

# Rapport

**Enquête de satisfaction auprès des stagiaires des Rhuets**

**Synthèse des résultats pour 2008**

Nombre de répondants : 247

## Avant propos

Pierre angulaire de notre démarche d'amélioration continue, la mesure de la satisfaction de nos stagiaires nous permet de savoir comment sont perçus tous les aspects de notre prestation, et de détecter d'éventuels gisements de progrès.

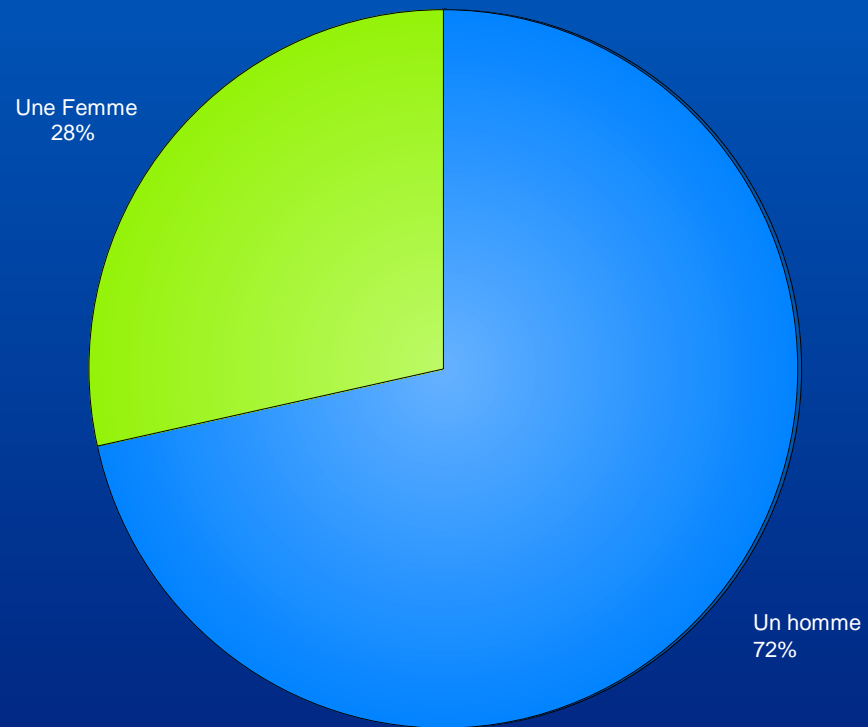
Sur le plan pratique, il est proposé à chaque stagiaire approchant la fin de son parcours, de répondre anonymement à un questionnaire informatisé se présentant sous la forme de pages web.

Chaque fin d'année, nous procédons à l'exploitation des réponses enregistrées, afin d'aboutir à la présentation du présent rapport.

En toute transparence, ce dernier est communiqué aux représentants des stagiaires, au personnel, à notre organisme gestionnaire ainsi qu'à tout visiteur de notre site internet.

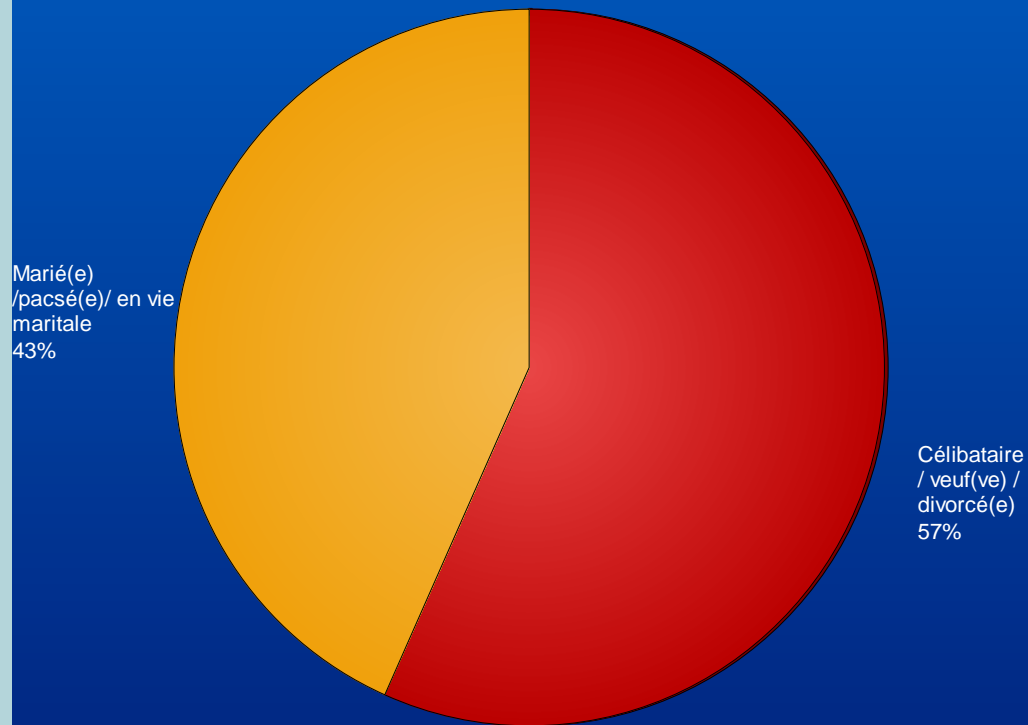
Stéphane Lacombe - Directeur

Vous êtes :



**Commentaires : Comme nous le voyons, près des trois quarts de nos stagiaires sont des hommes. Cela tient principalement aux formations techniques.**

## Votre situation de famille

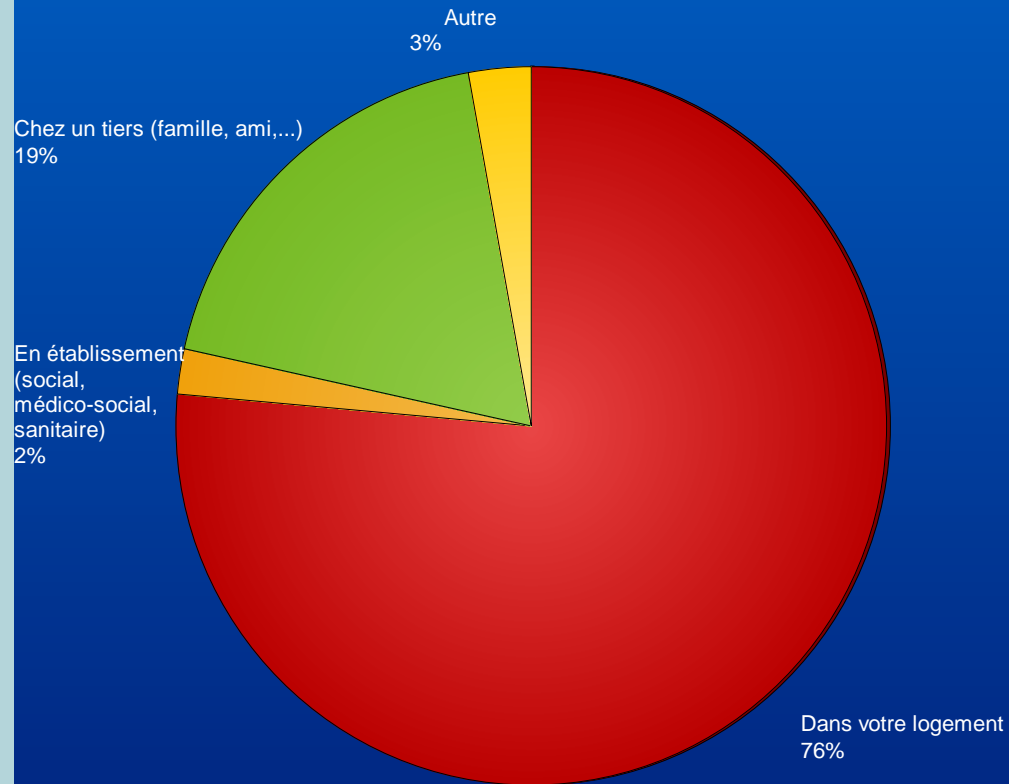


## Combien d'enfants avez vous ?

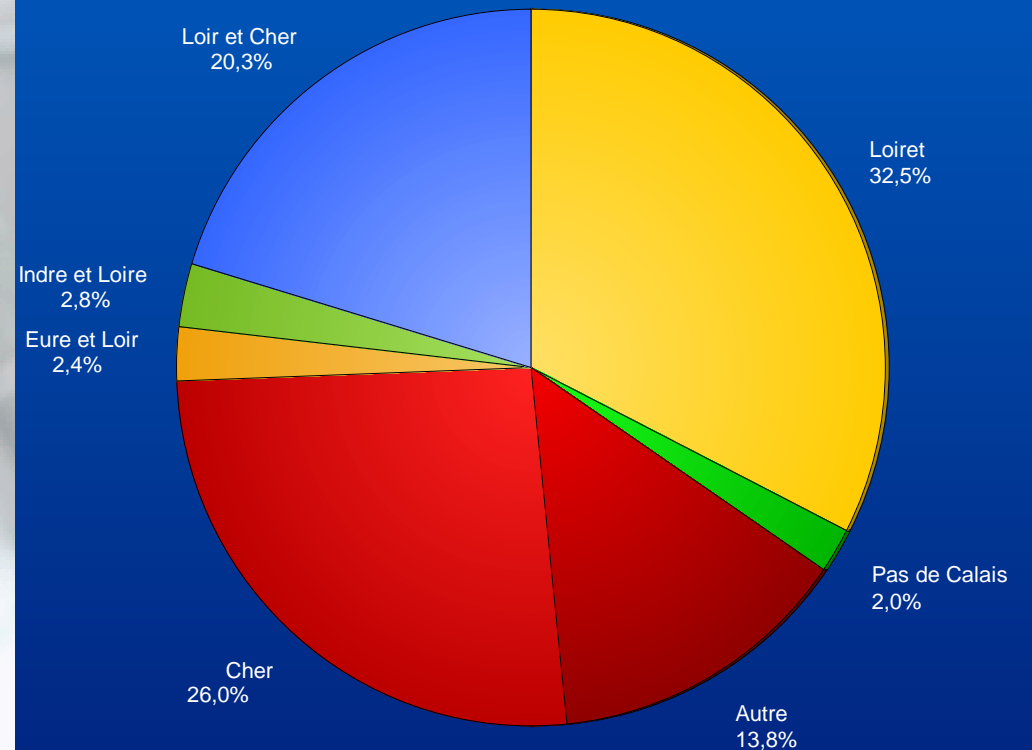


**Commentaires : Nos stagiaires vivent majoritairement seuls (57%). rares sont ceux à avoir une famille nombreuse.**

## Votre situation d'hébergement

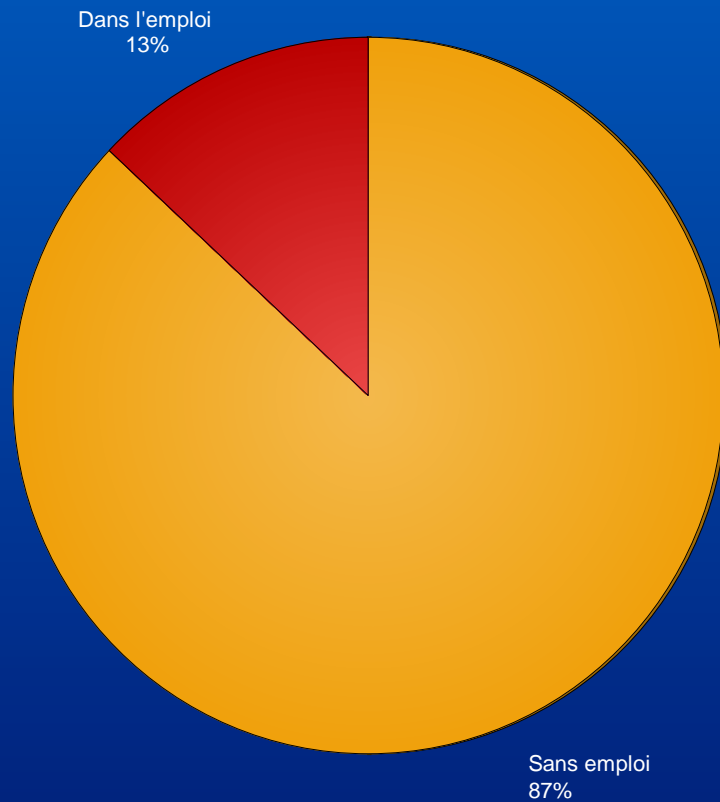


## De quel département venez vous ?

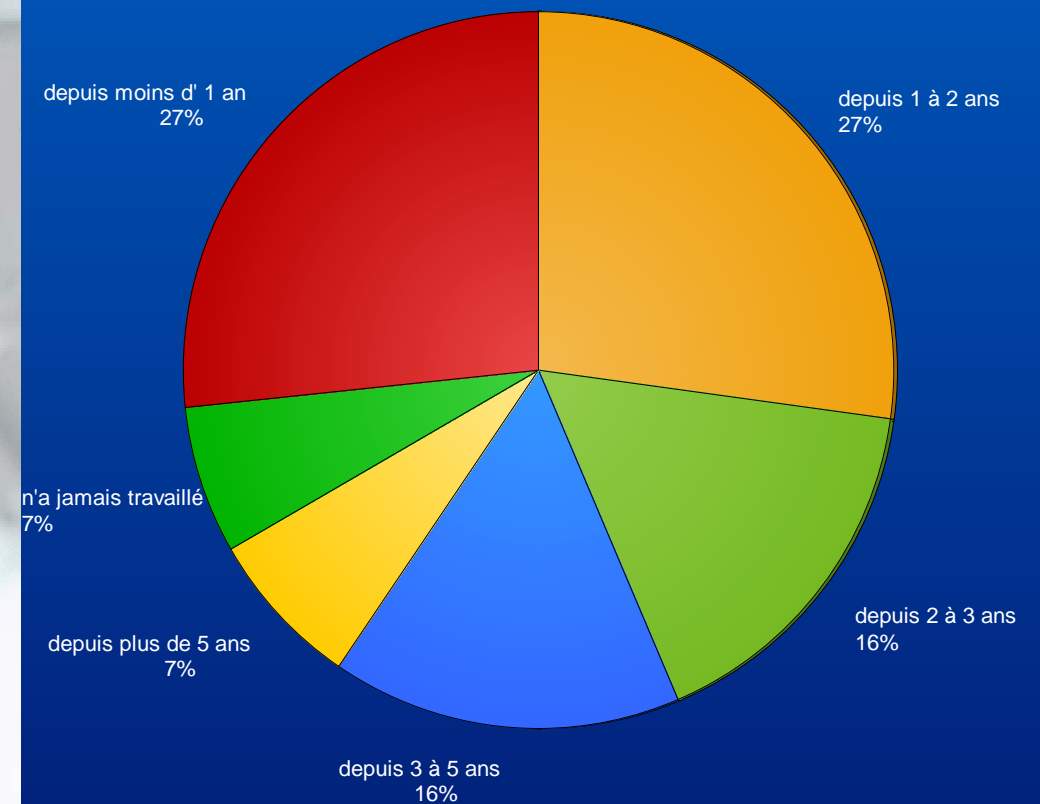


**Commentaires : Une grande majorité de stagiaires dispose de son propre domicile  
Du point de vue de la répartition géographique, nous constatons que près de 80% de nos stagiaires  
proviennent du Loiret, du Loir et Cher et du Cher**

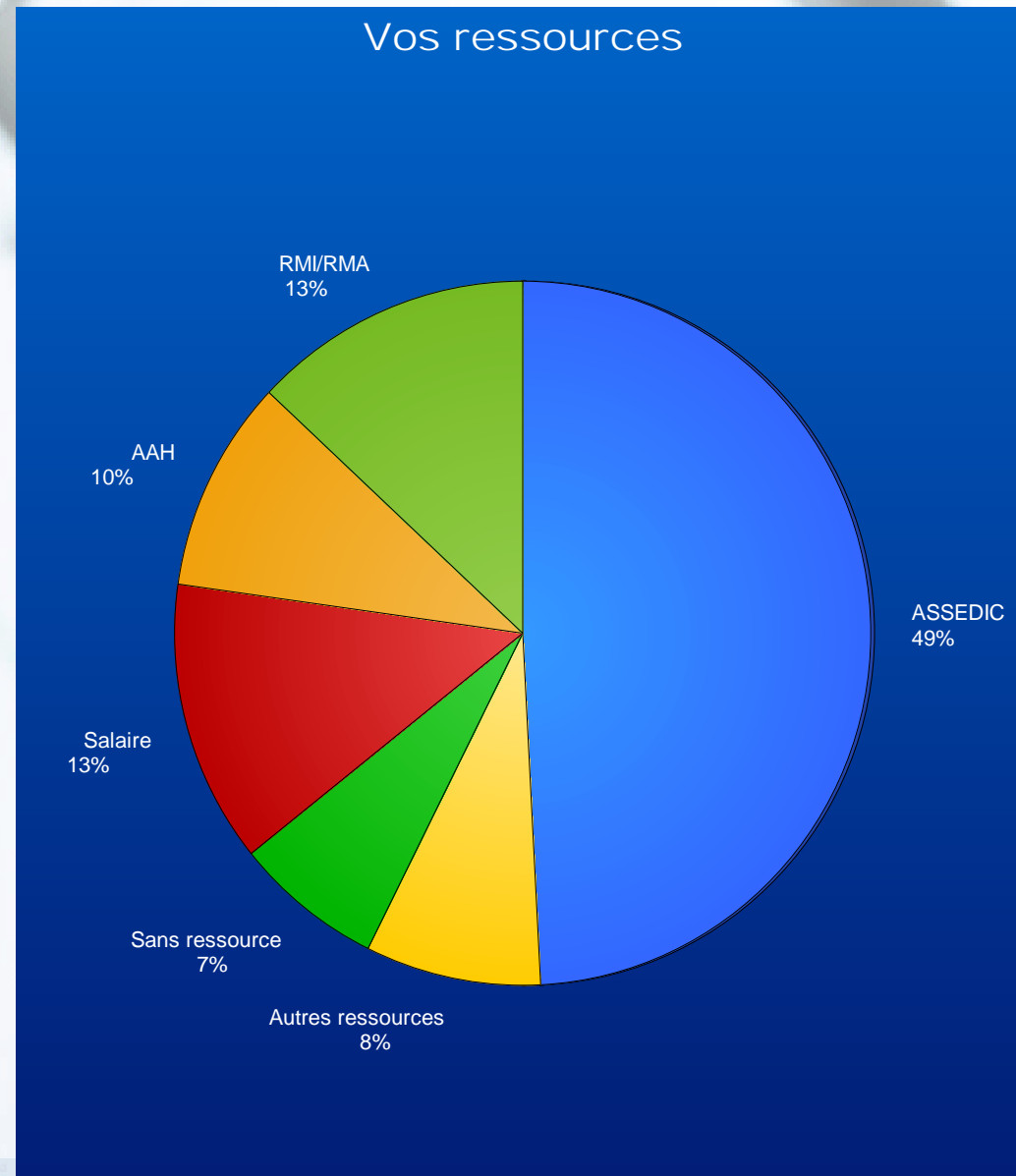
Quelle était votre situation par rapport à l'emploi



Si vous étiez sans emploi, depuis combien de temps

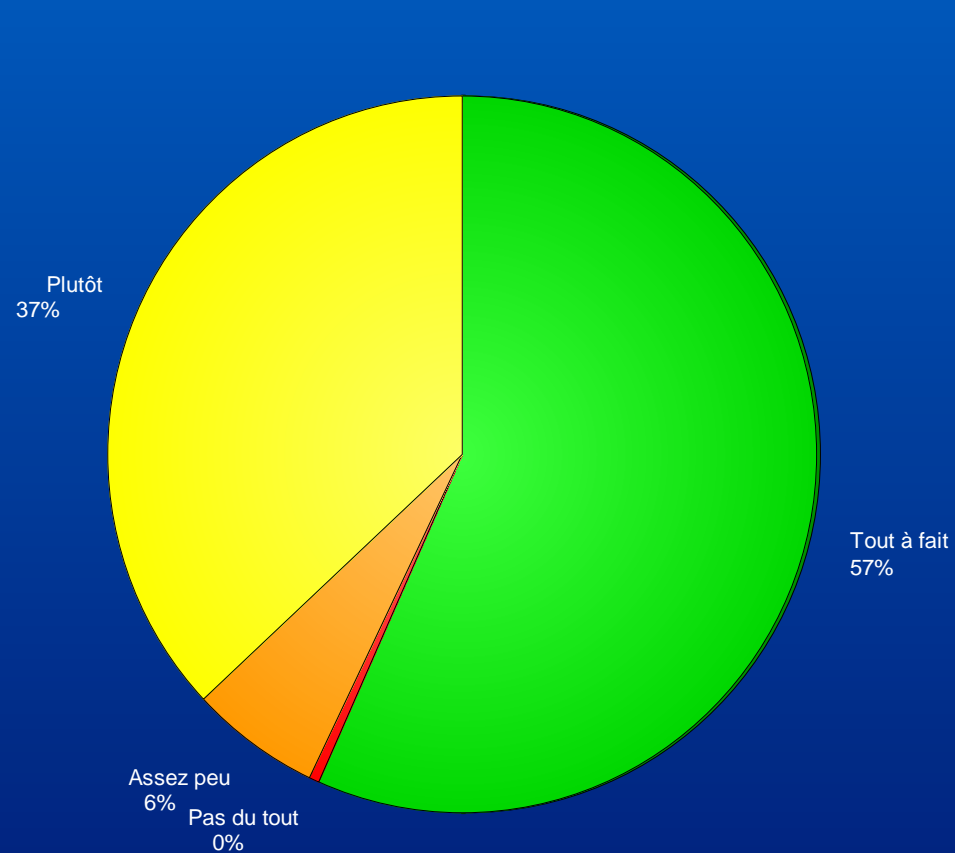


**Commentaires : 87% de nos stagiaires se trouvent sans emploi à leur arrivée. Pour leur majorité, cette inactivité est supérieure à 1 an**

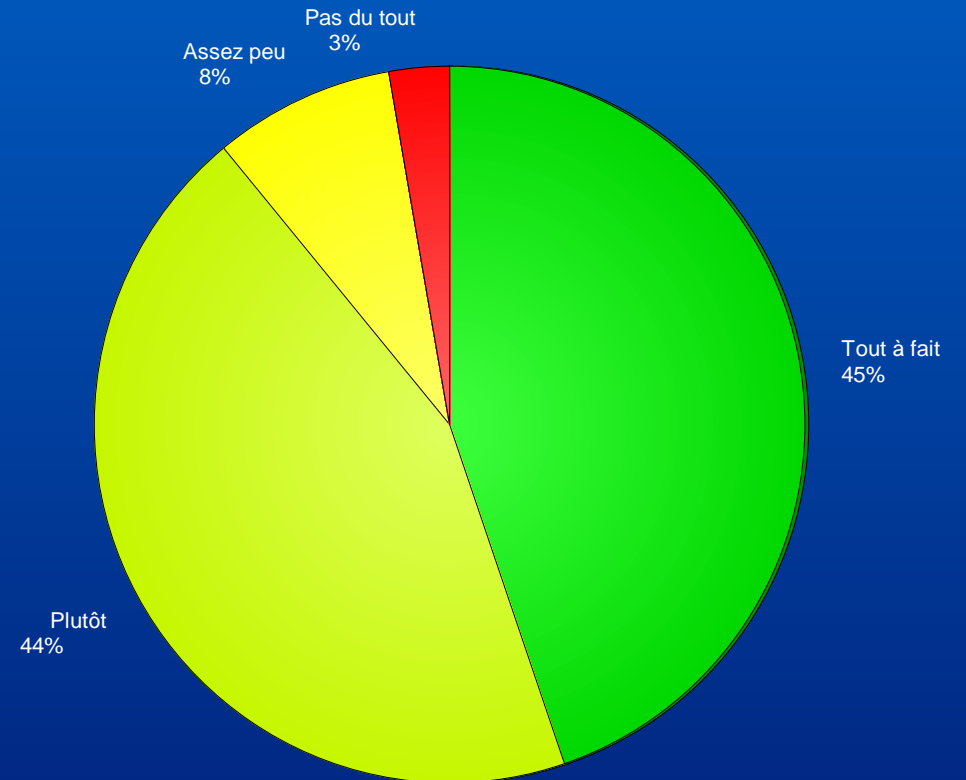


**Commentaires :**  
*Principalement sans emploi, nos stagiaires dépendent donc principalement des assédic, du RMI, de l'AAH et d'autres allocations. Signalons que 7% se déclarent sans aucune ressource (ils n'étaient que 4% en 2007)*

Avez-vous été satisfait(e) de l'organisation de votre première journée ?

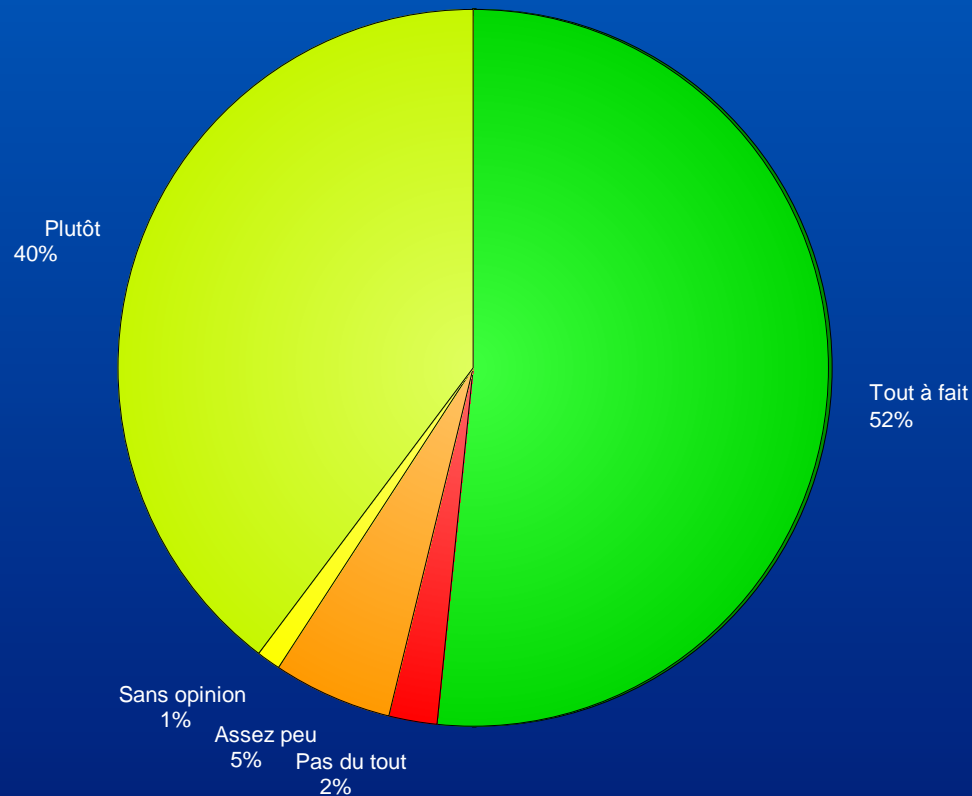


Des réponses apportées à vos questions

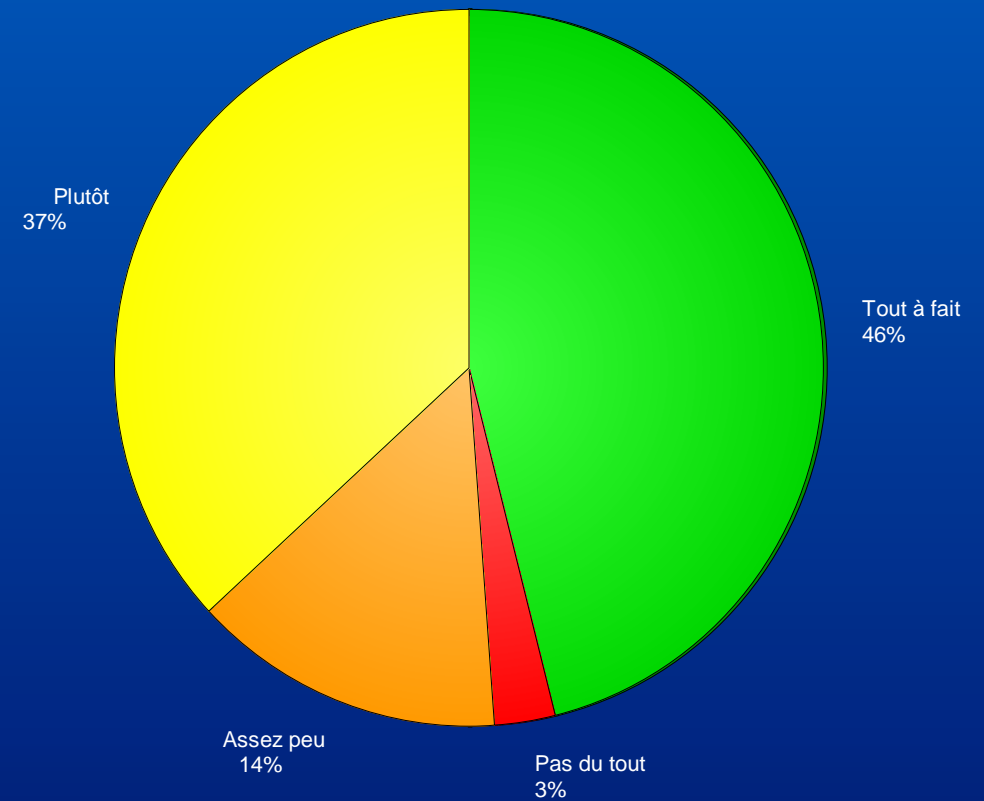


**Commentaires :** Dans leur grande majorité, nos stagiaires sont satisfaits de leur première journée aux Rhuets. De 91% en 2007, ils sont passés à 94% en 2008. La satisfaction à l'égard des réponses qui leur sont apportées progresse de 87 à 89%.

D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de votre chambre ?

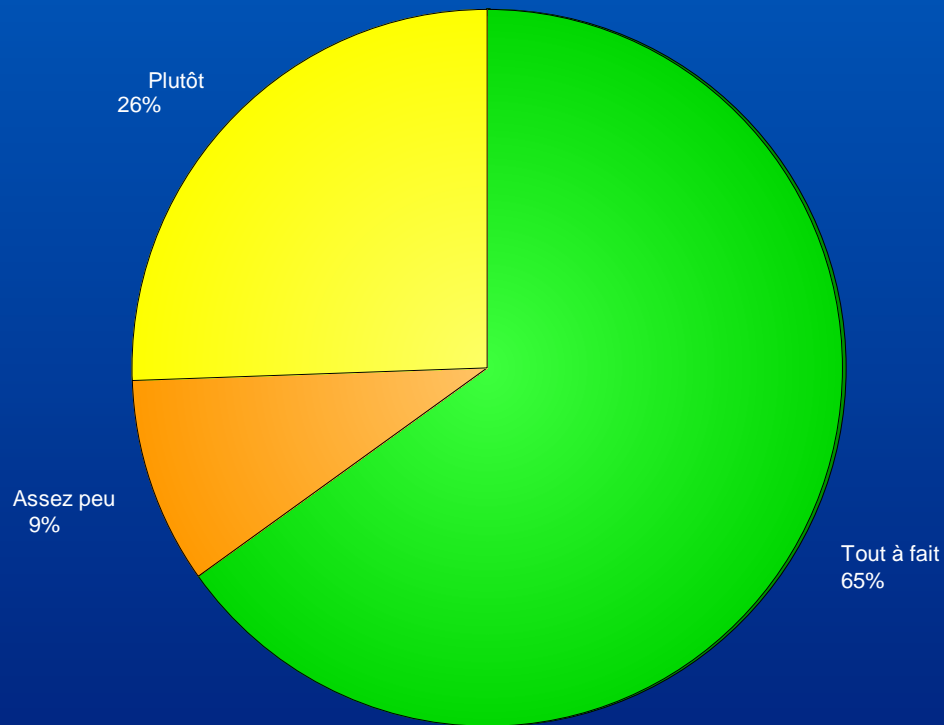


D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de la restauration ?

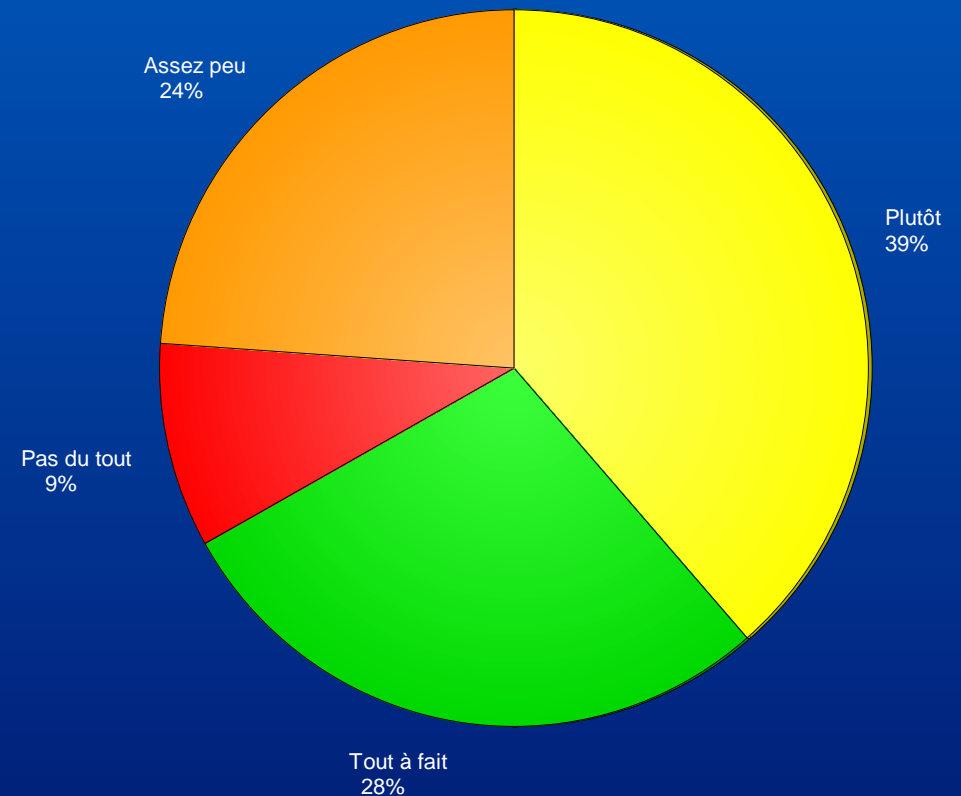


**Commentaires : 92% des stagiaires sont satisfaits de leur chambre, soit une progression de 9 points en un an. 83% des convives sont satisfaits. c'est 5% de plus qu'en 2007, et c'est un très bon résultat sur un sujet aussi sensible. Nous voyons là le bienfondé d'une cuisine traditionnelle gérée par l'établissement.**

D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de la prestation de transports ?

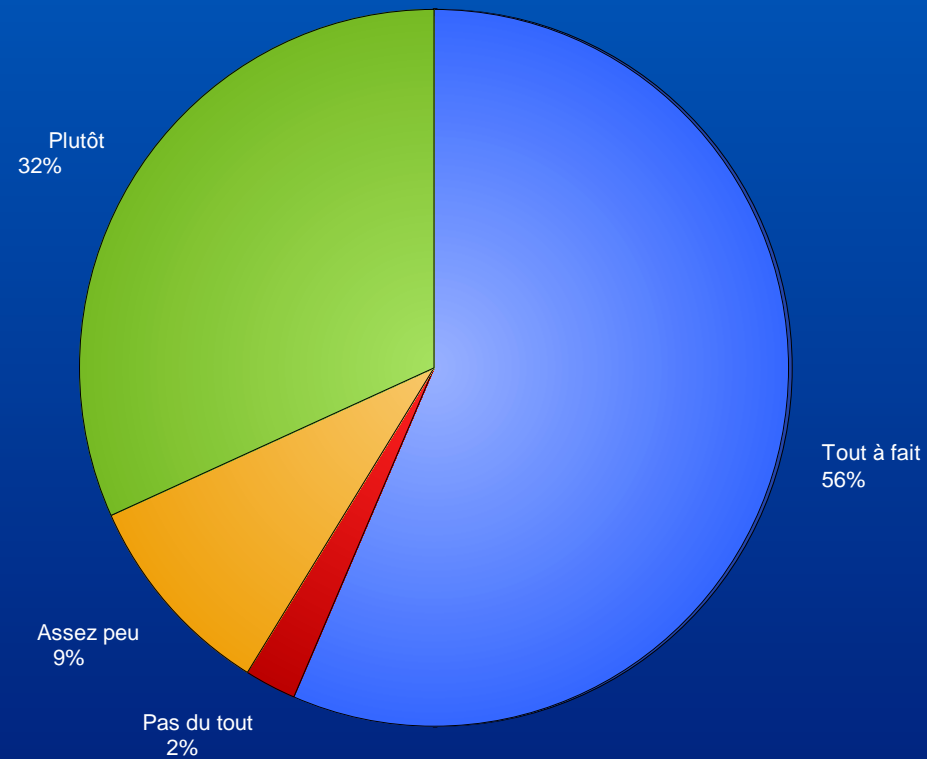


D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) des espaces collectifs (salles de jeux, de TV, etc...)



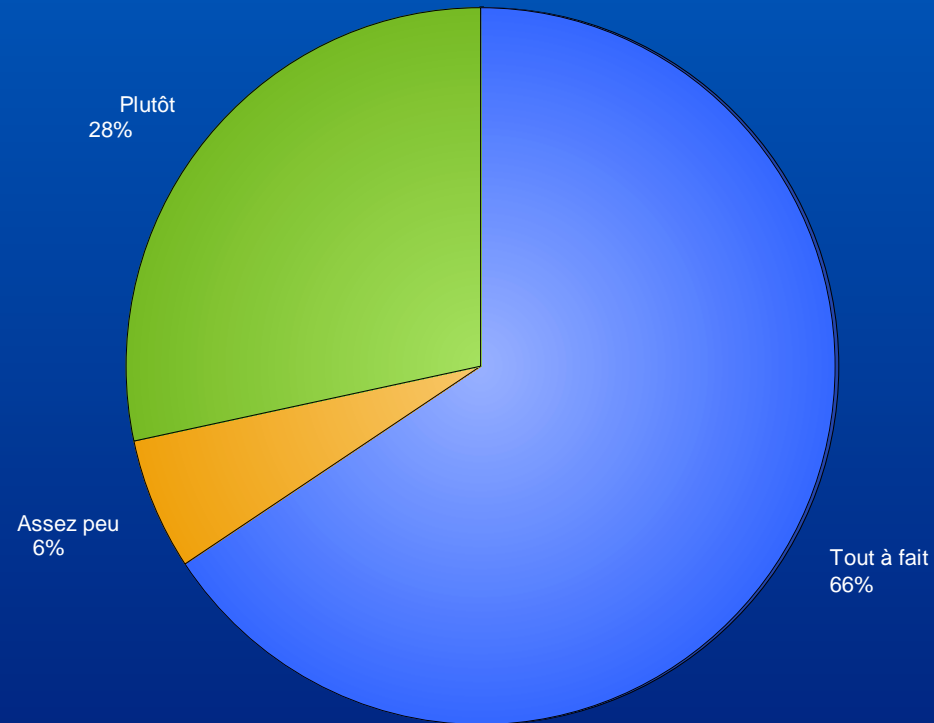
*Les transports sont jugés très satisfaisants (91%), ce qui n'est pas le cas des espaces de loisirs (67% en 2008 contre 70% en 2007)), qui restent malgré tout majoritairement satisfaisants. De nombreux efforts ont pourtant été faits en ce domaine, mais nous pâtissons d'une absence d'animation de loisirs, faute de moyens financiers.*

De manière générale, êtes-vous satisfait(e) de votre stage de Préorientation ?



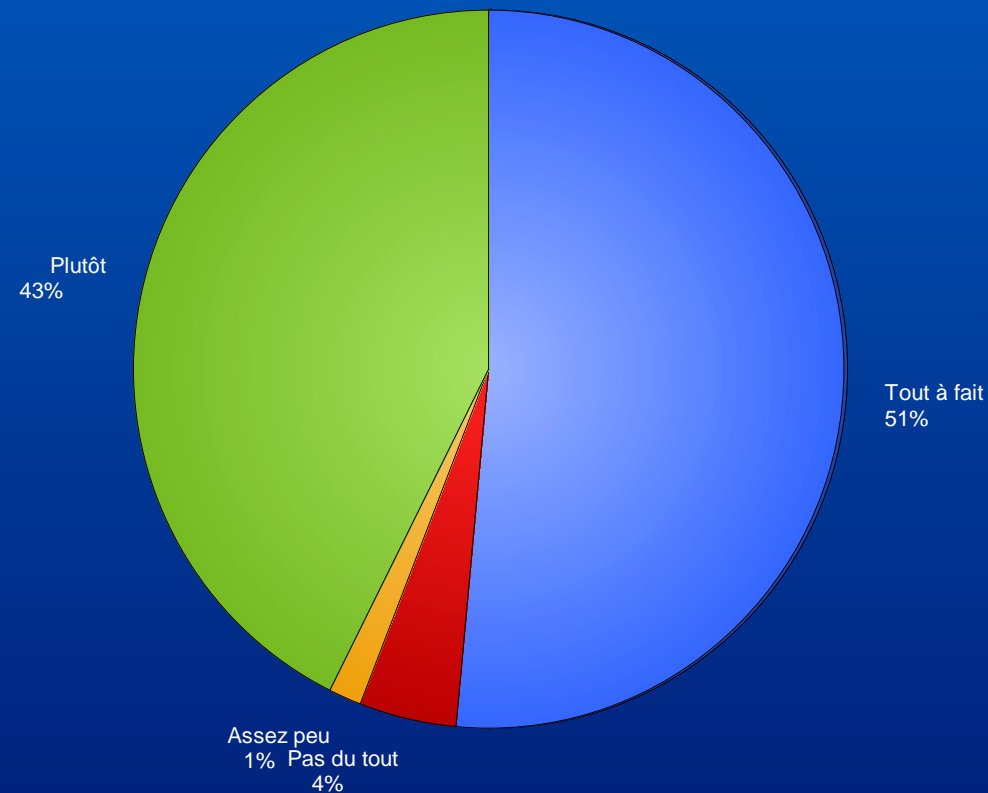
**Commentaires : La préorientation est jugée satisfaisante à 88% (contre 84% en 2007), ce qui est un très bon résultat, qui plus est représentatif, car nombreux sont les répondants issus de cette section.**

De manière générale, êtes vous satisfait(e) de votre stage préparatoire ou MSB ?



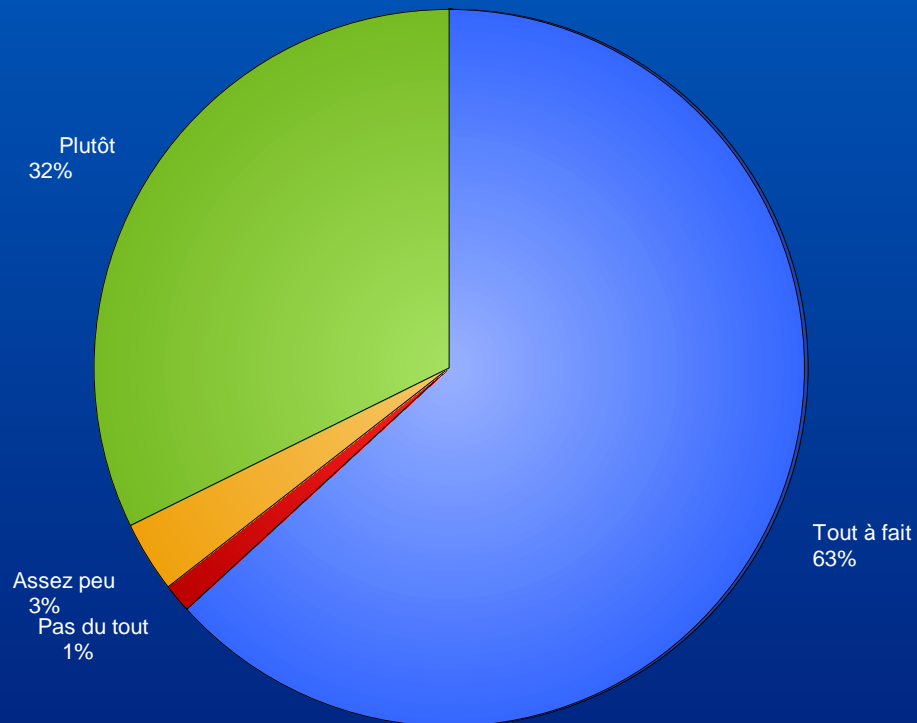
**Commentaires : 94% (96% en 2007) des stagiaires sont satisfaits de la préparatoire, c'est un très bon résultat**

De manière générale, êtes vous satisfait(e) de votre stage Qualifiant ?

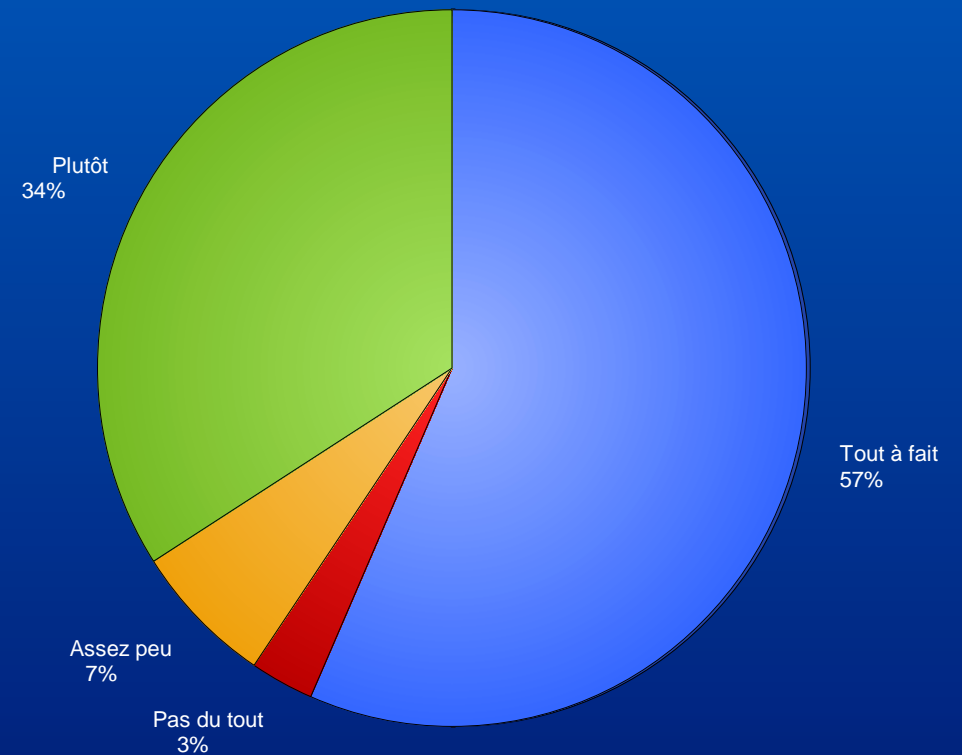


**Commentaires : 94% (92% en 2007) des stagiaires en formation qualifiante se déclarent satisfaits. C'est excellent, d'autant que les répondants s'expriment à l'approche de l'examen final qui induit un stress certain.**

D'une manière générale , l'Assistante Sociale a-t-elle répondu à vos attentes ?

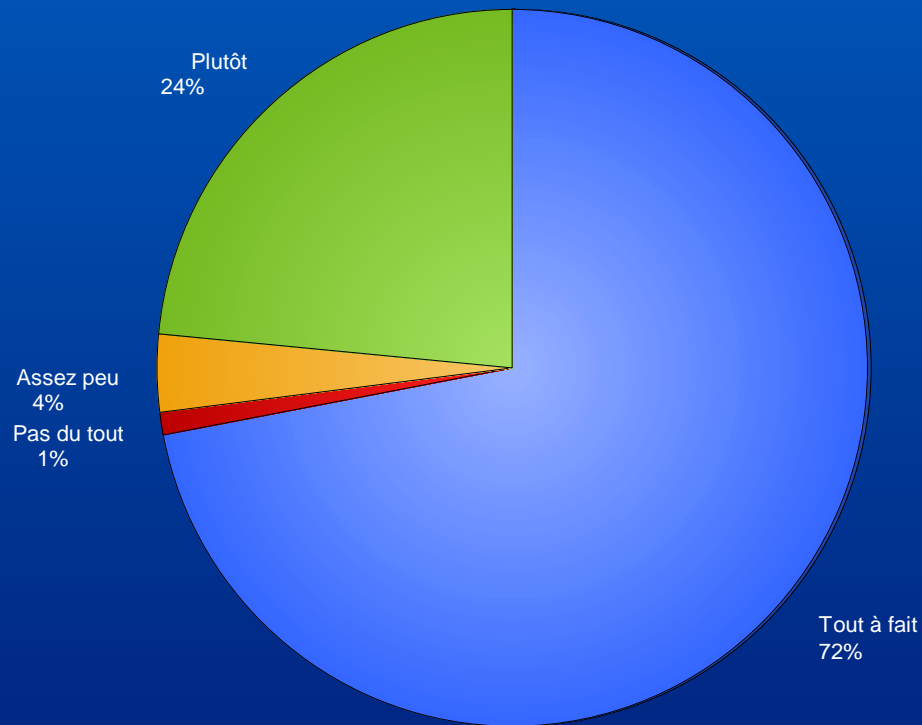


D'une manière générale, l'aide apportée par le Chargé d'Insertion a-t-elle répondu à vos besoins ?

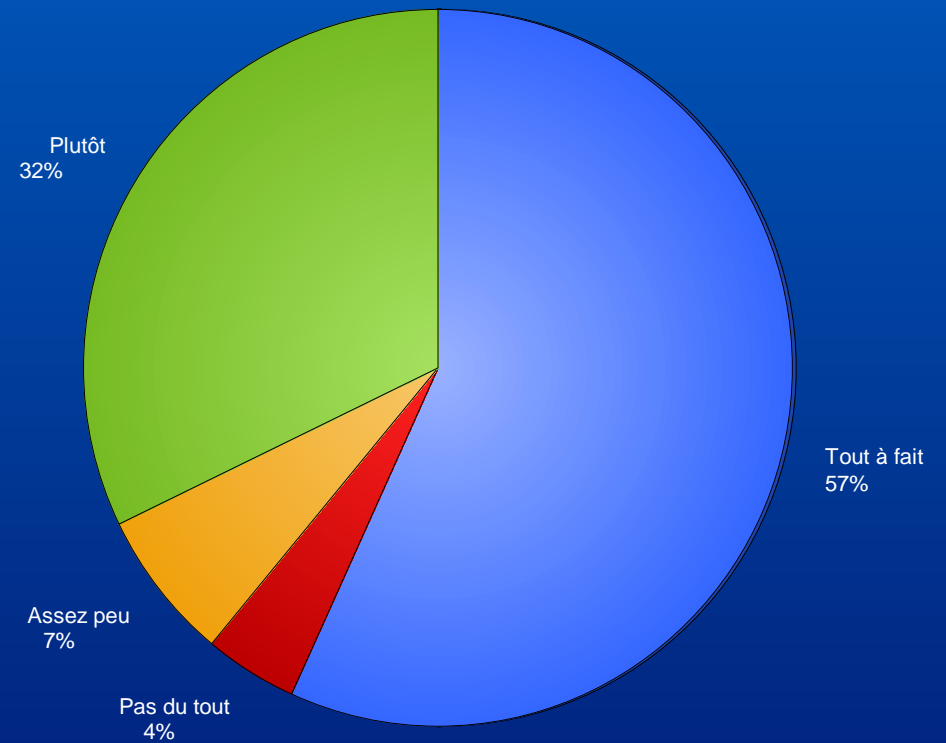


**Commentaires : 95% de satisfaction pour notre assistante sociale (en progression de 6 points), et 91% pour notre chargé d'insertion (en progression de 8 points), voilà de magnifiques résultats**

D'une manière générale, l'Infirmière a-t-elle répondu à vos attentes ?

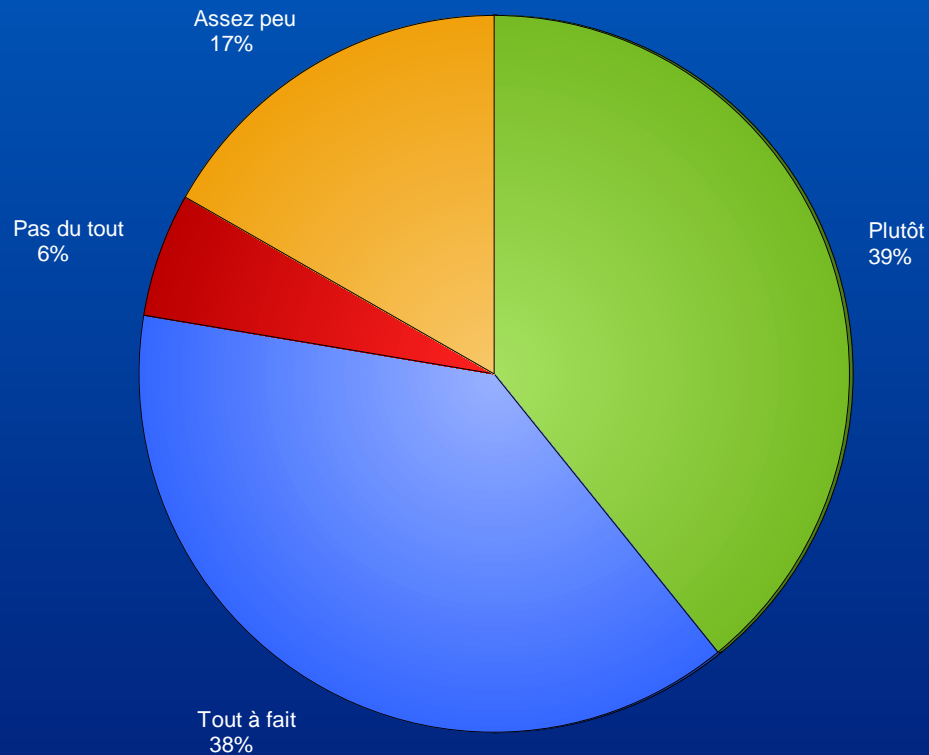


Globalement, la prise en charge de kinésithérapie a-t-elle été satisfaisante ?

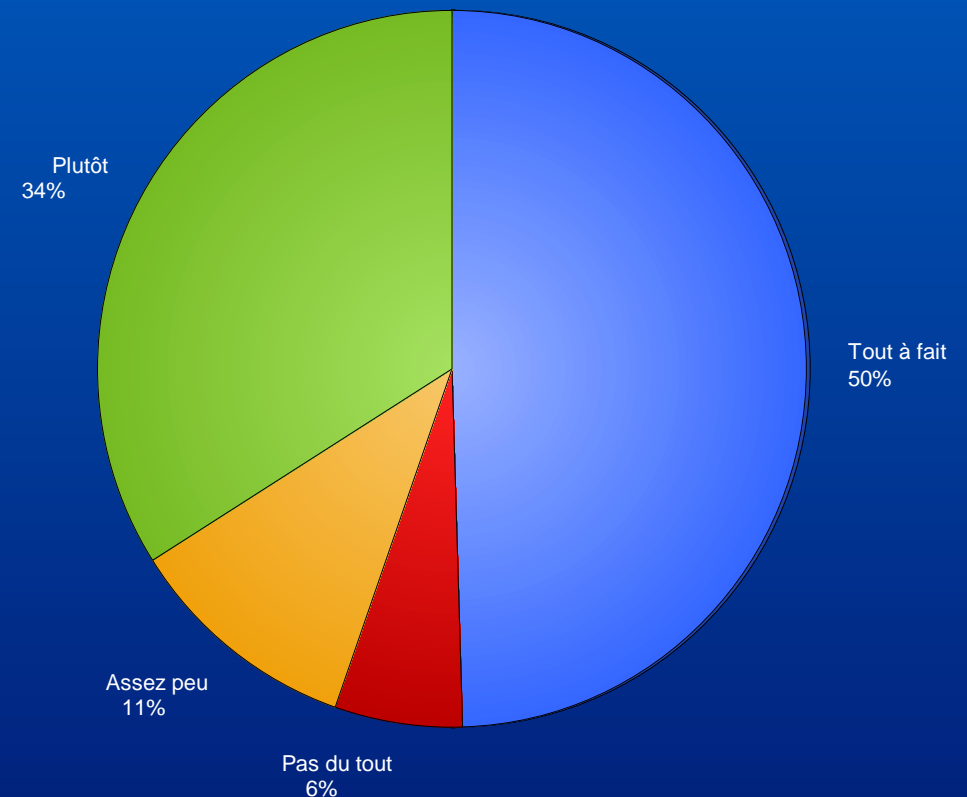


**Commentaires : 96% de satisfaction pour notre infirmière (en progression d'un point), et 89% pour notre kinésithérapeute (en progression de 4 points), nous restons sur un excellent niveau**

D'une manière générale le Médecin Généraliste a-t-il répondu à vos besoins ?

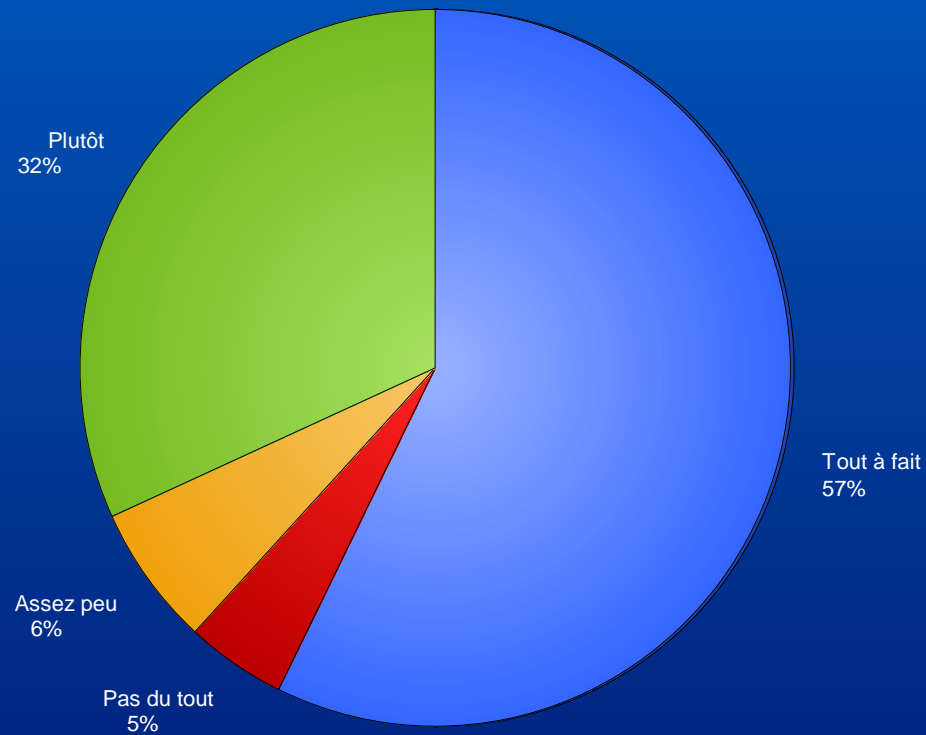


D'une manière générale, le Médecin du Travail a-t-il répondu à vos besoins ?

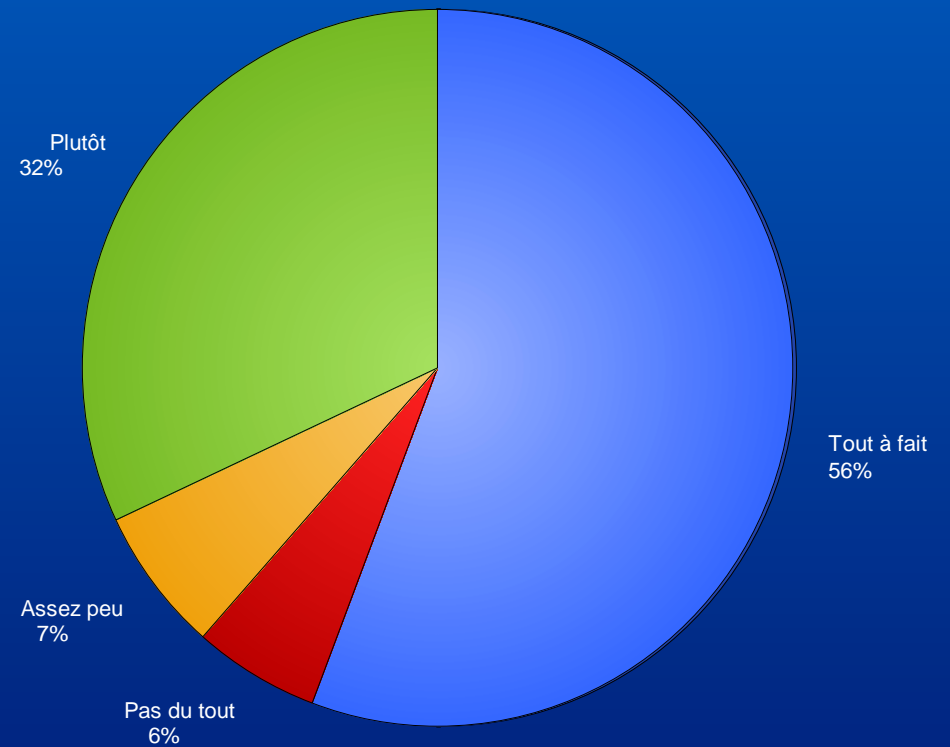


**Commentaires : Avec 84% de satisfaction (en progression de 4 points), le médecin du travail obtient un très bon résultat compte tenu du fait qu'il doit parfois contrarier certains projets portés par nos stagiaires, mais non réalistes eu égard à leur état de santé. notre médecin généraliste, qui doit aussi rejeter certaines demandes, voit le taux de satisfaction de sa prestation progresser spectaculairement de 12 points , passant de 65 à 77% .**

D'une manière générale, la Psychologue Clinicienne a-t-elle répondu à vos attentes ?



D'une manière générale, la Psychologue du Travail a-t-elle répondu à vos attentes ?



**Commentaires : Avec 89% (inchangé) et 88% de satisfaction (en baisse de 3 points) , nos psychologues obtiennent de très bons résultats**

# Conclusion

Avec près de 250 répondants au terme de sa seconde année d'exploitation, notre dispositif de mesure de la qualité perçue par nos usagers atteint sa vitesse de croisière.

Les résultats, qui s'appuient sur une meilleure représentativité, prennent davantage de valeur.

On note globalement un très bon niveau de satisfaction avec une très large majorité d'indicateurs supérieurs à 90%.

La tendance mérite également que l'on s'y attarde. Très largement, les progressions l'emportent sur de très rares régressions qui méritent cependant notre attention.

Rappelons que ces questionnaires sont remplis de manière autonome et anonyme par nos stagiaires en fin de parcours. Certaines appréciations peuvent donc être victimes de l'humeur du jour, comme d'une mauvaise compréhension de la question posée.

Ces phénomènes sont néanmoins marginaux, ce qui confère une grande valeur aux résultats obtenus.

Merci à nos stagiaires de nous permettre d'avoir ce regard sur nos pratiques, et bravo à toute l'équipe des Rhuets pour ces excellents résultats.

Stéphane Lacombe  
Directeur