

# Mesure de la satisfaction à Aigues-Vertes

Doriane GANGLOFF\*

La Fondation Aigues-Vertes, ci-après la Fondation, est une fondation de droit privé qui gère un lieu de vie se présentant sous la forme d'un village sur un terrain de 21,5 hectares de la commune de Bernex, Genève. Il accueille 11 maisons d'habitations organisées en 3 quartiers, 84 villageois (bénéficiaires) et 120 collaborateurs.

La mission de la Fondation est de «contribuer à l'intégration sociale et économique de personnes adultes vivant avec une déficience intellectuelle» (art. 2 des Statuts de la Fondation). La Fondation est organisée en trois secteurs pédagogiques:

- Home / Résidence → vie privée;
- Ateliers → travail ou occupation;
- Culturel → culture, formation et vie politique.

La Fondation est certifiée aux deux normes ISO 9001 et OFAS / AI 2000. Ces deux normes obligent des institutions certifiées à mesurer la satisfaction de leurs clients, en l'occurrence les villageois (bénéficiaires) notamment dans les domaines suivants:

- Droits et devoirs;
- Autonomie;
- Programme de développement;
- Participation des clients;
- Prévention, soins médicaux;
- Alimentation;
- Contacts sociaux;
- Sphère privée;
- Travail, occupation;
- Rémunération, reconnaissance.

\* Fondation Aigues-Vertes, Bernex, Genève (Suisse).  
Courriel: [dgangloff@aigues-vertes.ch](mailto:dgangloff@aigues-vertes.ch)

## 1. Mesure de la satisfaction à Aigues-Vertes

### 1.1 Généralités

La mesure de la satisfaction des bénéficiaires a été menée en 2002 et en 2004. C'est de cette dernière dont nous parlons dans cet article.

Le groupe de travail 2004 a été mandaté par la direction. Il est composé d'un représentant de chaque secteur pédagogique (home, atelier, culture) ainsi que du responsable qualité pour étudier les différentes possibilités de mesure de la satisfaction dans le domaine social, créer un système de mesure de la satisfaction des villageois et l'intégrer dans le système qualité, créer un questionnaire, organiser la mesure de satisfaction, dépouiller les questionnaires et rédiger un rapport et des fiches d'amélioration.

Pour ce faire, ce groupe de travail s'est référé aux prestations fournies par l'institution, aux activités proposées par secteur, aux 3 niveaux d'intégration (physique, fonctionnel et social) ainsi qu'au système sociologique de Bronfenbrenner (Micro, Méso et Macro-système).

Le questionnaire 2004 comprenait 34 questions pour le secteur Home, 21 questions pour le secteur Ateliers et 19 questions pour le secteur Culturel.

Afin de faciliter le dépouillement, les questions choisies étaient de type fermées et les réponses recherchées correspondaient à «plutôt oui» ou «plutôt non». Les questions de type «si oui, pourquoi» et «si non, pourquoi» ont également permis de vérifier si le villageois (client) avait compris la question.

Chaque villageois était interrogé par équipe de deux, soit par un passateur et un observateur, et cela afin de garantir une plus grande objectivité.

Une adaptation de la grille CAM<sup>1</sup> (pédagogie systémique) a été effectuée en utilisant les deux items suivants: concentration et compréhension. Cette adaptation a permis de créer une fiche d'observation. L'observateur vérifie alors l'objectivité du passateur, évalue la compréhension et la con-

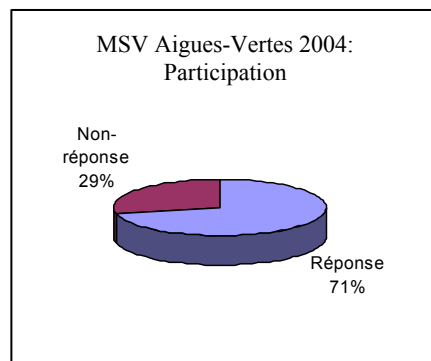
1 La pédagogie systémique CAM est une approche pédagogique prenant en compte la globalité de l'être humain. Cette globalité est composée des différentes parties ou aspects de l'être humain, à savoir:

- l'aspect cérébral, C;
- l'aspect affectif, A;
- l'aspect moteur, M.

centration du villageois à l'aide de cette fiche d'observation. L'observateur et le passateur échangent leur rôle à chaque passation. Le passateur et l'observateur faisant partie de l'institution, ils évitent dans la mesure du possible d'interroger les villageois avec lesquels ils travaillent quotidiennement.

## 1.2 Quelques résultats

Les résultats suivants ont été obtenus.

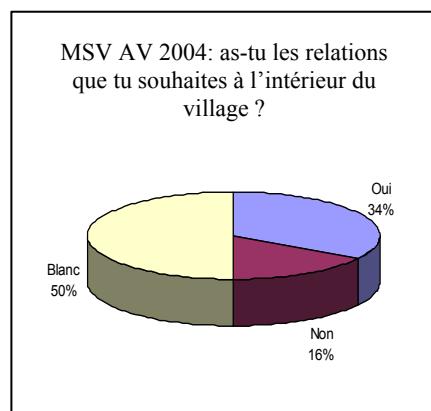


En 2004, 71% des bénéficiaires interrogés ont répondu aux questionnaires.

Parmi les non-réponses, il y avait 2 villageois en vacances, 2 n'ont pas voulu répondre et 20 n'ont pas eu la capacité de répondre aux questions.

Afin d'illustrer les types de questions posées par secteur d'activité, nous allons à présent prendre des exemples.

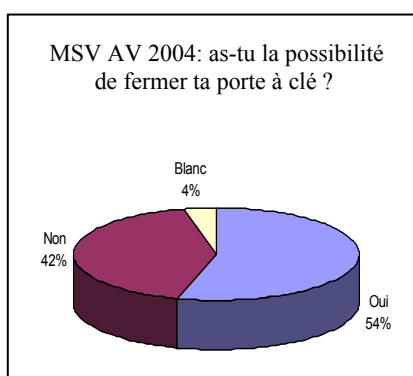
### 1.2.1 Secteur Homes



A la question: «As-tu les relations que tu souhaites à l'intérieur du village?», 34% des villageois interrogés sont satisfaits de leurs relations à l'intérieur du village.

16% des villageois interrogés sont par contre insatisfaits de leurs relations à l'intérieur du village pour les raisons suivantes: certains souhaiteraient qu'il y ait plus souvent la présence d'enfants ou de bébés au village et d'autres souhaiteraient avoir plus de visites de personnes de l'extérieur.

Beaucoup de villageois ont eu des difficultés à répondre à cette question, ce qui explique les 50% de non-réponse. Cette question sera reformulée pour la prochaine enquête de satisfaction.



A la question: «As-tu la possibilité de fermer ta porte à clé?», 54% des villageois interrogés ont la possibilité de fermer leur chambre à clé.

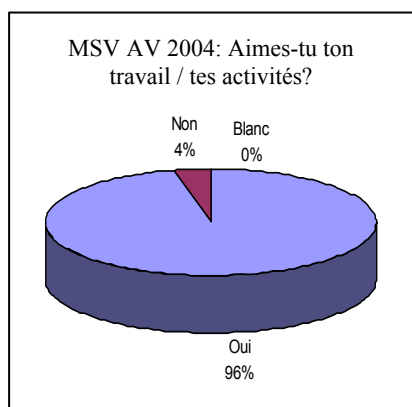
42% des villageois interrogés n'ont par contre pas la possibilité de fermer leur chambre à clé.

Il est important de noter qu'un certain nombre de villageois n'ayant pas la possibilité de fermer leur chambre à clé n'en éprouvent pas forcément le

besoin et semblent satisfaits ainsi.

Les propositions d'améliorations suivantes ont été faites: rappeler à chaque villageois (sans exception) qu'il a la possibilité de fermer sa chambre à clé ou justifier les exceptions, être plus à l'écoute des soucis et des attentes des villageois et essayer d'être plus disponible.

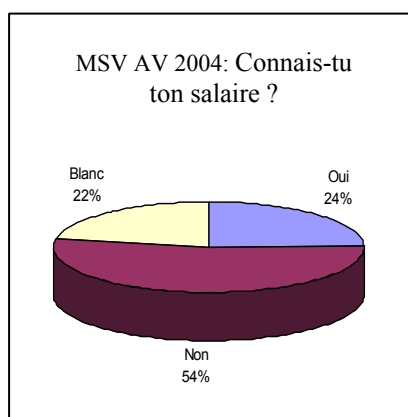
### 1.2.2 Secteur Ateliers



A la question: «Aimes-tu ton travail / tes activités?», 96% aiment leur travail et 4% seulement des villageois ne l'aiment pas.

A la sous-question, si non: «Souhaiterais-tu changer de métier?», 7 villageois ont manifesté le souhait de changer de métier.

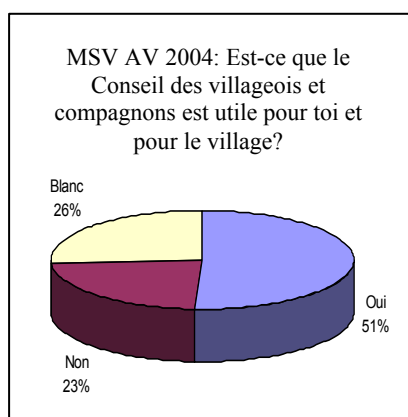
A la question: «Connais-tu ton salaire?», 24% connaissent leur salaire mais 54% des villageois ne connaissent pas leur salaire.



Les résultats de cette question ont été faussés car il y a eu confusion entre le salaire et l'argent de poche; ce qui explique également les 22% de non-réponse.

Les propositions d'améliorations suivantes ont été faites: faire prendre conscience du lien entre le travail et le salaire des villageois (contrat de travail, fiches de salaire) et favoriser la participation du villageois à l'organisation du travail de l'atelier.

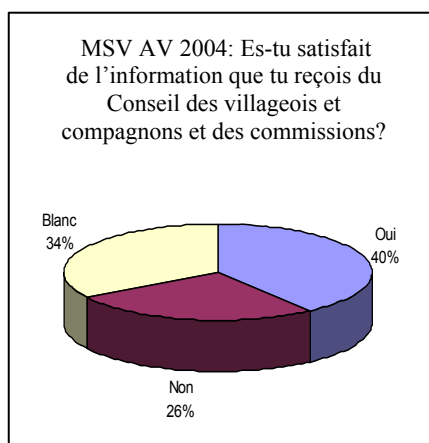
### 1.2.3 Secteur Culturel



A la question: «Est-ce que le Conseil des villageois et compagnons<sup>2</sup> est utile pour toi et pour le village?», 51% des villageois trouvent que le Conseil des villageois est utile et 23 % trouvent le Conseil des villageois inutile.

A la question: «Es-tu satisfait de l'information que tu reçois du Conseil des villageois et compagnons et des commissions?», 40% des villageois sont satisfaits de l'information qu'ils reçoivent et 26% des villageois ne le sont pas.

2 Le Conseil des villageois et compagnons est l'organe représentatif de l'ensemble des bénéficiaires du village d'Aigues-Vertes. Ce Conseil, formé de 9 villageois ou compagnons, est élu tous les 2 ans par l'ensemble des autres villageois et compagnons. Il nomme un Bureau formé du Président, du Vice-président, du Secrétaire et du Trésorier du Conseil ainsi que des commissions de travail pour l'aider dans sa tâche.



Plusieurs villageois ou compagnons semblent ne pas connaître le Conseil des villageois et compagnons, ce qui expliquerait les 32% de non-réponse.

Les propositions d'améliorations suivantes ont été faites: faire mieux connaître le conseil des villageois aux autres villageois et transmettre plus régulièrement les informations concernant le Conseil et les commissions de travail des villageois et compagnons.

## Conclusion

A Aigues-Vertes, nous évaluons également la satisfaction des usagers grâce aux outils suivants:

- EHV: Evaluation des habitudes de vie. Pour chaque habitude de vie, on évalue son niveau de réalisation, le type d'aide requis pour la réaliser et le niveau de la satisfaction de la personne par rapport à la réalisation ou non de cette habitude;
- CVC: Conseil des villageois et compagnons;
- ?: Questions – remarques directes des villageois et compagnons.

Les résultats obtenus dans cette enquête peuvent être considérés comme représentatifs de l'avis de l'ensemble des villageois et compagnons. Même si certains villageois n'ont pas bien compris certaines questions, l'effet du grand nombre fait que ces résultats sont effectivement le reflet de la réalité. Nous avons été positivement surpris par la lucidité des réponses des villageois et compagnons.

Suite à la validation du rapport détaillé par la direction, tous les objectifs d'amélioration ont été rédigés sous forme de fiches d'amélioration et traités par chaque responsable de processus. Les objectifs réalisés pourront ainsi être évalués, entre autres, par la nouvelle mesure de la satisfaction des bénéficiaires du villageois d'Aigues-Vertes qui aura lieu au printemps 2007.

Malgré l'obligation imposée par les deux normes ISO 9001 et OFAS AI 2000, la mesure de la satisfaction des clients doit devenir un outil qui permette effectivement aux bénéficiaires du village d'Aigues-Vertes de faire valoir leur droits et d'exprimer ainsi ce qui va et ne va pas dans un but constructif, dans un but d'amélioration. C'est le but recherché par la mise en place de cette enquête à Aigues-Vertes et, nous l'espérons, le but atteint!