



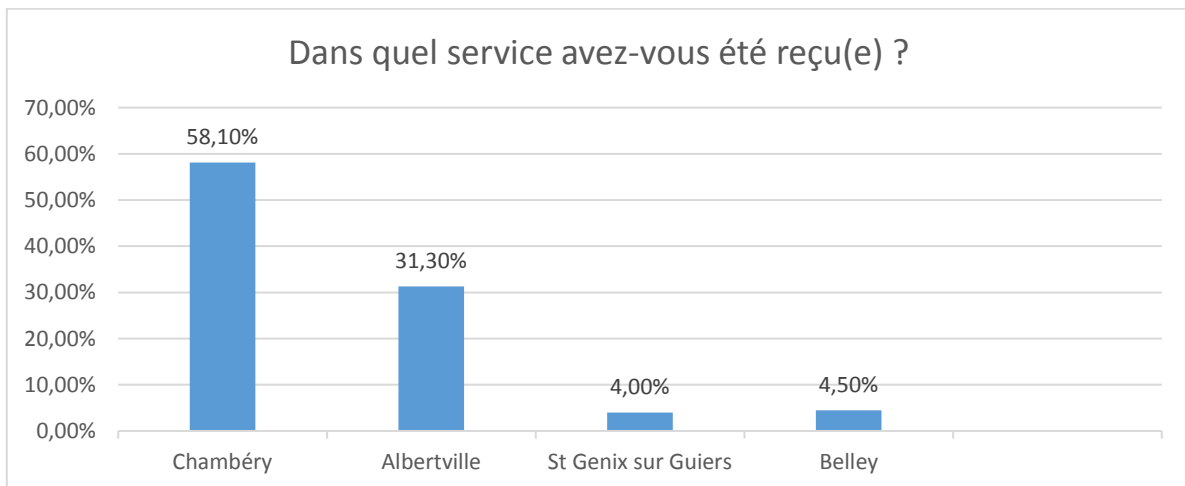
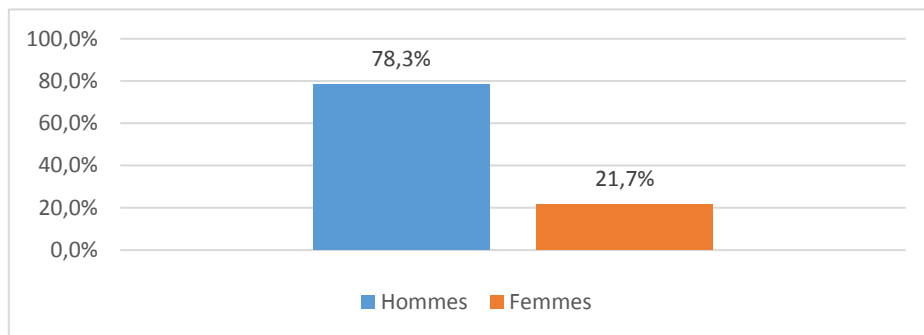
**RETROUVEZ TOUS LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE
SATISFACTION À LAQUELLE VOUS AVEZ PARTICIPÉ EN
2018**

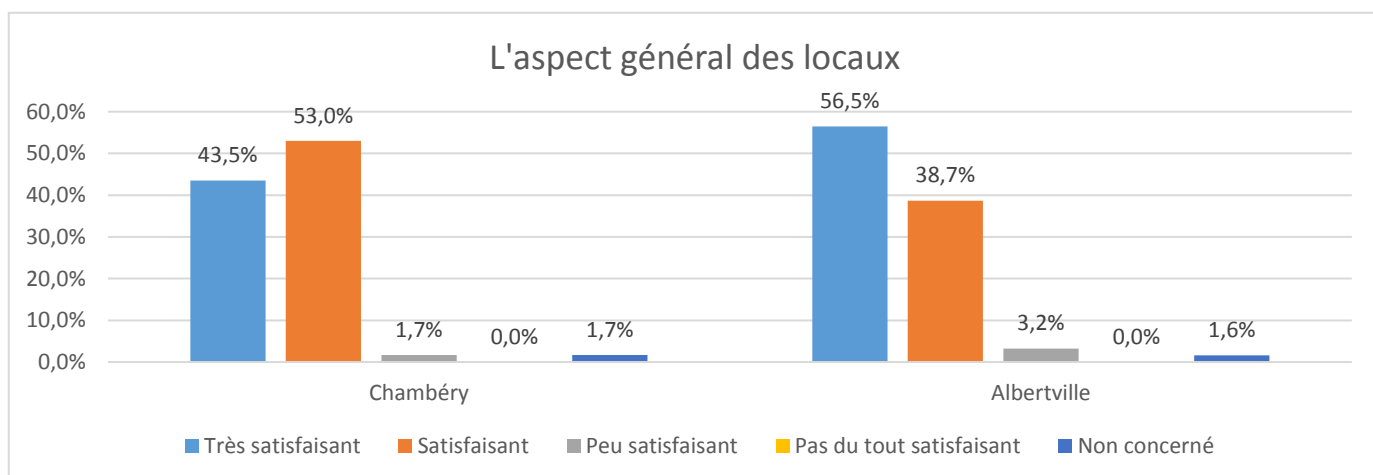
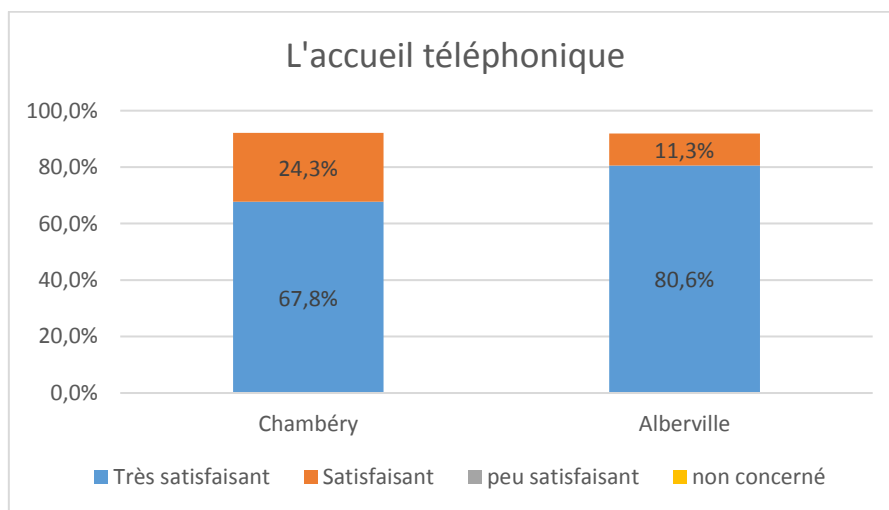
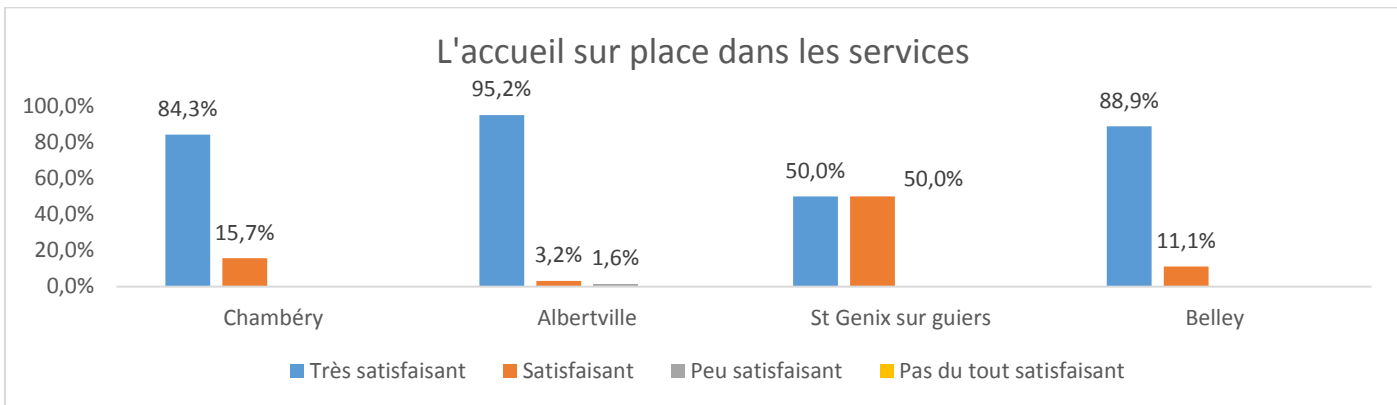
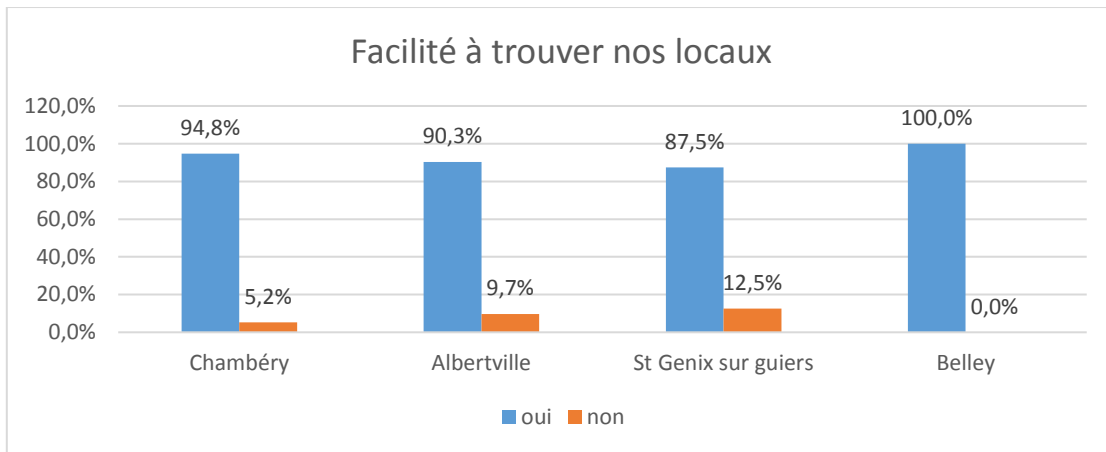
Le Centre de soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)

Les réponses par territoire

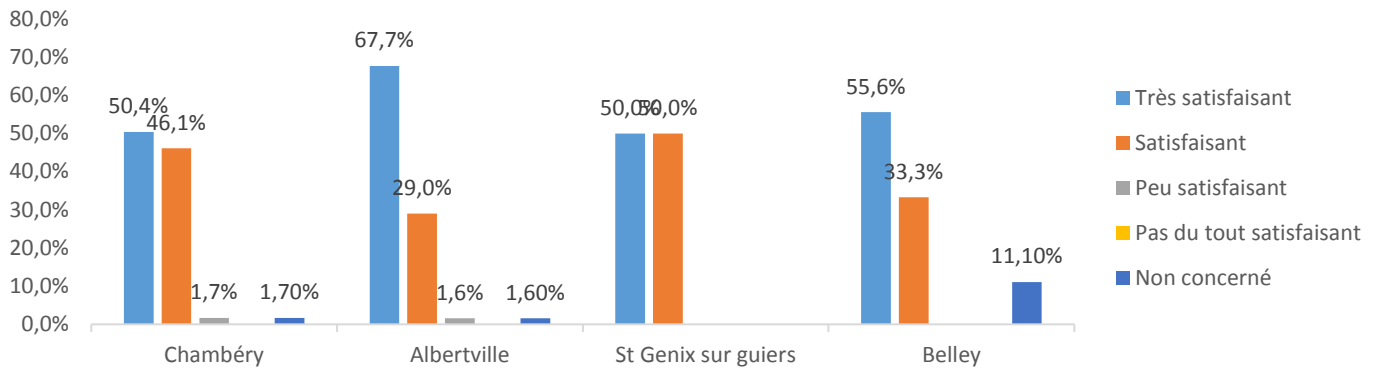
Chambéry :	119 questionnaires
Albertville :	62 questionnaires
Belley :	9 questionnaires
St Genix sur Guiers	8 questionnaires

Les résultats généraux

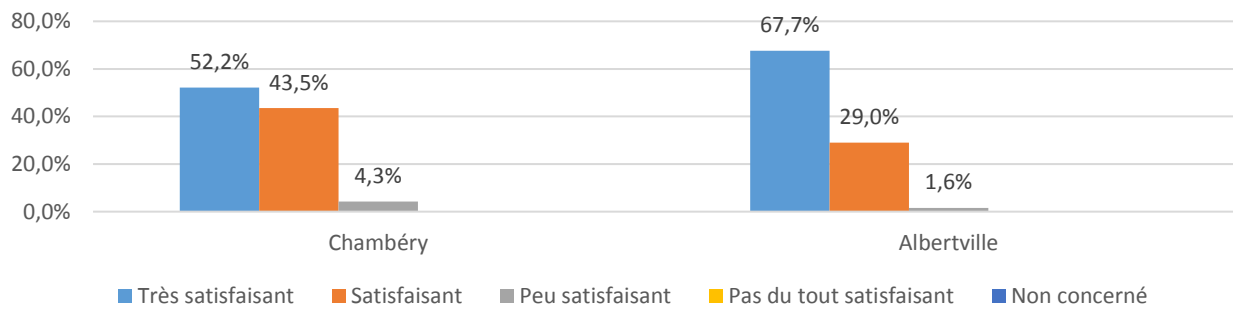




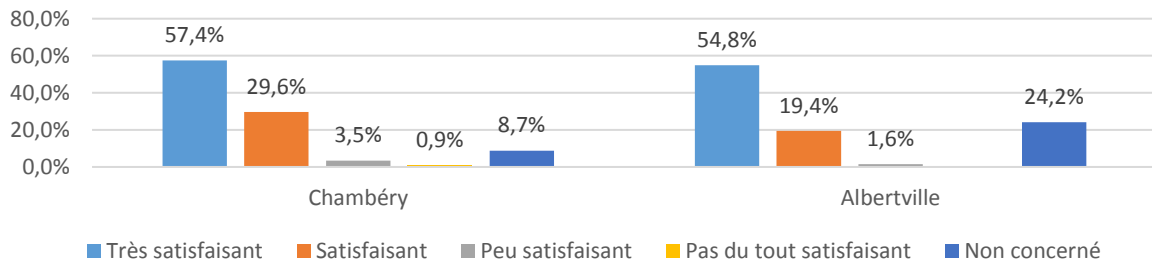
Les horaires d'ouverture, par service



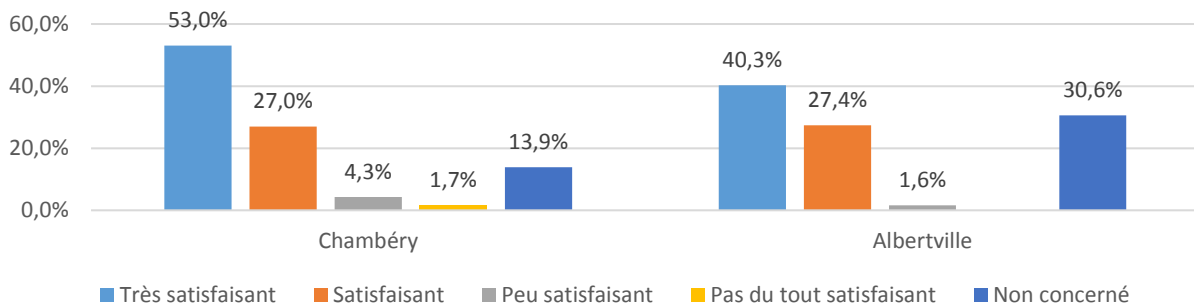
Le respect des horaires de rendez-vous

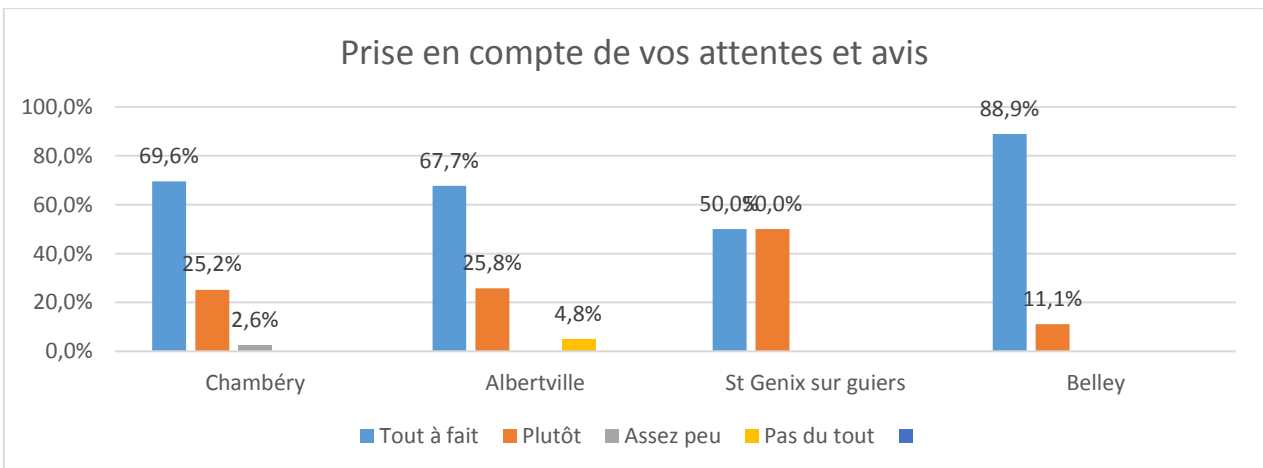
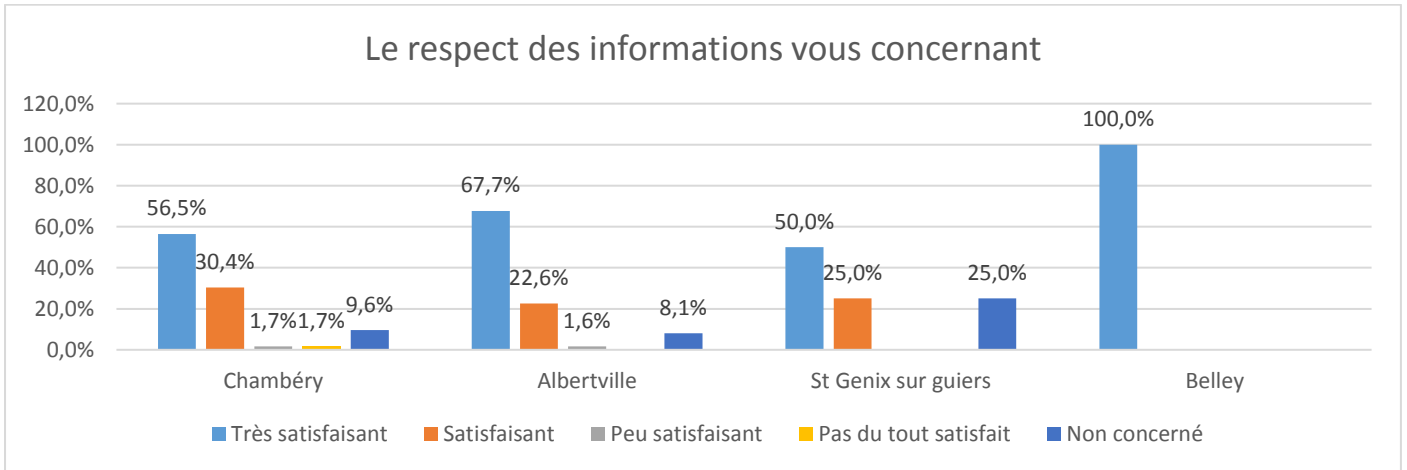
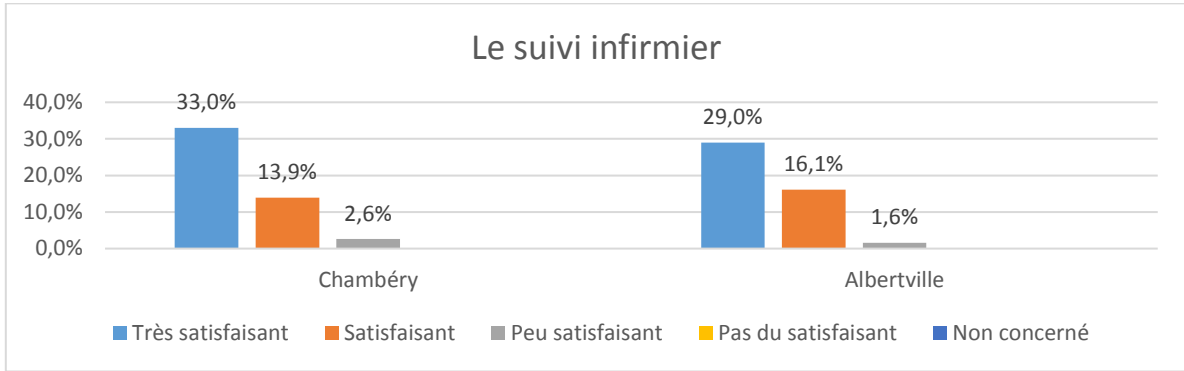
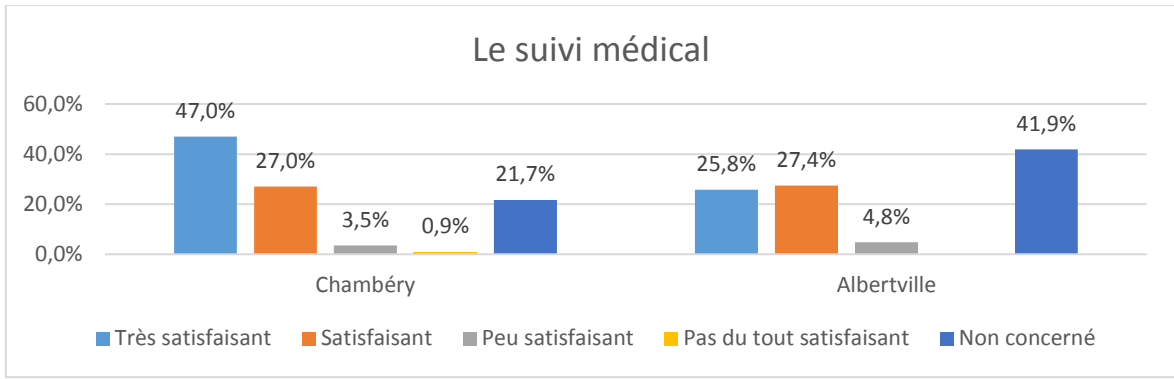


L'accompagnement éducatif, par territoire

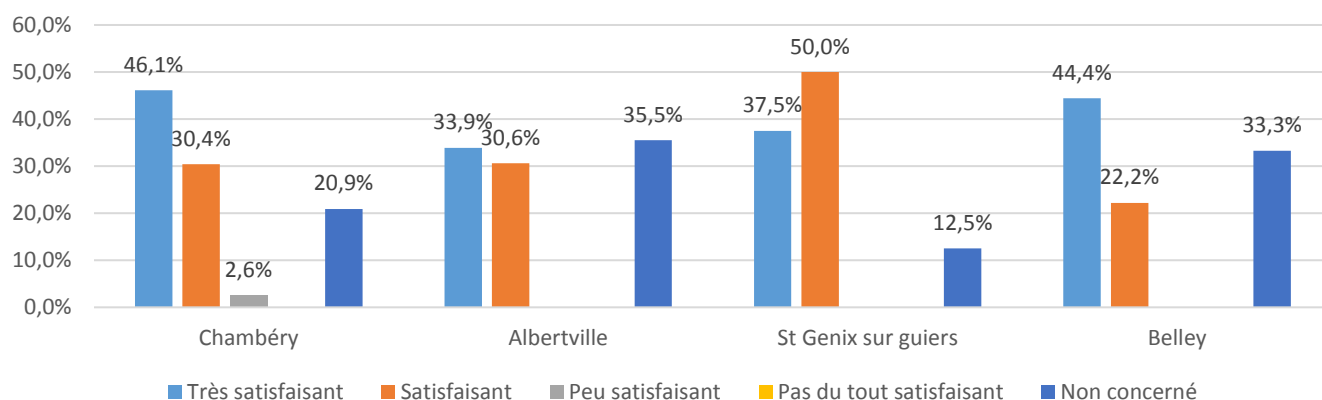


L'accompagnement psychologique, par territoire

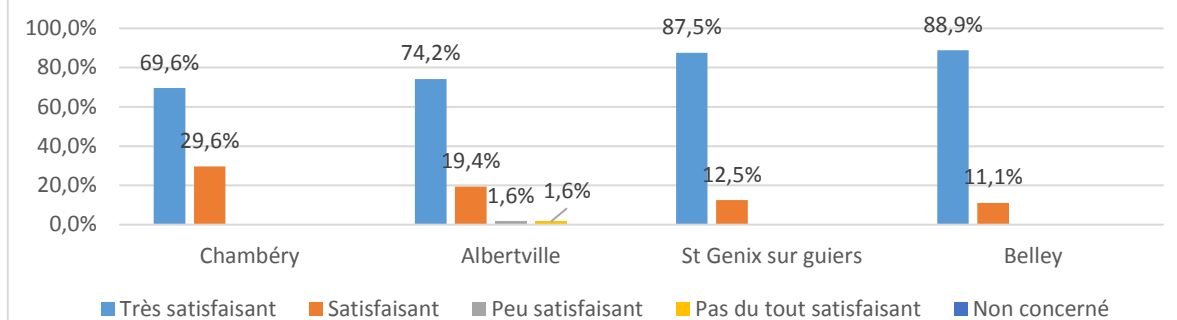




Les conseils et la mise à disposition de matériel, par territoire



Service rendu, par territoire



Remarques émises sur les questionnaires

- Excellente équipe, agréable, souriante et toujours à l'écoute
- Très bon accueil
- Equipe super sympa
- Très bon accueil, équipe très pro ! elle m'aide bien
- Merci aux différents acteurs médico-sociaux de cette gratuité d'accès très importante
- Très satisfaisant
- L'équipe est aidante, j'en ai vraiment besoin. Merci
- Merci
- J'ai beaucoup apprécié la qualité de l'accueil, l'écoute des intervenants et les entretiens sont d'une grande qualité et efficacité. La cohésion de l'équipe est aussi une valeur ajoutée, et la preuve d'un énorme travail.
- Très bon support pour les usagers, multiplier les lieux et l'accessibilité.
- Le service rendu par les acteurs(trices) du Pélican Albertville m'a été salvateur. D'une grande aide, écoute, guide et actions Surtout la gratuité est très importante pour certains d'entre nous. Merci
- Accompagnement très satisfaisant.
- Satisfait des rendez-vous et de l'accueil
- Machine à café gratuite à St Genix sur Guiers et horloge dans les bureaux
- Point positif : prise en compte de la personne dans sa globalité et lien avec le médecin traitant.
- Les groupes de paroles doivent rester en place.
- Etant en appartement thérapeutique depuis mai 2018, j'ai été satisfait du mon suivi et ai été content d'être venu à Chambéry
- Ouvrir ou fermer plus tard pour les gens qui travaillent

- Merci pour tout
- Ne pas changer, arrêter de vouloir baisser le dosage des médicaments comme la méthadone !
- Vous répondez à mes attentes. Faciliter de parler avec le psychologue mais, vu mon parcours chaotique, je vous avoue que je ne me sens pas à l'aise en venant au Pélican.
- Les rendez-vous sont trop longs à mon goût. Sinon, dans l'ensemble très satisfait, même si pour moi je n'en trouve pas trop l'utilité...pour d'autres gens c'est une très bonne association.
- Continuez ainsi, merci
- Le seul bémol c'est l'attente pour un RDV en cas d'urgence (des créneaux urgents seraient bienvenus). C'est parfois compliqué d'attendre deux semaines pour un RDV quand on ne sait pas comment faire jusqu'à demain...Merci pour tout !
- Une équipe formidable
- Très difficile à trouver les locaux à cause des travaux, très mal indiqué !
- Depuis mon arrivée sur Chambéry, tout s'est plutôt bien passé pour moi et cela grâce au Pélican et j'en remercie toute l'équipe.
- Toujours beaucoup de respect, de gentillesse et dans l'accueil et le suivi...Un service précieux et indispensable pour l'aide, voire le sauvetage des personnes en demande
- Très satisfaite
- Merci à toute l'équipe, vous faites un travail formidable
- RDV très espacés pour un réel accompagnement, cependant vous m'aidez beaucoup, merci..
- Merci pour l'énorme suivi, service rendu
- Merci d'être là
- Très content du service du Pélican
- Très bien accueilli par le Pélican, j'en suis très satisfait
- Je pense qu'il faudrait que l'équipe pluridisciplinaire échange plus sur les personnes qui sollicitent l'association
- Proposer davantage d'activités et/ou réunions qui permettraient aux anciens toxicomanes qui sont sortis de la dépendance de parler à ceux qui luttent encore pour leur prouver que chacun peut s'en sortir. Les échanges encadrés entre anciens toxicomanes et consommateurs se font trop rares et cela permettrait de donner peut-être un peu d'espoir.
- Bonne équipe et excellent accueil.

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

	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	Non concerné
Facilité d'accès à La Boutique, Quai des Allobroges	6	3	0	
Horaires de permanences	6	3		
Accueil sur place	9			
Disponibilité des intervenants	8			1
Assurance de la confidentialité	8			1
Matériel délivré	8	1		
Prestations et services proposés	9			
Informations et conseils de Réduction des Risques délivrés	9			
Orientations proposées vers l'accès aux soins et aux droits	7	2		
Soins infirmiers	9			

9 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 ?
Plus de choix d'aiguilles, de lingettes, de nourriture
- Remarques éventuelles :
Trop éloigné du centre ville / il faudrait une douche, une machine à laver, un sèche linge

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.

A l'égard des résultats, de manière générale, nous noterons un sentiment de satisfaction significatif .

Nous remercions les 207 personnes qui ont accepté de répondre à cette enquête dont les résultats nous permettent de tendre vers l'amélioration de nos services.

Les équipes du Pélican