

RECUEIL DE L'EXPÉRIENCE ET DE LA SATISFACTION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES PAR L'ESAT



2022

L'enquête de satisfaction un enjeu majeur dans l'amélioration de nos pratiques.

Depuis plusieurs années, l'EPSMS Ar Stêr a lancé une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations de ses différents services.

C'est dans ce contexte que tous les ans, nous souhaitons objectiver la satisfaction perçue en lançant une enquête auprès de l'ensemble des personnes accompagnées et de leurs proches.

Les enquêtes ont été élaborées par l'ensemble des cadres, sur le SESSAD et le SAVS avec l'aide de quelques professionnels.

Au-delà, des obligations réglementaires, l'EPSMS Ar Stêr a toujours eu à cœur de faire évoluer ses pratiques pour satisfaire au mieux les besoins et les attentes des personnes accompagnées.

Le niveau de satisfaction que vous allez découvrir, démontre la qualité de l'accompagnement réalisée par les professionnels de l'EPSMS Ar Stêr qui dans le baromètre social placent les relations avec les personnes accompagnées comme leur premier facteur de motivation. Les résultats sont cependant à relativiser sur certains services, au regard du peu de réponses recueillies. Le format de l'enquête fera à ce titre, l'objet d'une réflexion partagée dans le cadre des différents CVS. Nous prévoyons à l'avenir de soumettre les questionnaires à l'avis du CVS avant envoi.

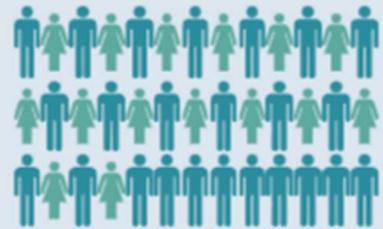
Si les améliorations sont à poursuivre, nous pouvons nous féliciter de ces résultats encourageants. Le recueil de la satisfaction et du point de vue des personnes accompagnées est un levier essentiel et un enjeu majeur pour que l'établissement puisse proposer des prestations de qualité, il s'inscrit dans la dynamique globale de notre projet d'établissement.

L'objectif est l'amélioration en continue de la qualité du service rendu aux personnes mais également de favoriser l'expression de la satisfaction des proches.

Taux de réponses des personnes accompagnées



59,72%
Ont répondu



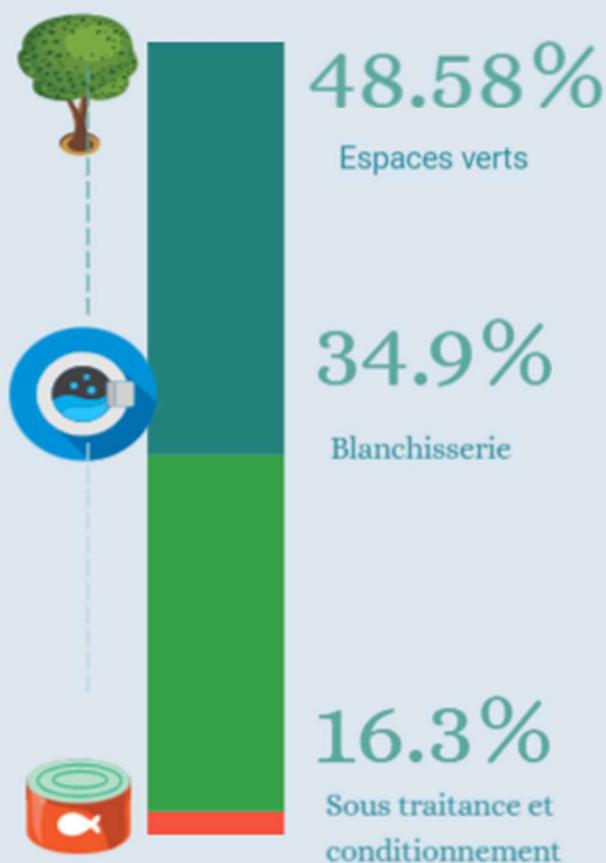

La Vieille Rivière
Établissement et Service d'Aide par le Travail



Le profil des répondants

Les Ateliers

69,8%  Des répondants travaillent à temps plein



0% Les ateliers entretien des locaux et prestations hôtelières, n'ont pas répondu à l'enquête.



9,3%

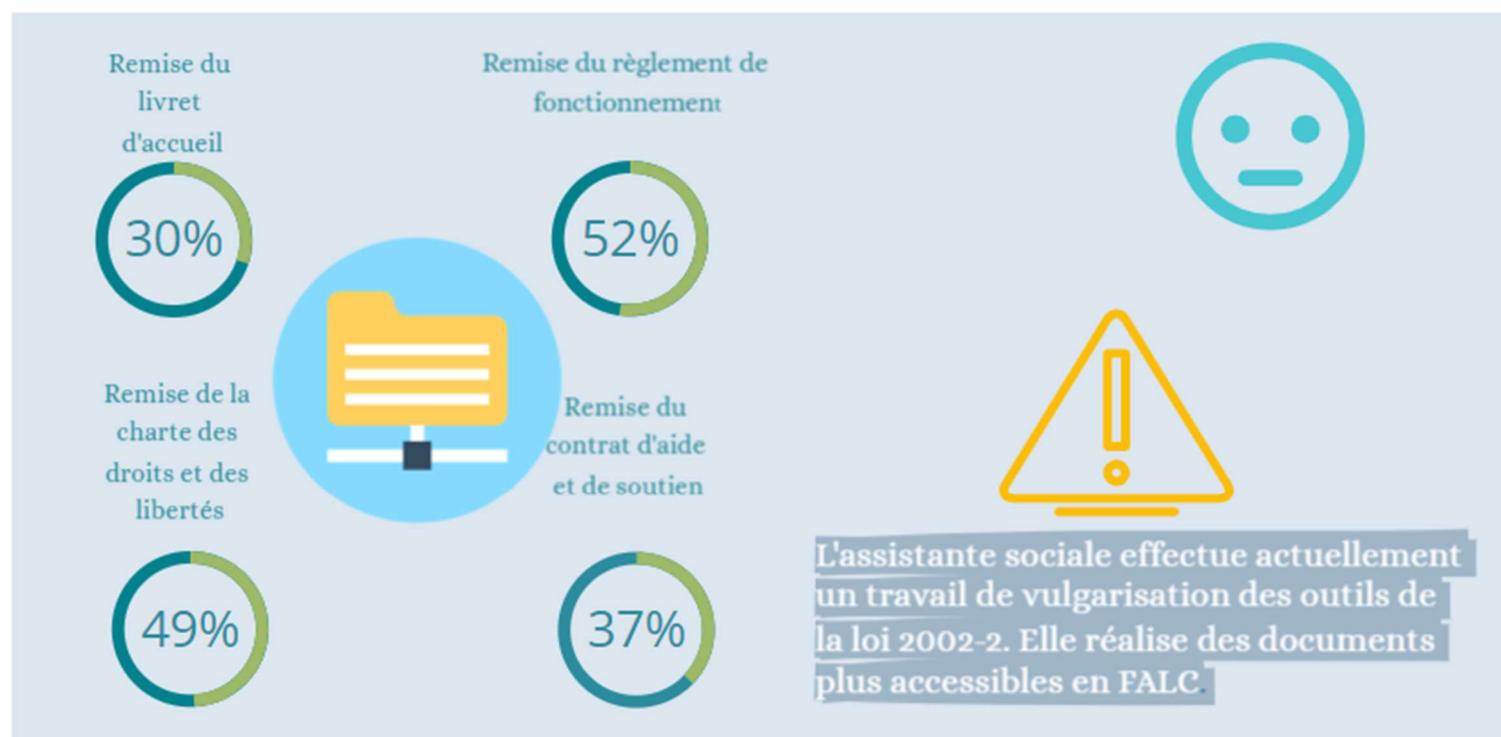
Des répondants sont inscrits à l'UATP

18.6% satisfaits des activités proposées (sur 59.72% des répondants)

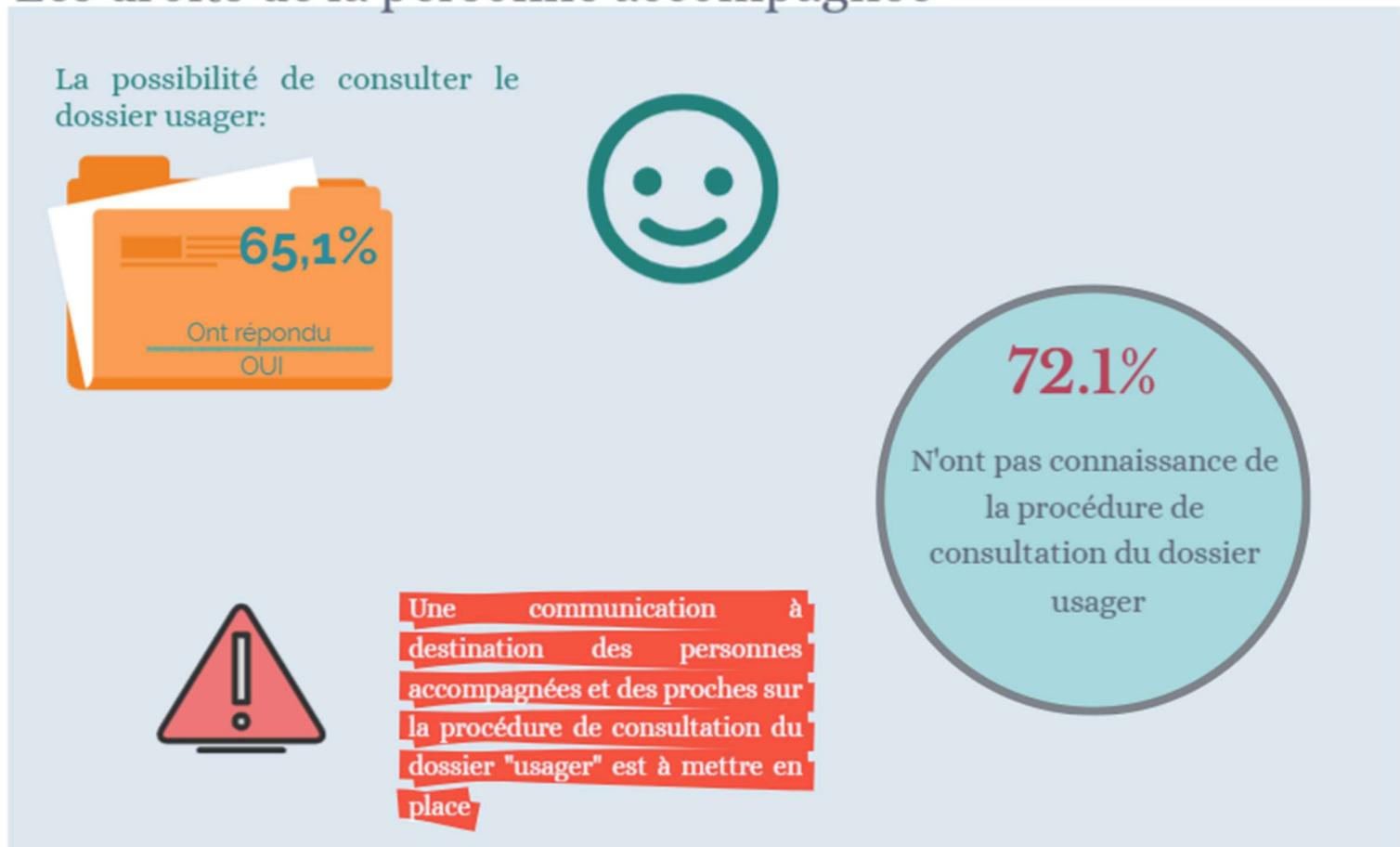
93% n'ont pas d'idées de nouvelles activités



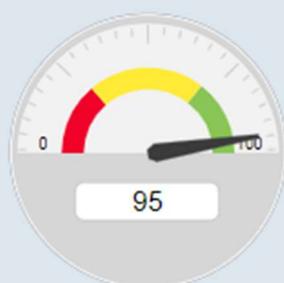
Les outils de la loi 2002-2



Les droits de la personne accompagnée



L'accompagnement



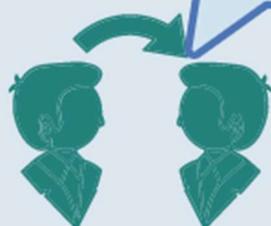
95,3% s'entendent bien avec leur encadrant

86%



se sentent reconnus et valorisés dans le travail

81,4% savent à qui s'adresser en cas de besoin



72,1% se sentent bien à L'ESAT



Les stages

69.8%

Ont pu demander à changer de poste

90,7%

Ont pu choisir leur atelier



65.1% ont pu faire un stage



88.4% savent à qui s'adresser pour une demande de stage

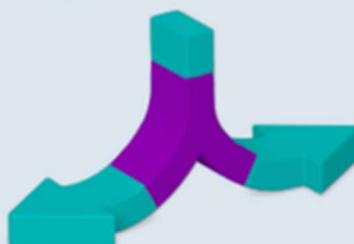


95,3% sont satisfaits de leur atelier

34.9% ont le projet de quitter l'ESAT

67.4% pour un autre ESAT

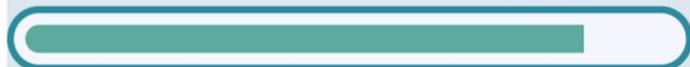
32.6% pour le milieu ordinaire



Le PPA

Avez-vous pu donner votre avis sur sa construction ?

86%



Vos demandes ont-elles été respectées ?

81%



Etes-vous satisfaits de votre PPA ?

88%



88,4% sont satisfaits de leur PPA

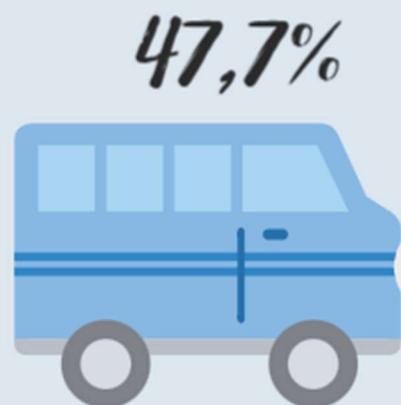


Expression et participation

Le CVS



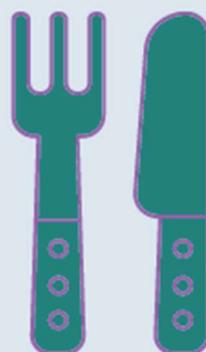
Les prestations hôtelières et de transports



pensent que les horaires
sont compatibles avec
les transports en
commun

trouvent que
les repas sont
de qualités

61,3%



trouvent les
repas copieux

47.7%

47,7%

pensent que
le temps du
repas est
suffisant



90,7% sont
satisfaits des
horaires de
travail



70.5% Trouvent que
l'ESAT s'adapte à leur
rythme.

**L'EPSMS Ar Stêr vous remercie
d'avoir pris le temps de renseigner
les enquêtes**

