

**Enquête de satisfaction auprès des services partenaires accueillants
des bénéficiaires de l'initiative spécifique « activités citoyennes ».**
Octobre 2015

Agent référent : Virginie BELLEFROID
Chargée d'enquêtes et d'études à la direction statistiques et méthodes
071/205.548
e-mail : v.bellefroid@awiph.be

Table des matières

Le contexte	3
La méthodologie générale.....	8
Les résultats.....	9
Comment avez-vous eu connaissance de l'offre de service « activités citoyennes » ?	10
Accueillez-vous toujours des volontaires et pourquoi ?	10
Satisfaction concernant le soutien organisationnel fourni par le service activités citoyennes.	12
Pour le service partenaire, quels sont les avantages et les inconvénients amenés par ce type d'activités avec ce public de volontaires en situation de handicap ?	13
De manière générale, quels sont les difficultés, les freins ?	14
Les facilitateurs	15
Les améliorations	16
Les commentaires	17
Conclusion.....	18
 Annexe.....	 19

Le contexte

Suite à un appel à projets, le comité de gestion de l'Agence Wallonne pour l'Intégration de la Personne Handicapée a entériné la sélection de 13 projets d'activités citoyennes, lors de sa séance du 29 novembre 2012.

Dans le cadre de cet appel à projets, il s'agissait de « soutenir la mise en place de centres organisant une ou plusieurs activités à vocation citoyenne et non professionnelle. Ces centres s'adressent aux personnes pour lesquelles un accès à l'emploi est impossible.

En effet, on constate que les personnes qui vivent à la maison ou dans des logements communautaires sans pouvoir s'insérer sur le marché du travail (ordinaire ou adapté) sont confrontés à la difficulté de pouvoir trouver une activité en journée. La réduction ou la disparition du réseau social qui en résulte contribue à diminuer le sentiment d'utilité et l'estime de soi.

Elles souhaitent cependant mettre en valeur leurs compétences et ainsi maintenir leurs acquis au travers d'activités valorisantes.

Une bonne partie de ces personnes bénéficiant d'allocations de remplacement de revenus ne sollicitent donc pas et ne nécessitent pas l'encadrement important d'un service d'accueil de jour pour adultes.

Elles désirent participer à des activités valorisantes une ou plusieurs journées sans pour autant devoir être présentes cinq jours sur cinq.

Aujourd'hui, plusieurs centres proposent déjà ce type d'activités qui se distinguent nettement des services d'accueil de jour tant par l'encadrement, que par le type d'activité, que par le fait qu'ils ne développent pas de projet global pour et avec la personne mais se centrent presque exclusivement sur une offre d'activités valorisantes et utiles à la société.

Face à ces constats, l'Agence souhaite soutenir les projets qui ont pour objectifs de :

- Mettre en place des activités citoyennes qui visent l'amélioration ou le soutien à l'amélioration des conditions de vie de personnes ou groupes de personnes ; en ce sens elles doivent contribuer au bien-être d'autres individus ou de la collectivité dans son ensemble.
- Organiser la participation libre, volontaire et gratuite des personnes handicapées à ces activités
- Veiller au bien être des personnes handicapées et à leur épanouissement personnel dans l'activité
- Procurer un encadrement adapté des personnes au cours des activités
- Favoriser au maximum l'inclusion des personnes dans la société et promouvoir une image positive des personnes actives au sein de la société

La population cible des projets proposés doit être composée d'adultes (18 ans ou plus) bénéficiaires d'allocations familiales majorées en raison du handicap ou d'une allocation de remplacement de revenus (ou rentrant dans les conditions pour bénéficier d'une allocation de remplacement de revenus).

Concrètement :

- nous entendons par « **activités citoyennes** » :
 - des activités utiles et productives qui consistent en une prestation de service ou une production de biens pour les besoins de tiers tels que : une commune, un cpas, ou tout citoyen ayant accès aux services ou aux produits fournis ; elles sont donc entreprises dans l'objectif d'offrir du temps et du savoir-faire à autrui et à la collectivité de manière libre, désintéressée et gratuite.

Les entreprises du secteur marchand sont exclues des destinataires de ces activités.

- qui peuvent se réaliser dans divers secteurs d'activités par exemple : le tri d'objets à recycler, la vente de vêtements de seconde main, la cuisine de collectivité de type « restaurant social », l'entretien d'espaces verts publics, l'aide dans une bibliothèque, un hôpital public, etc... » (AWIPH, programme d'initiatives spécifiques, appel à projet 2012)
- et qui s'effectuent en dehors des murs d'un service agréé par l'Awiph.
- les projets doivent viser la mise en œuvre de l'un ou des deux **axes** suivants :

1^{er} axe : Mettre en place un centre de coordination des activités

Etablir un répertoire de lieux d'activités

Contacteur et informer des associations, communes,... quant aux conditions de réalisation des activités citoyennes pour personnes handicapées et répertorier celles qui se montrent désireuses d'accueillir ces personnes.

Préparer et accompagner la participation des personnes handicapées à l'activité

- a) Recueillir les attentes de la personne
- b) Mettre en lien la personne et le lieu d'insertion et accompagner si nécessaire la personne dans l'activité

- c) Prévoir un moment de « formation » ou d'adaptation de la personne si nécessaire
- d) En collaboration avec le lieu d'insertion et la personne, établir un programme comprenant une (ou plusieurs) tâche(s) adaptée(s) à ses besoins, son rythme et sa disponibilité horaire (de quelques heures à plusieurs jours/semaine)
- e) formaliser l'engagement de la personne à l'aide d'un document qui décrit l'horaire, la durée, le type de tâche, d'encadrement, etc...en se basant sur les dispositions prévues dans le cadre de la législation sur le volontariat. Ce document devra être signé par le lieu d'insertion, le centre de coordination et la personne ou son représentant légal
- f) veiller à ce que l'accès au lieu ou le matériel employé soit adapté aux besoins de la personne
- g) Evaluer régulièrement l'activité avec la personne et le lieu d'insertion et réajuster si nécessaire le programme d'activité

Assurer le bien-être et l'épanouissement des personnes :

En veillant à ce que l'activité :

- a) Respecte le caractère volontaire de l'engagement de la personne dans l'activité
- b) Procure du plaisir, de la satisfaction et un sentiment de sécurité
- c) Développe leur potentiel et leurs compétences
- d) Développe au maximum l'autonomie de la personne

De sorte que le lieu d'insertion doive :

- a) Procurer un encadrement adéquat (pouvant aller de la simple surveillance à une aide physique partielle)
- b) Exclure toute exigence de rendement dans le chef de la personne et tout lien de subordination du tiers, fournisseur de l'activité vis-à-vis de la personne handicapée
- c) Tenir compte des éventuelles contre-indications médicales et veiller à ce que les risques potentiels que la personne prend soient couverts par une assurance pendant l'activité et lors du trajet éventuel vers cette activité
- d) Rendre le résultat de l'activité et son utilité immédiatement perceptibles par la personne elle-même et par les autres
- e) Favoriser la reconnaissance par l'encadrant ou un tiers extérieur vis-à-vis de ce que la personne a réalisé par exemple via un défraiement dans la limite de ce qui est autorisé par la loi sur le volontariat (max : 31,44 € /jour et 1257,51 €/an pour 2012)
- f) Mettre la personne en rapport avec le public environnant chaque fois que c'est possible et l'aider à se construire un réseau social

2^{ème} axe : Organiser des activités citoyennes

Créer un centre d'activités citoyennes et y organiser des activités correspondant à la définition ci-dessus :

Préparer, accompagner la personne dans l'activité et assurer son bien être et son épanouissement (voir 2^{ème} et 3^{ème} paragraphe de l'axe 1 , compte tenu du fait que le lieu d'insertion est dans ce cas le centre d'activités lui-même).

Dans tous les cas (axe 1 et 2) : promouvoir une image positive de la personne au sein de la société

- a) Sensibiliser les associations, communes, et autres lieux possibles d'insertion quant à la personne handicapée, ses potentialités, ses capacités et le projet « activité citoyenne »
- b) Etre une ressource pour les lieux d'insertion qui sont en demande d'un accompagnement, d'une aide, dans le suivi de la personne

Les projets existants mais ne bénéficiant pas, au moment de la demande, de subventions pour cette activité spécifique feront l'objet d'une attention particulière.

Par ailleurs, nous serons attentifs à la couverture géographique de l'offre ainsi qu'à la diversité de l'offre de solutions d'activités citoyennes. Compte tenu du budget annuel disponible, soit 600.000 euros, environ 10 projets seront sélectionnés.

Les projets sélectionnés se répartissent par province.

nom de l'asbl	Nom du projet Act. Cit.	contact responsable	adresse	cp	localité	gestion du projet au quotidien
Province du Brabant Wallon						
asbl Le pas du jour	De petits pas en petits plats	Isabelle Hallet 010/22.58.50	avenue des déportés, 79/3	1300	Wavre	Isabelle Hallet - 010/22.58.50 pasdujour04@yahoo.fr
asbl Notre maison	La fourmière	Stéphane Gerits 010/81.31.74	chaussée de Tirlemont, 60	1370	Jodoigne	Guy De Greef - 010/81.31.74 fourmiere@notremaisonasbl.be
Province de Hainaut						
asbl Acis les Projets Saint Alfred	k fête antidote et les autres	Christian Robert 065/72.82.66	chaussée de Bruxelles, 94A	7061	Casteau	Sylviane Claus, coordinatrice SLS - 065/32 84 18 ou 0477/82 39 41 sylviane.claus@acis-group.org Aymeline Lété - 0499/05.29.76
asbl Service d'accompagnement de la fondation Susa	S-Team	Eric Willaye 065/55.48.56	rue Brisselot, 11	7000	Mons	Magali Descamps - Arnaud Glacé 065/55.48.56 - 0495/551.511 s-team@susa.be
asbl Compagnons - service d'accompagnement " Sapha"	Vice-versa	Jean-Luc Lefebvre	13 marché aux toiles 8 Square Roosevelt	7800 7000	Ath Mons	Antenne à Ath: Cynthia Dujardin- Ath: 068/64.63.88 cynthia.dujardin@sapha.be Antenne à Mons: Sylvie Preumont- 065/84.43.70 sylvie.preumont@sapha.be
asbl Afracm	AC-Afracm à la louvière et GMAC (Groupe Mobile d'Actions Citoyennes) à Ath	Thérèse Kempeneers-Foulon	avenue Albert Giraud, 24	1030	Bruxelles	afrahmtal@gmail.com
		Hélène Delescaille	rue de l'Aurore, 98	5100	Jambes	0498/30.51.29 ac.afrahm.hd@gmail.com
		Audrey Descamps	chaussée Paul Houtart, 219	7110	Houdeng-Goegnies	0498/10.93.87 ac.afrahm.ad@gmail.com
		Valentine Sanders	rue de France, 32	7800	Ath	0472/88.10.33 afrahm.gmac@gmail.com

Province de Liège						
asbl Les services de l'Apem-t21	Elan citoyen	Richard Bonjean	Maison IC'Haut rue Jacques Henrion,7	4800	Verviers	Laurence Chevigné, psychologue-087/26.67.18 - 0473/48.63.35 l.chevigne@apem-t21.eu
asbl Cesahm - service d'accompagnement " Sacha"	Cesac	Stéphanie Remouchamps	rue Nicolas Lambercy, 17 rue Hainchamps, 77	4920 4100	Aywaille Seraing (petite permanence)	Stéphanie Remouchamps-04/361.32.47 sremouchamps.sacha@gmail.com cesahm.cesac@gmail.com
asbl Inter-Actions	Utile ensemble	Thomas Paquot	rue de Tirlémont, 52/1	4280	Hannut	Thomas Paquot-019/51.40.77 - 0491/73.79.88 transition.utile@gmail.com
asbl Relieh (réseau liégeois pour le logement de personnes en situation de handicap)	Relieh	Jean-Pierre Nicaise	Rue Douffet, 36	4020	Liège	Clémentine COCCO- 0495/ 12 77 77 Renata PREVOST -0495/ 12 55 85 reliehasbl@gmail.com
Province de Luxembourg						
asbl Acis Clairval service I-médiat	L'épicerie des Marais	Pascale Derzelle	rue du Marais, 4	6940	Barvaux sur Ourthe	Béatrice Piron - 086/36.64.90 Pascale Derzelle - 0494/15.05.57 pascale.derzelle@acis-group.org pascale.derzelle@acis-group.org
CPAS de Vielsalm	Reac (réseau d'activités citoyennes)	Isabelle Colson	provedroux, 24	6690	Vielsalm	isabelle Colson - 080/21.41.85 isabelle.colson@cpas-vielsalm.be
Province de Namur						
asbl Handipar	Centre d'activités citoyennes	Pierre Manil	chaussée de Waterloo, 484	5002	Saint Servais	Martine Bergen - 081/22.18.94 m.b.handipar@gmail.com

La méthodologie générale

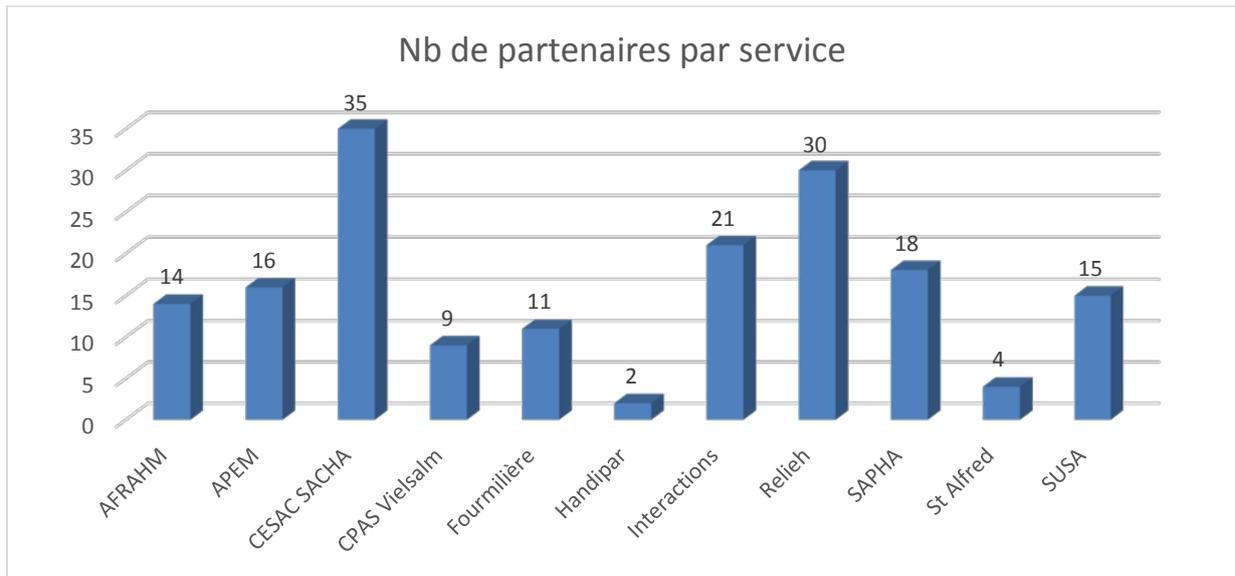
Au terme de 2,5 ans de fonctionnement, nous avons évalué la satisfaction et la motivation des **services partenaires** accueillant des personnes en situation de handicap participants à des activités citoyennes.

Par ce faire, nous avons réalisé une enquête par téléphone auprès de **83 partenaires** sur un listing de 175 personnes de contacts. Soit un taux de réponses de 47,5%

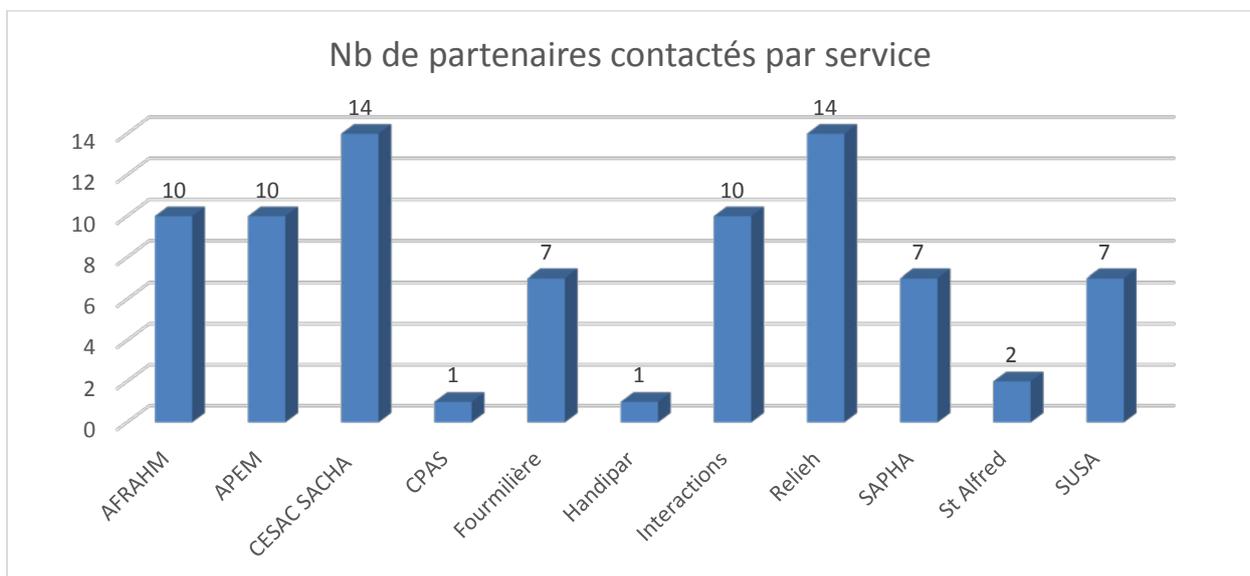
Le questionnaire est joint en annexe.

Les résultats

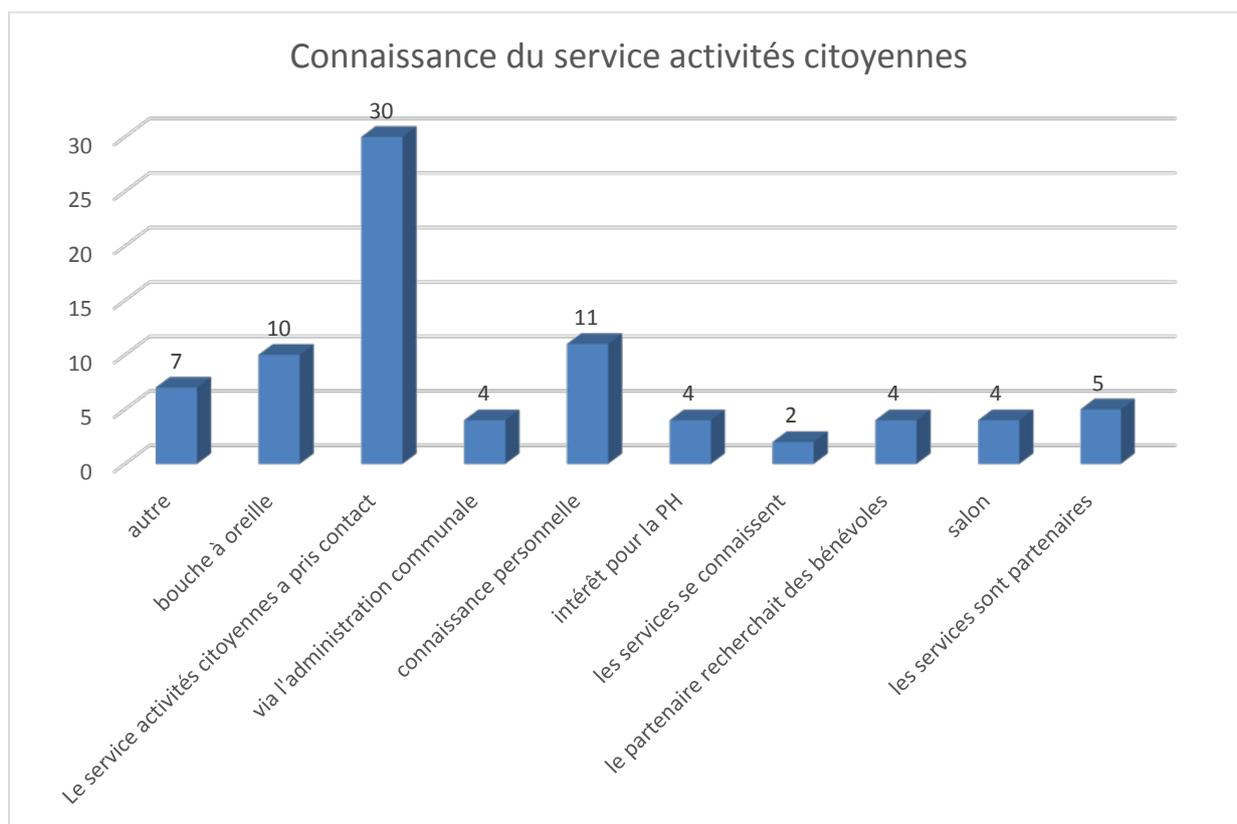
11 services sur 13 « placent » des bénéficiaires chez des partenaires extérieurs. Chacun travaille avec un nombre de partenaires qui peut varier de 2 à 35 partenaires. Les services Handipar et Saint Alfred travaillent avec des groupes de volontaires auprès d'un nombre restreints de partenaires.



Parmi la liste des partenaires qui accueillent des volontaires, nous en avons contacté entre 1 et 14 par service. Ce nombre varie en fonction du nb total de partenaires et des facilités de contact.



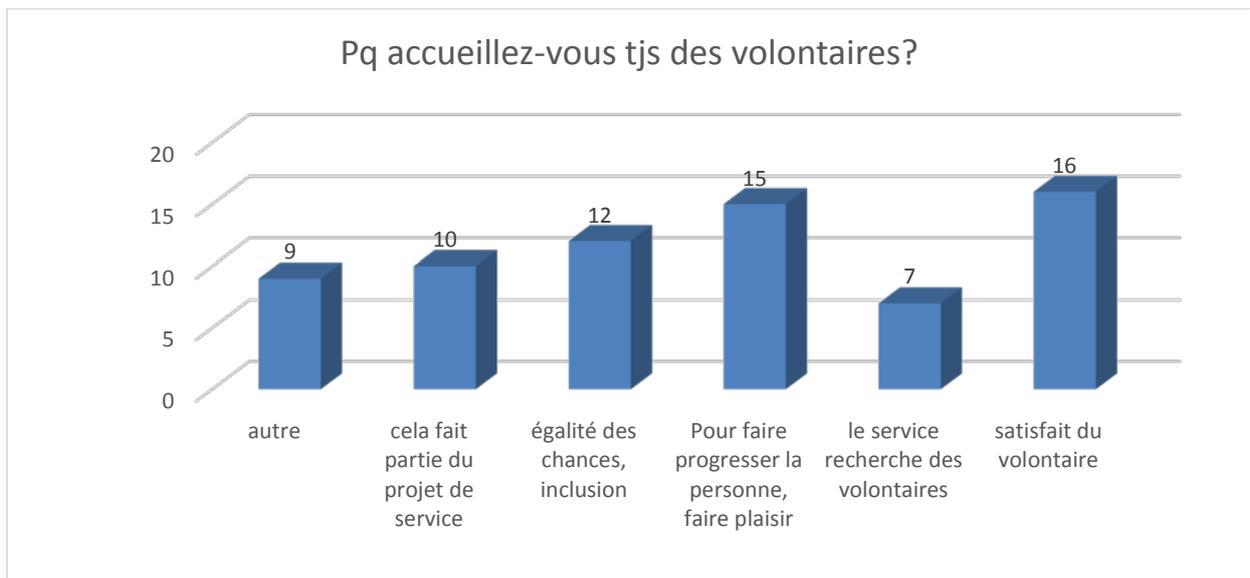
Comment avez-vous eu connaissance de l'offre de service « activités citoyennes » ?



Le plus souvent, c'est le service activités citoyennes qui a directement pris contact. Ensuite, c'est via une inter-connaissance entre professionnels ou via le bouche-à-oreille.

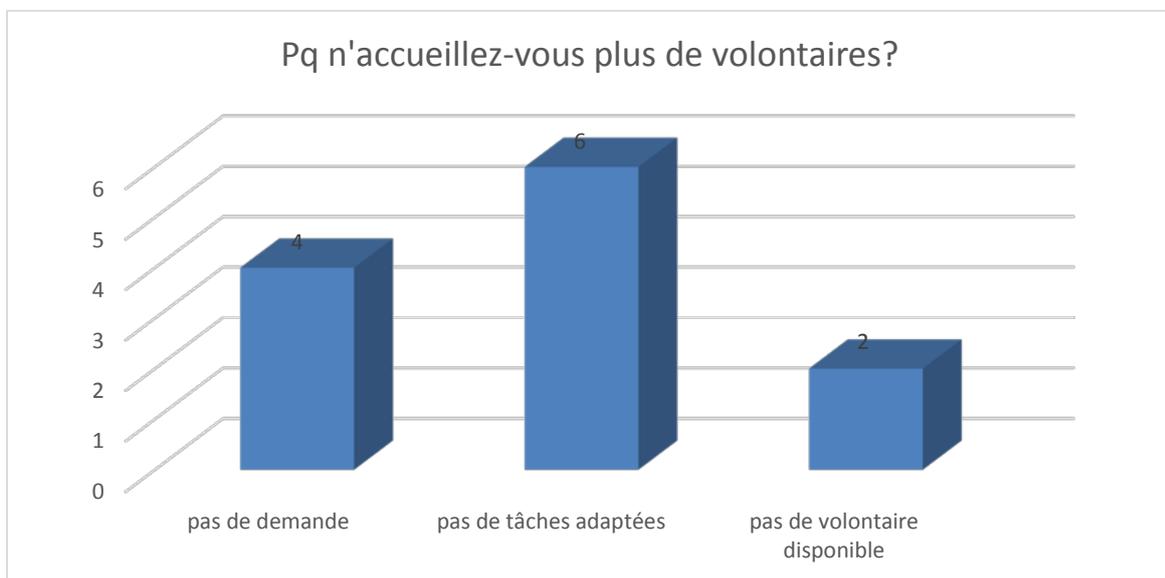
Accueillez-vous toujours des volontaires et pourquoi ?

Parmi ces 83 partenaires, 70 services accueillent toujours des volontaires au moment de l'enquête. Il faut noter que l'initiative « activités citoyennes » est en cours depuis 2,5 ans et les placements ont débuté 2 mois plus tard.



La raison la plus souvent citée est la satisfaction par rapport au travail accompli, puis le fait de faire progresser la personne et de lui faire plaisir. Viennent ensuite les raisons idéologiques d'égalité, d'inclusion qui peuvent faire directement partie du projet de service ou non.

13 n'accueillent plus de volontaire au moment de l'enquête.



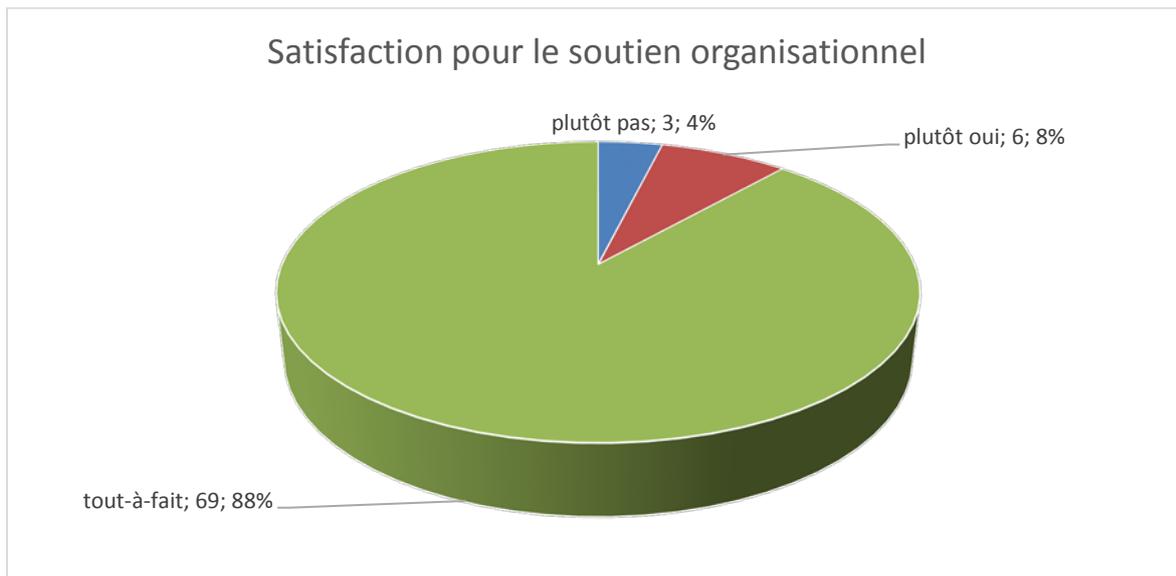
Les raisons évoquées sont soit qu'il n'y a pas de tâches adaptées au moment de l'enquête ou qu'il n'y a pas de demande du service activités citoyennes ou pas de volontaire disponible.

2 personnes n'ont pas répondu. L'une accueille toujours des volontaires et l'autre pas.

Satisfaction concernant le soutien organisationnel fourni par le service activités citoyennes.

Les 78 réponses concernant le soutien organisationnel apporté par le service activités citoyennes se répartissent comme suit.

Près de 90% sont totalement satisfaits. 5 personnes n'ont pas répondu car elles n'ont eu que très peu voire pas de contact avec le service. Certaines précisent que ce soutien n'est pas nécessaire.



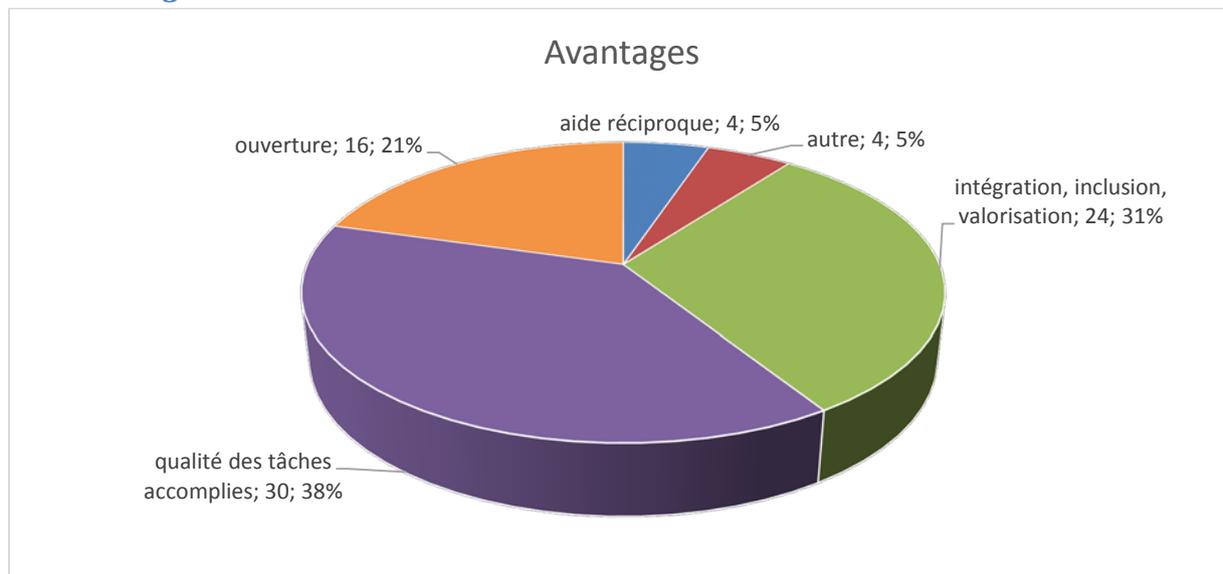
Les personnes qui se disent plutôt pas satisfaites l'expliquent par le fait que les contacts avec le service sont difficiles ou n'apportent rien.

Les personnes qui ne sont pas entièrement satisfaites (plutôt satisfaites), font remarquer la lenteur de réaction, le manque de disponibilité ou le manque d'organisation du service activités citoyennes.

Le service est tout-à-fait satisfait lorsque la collaboration, le suivi sont bons, que le travail effectué par les personnes en situation de handicap est de qualité, que cela se passe bien.

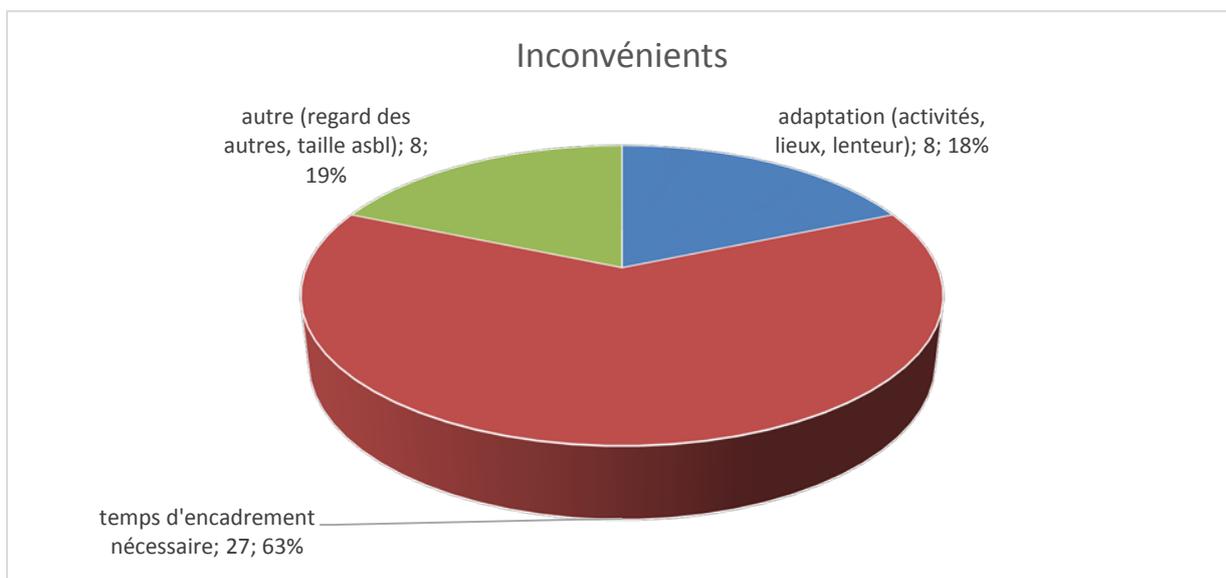
Pour le service partenaire, quels sont les avantages et les inconvénients amenés par ce type d'activités avec ce public de volontaires en situation de handicap ?

Les avantages



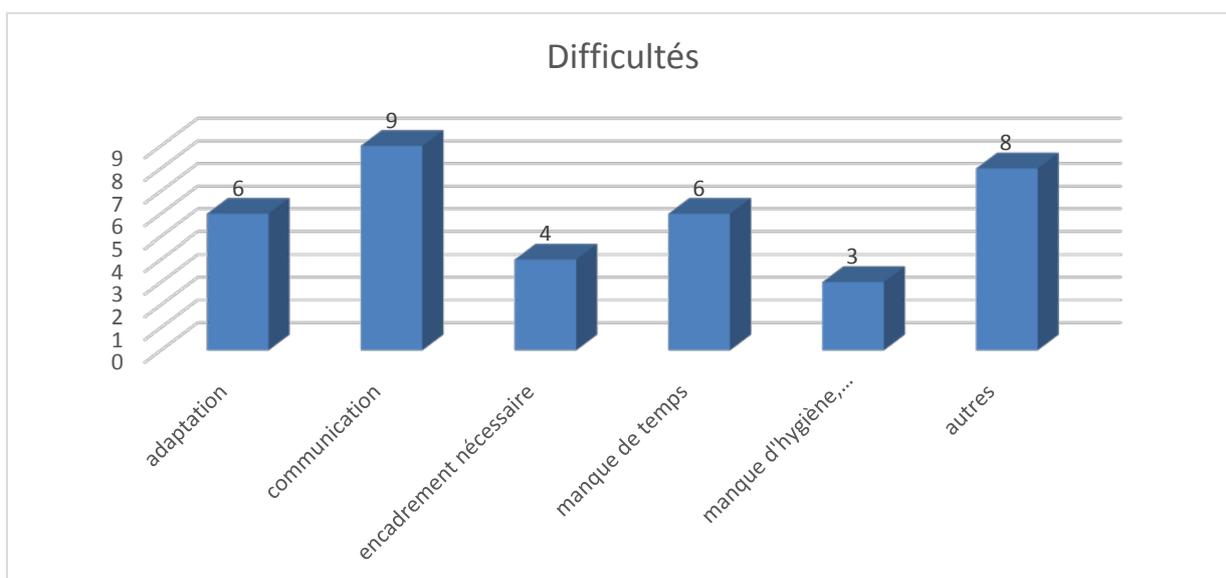
En termes d'avantages, les services partenaires citent à près de 40% l'aide apportée par les volontaires. 31% citent des avantages d'origine idéologique comme l'intégration, l'inclusion, la valorisation. 21% citent l'ouverture qu'apporte le fait de travailler avec un public différent.

Les inconvénients



L'inconvénient le plus fréquent est le temps d'encadrement important voire d'encadrement spécifique nécessaire pour fonctionner avec des volontaires en situation de handicap. Ensuite, il est important d'adapter les activités, les lieux, les rythmes à ce public cible. Enfin, certains citent le regard des autres : collègues, autres volontaires comme inconvénient. Ils ne voient pas toujours d'un bon œil que des volontaires en situation de handicap s'impliquent avec eux.

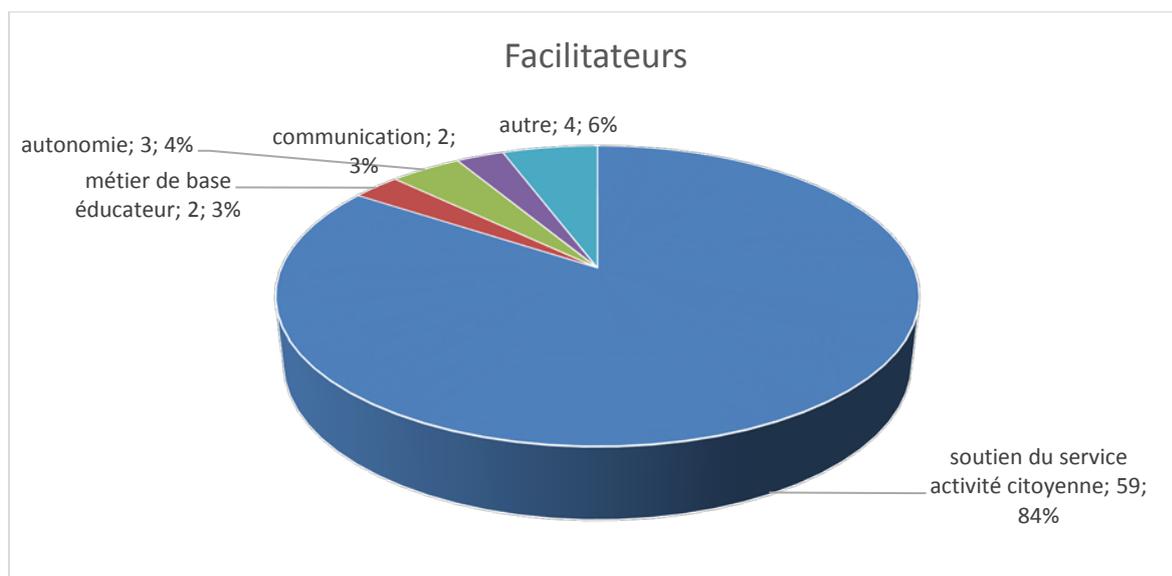
De manière générale, quels sont les difficultés, les freins ?



La communication et la relation avec les volontaires sont parfois difficiles. De plus, il faut adapter le travail, la vitesse, les explications, etc.

Autres : il faut trouver des lieux adaptés, assurer la sécurité, faire preuve de patience, d'empathie, certains regrettent le manque d'informations.

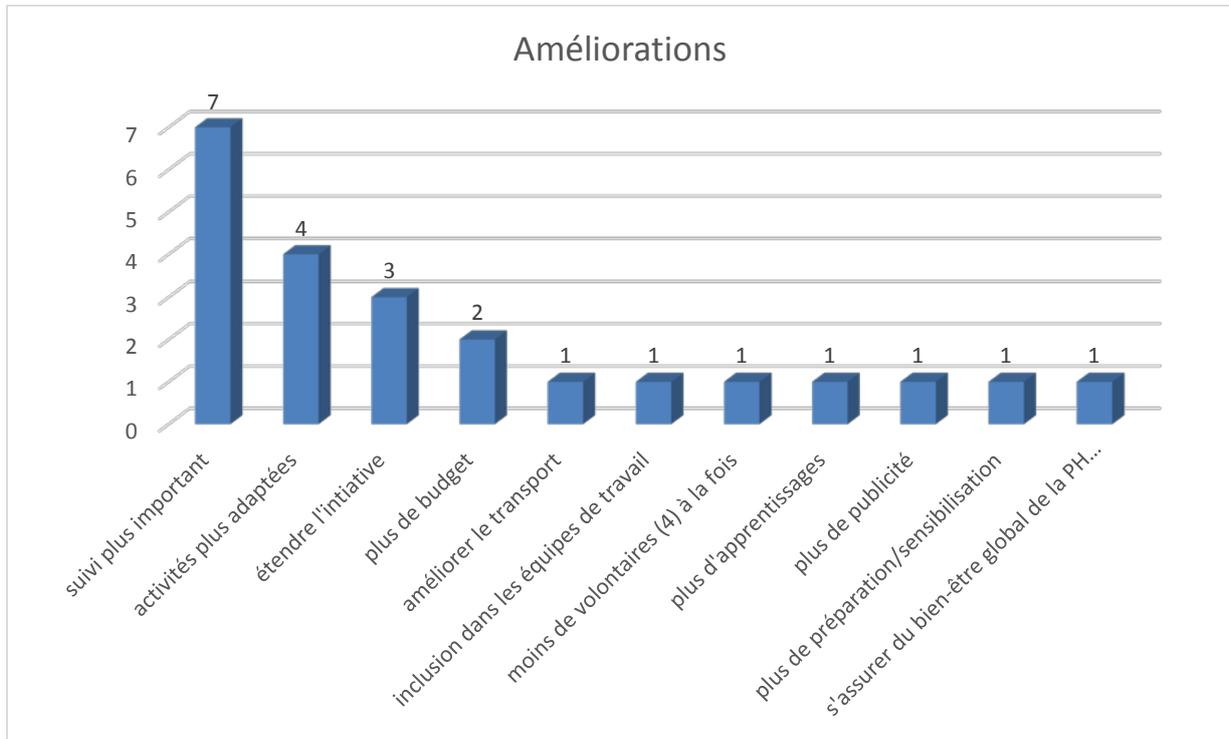
Les facilitateurs



Parmi les facilitateurs, le soutien apporté par le service activité citoyenne est le plus souvent cité. D'une part, le soutien peut prendre différentes formes : accompagnement physique, disponibilité si besoin, réunions. D'autre part il y a 3 cas de figures. Le service activités citoyennes participe à la mise en correspondance de l'offre et la demande de volontariat. Le service accompagne de façon assez intensive le début du volontariat et la fréquence des contacts diminue après un temps d'adaptation du volontaire sur son lieu d'activités. Le soutien du service perdure dans le temps de façon assez intense.

Les améliorations

23 répondants sur 83 ont proposé des améliorations à l'initiative « activités citoyennes ».



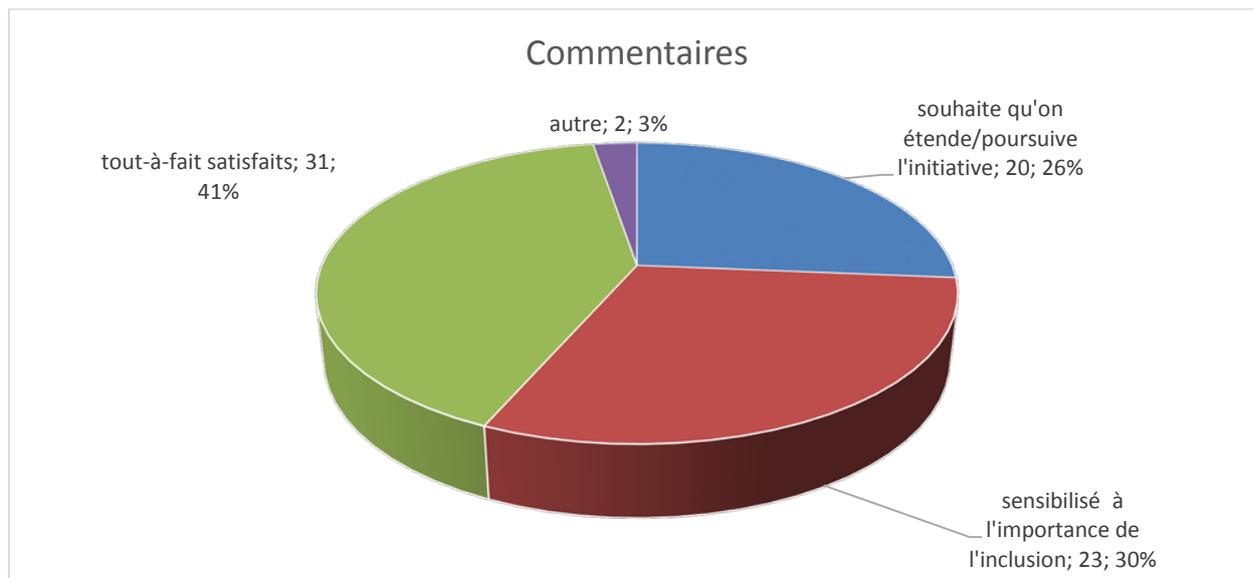
Les améliorations le plus souvent citées sont :

- « assurer un suivi plus important des volontaires et des services accueillants » (7x)
- « trouver des activités plus adaptées » (4x)
- « étendre l'initiative activités citoyennes à plus de personnes en situation de handicap et à plus de services accueillants » (3x)
- « plus de budget pour les services activités citoyennes » (2x).

Les commentaires

76 répondants ont donné un commentaire.

Nous les avons regroupés en 4 catégories.



41% font part de leur satisfaction par rapport au service : encadrement, collaboration, volontariat.

30% souligne l'importance de pareilles initiatives tant pour les personnes en situation de handicap que pour la société.

26% souhaite que l'AWIPH poursuive et étende l'initiative.

Conclusion

Les services partenaires qui accueillent des bénéficiaires sont très satisfaits de l'initiative tant en ce qui concerne les volontaires, qu'en ce qui concerne l'encadrement offert.

En termes d'avantages, ils soulignent l'ouverture, le dynamisme que crée ce type de démarche. Ils font part de l'importance de travailler à l'inclusion des personnes en situation de handicap en leur proposant des activités diversifiées et adaptées en milieu ordinaire.

Parallèlement, certains font remarquer qu'il est important de bien préparer l'accueil et encadrement des volontaires. Accueillir un volontaire en situation de handicap ne va pas toujours de soi. Il faut adapter les tâches, les rythmes, le langage etc.

Les partenaires se sentent rassurés par la présence d'un service tiers spécialisé dans le secteur du handicap. Celui-ci vient soutenir le partenaire, suivre le bénéficiaire, expliquer. Il permet une prise de distance par rapport à la routine quotidienne. Lorsque ce soutien est insuffisant, c'est le principal grief.

Bref, il semble que chacun trouve des avantages au système mis en place. Les partenaires souhaiteraient que cette initiative soit étendue et renforcée.

Annexe : le questionnaire

Grille d'entretien téléphonique pour l'évaluation de la satisfaction des partenaires accueillant ou ayant accueillis des personnes en situation de handicap dans le cadre des initiatives spécifiques activités citoyennes

Août 2015

Date et heure de l'enquête :

Consignes:

Se présenter :

S'assurer que la personne est disponible quelques minutes ou proposer de rappeler.

Rappeler le contexte de l'appel : Enquête de satisfaction auprès des partenaires accueillant/ayant accueilli des volontaires en situation de handicap dans le cadre des projets « activités citoyennes de l'AWIPH »

Si nécessaire, rappeler le nom de la personne de contact au niveau du service organisant la coordination des placements.

Nom du partenaire :

Nom de la personne contactée (facultatif) :

Comment avez-vous connu le service activités citoyennes ?

Accueillez-vous encore des PH dans le cadre de la réalisation d'activités citoyennes ?

Oui – Non

Si oui, pourquoi ?

Si non, pourquoi ?

Soutien organisationnel

Etiez-vous satisfait du soutien apporté par le service « activités citoyennes » ?

Pas du tout – plutôt pas satisfait – plutôt satisfait – tout à fait satisfait

Oui, pourquoi ?

Non, pourquoi ?

A votre niveau,

Quels sont les avantages amenés par ce type d'activités avec ce public de volontaires en situation de handicap ?

Quels sont les inconvénients liés à ce type d'activités avec ce public de volontaires en situation de handicap ?

De façon générale, quels sont :

-Les freins /difficultés?

-Les facilitateurs ?

-Les améliorations ?

Commentaires :