

## RESULTATS de l'enquête de satisfaction des usagers du CRLC

### Enquête adressée à 269 personnes dans les termes suivants :





Au cours de l'année 2010, le CRLC vous a accueilli et une de ses équipes vous accompagne peut être encore actuellement. Au terme de cette année écoulée, nous aimerions connaître votre satisfaction. Nous vous serions reconnaissants de compléter le questionnaire ci-dessous et de nous le retourner dans l'enveloppe jointe (pré-affranchie).





### 126 personnes ont répondu et leurs réponses ont été synthétisées dans le tableau questionnaire suivant :





Note aux lecteurs : tous les commentaires transmis ont été retranscrits. Ils sont restitués sans classement. Ceux survenant plus d'une fois ont été regroupés. Le nombre de citations est donné entre parenthèses (ex. : X9 pour un commentaire cité 9 fois)

BAREME :			
 <b>Pas du tout satisfait</b>	 <b>peu satisfait</b>	 <b>satisfait</b>	 <b>très satisfait</b>





Pour chaque ligne, cochez la case sous le symbole le plus proche de votre satisfaction

CONDITIONS D'ACCUEIL					
					COMMENTAIRES
ACCES AU CRLC	3%	11%	52%	32%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact automatique pris sûrement par la médecine du travail et son environnement.</li> <li>- Souvent difficile de trouver un stationnement (x9)</li> <li>- Rapide grâce au tramway et facile d'accès (x7)</li> <li>- Train + tram : pas facile</li> <li>- Beaucoup de circulation aux heures de rv fixées</li> <li>- Endroit mal indiqué</li> <li>- Facile à trouver</li> </ul>
ACCUEIL PAR LE CRLC	1%	3%	31%	65%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Très à l'écoute des handicapés</li> <li>- Très bon accueil, téléphonique également (x2)</li> <li>- Les formateurs nous donnent envie de venir et montrent qu'ils veulent nous aider</li> <li>- Toujours très sympathique, accueillant (x4)</li> <li>- Cela dépendait du personnel présent</li> <li>- Trop d'indifférence, manque d'humanité</li> <li>- Chaleureux, toujours à notre écoute, très sociable (x2)</li> <li>- Correct</li> <li>- Secrétaires compétentes et aimables</li> <li>- Personnel très dévoué</li> </ul>
QUALITE DES LOCAUX	2%	7%	52%	35%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bien (x3)</li> <li>- Pièces propres et modernes. Il est à regretter que les ordinateurs soient obsolètes pour les usagers comme pour les formateurs</li> <li>- Un peu vétustes et peu accueillants (x2)</li> <li>- Spacieux, confortables (x3)</li> </ul>





					COMMENTAIRES
INFORMATIONS REÇUES	2%	10%	36%	49%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas tellement d'informations</li> <li>- Très importantes</li> <li>- Très bien (x3)</li> <li>- Trop évasives (x2)</li> <li>- Correctes, même si celles-ci n'ont pas servies</li> <li>- Claires et instructives</li> </ul>
RESPECT DES RENDEZ VOUS	2%	3%	31%	63%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Très bien (x4)</li> <li>- Très ponctuel (x3)</li> <li>- Très appréciable que le CRLC se déplace lors de rv de suivi</li> <li>- Plusieurs rv reportés</li> </ul>
RESPECT DES HORAIRES	3%	2%	31%	63%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de problème</li> <li>- Bien (x5)</li> <li>- Très ponctuel</li> <li>- Des retards (x2)</li> </ul>





VOTRE ACCOMPAGNEMENT					
					COMMENTAIRES
ECOUTE ET PRISE EN COMPTE DE VOTRE DEMANDE	4%	4%	21%	68%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beaucoup de soulagement après tant d'épreuves morales et physiques</li> <li>- Très satisfaisant (x10)</li> <li>- Formateurs toujours à l'écoute pour prendre le temps de parler et donner des conseils</li> <li>- Très bon accueil. Bonne prise en charge et très à l'écoute. Equipe dévouée sur laquelle on peut compter (x7)</li> <li>- Bonne communication avec ma référente</li> <li>- Nous avons toujours eu de vrais interlocuteurs</li> <li>- Le CRLC est toujours là pour nous</li> <li>- Ecoute et prise en charge incomplète (x2)</li> <li>- Aide précieuse et rassurante (x2)</li> <li>- Aucune car je n'ai jamais voulu être suivi au CLRC</li> <li>- Personnel souriant et attentif. Beaucoup de compréhension</li> <li>- Equipe abordable, rassurante et joignable à tout moment</li> <li>- Pas trouvé de solution adaptée</li> </ul>
RYTHME DE L'ACCOMPAGNEMENT	2%	9%	41%	41%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suffisant (à volonté)</li> <li>- Très bien suivi (x6)</li> <li>- Très bon rythme d'accompagnement (x3)</li> <li>- Plus de moyens seraient nécessaires</li> <li>- Trop long entre les rv</li> <li>- Jamais été accompagné dans mes démarches</li> <li>- Correct</li> <li>- Un peu lent au départ, mais plus satisfaisant par la suite</li> </ul>
DISPONIBILITE DES PROFESSIONNELS	1%	7%	43%	44%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toujours disponible (x4)</li> <li>- Idéale</li> <li>- Très bien (x6)</li> <li>- J'ai eu les réponses aux questions posées, de l'ensemble de l'équipe pédagogique</li> <li>- Pas disponible même au téléphone</li> <li>- Jamais vu</li> <li>- Peu de professionnels : à nous d'être disponibles</li> <li>- Difficile d'avoir des rv avec certains professionnels (x2)</li> <li>- Correct</li> </ul>

## VOTRE ACCOMPAGNEMENT (suite)





					COMMENTAIRES
RESPECT DES OBJECTIFS D'ACCOMPAGNEMENT ET DU CONTRAT SIGNE	5%	4%	31%	52%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réussite (x2)</li> <li>- Très bien (x5)</li> <li>- J'ai compris qu'il était difficile pour le formateur d'accompagner au mieux l'utilisateur si ce dernier n'est pas moteur</li> <li>- Trop flou</li> <li>- Différence entre ce qui était dit et ce qui a pu être fait</li> <li>- Pas de contrat</li> <li>- Insatisfait car le personnel n'a jamais été à mon écoute. Je n'ai rien signé</li> <li>- Bon respect de mes demandes</li> <li>- Pas de trouvé de solution</li> </ul>
RESPECT DE VOTRE PERSONNE	2%	2%	25%	67%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dialogue ouvert et libre (souvent)</li> <li>- Etonnement car découverte</li> <li>- Très bien (x6)</li> <li>- Me sous estime quand je lui parle de ma fatigabilité, mes capacités et de mes pertes de mémoire après une longue journée</li> <li>- Mauvais (x2)</li> <li>- Beaucoup de respect, on se sent à l'aise au CRLC</li> <li>- Position assez ferme à mon encontre, légers désaccords quelques fois</li> </ul>
ACCOMPAGNEMENT ADAPTE A VOTRE BESOIN	4%	3%	33%	53%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autant qu'il est objectivement possible (contraintes économiques et sociales)</li> <li>- Pas simple d'obtenir toute satisfaction</li> <li>- Bien (x4)</li> <li>- Le suivi de notre fils a permis une très grande évolution comportementale</li> <li>- Ma demande était peu précise donc l'objectif aussi</li> <li>- Non (x2)</li> <li>- Manque léger de dynamisme et de modernité</li> </ul>
QUALITE DES INTERVENTIONS	2%	3%	36%	53%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'employeur (ou les employeurs) sont plus à l'écoute d'une équipe affirmée d'interventions.</li> <li>- Très efficaces (x5)</li> <li>- Aucune</li> <li>- On s'occupe de nous c'est l'essentiel</li> <li>- Position par rapport à mon employeur et mon état de santé claire</li> </ul>

## SATISFACTION GENERALE

					COMMENTAIRES
PENSEZ VOUS QUE LE CRLC VOUS A AIDE	3%	6%	27%	57%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'il n'y avait pas le CRLC, nous serions tous seuls</li> <li>- A coordonner tous les intervenants, médecins, scolaire, parents...</li> <li>- Oui car découverte</li> <li>- Oui le CRLC m'a réellement beaucoup aidé (x11)</li> <li>- Une équipe positive, enthousiaste et dynamique mais une organisation difficilement compatible avec le rythme et besoins d'une famille (pas de rv le mercredi).</li> <li>- Oui car aide à prendre confiance, fait avancer dans certains domaines (x3)</li> <li>- Oui car conseils pour l'avenir</li> <li>- Avec peu de moyens vous faites beaucoup. Un seul bémol le changement d'interlocuteur est un peu déstabilisant</li> <li>- Pas du tout (x2)</li> <li>- Pas assez</li> <li>- Oui à croire en nous et nous aider à nous dépasser pour notre projet professionnel et pour notre bien être</li> <li>- Non, mais m'a fait réfléchir et avancer</li> <li>- Pas d'aide très concrète, mais néanmoins satisfait d'avoir été compris dans mes motivations.</li> </ul>

					- oui pour le domaine professionnel (x2)
SATISFACTION GENERALE					
					COMMENTAIRES
OPINION GLOBALE SUR L'ACCOMPAGNEMENT APORTE PAR LE CRLC					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sans le CRLC, on aurait tendance à vouloir disparaître, donc tendance à se laisser faire ou avoir.</li> <li>- TB dans les attentes sur la coordination entre les différents intervenants. Bien dirigé sur les soins à entreprendre, une communication par mail très rapide et rigoureuse</li> <li>- Sans cet accompagnement nous serions bien seuls et sûrement découragés ! (x2)</li> <li>- Informations à faire suivre dans d'autres régions</li> <li>- Je suis globalement content de son accompagnement</li> <li>- Sans le CRLC j'étais démuné</li> <li>- Je m'attendais à définir un métier qui me conviendrait avec l'aide des formateurs, au contraire, j'ai été livré à moi-même</li> <li>- Suivi correct par le CRLC (téléphone, internet, répondeur...)</li> <li>- Accompagnement très professionnel, à l'écoute, adapté, efficace et précieuse (x16)</li> <li>- Référents de qualité</li> <li>- Pas de réelle prise en charge</li> <li>- Correct mais pas assez à mon écoute</li> <li>- M'a permis de commencer à accepter ma maladie et de me rendre compte de ce que j'ai perdu mais que je n'étais pas la seule</li> <li>- Très satisfaite du suivi que j'ai, cela m'aide beaucoup personnellement et professionnellement (x2)</li> <li>- Suivi très personnalisé</li> </ul>
TOTAUX année 2010	2%	5%	33%	53%	
	3%	6%	36%	56%	

**Pour mémoire : résultats de satisfaction générale pour l'année 2009**

				
TOTAUX année 2009	3%	7%	34%	56%

**MERCI A TOUS LES USAGERS DU CENTRE RESSOURCES POUR LESES CEREBRAUX  
POUR LEUR PARTICIPATION A CETTE ENQUETE ET LEURS ENCOURAGEMENTS**

Etienne MICHON  
Responsable Administratif et financier