

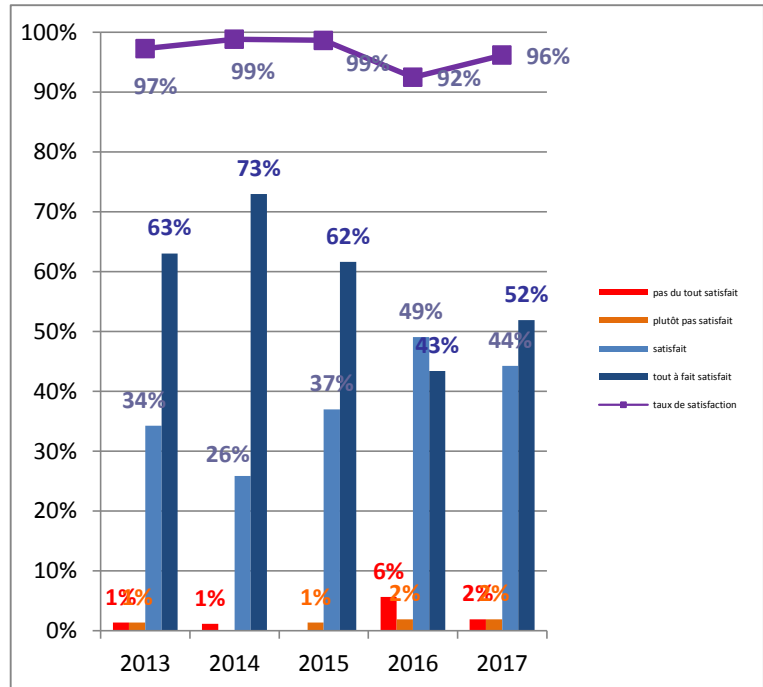
65 questionnaires retournés en 2016

56 questionnaires retournés en 2017

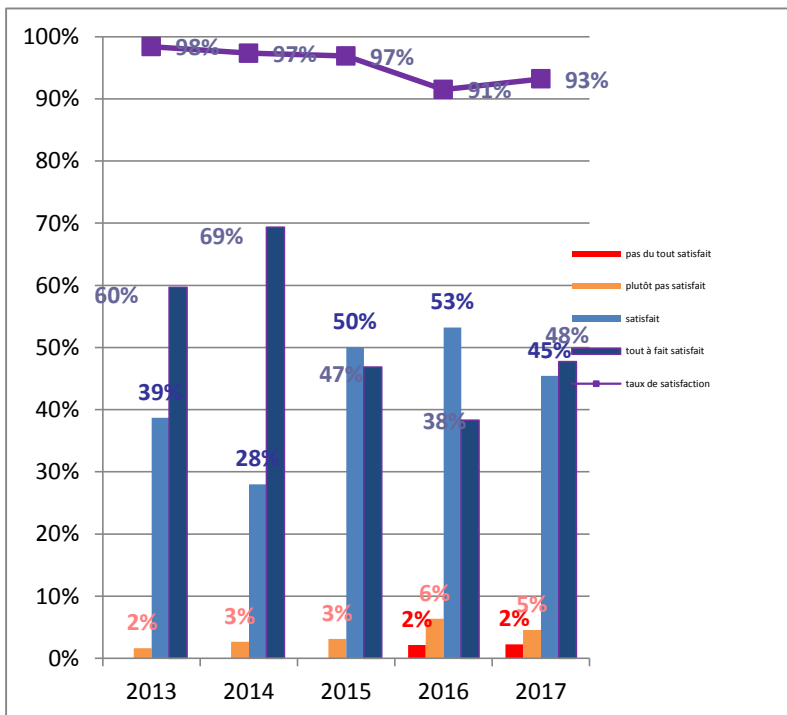
PERSONNEL INFIRMIER

1. Avez-vous eu affaire au personnel infirmier ?	2013	2014	2015	2016	2017
non	1	1	4	11	1
oui	76	85	71	52	53
Total général	77	86	75	63	54

2. Amabilité du personnel infirmier ?	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait	1	1		3	1
plutôt pas satisfait	1		1	1	1
satisfait	25	22	27	26	23
tout à fait satisfait	46	62	45	23	27
Total général	73	85	73	53	52
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait	1%	1%		6%	2%
plutôt pas satisfait	1%		1%	2%	2%
satisfait	34%	26%	37%	49%	44%
tout à fait satisfait	63%	73%	62%	43%	52%
taux de satisfaction	97%	99%	99%	92%	96%

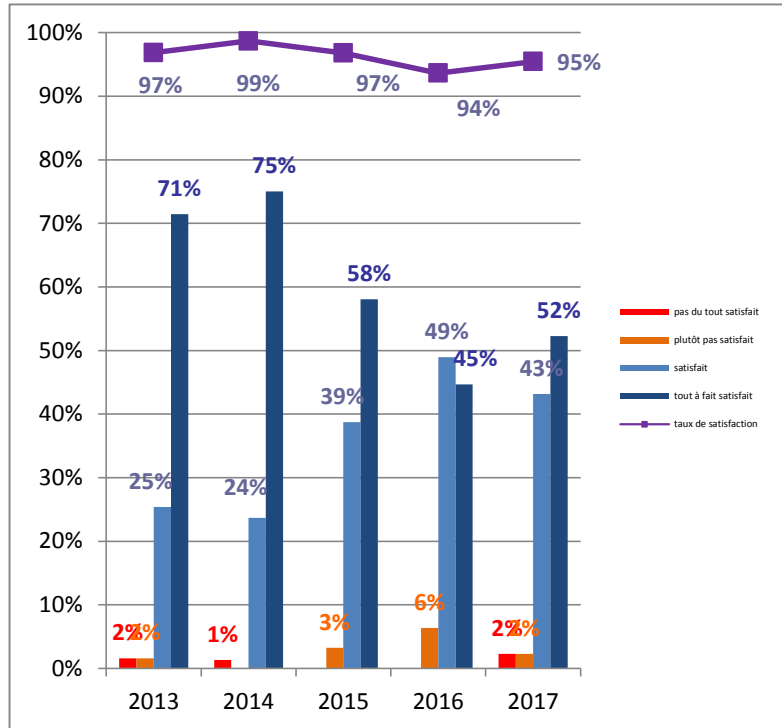


3. Disponibilité du personnel infirmier ?	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait				1	1
plutôt pas satisfait	1	2	2	3	2
satisfait	24	21	32	25	20
tout à fait satisfait	37	52	30	18	21
Total général	62	75	64	47	44
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait				2%	2%
plutôt pas satisfait	2%	3%	3%	6%	5%
satisfait	39%	28%	50%	53%	45%
tout à fait satisfait	60%	69%	47%	38%	48%
taux de satisfaction	98%	97%	97%	91%	93%



PERSONNEL INFIRMIER (suite)

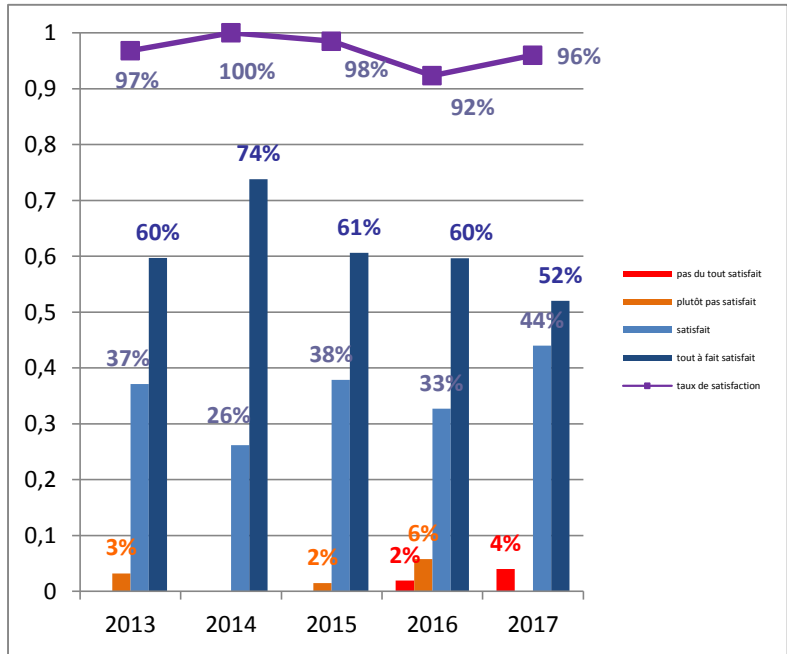
4. Professionnalisme du personnel infirmier ?	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait	1	1			1
plutôt pas satisfait	1		2	3	1
satisfait	16	18	24	23	19
tout à fait satisfait	45	57	36	21	23
Total général	63	76	62	47	44
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait	2%	1%			2%
plutôt pas satisfait	2%		3%	6%	2%
satisfait	25%	24%	39%	49%	43%
tout à fait satisfait	71%	75%	58%	45%	52%
taux de satisfaction	97%	99%	97%	94%	95%



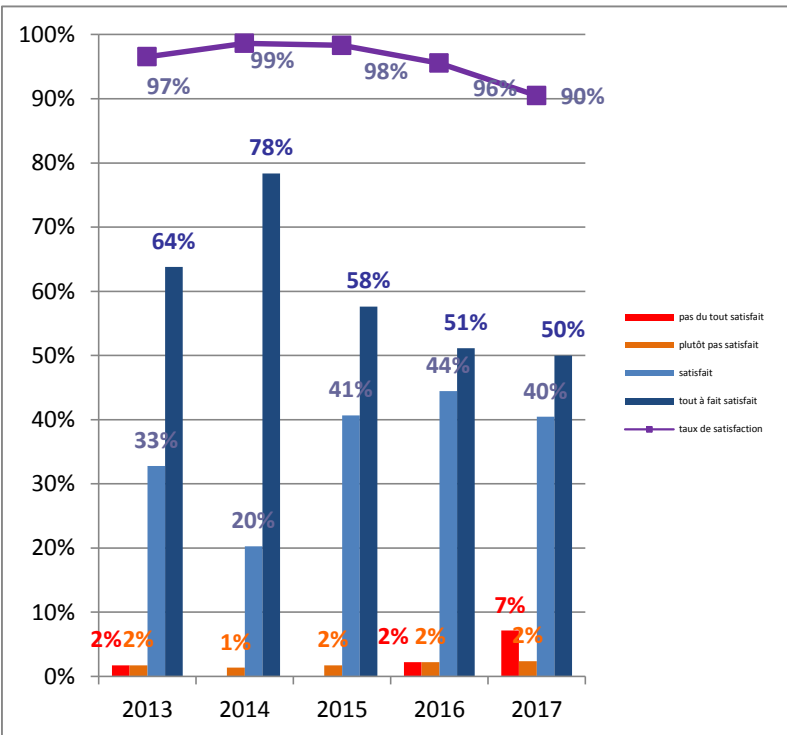
PERSONNEL AIDE

5. Avez-vous eu affaire au personnel aide-soignant	2013	2014	2015	2016	2017
non	13	1	10	13	3
oui	64	85	66	52	51
Total général	77	86	76	65	54

6. Amabilité du personnel aide-soignant	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait				1	2
plutôt pas satisfait	2		1	3	
satisfait	23	22	25	17	22
tout à fait satisfait	37	62	40	31	26
Total général	62	84	66	52	50
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait				2%	4%
plutôt pas satisfait	3%		2%	6%	
satisfait	37%	26%	38%	33%	44%
tout à fait satisfait	60%	74%	61%	60%	52%
taux de satisfaction	97%	100%	98%	92%	96%

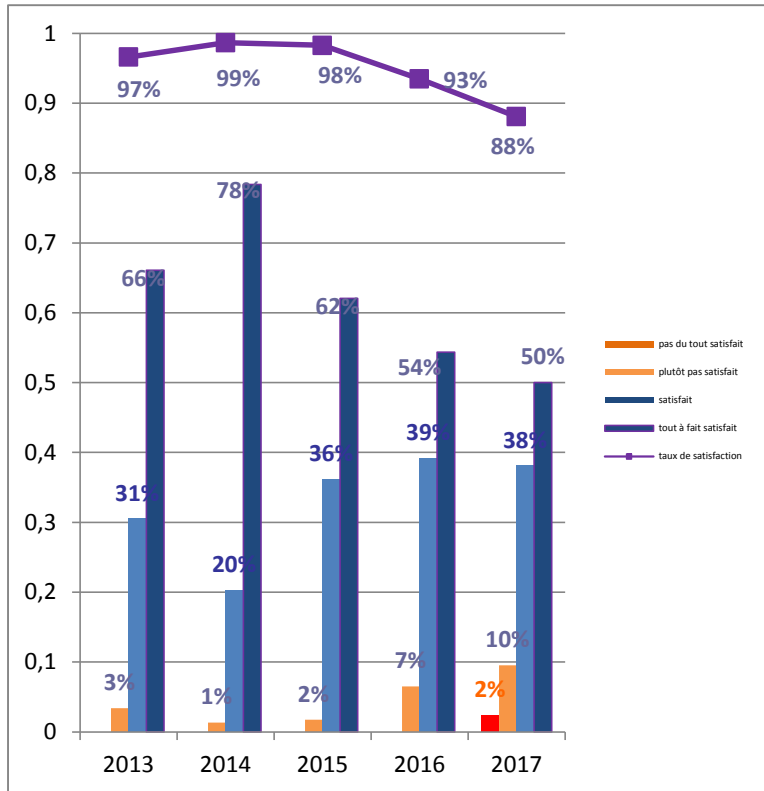


7. Disponibilité du personnel aide-soignant?	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait	1			1	3
plutôt pas satisfait	1	1	1	1	1
satisfait	19	15	24	20	17
tout à fait satisfait	37	58	34	23	21
Total général	58	74	59	45	42
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait	2%			2%	7%
plutôt pas satisfait	2%	1%	2%	2%	2%
satisfait	33%	20%	41%	44%	40%
tout à fait satisfait	64%	78%	58%	51%	50%
taux de satisfaction	97%	99%	98%	96%	90%



COMPARAISON SATISFACTION HEBERGEMENT TEMPORAIRE 2013 A 2017

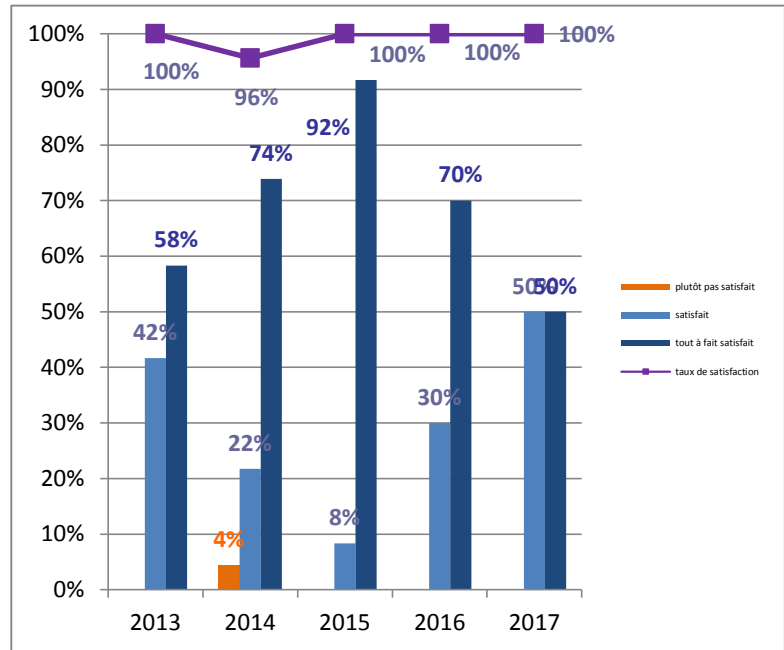
8 Professionalisme du personnel aide-soignant	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait					1
plutôt pas satisfait	2	1	1	3	4
satisfait	18	15	21	18	16
tout à fait satisfait	39	58	36	25	21
Total général	59	74	58	46	42
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait					2%
plutôt pas satisfait	3%	1%	2%	7%	10%
satisfait	31%	20%	36%	39%	38%
tout à fait satisfait	66%	78%	62%	54%	50%
taux de satisfaction	97%	99%	98%	93%	88%



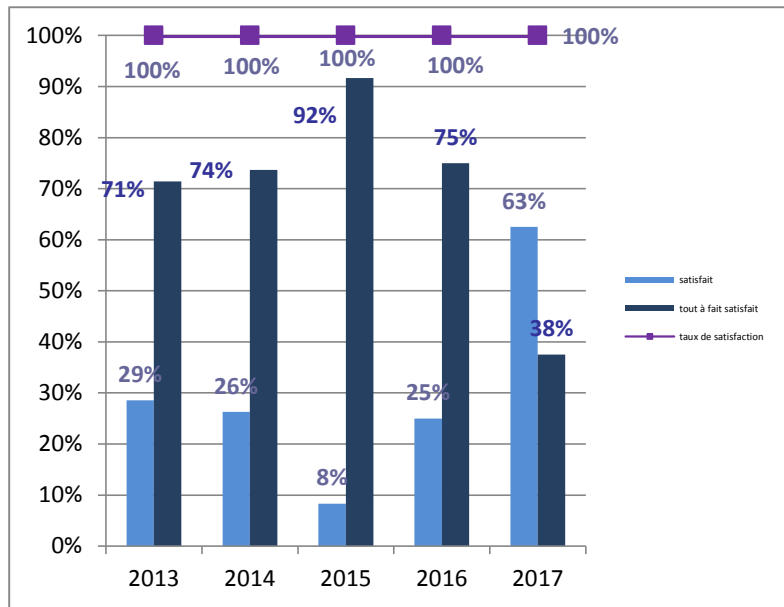
LA PSYCHOLOGUE

9. Avez-vous eu affaire à la psychologue	2013	2014	2015	2016	2017
non	36	64	65	54	40
oui	12	22	9	10	12
Total général	48	86	74	64	52

10. Amabilité de la psychologue ?	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait		1			
satisfait	5	5	1	3	5
tout à fait satisfait	7	17	11	7	5
Total général	12	23	12	10	10
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait		4%			
satisfait	42%	22%	8%	30%	50%
tout à fait satisfait	58%	74%	92%	70%	50%
taux de satisfaction	100%	96%	100%	100%	100%

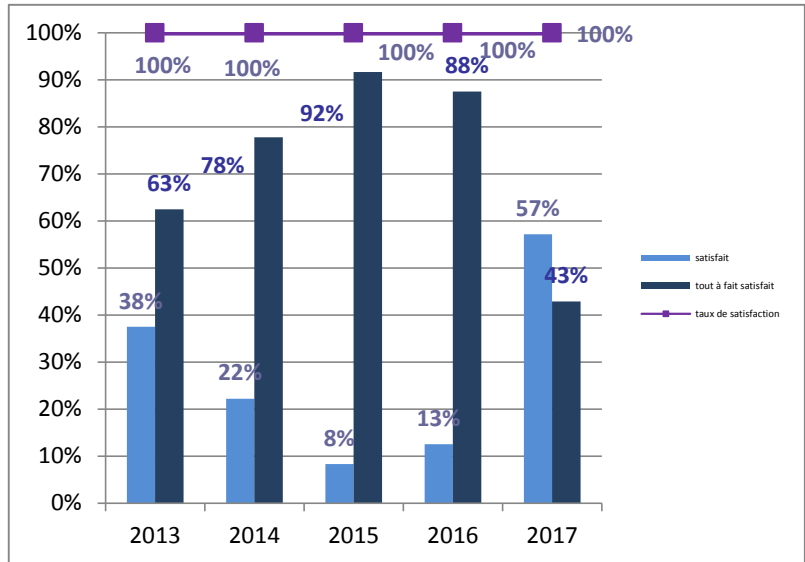


11. Disponibilité de la psychologue ?	2013	2014	2015	2016	2017
satisfait	2	5	1	2	5
tout à fait satisfait	5	14	11	6	3
Total général	7	19	12	8	8
	2013	2014	2015	2016	2017
satisfait	29%	26%	8%	25%	63%
tout à fait satisfait	71%	74%	92%	75%	38%
taux de satisfaction	100%	100%	100%	100%	100%



COMPARAISON SATISFACTION HEBERGEMENT TEMPORAIRE 2013 A 2017

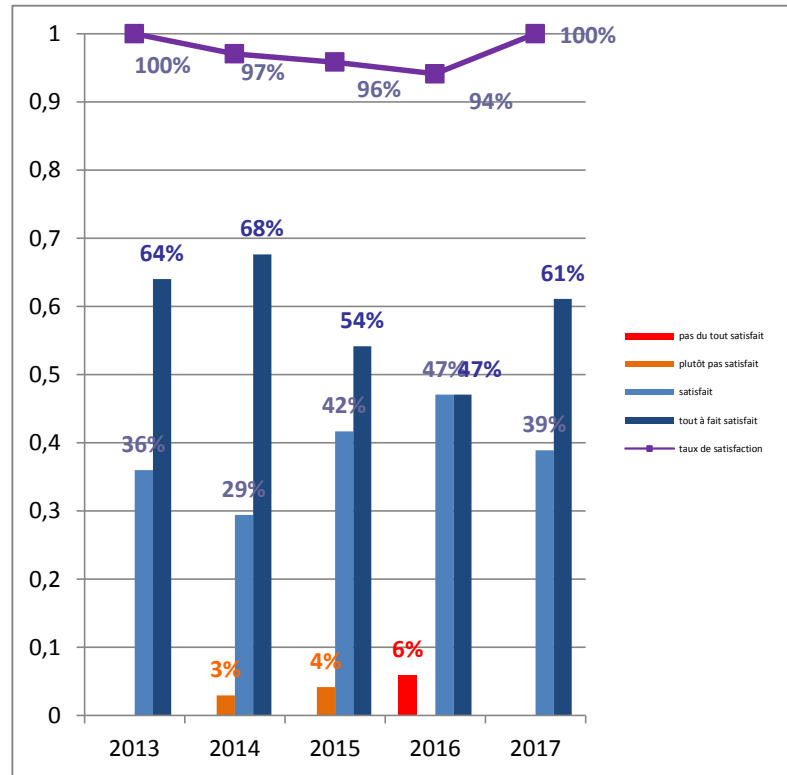
12. Professionnalisme de la psychologue ?	2013	2014	2015	2016	2017
satisfait	3	4	1	1	4
tout à fait satisfait					
satisfait	5	14	11	7	3
Total général	8	18	12	8	7
	2013	2014	2015	2016	2017
satisfait	38%	22%	8%	13%	57%
tout à fait satisfait	63%	78%	92%	88%	43%
taux de satisfaction	100%	100%	100%	100%	100%



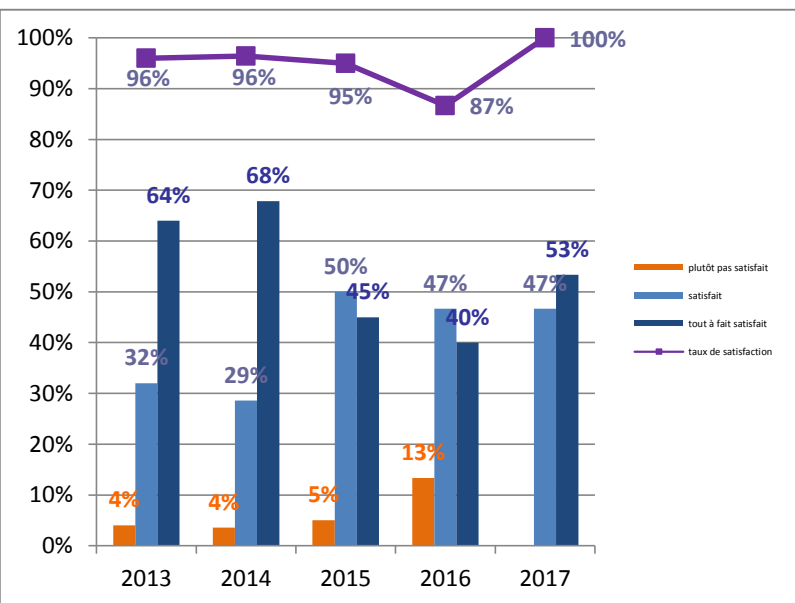
SERVICE ENTRETIEN

13. Avez-vous eu affaire au service entretien	2013	2014	2015	2016	2017
non	51	52	55	48	34
oui	26	34	21	17	19
Total général	77	86	76	65	53

14. Amabilité du service entretien ?	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait				1	
plutôt pas satisfait		1	1		
satisfait	9	10	10	8	7
tout à fait satisfait	16	23	13	8	11
Total général	25	34	24	17	18
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait				6%	
plutôt pas satisfait		3%	4%		
satisfait	36%	29%	42%	47%	39%
tout à fait satisfait	64%	68%	54%	47%	61%
taux de satisfaction	100%	97%	96%	94%	100%

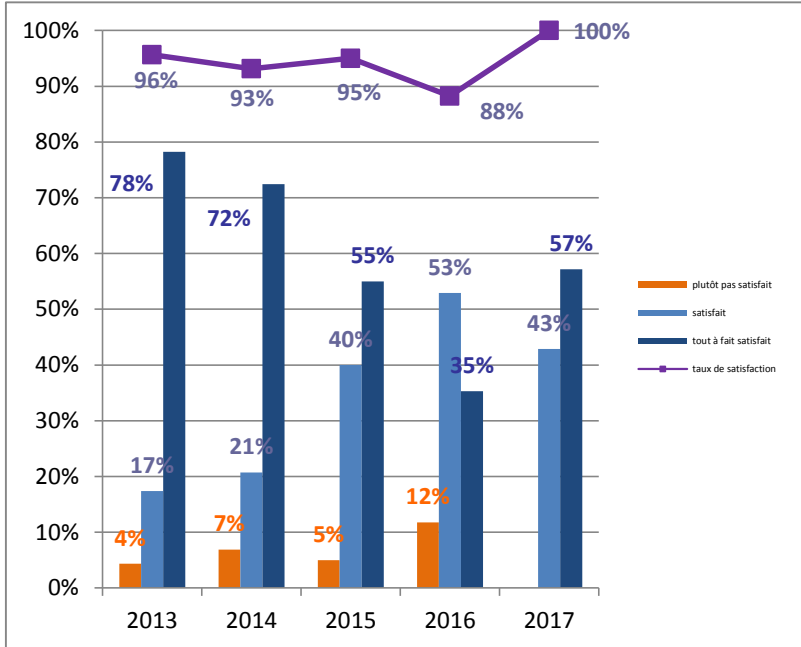


15. Disponibilité du service entretien ?	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	1	1	1	2	
satisfait	8	8	10	7	7
tout à fait satisfait	16	19	9	6	8
Total général	25	28	20	15	15
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	4%	4%	5%	13%	
satisfait	32%	29%	50%	47%	47%
tout à fait satisfait	64%	68%	45%	40%	53%
taux de satisfaction	96%	96%	95%	87%	100%



COMPARAISON SATISFACTION HEBERGEMENT TEMPORAIRE 2013 A 2017

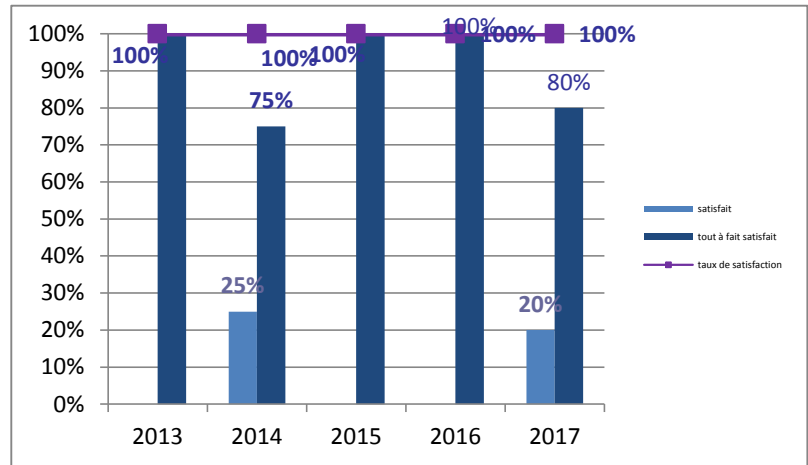
16. Professionnalisme du service entretien ?	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	1	2	1	2	
satisfait	4	6	8	9	6
tout à fait satisfait	18	21	11	6	8
Total général	23	29	20	17	14
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	4%	7%	5%	12%	
satisfait	17%	21%	40%	53%	43%
tout à fait satisfait	78%	72%	55%	35%	57%
taux de satisfaction	96%	93%	95%	88%	100%



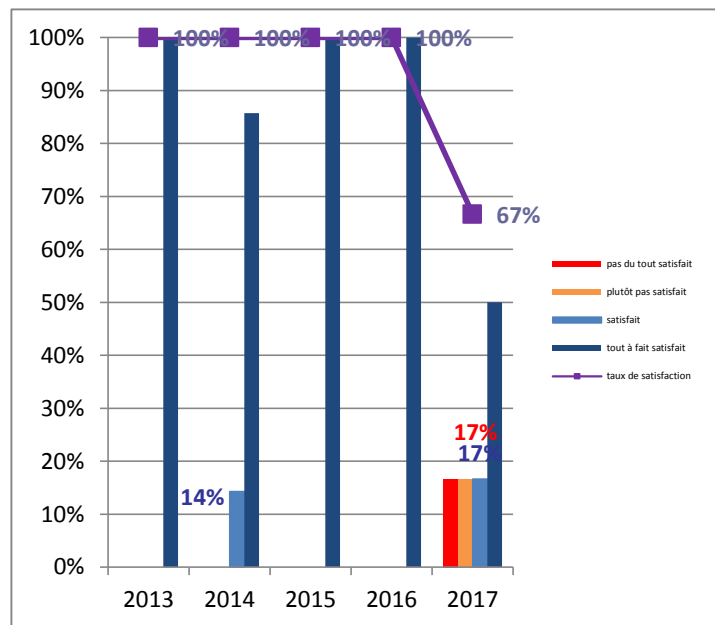
OUVRIERS D'ENTRETI

17. Avez-vous eu affaire aux ouvriers d'entretien	2013	2014	2015	2016	2017
non	73	77	74	63	48
oui	4	9		2	6
Total général	77	86	74	65	54

18. Amabilité des ouvriers d'entretien ?	2013	2014	2015	2016	2017
satisfait		2			1
tout à fait satisfait	4	6	2	2	4
Total général	4	8	2	2	5
	2013	2014	2015	2016	2017
satisfait		25%			20%
tout à fait satisfait	100%	75%	100%	100%	80%
taux de satisfaction	100%	100%	100%	100%	100%

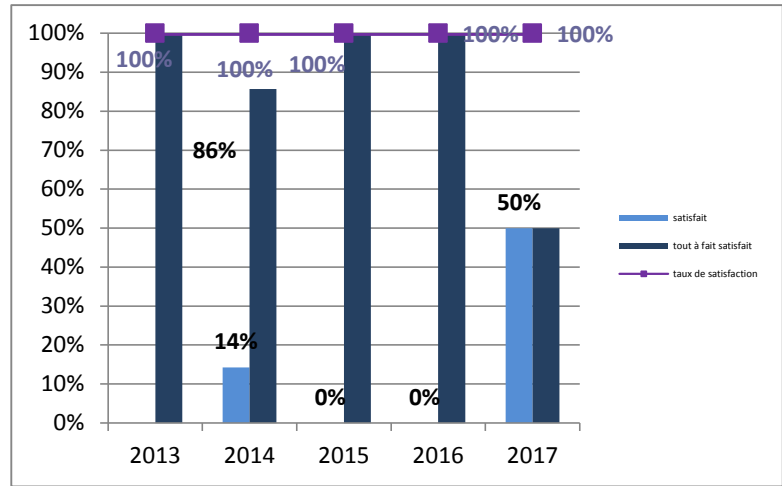


19. Disponibilité des ouvriers d'entretien	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait					1
plutôt pas satisfait					1
satisfait		1			1
tout à fait satisfait	4	6	2	1	3
Total général	4	7	2	1	6
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait					17%
plutôt pas satisfait					17%
satisfait		14%			17%
tout à fait satisfait	100%	86%	100%	100%	50%
taux de satisfaction	100%	100%	100%	100%	67%



COMPARAISON SATISFACTION HEBERGEMENT TEMPORAIRE 2013 A 2017

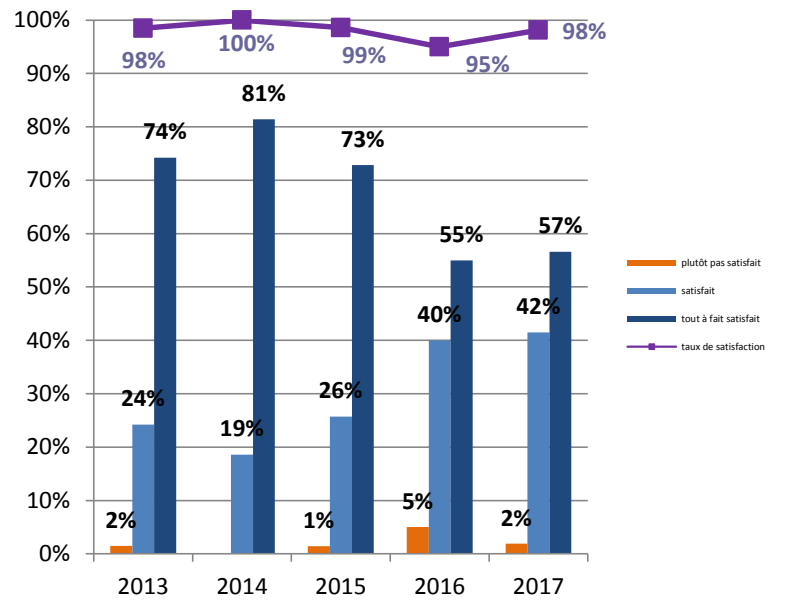
20. Professionnalisme des ouvriers d'entretien	2013	2014	2015	2016	2017
satisfait		1			2
tout à fait satisfait	4	6	2	1	2
Total général	4	7	2	1	4
	2013	2014	2015	2016	2017
satisfait		14%	0%	0%	50%
tout à fait satisfait	100%	86%	100%	100%	50%
taux de satisfaction	100%	100%	100%	100%	100%



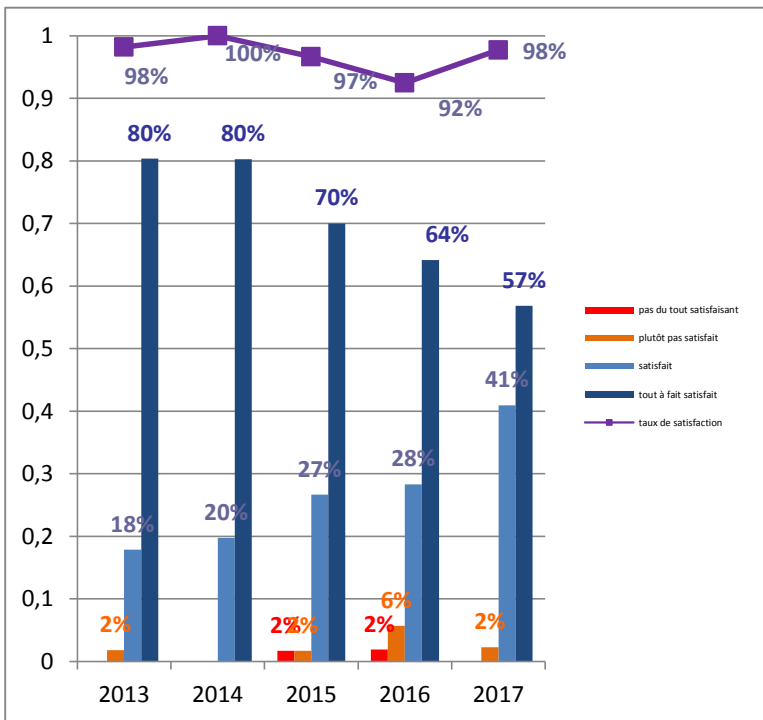
SERVICE ACCUEIL

21. Avez-vous eu affaire au service accueil, secrétariat, comptabilité	2013	2014	2015	2016	2017
non	3	0	5	2	1
oui	73	87	72	60	54
Total général	76	87	77	62	55

22. Amabilité du service accueil, secrétariat, comptabilité	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	1		1	3	1
satisfait	16	16	18	24	22
tout à fait satisfait	49	70	51	33	30
Total général	66	86	70	60	53
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	2%		1%	5%	2%
satisfait	24%	19%	26%	40%	42%
tout à fait satisfait	74%	81%	73%	55%	57%
taux de satisfaction	98%	100%	99%	95%	98%

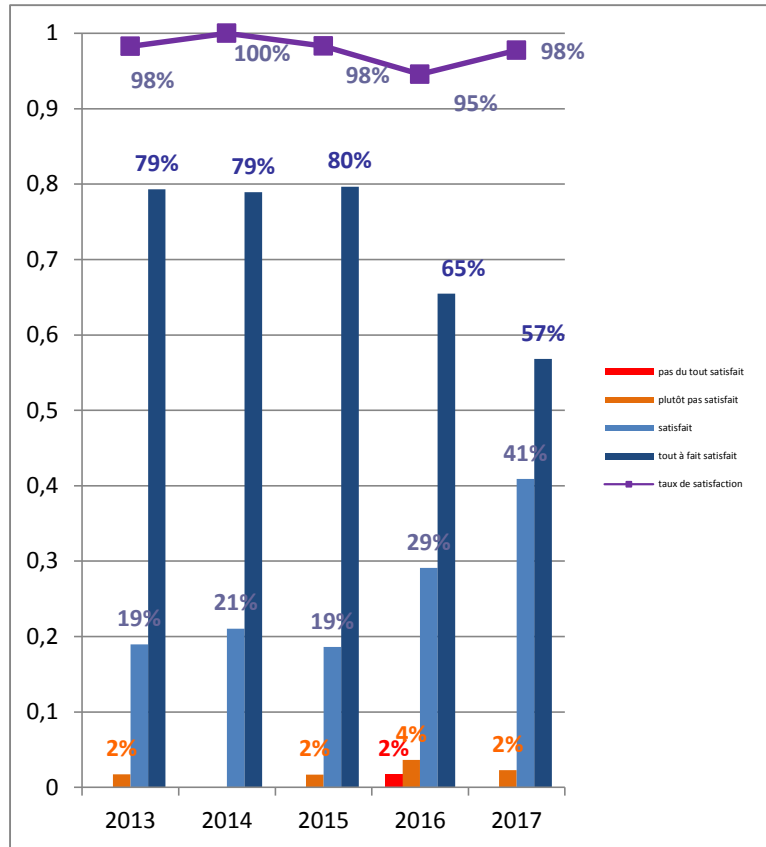


Disponibilité du service accueil, secrétariat, comptabilité	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant			1	1	
plutôt pas satisfait	1		1	3	1
satisfait	10	15	16	15	18
tout à fait satisfait	45	61	42	34	25
Total général	56	76	60	53	44
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant			2%	2%	
plutôt pas satisfait	2%		2%	6%	2%
satisfait	18%	20%	27%	28%	41%
tout à fait satisfait	80%	80%	70%	64%	57%
taux de satisfaction	98%	100%	97%	92%	98%



COMPARAISON SATISFACTION HEBERGEMENT TEMPORAIRE 2013 A 2017

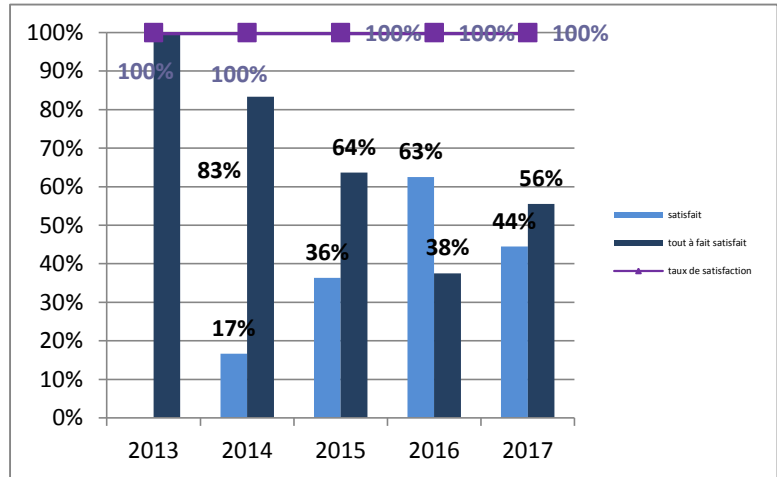
24. Professionnalisme du service accueil, secrétariat, comptabilité ?	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait				1	
plutôt pas satisfait	1		1	2	1
satisfait	11	16	11	16	18
tout à fait satisfait	46	60	47	36	25
Total général	58	76	59	55	44
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait				2%	
plutôt pas satisfait	2%		2%	4%	2%
satisfait	19%	21%	19%	29%	41%
tout à fait satisfait	79%	79%	80%	65%	57%
taux de satisfaction	98%	100%	98%	95%	98%



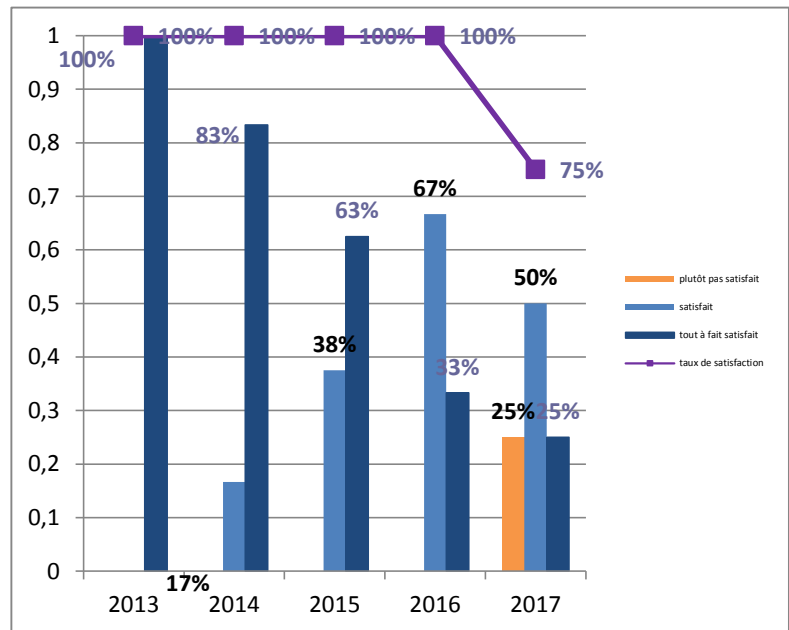
SERVICE LINGERIE

25. Avez-vous eu affaire au service lingerie	2013	2014	2015	2016	2017
non	71	80	66	55	43
oui	3	7	10	7	9
Total général	74	87	76	62	52

26. Amabilité des lingères ?	2013	2014	2015	2016	2017
satisfait		1	4	5	4
tout à fait satisfait	3	5	7	3	5
Total général	3	6	11	8	9
	2013	2014	2015	2016	2017
satisfait		17%	36%	63%	44%
tout à fait satisfait	100%	83%	64%	38%	56%
taux de satisfaction	100%	100%	100%	100%	100%

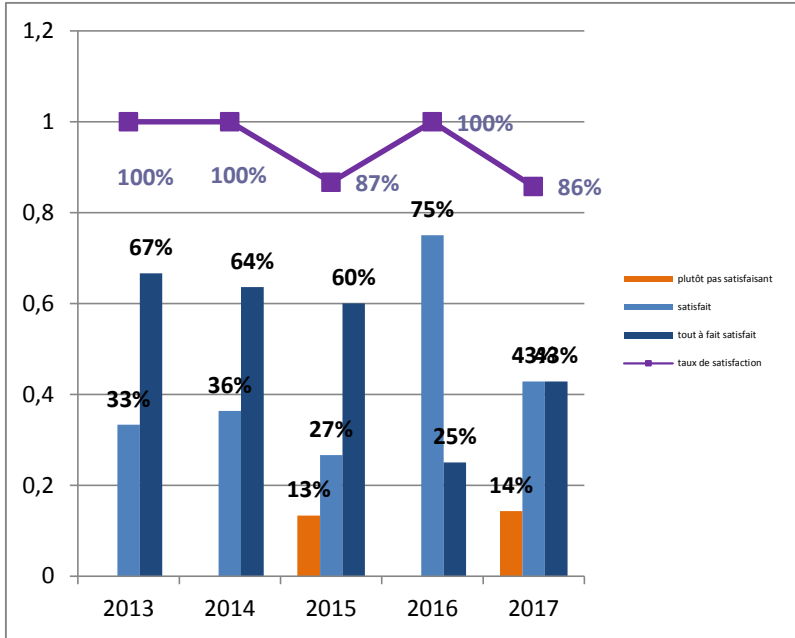


27. Disponibilité des lingères ?	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait					1
satisfait		1	3	4	2
tout à fait satisfait	3	5	5	2	1
Total général	3	6	8	6	4
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait					25%
satisfait		17%	38%	67%	50%
tout à fait satisfait	100%	83%	63%	33%	25%
taux de satisfaction	100%	100%	100%	100%	75%

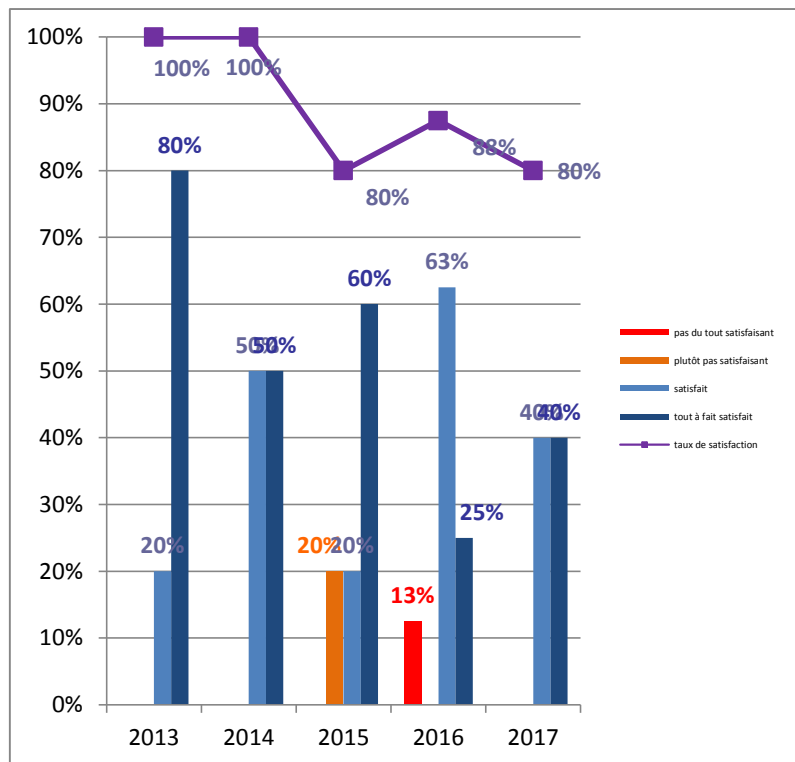


LE LINGE

28. Avez-vous été satisfait de l'entretien du linge	2013	2014	2015	2016	2017
Propreté					
plutôt pas satisfaisant			2		1
satisfait	2	4	4	6	3
tout à fait satisfait	4	7	9	2	3
Total général	6	11	15	8	7
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfaisant			13%		14%
satisfait	33%	36%	27%	75%	43%
tout à fait satisfait	67%	64%	60%	25%	43%
taux de satisfaction	100%	100%	87%	100%	86%



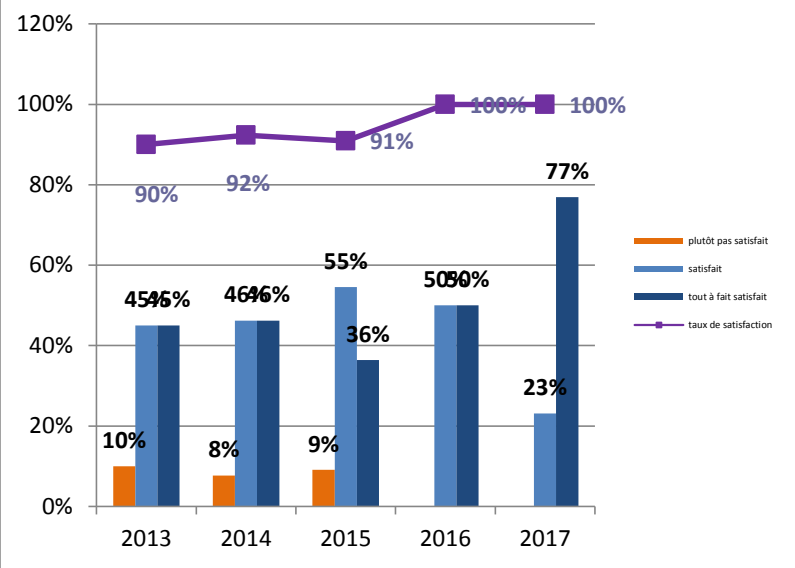
29. Avez-vous été satisfait de l'entretien du linge ?	2013	2014	2015	2016	2017
Repassage					
pas du tout satisfaisant				1	
plutôt pas satisfaisant			2		1
satisfait	1	4	2	5	2
tout à fait satisfait	4	4	6	2	2
Total général	5	8	10	8	5
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant				13%	
plutôt pas satisfaisant			20%		
satisfait	20%	50%	20%	63%	40%
tout à fait satisfait	80%	50%	60%	25%	40%
taux de satisfaction	100%	100%	80%	88%	80%



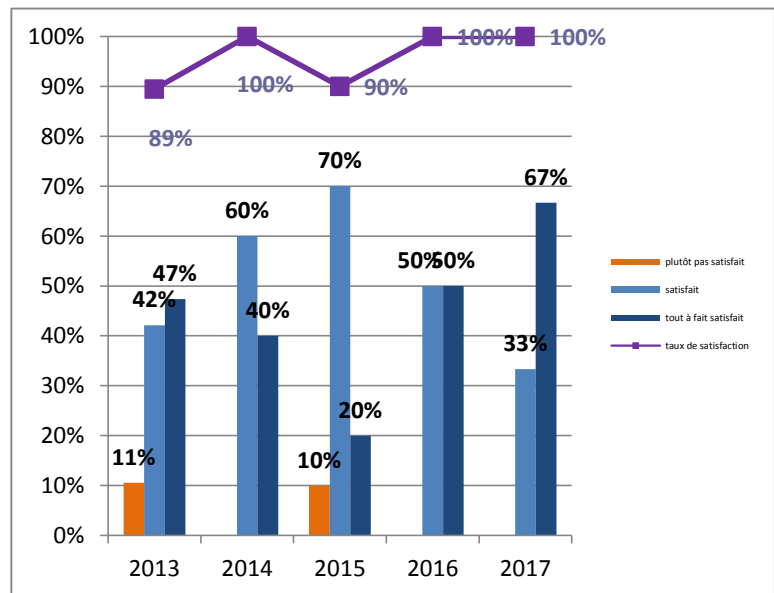
PERSONNEL CUISINE

30. Avez-vous eu affaire au service cuisine ?	2013	2014	2015	2016	2017
non	50	71	56	48	37
oui	21	14	12	12	13
Total général	71	85	68	60	50

31. Amabilité du personnel du service cuisine ?	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	2	1	1		
satisfait	9	6	6	6	3
tout à fait satisfait	9	6	4	6	10
Total général	20	13	11	12	13
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	10%	8%	9%		
satisfait	45%	46%	55%	50%	23%
tout à fait satisfait	45%	46%	36%	50%	77%
taux de satisfaction	90%	92%	91%	100%	100%

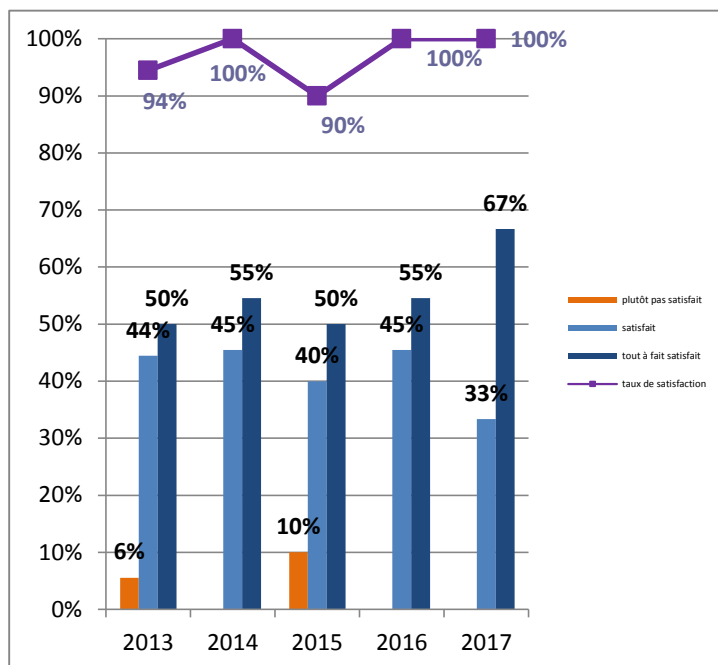


32. Disponibilité du personnel du service cuisine ?	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	2		1		
satisfait	8	6	7	5	3
tout à fait satisfait	9	4	2	5	6
Total général	19	10	10	10	9
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	11%		10%		
satisfait	42%	60%	70%	50%	33%
tout à fait satisfait	47%	40%	20%	50%	67%
taux de satisfaction	89%	100%	90%	100%	100%



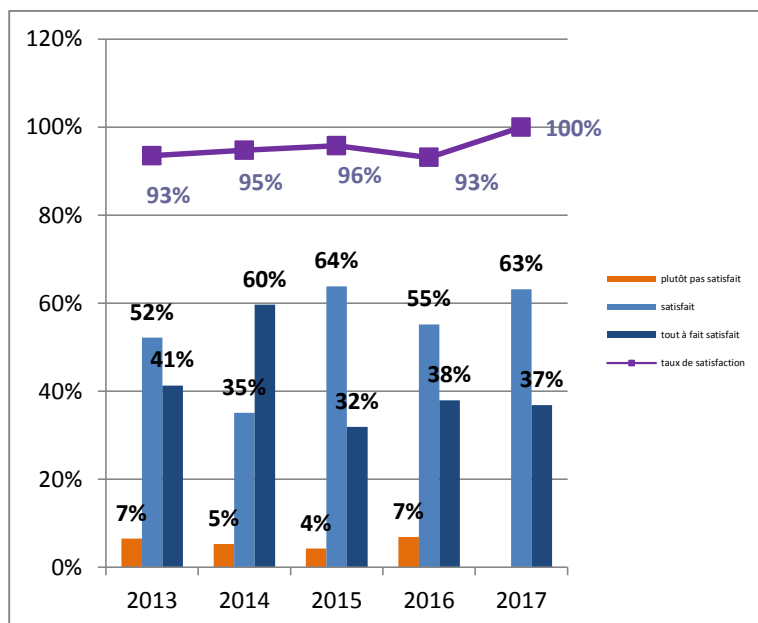
COMPARAISON SATISFACTION HEBERGEMENT TEMPORAIRE 2013 A 2017

33. Professionnalisme du personnel du service cuisine ?	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	1		1		
satisfait	8	5	4	5	3
tout à fait satisfait	9	6	5	6	6
Total général	18	11	10	11	9
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	6%		10%		
satisfait	44%	45%	40%	45%	33%
tout à fait satisfait	50%	55%	50%	55%	67%
taux de satisfaction	94%	100%	90%	100%	100%



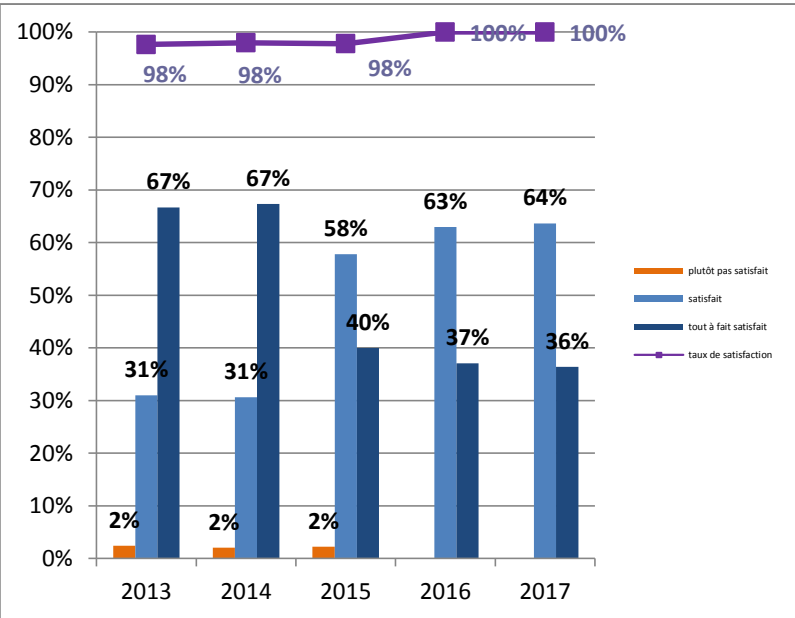
LES REPAS

34. Êtes-vous satisfait de la qualité des repas ?	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	3	3	2	2	
satisfait	24	20	30	16	24
tout à fait satisfait	19	34	15	11	14
Total général	46	57	47	29	38
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	7%	5%	4%	7%	
satisfait	52%	35%	64%	55%	63%
tout à fait satisfait	41%	60%	32%	38%	37%
taux de satisfaction	93%	95%	96%	93%	100%

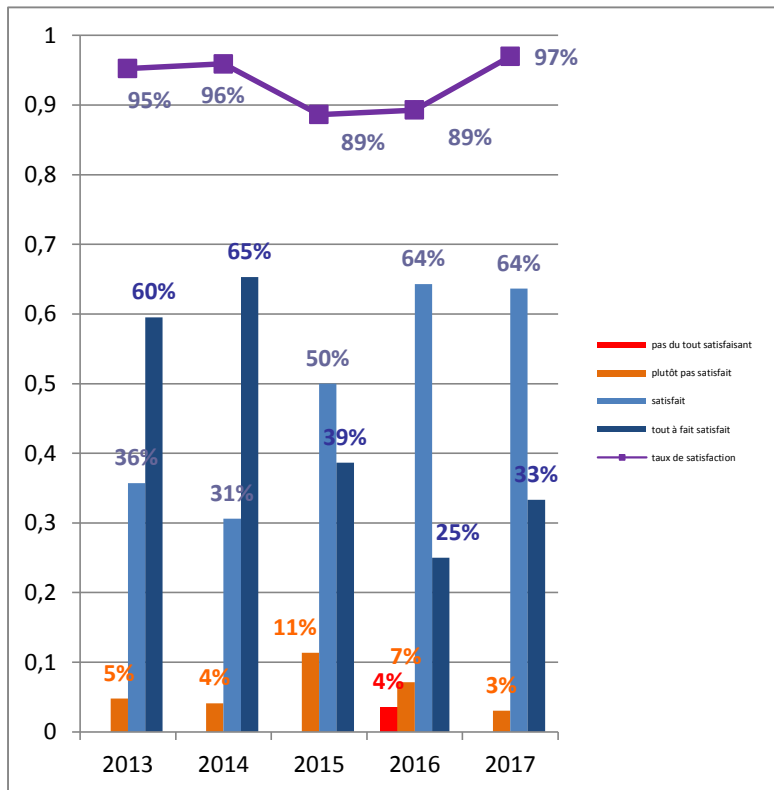


LES REPAS (suite)

35. Etes-vous satisfait de la quantité (repas) ?	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	1	1	1		
satisfait	13	15	26	17	21
tout à fait satisfait	28	33	18	10	12
Total général	42	49	45	27	33
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	2%	2%	2%		
satisfait	31%	31%	58%	63%	64%
tout à fait satisfait	67%	67%	40%	37%	36%
taux de satisfaction	98%	98%	98%	100%	100%

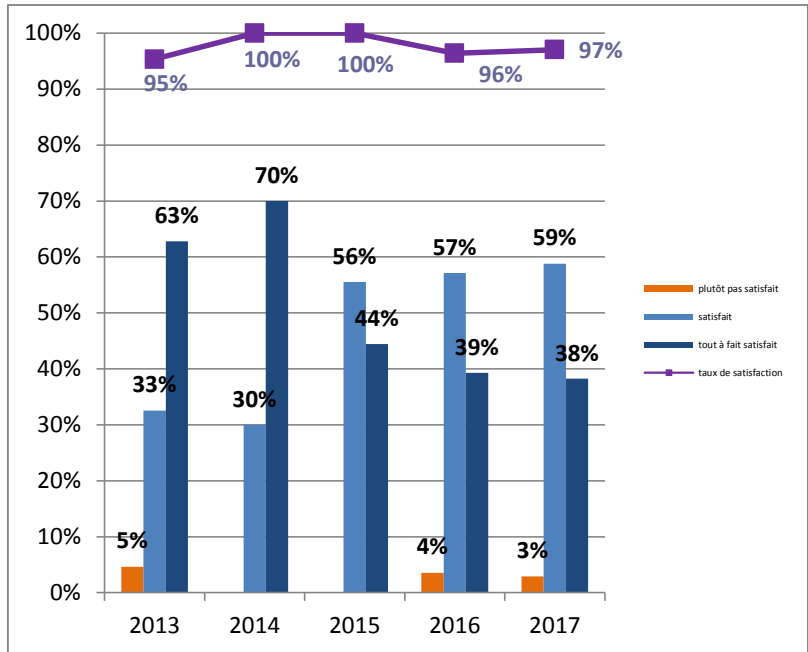


36. Etes-vous satisfait de la variété des repas ?	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant				1	
plutôt pas satisfait	2	2	5	2	1
satisfait	15	15	22	18	21
tout à fait satisfait	25	32	17	7	11
Total général	42	49	44	28	33
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant				4%	
plutôt pas satisfait	5%	4%	11%	7%	3%
satisfait	36%	31%	50%	64%	64%
tout à fait satisfait	60%	65%	39%	25%	33%
taux de satisfaction	95%	96%	89%	89%	97%



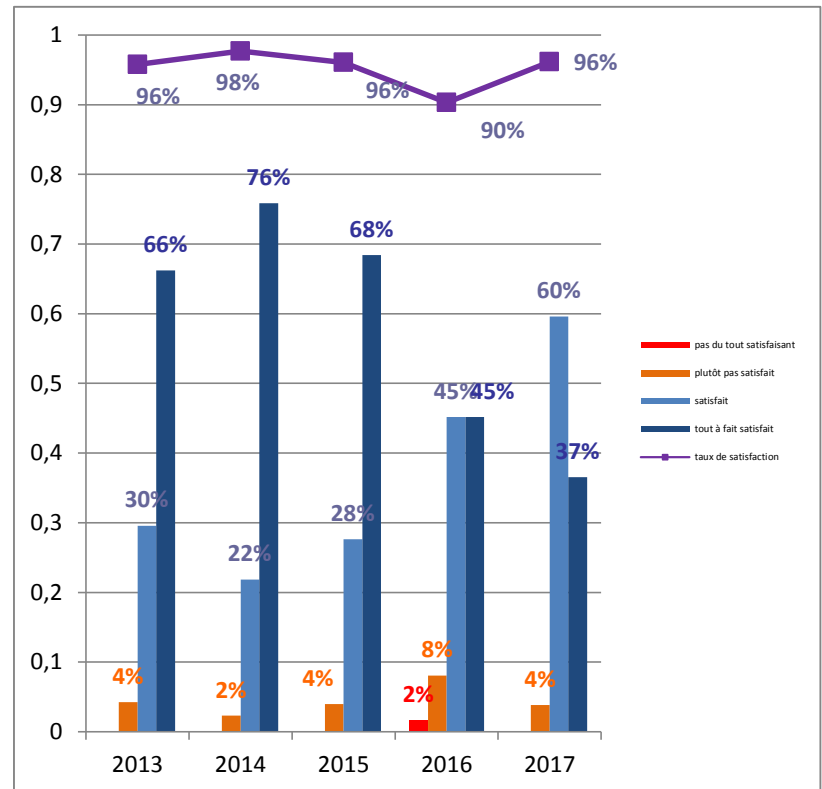
REPAS (suite)

37. Etes-vous satisfait du service ?	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	2			1	1
satisfait	14	15	25	16	20
tout à fait satisfait	27	35	20	11	13
Total général	43	50	45	28	34
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfait	5%			4%	3%
satisfait	33%	30%	56%	57%	59%
tout à fait satisfait	63%	70%	44%	39%	38%
taux de satisfaction	95%	100%	100%	96%	97%



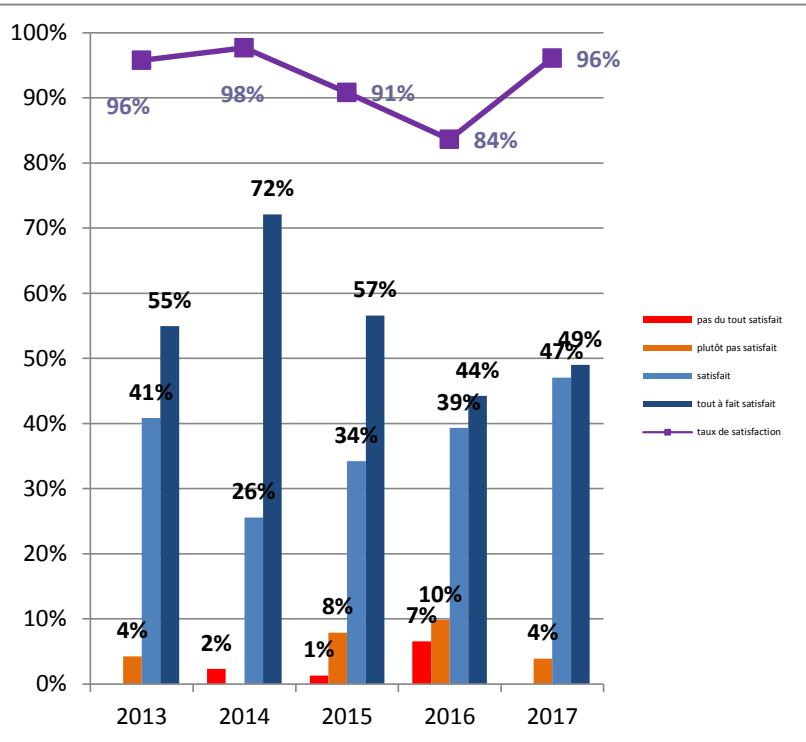
LA CHAMBRE

39. Etes-vous satisfait de votre chambre ?	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant				1	
plutôt pas satisfait	3	2	3	5	2
satisfait	21	19	21	28	31
tout à fait satisfait	47	66	52	28	19
Total général	71	87	76	62	52
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant				2%	
plutôt pas satisfait	4%	2%	4%	8%	4%
satisfait	30%	22%	28%	45%	60%
tout à fait satisfait	66%	76%	68%	45%	37%
taux de satisfaction	96%	98%	96%	90%	96%



LA SORTIE

40 Avez-vous été satisfait de l'organisation du jour de votre sortie ?	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait		2	1	4	
plutôt pas satisfait	3		6	6	2
satisfait	29	22	26	24	24
tout à fait satisfait	39	62	43	27	25
Total général	71	86	76	61	51
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfait		2%	1%	7%	
plutôt pas satisfait	4%		8%	10%	4%
satisfait	41%	26%	34%	39%	47%
tout à fait satisfait	55%	72%	57%	44%	49%
taux de satisfaction	96%	98%	91%	84%	96%



QUI A REMPLI CE QUESTIONNAIRE

Qui a rempli ce questionnaire ?	2013	2014	2015	2016	2017
ENTOURAGE	56	64	67	55	39
PATIENT	9	12	12	6	5
PATIENT ET ENTOURAGE	10	13		2	7
Total général	75	89	79	63	51
	2013	2014	2015	2016	2017
ENTOURAGE	74,67%	71,91%	85%	87%	76%
PATIENT	12,00%	13,48%	15%	10%	10%
PATIENT ET ENTOURAGE	13,33%	14,61%		3%	14%

