



le Pélican

Association spécialisée en addictologie

Retrouvez tous les résultats de
l'enquête de satisfaction à laquelle vous
avez participé en juin 2014 !

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

Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction
des risques pour Usagers de Drogues (CAARUD)

Merci aux 200 personnes qui ont pris un peu de temps pour répondre à notre enquête de satisfaction.

Nous prenons en compte toutes vos remarques pour améliorer le service rendu aux usagers, dans la mesure du possible.

Merci de votre confiance.

Le Directeur : Michel BOULANGER

Le Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour Usagers de Drogues (CAARUD)

14 personnes ont rempli l'enquête de satisfaction proposée à la Boutique, dans les locaux de l'Espace Solidarité.

Les résultats statistiques sont donc à analyser avec prudence, au regard du nombre de personnes concernées. »

Les commentaires recueillis

- Voir d'urgence le mobilier (Q1)
- Continuez dans votre lancée. Très satisfait de l'équipe d'intervention (Q6)
- Bien. Manque de surface et de matériel, la climatisation mais sympa l'ambiance (Q7)
- Apprécie l'équipe actuelle et satisfait des informations (Q11)
- Le café est bon (Q12)

A la question : « quels matériels, documents, informations souhaiteriez-vous trouver à la Boutique ? » :

- Des livres médicaux
- Des seringues de couleur

Les résultats

Etes-vous :

	Nb	% cit.
Un Homme	11	78,6%
Une Femme	3	21,4%
Total	14	100,0%

Facilité à trouver la Boutique

	Nb	% cit.
Oui	10	71,4%
Non	4	28,6%
Total	14	100,0%

Les horaires d'ouverture

	Nb	% cit.
Très satisfait	1	7,1%
Satisfait	11	78,6%
Peu satisfait	1	7,1%
Pas du tout satisfait	0	0,0%
Non concerné	1	7,1%
Total	14	100,0%

Accès matériel

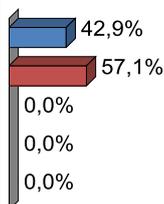
	Nb	% cit.
Facilement	13	92,9%
Difficilement	1	7,1%
Total	14	100,0%

Groupe n°1

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné	Total
L'aspect général des locaux	1	7	5	1	0	14
L'accueil sur place	11	3	0	0	0	14
La disponibilité des intervenants	9	4	1	0	0	14
Le respect de la confidentialité	7	5	2	0	0	14
La gratuité des prestations	10	4	0	0	0	14
Infos et conseils de RDR	6	8	0	0	0	14
L'accompagnement infirmier	4	8	0	0	2	14
L'accompagnement social et éducatif	5	9	0	0	0	14
Total	53	48	8	1	2	112

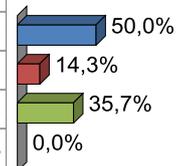
Infos et conseils de RDR

	Nb	% cit.
Très satisfait	6	42,9%
Satisfait	8	57,1%
Peu satisfait	0	0,0%
Pas du tout satisfait	0	0,0%
Non concerné	0	0,0%
Total	14	100,0%



Comment avez-vous connu la Boutique ?

	Nb	% cit.
Par des amis	7	50,0%
A l'Espace Solidarité	2	14,3%
Dans la rue, avec l'équipe de la Boutique	5	35,7%
Autre (précisez ci-dessous)	0	0,0%
Total	14	100,0%



Etes-vous satisfaits de nos réponses à vos questions et recommanderiez vous la Boutique ?

	Oui	Non	Total
Nos réponses à vos questions	12	0	12
Recommandation Boutique ?	14	0	14
Total	26	0	26

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

Tous les résultats, par territoire (166 réponses)

Chambéry :	83 questionnaires
Tarentaise :	74 questionnaires
Belley :	5 questionnaires
Aix-les-Bains :	4 questionnaires

On notera un taux de satisfaction important, dans l'ensemble.

Toutefois, des améliorations sont attendues dans les domaines suivants :

- La disponibilité des intervenants sur les sites de Chambéry (7 insatisfaits sur 83) et d'Albertville (13 sur 74).
- Le respect de la confidentialité sur le site d'Albertville, lié à la salle d'attente (16 sur 74).
- Le respect des horaires sur le site de Chambéry (7 sur 83).
- L'accompagnement familial sur le site de Chambéry (4 sur 28).

Les commentaires recueillis sur le site de Chambéry

- Merci et bonne continuation (Q1)
- Je n'ai jamais autant répondu « très satisfait » à une étude. Bonne continuation (Q3)
- Merci toutes les équipes (Q5)
- Aimerai plus de rendez-vous sur Aix-les-Bains (Q7)
- Une équipe où semble respirer toujours une bonne ambiance, c'est bon pour le moral, merci (Q16)
- L'accueil téléphonique et sur place s'améliore au fil des années (Q18)
- Très bonne équipe toujours à mon écoute, pour le moment et depuis tout ce temps, rien à redire, juste merci ! (Q23)
- Que dire de plus lorsque le cours de votre vie a été réorienté sur des bons rails : grâce à vous, Merci ! (Q24)
- La gratuité est un atout incroyable pour assurer un suivi dans la durée, merci (Q101)
- Super bon service, accueil très gentil, Médecin super (Q104)
- Trop d'attente concernant l'accompagnement psychologique (Q109)
- Continuez comme cela, merci (Q114)
- Association formidable pour la prise en compte des addictions (Q129)
- Mettre en place un groupe de paroles pour les parents dont les jeunes ont des soucis de consommations de stupéfiants...cela manque cruellement. Comment aider un jeune qui ne veut pas se soigner pour l'amener au Pélican ? Lien avec la famille même s'il s'agit d'un jeune majeur quand il agit comme un enfant de 10 ans ! Horaires inadaptés aux jeunes et gens qui travaillent. Ouvrir tard un soir ou le samedi matin (Q130)

- Parfait (Q133)
- A la question « recommanderiez-vous le Pélican à une autre personne ? » : Réponse : « Faut pas abuser ! » (Q143)
- Une écoute et une disponibilité de tous les intervenants, Merci (Q145)
- Service très compétent (Q146)
- Le Pélican m'a permis de régler mon problème d'addiction et m'a permis d'avancer sans drogues et d'avoir une vie plus sereine et beaucoup plus de confiance en moi...sans pression et à mon rythme.. Milles mercis...(Q147)
- Laissez le Pélican SVP (Q152)
- Je remercie toutes les personnes qui m'ont accompagné. Je ne sais pas pourquoi ils font tout cela pour des gens comme moi, mais honnêtement, depuis des années que je viens ici, j'ai retrouvé un certain équilibre. C'est un peu comme une seconde famille pour moi. Je viens d'Annecy quand même, ce n'est pas pour rien et je serai fier de recommander ce centre. Très honnêtement, je ne sais pas où je serais aujourd'hui si ils ne m'avaient pas pris sous leurs ailes sans aucun jugement. Ils m'ont aidé à comprendre que ce n'était pas parce que j'avais grandi dans le milieu de la drogue que j'étais quelqu'un de mauvais... merci...(Q154)
- Le Pélican se trouve au-dessus de la Française des Jeux ! (Q158)
- Les intervenants très sympas et beaucoup de plaisir à y venir (Q161)

Les commentaires recueillis sur le site d'Albertville

- Seul bémol quand on est dans l'urgence, il faut attendre à cause de la mise en place des intervenants : l'éducatrice, puis l'infirmier, puis le médecin alcoologue, puis les psy, ce qui pourrait amener à se décourager une fois toutes ses mises en place. C'est extrêmement satisfaisant, structure à maintenir absolument (Q. 33)
- Merci à tous, vous m'apportez un soutien superbe (Q41)
- Merci à toute l'équipe d'Albertville qui est formidable (Q55)
- Salle d'attente on entend tout (Q63)
- On entend tout dans la salle d'attente (Q66)
- La salle d'attente n'est pas trop confidentielle (Q67)
- Salle d'attente on entend les gens (Q74)
- Merci de votre grande disponibilité (Q77)
- Plutôt satisfait dans l'ensemble (Q81)
- Ce service est indispensable, pourvu que cela dure ! (Q84)
- Rendre la salle d'attente plus joyeuse (Q85)

Les résultats

Les horaires d'ouverture							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	41	57	1	0	2	0	101
Satisfait	36	17	3	0	1	0	57
Peu satisfait	3	0	0	0	0	0	3
Pas du tout satisfait	1	0	0	0	2	0	3
Non concerné	2	0	0	0	0	0	2
Total	83	74	4	0	5	0	166

L'aspect général des locaux							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	42	46	1	0	4	0	93
Satisfait	36	28	3	0	1	0	68
Peu satisfait	1	0	0	0	0	0	1
Pas du tout satisfait	2	0	0	0	0	0	2
Non concerné	2	0	0	0	0	0	2
Total	83	74	4	0	5	0	166

L'accueil téléphonique							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	49	65	2	0	5	0	121
Satisfait	29	8	2	0	0	0	39
Peu satisfait	0	0	0	0	0	0	0
Pas du tout satisfait	1	0	0	0	0	0	1
Non concerné	4	1	0	0	0	0	5
Total	83	74	4	0	5	0	166

L'accueil sur place							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	65	70	3	0	3	0	141
Satisfait	17	4	1	0	2	0	24
Peu satisfait	0	0	0	0	0	0	0
Pas du tout satisfait	0	0	0	0	0	0	0
Non concerné	1	0	0	0	0	0	1
Total	83	74	4	0	5	0	166

La disponibilité des intervenants							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	41	37	2	0	3	0	83
Satisfait	33	23	2	0	2	0	60
Peu satisfait	7	12	0	0	0	0	19
Pas du tout satisfait	0	1	0	0	0	0	1
Non concerné	2	1	0	0	0	0	3
Total	83	74	4	0	5	0	166

Le respect de la confidentialité							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	58	38	2	0	3	0	101
Satisfait	20	20	1	0	2	0	43
Peu satisfait	0	14	1	0	0	0	15
Pas du tout satisfait	0	2	0	0	0	0	2
Non concerné	5	0	0	0	0	0	5
Total	83	74	4	0	5	0	166

La gratuité de la prise en charge							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	73	67	3	0	4	0	147
Satisfait	7	6	1	0	0	0	14
Peu satisfait	0	0	0	0	1	0	1
Pas du tout satisfait	1	0	0	0	0	0	1
Non concerné	2	1	0	0	0	0	3
Total	83	74	4	0	5	0	166

Le respect des horaires de rendez-vous							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	36	47	2	0	3	0	88
Satisfait	38	26	2	0	1	0	67
Peu satisfait	4	1	0	0	0	0	5
Pas du tout satisfait	3	0	0	0	1	0	4
Non concerné	2	0	0	0	0	0	2
Total	83	74	4	0	5	0	166

L'accompagnement social et éducatif							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	35	35	3	0	4	0	77
Satisfait	28	22	1	0	1	0	52
Peu satisfait	2	0	0	0	0	0	2
Pas du tout satisfait	0	0	0	0	0	0	0
Non concerné	17	16	0	0	0	0	33
Total	82	73	4	0	5	0	164

Le suivi médical							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	33	14	1	0	0	0	48
Satisfait	24	14	1	0	3	0	42
Peu satisfait	3	0	0	0	0	0	3
Pas du tout satisfait	0	0	0	0	1	0	1
Non concerné	22	45	2	0	1	0	70
Total	82	73	4	0	5	0	164

L'accompagnement psychologique							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	40	27	1	0	4	0	72
Satisfait	24	13	2	0	0	0	39
Peu satisfait	1	0	0	0	1	0	2
Pas du tout satisfait	0	0	0	0	0	0	0
Non concerné	16	33	1	0	0	0	50
Total	81	73	4	0	5	0	163

L'accompagnement infirmier							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	20	16	1	0	4	0	41
Satisfait	15	12	0	0	1	0	28
Peu satisfait	0	0	0	0	0	0	0
Pas du tout satisfait	1	0	0	0	0	0	1
Non concerné	44	45	3	0	0	0	92
Total	80	73	4	0	5	0	162

L'accompagnement familial							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	18	9	0	0	3	0	30
Satisfait	10	7	1	0	2	0	20
Peu satisfait	3	0	0	0	0	0	3
Pas du tout satisfait	1	0	0	0	0	0	1
Non concerné	49	57	3	0	0	0	109
Total	81	73	4	0	5	0	163

Conseils et matériel de RDR							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Très satisfait	22	18	1	0	4	0	45
Satisfait	15	8	0	0	1	0	24
Peu satisfait	0	1	0	0	0	0	1
Pas du tout satisfait	0	0	0	0	0	0	0
Non concerné	43	46	3	0	0	0	92
Total	80	73	4	0	5	0	162

Vous consultez le Pélican en tant que :							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Patient	69	69	4	0	5	0	147
Membre de la famille	14	5	0	0	0	0	19
Total	83	74	4	0	5	0	166

Recommanderiez-vous le Pélican							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Oui	76	74	4	0	5	0	159
Non	5	0	0	0	0	0	5
Total	81	74	4	0	5	0	164

Qui êtes-vous ?							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Un Homme	59	51	4	0	2	0	116
Une Femme	24	23	0	0	3	0	50
Total	83	74	4	0	5	0	166

Etes-vous satisfaits de nos réponses à vos questions ?							
	Chambéry	Albertville	Aix-les-Bains	St Genix sur Guiers	Belley	Moûtiers	Total
Oui	78	74	4	0	5	0	161
Non	3	0	0	0	0	0	3
Total	81	74	4	0	5	0	164