

RAPPORT DE SYNTHÈSE



Association Départementale
Accueil Écoute & Veille sociale - **LOGEMENT HÉBERGEMENT**
Emploi Formation - Ateliers d'insertion



Association Départementale
ACCUEIL ÉCOUTE & VEILLE SOCIALE - Logement Hébergement
Emploi Formation - Ateliers d'insertion

RAPPORT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'évolution de la satisfaction dans le temps

Février 2017 - Mars 2018

1. LE CADRE DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES PERSONNES ACCUEILLIES

1.1. LE CONTEXTE

Cette enquête s'inscrit dans le cadre :

- De la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 qui promeut les droits et la participation des personnes accueillies et/ou accompagnées,
- Des plans d'actions du Pôle Logement Hébergement et Accueil Ecoute et Veille Sociale qui prévoient la mise en place d'un questionnaire de satisfaction des publics accueillis.

1.2. LES OBJECTIFS

L'enquête de satisfaction vise à :

- Mesurer la satisfaction des personnes accueillies par rapport au service rendu,
- Repérer les points positifs et les points négatifs,
- Élaborer des axes d'amélioration et des actions correctives,
- Améliorer la qualité du service rendu aux personnes accueillies.

1.3. LES PERSONNES ACCUEILLIES CONCERNEES

L'enquête de satisfaction concerne :

- **Les personnes accueillies sur les dispositifs du Pôle Logement Hébergement :**
 - CHRS Argos,
 - CHRS Clara Zetkin,
 - CHRS Ker Gallo,
 - Les actions logement : mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL), AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement), mesures d'Accompagnement Economique, Sociale et Familiale (AESF),
 - Maison Relais,
 - Places de Stabilisation,
 - Hybritel
- **Les personnes accueillies sur deux dispositifs du pôle Accueil Ecoute et Veille Sociale :**
 - Boutique Solidarité,
 - Point Santé de Saint-Brieuc.

Pour cette enquête de satisfaction, le choix a été fait de ne pas associer les personnes accueillies du Point santé du Centre Bretagne, au regard de la jeunesse du dispositif (novembre 2015) et de son évolution à venir dans sa configuration (itinérance, changement de locaux).

2. LA METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

Il a été fait le choix de s'inspirer de la méthodologie de la précédente enquête de satisfaction réalisée en 2012. Ce choix permet une continuité dans la démarche et pouvoir ainsi mesurer les évolutions.

Un groupe de travail composé de professionnels et de personnes accueillies a été constitué pour élaborer et accompagner la démarche d'enquête de satisfaction.

2.1. LA COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

7 personnes accueillies ont participé au groupe de travail :

- 2 personnes accueillies de la Maison relais
- 3 personnes accueillies de la Boutique Solidarité
- 2 personnes du CHRS Argos
- 1 personne du CHRS Clara Zetkin

7 professionnels ont participé au groupe de travail :

- Une conseillère logement Boutique Logement et de la maison relais
- Une éducatrice du CHRS Argos
- Une conseillère en économie sociale et familiale du CHRS Clara Zetkin
- Un éducateur spécialisé de la Boutique solidarité :
- La responsable de pôle du PLH
- La chargée de mission.

4 réunions de travail entre mars 2017 et mars 2018 :

- **La 1^{ère} réunion (9 mars 2017)** : lancement de la démarche, choix de la méthode et calendrier, élaboration du nouveau questionnaire.
- **La 2^{ème} réunion (23 mars 2017)** : validation du questionnaire de satisfaction et de la trame d'entretien de l'enquête téléphonique.
- **La 3^{ème} réunion (8 février 2018)** : analyse des résultats de l'enquête téléphonique et du questionnaire de satisfaction.
- **La 4^{ème} réunion (22 février 2018)** : poursuite de l'analyse des résultats et formulation des propositions d'amélioration.

2.2. L'ELABORATION DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire utilisé lors de l'enquête de satisfaction de 2012 a été retravaillé par le groupe de travail sur la forme, pour le rendre plus visuel et sur le fond, par la reformulation de certaines questions et l'ajout de nouvelles questions. Le questionnaire a été aussi traduit en anglais et en russe pour les personnes accueillies d'hybritel et de la boutique solidarité.

Pour cette enquête de satisfaction, il a été proposé de réaliser, en complément de l'enquête de satisfaction papier, une enquête téléphonique pour interroger et avoir l'avis d'anciennes personnes accueillies des services du pôle logement hébergement. Aussi, un questionnaire phoning a été construit à partir de 4 questions ouvertes.

2.2.1. Les thèmes

Quatre thèmes prioritaires à interroger ont été retenus :

- La connaissance d'Adalea
- Les droits des personnes accueillies,
- Les aides proposées / l'accompagnement,
- Les ressources humaines et matérielles.

Ces thèmes, retenus aussi lors de l'enquête de satisfaction de 2012, sont inspirés du référentiel des prestations du dispositif Accueil Hébergement Insertion, des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux), du plan d'actions du Pôle Logement Hébergement et pôle Accueil Ecoute et Veille Sociale et du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens.

2.2.2. Les niveaux de réponses

Trois niveaux de réponse :

- Satisfait 
- Moyennement satisfait 
- Pas satisfait 

Et un item supplémentaire : N'est pas concerné/ Ne se prononce pas (NSPP).

Certaines questions font l'objet d'une réponse binaire : Oui / Non.

2.2.3. Le test et la phase de remplissage du questionnaire

Le questionnaire a été testé par un échantillon de personnes accueillies :

- Sept personnes sur les dispositifs du Pôle Logement Hébergement,
- Quatre personnes sur les dispositifs du Pôle Accueil Ecoute et Veille Sociale.

Lors de la phase test, les personnes accueillies ont mis en évidence une difficulté avec la question n°3, elle n'était pas suffisamment explicite. Elle a donc été reformulée dans le questionnaire définitif.

Le calendrier initial prévoyait une phase de remplissage du questionnaire sur l'ensemble des services en septembre et octobre 2017. Mais le site de la corderie étant en travaux, il a été décidé de reporter le remplissage du questionnaire à novembre / décembre pour le CHRS Argos, les actions logement, la boutique solidarité et le point santé. Il nous a paru plus judicieux de proposer l'enquête de satisfaction dans les conditions normales d'accueil et d'accompagnement.

La phase de remplissage du questionnaire de satisfaction s'est donc étendue de septembre à décembre 2017.

L'enquête téléphonique a été réalisée en juillet et août 2017. Les appels ont été passés par les coordinateurs à partir d'un échantillon de personnes accompagnées et sorties des dispositifs depuis moins de six mois.

2.2.4. La communication

Le questionnaire a été :

- Mis à disposition, en accès libre, à la Boutique Solidarité et au Point Accueil Santé.
- Déposé dans les boîtes aux lettres des personnes accueillies des CHRS, de la stabilisation, et de la Maison relais qui devaient le donner ensuite à un professionnel sous enveloppe.
- Remis en main propre aux personnes accueillies pour les actions logement qui devaient le donner ensuite à un professionnel sous enveloppe ou le déposer à l'accueil.

Pour certaines personnes, les professionnels ont accompagné le remplissage du questionnaire.

Le questionnaire était **anonyme**.

Un affichage a été réalisé sur tous les services pour informer de l'enquête de satisfaction et inviter les personnes à y participer.

Le questionnaire de satisfaction a aussi été mis en ligne afin de permettre aux personnes d'y répondre directement à partir d'un lien internet. Cependant, aucune réponse en ligne n'a été enregistrée. A la prochaine enquête de satisfaction, il faudra prévoir un lien (accès facile) et un message flash sur les ordinateurs de l'association invitant les personnes à participer à l'enquête de satisfaction.

2.3. L'ANALYSE DES DONNEES

Les questionnaires complétés ont été collectés au fur et à mesure, et saisis par les veilleurs/animateurs dans un formulaire en ligne « Framaforms ».

Les résultats de l'enquête ont été analysés par le groupe de travail à partir de la compilation des données réalisée à l'aide de l'application Framaforms et retravaillée en graphique sur Excel.

Trois seuils de résultats ont été définis :

	Part des répondants	Interprétation du résultat
Satisfaits	> 75% des répondants	Point positifs ne nécessitant pas d'actions correctives
Moyennement satisfait	Entre 65% et 75% des répondants	Points de vigilance nécessitant des actions correctives (à prioriser)
Pas satisfait	< 65% des répondants	Points négatifs nécessitant des actions correctives (à prioriser)

3. LES RESULTATS DE L'ENQUETE

3.1. L'ENQUETE TELEPHONIQUE

3.1.1. INTRODUCTION

29 entretiens téléphoniques ont été réalisés auprès d'anciennes personnes accueillies du pôle logement hébergement sur un échantillon de 64 contacts possibles, soit un taux de réponse de 45,3% avec des disparités entre les services. Un taux de réponse plus important sur les actions logement (AESF, ASLL, ALT avec AVDL).

	Nombre de ménages potentiels	Contacts possibles (1)	Nombre de répondants	Taux de réponse
Actions logement	60	43	21	48,8%
CHRS Ker Gallo	7	4	1	25,0%
CHRS Argos	14	11	4	36,4%
CHRS Clara Zetkin	7	6	3	50,0%
Place de stabilisation	1	0	0	/
	89	64	29	45,3%

(1) Ont été enlevés les ménages dont le numéro n'était plus attribué, les ménages sans téléphone, etc.

Axes d'amélioration :

- Afin d'améliorer la démarche phoning à la prochaine enquête de satisfaction, prévenir les personnes, lors de la fin de l'accompagnement, qu'elles seraient susceptibles d'être recontactées pour répondre à une enquête de satisfaction.

3.1.2. L'ACCOMPAGNEMENT

27 des répondants se disent satisfaits de leur accompagnement (93,1%).

2 personnes ont pu exprimer qu'elles n'étaient pas satisfaites. Elles ont bénéficié d'un accompagnement ASLL et mettent en avant les raisons ci-dessous:

- *Je ne suis pas du tout satisfait. J'ai demandé une chambre supplémentaire pour héberger ma sœur. Cela n'a pas été pris en compte dans mon projet logement.*
- *Le suivi n'est pas suffisamment encadré, les rdv trop espacés; des petits conseils mais rien de concret; rien de satisfaisant en termes d'accompagnement.*

Il peut parfois y avoir des décalages entre les projets logement des personnes et leur faisabilité. Les conseillères logement essaient d'accompagner les personnes vers un projet logement réaliste et faisable, qui ne correspond malheureusement pas parfois aux aspirations des personnes.

Les personnes satisfaites de leur accompagnement ont mis en avant les éléments de satisfaction ci-dessous :

- *Satisfait, c'est formidable. Ça m'a permis d'équilibrer mon budget. Efficacité des professionnelles. Elles ont fait le maximum.*
- *Très satisfait. J'ai pu accéder à mon propre logement grâce à Adalea.*
- *Quand on rentre, on est très très mal et l'association nous aide à remonter la pente, Toujours une écoute, présente.*
- *Disponibilité de l'équipe, accueillante et professionnelle.*
- *Vraiment très satisfait; Adalea m'a soutenu dans mon projet d'insertion.*

24 répondants estiment qu'il n'y avait pas d'autres aspects à travailler (82,7% des répondants)

5 répondants auraient souhaité travailler les aspects ci-dessous dans le cadre de l'accompagnement :

- Le dossier MDPH pour ma femme, la recherche d'un travail (ALT)
- Oui, la confiance en soi (CZ)
- La recherche de logement plus confortable (4ème étage) pour la sortie (CZ)
- Le permis de conduire (CZ)
- L'emploi (Argos)

Les participants au groupe de travail rappellent que les personnes hébergées en ALT sont uniquement accompagnées sur le volet logement / budget. La mesure AVDL ne peut pas couvrir tous les besoins.

Sur l'accompagnement à l'emploi, les professionnels soulignent que cet accompagnement est fait cependant les personnes peuvent parfois avoir le désir de travailler mais ne pas être prêtes.

La question de l'accessibilité des logements est importante mais les appartements aux étages les plus bas sont les plus demandés et même dans le cas d'une demande de mutation dans le parc social, les délais sont longs pour avoir une proposition.

La mobilité est une préoccupation permanente et pourrait être selon les professionnels davantage travaillée avec les personnes accueillies. A Saint-Brieuc, la carte de bus reste relativement accessible (2,50€ pour les bénéficiaires du RSA). Cependant, il peut exister une certaine appréhension des personnes accueillies à prendre le bus seule la première fois. L'accompagnement physique des personnes peut faciliter l'utilisation des transports en commun. Les professionnels proposent que les différents services puissent disposer d'une carte de bus non nominative afin d'accompagner les personnes dans leurs démarches et dans l'usage des transports en commun quand le besoin se présente.

Des vélos électriques peuvent être mis à disposition des personnes accueillies dans le cadre d'une convention entre Adalea et St Brieuc Agglomération. Cependant, il s'avère qu'à l'usage, le protocole de prêt est assez lourd et les vélos électriques sont très peu utilisés par les personnes accueillies. Il faudrait essayer d'alléger/faire évoluer le dispositif pour plus de souplesse.

De plus, il est mis en évidence par les personnes accueillies, qu'un seul vélo par site n'incite pas à l'utilisation car ne permet pas des sorties à plusieurs. Le prêt de vélo peut être aussi associé à la notion de plaisir et de loisir.

Axes d'amélioration :

- Renforcer l'accompagnement autour de la mobilité (usage des transports en commun, permis de conduire, etc.)
- Faire évoluer le dispositif de prêt des vélos électriques pour plus de souplesse

3.1.3. LA PREPARATION A LA SORTIE

27 des répondants se disent satisfaits de la préparation de la fin de l'accompagnement / de la sortie (93,1%)

Quelques commentaires :

- *Le relais fait avec un autre service d'Adalea pour poursuivre mon projet de formation*
- *Le relais a été fait avec mon travailleur social*
- *Très bien préparé, très bon service*
- *Nous en avons longuement parlé. J'étais prêt à voler de mes propres ailes*

3.1.4. COMMENTAIRES / SUGGESTIONS A LA FIN DE L'ENTRETIEN

- *C'était parfait*
- *Heureusement que vous existez. Grâce à vous j'ai mon propre logement,*
- *L'aide à la mobilité, me conduire.*
- *Tout est bien conçu, dans l'ordre*
- *C'était bien. Ça m'a beaucoup aidé.*
- *Tout s'est bien passé*
- *Pas de possibilité de faire un suivi de courrier suite à une domiciliation à Adalea*
- *Merci de m'avoir aidé.*
- *Cadre CHRS / règlement assez contraignant voir gênant (obligation de venir toutes les semaines). J'étais assez indépendant, j'ai trouvé ça gênant*
- *Rien de spécial*
- *Je n'en ai pas. C'est formidable. Rien à ajouter.*
- *Revoir le mobilier des ALT (enlever les choses non nécessaires et en mauvais état, avoir de la meilleure qualité)*
- *On est bien suivi*
- *Faites plus confiance aux gens, ne pas remettre leurs paroles en doute*
- *Non, rien de plus*
- *Que le courrier soit disponible dans la boîte aux lettres du logement (plus pratique pour le résident)*
- *Au début, j'ai eu beaucoup de mal avec elle [professionnelle], puis à mesure de se voir, c'était bien. Ça m'a bien aidé.*
- *Pas d'idées, "Je trouve qu'Adalea est bien".*
- *Accompagnement économique et social type AESF à faire avant la sortie pour ne pas être dépasser dans la gestion de manière autonome,*
- *Continuer à proposer des temps collectifs (sorties et autre) et d'aller chercher les personnes en leur proposant même si elles refusent car cela aide de savoir qu'il y a des choses et de voir d'autres gens*
- *Ne changer rien! Pour nous, c'était parfait!*
- *C'était très bien*
- *Très satisfaite. Que vous ayez plus de moyens*
- *Tout s'est bien déroulé pour nous*
- *Non, rien ne me vient à l'esprit. Très satisfaite.*

A la lecture des commentaires et suggestions des personnes accueillies, le groupe de travail a fait quelques observations :

- **Les logements ALT** restent équipés de manière assez rudimentaire. Le financement alloué à ce dispositif rend difficile l'entretien et l'équipement. Les professionnels reconnaissent que les appartements ALT restent encore peu accueillants malgré les efforts faits ces dernières années.
- **La réception du courrier au logement** : c'est une question récurrente car c'est parfois compliqué pour les personnes qui travaillent de venir retirer leur courrier sur les horaires d'ouverture. Cependant, il s'agit de logements temporaires, la domiciliation ne peut pas se faire au logement. Les professionnels peuvent apporter le courrier au logement (au besoin) mais le courrier fait

partie de l'intimité et ne pas pouvoir le réceptionner au logement peut gêner les personnes. L'adresse de l'association peut aussi être stigmatisante.

- **Le suivi courrier** : il s'avère que le changement adresse et le suivi courrier n'est pas possible avec la Poste à partir de l'adresse de l'association. Cependant, les professionnels sont vigilants au suivi du courrier pour ne pas mettre la personne en difficulté. Le secrétariat garde au moins deux mois le courrier pour laisser le temps aux personnes d'organiser leur changement d'adresse.

3.2. LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

3.2.1. INTRODUCTION

Un meilleur retour de questionnaires par rapport à l'enquête de satisfaction de 2012: le nombre de questionnaires complétés pour cette enquête de satisfaction est plus important que celle réalisée en 2012 avec **119 questionnaires en 2017**.

Service		Nombre de questionnaires collectés en 2017	Nombre de questionnaires collectés en 2012	Variation entre 2012 et 2017
POLE LOGEMENT HEBERGEMENT	Actions logement SB et LDC	18	17	+1
	CHRS / Stabilisation	32	21	+11
	Maison relais	9	12	-3
	Hybritel	18	NC	NC
	Total PLH	77	50	+ 10
POLE AEVS	Boutique solidarité	26	12	+14
	Point santé	16	3	+ 13
Total AEVS		42	15	+27
Total		119	70*	+ 49

*5 questionnaires dont la provenance du service n'a pas pu être identifiée en 2012.

- A périmètre constant (sans hybritel et les mesures ASRL), 100 questionnaires collectés en 2017 contre 70 en 2012, soit **une augmentation de + 42,8%**. On peut **considérer que les personnes accueillies se sont davantage senties concernées par cette enquête de satisfaction**.

Service		Objectifs de retour de questionnaires	Nbre de questionnaires retournés	Taux de retour
POLE LOGEMENT HEBRGEMENT	Actions logement SB et LDC	60	18	31,6%
	CHRS / Stabilisation	34	32	94,1%
	Maison relais	12	9	75%
	Hybritel	18	18	100%
	Total PLH	124	77	62%
POLE AEVS	Boutique solidarité	40	26	65%
	Point santé	25	16	64%
Total AEVS		75	42	56%
Total		199	119	59,8%

- **119 questionnaires ont été complétés** pour l'ensemble des services sur un objectif fixé de **199 questionnaires, soit un taux de retour global de 59,8%**.
- 77 questionnaires pour le PLH (62% des questionnaires) et 44 pour le pôle AEVS (37% des questionnaires).
- **Pour les actions logement**, le nombre de questionnaires complétés est deçà de l'objectif fixé (18 questionnaires sur 60 demandés). Il faut savoir que deux professionnelles du service étaient absentes sur la période de remplissage. Aussi, des personnes accompagnées n'ont pas été sollicitées pour l'enquête de satisfaction. De plus, les modalités d'accompagnement des mesures ASLL ne permettent pas d'accompagner le remplissage du questionnaire, les temps d'accompagnement sont déjà très limités. Il faudra réinterroger les modalités de participation des

personnes accompagnées dans le cadre des actions logement pour la prochaine enquête de satisfaction.

- Les questionnaires complétés pour la phase test ont été intégrés. Les personnes qui ont participé à la phase test n'ont pas été sollicitées ensuite sur la période de remplissage de l'enquête de satisfaction.

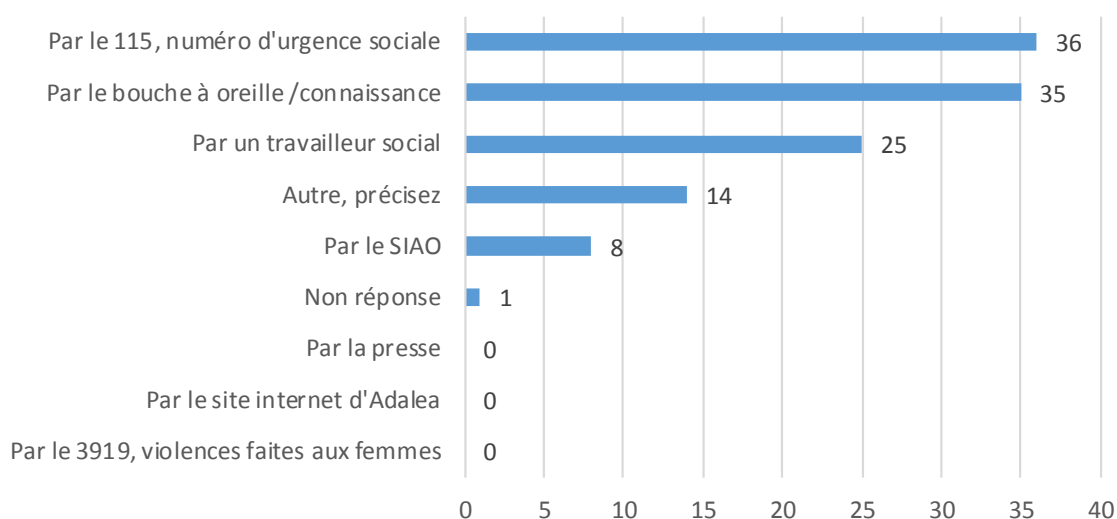
3.2.2. LA CONNAISSANCE D'ADALEA

Les personnes ont majoritairement connu Adalea par le 115, numéro d'urgence sociale pour les sans-abris ou le bouche à oreilles/connaissance, vient ensuite le travailleur social.

50% des questionnaires sont issus de personnes faisant appel à des services d'urgence sociale (Hybritel, Boutique solidarité, point santé) vers lesquels ils ont été souvent orientés par le 115. Ce qui peut expliquer que le 115 apparaît comme la source la plus importante.

Le site internet n'apparaît pas comme une source d'orientation ou d'information pour les personnes accueillies, ni la presse.

Comment avez-vous connu Adalea ?



(*) Autre, précisez :

- Point santé, accueil de jour
- Maison Relais ESPERE (Lot).
- Maison relais du Gard.
- Voisin, Croix-Rouge, Caf, CHRS Dinan, une assistante sociale
- CCAS
- Une personne de la rue

Les participants au groupe de travail observent que dans l'item « autre », il y a une diversité d'acteurs ou d'organismes (CAF, Croix-Rouge). ADALEA reste encore peu connue et visible du grand public et certains partenaires ont encore une représentation ancienne et vieillotte de l'association.

Depuis quelques mois, l'association investit les réseaux sociaux (Facebook, twitter, etc.), ce qui devrait améliorer la visibilité de l'association. Prochainement, une nouvelle signalétique va être organisée sur le site de la Corderie.

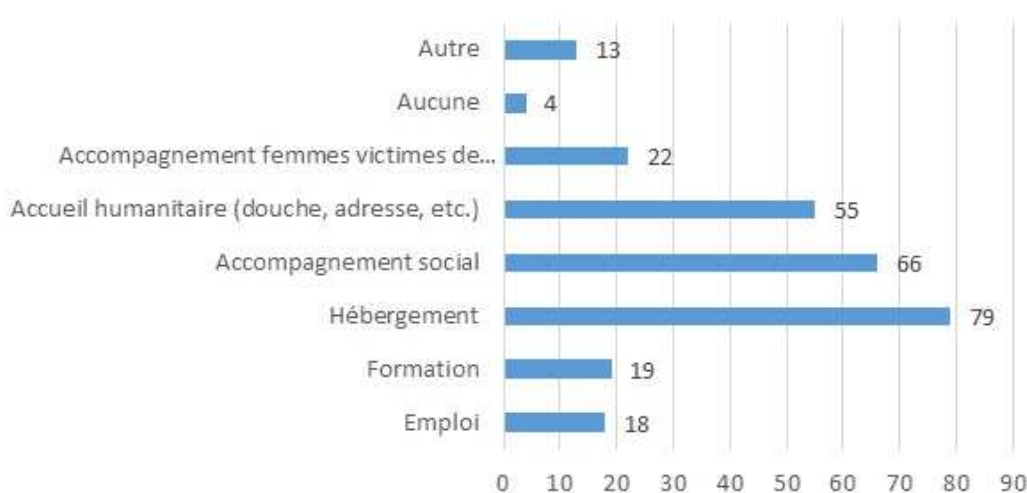
Axes d'amélioration:

- Poursuivre et finaliser le travail de signalétique sur l'ensemble des sites.
- Entretenir une communication régulière auprès des institutions et organismes (Pôle emploi, Maison du Département, Coallia, secteur caritatif, etc.) sur les missions et services d'Adalea.

Les activités hébergement, accompagnement social et accueil humanitaire sont les plus connues des personnes interrogées. Ce sont aussi les activités des deux pôles concernées par l'enquête de satisfaction. Les activités emploi et formation de l'association sont moins citées.

Les personnes interrogées connaissent le domaine d'action/activité du ou des services auxquels elles font appel.

Adalea intervient sur plusieurs activités, lesquelles connaissez-vous ?



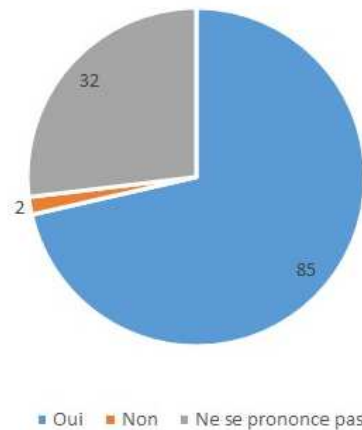
Le même constat avait été fait lors de la précédente enquête. Les pôles Logement Hébergement et Accueil Ecoute et Veille sociale étaient les mieux repérés alors que les pôles Emploi Formation et Ateliers d'Insertion étaient peu connus. Selon les professionnels du groupe de travail, la communication sur les pôles emploi formation n'est pas systématique car les orientations et prescriptions de ces services relèvent de pôles emploi et de la mission locale.

Il y a bien une plaquette associative mais il faudrait diversifier les supports de communication pour communiquer sur la globalité de l'association.

Axes d'amélioration :

- Améliorer nos modes d'information et de communication sur nos espaces d'accueil (type d'information, support, etc.).
- Réaliser un clip de présentation de l'association
- Organiser les pages d'accueil des PC mis à disposition des personnes accueillies avec des liens directs vers le site internet d'Adalea et ses différents réseaux sociaux. Prévoir aussi des accès facilités vers des sites thématiques (Pôle emploi, Caf, Culture Zatous, sécurité sociale, OFPRA, OFII, info.gouv, etc.).

Pour vous, Adalea est-elle une association qui s'engage ?



Pour près de 71% des répondants, Adalea est une association engagée. 32 personnes ne se sont pas prononcées (27%). La question n'est peut-être pas suffisamment claire et explicite. Elle a pu mettre en difficulté certaines personnes accueillies lors du remplissage.

De plus, le groupe de travail met en avant qu'elle peut induire la réponse, difficile de répondre « non » à la question. A travers cette question, le groupe de travail cherchait à voir si les personnes accueillies percevaient la dimension associative d'Adalea. Il faudra sans doute reformuler/ retravailler cette question lors la prochaine enquête de satisfaction.

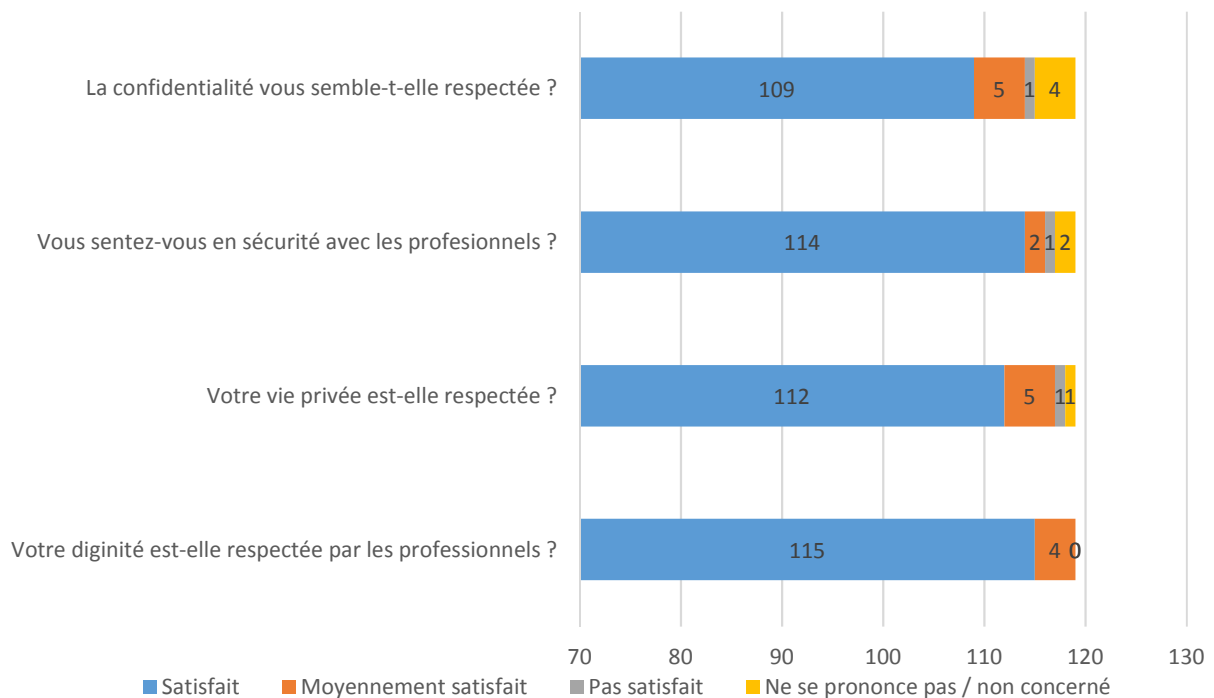
Axes d'amélioration:

- Organiser un affichage des valeurs associatives sur les différents sites de l'association.

1.2.3. LE RESPECT DES DROITS

1.2.3.1. Le respect de la dignité, de la vie privée, de la confidentialité et de la sécurité

Pour les 4 questions sur **le respect des droits fondamentaux** (confidentialité, sécurité, dignité et vie privée), **94,5 % des personnes se disent satisfaites**. On retrouve le même niveau de satisfaction que dans l'enquête de 2012. Les commentaires des personnes (ci-dessous) sont positifs et illustrent la satisfaction des personnes.



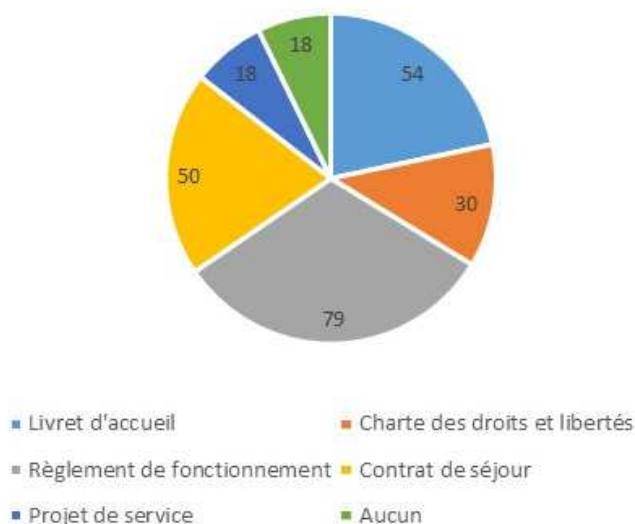
Les commentaires des personnes (si vous le souhaitez, vous pouvez préciser ou commenter vos réponses):

- C'est très bien.
- Je suis bien accueillie chez ADALEA.
- Nous sommes contents.
- Oui nous très sommes contents.
- Un accueil très chaleureux et très à l'écoute.
- Imaginer moi je suis bien là où je suis.
- Avec les professionnels, on est tranquille.
- Très content. Rien à dire. Très sérieux.
- Accueil renouveau. Bravo les travaux.
- Du travail sérieux et honnête.
- Sécurité avec la référente.
- Infirmière à l'écoute de mon histoire.
- Personnels à l'écoute et expliquant les différents dispositifs.
- Je me sens en sécurité car l'IDE me soutient dans mes démarches.
- J'étais complètement perdue en arrivant ici, l'infirmière m'a rassurée et orientée.
- J'ai été entendue et écoutée.
- J'ai pu m'exprimer en toute liberté.

1.2.3.2. Les outils de la loi 2002-2

Globalement, les documents de la loi 2002.2 apparaissent comme peu connus hormis le règlement de fonctionnement qui est le plus cité. Ce constat avait déjà été posé lors de la précédente enquête de satisfaction.

Ces documents vous concernent lesquels connaissez-vous ?



Moins de la moitié des répondants connaît les documents d'accueil sauf le **règlement de fonctionnement** qui est connu par 66,3% :

- **Livret d'accueil** : 44,3% des répondants indiquent le connaître (39% lors de l'enquête de 2012)
- **Charte des droits et des libertés** : 25,2% (26% lors de l'enquête de 2012)
- **Règlement de fonctionnement** : 64,8% (60% lors de l'enquête de 2012)
- **Contrat de séjour** : 42% (40% lors de l'enquête de 2012)
- **Projet de service** : 15,1% (14% lors de l'enquête de 2012)
- **Aucun document** : 15,1% (21% lors de l'enquête de 2012)

■ Pour le contrat de séjour :

69 personnes n'ont pas coché connaître le contrat de séjour :

Services	N'ont pas coché connaître le contrat de séjour	%
Boutique solidarité	26	38%
Point santé	16	23%
Boutique logement	7	10%
Maison relais	6	9%
Hybritel	5	7%
CHRS Argos	3	4%
Ne sait pas	3	4%
CHRS Ker Gallo	2	3%
CHRS Clara Zetkin	1	1%
Total	69	100%

A noter :

- Il n'y a pas de contrat de séjour à la maison relais, mais un titre d'occupation.
- Les personnes accompagnées dans le cadre d'une mesure ASLL ne disposent d'aucun de ces documents, le cadre étant différent
- A la boutique solidarité et au point santé, les personnes ne signent pas de contrat de séjour mais une charte d'engagement.

Si on rapporte le nombre de personnes ayant coché connaître le contrat de séjour (50 personnes) **au nombre de personnes potentiellement concernées par ce document** (les 77 répondants du PLH), on atteint **un taux de corrigé de 65% qui connaîtrait le contrat de séjour.**

Au moment de l'accueil, il y a beaucoup de documents remis, les personnes se retrouvent parfois perdus avec tous les documents remis au moment de l'entrée.

▪ **Pour le livret d'accueil**

65 personnes n'ont pas coché connaître le livret d'accueil, soit 54,6% des répondants

Services	N'ont pas coché connaître le livret d'accueil	%
Boutique solidarité	20	31%
Point santé	14	22%
Hybritel	10	15%
Boutique logement	6	9%
CHRS Argos	5	8%
Maison relais	3	5%
Stabilisation	3	5%
Ne sait pas	2	3%
CHRS Ker Gallo	1	2%
CHRS Clara Zetkin	1	2%
Total	65	100%

Le livret d'accueil de la boutique solidarité n'est pas connu, **seulement 6 personnes** ont coché connaître le livret d'accueil (soit 23% des répondants de la boutique solidarité). Ce livret d'accueil a pourtant été rénové avec les personnes accueillies en 2016.

Si on rapporte le nombre de personnes ayant coché connaître le livret d'accueil (55 personnes) au nombre de personnes potentiellement concernées (CHRS/Stabilisation, Boutique solidarité, hybritel, maison relais), on atteint **un taux de corrigé de 65% qui connaîtraient le livret d'accueil.**

A noter :

- A hybritel, c'est un livret d'orientation
- Il n'y a pas de livret d'accueil pour les actions logement, ni au point santé.

▪ **Pour la charte des droits et des libertés:**

Seulement 24,6% des répondants déclarent la connaître alors qu'elles concernent quasiment tous les services. Elle est affichée sur tous les services et remise avec le livret d'accueil lors de l'accueil des personnes. Cependant, elle est un peu complexe et difficile à lire.

▪ **Pour le projet de service :**

18 personnes ont coché connaître le projet de service. Ce chiffre paraît élevé car le projet de service n'est pas communiqué aux personnes. Il y a vraisemblablement une confusion dans les différents documents remis.

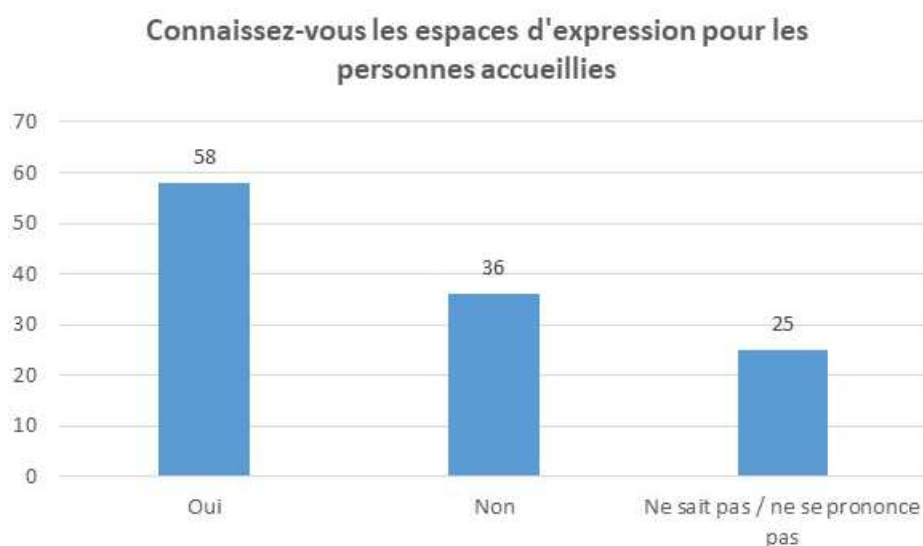
Axes d'amélioration :

- Retravailler les livrets d'accueil du Pôle logement Hébergement (poursuivre le travail engagé dans la simplification, les illustrations, etc.) ; Prévoir un volet personnalisé sur le livret d'accueil pour des indications utiles à la personne.
- Retravailler l'entretien d'accueil sur les CHRS/Stabilisation pour alléger et mieux répartir les informations et documents transmis.
- Pour la Boutique solidarité, harmoniser les pratiques dans la remise du livret d'accueil et le mettre à disposition sur l'espace.

1.2.3.3. Les espaces d'expression dédiés aux personnes accueillies

58 personnes interrogées connaissent les espaces d'expression qui leur sont dédiés (soit 48% des répondants). **A noter une progression par rapport à 2012** où seulement 29% des personnes accueillies connaissaient le Conseil de Vie Sociale, les réunions d'échanges et le conseil de concertation.

Des efforts ont été faits ces dernières années sur les différents services pour favoriser les temps d'échanges collectifs : les temps mensuels et les groupes d'expressions sur les CHRS, les temps d'échanges à la boutique solidarité.



A noter

- Hybritel, les actions logements et le point santé ne sont pas concernés par les espaces d'expression.

61 personnes ne connaissent pas ou ne se prononcent pas sur les espaces d'expression. Seules 9 personnes sur 26 ayant répondu à l'enquête de satisfaction de la boutique solidarité connaissent les temps d'échanges.

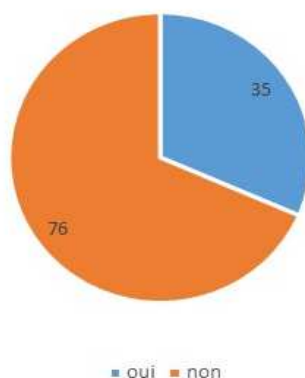
Services	Ne connaisse pas ou ne se prononce pas sur les espaces d'expression	%
Boutique solidarité	17	28%
Point santé	13	21%
Hybritel	13	21%
Boutique logement	9	15%
CHRS Argos	1	2%
Stabilisation	2	3%
Ne sait pas	3	5%
CHRS Ker Gallo	2	3%
CHRS Clara Zetkin	1	2%
Total	61	100%

Si on rapporte le nombre de personnes ayant coché connaître les espaces d'expression (58 personnes) au nombre de personnes potentiellement concernées (CHRS/Stabilisation, Boutique solidarité, maison relais), on atteint **un taux de corrigé de 84% qui connaîtraient l'espace d'expression qui leur sont dédié.**

Les professionnels reconnaissent parfois avoir des difficultés à mobiliser mais sur les derniers temps mensuels des CHRS, la participation était relativement satisfaisante. Le groupe de travail « Participation » du plan d'actions a permis de mettre en place une réelle dynamique autour de la participation dans les différents services.

Sur la boutique solidarité, il y a plus de mobilisation quand il y a un évènement particulier. Ce fut le cas avec la réflexion sur l'abri canin, la charte d'engagement, etc.

Y participez-vous ?



35 personnes déclarent y participer. Les commentaires ci-dessous mettent en avant la satisfaction des personnes qui y participent. D'autres mettent en avant le manque d'intérêt ou de temps pour participer à ces temps.

A la question, qu'en pensez-vous ? Les commentaires sont divers (ci-dessous)

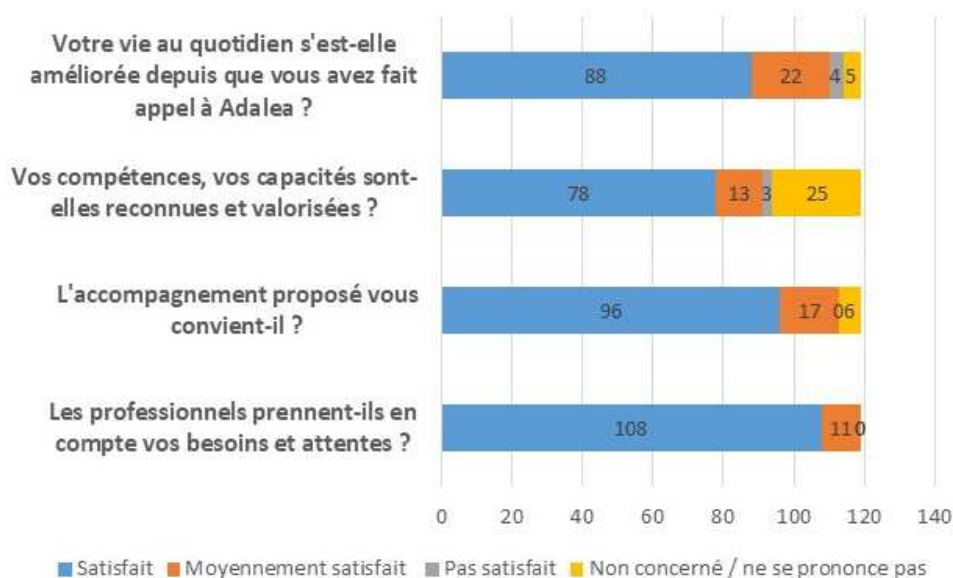
- Ce sont des informations spécifiques plus que nécessaires.
- Ces moments de convivialité me reboostent énormément et me font du bien.
- C'est bien, mais on n'est pas suffisamment de résidents.
- Toujours les mêmes.
- Bien, mais je n'y participe que de temps en temps.
- Je ne participe pas forcément à toutes les réunions, mais ces dernières sont utiles pour le développement de chacun.
- Bien.
- C'est bien parce qu'on peut échanger sur des idées ou des propos.
- J'y participe de temps en temps.
- Je pense qu'ils sont très gentils.
- C'est très enrichissant.
- C'est cool.
- Je viendrais à la prochaine réunion mensuelle.
- Je découvre beaucoup de choses. Ils nous conseillent aussi !
- Valorisant pour les résidents. Relève leur statut actuel.
- Il y a des trucs très intéressants.
- C'est une bonne chose d'échanger avec les professionnelles d'Adalea.
- Pas le temps.
- Pas envie.
- Ça ne m'intéresse pas.
- Aucun intérêt pour moi.
- Ça ne m'intéresse pas.
- A déjà participé avec la Mairie et n'a pas eu le compte-rendu.
- Je porte l'accent sur la discrétion du personnel.

Axes d'amélioration :

- Poursuivre la dynamique engagée des espaces d'échanges sur les différents services et tenir dans la durée et la régularité.
- Poursuivre les temps d'information commun (interservices) comme l'information sur culture Zatous.

3.4. Les aides proposées /l'accompagnement

3.4.1. Prise en compte des besoins, accompagnement, amélioration du quotidien et valorisation des compétences



- **89% des personnes estiment que leurs besoins et attentes** ont été pris en compte dans le cadre de l'accompagnement.
- **79% des personnes se disent satisfaites de l'accompagnement dont elles bénéficient.**
- **A la question « vos compétences, vos capacités sont-elles reconnues et valorisées »,** 25 personnes ne se sont pas prononcées. 60% sont satisfaites. Au vu du nombre de personnes qui ne se sont pas prononcées, il semblerait que la question ne soit pas suffisamment explicite et devra être retravaillée à la prochaine enquête de satisfaction.

Les répondants des services de la Boutique solidarité et du point santé ont moins répondu à cette question. La nature même de ces services et de leurs missions peut expliquer cette tendance. Ce ne sont pas des dispositifs d'accompagnement. C'est de l'accueil, de l'évaluation et de l'orientation. De même pour Hybritel, c'est de l'hébergement d'urgence sans accompagnement.

Services	Ne se prononce pas sur « vos compétences, vos capacités sont-elles reconnues et valorisées »	%
Boutique solidarité	7	28%
Point santé	7	28%
Boutique logement	1	4%
Maison relais	1	4%
Hybritel	7	28%
Stabilisation	1	4%
CHRS Ker Gallo	1	4%
Total	25	100%

- **74% des personnes estiment que leur vie au quotidien s'est améliorée** depuis qu'ils ont fait appel à Adalea.

26 personnes sont moyennement ou peu satisfaites dont 17 personnes accueillies de la boutique solidarité et du point santé. Ce sont des services de veille et d'urgence sociale. Les personnes accueillies font souvent appel au 115 ou sont en hébergement d'urgence et dans l'attente d'une solution durable. Leurs commentaires illustrent la précarité de leur situation de logement :

- *Étant malade, j'aurais voulu qu'ADALEA me propose un logement.*
- *Je suis malade et malgré l'aide de l'infirmière pour ma santé, je n'ai pas de logement stable*
- *J'attends un logement autre que l'hôtel car je suis malade*
- *La vie en hôtel est difficile pour nous.*

Commentaires des personnes interrogées:

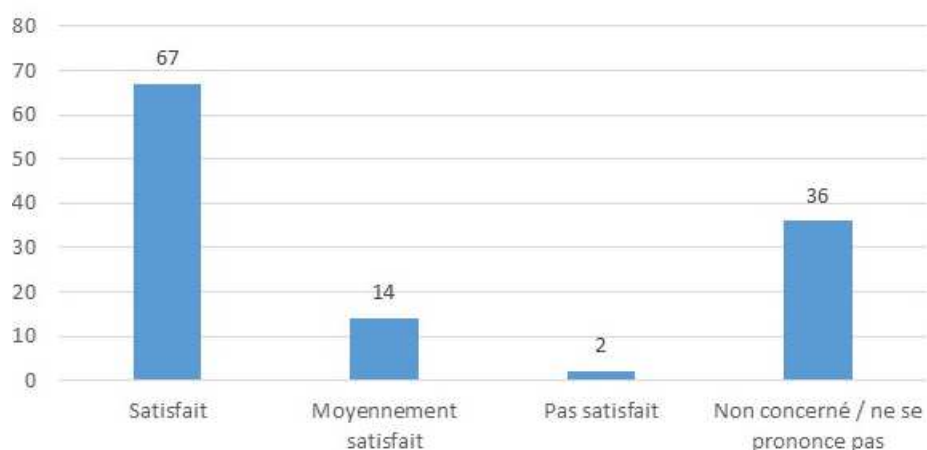
- *J'aime ADALEA, car ils m'accompagnent partout*
- *Grâce, à ADALEA, j'ai repris mon autonomie et ma place de femme libre.*
- *Personnellement, cela m'a permis de retrouver une stabilité de vie.*
- *Niveau budgétaire.*
- *Nous sommes en sécurité et ADALEA rempli ses devoirs en nous.*
- *Ils sont très corrects*
- *Amélioration au niveau budgétaire*
- *Personnellement, cela m'a permis de retrouver une stabilité de vie*
- *Ils sont très corrects*
- *Nous sommes en sécurité et ADALEA remplit ses devoirs en tout*
- *Mme Sandrine m'aide beaucoup sur ma vie, me conseille.*
- *J'ai un toit sur la tête.*
- *La présence des professionnels apporte une avancée significative.*
- *Je me sens moins seul.*
- *J'ai un logement, et amélioration au niveau financier.*
- *Nafi m'a beaucoup aidé, et m'a accompagné à l'hôpital.*
- *Étant malade, j'aurais voulu qu'ADALEA me propose un logement.*
- *J'avais peur de ne pas pouvoir être soigné, car je n'ai pas d'argent.*
- *Oui ma vie s'est améliorée mais c'est quand même dur.*
- *On m'a donné des médicaments pour ma tension*
- *Je suis malade et malgré l'aide de l'infirmière pour ma santé, je n'ai pas de logement stable.*
- *J'ai enfin pu être soigné dignement*
- *On m'a bien soigné*
- *J'attends un logement autre que l'hôtel car je suis malade*
- *On s'est bien occupé de moi à l'hôpital*
- *J'étais perdu dans mes rdv, l'infirmière m'a beaucoup aidée.*
- *Adalea (logement/hébergement: 18/20) / Accueil Ecoute femme: 18/20*

3.4.2. Les activités collectives

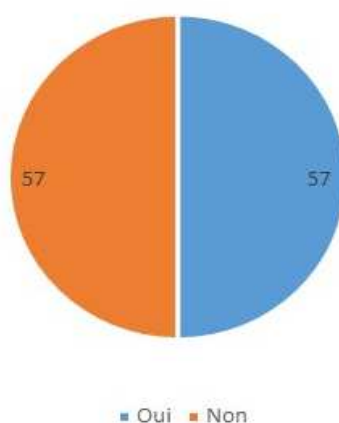
56 % des répondants se disent satisfaits des activités collectives proposées (54% dans l'enquête de 2012) et 50% y participent. On atteint **un taux de corrigé de 80% si on rapporte le ratio aux nombre de personnes concernées.**

A noter : Les CHRS, la maison relais, les places de stabilisation et la boutique solidarité proposent des activités tout au long de l'année. La boutique logement et hybritel ne proposent pas d'activités.

Les activités collectives proposées sont-elles adaptées et suffisantes pour vous ?



Y participez vous ?



Commentaires à la question : qu'en pensez-vous ?

- Non parce que le chien ne peut pas venir (ex: nettoyage de plage)
- Je voudrais souligner que l'information est un facteur fondamental, culturel de la communauté
- Ces moments collectifs nous sortent de nos soucis qu'on avait auparavant et nous pousse à aller de l'avant.
- J'aime les activités car les enfants jouent bien.
- Très bonnes activités.
- C'est bien.
- J'y participe de temps en temps, ça occupe
- J'y participe de temps en temps, cela apporte une certaine occupation de l'esprit.
- J'y participe rarement.
- En ce moment, je traverse une période un peu négative. Alors, mon jugement pourrait être un peu faussé.
- Agréable.
- Continuer à faire plus, surtout pour les enfants.
- Plus d'accompagnement serait parfait.
- On se sent bien quand il y a des activités collectives.
- De temps en temps. Ça occupe
- C'est bien
- On se sent bien quand il y a des activités collectives
- En fonction de mes disponibilités
- Je trouve qu'il y a trop d'activités proposées
- Mes enfants découvrent plein de choses qu'elles ne connaissaient pas.
- Mettre internet dans la salle.
- Oui et non car à cause de mon chien et de mon manque de motivation, je n'ai pas beaucoup participé.
- Ça ne m'intéresse pas. Je n'ai pas envie d'y participer.
- Pas adaptés. Je souhaiterais faire du sport.
- Je ne souhaite pas y participer pour le moment (santé).
- C'est bien.
- C'est intéressant, On apprend beaucoup de chose.
- Cela décriste un peu, c'est très bien de participer aux activités collectives.

Les commentaires ci-dessus illustrent l'apport des activités pour les personnes accueillies. Les services essaient de diversifier les activités proposées et de recueillir les attentes des personnes, libre à chacun d'y participer en fonction de ses disponibilités. Le groupe de travail considère que les activités proposées sont satisfaisantes. La régularité dans les activités proposées varie d'un service à un autre en fonction des missions et la nature de l'accompagnement. Certaines activités (sculpture, etc.) sont animées par des bénévoles (sculpture, art thérapie, etc.).

Axe d'amélioration :

- Poursuivre et renforcer la dynamique des activités collectives sur l'ensemble des services
- Poursuivre le bénévolat de compétences pour diversifier les activités proposées.
- Sur le prochain questionnaire d'enquête de satisfaction, revoir l'ordre des questions, interroger d'abord sur leur participation et ensuite demander leur avis.

3.5. Les ressources humaines et matérielles

95% des personnes considèrent avoir été bien accueillie.

▪ **Disponibilité des professionnels**

Près de 90% des personnes estiment que les professionnels sont disponibles et à leur écoute (89% en 2012). Quelques commentaires viennent illustrer ce pourcentage (cf. ci-dessous).

▪ **Les locaux d'Adalea**

76% des personnes considèrent que les locaux d'Adalea sont bien situés et accueillants (87% en 2012). Le taux de satisfaction diminue par rapport à 2012, surtout au niveau de la localisation géographique.

Sur les 28 personnes moyennement ou peu satisfaites de la localisation :

- 19 personnes ont complété le questionnaire du point santé et de la boutique solidarité et ont connu le site de Clémenceau (locaux provisoires) à proximité du centre-ville et du Trait d'Union.
- 5 personnes sont hébergées sur le site de Lesseps, éloigné aussi du centre-ville.



Les commentaires font apparaître aussi la pente du site de la corderie difficile à monter. A noter que sur la période de remplissage, l'accès n'était possible que de la rue Tristan Corbière en raison des travaux.

Depuis fin décembre, l'accès via la rue de la corderie est possible avec un accès Personne à Mobilité Réduite (PMR).

Commentaires :

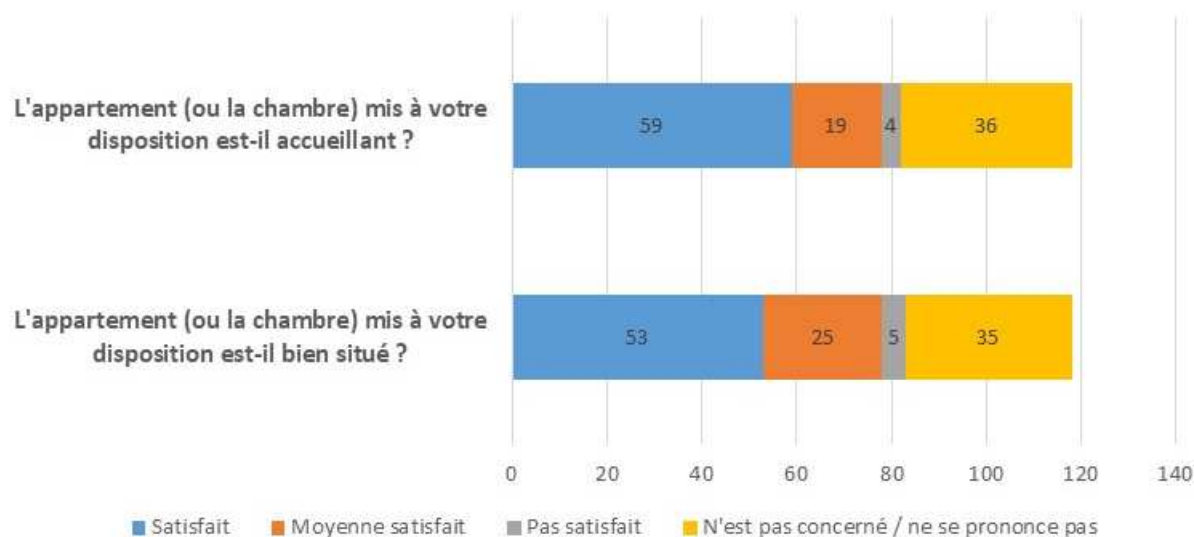
- *Pas à Clémenceau.*
- *Quand je suis venue, j'ai été bien accueillie.*
- *Logement bien, mais manque de luminosité.*
- *ADALEA (Hybritel), mettez pour un arrêt du bus et un WIFI et dans nos cuisines un congélateur.*
- *Ils sont très humains.*
- *Mettre un arrêt de bus et ajouter le WIFI.*
- *Bien sécurisé tout en étant proche du centre.*
- *Je me suis bien installé. Je me sens à l'aise.*
- *Je suis en béquilles, l'accès par la cour est trop dangereux et l'ascenseur ne fonctionne pas bien.*
- *La pente est dure à monter.*
- *La cour est dure à monter, heureusement je peux rentrer par la petite porte.*
- *J'ai été très bien accueilli par les docteurs, l'infirmière, ils se sont bien occupés de moi et de ma famille.*
- *Avec la rénovation en cours, les locaux sont devenus hyper bien.*

▪ Les appartements

Tous les services ne sont pas concernés par la partie hébergement/logement avec une mise à disposition d'un appartement. Sont concernés les CHRS / stabilisation, hybritel, la maison relais, les ALT des actions logement. Ce qui explique qu'une partie des personnes ne se sont pas prononcées.

Sur les 23 personnes qui considèrent que l'appartement mis à disposition n'est pas accueillant :

- 11 personnes ont répondu du point santé et la boutique solidarité. Pourtant, ces personnes ne sont pas concernées par la mise à disposition d'un appartement par Adalea. Quand on regarde les commentaires, ces personnes se sont exprimées sur leurs conditions de logement ou d'hébergement personnelles : *La vie en hôtel est difficile pour nous, Il faudrait que le Trait d'Union soit ouvert le dimanche car il commence à faire froid, Il est difficile de se déplacer jusqu'au point santé quand on habite loin.*
- 2 personnes du CHRS Argos
- 2 personnes de la place de stabilisation
- 3 personnes d'hybritel
- 1 personnes de la maison relais
- 1 personne de la boutique logement



Sur les 29 personnes qui considèrent que l'appartement, mis à disposition, n'est pas bien situé:

- 12 personnes ont répondu du point santé et la boutique solidarité
- 7 personnes d'hybritel et 2 de la maison relais
- 4 personnes du CHRS Argos et 1 personne de la stabilisation
- 2 personnes de Clara Zetkin
- 1 personne de Ker Gallo

Les professionnels s'étonnent des réponses car les appartements CHRS sont relativement bien situés, pas très loin du centre-ville et desservis par les bus. C'est peut-être le quartier ou l'environnement qui est évalué dans cette question.

A l'ouverture d'hybritel, une ligne de bus a été demandée à l'agglomération mais a été refusée. Il faudrait que les habitants se mobilisent autour de cette problématique.

Si on rapporte le nombre de personnes qui se sont prononcées sur **la qualité des appartements mis à disposition** (82 personnes en moyenne) au nombre de personnes potentiellement concernées par cette question, on atteint **un taux de corrigé de satisfaction 67,8%** (63% en 2012).

Des efforts ont été faits ces 4 dernières années pour essayer de renouveler le parc d'hébergement en se séparant de certains logements pour en louer des plus accueillants notamment sur les ALT, dispositif sur lequel il n'y a pas de temps de travail pour l'entretien du logement.

Selon vous, s'il y avait une amélioration à apporter au fonctionnement du service, laquelle faudrait-il apporter en priorité ?

- Mettre le logement aux normes. VMC uniquement dans la salle de bain
- Logement rez de chaussée sur la route, je ferme les volets. Manque de place.
- L'information est un facteur fondamental. Je voudrais que toutes les informations soient dans la langue française, l'anglais, l'arabe et le portugais, etc.
- L'entrée de la Boutique Solidarité, côté Tristan CORBIÈRES, est raide.
- Internet.
- Sinon, quand j'ai été reçue au 115, cela serai bien de pouvoir recevoir la ou les personnes qui nous soutiennent dans notre malheur. Bien sûr dans la limite du raisonnable.
- Pour moi, tout va bien.
- Rien à signaler.
- Pas assez de participation de la part des autres résidents.
- Ligne de bus.
- La propreté des gens.
- Moins de tensions entre les personnes hébergées et les professionnelles.
- La priorité de mettre pour nous en urgence un arrêt de bus.
- Il manque seulement internet
- Tout est très bien
- Mettre des machines de lingerie dans l'immeuble.
- Mettre la WIFI.
- Mettre des chambres pour les grandes familles.
- On n'est très contents et on n'est bien ici.
- Ligne de bus
- Pas assez de participation de la part des autres résidents
- Ne rien changer.
- Un arrêt de bus.
- Mettre des machines de lingerie dans l'immeuble.
- Mettre les réseaux WIFI
- Le Wifi.
- Pas d'accueil le week-end. Dur l'hiver.
- Rien à changer, les locaux sont bien adaptés depuis les travaux de rénovations.
- J'aurais souhaité pour les femmes en CHRS, que le fonctionnement des machines à laver reste le même qu'avant les travaux. Les machines ne sont pas efficaces à 40°.
- Il faudrait que le Trait d'Union soit ouvert le dimanche car il commence à faire froid.
- Il faudrait que l'abri de nuit le Trait d'Union soit ouvert le dimanche
- Il est difficile de se déplacer jusqu'au point santé quand on habite loin
- La vie en hôtel est difficile pour nous
- Je n'en vois aucune

Axes d'amélioration :

- Continuer notre effort sur la qualité du parc d'hébergement, veiller à la localisation des logements et au renouvellement des équipements etc.
- Installer une rampe au niveau l'accès Tristan Corbière
- Etudier la question de l'accès au WIFI (aspect technique, responsabilité, traçabilité) pour les personnes accueillies sur les différents sites

Remarques / suggestions des personnes :

- *Je voudrais qu'à l'intérieur de l'appartement pour les enfants ne pas ouvrir les portes, je voudrais aussi internet et chaîne du football.*
- *Dans mon appartement, je me sens chez moi.*
- *Dans mon logement, je déprime à cause du mur du bâtiment en face, pas de soleil.*
- *Nous demandons l'acceptation de laisser nos poussettes pour éviter de monter et de descendre s'il y a moyen parking.*
- *On est très content et on est bien ici*
- *Nous demandons l'acceptation de laisser nos poussettes s'il y a moyen*
- *C'est important que l'entrée du bâtiment reste propre (cour, poubelles) Pare terre de fleurs.*
- *L'appartement a des problèmes de ventilation, d'où des moisissures, et très bruyant car beaucoup de circulation. Les locaux neufs sont plus accueillants.*
- *Merci pour tout ce que vous faites pour moi*
- *Je suggère qu'Adalea veille à ce que le logement qu'il accorde temporairement soit bien tenu pour les personnes qui viendront après.*
- *Longue vie à Adalea*
- *On est très content et on est bien ici*
- *Souhaiterait travailler comme bénévole avec Daniel*
- *L'équipe que je connais est aimable*

4. LES AXES D'AMELIORATION

La connaissance d'ADALEA et ses missions :

- Installer un écran d'accueil dans les salles d'attente avec des informations en continue sur ADALEA et ses actions.
- Réaliser un clip de présentation de l'association.
- Poursuivre et finaliser le travail de signalétique sur l'ensemble des sites.
- Entretenir une communication régulière auprès des institutions et organismes (Pôle emploi, Maison Département, Coallia, secteur caritatif, etc.) sur les missions et services d'Adalea.
- Organiser un affichage des valeurs de l'association sur l'ensemble des sites.

Les droits et les outils de la loi 2002.2

- Retravailler les livrets d'accueil du Pôle Logement Hébergement (poursuivre le travail engagé dans la simplification, les illustrations, etc.) ; Prévoir un volet personnalisé sur le livret d'accueil pour des indications utiles à la personne.
- Retravailler l'entretien d'accueil sur les CHRS/Stabilisation pour l'alléger et mieux répartir les informations et documents transmis.
- Pour la Boutique solidarité, harmoniser les pratiques dans la remise du livret d'accueil.
- Poursuivre la dynamique engagée des espaces d'échanges sur les différents services et tenir dans la durée et la régularité.

Les aides proposées et l'accompagnement

- Poursuivre et renforcer la dynamique des activités collectives sur l'ensemble des services.
- Poursuivre les temps d'information et d'activité commun (interservices).
- Renforcer l'accompagnement autour de la mobilité (usage des transports en commun, permis de conduite, etc.).

Les ressources humaines et matérielles

- Continuer notre effort sur la qualité du parc d'hébergement, la localisation des logements et les équipements.
- Etudier la question de l'accès au WIFI (aspect technique, responsabilité, traçabilité) pour les personnes accueillies sur les différents sites de l'association.
- Faire évoluer le dispositif de prêt des vélos électriques pour plus de souplesse.

5. LA COMMUNICATION DES RESULTATS

Le groupe de travail a choisi de communiquer les résultats à l'aide d'un support vidéo. Elle reprend les principaux résultats de l'enquête de satisfaction et illustre les propos des personnes accueillies. Elle est disponible sur le site internet de l'association : www.adalea.fr

6. APPORTS DE LA DEMARCHE ET DIFFICULTEES RENCONTREES

6.1. Les apports de la démarche

Cette 2^{ème} enquête de satisfaction permet d'asseoir encore davantage la démarche qualité engagée au niveau de l'association. Progressivement, l'ensemble des acteurs (personnes accueillies, professionnels et administrateurs se familiarisent avec la démarche d'amélioration continue de la qualité de nos interventions.

Cette enquête a été l'occasion de riches échanges entre les salariées eux-mêmes, mais aussi avec les personnes accueillies. Elle nous donne une nouvelle occasion d'être à l'écoute des personnes accueillies, de leurs attentes, de leurs préoccupations et propositions.

L'augmentation de la participation à cette 2^{ème} enquête ainsi que l'enquête téléphonique nous conforte dans cette approche du recueil de l'avis des personnes pour faire évoluer nos pratiques et l'amélioration de nos prestations.

6.2. Les difficultés rencontrées

Il s'agit de la 2^{ème} enquête de satisfaction. Aussi, elle a été menée plus aisément. D'une part, parce qu'une partie des outils était existant et ils ont pu être améliorées. D'autre part, les professionnels étaient plus aguerris à la démarche. Ce qui a facilité la mise en œuvre et l'animation de cette 2^{ème} démarche d'enquête de satisfaction. Néanmoins, quelques difficultés demeurent :

- La mobilisation des personnes accueillies tout au long de la démarche. Seule la personne accueillie a pu suivre de manière régulière les réunions du groupe de travail
- Définir les questions qui concernent l'ensemble des dispositifs et celles qu'il adaptée à chaque service.




Axes d'amélioration pour la prochaine enquête de satisfaction:

- Faciliter l'accès au questionnaire numérique sur les ordinateurs mis à disposition des personnes accueillies, avec des raccourcis ou des messages flash d'invitation au remplissage, etc.
- Revoir le mode d'administration du questionnaire pour les personnes accompagnées dans le cadre des actions logement, privilégier l'enquête téléphone plus adaptée et efficace.
- Retravailler / reformuler certaines questions qui ont posé des difficultés au remplissage (N°3 : Pour vous, Adalea est-elle une association qui s'engage ? N°12 : vos compétences, vos capacités sont-elles reconnues et valorisées ? Revoir l'ordre de certaines questions.
- Adapter le questionnaire en fonction des services avec un socle commun et des thématiques spécifiques selon les missions des services.
- Installer une rampe au niveau l'accès Tristan Corbière.
- Etudier la question de l'accès au WIFI (aspect technique, responsabilité, traçabilité) pour les personnes accueillies sur les différents sites.

7. ANNEXES

- Le questionnaire de satisfaction
- La trame de l'enquête téléphonique

LES RESSOURCES HUMAINES ET MATERIELLES

				N'est pas concerné/ ne se prononce pas
15. Avez-vous été bien accueilli ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Les professionnels sont-ils disponibles ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Les professionnels sont-ils à votre écoute ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Les locaux d'ADALEA sont-ils bien situés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Les locaux d'ADALEA sont-ils accueillants ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si vous le souhaitez, vous pouvez préciser ou commenter vos réponses				
20. L'appartement (ou la chambre) mis à votre disposition est-il bien situé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. L'appartement (ou la chambre) mis à votre disposition est-il accueillant ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Quand vous avez rempli ce questionnaire, à quel service faisiez-vous appel ?	<input type="checkbox"/> CHRS Argos <input type="checkbox"/> CHRS Clara Zetkin <input type="checkbox"/> Maison Relais <input type="checkbox"/> Boutique Solidarité <input type="checkbox"/> Hybritel		<input type="checkbox"/> CHRS Ker Gallo <input type="checkbox"/> Boutique Logement <input type="checkbox"/> Places de Stabilisation <input type="checkbox"/> Point Santé	

Selon vous, s'il y avait une amélioration à apporter au fonctionnement du service, laquelle faudrait-il apporter en priorité ?

Si vous le souhaitez, vous pouvez faire des remarques, commentaires, suggestions :

MERCI DE VOTRE CONTRIBUTION !



LA PAROLE DONNÉE AUX PERSONNES ACCUEILLIES...

Enquête de satisfaction

A quoi ça sert ?

Connaître votre avis et contribuer à l'amélioration de la qualité du service rendu aux personnes accueillies.

Suite à la dernière **enquête de satisfaction en 2012, des améliorations ont été apportées**, voici quelques exemples :

- Des logements plus confortables et mieux équipés
- Une ouverture de la boutique solidarité dès 8h30 (au lieu de 9h00)
- Une simplification des documents d'accueil (le règlement intérieur du CHRS a été allégé, il est passé de 8 pages à 1 page)
- Une nouvelle signalétique sur tous les sites d'Adalea

Ce questionnaire a été réalisé par un groupe de travail constitué de personnes accueillies et de professionnels.

Il s'inscrit dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002 qui vise à renforcer les droits et la participation des personnes accueillies. Il est anonyme.



Merci de ne cocher qu'**une seule case** par question (sauf cas contraire indiqué). Ce questionnaire peut-être aussi rempli en ligne à partir du lien suivant: <https://framaforms.org/enquete-de-satisfaction-1504168662>

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire aider par un professionnel.

Le remplir vous prendra 15 minutes en moyenne. Une fois complété, merci de donner votre questionnaire à un professionnel ou de le déposer dans la boîte prévue à cet effet **avant le 18 décembre 2017**.

Légende du niveau de votre satisfaction pour remplir le questionnaire :



Satisfait



Moyennement satisfait



Pas satisfait

Connaissez-vous ADALEA ?

1. Comment avez-vous connu ADALEA ?	<input type="checkbox"/> Par le 115, numéro d'urgence sociale <input type="checkbox"/> Par le SIAO <input type="checkbox"/> Par le bouche à oreille / par une connaissance <input type="checkbox"/> Par le 3919, Violences femmes info <input type="checkbox"/> Par le site internet d'Adalea <input type="checkbox"/> Par la presse <input type="checkbox"/> Par un travailleur social <input type="checkbox"/> Autre, précisez :
2. ADALEA intervient sur plusieurs activités, lesquelles connaissez-vous ?	<input type="checkbox"/> Emploi <input type="checkbox"/> Formation <input type="checkbox"/> Hébergement <input type="checkbox"/> Accompagnement social <input type="checkbox"/> Accueil humanitaire (douche, adresse, etc.) <input type="checkbox"/> Accompagnement femmes victimes de violences <input type="checkbox"/> Aucune <input type="checkbox"/> Autre, précisez :
3. Pour vous, ADALEA est-elle une association qui s'engage (*) ? <small>(*) à défendre les intérêts des plus démunis et à lutte contre toutes les formes d'exclusion</small>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne se prononce pas

VOS DROITS

				N'est pas concerné/ ne se prononce pas
4. Votre dignité* est-elle respectée par les professionnels ? <small>*respect que mérite tout être humain</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Votre vie privée est-elle respectée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Vous sentez-vous en sécurité avec les professionnels ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si vous le souhaitez, vous pouvez préciser ou commenter vos réponses				

VOS DROITS

				N'est pas concerné/ ne se prononce pas
7. La confidentialité vous semble-t-elle respectée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ces documents vous concernent, lequel ou lesquels connaissez-vous ? <small>(Vous pouvez cocher plusieurs cases)</small>	<input type="checkbox"/> Livret d'accueil <input type="checkbox"/> Charte des droits et libertés <input type="checkbox"/> Règlement de fonctionnement <input type="checkbox"/> Contrat de séjour <input type="checkbox"/> Projet de service <input type="checkbox"/> Aucun			
9. Connaissez-vous les espaces d'expressions pour les personnes accueillies (temps d'échanges, réunions mensuelles, conseil de résidents)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Ne sait pas / ne se prononce pas	
- Y participez-vous ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Ne sait pas / ne se prononce pas	
- Qu'en pensez-vous ?				

Les aides proposées / L'accompagnement

				N'est pas concerné/ ne se prononce pas
10. Les professionnels prennent-ils en compte vos besoins et vos attentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. L'accompagnement proposé vous convient-il ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Vos compétences, vos capacités sont-elles reconnues et valorisées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Votre vie au quotidien s'est-elle améliorée depuis que vous avez fait appel à ADALEA ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si vous le souhaitez, vous pouvez préciser ou commenter vos réponses				
14. Les activités et actions collectives proposées sont-elles adaptées et suffisantes pour vous ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Y participez-vous ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non		
Qu'en pensez-vous ?				



Enquête de satisfaction par téléphone

Public cible : Personnes ayant été accompagnées et sorties des dispositifs (CHRS, stabilisation, boutique logement) entre novembre 2016 et juin 2017

Introduction :

Bonjour Mr XXX, je suis XXXX de l'association Adalea. Je me permets de vous appeler car nous menons actuellement une enquête de satisfaction en vue d'améliorer la qualité de nos services. Est-ce que vous auriez 5 minutes à me consacrer afin de répondre à quelques questions par téléphone ? Le questionnaire est anonyme et comporte 4 questions.

1. Est-ce que vous êtes satisfait de l'accompagnement dont vous avez bénéficié par ADALEA ?

Sur une échelle de 1 à 3 (1 : satisfait / 3 : pas satisfait), quel est votre niveau de satisfaction de l'accompagnement dont vous avez bénéficié ?

Il s'agit pour cette question d'apprécier si l'accompagnement proposé a convenu à la personne tant l'accompagnement individuel que collectif.

Relance si besoin :

Est-ce que vos besoins et attentes ont été pris en compte ? Est-ce que l'accompagnement dont vous avez bénéficié a permis d'améliorer votre quotidien ? Quels ont été les points forts de l'accompagnement ? Qu'est-ce que vous avez apprécié ? Qu'est-ce que vous en reprenez ? Est-ce qu'il y a des choses qui vous ont déplu ?

Si la personne n'est pas satisfaite : pouvez-vous nous en donner les raisons ?

2. Est-ce qu'il y a un aspect que vous auriez souhaité travailler davantage ?

Il s'agit de repérer des aspects de la vie que la personne aurait aimé travailler davantage lors de son séjour ou période d'accompagnement : la gestion du budget, la parentalité, le lien social, etc.

Relance si besoin : *Est-ce que le temps d'accompagnement a été suffisant pour répondre à l'ensemble de vos besoins ?*

3. Est-ce que la fin de l'accompagnement / sortie a été bien préparée ?

Il s'agit de voir avec la personne si la préparation à sa sortie a été satisfaisante : recherche de logement, l'emménagement dans le nouveau logement, le relais fait avec l'assistance sociale de secteur, etc.

Relance si besoin : *Est-ce que vous vous êtes senti suffisamment soutenu pour préparer votre sortie ou l'arrêt de l'accompagnement ?*

Si non, pour quelles raisons ? *qu'est-ce qu'il faudrait améliorer ?*

Sur une échelle de 1 à 3 (1 : satisfait / 3 : pas satisfait), quel est votre niveau de satisfaction de la préparation à la sortie dont vous avez bénéficié ?

4. Pour terminer, souhaitez-vous ajouter des observations ou faire part de suggestions ?

Je vous remercie de votre contribution et du temps que vous avez pu me consacrer. Bonne continuation ! Au revoir.