

## ENQUÊTE DE SATISFACTION M.I.S. Trend AUPRES DES CLIENTS DE L'EVAM

L'institut M.I.S. Trend de Lausanne a été mandaté par l'EVAM pour savoir ce que vous pensez de leurs services et prestations. En tant qu'institut d'études, nous sommes soumis à des règles strictes sur la **CONFIDENTIALITE** des réponses et la **PROTECTION DES PERSONNES**. Vos réponses sont donc **anonymes** et elles n'auront **pas d'influence sur votre dossier**, ni sur l'aide financière que vous recevez.

Il n'y a **PAS DE BONNES NI DE MAUVAISES REPONSES**, vous pouvez répondre en toute liberté en fonction de ce que vous ressentez.

Trois informations importantes :

1. Si vous éprouvez la moindre difficulté en remplissant le questionnaire, n'hésitez pas à vous adresser à **l'enquêteur de M.I.S. Trend** qui est **sur place** et à votre disposition pour vous renseigner et vous aider. Vous pouvez également vous rendre dans une salle à l'écart si vous souhaitez plus de confidentialité pour remplir ce questionnaire.
2. Si vous n'avez pas expérimenté l'un ou l'autre point abordé dans ce questionnaire ou si vous ne vous sentez **pas concerné**, merci de cocher la case « ne sait pas, pas concerné » ou de ne pas répondre à la question.
3. Si vous pensez que les questions posées en fin de questionnaire sont suffisamment précises pour nous permettre de vous identifier, sachez que les questionnaires remplis seront saisis par nos services et que les résultats seront uniquement présentés sous forme de **tableaux statistiques**.

NB : Précision : le questionnaire a été rédigé au masculin pour des raisons de simplification.

## MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE COLLABORATION

Par rapport à ce que vous avez pu expérimenter comme services et prestations avec l'EVAM, merci de nous indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes. Vous pouvez aussi cocher la case « pas concerné ».

Une réponse par ligne



<b>VALEURS ET MISSION</b>	<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>Assez d'accord</i>	<i>Pas vraiment d'accord</i>	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Ne sait pas/ pas concerné</i>
Dans l'ensemble, j'ai une image positive de l'EVAM	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Pour mon entourage, la réputation de l'EVAM est bonne	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Je me sens écouté et compris par les collaborateurs de l'EVAM	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Je me sens respecté et traité comme les autres clients par les collaborateurs de l'EVAM	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Dans l'ensemble, je suis satisfait du soutien et des conseils reçus par les collaborateurs de l'EVAM	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
J'ai le sentiment que l'EVAM m'aide à m'intégrer en Suisse	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Si l'EVAM ne peut pas m'aider, il m'oriente correctement vers d'autres organisations	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5

<b>ACCUEIL ET ORIENTATION</b>	<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>Assez d'accord</i>	<i>Pas vraiment d'accord</i>	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Ne sait pas/ pas concerné</i>
Le personnel à la réception est aimable, disponible et m'écoute bien	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Le personnel qui répond au téléphone est aimable, disponible et m'écoute bien	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5

<b>PRESTATIONS FINANCIERES</b>	<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>Assez d'accord</i>	<i>Pas vraiment d'accord</i>	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Ne sait pas/ pas concerné</i>
Les collaborateurs au guichet CAF					
- sont aimables, disponibles et m'écoutent bien	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
- sont des personnes en qui j'ai confiance	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Le document CAF (commande d'assistance financière) est facile à comprendre	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5

<b>ACCOMPAGNEMENT SOCIAL</b>	<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>Assez d'accord</i>	<i>Pas vraiment d'accord</i>	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Ne sait pas/ pas concerné</i>
Les assistants sociaux :					
- sont aimables, disponibles et m'écoutent bien	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
- sont des personnes en qui j'ai confiance	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
- me donnent des renseignements clairs et utiles	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
- m'aident à remplir les documents nécessaires	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5

<b>AIDE à l'INTEGRATION</b>	<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>Assez d'accord</i>	<i>Pas vraiment d'accord</i>	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Ne sait pas/pas concerné</i>
Les cours de français dispensés par l'EVAM aident à m'intégrer	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Les professeurs de français sont aimables et disponibles	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Les différents modules de socialisation m'aident à m'intégrer	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Les collaborateurs de la cellule d'orientation :					
- sont aimables et disponibles	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
- sont des personnes en qui j'ai confiance	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
- me soutiennent dans mes démarches pour mieux m'intégrer	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Les programmes d'occupation m'aident à m'intégrer	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Les programmes d'occupation me servent avant tout à être actif	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Les programmes d'occupation servent avant tout à améliorer ma situation financière	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Les conseillers en emploi de l'EVAM :					
- sont aimables, disponibles et m'écoutent bien	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
- sont des personnes en qui j'ai confiance	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
- m'aident à trouver un emploi	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5

<b>LOGEMENT</b>	<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>Assez d'accord</i>	<i>Pas vraiment d'accord</i>	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Ne sait pas/pas concerné</i>
Dans l'ensemble, je suis satisfait des conditions de logement actuelles	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
Je suis satisfait des meubles et de l'équipement électroménager mis à ma disposition dans mon logement	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
J'ai de bonnes relations avec les intendants du <u>foyer</u>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
J'ai de bonnes relations avec les surveillants du <u>foyer</u>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
J'ai de bonnes relations avec les intendants dans les <u>appartements</u> (état des lieux, entretien des logements)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
En cas de souci dans mon logement (petites réparations), l'EVAM intervient rapidement pour résoudre le problème	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
J'ai eu des petits travaux ou réparations dans mon logement et je suis satisfait du travail qui a été effectué	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5

<b>SANTE</b>	<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>Assez d'accord</i>	<i>Pas vraiment d'accord</i>	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Ne sait pas/pas concerné</i>
Je sais quoi faire et où me rendre en cas de problème avec ma santé ou celle de ma famille	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
La brochure explicative (Que faire si je suis malade ?) en cas de problème de santé est claire et facile à comprendre	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
En cas de problème de santé, je reçois les soins nécessaires dans des délais satisfaisants	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5

**Dans l'ensemble, comment qualifieriez-vous vos relations avec l'EVAM ?**

**Diriez vous qu'elles sont ...**

*Une seule réponse possible*

- 4 Très bonnes
- 3 Plutôt bonnes
- 2 Ni bonnes ni mauvaises
- 1 Plutôt mauvaises
- 5 Très mauvaises

**Durant le mois d'octobre, combien de fois environ avez-vous été en contact avec l'EVAM ?**

*Une seule réponse possible*

- 1 1 fois
- 2 2 à 3 fois
- 3 Plus de 3 fois

**Avez-vous utilisé les prestations d'aide à l'intégration (cours de français, modules de socialisation, cellule d'orientation, aide à la recherche d'emploi, programmes d'occupation) ?**

- 1 Oui
- 2 Non

**Je suis :**

- 1 un homme
- 2 une femme

**Je vis :**

- 1 dans un appartement
- 2 dans un foyer
- 3 dans un abri

**Je suis dans la tranche d'âge :**

- 1 moins de 30 ans
- 2 30-44 ans
- 3 45-54 ans
- 4 55 ans et plus

**Combien de personnes vivent dans votre logement, y compris vous-même ?**

\_\_\_\_\_ personnes

**Je vis en Suisse depuis :**

- 1 moins de 6 mois
- 2 6 mois à une année
- 3 1 à 2 ans
- 4 3 à 5 ans
- 5 plus de 5 ans

**Quelle est votre nationalité ?**

\_\_\_\_\_

**Exercez-vous une activité professionnelle ?**

- 1 Temps partiel
- 2 Temps plein
- 3 Pas d'activité professionnelle

**Site de référence et de contact :**

- 1 Antenne Clarens
- 2 Foyer Crissier
- 3 Antenne Lausanne-Sévelin
- 4 Foyer Lausanne-Vennes
- 5 Antenne Lausanne-Bugnon
- 6 Foyer Sainte-Croix
- 7 Foyer Vevey
- 8 Antenne Yverdon

