

Type de production : O6.2 Recueil des besoins - questionnaires

Handicap : et si on prenait en compte l'avis des personnes concernées ?

Description de la production intellectuelle : Réalisation d'une enquête de satisfaction des usagers concernant les 3 thématiques de l'axe lien social. Cette enquête a été menée à l'aide des Livrets SMILE, un outil d'évaluation de la satisfaction des personnes en situation de handicap créé par l'association belge le R.A.Q (Réseau Associatif de Qualité).

Date de début (janvier 2020)

Date de fin (30 juillet 2022)

Langues disponibles : Français

Média disponible : divers documents (synthèse - graphiques détails Fr. et Be. et récapitulatif global)

Organisme leader : **Collectif T'CAP**

Organismes participants : **La Ferme Nos Pilifs**

PRODUCTION INTELLECTUELLE :

O6 Recueil des besoins - questionnaires livrets SMILE

Ce travail a consisté à recueillir la satisfaction des personnes en situation de handicap selon les trois thématiques étudiées à savoir :

- Vie relationnelle, affective et sexuelle (VRAS)
- Parentalité (être parent d'enfant en situation de handicap, mais aussi être parent en situation de handicap)
- Logement accompagné - habitat inclusif



Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne



Pour mener à bien cette étude, nous avons réfléchi à un outil pouvant être commun à nos deux pays (France et Belgique).

Le partenaire Nos Piliers avait dans son réseau un organisme (le RAQ) ayant déjà mis en place un travail méthodologique pour recueillir la satisfaction des personnes en situation de handicap sur de nombreux sujets (livret SMILE), dont les trois thématiques de notre travail.

C'est sur les livrets SMILE du RAQ que nous avons appuyé notre travail.

Pour pouvoir élaborer des comparaisons entre nos deux pays, nous avons réalisé un important travail de sélection des questions pour avoir les mêmes dans chacune des thématiques.

Au total, une centaine de personnes en situation de handicap ont répondu aux différentes questions d'un des livrets proposés, ceci dans différents contextes :

- Services d'accompagnement (à la parentalité - au logement - au suivi social)
- ESAT ou entreprises adaptées
- Établissement d'accueil (type foyer de vie)

C'est sur la base du récapitulatif des différentes réponses que nous avons porté une analyse concernant la satisfaction des personnes en situation de handicap pour nos trois thématiques de travail.

Ces résultats viennent en complément de la production O6 recueil des besoins ITV inversée. Une synthèse de ces deux types de travaux est réalisée à la fin du document d'analyse des ITV inversées.

Analyse graphique

Après avoir répertorié les réponses des questionnaires des livrets SMILE, un travail statistique a été mis en oeuvre pour montrer quelques grandes tendances.

Voici des exemples d'éléments statistiques. L'ensemble des graphiques est disponible dans les annexes du rapport finale C2R pour l'Agence Erasmus+.





Rapport statistique avril 2022

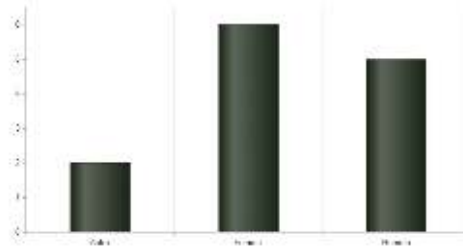


FRANCE

Libret : « Mes enfants »

Services : ADAPH 44, APAJ44, L'Éclair, La Vertonne

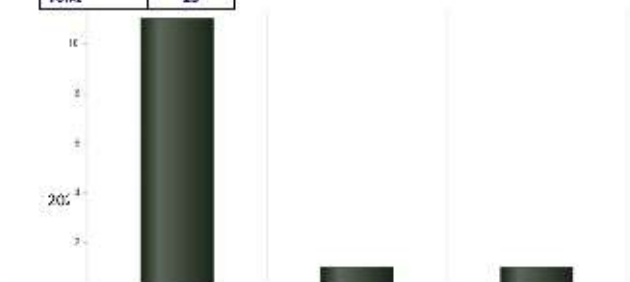
1. Nombre d'enquêtes par sexe



Femme	2
Homme	6
Total	5

2. Nombre d'enquête par tranche d'âge

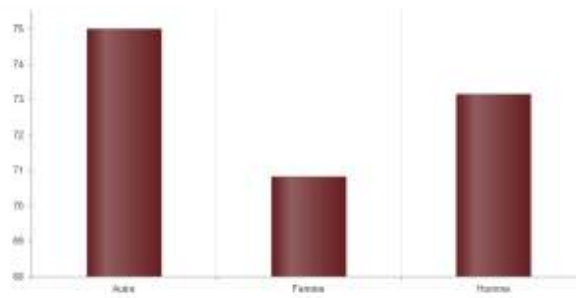
31-35 ans	11
36-40 ans	1
41-45 ans	1
Total	13



Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

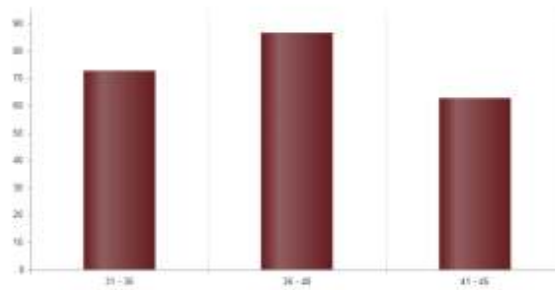


3. TAUX DE SATISFACTION PAR GENRE



Autre	75%
Femme	70.83%
Homme	73.16%
Total	72.5%

4. TAUX DE SATISFACTION PAR TRANCHE D'ÂGE



31-35 ans	72.67%
36-40 ans	85.67%



Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne



Analyse qualitative

Méthode

Dans un but de récolte des besoins, le taux de satisfaction récolté par question en pourcentage ne s'est pas révélé être un critère statistiquement pertinent pour l'utilisation de la classification qualitative du MDH-PPH. Nous avons donc décidé d'analyser les *commentaires* exprimés durant la passation des questionnaires, afin d'en ressortir les éléments facilitateurs et les obstacles spécifiques et/ou communs aux pays concernés.

Résultats

1. Logement

Concernant la thématique du logement et les choix liés à l'aménagement du domicile, il est intéressant de constater que de grandes tendances ressortent à *l'identique* tant au niveau de la France que de la Belgique, qu'il s'agisse des facteurs personnels ou des facteurs environnementaux.

Au regard des facteurs personnels, les personnes interrogées sont conscientes des *responsabilités* que l'occupation d'un logement implique et des droits et devoirs à prendre en compte au sein de l'habitation au quotidien. De même, dans les deux pays, l'obstacle personnel principal se situe au niveau de *l'initiative autonome* : il en ressort un manque de stimulation des prises de décision individuelles.

Au regard des facteurs environnementaux, les *professionnels* du secteur social sont à la fois perçus comme des aides et comme des freins à l'initiative. En effet, ils sont assimilés à des facilitateurs dans les démarches mais également à des garants des règles entravant les libertés individuelles

Comparativement entre les deux pays, nous remarquons une nuance dans le rapport locataire/accompagnant :

- en France, le côté institutionnalisé davantage présent favorise la hiérarchisation des rapports sociaux et tend à diminuer la possibilité de création de liens facilitateurs
- en Belgique, la distinction se fait davantage au regard de la nature du lien entre le locataire et l'accompagnant : moins l'accompagnant a un lien direct avec la structure de logements dans lequel le locataire réside, plus ce dernier le considérera comme une personne-ressource et facilitatrice.



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



S'y retrouve également une réflexion similaire en France et en Belgique concernant les *réglementations* et *l'application des décisions juridiques* : tant obstacles que facilitateurs, elles tendent à rassurer les habitants autant qu'à freiner l'aptitude d'initiative.

De plus, les analyses relèvent également des obstacles environnementaux intéressants à soulever quand bien même ils ne seraient pas uniquement le propre des personnes en situation de handicap : le bruit et la cohabitation avec les voisins, l'insalubrité des bâtiments, le prix élevé des logements. Plus spécifiquement lié au processus de production du handicap, nous relevons *l'inadaptation/l'inadéquation* des pièces de vie aux handicaps spécifiques, cela impactant personnellement le quotidien des personnes concernées.

Au niveau des politiques publiques, il en ressort une nette emphase sur l'importance de prendre davantage en compte les *problématiques spécifiques des personnes en situation de handicap* dans les politiques d'aménagement du territoire et d'accès au logement (revenus peu élevés, adaptations des bâtiments et des infrastructures résidentielles).

2. Vie relationnelle, affective et sexuelle

Au niveau de la vie affective, relationnelle et sexuelle, les résultats relevés au niveau belge et français diffèrent.

En Belgique, les données récoltées ne permettent pas une analyse pertinente par le MDH-PPH : en effet, un nombre trop faible de personnes ont accepté de répondre à ce questionnaire. Le peu de réponses exprimées l'ont été par un public de moins de 40 ans.

En tout état de cause, il est ainsi clairement visible que la thématique de la vie affective, relationnelle et sexuelle reste un *sujet difficile à aborder* pour les personnes en situation de handicap en Belgique.

Voici quelques hypothèses supplémentaires élaborées :

- la personne conduisant la passation des questionnaires était assimilée à une personne en position de supériorité hiérarchique (il s'agissait d'un travailleur social en lien avec les structures Nos Pilifs mais non connu par les personnes interrogées)
- cette personne était plus âgée que la majorité des personnes interrogées (écart d'une vingtaine d'années)
- il est plus facile d'aborder ce sujet avec des personnes qui ne sont pas liées ni « mandatée » par la structure accompagnant leur logement au quotidien

En France, le nombre de personnes ayant répondu au questionnaire sur la VRAS est davantage significatif et nous a permis d'en faire une analyse par le MDH-PPH.



Le facilitateur principal s'apparente au réseau social et principalement au *cercle amical*, la famille étant autant un facilitateur qu'un obstacle dépendamment des situations. Les *professionnels* et prestataires de services sont considérés comme des obstacles car entravant le sens des responsabilités et l'*intimité*.

L'accès à l'information via les *télécommunications* est davantage considéré comme un facilitateur, malgré qu'on retrouve tout de même chez certaines personnes une difficulté individuelle à accéder à l'information désirée s'ils ne sont pas équipés.

Les *valeurs et les attitudes morales* de même que les *règles informelles* peuvent permettre de baliser les comportements considérés comme appropriés mais sont majoritairement perçues comme des obstacles biaisant les capacités d'autodétermination et de jugement propre. On y retrouve un sentiment d'infantilisation par les acteurs du monde professionnel.

Enfin, une grande tendance du côté français soulève l'*incapacité du système éducatif* à être proactif dans l'accès à l'information et à prendre en compte les spécificités des personnes en situation de handicap dans l'éducation à la vie relationnelle, sexuelle et affective. Il en ressort une nécessité de repenser les programmes éducatifs en ce sens afin de ne pas exclure la participation active des personnes, qu'elles soient en situation de handicap ou pas.

3. Parentalité

Au regard de la responsabilité familiale comme habitude de vie, l'analyse qualitative nous permet d'identifier diverses grandes tendances communes franco-belges tout en relevant certaines divergences. En comparaison avec les deux thématiques précédentes évoquées, où l'équilibre tendait entre obstacles et facilitateurs, ce sont davantage des obstacles à l'autodétermination qui ont été soulevés ici concernant la thématique de la parentalité.

Au regard des facteurs personnels, les aptitudes liées à la *volition* ressortent principalement comme facteurs facilitateurs de l'autodétermination, tout comme la capacité à alimenter l'estime et la conscience de soi. La difficulté à prendre des *initiatives* et à *planifier*, cependant, constitue en Belgique comme en France un frein à l'affirmation de la personne en tant que parent. En Belgique, l'aptitude à *respecter des règles* intervient également dans les limitations que peuvent entraîner une obéissance sans discussion.

Le principal obstacle environnemental, tant au niveau micro/mésos que macros, demeure le *système juridique et l'application de ses décisions*. La plupart des personnes questionnées le perçoivent comme une contrainte régissant de multiples aspects de leur vie, avec un sentiment d'impuissance face aux décisions prises.



Le *réseau social*, avec son lot de normes et d'injonctions morales, peut être un vecteur d'aide mais se retrouve principalement sous l'angle de l'obstacle, de par le regard jugeant que peut avoir le réseau entourant le parent.

En comparant la France et la Belgique, nous avons observé une différence concernant la perception des professionnels par les personnes en situation de handicap :

- En France, les *professionnels et les personnes en position d'autorité* vont être majoritairement perçues comme des obstacles à l'autodétermination, de par le regard jugeant susmentionné. Toutefois, un manque réel se fait sentir concernant la possibilité de pouvoir échanger avec des *pairs*/autres personnes directement concernées par la thématique de la parentalité.
- En Belgique, le manque et le regret se fait majoritairement sentir au niveau de l'effectif des *professionnels disponibles*, peu nombreux à être qualifiés pour de l'accompagnement spécifique à la parentalité.
- Du côté français, donc, une présence relativement suffisante de professionnels spécialisés dans l'accompagnement à la parentalité mais difficilement à même d'accompagner la personne dans son désir d'autodétermination. Du côté belge, une présence insuffisante de professionnels spécialement outillés sur la thématique de la parentalité.

Pour terminer, les personnes interrogées en Belgique se sont attardées sur le facteur socio-sanitaire déterminant en période de crise covid-19. Il fut un frein non-négligeable au niveau des restrictions de déplacement et de droits de visite lors des placements de l'enfant hors du cadre familial, mais également considéré comme un facilitateur via davantage d'accompagnement individualisé mis en place par les services d'accompagnement, les activités tournant au ralenti.



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Conclusion

(vie relationnelle, affective et sexuelle - parentalité - habitat)

Suite à cette analyse, la tendance générale est majoritairement aux similitudes entre les personnes interrogées en France et en Belgique, bien que des divergences soient notables.

Dans une réflexion orientée par le processus de production du handicap, cette analyse ouvre des perspectives vers l'interpellation des pouvoirs publics concernant l'aménagement du territoire et des structures résidentielles, la révision du système éducatif en termes d'accessibilité à l'information sur la vie affective, relationnelle et sexuelle, ainsi que le fonctionnement ambivalent du système juridique et de ses applications dans la vie quotidienne.

Sur base d'un travail résolument empirique, le rôle et la place du professionnel du secteur social est quant à lui remis en question, de par sa position équivoque sur le continuum facilitateur-obstacle environnemental mis en avant par le modèle du MDH-PPH.

À noter : en mettant en place ce travail depuis son début, nous avons fait le même constat à la fois en France et en Belgique : il existe très peu d'outils pour mesurer la satisfaction du public en situation de handicap.

Au-delà de l'expérience menée pour l'élaboration de notre production intellectuelle, quelques organisations en France comme en Belgique vont intégrer cette mesure du recueil de la satisfaction de leur public afin d'évaluer l'action des services mis en place pour les personnes en situation de handicap. Une réadaptation des livrets SMILE est envisagée pour chacune des structures s'engageant dans ce travail.

Constaté que l'élaboration d'une ressource pour un projet européen puisse conduire des structures du secteur du médico-social à faire évoluer leurs pratiques de travail avec de nouveaux outils représente un impact significatif intéressant à souligner.

Contributeurs

Ces ressources ont été réalisées dans le cadre du projet européen Erasmus + Change2Regard / Portefeuille d'émancipation sociale (2019 – 2022).

Il a été mis en oeuvre par le [Collectif T'Cap](#) chef de file et ses **partenaires en France** : [SAVS La Vertonne](#) Anita Geflot - [Centre d'habitat L'étape](#), Julien Baslé - [SAVS APAJH 44](#).



Dominique Langa-Mora - Éva Dalibert - Justine Manac'h - [Grandir d'un Monde à l'Autre](#)
Rémy Viville - [ADAPEI 44](#) Constance Chertier - Sophie Brodu - Sabrina Warnery - Philippe
Traenkle - Christophe Bourgeault - N Bourreau - Valentin Brebion - Alice Cardona - Audrey
Dubout - Marie-Thé-Egonneau - Olivier GAUDIN - Chantal Lomelet - Marie Portal - Collectif
T'Cap Dominique Le Berre - Olivier Raballand.

Partenaires associés France :

Aidant.e.s proches Pierrette et Dominique Bernard - Ginette Rautureau

Partenaires transnationaux :

[Réseau International du Processus de Production du Handicap](#) (RIPPH) (Canada.) Patrick
Fougerollas, [La ferme Nos PiliFs](#) Sabine Sold, Géraldine Rihoux, Vincent Picquet, Alain
Dussart et ses **partenaires en Belgique** : Aditi, Pascale Van Ransbeeck, Alain Joret - RAQ
Myriam Jourdain, Pierre-Philippe Alexis - SAPHA, Michèle Moro, Thomas Rado - Beiti et
Sisahm, Claire Dujardin, Anne-Marie Devleeschouwer - SAHAM, Cédric Raskin - Service
Phare, Sophie Donnay, Mathieu Lethe - Huitième jour, Gauthier Thiebaut.

Pour aller plus loin... : www.change2regard.eu



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

