

Villa Flora (Valais romand)

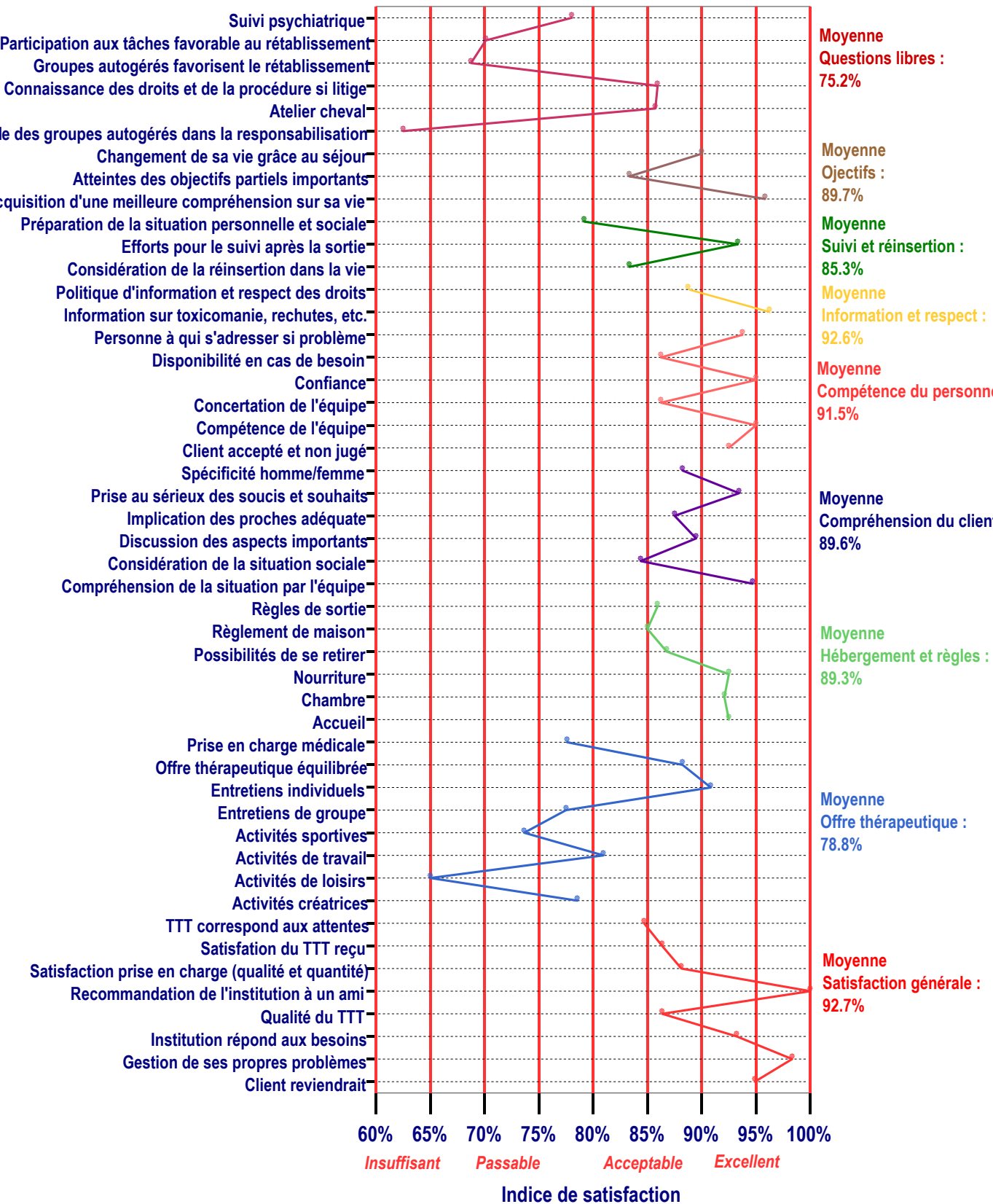
- Spécialisée dans le traitement de la dépendance à l'alcool
- Court terme : 5 semaines
- Moyen terme : jusqu'à 9 mois
- Offre de postcure
- Traitement basé sur le modèle des 12 étapes
- 18 lits

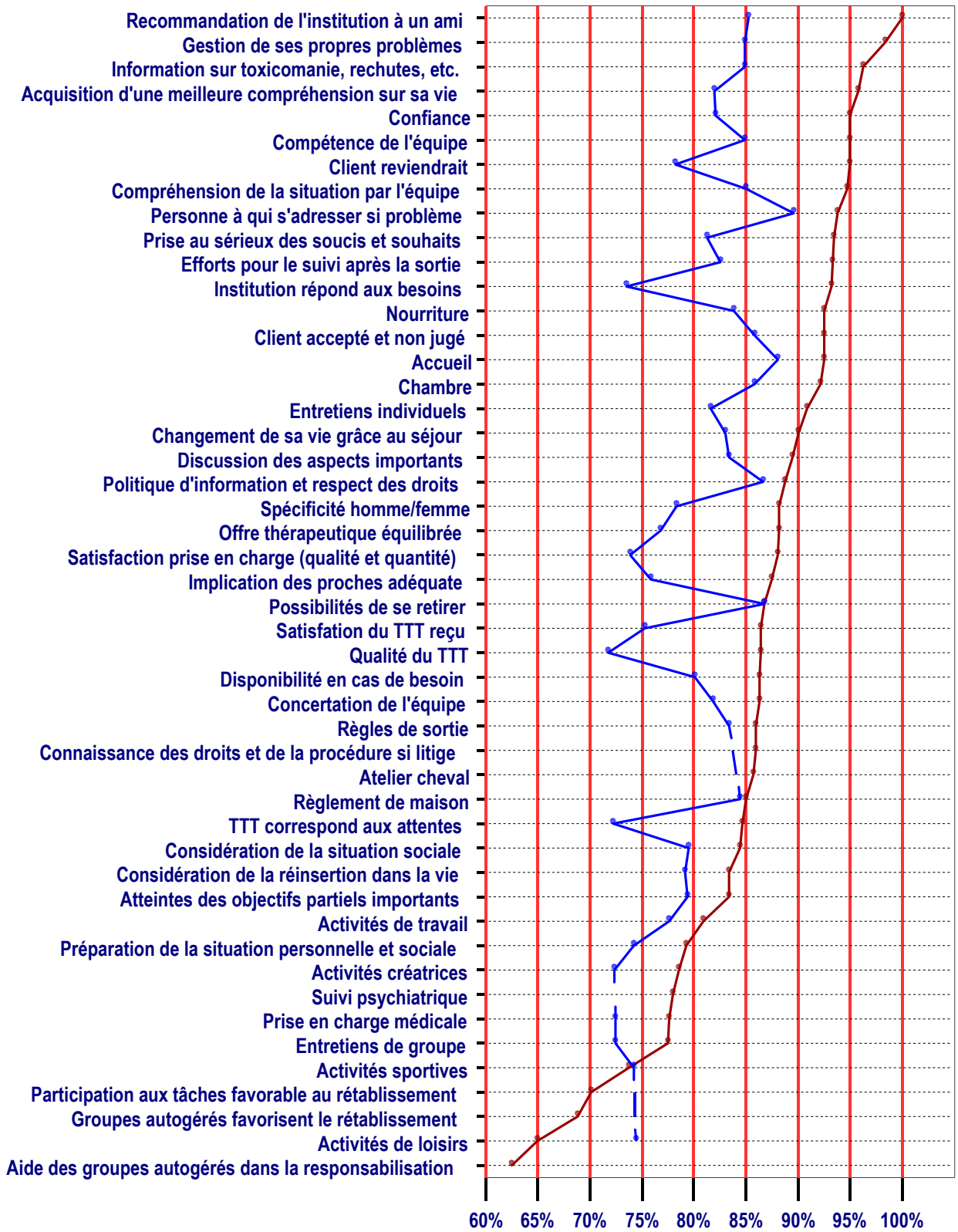
Exploitation des résultats pour Villa Flora

- Profils des répondants
- Calcul de l'indice de satisfaction pour chaque question + mise en évidence de la part des « très satisfaits »
 - Analyse par domaine
 - Classement des questions par ordre croissant de satisfaction
 - Comparaison avec les résultats généraux
 - Mise en perspective des résultats avec le contexte de l'institution au moment de l'enquête

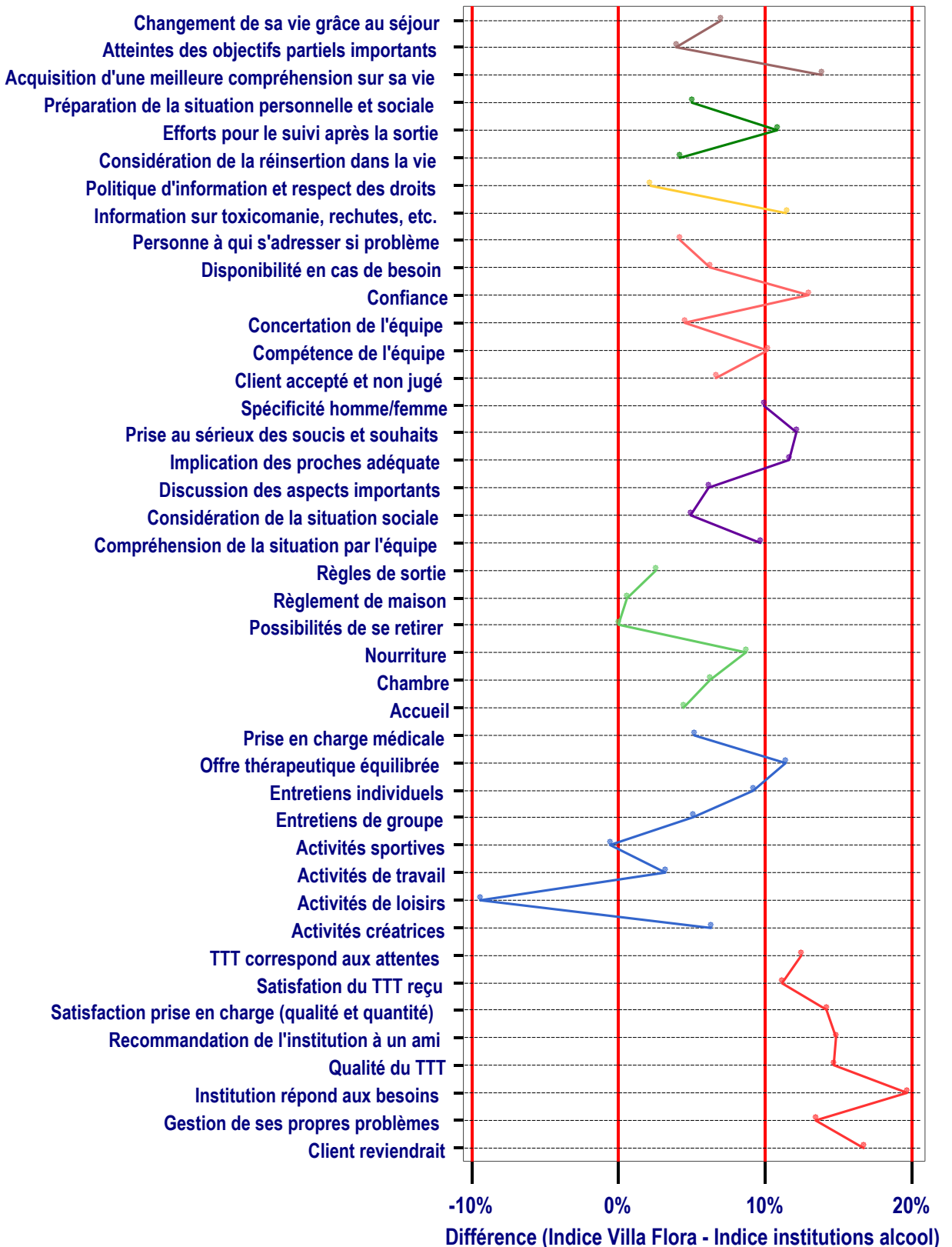
Profil des répondants

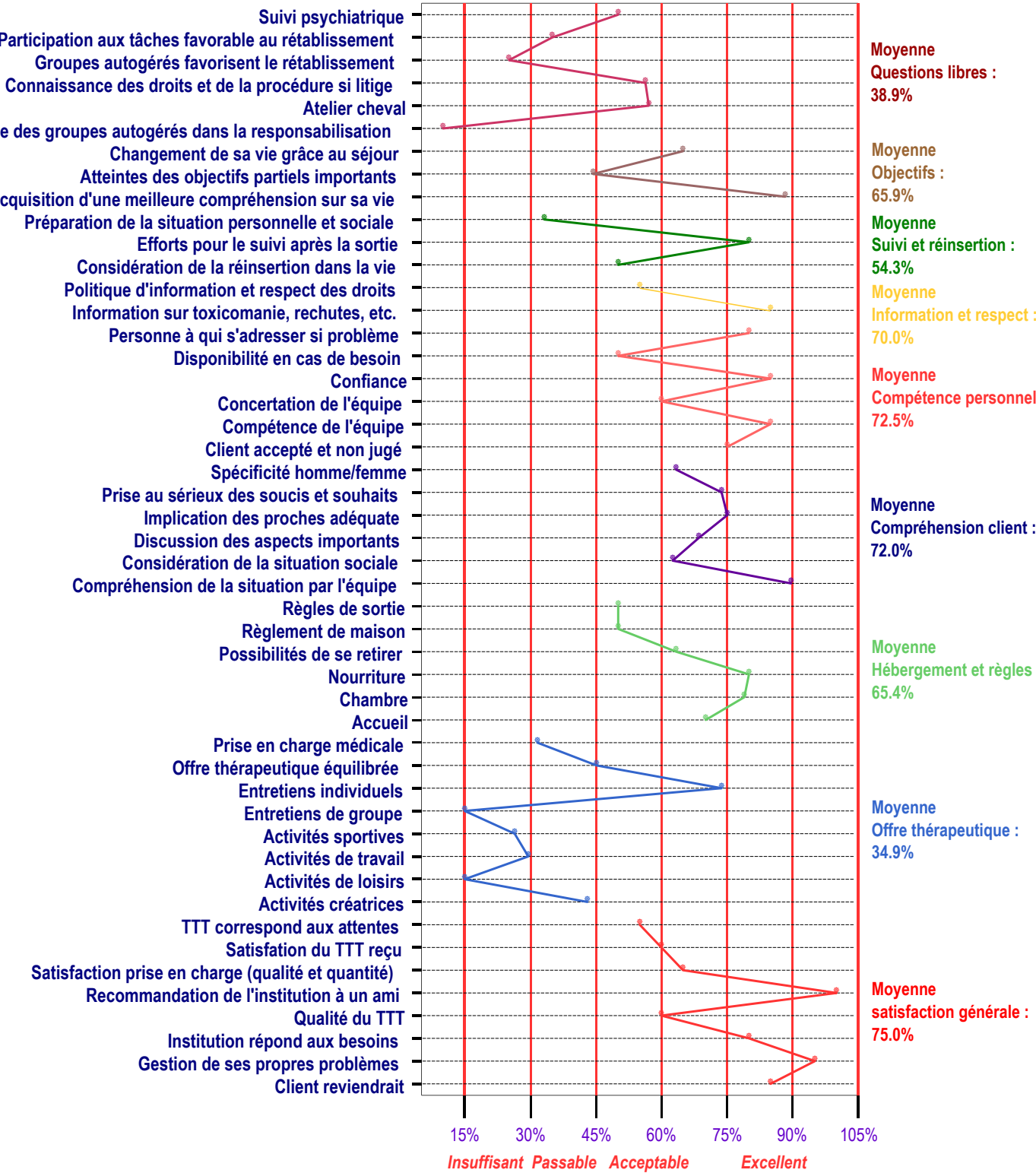
- 9 hommes (45%) et 11 femmes (55%)
- Effectif équilibré entre les plus de 40 ans et les moins de 40 ans
- Effectif équilibré entre les durées de séjours inférieures et supérieures à 6 semaines
- 16% des clients se sentaient « très bien », 79% « plutôt bien » et 5% « plutôt mal » (en fait un seul client)





Indice de satisfaction





Moyenne
Questions libres :
38.9%

Moyenne
Objectifs :
65.9%

Moyenne
Suivi et réinsertion :
54.3%

Moyenne
Information et respect :
70.0%

Moyenne
Compétence personnelle :
72.5%

Moyenne
Compréhension client :
72.0%

Moyenne
Hébergement et règles :
65.4%

Moyenne
Offre thérapeutique :
34.9%

Moyenne
satisfaction générale :
75.0%

Part des très satisfaits

Problèmes liés à l'enquête

- Délai de disponibilité des résultats
 - Évolution de la situation
 - Inertie dans la mise en place de mesures correctives
- Présentation des résultats dans le rapport non satisfaisante
 - Remise en question de l'utilité du rapport fourni
 - Travail conséquent sur les résultats fournis à effectuer
 - Temps supplémentaire à trouver
 - Compétences spécifiques nécessaires

Outils complémentaires à Villa Flora

- Ecoute de la voix du client
 - 4 questions posées au terme du traitement
 - En flux tendu par rapport à la satisfaction
- Groupe « satisfaction des clients »
= réunions périodiques des pensionnaires dévolues au thème spécifique de la satisfaction : depuis le 01.01.03, 17 propositions d'amélioration
- Exemple : récits de vie

Organisation de l'atelier

- But : transmettre au groupe de projet les intérêts du terrain : faire des propositions d'amélioration
- Objets de discussion
 - Taux de participation à l'enquête
 - Utilité du rapport fourni
 - Procédure utilisée pour exploiter et communiquer les résultats (qui a fait quoi ? comment ?)
 - Utilisation réelle des résultats de l'enquête (mesures correctives consécutives ?...)
 - Motifs de satisfaction et de mécontentement de l'enquête (avantages, défauts)

Atelier 5&6

- Le Torry, Fribourg
- Ligue Valaisanne contre les Toxicomanies (LVT)

Animatrices: Elisabeth Reber, Annick Bérode-Clerc

Expériences positives:

- *Benchmarking* est possible
- QuaTheSI n'est pas remis en question

Insatisfactions:

- Questionnaire :
 - Questions pas compréhensibles/perverses (problème de traduction)
 - Secteurs/maisons pas identifiables
- Calendrier/délais :
 - Date de l'enquête : l'automne n'est pas une période propice ; tout le monde est surchargé de travail
 - Date de la remise des résultats : plus prompte
- Rapport :
 - Trop gros, trop 'pavé' pour l'utilité des institutions
 - Peu utilisé et peu utilisable pour les institutions
- Validité de la satisfaction:
 - Ne permet pas de mesurer l'implication pour le/la client-e
 - Pas d'utilité pour les petites institutions
 - Satisfaction est souvent en contradiction avec l'efficacité

Propositions d'amélioration:

- Présentation des résultats plus directe/visuelle
- Grouper les résultats par processus ou par domaine: où se situe l'institution par rapport aux autres ? => permet de relativiser la propre performance
- Disponibilité des résultats plus rapide permettant un retour aux client-e-s/pensionnaires qui ont effectivement participé à l'enquête => approfondissement