

AGENCE WALLONNE POUR L'INTEGRATION DES  
PERSONNES HANDICAPEES  
SERVICE ETUDES, STATISTIQUES ET METHODES

---

Enquête de satisfaction des bénéficiaires  
des services d'aide à la vie journalière



Janvier 2007

## Table des matières

1. Introduction .....	3
a. Définition du service AVJ .....	3
Le public-cible de l'enquête .....	3
Le type de prestations .....	3
Le coût de l'aide .....	3
b. Une enquête de satisfaction des bénéficiaires des services AVJ.....	4
Objectif de la démarche d'évaluation de la satisfaction des bénéficiaires .....	4
Méthodologie de l'enquête .....	4
Diffusion des résultats .....	4
2. Résultats et traitements.....	5
a. Graphiques et commentaires .....	6
Signification des items de réponse .....	6
Principales difficultés .....	6
b. Données socio-démographiques.....	7
Caractéristiques de la population vivant en AVJ .....	7
Répartition Hommes-Femmes des bénéficiaires .....	8
L'âge de la population bénéficiant d'un service AVJ .....	9
Mode de vie .....	10
Ancienneté dans le service .....	11
c. L'enquête de satisfaction des bénéficiaires .....	12
Les relations .....	12
Respect des droits .....	19
Efficacité .....	22
Compétence .....	25
Pertinence .....	27
Continuité .....	28
Accessibilité .....	32
Sécurité et confort .....	36
3. En conclusion : .....	41
Présentation graphique de l'ensemble des résultats .....	41
Quelques questions à débattre. ....	42

### Annexe :

Le questionnaire

# 1. Introduction

## **a. Définition du service AVJ**

« Les services d'aide aux activités de la vie journalière fournissent à des personnes adultes atteintes d'une déficience locomotrice et habitant dans un logement adapté, une assistance permanente destinée à pallier leur incapacité fonctionnelle à accomplir les actes de la vie journalière.

Cette assistance se réalise exclusivement à la demande de la personne handicapée, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les prestations dont bénéficient les personnes handicapées excluent toute forme d'intervention psychosociale, médicale ou paramédicale.

Les logements sont intégrés dans un quartier d'habitations à une distance maximale de 500 mètres du service AVJ. Les personnes sont reliées au service AVJ au moyen d'un système de télécommunication. » (Rapport d'activités de l'AWIPH, 2003).

## **Le public-cible de l'enquête**

L'agence subventionne 9 services AVJ qui interviennent auprès de 114 bénéficiaires (au 31/12/2005). Il s'agit de personnes de plus de 18 ans ayant un handicap physique très invalidant qui ont besoin d'un tiers pour accomplir certaines activités indispensables de la vie quotidienne.

## **Le type de prestations**

L'assistant A.V.J. ne se substitue pas aux médecins, infirmiers(e)s, kinés, aide-familiales ou sociétés de transport. Son rôle est d'aider la personne à effectuer des activités comme le lever, la toilette quotidienne, l'habillage, les transferts, la préparation courante et l'aide aux repas, etc.

Les candidats demandeurs doivent nécessiter une aide aux actes de la vie journalière de minimum 7 heures et de maximum 30 heures par semaine. Pour mesurer ce besoin, la personne complète avec le service de son choix une échelle d'évaluation de l'aide nécessaire.

## **Le coût de l'aide**

Outre les frais inhérents à la location du logement, la personne peut se voir réclamer de la part du service d'aide à la vie journalière, une participation financière d'un montant de 27,37 €/mois (indexables).

## ***b. Une enquête de satisfaction des bénéficiaires des services AVJ***

### **Objectif de la démarche d'évaluation de la satisfaction des bénéficiaires**

L'objectif de cette démarche est d'objectiver pour les services et pour l'AWIPH le niveau de satisfaction des utilisateurs des services AVJ.

Cet état des lieux devrait servir de base de discussion et de réflexion dans les services. Ces derniers disposeront ainsi d'un outil supplémentaire visant l'amélioration du service.

### **Méthodologie de l'enquête**

Une enquête quantitative sur base de questions fermées.

Compte tenu du nombre limité de services AVJ (9) et du type de population « bénéficiaires » des services AVJ (personnes présentant des déficiences physiques), nous avons opté pour une enquête quantitative sur base d'un questionnaire fermé. Ce questionnaire<sup>1</sup> a été administré en face-à-face auprès de tous les bénéficiaires ayant accepté de nous rencontrer et présents lors de nos visites sur site. L'enquête a été administrée par une personne extérieure aux services et l'anonymat a été garanti. Les participants étaient ainsi les plus enclins à répondre sans pression et de façon la moins influencée.

Ce questionnaire compte 32 items répartis en 8 thèmes : les relations, le respect des droits, l'efficacité, la compétence, la pertinence, la continuité, l'accessibilité, la sécurité et le confort. L'enquête se clôture par un espace commentaires et remarques.

### **Diffusion des résultats**

Chaque service AVJ a reçu les résultats qui le concernent c'est-à-dire l'évaluation de la satisfaction faite par les bénéficiaires dont il a la charge. Ceux-ci lui ont été présentés lors d'une réunion d'équipe. Les assistants et la direction ont fait part de leurs remarques, de leurs interprétations,...

Suite à ces réunions avec les équipes, le rapport général a été rédigé de façon à faire la synthèse des informations disponibles.

Ce rapport général sera envoyé à chaque bénéficiaire et à chaque service.

---

<sup>1</sup> Voir le questionnaire en annexe.

## **2. Résultats et traitements**

Sur les 9 services AVJ que comptent la région wallonne, 106 personnes sur 114 bénéficiaires ont participé à l'enquête.

Lors de l'enquête et lors des réunions avec les équipes, il est apparu que dans le cadre de la réglementation, chaque service a des spécificités. Compte tenu de l'objectif de l'enquête et des informations disponibles, nous n'avons pas dressé un profil de chaque service.

Nous avons par ailleurs relevé des particularités de deux ordres. Celles-ci sont d'une part d'ordre matériel et d'autre part d'ordre organisationnel.

Les spécificités « matérielles »

-L'implantation du service sur un site de maisons individuelles ou au sein d'une immeuble ou groupe d'immeubles a un impact au niveau du délai d'attente. Plus le site est petit et plus les déplacements entre les prestations des assistants sont minimales.

-l'implantation en centre urbain versus en centre péri-urbain a un impact au niveau de la mobilité des bénéficiaires et de l'accessibilité des transports en commun. Les services situés dans les centres urbains offrent davantage de facilités par rapport aux activités sociales et culturelles. Cela n'engage en rien les utilisateurs du service qui sont libres d'exploiter ou non ce potentiel.

Les spécificités d'ordre « organisationnelles »

Elles sont souvent liées à l'histoire plus ou moins longue du service.

C'est à travers le règlement d'ordre intérieur ou à l'utilisation du service que l'utilisateur peut comprendre les règles organisationnelles. Au-delà d'un tronc commun de prestations AVJ qui sont assurées par tous les services, certains ont fait le choix de prendre en charge des actes complémentaires qui ne peuvent être assurés par des services extérieurs. Cependant ces actes ne peuvent être de nature médicale, paramédicale ou de l'aide psychologique.

Les critères d'admission dans le service peuvent également varier

Ainsi, les différentes modalités organisationnelles forment un continuum entre des pôles.

Par exemple, l'offre de services peut être totalement individualisée suivant les différents bénéficiaires et leurs besoins ou être standardisée (on fait la même chose pour tout le monde).

Le degré d'autonomie des assistants par rapport aux prestations demandées par les bénéficiaires peut être total pour autant que cela ne soit pas légalement interdit (« les assistants peuvent tout faire ») ou le règlement d'ordre intérieur et la grille d'évaluation de la personne à l'entrée du service peuvent réguler les interventions et être strictement respectées.

Dans certains services, les assistants font la toilette partielle des bénéficiaires, dans d'autre, cette tâche est toujours réalisée par un service de soins à domicile.

Dans certains services, les assistants mettent tourner la machine, mettent sécher le linge, le range,... Dans d'autres, cela ne peut être qu'exceptionnel.

Les repas peuvent aussi soit être préparés par les assistants, soit ces derniers ne peuvent que les réchauffer.

C'est souvent l'articulation du service AVJ avec les services extérieurs qui prend différentes formes. L'aide AVJ est soit uniquement résiduaire par rapport aux compétences des services extérieurs soit il peut y avoir des chevauchements. Dans un cas, l'utilisateur du service externalise au maximum ses demandes et dans un autre cas cela dépend de sa situation et des disponibilités du service ?

## **a. Graphiques et commentaires**

Chaque question posée dans le cadre de l'enquête est présentée ci-dessous sous forme de graphique. Chaque quartier représente une modalité de réponse : « tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas d'accord, non applicable ». La taille des morceaux est proportionnelle au nombre de personnes qui ont répondu par cet item de réponse. Le nombre de réponses et le pourcentage correspondant sont indiqués à côté de la modalité de réponse. Une personne égale une voix. 106 personnes ont répondu au questionnaire donc un personne correspond approximativement à 1% ( $1\% = 100/106$ ).

### **Signification des items de réponse**

- Tout à fait d'accord signifie que la personne est tout à fait satisfaite quel que soit l'assistant qui intervienne, quel que soit l'acte et le moment.
- Plutôt d'accord signifie que le bénéficiaire est généralement satisfait, dans la majorité des cas ou en ce qui concerne la plupart des assistants. Cela peut également correspondre à la réponse suivante : « cela est toujours perfectible ».
- Plutôt pas d'accord signifie que le bénéficiaire est fréquemment insatisfait de la qualité du service.
- Pas d'accord signifie que le bénéficiaire est tout à fait insatisfait du service.
- Non applicable signifie que la question ne s'applique pas, que le bénéficiaire ne sais pas répondre ou ne souhaite pas répondre,...

### **Principales difficultés**

Pour les personnes interrogées, les principales difficultés liées à ce mode d'enquête sont :

-de faire la part des choses entre ce qui est du ressort du service AVJ et ce qui n'en est pas (services extérieurs, qualité du logement, ...). Les bénéficiaires ont parfois des demandes qui dépassent les attributions des services ou auxquelles le service ne peut répondre compte tenu de son organisation et des usagers qu'il doit satisfaire. Il s'agit par exemple du soutien psychologique, des actes infirmiers (toilettes,...), de la préparation des repas, de l'accompagnement lors de leurs sorties,... Le fait que ces besoins ne soient pas rencontrés par le service AVJ peut être source d'insatisfaction.

-de donner une réponse générale par rapport à une équipe dans laquelle travaillent plus d'une dizaine de personnes. La qualité du service ou/et de la relation peut varier suivant l'assistant qui assume la prestation.

-de donner une réponse liée au moment et qui ne serait pas représentative de la situation générale. Il se peut que certaines réponses soient liées à une situation qui vient juste de se produire et qui n'est pas fréquente.

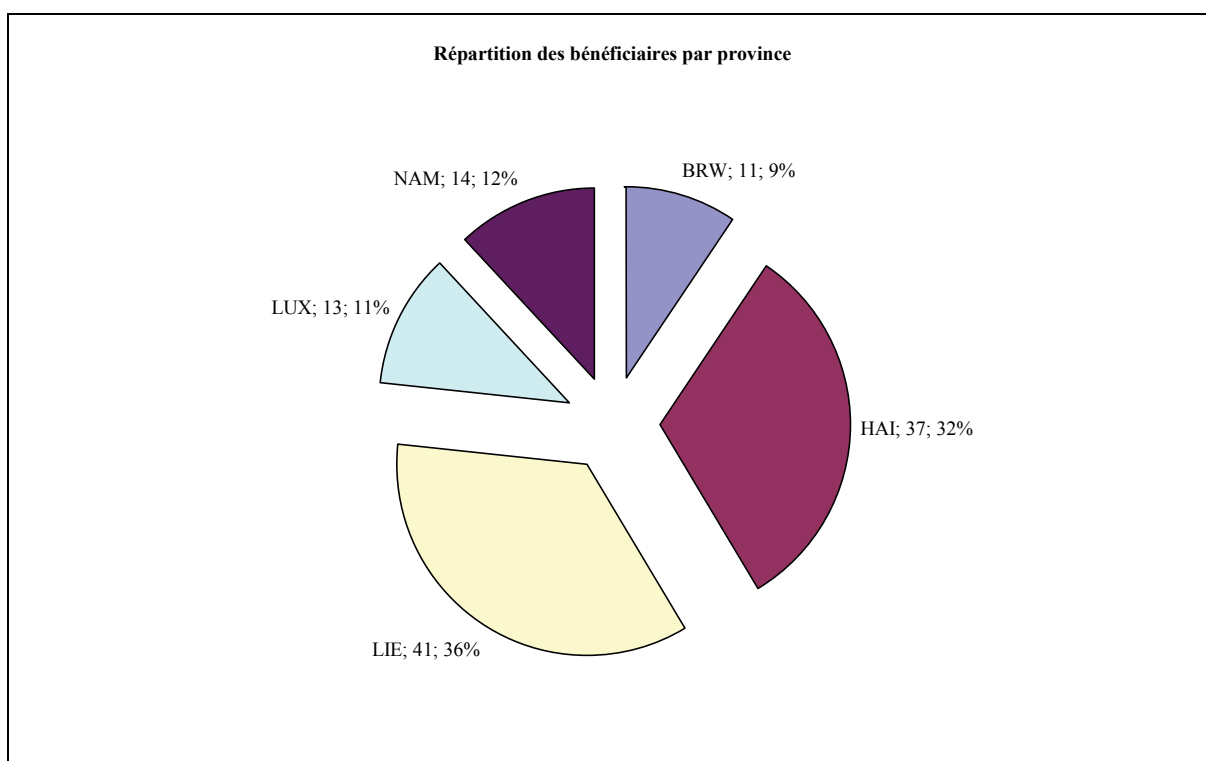
## ***b. Données socio-démographiques***

### **Caractéristiques de la population vivant en AVJ**

Ces paramètres sont calculés sur base des données disponibles dans la banque de données de l'administration centrale au moment de l'enquête (juillet 2006).

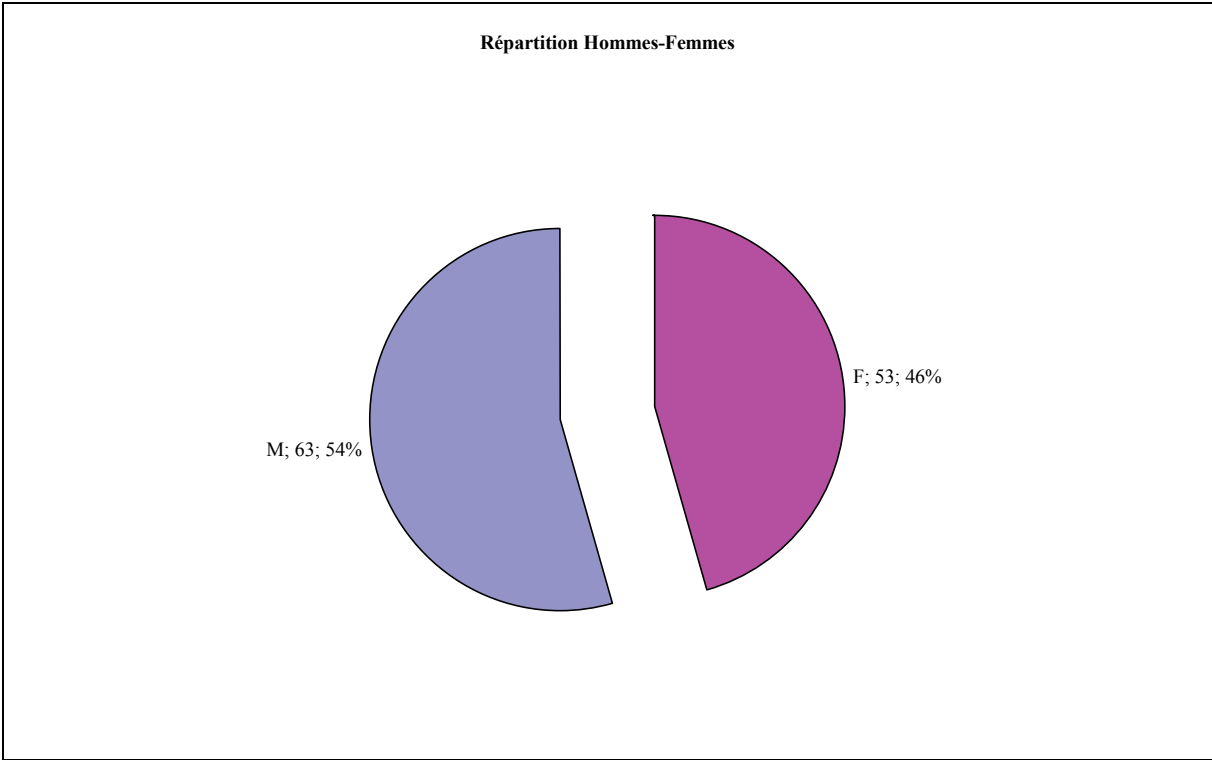
#### ***Répartition géographique des bénéficiaires en AVJ***

Répartition des bénéficiaires en AVJ par province



36% des bénéficiaires en service AVJ se trouvent dans la province de Liège et 32% dans la province du Hainaut. La répartition géographique des bénéficiaires par province s'explique par la localisation des services. Chaque service a une capacité limitée à 15 bénéficiaires. Ainsi, il y a 3 services AVJ en province de Liège (2 à Liège et 1 à Hognoul) et 3 services en province du Hainaut (Pont-de loup (Charleroi), Cuesmes (Mons) et Manage). Il y a un service en province du Brabant Wallon (Louvain-la-Neuve), un service à Namur et un service en province du Luxembourg (Bertrix).

# Répartition Hommes-Femmes des bénéficiaires

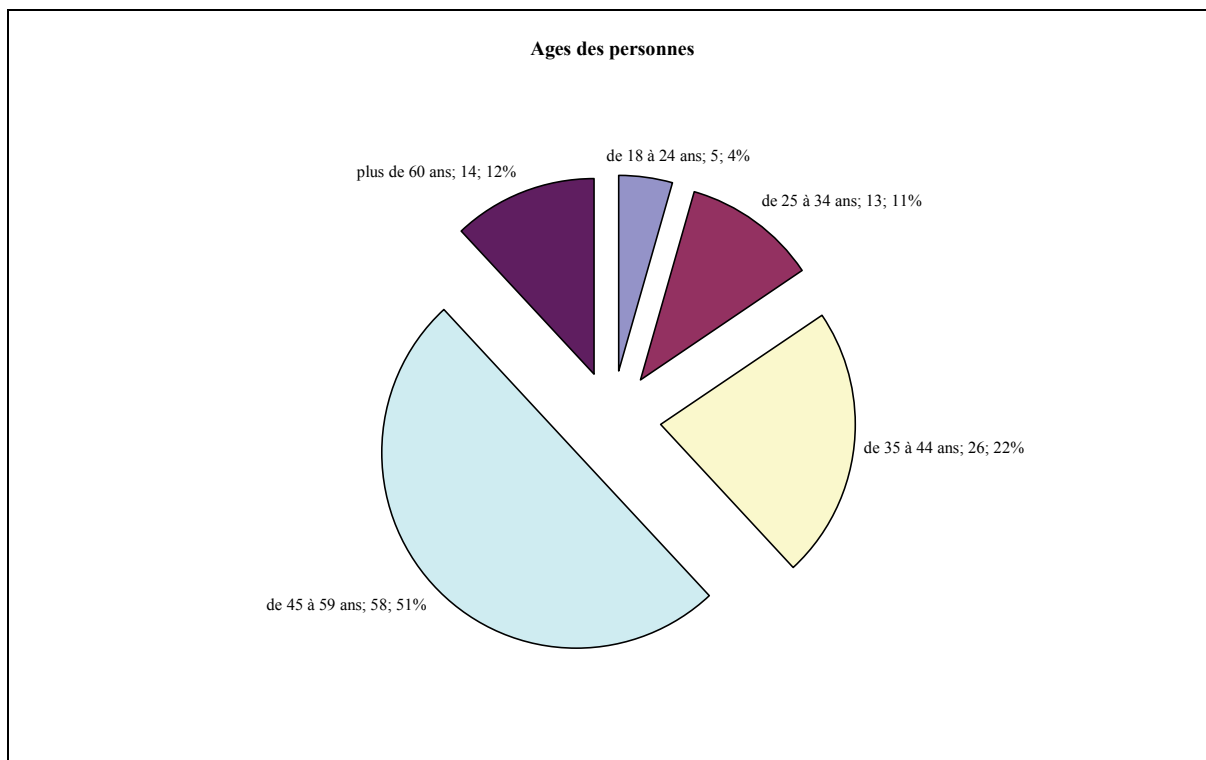


Il y a 54% d'hommes et 46% de femmes.



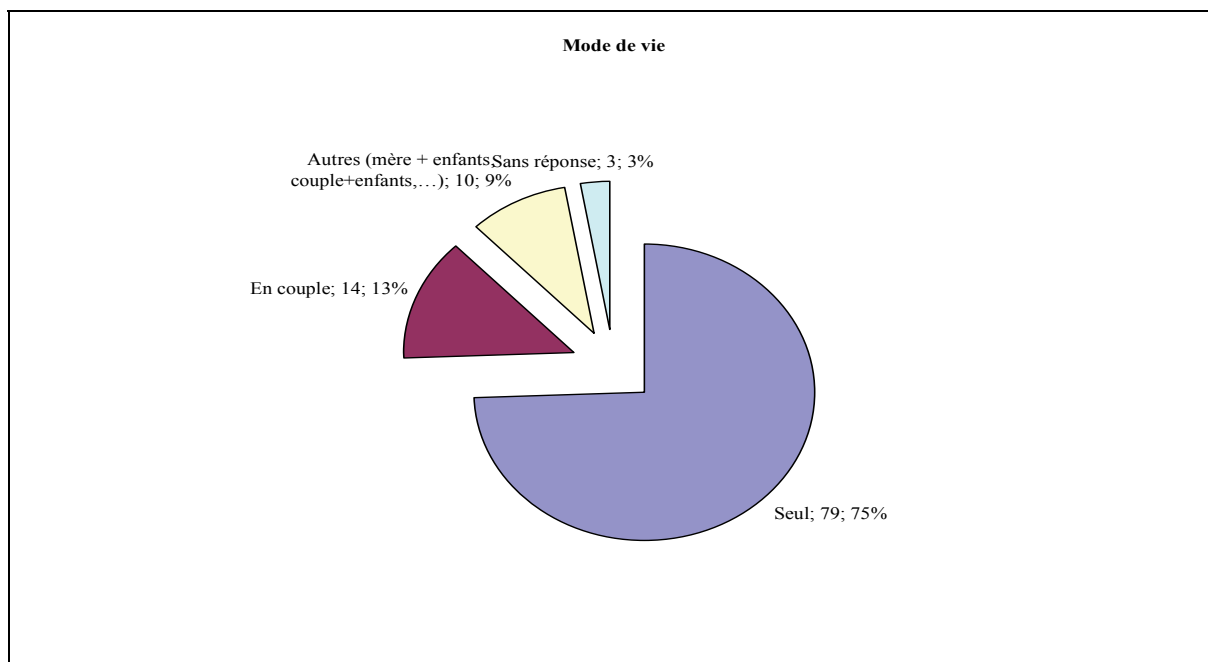
## L'âge de la population bénéficiant d'un service AVJ

Le graphique ci-dessous présente la répartition par catégorie d'âge de la population bénéficiant d'un service AVJ au 1<sup>er</sup> juillet 2006.



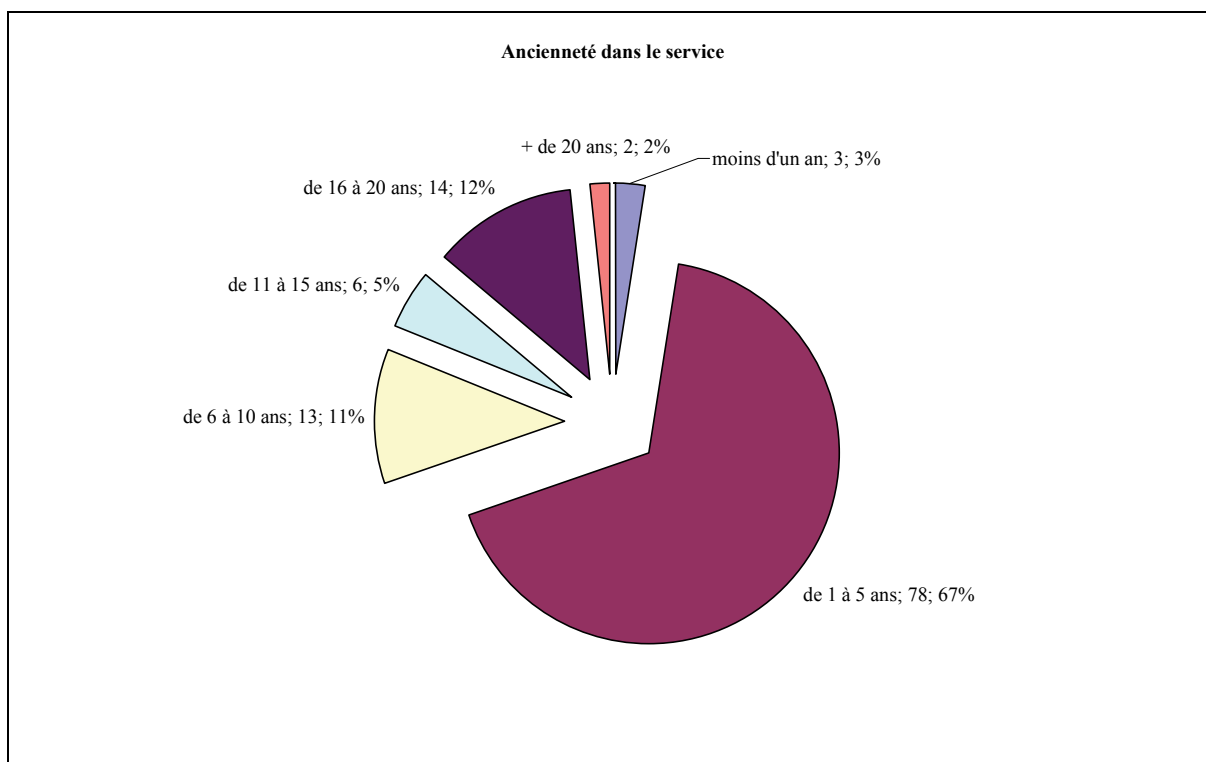
Plus de 50% de la population bénéficiant d'un service AVJ a entre 45 et 59 ans au moment de l'enquête.

## Mode de vie



Les  $\frac{3}{4}$  des personnes vivent seules.

## Ancienneté dans le service

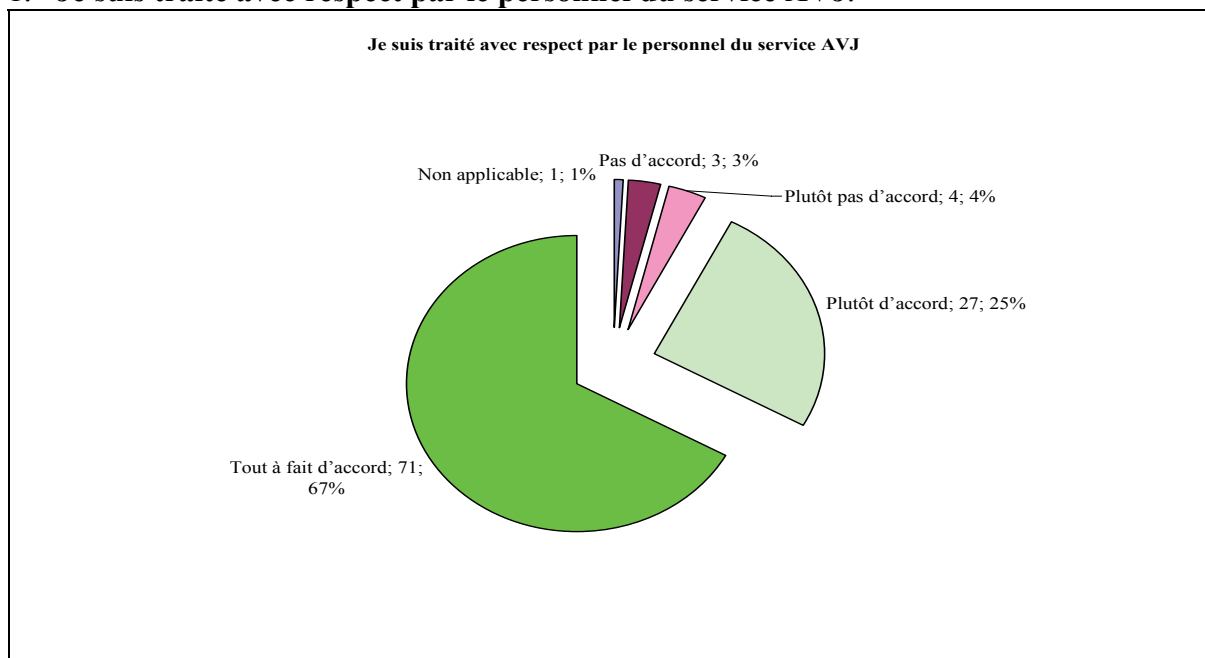


Depuis combien d'années les personnes bénéficient-elles d'un service AVJ ?

## c. L'enquête de satisfaction des bénéficiaires

### Les relations

#### 1. Je suis traité avec respect par le personnel du service AVJ.

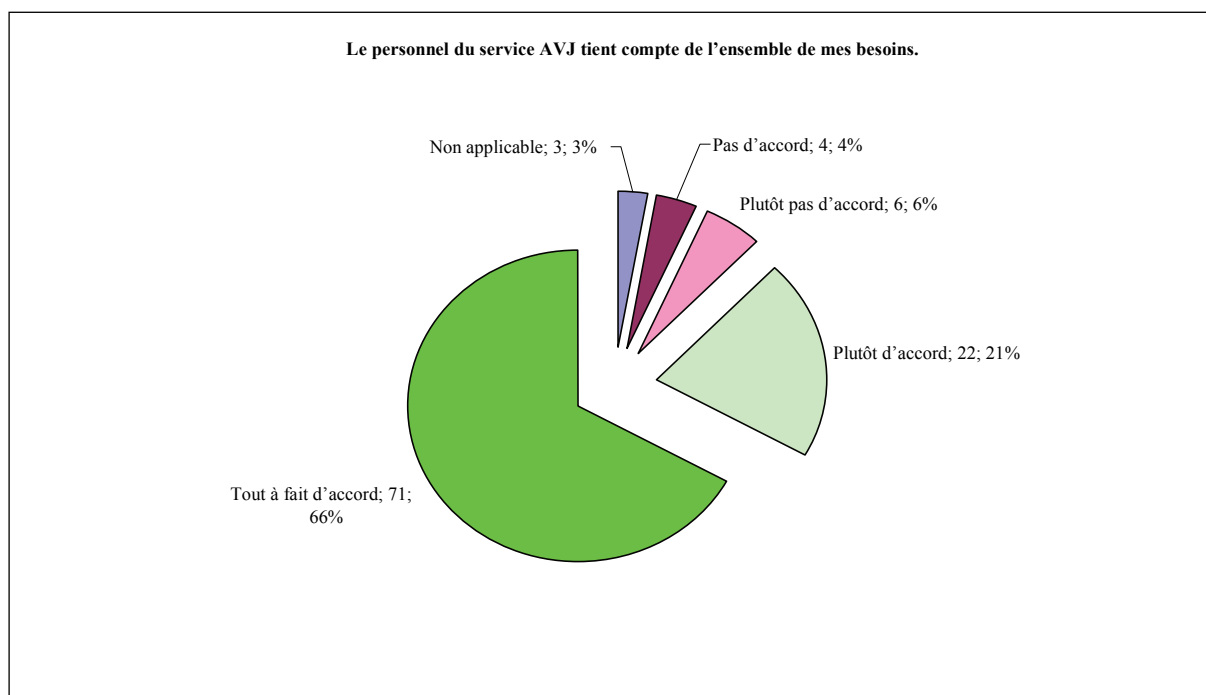


67 % des personnes ont répondu qu'elles étaient tout à fait satisfaites de la façon dont elles étaient traitées, 25% ne sont pas tout à fait satisfaites. 4% sont plutôt insatisfaites et 9% est tout à fait insatisfaites.

L'évaluation du respect, dont font preuve les assistants à l'égard des bénéficiaires, est une question délicate. Cette dimension dépend de la qualité générale de la relation entre l'assistant et le bénéficiaire. La notion de respect est réciproque. En effet, le respect de l'assistant envers l'utilisateur et le respect de l'utilisateur envers l'assistant et son travail sont liés.

Par ailleurs, la notion de respect est notamment liée à la reconnaissance et à la valorisation du statut d'assistant.

## 2. Le personnel du service AVJ tient compte de l'ensemble de mes besoins (dans les limites de ses compétences).



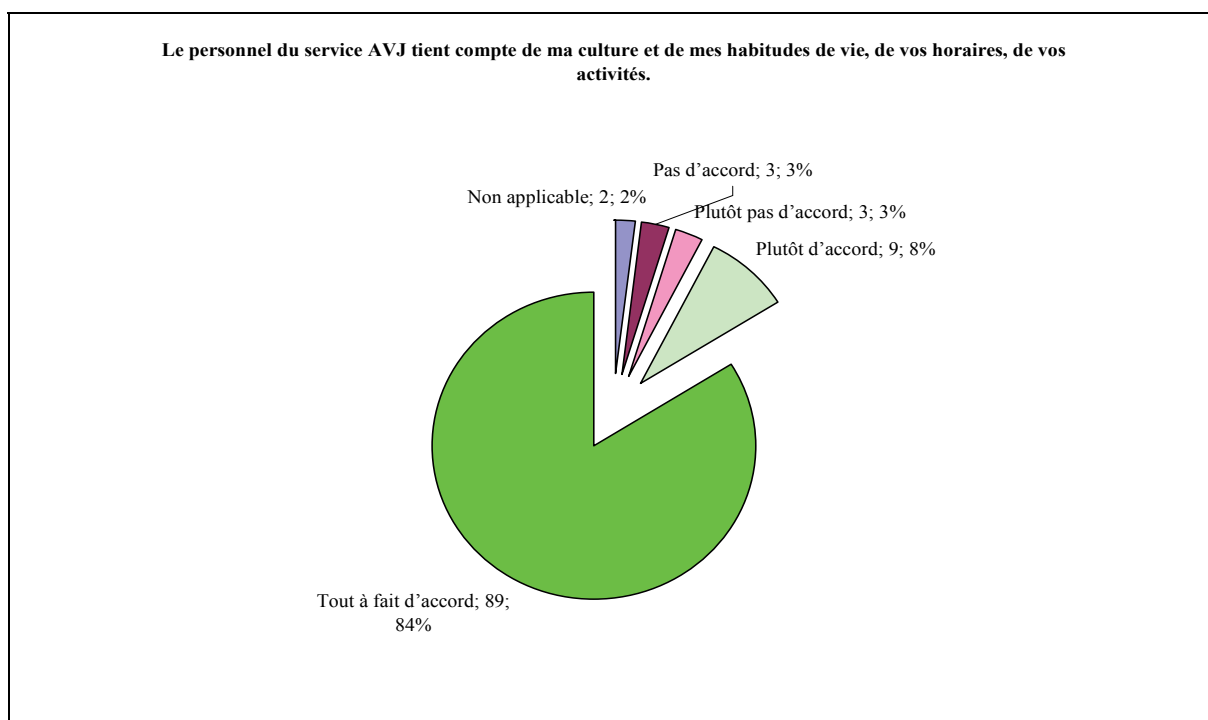
67% sont tout à fait satisfaits et 21% sont plutôt satisfaits. 6% sont plutôt insatisfaits et 4% sont tout à fait insatisfaits du service prévu et presté.

La réglementation des services AVJ prévoit que ceux-ci fournissent une assistance permanente destinée à pallier les incapacités fonctionnelles à accomplir les actes de la vie journalière : s'habiller, soins d'hygiène corporelle, repas, aller aux toilettes, transferts, manipulations simples, petit entretien. Cependant, le service ne se substitue pas aux services extérieurs : services de soins à domicile, d'aides familiales,... il est complémentaire.

Les causes d'insatisfaction peuvent être liées à des besoins non couverts. Dans certains cas, soit le règlement d'ordre intérieur du service prévoit que la prestation est à la charge du bénéficiaire, il peut être assuré par un service extérieur par exemple (service d'aides familiales, kiné, infirmières à domicile). Soit le règlement ne prévoit pas explicitement la couverture de ce besoin. La situation est nouvelle, exceptionnelle, « limite »,...

Dans certains services, les bénéficiaires aimeraient un assouplissement des règlements d'ordre intérieur pour permettre d'effectuer les tâches suivantes : mettre sécher de la lessive, cuisiner, faire la vaisselle des casseroles, laver les cheveux, arroser les fleurs, entretenir les animaux domestiques et d'assistance, effectuer des petits actes infirmiers (mettre des gouttes, une attèle, aspirer une personne sous respirateur, donner un anti douleur,...).

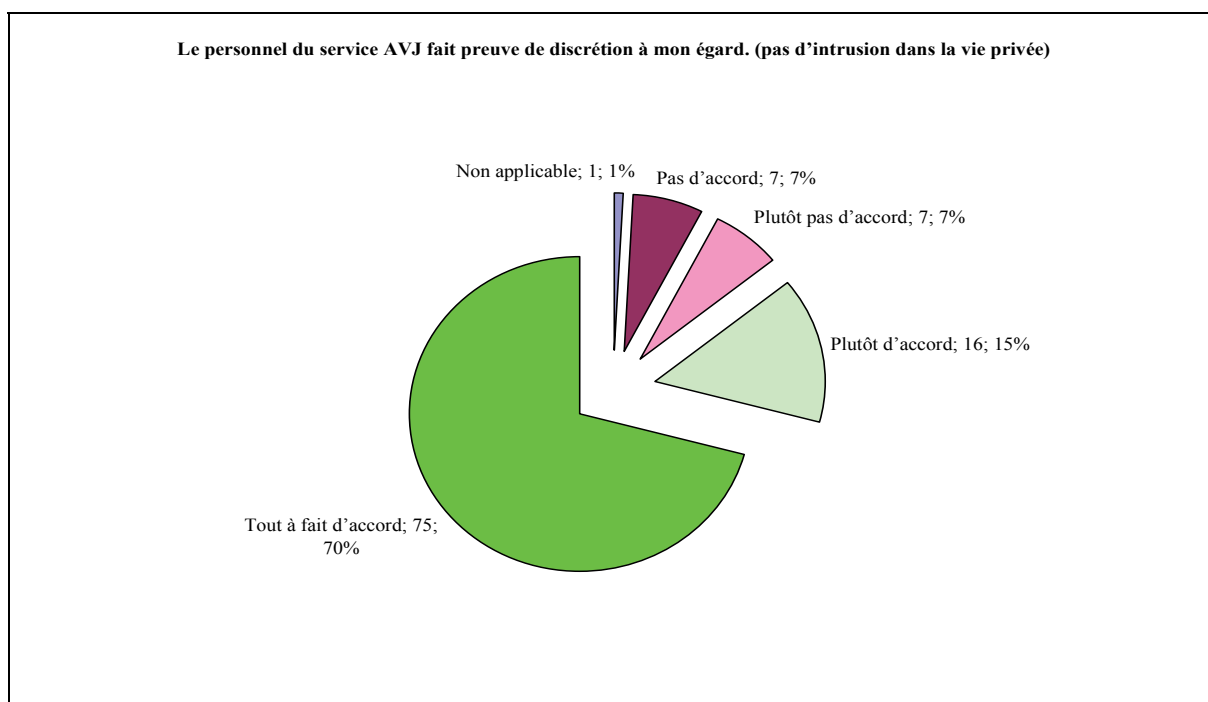
### 3. Le personnel du service AVJ tient compte de ma culture et de mes habitudes de vie, de mes horaires, de mes activités.



Il s'agit par exemple pour les bénéficiaires d'être à l'heure aux rendez-vous (travail, sortie, visite médicale,...) de pouvoir aller se coucher à l'heure de leur choix, de se nourrir comme ils l'entendent, ...

84% des personnes sont tout à fait satisfaites de la façon dont l'équipe des assistants tient compte de leurs habitudes de vie. 8% des bénéficiaires sont plutôt satisfaits.

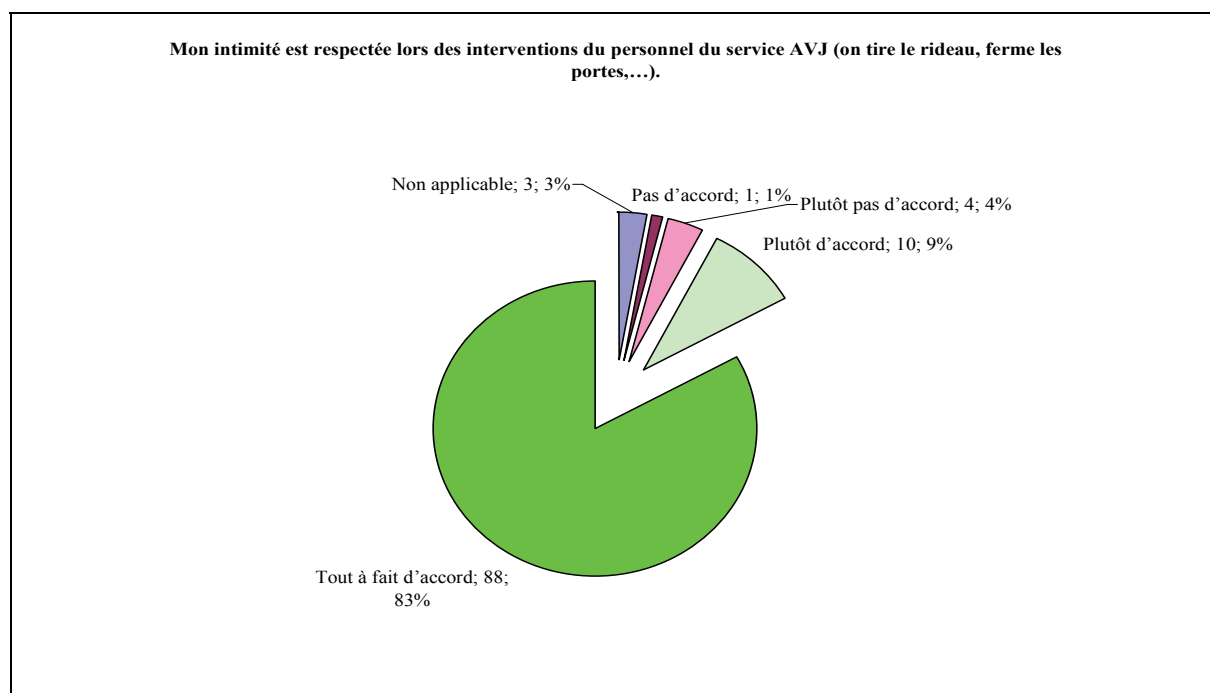
#### 4. Le personnel du service AVJ fait preuve de discrétion à mon égard. (pas d'intrusion dans la vie privée)



Il s'agit ici de respecter la vie privée des personnes, leur vie de couple, leur vie sociale et familiale, de ne pas donner de directives, de conseils par rapport au mode de vie,...

70% des bénéficiaires disent qu'il n'y a pas d'intrusion dans leur vie privée, 15% sont plutôt d'accord avec cette proposition, 7% ne sont pas tout à fait satisfaits et 7% ne sont pas du tout satisfaits du respect de leur vie privée.

**5. Mon intimité est respectée lors des interventions du personnel du service AVJ (on tire le rideau, ferme les portes,...).**



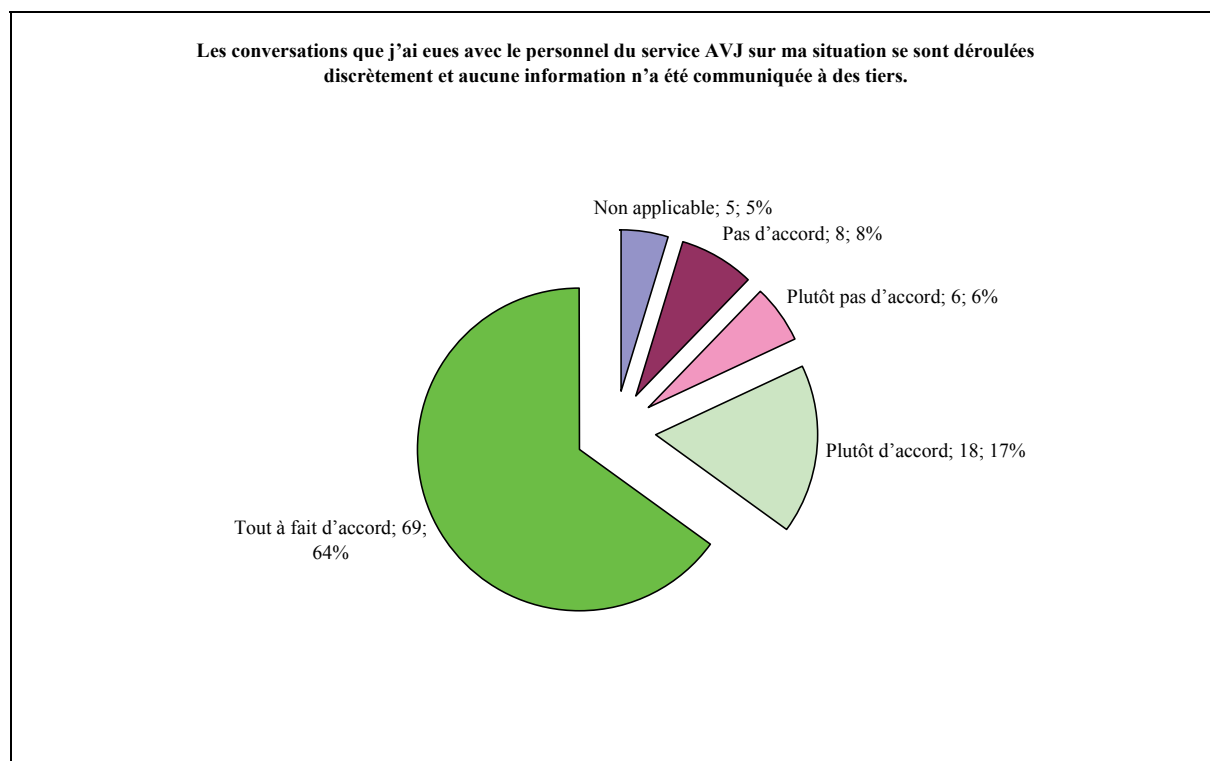
83% des bénéficiaires se disent tout à fait respectés dans leur intimité et 9% sont plutôt satisfaits.

Dans le contexte des services AVJ dont les prestations sont fournies à la demande, certains assistants estiment que c'est au bénéficiaire à préciser les mesures (de protection de son intimité) qu'il souhaite voire appliquées.

Ainsi, il semble qu'il y ait des règles élémentaires d'application pour tout un chacun et des règles supplémentaires spécifiques à certaines situations ou à certains bénéficiaires.



**6. Les conversations que j'ai eues avec le personnel du service AVJ sur ma situation se sont déroulées discrètement et aucune information n'a été communiquée à des tiers.**

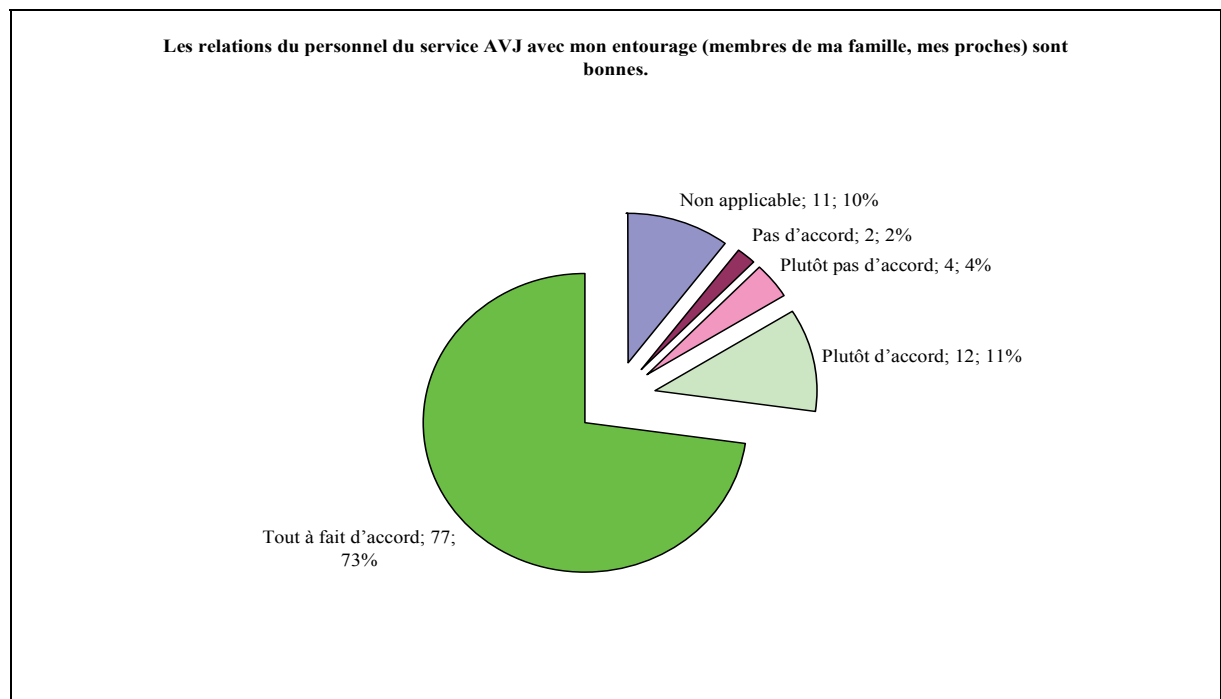


64% des bénéficiaires sont tout à fait d'accord, 18% sont plutôt d'accord avec la proposition, 6% ne sont pas tout à fait d'accord et 8% ne sont pas du tout d'accord.

Cela confirme la tendance exprimée à la proposition 4. Une plus grande discrétion des assistants par rapport à la vie privée des bénéficiaires et davantage de respect du secret professionnel pourrait améliorer la satisfaction des bénéficiaires et leur qualité de vie.

Il se peut également que les fuites d'informations viennent des services extérieurs présents sur le site AVJ ou que l'information soit diffusée via le système vocal du système d'appel.

**7. Les relations du personnel du service AVJ avec mon entourage (membres de ma famille, mes proches) sont bonnes.**

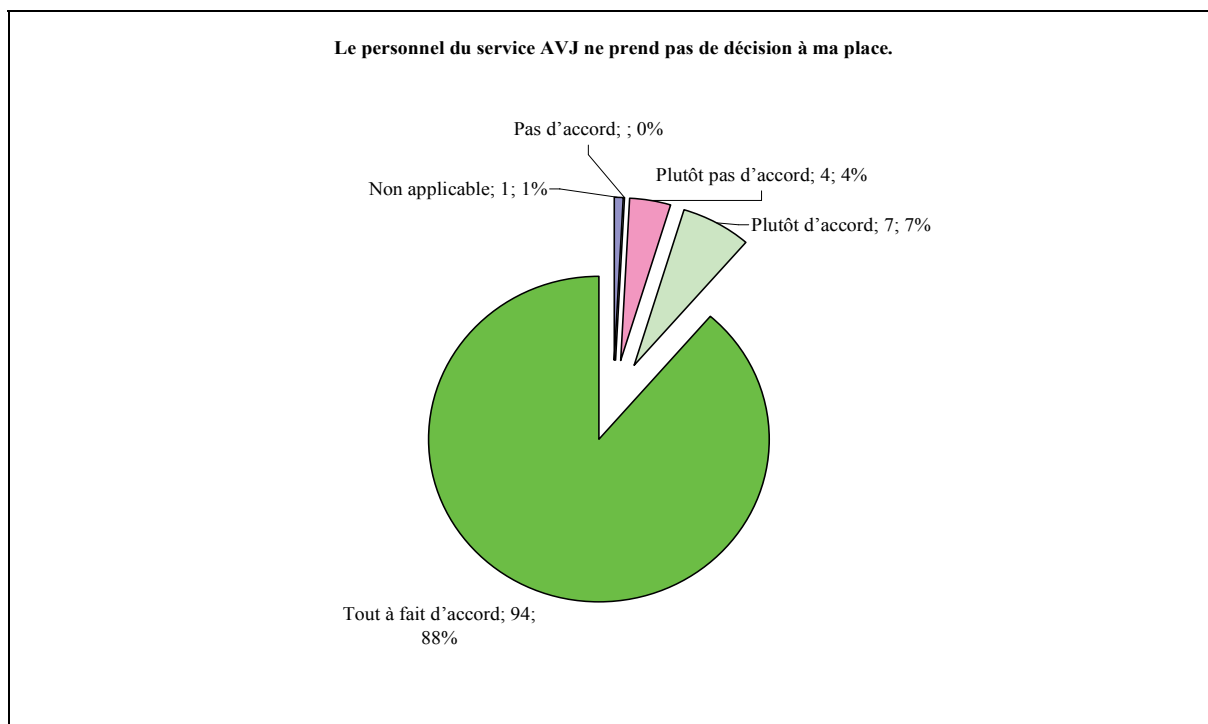


Les contacts avec les proches se passent très bien dans 73% des cas et se passent bien dans 11% des cas.

Dans 10% des situations, la question ne s'applique pas puisqu'il n'y a pas de contacts avec la famille et l'entourage.

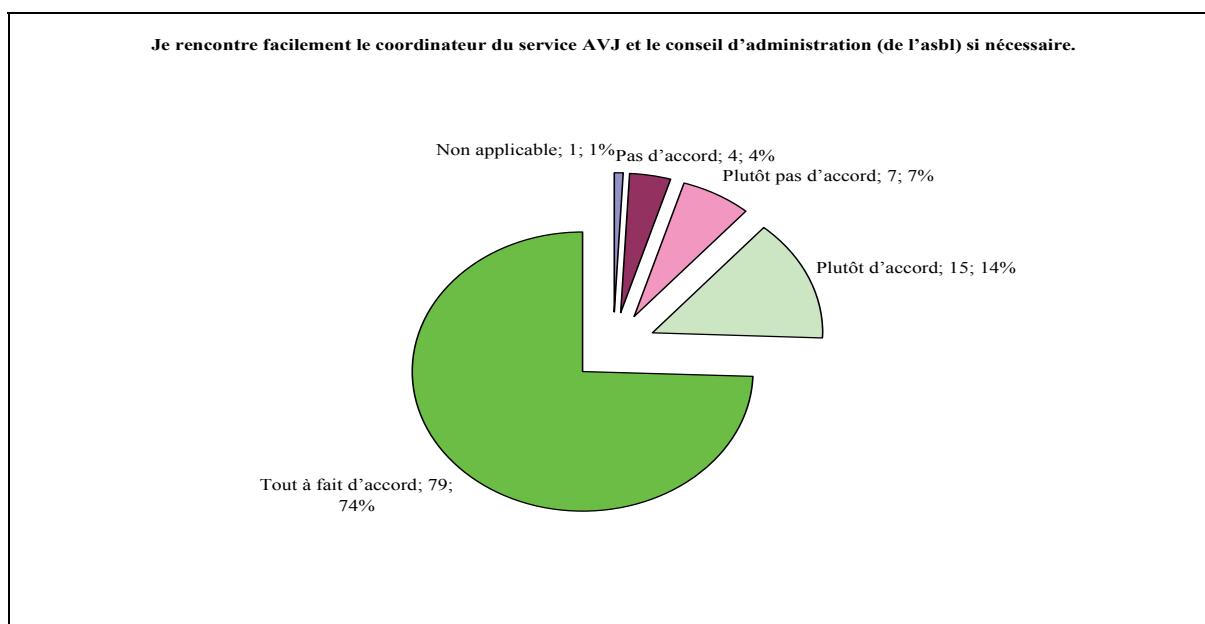
## Respect des droits

### 8. Le personnel du service AVJ ne prend pas de décision à ma place.



Dans 88% des situations, le personnel AVJ ne prend jamais de décision à la place des bénéficiaires, dans 7% cela peut être exceptionnel ou prendre la forme de conseils, de remarques et dans 4% des cas, le service peut ou a déjà pris des décisions à la place du bénéficiaire.

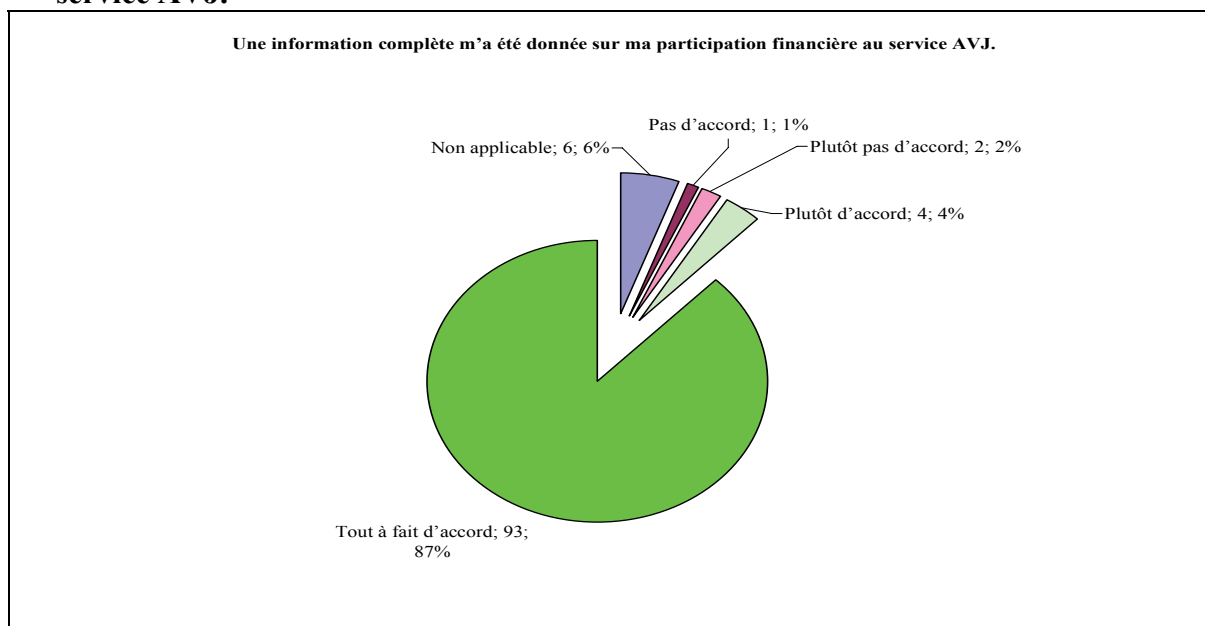
### 9. Je rencontre facilement le coordinateur du service AVJ et le conseil d'administration (de l'asbl) si nécessaire.



74% des personnes disent qu'elles rencontrent très facilement le coordinateur du service et 14% disent qu'elles le rencontrent relativement facilement. 7% trouvent qu'elles ne le rencontrent pas suffisamment facilement et 4% ont de réelles difficultés à le rencontrer. Ce paramètre semble important pour les bénéficiaires et pour le bon fonctionnement du service.

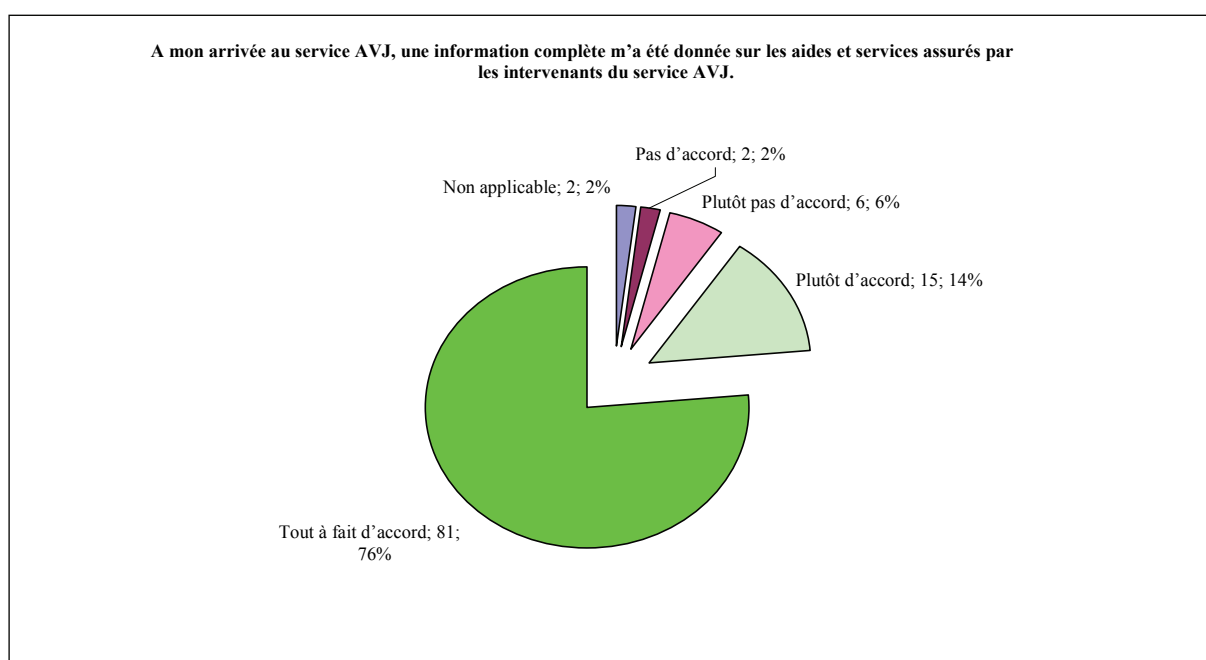
Certains coordinateurs ont mis en place des procédures spécifiques pour favoriser les contacts même lorsqu'ils sont en dehors du service (GSM).

### 10. Une information complète m'a été donnée sur ma participation financière au service AVJ.



87% des personnes ont été très bien informées quant à leur participation financière au service AVJ et 4 % ont été bien informées.

## 11. A mon arrivée au service AVJ, une information complète m'a été donnée sur les aides et services assurés par les intervenants du service AVJ.



76% ont été tout à fait bien informés quant aux services, 14% ont été relativement bien informés et 6% ont été plutôt mal informés.

Lors de l'entrée dans le service, une information est fournie au bénéficiaire concernant le règlement d'ordre intérieur et l'offre de service. Néanmoins, beaucoup de bénéficiaires soulignent le flou et/ou la rigidité du règlement d'ordre intérieur.

Ils disent également que c'est à l'usage et en fonction des besoins quotidiens ou exceptionnels, qu'ils se rendent effectivement compte de ce qu'ils peuvent demander ou non.

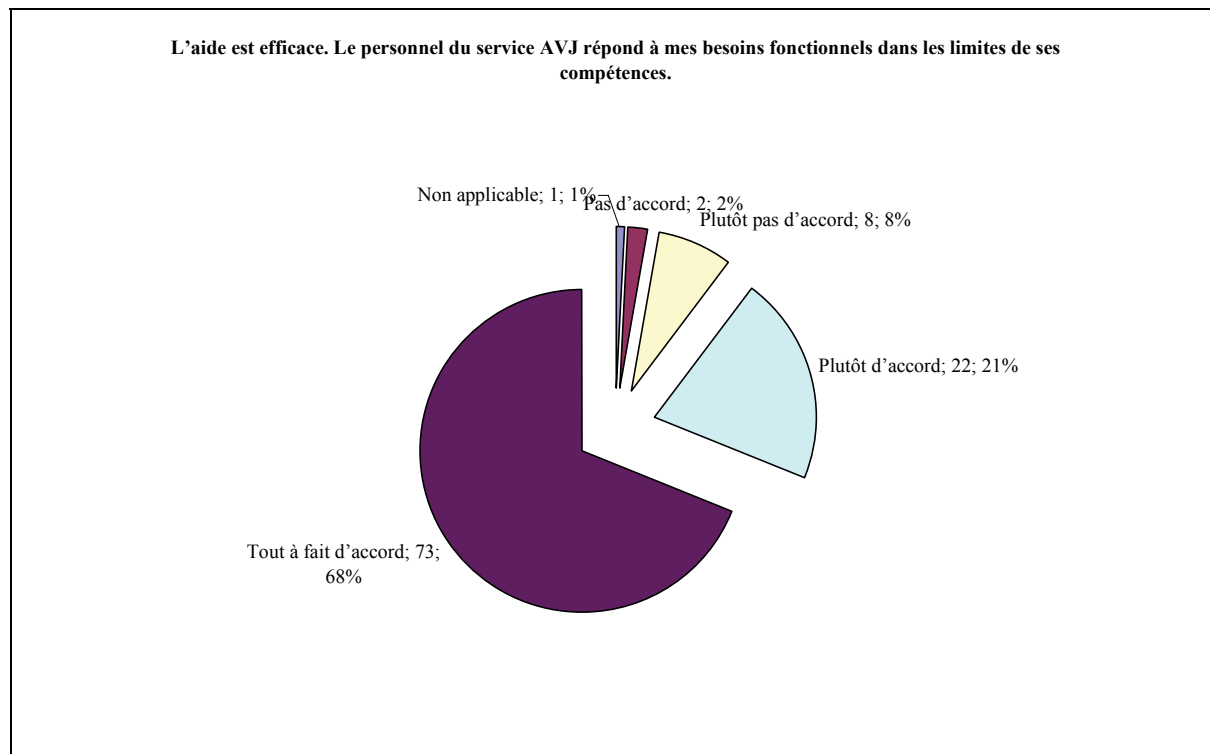
Par ailleurs, préalablement à l'entrée dans le service, une grille d'évaluation des besoins est remplie avec le bénéficiaire de façon à évaluer le nombre d'heures de prestations dont il a besoin. Certains services utilisent cette grille de façon à clarifier les demandes individuelles auxquelles ils répondent. Par ailleurs, les bénéficiaires s'engagent à conserver un maximum d'autonomie et à ne demander une intervention du service uniquement pour ce qu'ils ne savent pas faire.

De plus, la politique de complémentarité avec les services extérieurs peut varier en fonction des services. Certains AVJ se conçoivent uniquement comme un service résiduel et ne prennent en charge que ce qui ne peut être externalisé, d'autres s'adaptent aux besoins et effectuent des tâches comme la toilette, le rangement.

En termes de recommandations, il semble qu'un rappel de la façon de fonctionner, de l'engagement des deux parties et de l'offre de services est ponctuellement utile de façon à clarifier la situation et à prévenir les conflits.

## Efficacité

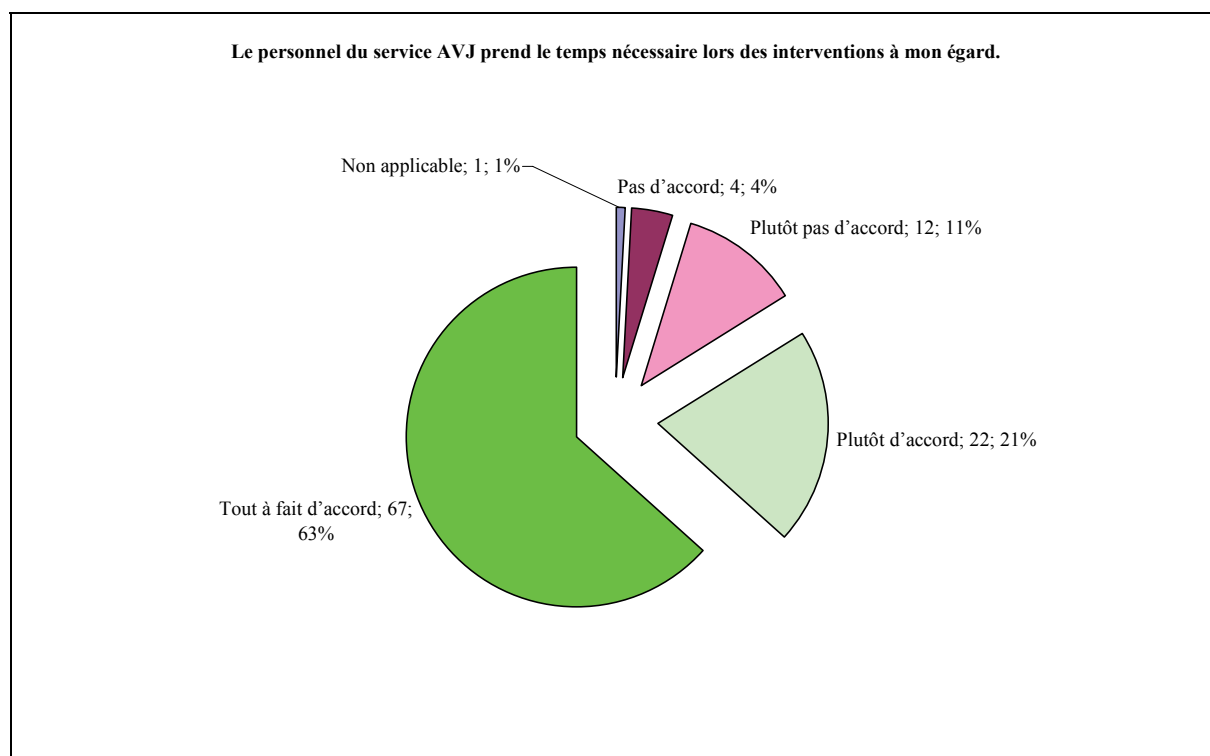
### 12. L'aide est efficace. Le personnel du service AVJ répond à mes besoins fonctionnels dans les limites de ses compétences.



L'aide rencontre-t-elle les besoins des bénéficiaires ?

Dans 68% des situations, l'aide est totalement efficace, dans 21% elle est relativement efficace et dans 8% elle n'est pas tout à fait efficace.

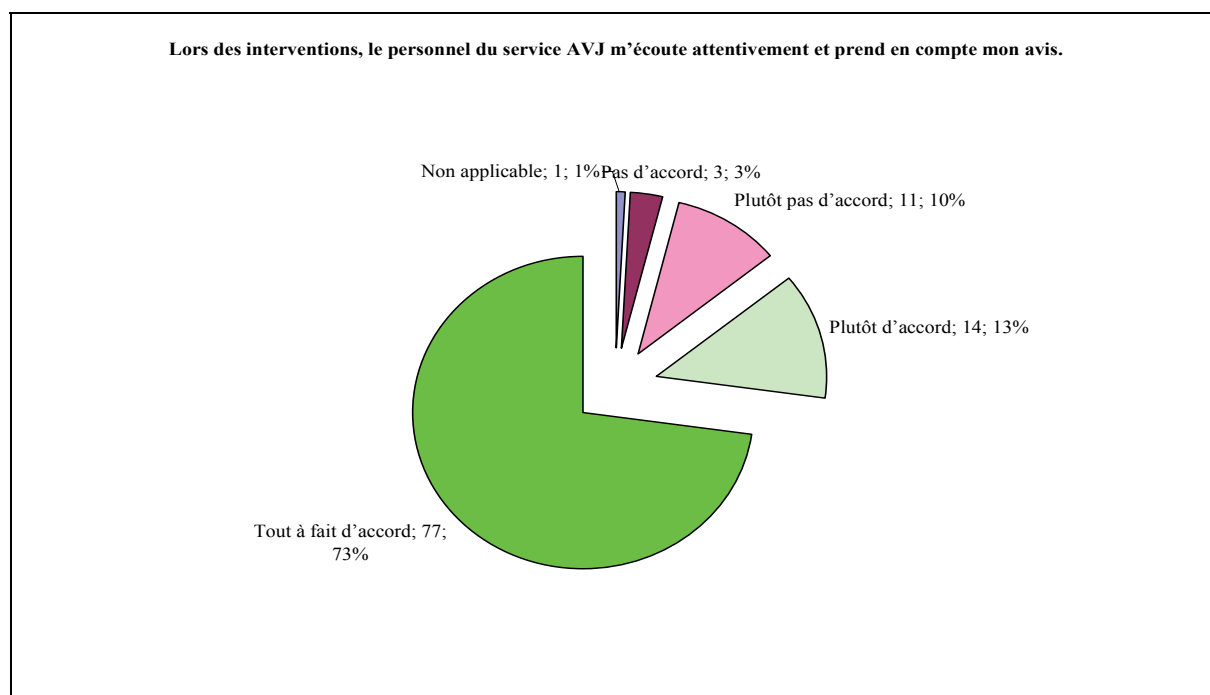
### 13. Le personnel du service AVJ prend le temps nécessaire lors des interventions à mon égard.



63% des bénéficiaires sont tout à fait satisfaits, 21% sont plutôt satisfaits, 11% sont plutôt insatisfaits.

Certains bénéficiaires souhaiteraient notamment que les assistants les écoutent davantage et ne donnent pas l'impression d'être pressés.

#### 14. Lors des interventions, le personnel du service AVJ m'écoute attentivement et prend en compte mon avis.



73% se disent tout à fait satisfaits du respect des consignes qu'ils donnent, 13% se disent plutôt satisfaits, et 10% se disent plutôt insatisfaits.

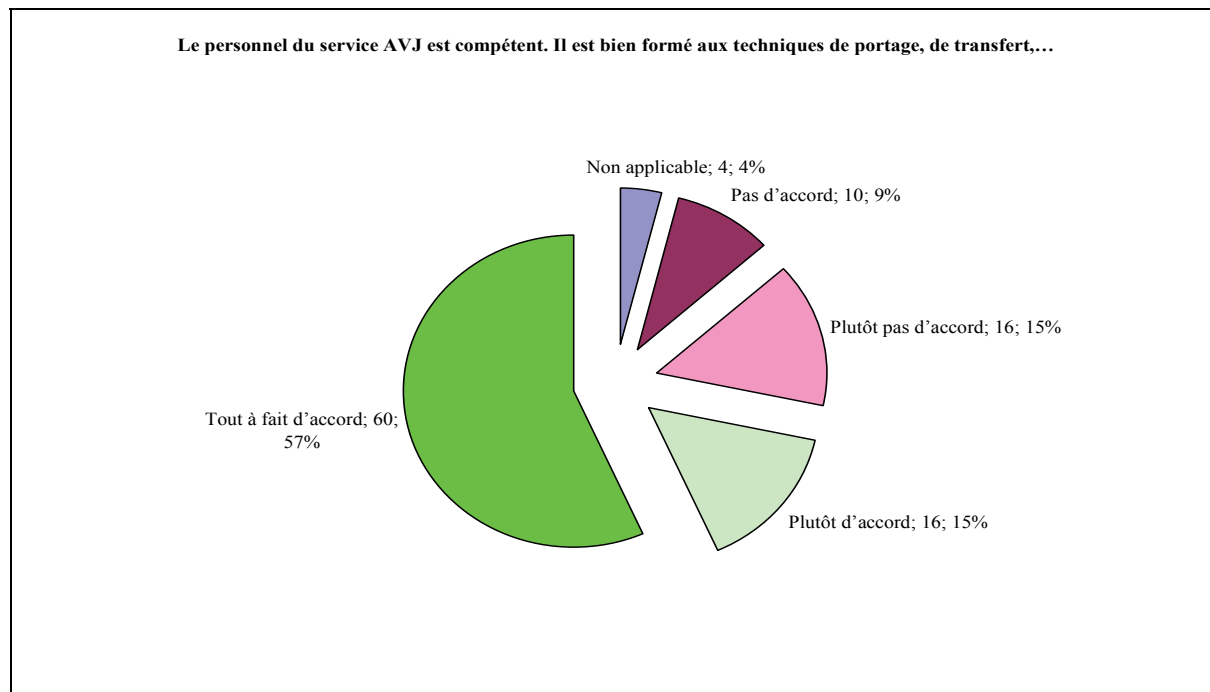
L'utilisation d'aides techniques ou de techniques de manutention, certaines mesures d'hygiène (mettre des gants, se laver les mains systématiquement,...), et les frais que cela implique (achat de matériel) contraignent les usagers. Certains peuvent ne pas se sentir écoutés et respectés dans leurs choix.

Ainsi, l'utilisation ou non d'un lève-personne et la façon d'effectuer des tâches de manutention peut parfois être la source de conflits entre assistant et bénéficiaire voir entre le coordinateur et le bénéficiaire.



## Compétence

### 15. Le personnel du service AVJ est compétent. Il est bien formé aux techniques de portage, de transfert,...



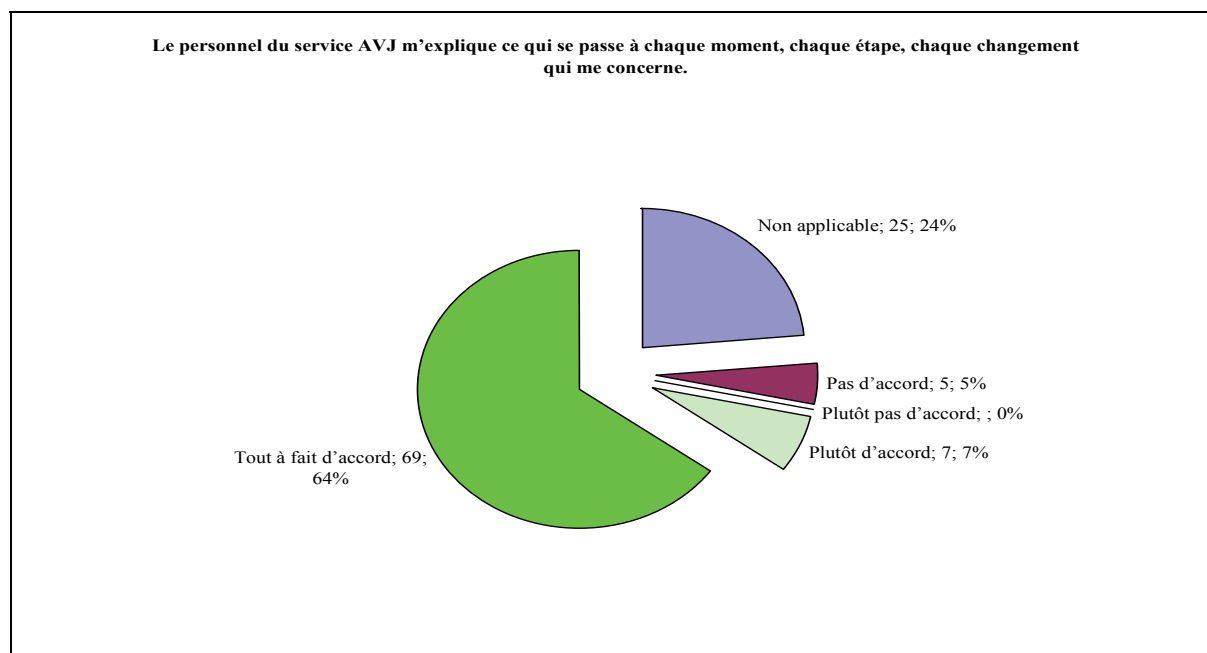
57% trouvent sont tout à fait satisfaits de la formation des assistants AVJ, 15% sont plutôt satisfaits, 15% ne sont plutôt pas satisfaits et 9% ne sont pas du tout satisfaits de la formation des assistants AVJ.

Les formations les plus souvent citées par les bénéficiaires afin d'améliorer la qualité du service sont : formation aux 1ers secours, formation d'auxiliaire polyvalente, formation à la manutention, formation à l'éthique professionnelle, formation à l'hygiène, formation aux différents types de handicaps rencontrés en AVJ, formation à l'écoute,...

L'organisation de formation se heurte à différents obstacles :

- l'investissement financier et temporel que cela représente
- la participation des bénéficiaires lors de formation à la manutention ou s'ils doivent fournir des informations concernant leur handicap
- l'offre de formations ne permet pas toujours de répondre aux besoins (ex. formation à l'éthique professionnelle)
- la philosophie de certains AVJ pour lesquels l'assistant doit être « les bras et les jambes » du bénéficiaire et non du personnel paramédical.

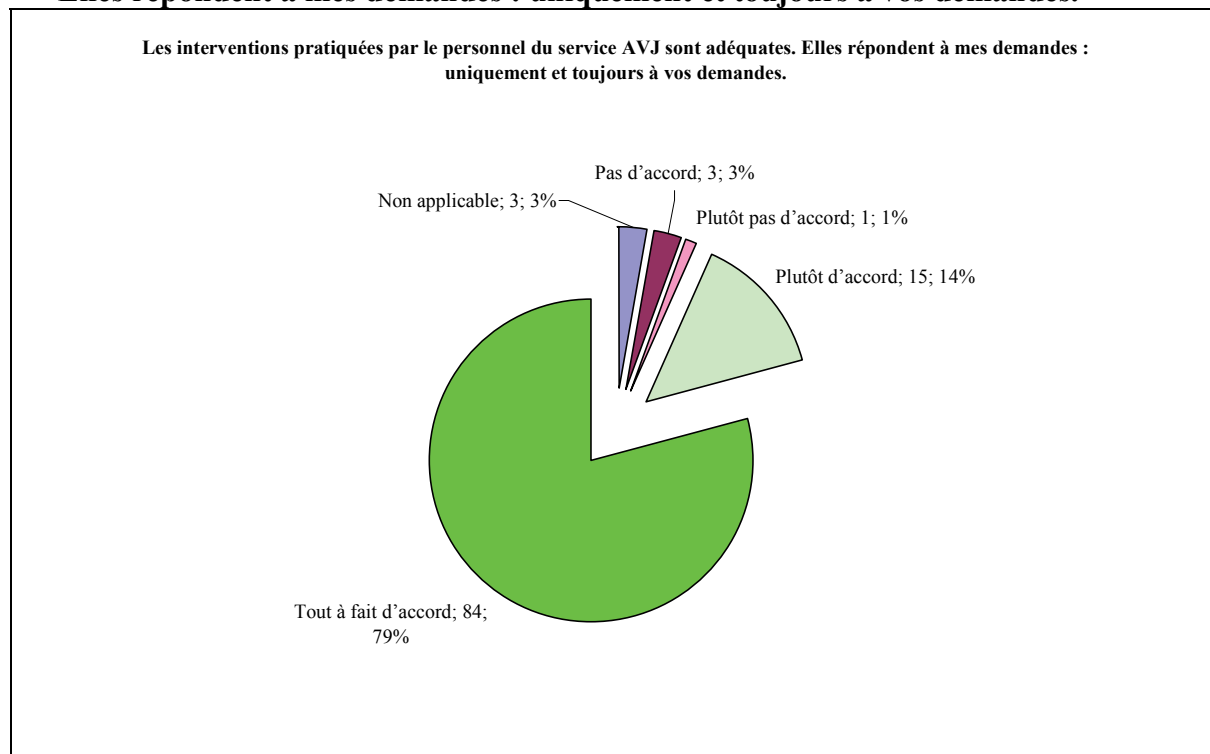
**16. . Le personnel du service AVJ m'explique ce qui se passe à chaque moment, chaque étape, chaque changement qui me concerne.**



24% des bénéficiaires estiment que cette question ne s'applique pas puisque ce sont eux qui demandent l'acte. Par ailleurs, 64% des bénéficiaires se disent tout à faits satisfaits, 7% sont plutôt satisfaits et 5% ne sont pas du tout satisfaits du dialogue au moment de l'acte.

## Pertinence

### 17. Les interventions pratiquées par le personnel du service AVJ sont adéquates. Elles répondent à mes demandes : uniquement et toujours à vos demandes.

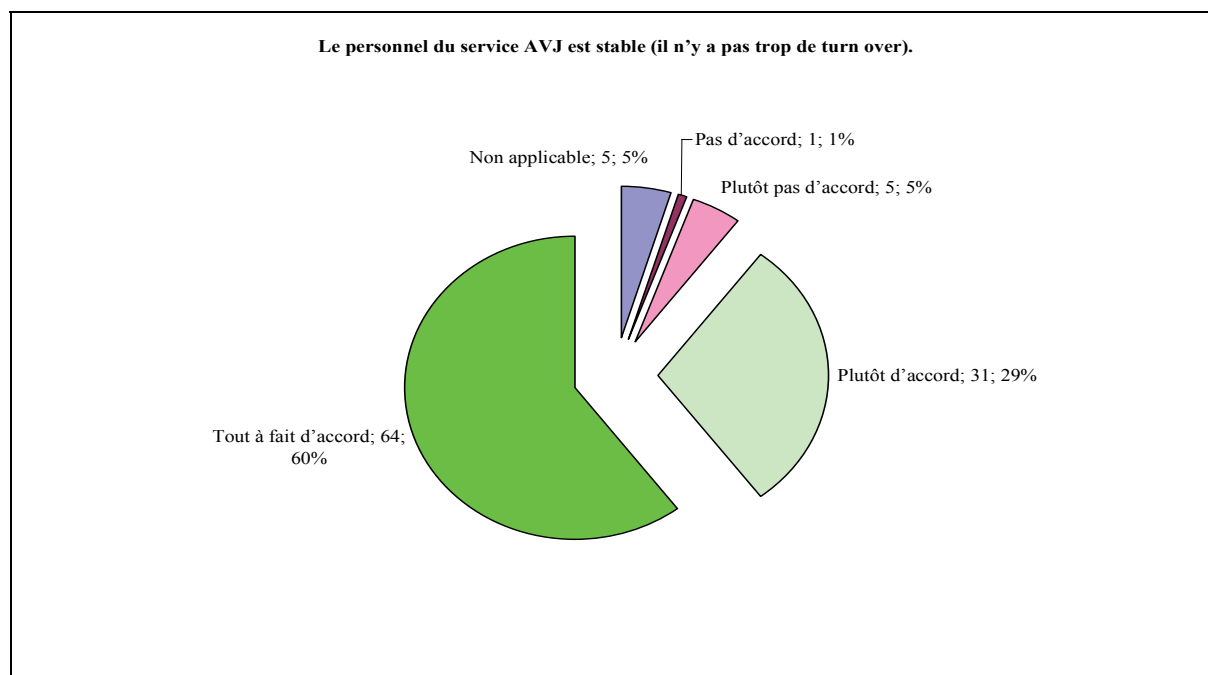


Dans 79% des cas, les interventions répondent à la demande et dans 14% elles répondent généralement à la demande.

Dans certaines situations où l'utilisateur a des difficultés de langage, on peut mal comprendre la demande.

## Continuité

### 18. Le personnel du service AVJ est stable (il n'y a pas trop de turn over).



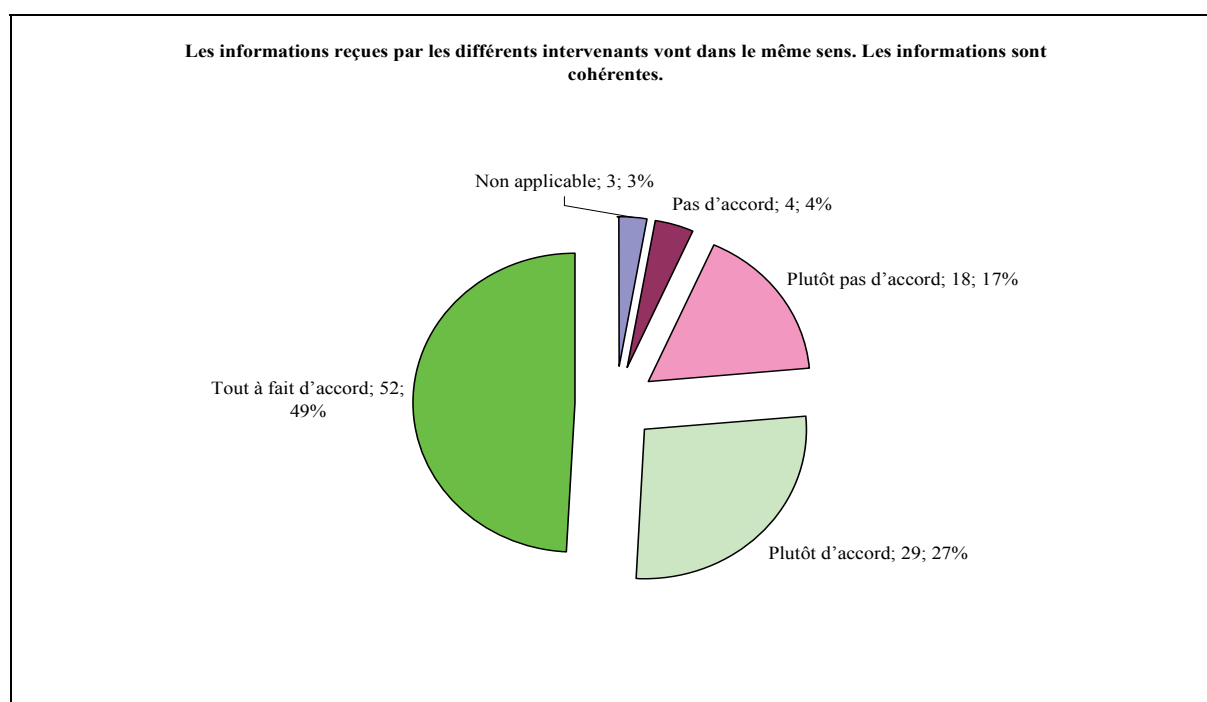
60% des bénéficiaires estiment que le personnel du service est tout à fait stable et 29% estiment que le personnel est plutôt stable. Les principales raisons de l'instabilité sont les congés, repos d'accouchement, maladies ou encore dans le cas de jeunes services, la constitution de l'équipe.

Les moments de changements de personnel ou de remplacement sont parfois mal vécus par les bénéficiaires : rupture d'une relation de confiance, sentiment d'insécurité, actes relevant de l'intimité,...

Par ailleurs, les bénéficiaires souhaiteraient pouvoir donner leur avis sur la qualité du travail lors de l'engagement de nouveaux assistants. Certains proposent également d'évaluer les assistants chaque année.

Certains bénéficiaires soulignent la motivation des « nouveaux » assistants par rapport aux anciens pour lesquels le travail s'inscrit davantage dans la routine.

**19. Les informations reçues par les différents intervenants vont dans le même sens. Les informations sont cohérentes.**

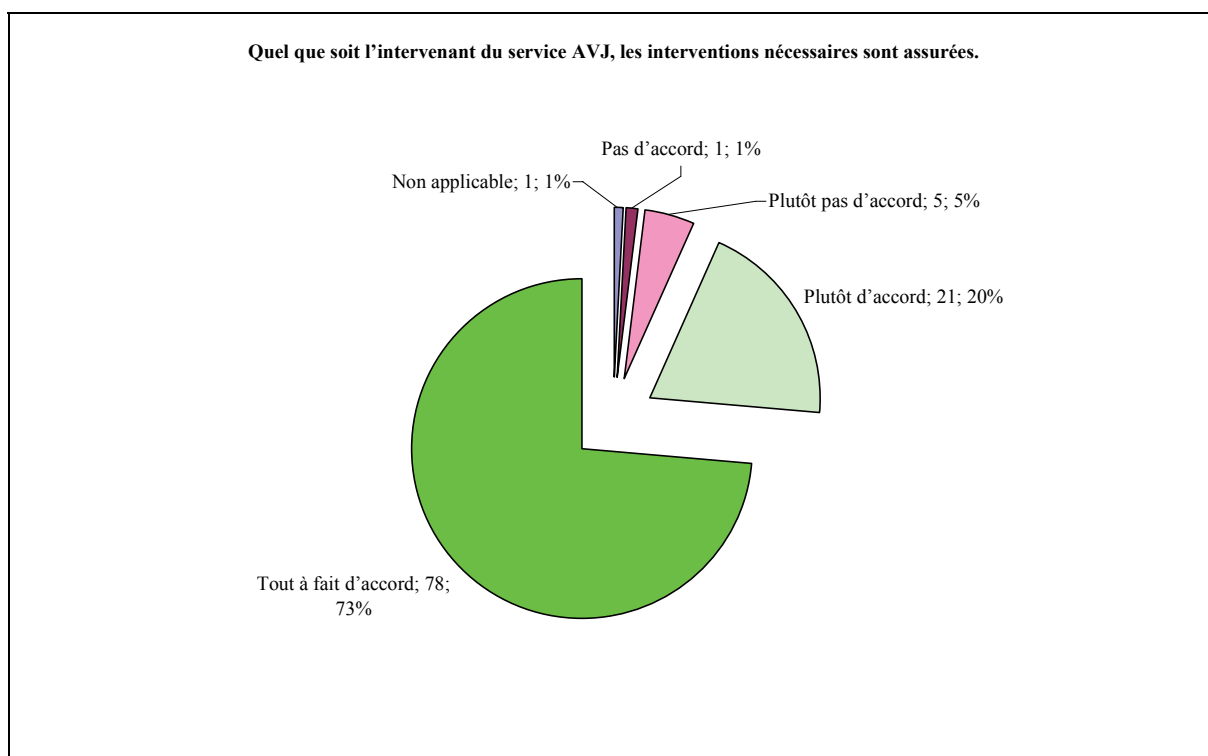


49% des bénéficiaires disent que les informations concernant les aides sont tout à fait cohérentes au sein de l'équipe. 27% disent que les informations sont généralement cohérentes. Par contre, 17% disent que les informations ont tendance à diverger suivant l'assistant auquel on s'adresse ou en fonction du bénéficiaire et 4% disent que ce n'est pas cohérent.

Quelle que soit la « politique » du service, il est important que l'information que reçoit un même bénéficiaire soit cohérente quel que soit l'assistant. Une clarification et davantage de dialogue (sans tabou) au sein de l'équipe pourrait être utile et prévenir les conflits.

Il pourrait, par exemple, s'agir d'une précision des actes assurés, du mode de fonctionnement et d'organisation du service en tenant compte de l'organisation et du fonctionnement global. Les bénéficiaires et les assistants doivent tenir compte de la dimension collective du service qui dessert une douzaine de personnes.

**20. Quel que soit l'intervenant du service AVJ, les interventions nécessaires sont assurées.**

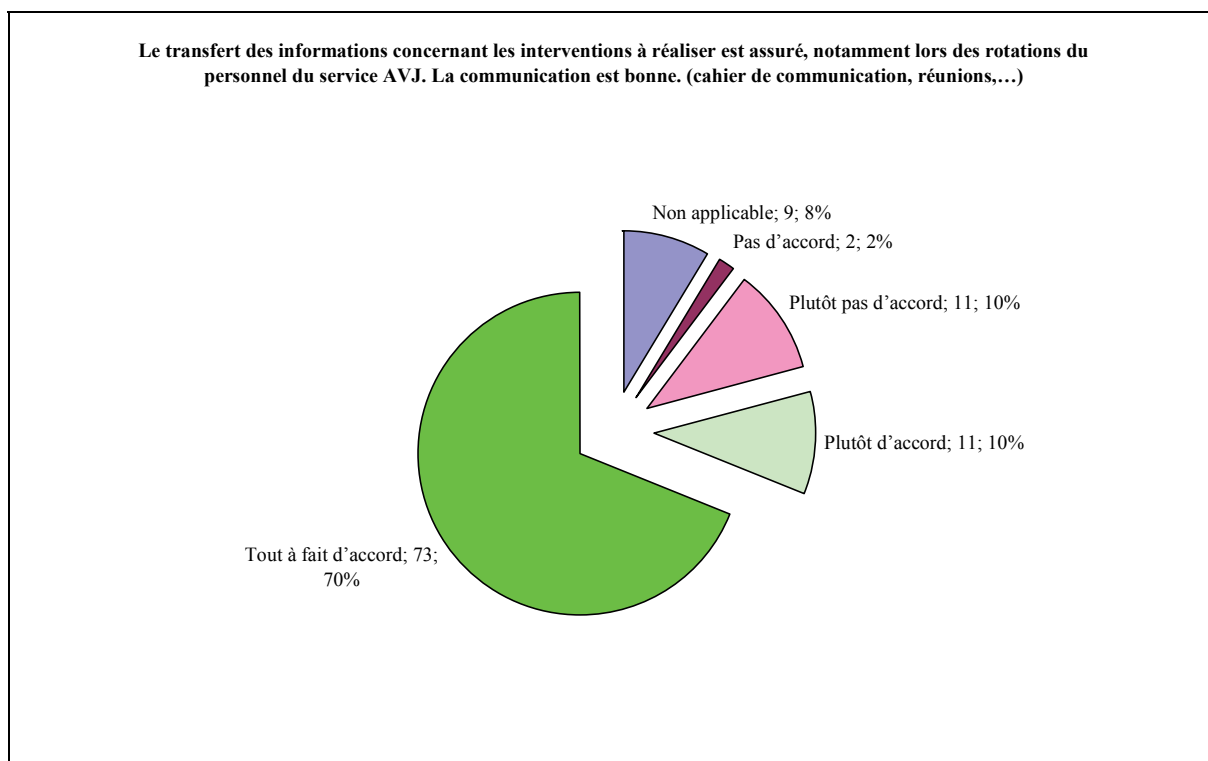


73% affirment que quelque soit l'intervenant, le service est assuré. Pour 20% des bénéficiaires, le service est plutôt satisfaisant quel que soit l'intervenant et pour 5% le service est plutôt insatisfaisant avec certains assistants.

Au-delà de recevoir une réponse (une prestation) à une demande et au-delà des affinités interpersonnelles, la qualité du service et l'efficacité des assistants peut varier au sein d'une équipe et en fonction des demandes.

Bien que cela ne soit pas prévu voire interdit par le règlement, il peut arriver que dans certains services, les bénéficiaires « choisissent » l'assistant pour des prestations relevant de la sphère de l'intimité ou des manutentions. Plusieurs stratégies sont mises en œuvre pour obtenir l'assistant de son choix. Ainsi, certains bénéficiaires simulent une erreur de manipulation du système d'alarme lorsque ce n'est pas l'assistant de leur choix qui se présente, faire circuler des informations via sms ou via le système d'appel,...

**21. Le transfert des informations concernant les interventions à réaliser est assuré, notamment lors des rotations du personnel du service AVJ. La communication est bonne. (cahier de communication, réunions,...)**

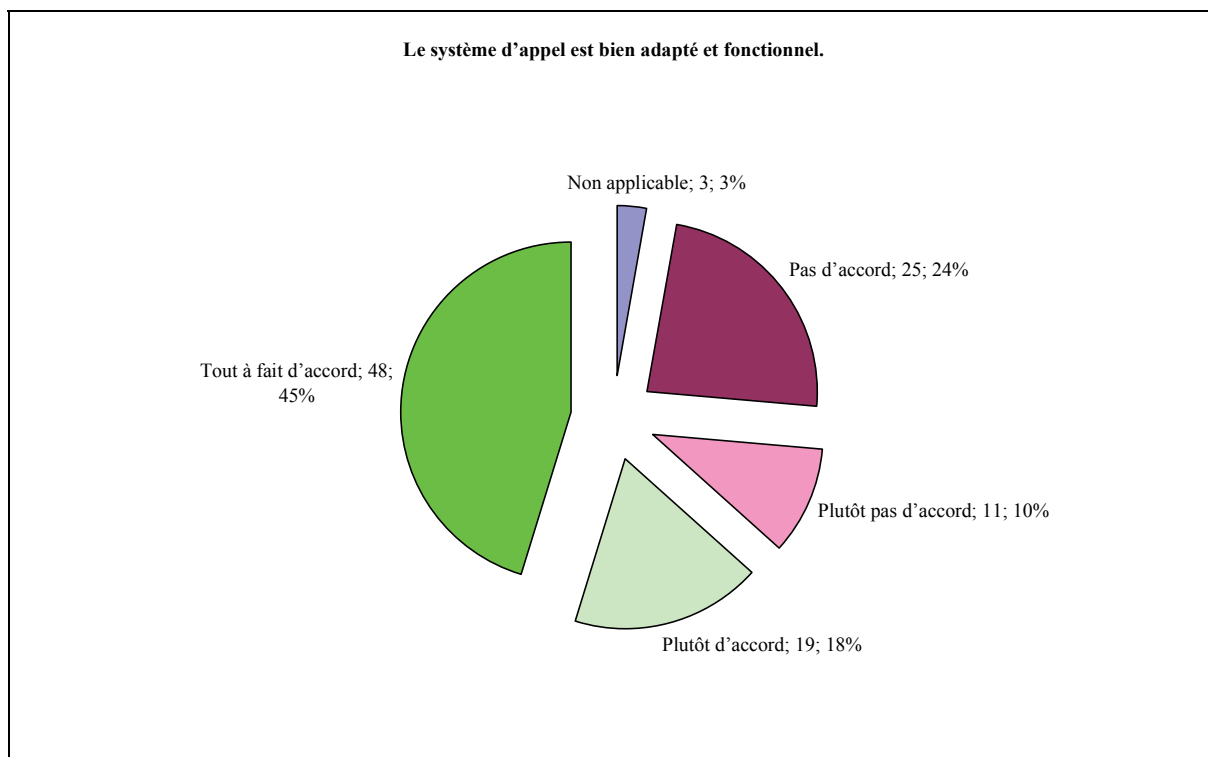


70% des bénéficiaires sont tout à fait satisfaits de la circulation des informations au sein de l'équipe notamment lors des changements d'équipe. 10% sont plutôt satisfaits, 10% sont plutôt insatisfaits et 2% sont insatisfaits. 8% estiment que cette proposition est inapplicable car par définition, les actes AVJ ne sont pas planifiés et qu'il n'y a donc aucune information à transmettre.

Chaque service utilise ses propres outils de communication : cahier de communication, tableau, réunion d'équipe lors des changements de poses, demandes auprès du coordinateur, communication informelle,...

## Accessibilité

### 22. Le système d'appel est bien adapté et fonctionnel.



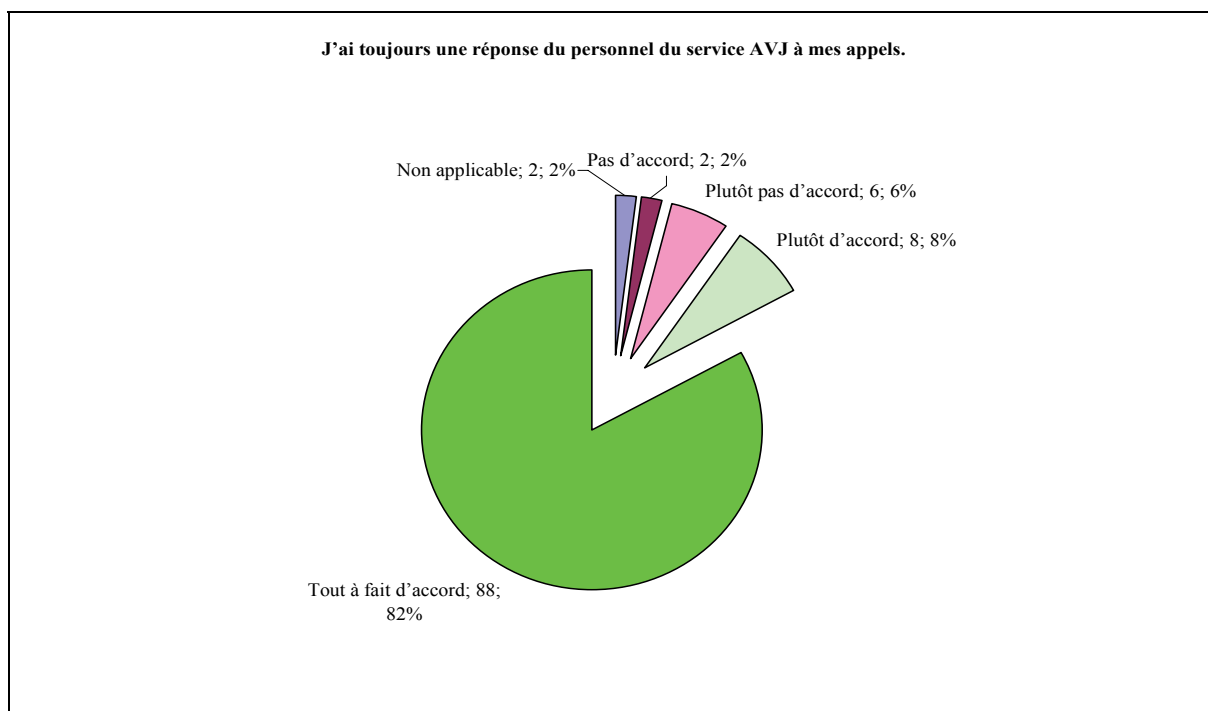
Le système d'appel n'est tout à fait fonctionnel que dans 45% des situations. Dans 24% des situations, il est tout à fait insatisfaisant et plutôt insatisfaisant dans 10% des situations. Ces résultats s'expliquent notamment par le fait que les systèmes installés et gérés par la société Domotec (4 services AVJ sur 9) ne fonctionnent pas ou presque.

Par ailleurs, certains bénéficiaires se plaignent de la lourdeur des bips ou de l'inadaptation de ceux-ci à leur handicap. Dans les services où il y a un « médaillon d'urgence », certains bénéficiaires ne portent pas le bip d'urgence parce qu'ils trouvent l'appareil encombrant.

Dans les AVJ où le système d'appels prioritaires n'existe pas, certaines personnes souhaiteraient qu'il y ait plusieurs types d'appels possibles entre l'urgence et l'appel normal et / ou qu'une communication verbale soit possible via le système d'appel. Cela permettrait de fixer des priorités notamment lors des moments de la journée auxquels les assistants sont fortement sollicités. Dans d'autre cas, il serait intéressant de clarifier la notion d'urgence.

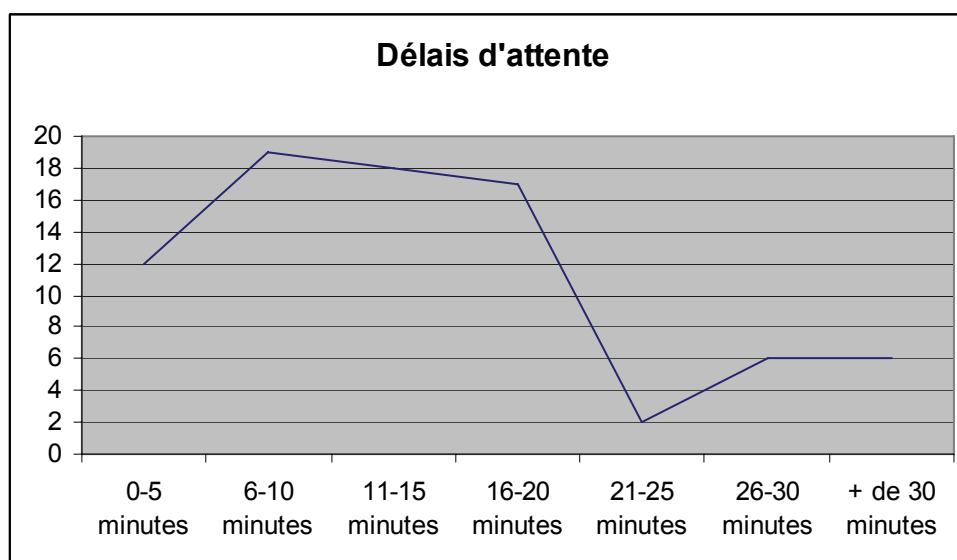


### 23. J'ai toujours une réponse du personnel du service AVJ à mes appels.



Lorsque l'appel est reçu par l'assistant, 82% des bénéficiaires ont toujours une réponse à leur appel. 8% ont presque toujours une réponse, 6% n'en ont pas toujours et 2% n'en ont pas ou pas dans un délai raisonnable.

### 24. Lorsque vous faites appel à un intervenant du service AVJ, le temps d'attente moyen est de...



Le délai d'attente le plus fréquemment cité est de 6 à 10 minutes.

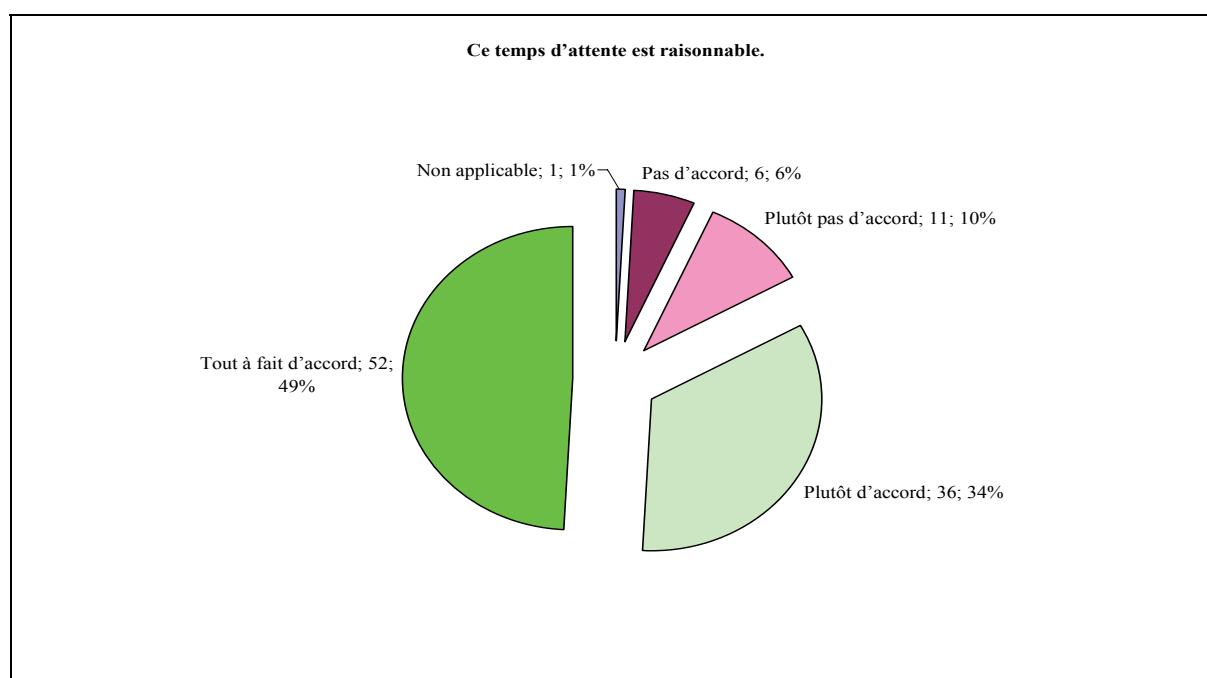
La lourdeur des situations « prises en charge » par le service et l'étendue du site influence le délai d'attente.

Délais d'attente	Nombre de réponses
0-5 minutes	12 (11%)
6-10 minutes	19 (18%)
11-15 minutes	18 (17%)
16-20 minutes	17 (16%)
21-25 minutes	2 (2%)
26-30 minutes	6 (6%)
+ de 30 minutes	6 (6%)
Sans réponse	26 (24%)
Total	106 (100%)

24% des bénéficiaires n'ont pas pu estimer de délai moyen d'attente car cela dépend très fortement du moment de la journée auxquels ils font appel. Au moment des repas (midi et soir), le temps d'attente peut être très long.

Lorsqu'un délai moyen a été estimé, les valeurs les plus citées sont situées entre 6 et 20 minutes.

## 25. Ce temps d'attente est raisonnable.

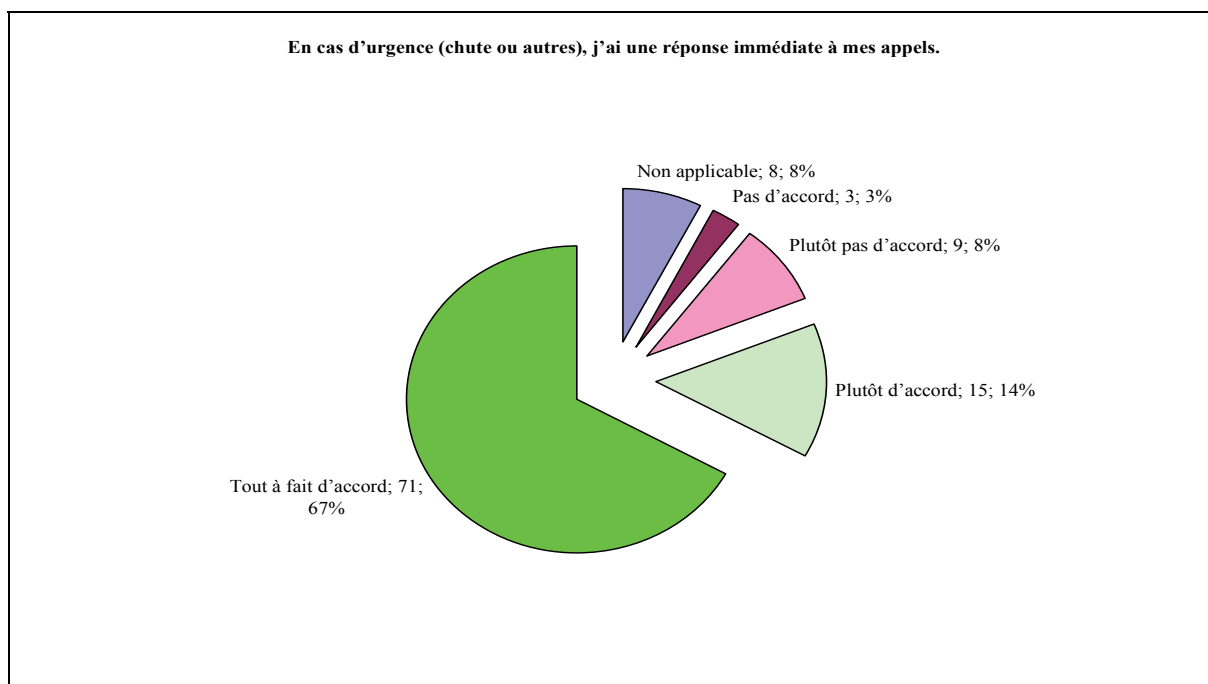


49% estiment que le temps d'attente est tout à fait raisonnable, 34% sont plutôt satisfaits, 10% ne sont pas tout à fait satisfaits et 6% ne sont pas du tout satisfaits.

Les bénéficiaires souhaiteraient qu'il y ait un renforcement de l'équipe aux moments les plus chargés de la journée (temps de midi, couchers,...).

A la dimension objective de ce paramètre, de nombreux autres facteurs peuvent influencer la perception du temps : l'urgence de la demande, la crainte que l'appel ne soit pas passé, le fait d'attendre,...

## 26. En cas d'urgence (chute ou autres), j'ai une réponse immédiate à mes appels.

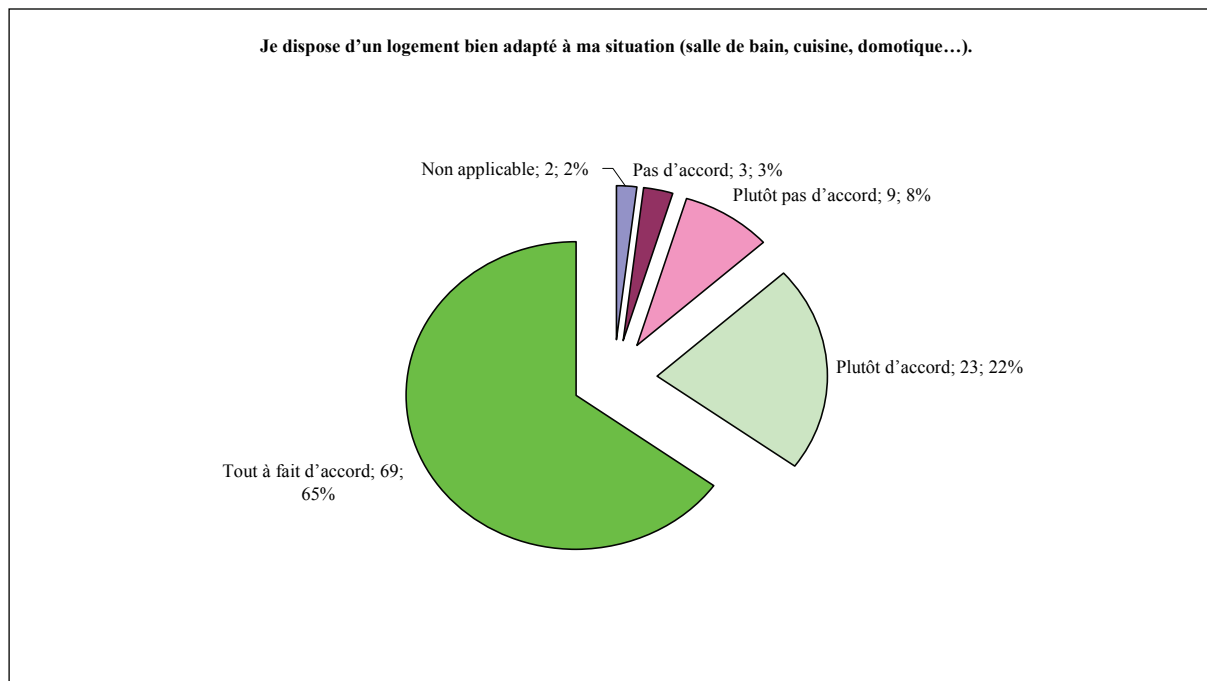


67% sont satisfaits de la rapidité de la réponse en cas d'urgence. 14% sont plutôt satisfaits, 8% ne sont pas tout à fait satisfaits et 3% ne sont pas du tout satisfaits.

Dans certains la notion d'urgence n'est pas claire. Par ailleurs une attente de 10 minutes paraît très longue en cas d'urgence.

## Sécurité et confort

### 27. Je dispose d'un logement bien adapté à ma situation (par exemple : salle de bain, cuisine, domotique,...).

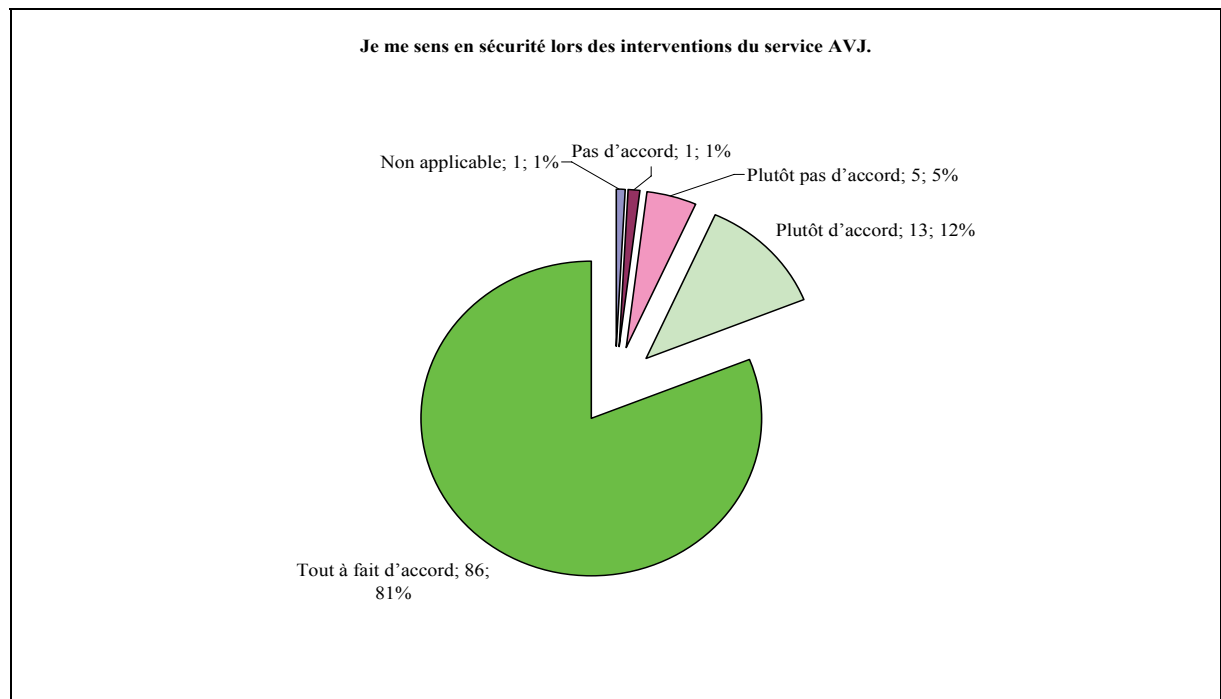


Si cette dimension ne dépend pas du service AVJ, elle participe, d'une part à la sécurité des bénéficiaires et des assistants et d'autre part à la satisfaction des bénéficiaires. De plus, un logement bien adapté peut faciliter et accélérer le travail des assistants.

Ainsi, 65% des bénéficiaires sont tout à fait satisfaits des adaptations de leur logement, 22% sont plutôt satisfaits, 8% sont plutôt insatisfaits et 3% ne sont pas du tout satisfaits.

Les causes de mécontentement les plus fréquentes sont l'inadaptation de la salle de bain, de la cuisine ou les dysfonctionnements liés à la domotique (ouvre-porte, éclairage,...). Par ailleurs, les bénéficiaires ne connaissent parfois pas leurs droits en matière d'aide matérielle ou la motivation des refus à des demandes en aides matérielles leur paraît non recevable.

## 28. Je me sens en sécurité lors des interventions du service AVJ.



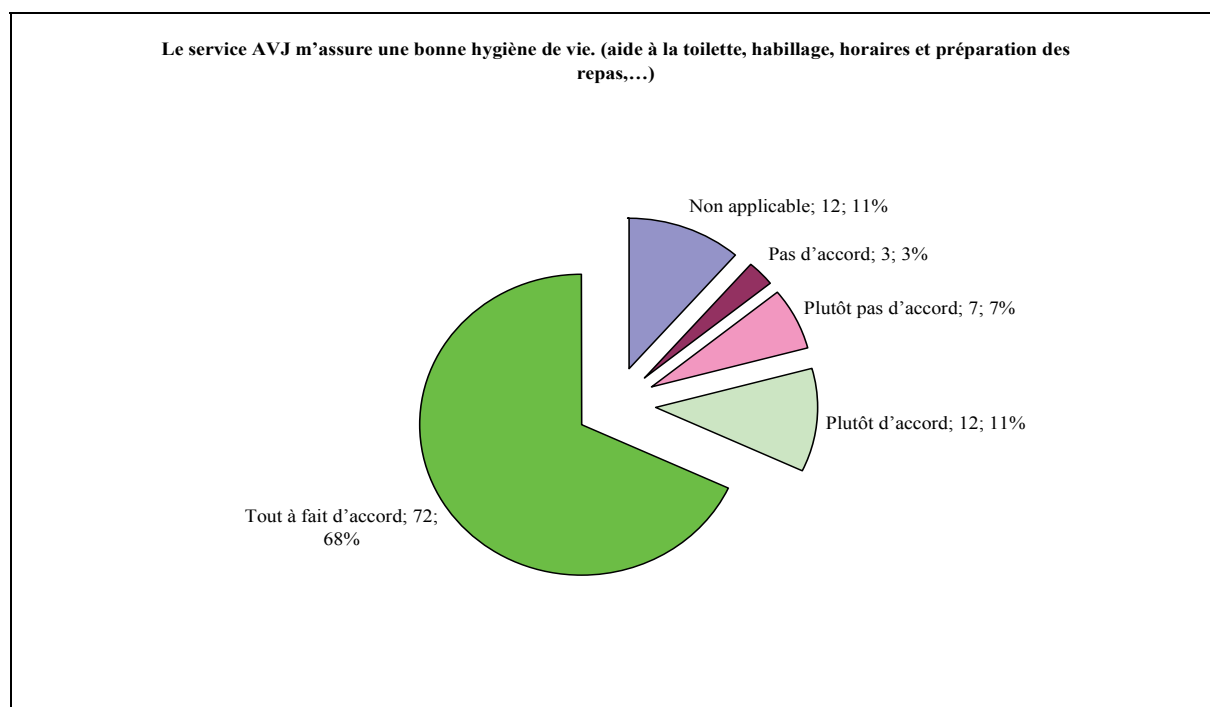
81% des bénéficiaires se sentent tout à fait en sécurité lors des interventions, 12% se sentent plutôt en sécurité et 5 % ne se sentent pas tout à fait en sécurité lors des interventions.

L'utilisation de lève-personne peut participer au sentiment de sécurité ou d'insécurité des bénéficiaires. En effet, certains bénéficiaires ne se sentent pas en sécurité lors de l'utilisation du lève-personnes soit qu'il n'est pas bien adapté, qu'ils n'apprécient pas ou que l'assistant ne soit pas suffisamment formé et expérimenté.

Les facteurs influençant le sentiment de sécurité sont :

- la formation des assistants
- l'expérience des assistants
- la qualité de la relation entre l'assistant et le bénéficiaire.

## 29. Le service AVJ m'assure une bonne hygiène de vie. (aide à la toilette, habillage, horaires et préparation des repas,...)

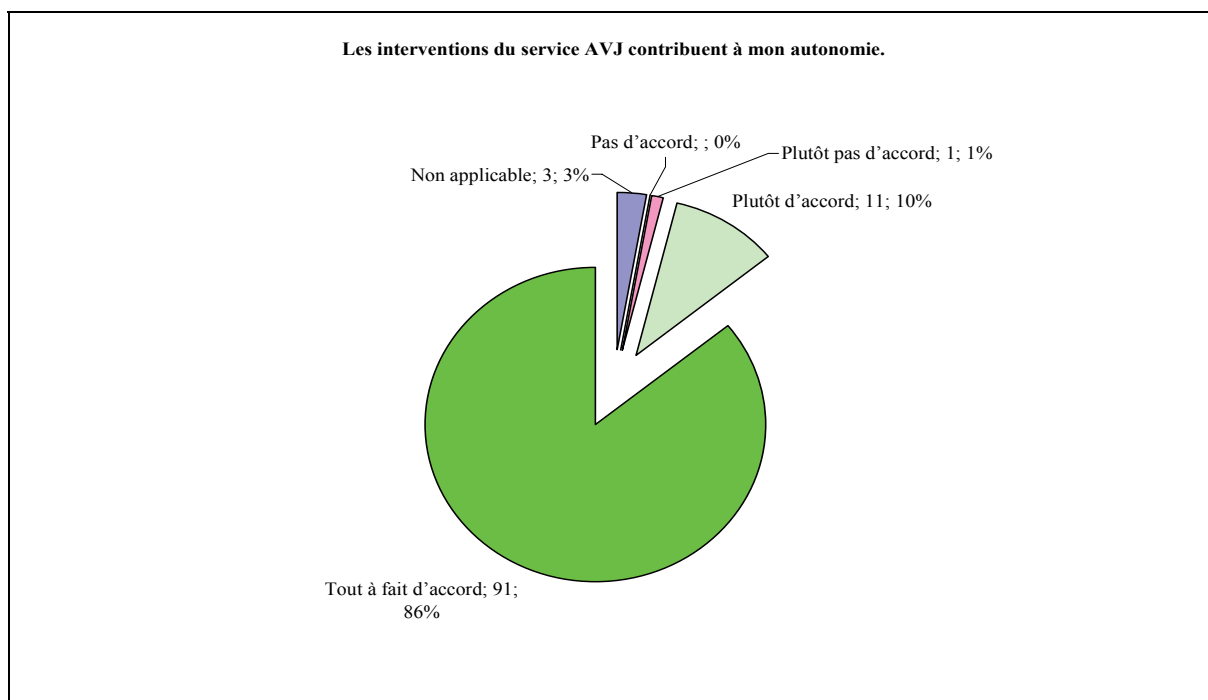


11% des bénéficiaires ne se sentent pas concernés par la question soit parce qu'ils sont relativement autonomes par rapport à ces tâches ou parce qu'ils font appel à des services extérieurs pour la toilette, les repas, le ménage,...

Parmi les personnes qui se sentent concernées, 68% des bénéficiaires sont tout à fait satisfaits, 11% sont plutôt satisfaits. Par contre, 7% ne sont pas tout à fait satisfaits et 3% ne sont pas du tout satisfaits.

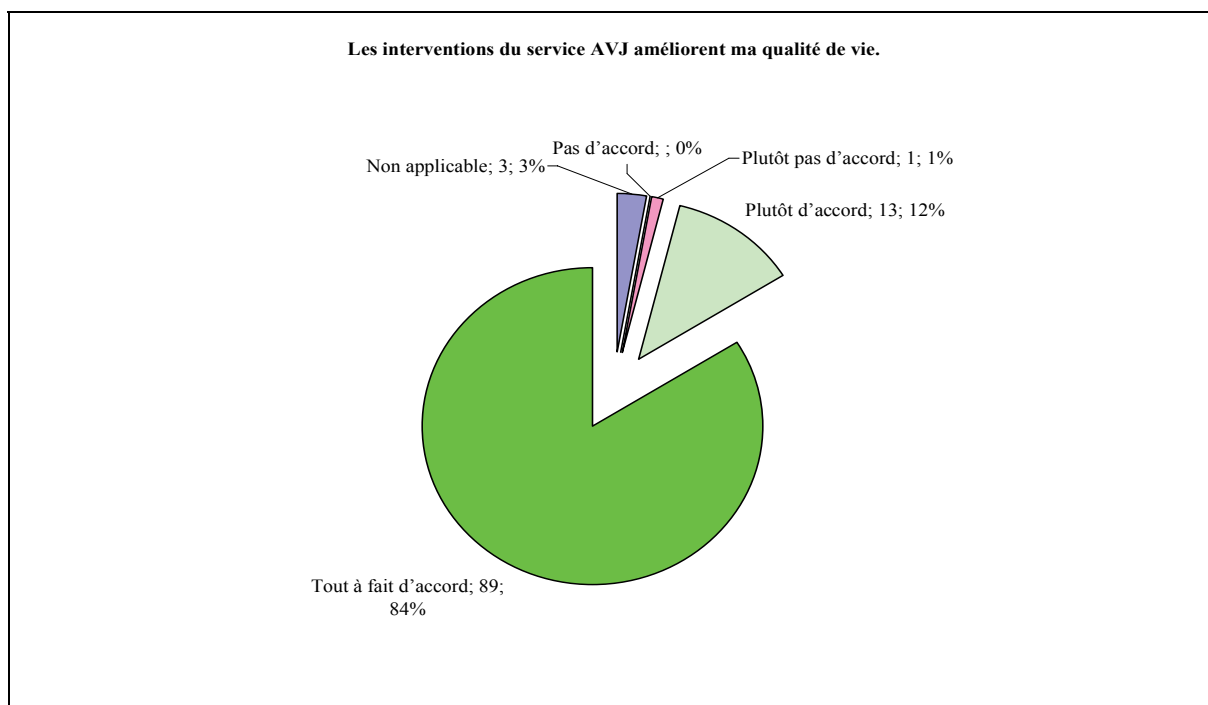
Les causes d'insatisfaction sont d'une part liées aux prestations liées à l'hygiène quotidienne et hebdomadaire refusées ou faites avec peu de convictions comme par exemple : laver les cheveux, ... D'autre part les prestations liées aux repas peuvent être sources de mécontentement. La vaisselle est mal essuyée, rangée. La table, le plan de travail, ne sont pas essuyés après le repas,...

### 30. Les interventions du service AVJ contribuent à mon autonomie.



86% des bénéficiaires disent que le service AVJ contribue tout à fait à leur autonomie. Les bénéficiaires disent que sans le service AVJ, ils ne pourraient vivre chez eux. D'autres soulignent également les répercussions que cela a sur leur entourage (famille) dont ils sont quasi indépendants grâce au service AVJ.

### 31. Les interventions du service AVJ améliorent ma qualité de vie.



84% considère que les interventions améliorent leur qualité de vie. Certaines personnes actuellement en AVJ vivaient précédemment en institution. Ils soulignent les avantages d'avoir un chez soi, l'absence de contrainte et la liberté dont ils jouissent actuellement.



### 3. En conclusion :

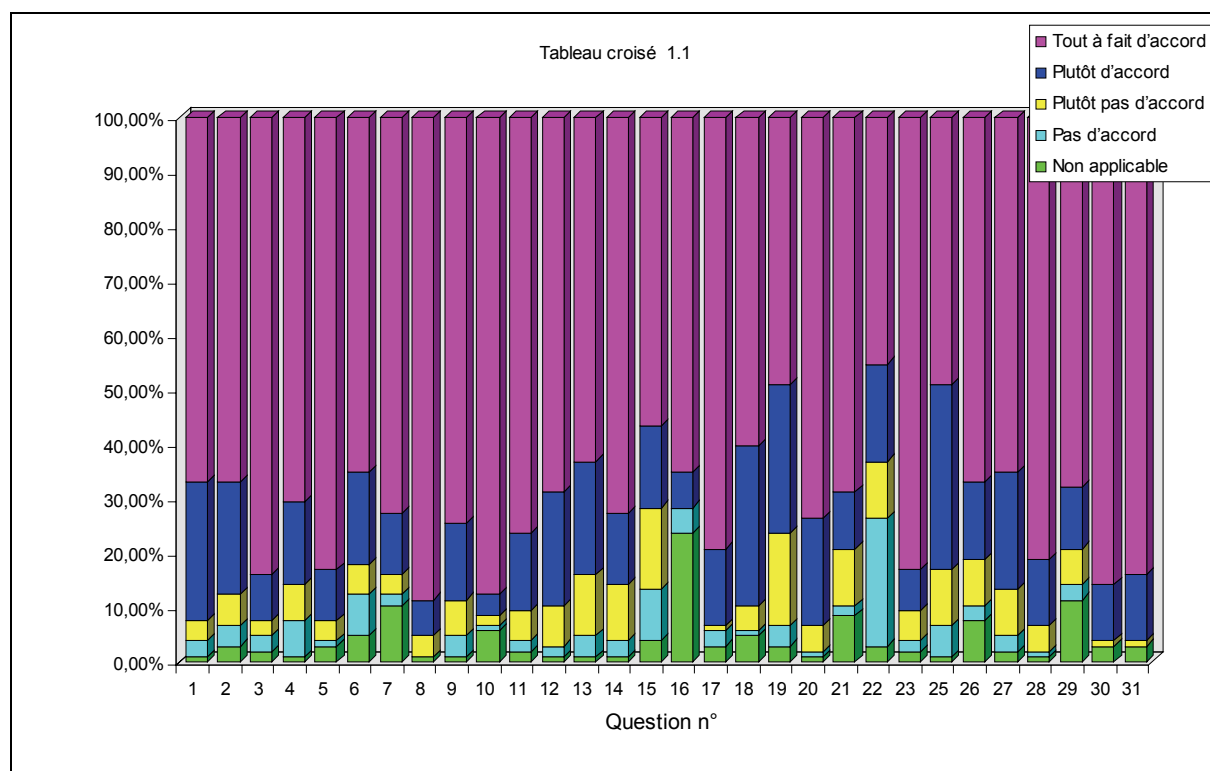
En sommant les résultats obtenus question par question, en recatégorisant en « satisfait et insatisfait » et en ajustant les pourcentages (c'est-à-dire en excluant les réponses « non applicable »), nous obtenons la répartition suivante :

-90% des bénéficiaires sont satisfaits à très satisfaits.

-10% sont plutôt insatisfaits à tout à fait insatisfaits.

#### Présentation graphique de l'ensemble des résultats

Le graphique ci-dessous reprend chacune des questions et des réponses. Chaque question est identifiée par son numéro et les possibilités de réponses sont précisées dans la légende. Les réponses sont présentées dans l'ordre de présentation de la légende. La partie supérieure du bâtonnet correspond aux nombre de réponse « tout à fait » d'accord, suivi de « plutôt d'accord », etc.



L'enquête a presque toujours confirmé ce que savaient ou pensaient les équipes. Les éléments qui ressortent ont déjà fait et font l'objet de réflexion au sein des équipes.

A la lecture des résultats et des commentaires, il nous semble que les dimensions qui peuvent encore être améliorées concernent :

-Le dialogue et l'écoute lors des prestations.

-La discrétion et le respect du secret professionnel.

-La cohérence et la clarté des informations au sujet de l'offre de service AVJ et de son fonctionnement.

-Les délais d'attente aux moments critiques : repas, coucher,... notamment via l'organisation des horaires des assistants.

-Le fonctionnement du système d'appel (système vocal, appels prioritaires,...) et l'adaptation de celui-ci à la situation de la personne.

-L'articulation entre les services extérieurs et le service AVJ de façon à optimiser la couverture des besoins et à garantir l'autonomie de l'utilisateur. Plus ce dernier diversifie les (fournisseurs de) services auxquels il s'adresse et moins il dépend d'un même service. Cela est une garantie d'autonomie, d'ouverture et de diversification du réseau social.

-La formation des assistants notamment aux premiers secours, aux différents types de déficiences, à l'éthique professionnelle,...

Par ailleurs, il faut souligner la difficulté quotidienne du travail d'assistant.

-le règlement ne peut prévoir toutes les situations et l'assistant doit s'adapter et faire preuve de bon sens.

-l'assistant doit constamment être attentif à garantir le secret professionnel. Il doit d'une part être à l'écoute et d'autre part respecter et garantir la vie privée.

### **Quelques questions à débattre.**

-Le service AVJ convient-il à toutes les personnes en situation de handicap physique lourd ?

-Comment gérer l'isolement des personnes vivant en AVJ ?

-L'utilisateur du service AVJ est-il bien informé des possibilités d'aides via des services extérieurs et est-il en mesure de coordonner ses aides ?

-Quel est le profil psychologique des personnes qui s'adaptent le mieux en service AVJ ?

-Comment le service AVJ peut-il faire face au vieillissement et à l'évolution de la maladie qui s'accompagnent souvent d'une dépendance plus grande et/ou d'une diminution des facultés intellectuelles et mentales ?