

Prix d'excellence AIRHM 2010

Attribué à Mons le 8 avril 2010 lors du XIème Congrès AIRHM

« L'évaluation de la satisfaction chez des personnes avec des incapacités intellectuelles »

Thèse de doctorat de Mme Marinella Cappelli menée sous la direction du
Professeur Jean-Luc Lambert, à la Faculté des Lettres de l'Université de Fribourg, Suisse

Depuis 2001, toute institution sociale suisse se trouve dans l'obligation de répondre à un certain nombre de critères de qualité. L'Office Fédéral des Assurances Sociales (OFAS) présente dix-neuf critères pour l'évaluation de la qualité des institutions. Un de ces critères fait référence à la satisfaction des clients et à son évaluation.

Cette recherche s'inscrit dans ce contexte précis et naît d'une demande réelle : la possibilité de disposer d'outils d'évaluation de la satisfaction utilisables avec des personnes présentant des incapacités intellectuelles.

Le cadre théorique de l'étude débute avec la présentation des caractéristiques du contexte de la recherche, caractéristiques qui sont à la base de nombreuses décisions prises lors de la planification de la démarche empirique. Ensuite, les concepts de satisfaction, de qualité de vie et de besoins sont discutés.

L'approfondissement théorique se conclut avec la présentation du modèle théorique pour l'évaluation de la satisfaction.

Noyau central de l'étude, la quatrième partie présente l'approche méthodologique. Une fois la démarche d'échantillonnage explicitée, les chapitres qui suivent détaillent les choix méthodologiques, les outils utilisés et les analyses réalisées. En raison de l'hétérogénéité de l'échantillon, trois procédures distinctes d'évaluation de la satisfaction sont élaborées.

L'analyse des entretiens et des observations permet d'identifier un nombre important de thèmes de satisfaction répartis en six catégories : développement et apprentissage, vie au foyer, emploi et occupation, vie communautaire et sociale, santé et sécurité, protection et défense des droits. Tous les sujets sont en mesure de s'exprimer ou de montrer leur satisfaction ou insatisfaction et ceci en dépit de leurs difficultés

communicationnelles ou cognitives Les nombreuses différences identifiées ne permettent pas de définir un profil de groupe pour l'expression de la satisfaction Cette

considération concorde avec l'idée d'une satisfaction subjective, qui se réalise sur la base de sa propre personnalité et de ses propres expériences.

Références bibliographiques

American Association on Mental Retardation. (2002/2003). *Mental Retardation. Definition, Classification, and Systems of Supports*. Washington : American Association on Mental Retardation.

Cummins, R. A. (1996). The domains of the life satisfaction : an attempts to order chaos. *Social Indicators Research*, 38, 303-328.

Gregory, N., Robertson, J., Kessissoglou, S., Emerson, E. & Hatton, C. (2001). Factors associated with expressed satisfaction among people with intellectual disability receiving residential supports. *Journal of Intellectual Disability Research*, 45, 279-291.

Heal, L. W. & Chadsey-Rusch, J. (1985). The lifestyle satisfaction scale (LSS) : Assessing individual's satisfaction with residence, community setting and associated services. *Applied Research in Mental Retardation*, 6, 475-490.

Pourtois, J.-P. & Desmet, H. (1997). *Epistémologie et instrumentation en sciences humaines*. Bruxelles : Mardaga.

Schalock, R. L. & Felce, D. (2004). Quality of life and subjective well-being : conceptual and measurement issues. In E. Emerson, T. Thompson, T. Parmenter & C. Hatton (Eds.) *International Handbook on Methods for Research and Evaluation in Intellectual Disabilities*, (pp. 261-80). New York : Wiley.

Schwartz, C & Rabinovitz, S. (2003). Life satisfaction of people with intellectual disability living in community residences : perceptions of the residents, their parents and staff members. *Journal of Intellectual Disability Research*, 47, 2, 75-84.

Pour plus de renseignements veuillez contacter :

Marinella Cappelli
Service de la prévoyance sociale du canton de Fribourg
Rte des Cliniques 17
1700 Fribourg
cappellim@fr.ch - 0041 26 305'29'84