

**RETROUVEZ TOUS LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE
SATISFACTION À LAQUELLE VOUS AVEZ
PARTICIPÉ EN 2016**

- Au Centre de soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)
- et au Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques (CAARUD)

Le Centre de soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)

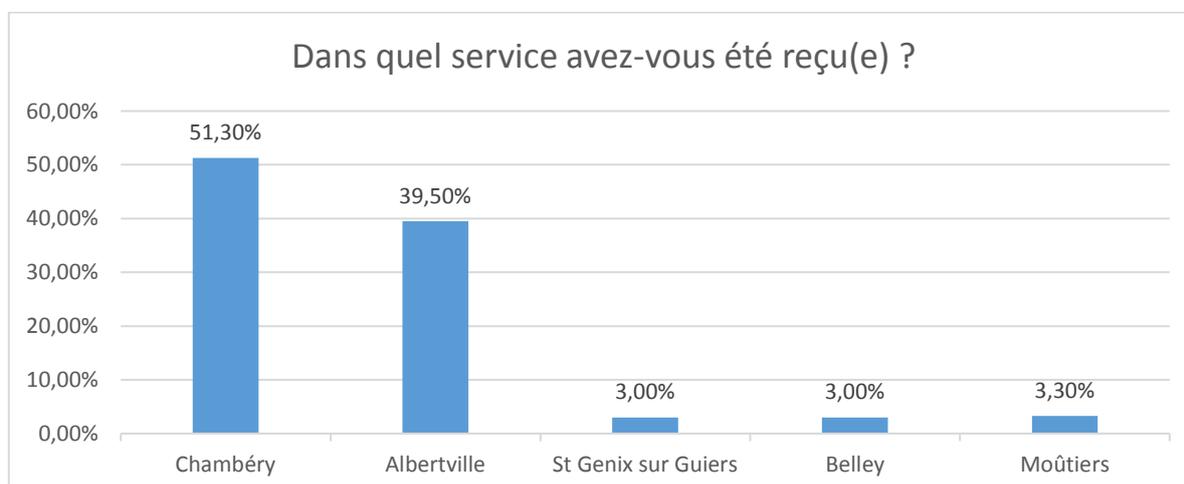
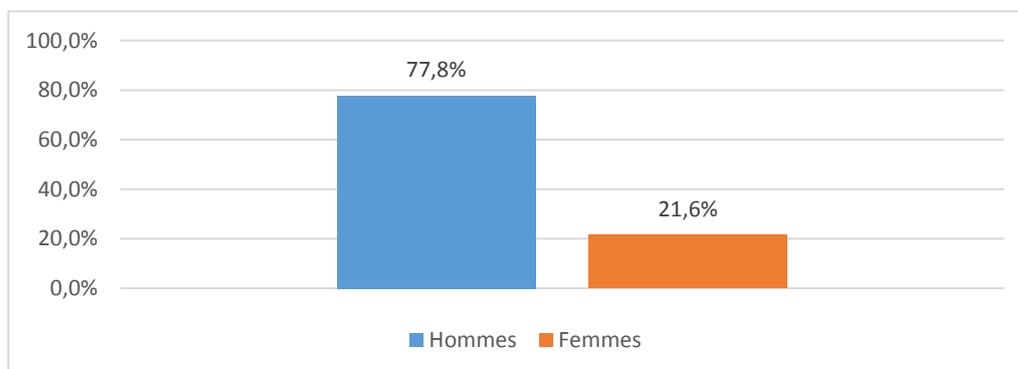
Les réponses par territoire

Chambéry :	156 questionnaires
Albertville :	120 questionnaires
Moûtiers	10 questionnaires
Belley :	9 questionnaires
St Genix sur Guiers	9 questionnaires

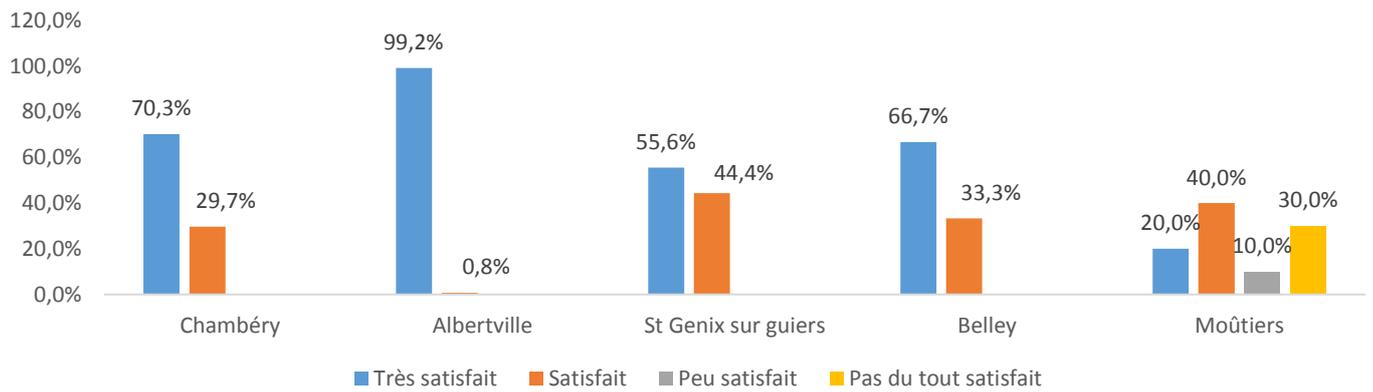
Auquel il convient d'ajouter 10 questionnaires réalisés auprès des familles qui sont majoritairement satisfaites :

- 6 ont répondu sur le site d'Albertville : commentaires : « je suis très contente du Pélican. J'ai su trouver la réponse à mes questions et l'aide souhaitée. Pour mon conjoint aussi. Ce soutien est important, le pire dans cette situation étant la solitude, le désarroi, la peur. Grâce à vous j'ai pu trouver un soutien et ne plus être perdue. Vous m'avez aidée, merci »
- 3 ont répondu sur le site de Chambéry : commentaires : « Structure indispensable, qualité de la prise en charge. » / « Environnement propre et fleuri, de ce fait très accueillant. Les salariés sont sympathiques, polies et sont très concernés par leurs missions. Très bon CSAPA »
- 1 a répondu sur le site de St Genix sur Guiers : commentaire : « Une ouverture de la permanence d'autres jours que le jeudi serait bien »

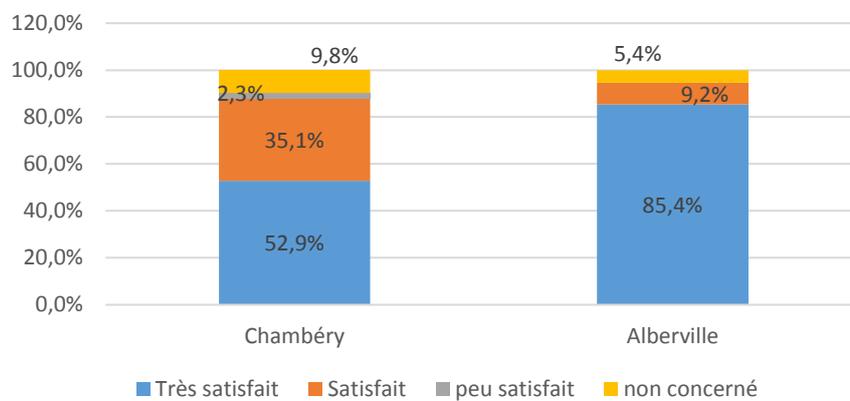
Les résultats généraux



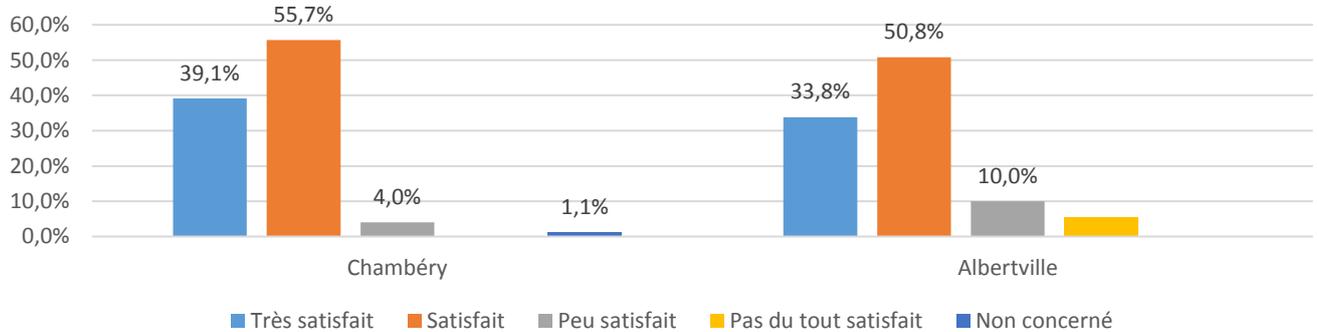
L'accueil sur place dans les services



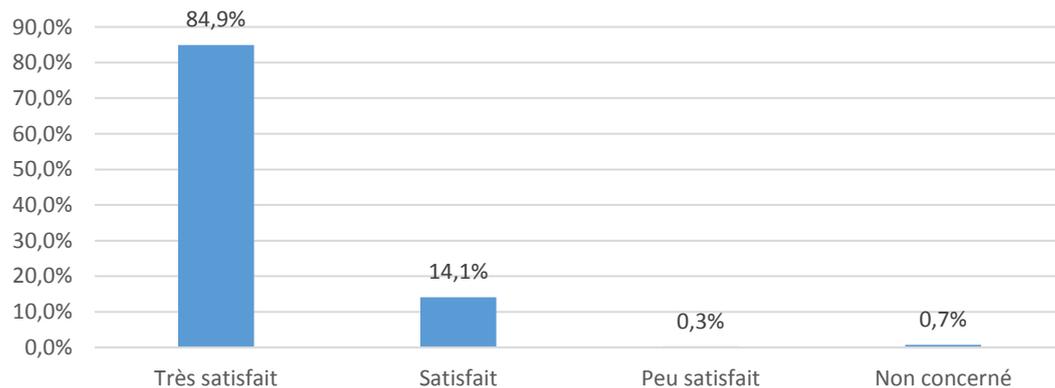
L'accueil téléphonique



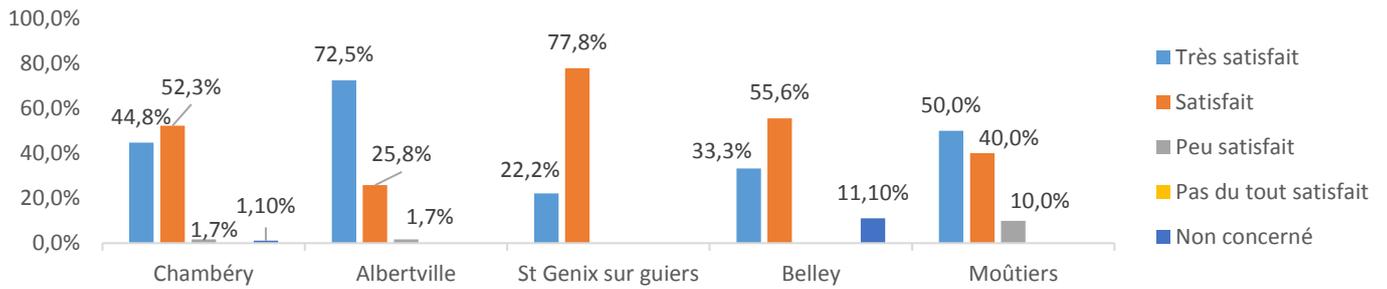
L'aspect général des locaux



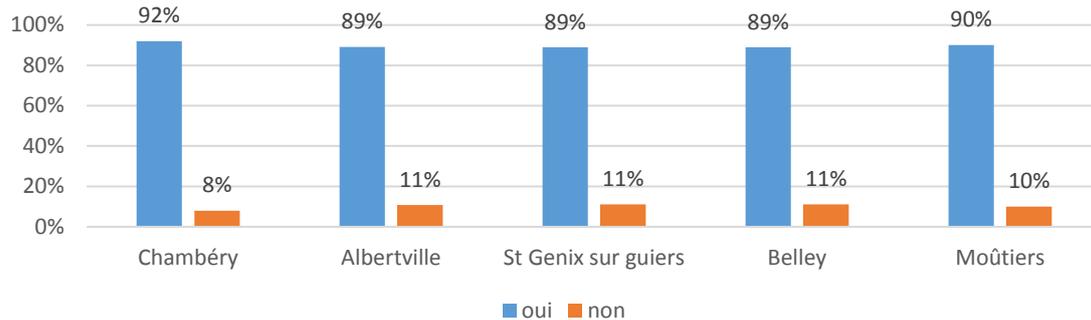
La gratuité de la prise en charge



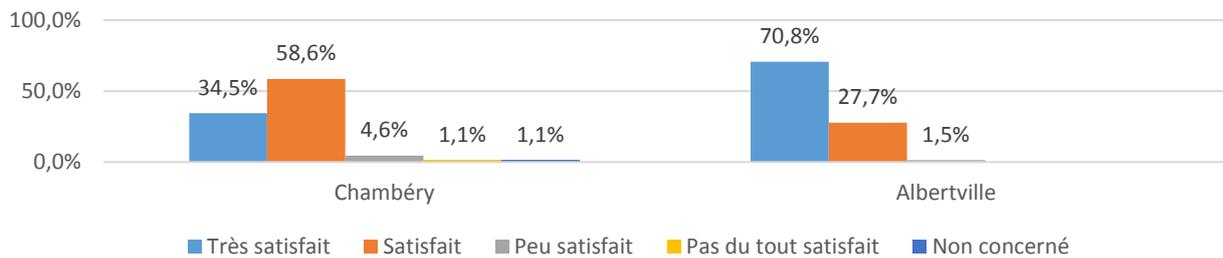
Les horaires d'ouverture, par service



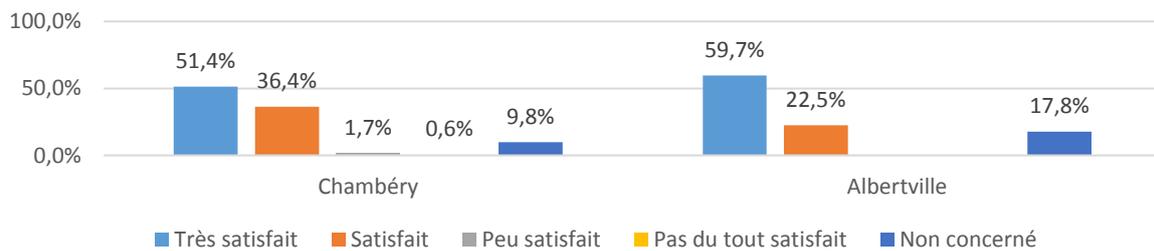
Facilité à trouver nos locaux



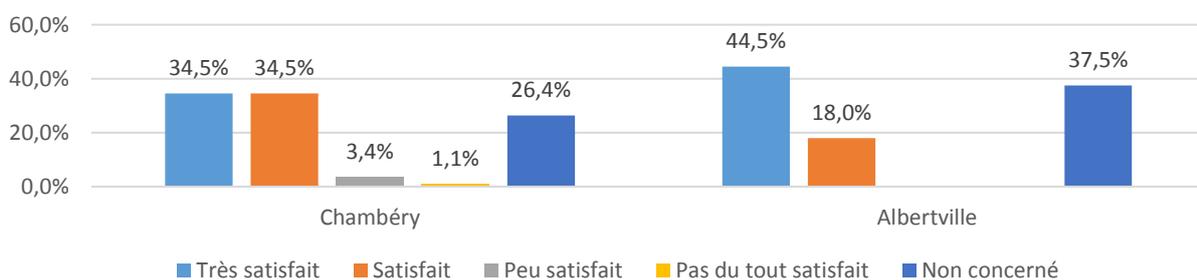
Le respect des horaires de rendez-vous

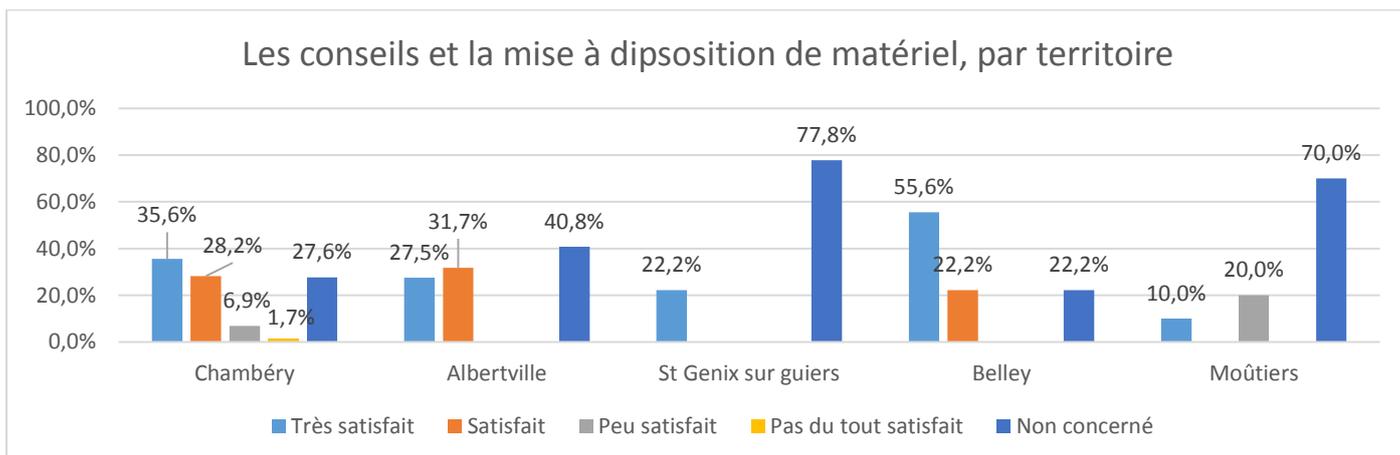
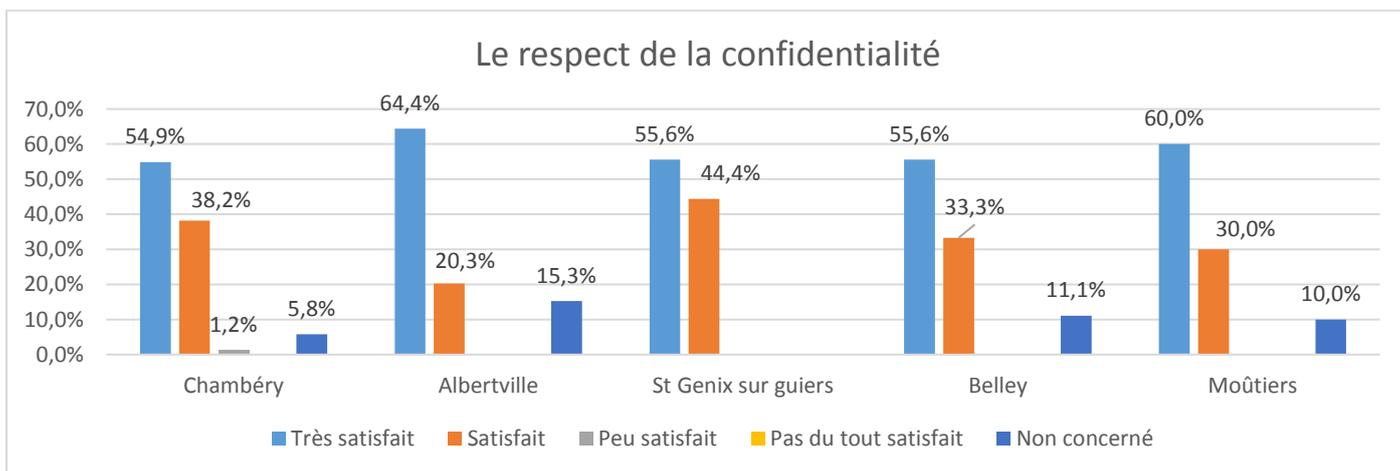
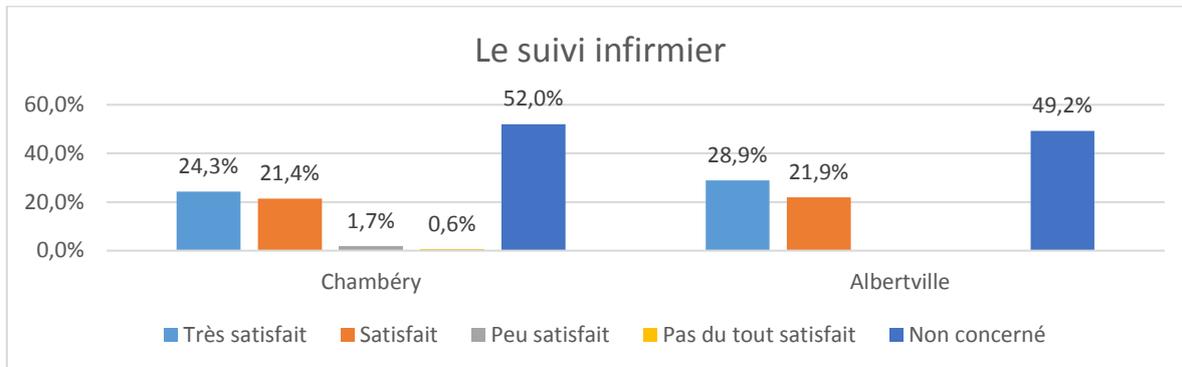
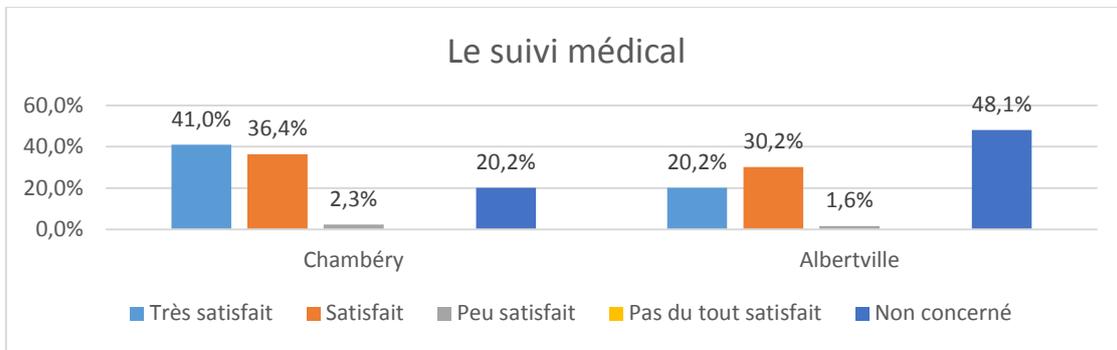


L'accompagnement éducatif



L'accompagnement psychologique, par territoire





Remarques

Questionnaires :

N° 12 : Demande d'une bouilloire en salle d'attente pour chauffer l'eau du thé et du café

N° 13 Trop d'espace entre les RDV. Demande d'ouverture entre 12h et 14h

N° 14 Merci à toute l'équipe du Pélican. Grâce à vous je peux me sortir de ma toxicomanie et être abstinente à vie. Mon combat quotidien : devenir une femme ordinaire dans ce monde anormal. Merci beaucoup, courage à toutes les équipes. Heureusement que vous êtes là pour nous !

N° 18 : Ce suivi et cet accompagnement sont très importants pour moi. Je vous remercie d'exister. Je me sens moins seule. Merci

N° 19 : super accueil et les éducateurs et médecins sont bien !

N° 20 : bon suivi avec ma coordinatrice. Activités OK

N° 22 : Je crois que vous mettez à notre disposition tout ce dont nous avons besoin pour remonter la pente et pouvoir être aidés selon nos addictions. J'ai pu tout changer et évoluer avec le soutien du Pélican. J'ai travaillé sur moi-même et le fait de savoir que j'étais écoutée, soignée, comprise a été indispensable. Merci

N° 24 : continuez comme ça. Merci beaucoup

N° 25 : Personnellement je n'ai rien à dire car toute l'équipe du Pélican m'ai aidé à me « relever », me refaire une vie, et chaque contact que j'ai pu avoir a été positif. Merci

N° 30 : J'ai trouvé une envie de mordre la vie à pleine dents. Je suis heureux d'avoir trouvé un accueil chaleureux et une écoute.

N° 31 : Mettre des panneaux pour mieux retrouver l'adresse et les horaires.

N° 33 : Mettre à dispo plus facilement du matériel de consommation

N° 34 : surtout, ne nous enlevez pas l'association du Pélican de St Genix sur Guiers

N° 40 : Je n'ai pas encore eu l'occasion de « juger » toutes les prestations proposées par votre structure, mais, selon notre situation, il peut s'avérer très rassurant et essentiel de pouvoir bénéficier de certaines aides de ce type et de pouvoir parler de ce genre de problèmes sans sentir jugé. Après tout dépend de la raison pour laquelle nous sommes ici.

N° 42 Mettre le matériel (kit et autres) à l'égard des regards des patients attendant leur tour en salle d'attente. Hygiène OK rien à dire. Mettre à disposition une salle de shoot

N° 48 : Il manque plein de matériel

N° 55 : Le personnel du Pélican est très professionnel, pédagogue, patient. Je me sens bien prise en charge

N° 60 : Service au 1^{er} sans ascenseur : problème d'accessibilité aux personnes en situation de handicap

N° 61 : Restez en place car nous avons besoin de vous !

N° 76 : Beaucoup d'affiches. Lecture peu lisible sans se déplacer... Info sur un écran publicitaire « TV » serait plus approprié et plus facile à lire

N° 78 : ambiance bonne et chaleureuse.

N° 80 : tout le monde ici fait un super travail

N° 81 : Je vous remercie beaucoup pour toute l'aide et le soutien que vous m'avez apporté et que vous m'apportez encore 😊

N° 92 : au sujet de la mise à disposition de matériel : il y a plusieurs boites où il pourrait y avoir d'autres matériels mais à disposition (crème cicatrisante,) qui n'y sont pas déjà vu que ces boites sont vides la plupart du temps !

N° 97 : ouverture le samedi pour les gens qui travaillent

N° 106 : Ecarter ceux qui squattent devant la montée d'escaliers

N° 107 : J'ai connu le Pélican dans une période de grande détresse et je crois que je n'aurais pas réussi à m'en sortir sans leur aide

N° 110 : je ne suis pas du tout satisfait de la mise à disposition du matériel de réduction des risques dans la salle d'attente car les toxicomanes se servent à volonté du matériel et je trouve que ce n'est pas une bonne chose, cela les pousse à consommer plus.

N° 111 : Merci pour tout

N° 112 : Mettre en place des ateliers afin d'aider les personnes à trouver du travail des solutions pour un véhicule,

N° 117 : Rien à redire, toujours bien reçu (téléphone et RDV à Chambéry comme Aix-les-Bains), même sans RDV. Les activités de peinture, badminton, squash : au top...

N° 132 : Je préfère venir ici que de consulter un médecin de ville, c'est plus rassurant, il y a une écoute particulière qui rassure. Merci

N° 142 : les gens qui travaillent ici ont tendance à discuter entre eux en oubliant que nous les attendons

N° 152 :

- Une mise en place de locaux anonymes (une entrée différente de la sortie, petits box individuels pour l'attente ou autre)
- Une prise en charge plus rapide des gens souhaitant arrêter la drogue principalement pour le protocole méthadone
- Un rapprochement des suivis psychologiques (un RDV tous les 2 mois = inutile)

N° 168 : Je trouve que cette association est très bien pour les personnes qui ont besoin d'aide pour mieux se retrouver dans la vie. Merci pour votre travail. Bravo

N° 169 : Un grand merci à toute l'équipe du Pélican d'Albertville. C'est grâce à vous que j'ai pu me reconstruire une vraie vie sans alcool.

N° 173 : Si le Pélican Albertville pouvait être ouvert le samedi cela arrangerait beaucoup de personnes

N° 181 : Equipe très bien, accueil super, continuez

N° 182 : Pour les horaires de RDV, c'est surtout avec le docteur que le retour est un peu long

N° 183 : ce n'est que mon 2^{ème} RDV, donc, beaucoup de réponses auxquelles je ne peux répondre !

N° 197 : Albertville : la salle d'attente est petite et mal décorée ! bon courage à l'équipe très sympathique

N° 200 : Confidentialité....

N° 209 : dans le cadre d'un suivi ou d'une démarche pour réduire ou supprimer l'alcool, cette association est indispensable. Je suis très satisfaite

N° 210 : merci beaucoup pour votre aide

N° 222 : Ce n'était pas facile de faire le 1^{er} pas, maintenant au bout de 4 séances je vais mieux. Je suis bien aidé et conseillé

N° 229 : Sans une équipe comme le Pélican Tarentaise, nous n'aurions pas d'aide pour notre maladie. Un grand merci.

N° 231 : je suis très satisfait de venir ici car tout le monde est sympathique et efficace dans le travail effectué

N° 235 : Il me semble que ce serait une bonne chose qu'il y ait des séances d'art thérapie ou des ateliers créatifs ou l'on pourrait laisser s'exprimer des émotions autre que par la parole. Je pense que cela rentrerait bien dans le cadre de l'association, cela serait un bon moyen de se détendre tout en laissant parler notre inconscient (peinture, poterie, création d'objets décoratifs...)

N° 260 : Multipliez les antennes de proximité à Aix les Bains

N° 261 : vous êtes une bonne équipe, je connais déjà le Pélican et je vous remercie

N° 277 : Toujours souriant, c'est bon pour le moral. Merci

N° 280 : confidentialité peu respectée à Moûtiers

N° 283 : espace trop long entre les rendez-vous entre les professionnels

N° 284 : Bureau triste et sombre (Moûtiers)

N° 297 : manque l'isolation phonique dans les locaux (Moûtiers)

Conclusion / Commentaires

Afin de conserver une cohérence, nous avons fait le choix pour certaines réponses, d'opérer des regroupements : les résultats des antennes ont été confondus avec ceux des sites principaux dont ils dépendent. En effet, il n'y a aucune pertinence sociologique à exposer des statistiques dont les réponses ne dépassaient pas les 10 questionnaires.

De même puisque nous n'avons obtenu la participation que d'un seul usager au sein de l'antenne d'Aix les Bains, nous avons opté pour l'insertion de cet unique questionnaire dans les réponses du site de Chambéry.

A l'égard des résultats, de manière générale, nous noterons un sentiment de satisfaction significatif notamment à l'égard des accueils fixes et téléphoniques, et ce tant à Albertville qu'à Chambéry. Cependant nous retiendrons aussi que 28 personnes sur 304 ont rencontré des difficultés à trouver nos locaux.

Nous remercions les 335 personnes qui ont accepté de répondre à cette enquête dont les résultats nous permettent chaque année de tendre vers l'amélioration de nos services.

Les équipes du Pélican

Le Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques (CAARUD)

21 questionnaires

- A la Boutique, peut-on évoquer librement ses pratiques et/ou ses difficultés ?
Majoritaire Oui, parole libre et sans jugement
- Les réponses apportées vous ont-elles été utiles?
Oui à la grande majorité
- Quels matériels, documents, informations... souhaiteriez-vous trouver à la Boutique ?
Pour la plupart, tout le matériel présenté est largement suffisant. Une remarque sur l'obtention du groupe auto support / Revues ASUD, vidéos / films sur la drogue / toilettes / salle de douche / salle d'injection
- Remarques éventuelles :

	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	Non concerné
Facilité d'accès à La Boutique, Quai des Allobroges	20		1	
Horaires de permanences	16	5		
Accueil sur place	20	1		
Disponibilité des intervenants	21			
Assurance de la confidentialité	18	2		1
Matériel délivré	21			
Prestations et services proposés	18	2		1
Informations et conseils de Réduction des Risques délivrés	19 dont un « cas amélioré !			2
Orientations proposées vers l'accès aux soins et aux droits	15	1		5
Soins infirmiers	13	1		7

Bon accueil en général / le matériel permet de ne plus réutiliser celui qui a déjà servi (meilleure hygiène) / trop près du commissariat / c'est très utile ! / pratique, très accueillant