

**FOYER D'ACCUEIL et de PROMOTION
HUBERT-PASCAL**



**Service d'Accompagnement
à la Vie Sociale - Loisirs**

Siège social & adresse administrative :

318 rue des Costières – 30900 NIMES

Tél : 04 66 23 06 00 - Fax : 04 66 23 87 31

Courriel : accueil@hubertpascal.org

**ENQUETE DE SATISFACTION
PARTICIPANTS
2016**

Madame, Monsieur,

Comme l'exigent les textes qui régissent notre secteur, nous devons procéder tous les 5 ans à une évaluation interne de nos services afin de bien cerner les axes d'amélioration de nos outils et pratiques, dans l'objectif majeur d'améliorer la qualité de nos prestations.

A cet effet, nous vous soumettons ce petit questionnaire qui détaille les principaux volets de notre service. Une place est également disponible pour que vous puissiez écrire les idées que vous avez envie de nous soumettre...

Merci de prendre quelques minutes pour répondre et nous permettre ainsi d'être au plus près de vos attentes...

Si vous avez quelques difficultés pour le faire, vous pouvez vous adresser à la permanence du **SAVS** à

La Maison Ouverte, 80, Avenue Jean Jaurès à Nîmes :

- ⇒ les lundis de 9 h 30 à 12 h et de 16 h 15 à 18 h
- ⇒ les mardis et vendredis de 9 h 30 à 12 h et de 14 h à 15 h 30
- ⇒ les jeudis de 14 h à 16 h 30

Merci de noter également la date de réunion que nous vous proposons : le 18 janvier 2017 à 18 h à la Maison Ouverte...

QUALITÉ DE L'INFORMATION DÉLIVRÉE SUR LES PRESTATIONS

RECEVEZ-VOUS RÉGULIÈREMENT LA « PLAQUETTE SAVS » ?

- OUI ⇨ PAR COURRIER ⇨ PAR EMAIL
 NON

LES INFORMATIONS CONTENUES SUR LA PLAQUETTE VOUS SEMBLENT-ELLES ? SUFFISANTES INSUFFISANTES

LES INFORMATIONS CONTENUES SUR LA PLAQUETTE VOUS SEMBLENT-ELLES ? CLAIRES CONFUSES

QUELLES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES VOUS PARAÎTRAIENT UTILES ?

-
-

LORSQUE VOUS AVEZ BESOIN D'INFORMATION SUPPLÉMENTAIRES VOUS ARRIVE-T-IL DE CONTACTER LA « PERMANENCE » ?

- OUI ⇨ PAR TÉLÉPHONE PAR EMAIL SUR PLACE
 NON

SI OUI, ÊTES-VOUS BIEN ACCUEILLI ?

- OUI
 NON

LES RÉPONSES APPORTÉES SONT-ELLES EN RÈGLE GÉNÉRALE SATISFAISANTES ?

- OUI
 NON

L'ADAPTATION DES CONTENUS D'ACTIVITÉ

Y'A-T-IL ASSEZ D'ACTIVITÉS DIFFÉRENTES? OUI NON

QUEL TYPE D'ACTIVITÉS PRÉFÉREZ-VOUS ?

- TOURISME LOISIR-DÉTENTE SPORT CULTURE
 RENCONTRES ET CONVIVIALITÉ CONCERTS SPECTACLES

AURIEZ-VOUS DES PROPOSITIONS DE NOUVELLES ACTIVITÉS ?

-
-
-

A QUELLE FRÉQUENCE PARTICIPEZ-VOUS AUX ACTIVITÉS DU SAVS ?

- 1 À 3 FOIS PAR AN
- 4 À 10 FOIS PAR AN
- PLUS DE 10 FOIS PAR AN

SOUHAITERIEZ-VOUS PARTICIPER À PLUS D'ACTIVITÉS ?

- OUI
- NON

SI OUI QU'EST CE QUI VOUS EN EMPÊCHE ?

- C'EST TROP CHER
- IL N'Y A PAS ASSEZ DE PLACES
- AUTRE : MERCI DE PRÉCISER :

-

-

-

LORSQUE VOUS CHOISISSEZ VOS ACTIVITÉS QUELS SONT LES CRITÈRES QUE VOUS PRENEZ EN COMPTE (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES) ?

- LEUR COÛT
- L'ACCOMPAGNATEUR
- LES COPAINS QUI S'Y INSCRIVENT
- LEUR CONTENU (LIEU OU ACTIVITÉS PROPOSÉES)
- AUTRE : MERCI DE PRÉCISER :

-

-

-

LES ACTIVITÉS AUXQUELLES VOUS PARTICIPEZ CORRESPONDENT-ELLES GÉNÉRALEMENT AUX CONTENUS DÉCRITS DANS LA PLAQUETTE ?

- OUI
- NON

LES CONDITIONS D'HÉBERGEMENT

LES CONDITIONS D'HÉBERGEMENT PROPOSÉES SONT ELLES SATISFAISANTES ?

TOUJOURS PARFOIS RAREMENT JAMAIS

QUELLES MODALITÉS D'HÉBERGEMENT PRÉFÉREZ-VOUS ?

HÔTEL GÎTES AUBERGES DE JEUNESSE

AUTRES (PRÉCISEZ)

QUE FAUDRAIT-IL AMÉLIORER DANS NOS CHOIX D'HÉBERGEMENT ?

-
-
-

LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL

AVANT DE PARTICIPER A VOTRE PREMIÈRE ACTIVITÉ AVEZ-VOUS PU RENCONTRER UN PROFESSIONNEL DU SERVICE ?

OUI NON

AVEZ-VOUS ÉTÉ CONTENT DE VOTRE ACCUEIL ?

OUI NON

LA PERSONNALISATION DES RYTHMES DE VIE COLLECTIVE

PENDANT LES ACTIVITÉS AVEZ-VOUS L'IMPRESSION QUE L'ON S'ADAPTE À VOTRE RYTHME ?

OUI NON

LES HORAIRES DES ACTIVITÉS SONT-ILS ADAPTÉS ?

OUI NON

SI NON, POURQUOI ?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ÇA COMMENCE TROP TÔT | <input type="checkbox"/> ÇA FINIT TROP TÔT |
| <input type="checkbox"/> ÇA COMMENCE TROP TARD | <input type="checkbox"/> ÇA FINIT TROP TARD |
| <input type="checkbox"/> C'EST TROP LONG | <input type="checkbox"/> C'EST TROP COURT |

QU'EST CE QUI VOUS PLAÎT LE PLUS DANS LES ACTIVITÉS PROPOSÉES ?



-
-
-

QU'EST-CE QUI VOUS PLAÎT LE MOINS ?



-
-
-

GARANTIE DES DROITS ET PARTICIPATION DES USAGERS

LE RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX :

AVEZ-VOUS CONNAISSANCE DES DOCUMENTS DE LA LOI 2002-2 ?

C'EST-À-DIRE :

LE LIVRET D'ACCUEIL	<input type="checkbox"/> TRÈS BIEN	<input type="checkbox"/> BIEN	<input type="checkbox"/> PAS TRÈS BIEN	<input type="checkbox"/> PAS DU TOUT
LE RÉGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	<input type="checkbox"/> TRÈS BIEN	<input type="checkbox"/> BIEN	<input type="checkbox"/> PAS TRÈS BIEN	<input type="checkbox"/> PAS DU TOUT
LE CONTRAT DE PRESTATION	<input type="checkbox"/> TRÈS BIEN	<input type="checkbox"/> BIEN	<input type="checkbox"/> PAS TRÈS BIEN	<input type="checkbox"/> PAS DU TOUT
LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	<input type="checkbox"/> TRÈS BIEN	<input type="checkbox"/> BIEN	<input type="checkbox"/> PAS TRÈS BIEN	<input type="checkbox"/> PAS DU TOUT

D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE L'INFORMATION CONTENUE DANS CES DOCUMENTS VOUS PARAÎT-ELLE COMPLÈTE ET ADAPTÉE ?

TRÈS ADAPTÉE ASSEZ ADAPTÉE

PEU ADAPTÉE PAS ADAPTÉE

QUELS SERAIENT VOS SOUHAITS D'AMÉLIORATION DE CES INFORMATIONS OBLIGATOIRES ?

-

-

-

LA PROTECTION ET LA PRÉVENTION DES RISQUES INHÉRENTS À LA SITUATION DES USAGERS

LE SERVICE VOUS PARAÎT-IL ATTENTIF À LA QUESTION DE LA SÉCURITÉ ?

TRÈS ATTENTIF ASSEZ ATTENTIF PAS ASSEZ ATTENTIF

QUELS SERAIENT VOS SOUHAITS D'AMÉLIORATION ?

-

-

-

D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE VOUS SENTEZ-VOUS BIEN TRAITÉ ?

OUI NON

AVEZ-VOUS DÉJÀ SUBI DES MAUVAIS TRAITEMENTS, PAR DES SALARIÉS, QU'ILS SOIENT PHYSIQUES OU MORAUX ?

OUI NON

AVEZ-VOUS DÉJÀ SUBI DES MAUVAIS TRAITEMENTS, PAR D'AUTRES PERSONNES ACCUEILLIES ?

OUI NON

AVEZ-VOUS SIGNALÉ CES INCIDENTS À LA DIRECTION OU À LA PERMANENCE ?

OUI, TOUJOURS OUI, RAREMENT NON JAMAIS

AVEZ-VOUS SIGNALÉ CES INCIDENTS À VOS PARENTS OU REPRÉSENTANTS LÉGAUX ?

OUI, TOUJOURS OUI, RAREMENT NON JAMAIS

CES INCIDENTS VOUS SEMBLENT-ILS AVOIR ÉTÉ TRAITÉS DE MANIÈRE APPROPRIÉE ?

OUI, TOUJOURS OUI, RAREMENT NON JAMAIS

QUELS SERAIENT VOS SOUHAITS D'AMÉLIORATION ?

-

-

-

GLOBALEMENT, DIRIEZ-VOUS QUE VOUS ÊTES :

TRÈS SATISFAIT ASSEZ SATISFAIT

PEU SATISFAIT PAS SATISFAIT

POURRIEZ-VOUS OU AVEZ-VOUS RECOMMANDÉ LE SAVS À VOS AMIS ?

OUI NON

QUELS SERAIENT VOS SOUHAITS D'AMÉLIORATION ?

-

-

-

-

-

-

-

-

-

**FOYER D'ACCUEIL et de PROMOTION
HUBERT-PASCAL**



**Service d'Accompagnement
à la Vie Sociale - Loisirs**

INVITATION

Cette enquête de satisfaction a une grande importance pour nous tous dans le but d'améliorer le service rendu aux personnes en situation de handicap au travers de nos propositions d'activité...

Dans le but de favoriser la participation du plus grand nombre, nous vous proposons, au-delà de ce questionnaire, de venir nous rencontrer pour débattre et échanger sur ce sujet le

**Mercredi 18 janvier 2017
à 18 heures
à la Maison Ouverte,
80 Avenue Jean Jaurès à Nîmes**

Participants, parents, représentants légaux,
professionnels ou aidants...
vous êtes tous bienvenus pour nous faire part
de vos propositions, commentaires ou
critiques...

D'ici-là... Bonnes Fêtes à toutes et tous !