



Rapport d'enquête CapSmile
Enquête démo

CapSmile

Avril 2023



TABLE DES MATIÈRES

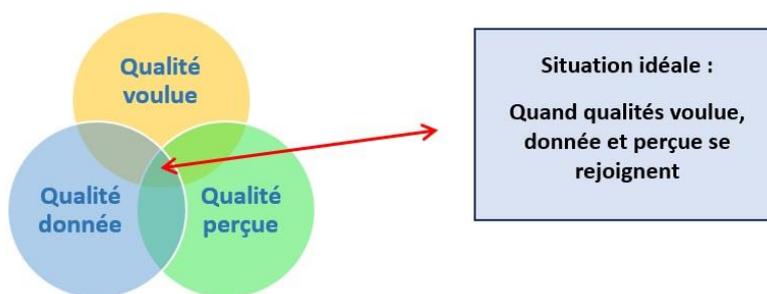
1. INTRODUCTION.....	3
2. METHODOLOGIE	6
3. DONNÉES GÉNÉRALES DE L'ENQUÊTE	7
4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE.....	8
3.1 Taux de satisfaction moyen, global et importance accordée à l'enquête.....	8
3.2 Taux de satisfaction par groupe	9
3.3 Taux de satisfaction par genre	10
3.4 Taux de satisfaction par tranche d'âge	11
3.5 Taux de satisfaction par rubrique	12
3.6 Taux de satisfaction par question	13
3.6.1 Vue générale	13
4.6.1 L'offre : Mes repas et mes boissons.....	15
4.6.2 L'offre : L'endroit de mes repas.....	19
4.6.3 L'offre : Les autres services liés à mes repas	21
4.6.4 Information et organisation : L'organisation de mes repas	23
4.6.5 Information et organisation : L'information reçue sur mes repas.....	25
4.6.6 Information et organisation : L'information sur mes besoins et mes préférences alimentaires.....	27
4.6.7 Les professionnels qui m'aident pour ma sécurité : La disponibilité des professionnels	29
4.6.8 Les professionnels qui m'aident pour ma sécurité : Les professionnels en général	31
4.6.9 Les professionnels qui m'aident pour ma sécurité : Le savoir et savoir-faire des professionnels.....	34
3.7 L'auto-détermination dans mon service	37
3.8 L'autonomie dans mon service	38
3.9 Les choses positives et négatives	39
4. ANALYSE	40
4.1. Les 5 questions avec les plus hauts taux de satisfaction.....	40
4.2. Les 5 questions avec les plus bas taux de satisfaction	40
4.3. Demandes individuelles	40
ANNEXES : Trois outils complémentaires	41

1. INTRODUCTION

L'évaluation de la qualité des services peut se faire selon trois points de vue : on peut distinguer la qualité « voulue », « donnée » et « perçue ». Pour évaluer la qualité suivant ces différents points de vue, les moyens suivants peuvent être utilisés :

Qualité des services	Moyens d'évaluation (liste non exhaustive)	Mis en place essentiellement par :
<p>La qualité « voulue » correspond :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aux exigences légales • Aux protocoles et normes en vigueur • À la littérature spécialisée • Au projet de service et contrat d'objectif • À la vision et aux valeurs du service et au management de la direction 	<ul style="list-style-type: none"> • Les audits externes • Les contrôles réglementaires 	<ul style="list-style-type: none"> • La direction des services • Les Pouvoirs Publics (AViQ, COCOF, Service PHARE, Dienststelle, VAPH...) • Certains organismes et services publics comme les services pompiers, l'AFSCA, ...
<p>La qualité « donnée » correspond à l'accompagnement apporté au quotidien aux usagers par les professionnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les évaluations internes : notamment avec le Référentiel Qualité de l'AViQ, les outils de la HAS et l'appli' Smile pour l'auto-évaluation des professionnels • La supervision des équipes • Le recensement des incidents critiques (appelés aussi événements indésirables) 	<ul style="list-style-type: none"> • La direction et les autres professionnels des services
<p>La qualité « perçue » (ou ressentie) correspond à l'avis des usagers concernant leur accompagnement par les professionnels : il s'agit donc du degré de satisfaction des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les enquêtes de satisfaction notamment via l'appli' Smile • Le Conseil des usagers • Le recensement des plaintes (via des boîtes à suggestions anonymes, formulaires en facile à lire) • Le projet individuel (PI) • Les réunions individuelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Les usagers et leurs aidants-proches

Ces divers moyens d'évaluation sont donc complémentaires et permettent de croiser les points de vue des usagers, de leurs aidants-proches et des professionnels :



Cette perspective de points de vue :

- Nous offre une vision plus complète et objective de la qualité des services
- Nous aide à planifier les actions les plus pertinentes pour améliorer la qualité de vie des usagers mais aussi, indirectement, celle des aidants-proches et le bien-être au travail des professionnels.

Pour autant, si chaque moyen d'évaluation présente de nombreux avantages, ils ont aussi chacun leurs limites. C'est pourquoi, les résultats des enquêtes Smile, comme de toutes autres enquêtes de satisfaction, doivent être toujours considérés avec prudence :

- Il s'agit de l'avis d'une ou de plusieurs personnes à un instant T : Ces avis peuvent être biaisés, même involontairement, par de nombreux éléments (émotions du moment, contexte de l'enquête, manière de poser les questions...);
- Le nombre de personnes interrogées, pour les enquêtes collectives, qui sera plus ou moins représentatif de l'opinion de l'ensemble du public-ciblé (Cf. « Marge d'erreur »).

L'application Smile permet de réaliser des enquêtes quantitatives (cf. les taux de satisfaction dans ce rapport, dont les chiffres doivent donc être considérés avec prudence en fonction de la marge d'erreur possible) mais aussi et surtout **qualitatives grâce à la richesse des témoignages recueillis** auprès des usagers, des aidants-proches et des professionnels.

Les enquêtes Smile constituent donc une réelle opportunité pour :

- **les usagers et leurs aidants-proches** : en les invitant à identifier des actions concrètes à développer (ou à maintenir);
- **les professionnels interrogés** qui pourront également formuler des pistes d'actions grâce à leur connaissance des usagers mais aussi des contraintes organisationnelles du service;
- **le service/ la direction** : qui analysera plus globalement la pertinence et la faisabilité des suggestions de l'ensemble des personnes interrogées tout en tenant compte du contexte global et du cadre réglementaire (cf. 'Qualité voulue').

Pour faciliter l'analyse et l'exploitation des résultats de cette enquête et, en définitive, favoriser une meilleure qualité de vie des usagers, ce rapport propose :

- Les points forts tels qu'ils ont été perçus par les personnes interrogées (sur base des taux de satisfaction les plus élevés);
- Les questions dont les réponses peuvent être étudiées avec une attention particulière (sur base des taux de satisfaction les plus faibles.);
- Les demandes individuelles.

- **Un tableau FFOM** (Forces – Faiblesses - Opportunités – Menaces) **un Plan d'Action Prioritaires et un exemple de fiche-action**, en annexes de ce rapport: trois outils complémentaires qui permettent au service de planifier de manière structurée l'ensemble des actions à mettre en œuvre suite à cette enquête.

2. METHODOLOGIE

L'enquête a été organisée et réalisée par le service CapSmile.

Pour chaque question, les répondants étaient invités à répondre en désignant un des smileys suivants :



Ensuite il pouvait nuancer/ compléter sa réponse par des « commentaires ». La totalité de ces commentaires, tels qu'ils ont été exprimés par les répondants, est présentée en pages suivantes.

Ces commentaires sont anonymisés pour respecter la confidentialité avec deux exceptions :

- si le répondant souhaite lever l'anonymat quelle que soit sa motivation
- en cas de témoignages relatifs à des situations particulièrement problématiques (faits de maltraitance, détresse psychologique, ...) pour lesquelles une réponse individualisée et rapide des professionnels est souhaitable, et ce, sous réserve de l'accord de l'utilisateur qui lui est explicitement demandé par l'enquêteur lors de l'entretien

À noter : Suite à des échanges avec nos partenaires, CapSmile, dans un souci d'amélioration continue, a modifié sa méthode de calcul du taux de satisfaction pour une approche plus scientifique. Depuis février 2024, les taux de satisfaction des questions Smile présentés dans ce rapport s'obtiennent par la formule suivante : (somme des réponses positives / nombre total de réponses) x 100

Où la somme des réponses positives représente la somme des réponses avec smileys verts et jaunes et le nombre total, la somme de toutes les réponses de smileys de couleurs.

Exemple pour la question : J'aime l'activité natation

1	3	2	1	0	1	1	0

Le taux de satisfaction est de 57,1% (4/7)

3. DONNÉES GÉNÉRALES DE L'ENQUÊTE

Association	CapSmile			
Site internet	https://www.capsmile.be			
Thématique de l'enquête Smile	Enquête démo			
Référent(s) Smile du service	Myriam Jourdain (m.jourdain@capsmile.be)			
Période de l'enquête Smile	du 13/06/24 au 31/12/25			
Répondants	Profil	#	Ques-tions	Tps de réponse moyen
	Usager les repas de 12h : 4 les repas de 13h : 4 Enquêtes incomplètes : 1 Enquêtes sans réponses : 2	8	24	1 H : 9 m : 21 s
	Professionnel Cuisine : 1 Groupe1 : 1 Éducateur : 2 Enquêtes incomplètes : 1	4	24	8 m : 35 s
	Aidant-proche Groupe AP : 3	3	24	8 m : 28 s
Marge d'erreur	15.5% (pour un échantillon de 8 usagers sur une population globale de 10 usagers) Il s'agit du pourcentage indiquant dans quelle mesure les résultats de votre sondage sont susceptibles de refléter l'opinion de la population globale. Par exemple, si vous avez un taux de satisfaction de 70% à une question avec une marge d'erreur de 15.5%, vous êtes certain (à 95%, qui correspond au niveau de confiance généralement utilisé dans la plupart des sondages) que le taux de satisfaction de l'ensemble de votre population se situe entre 54.5% et 85.5%.			

4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

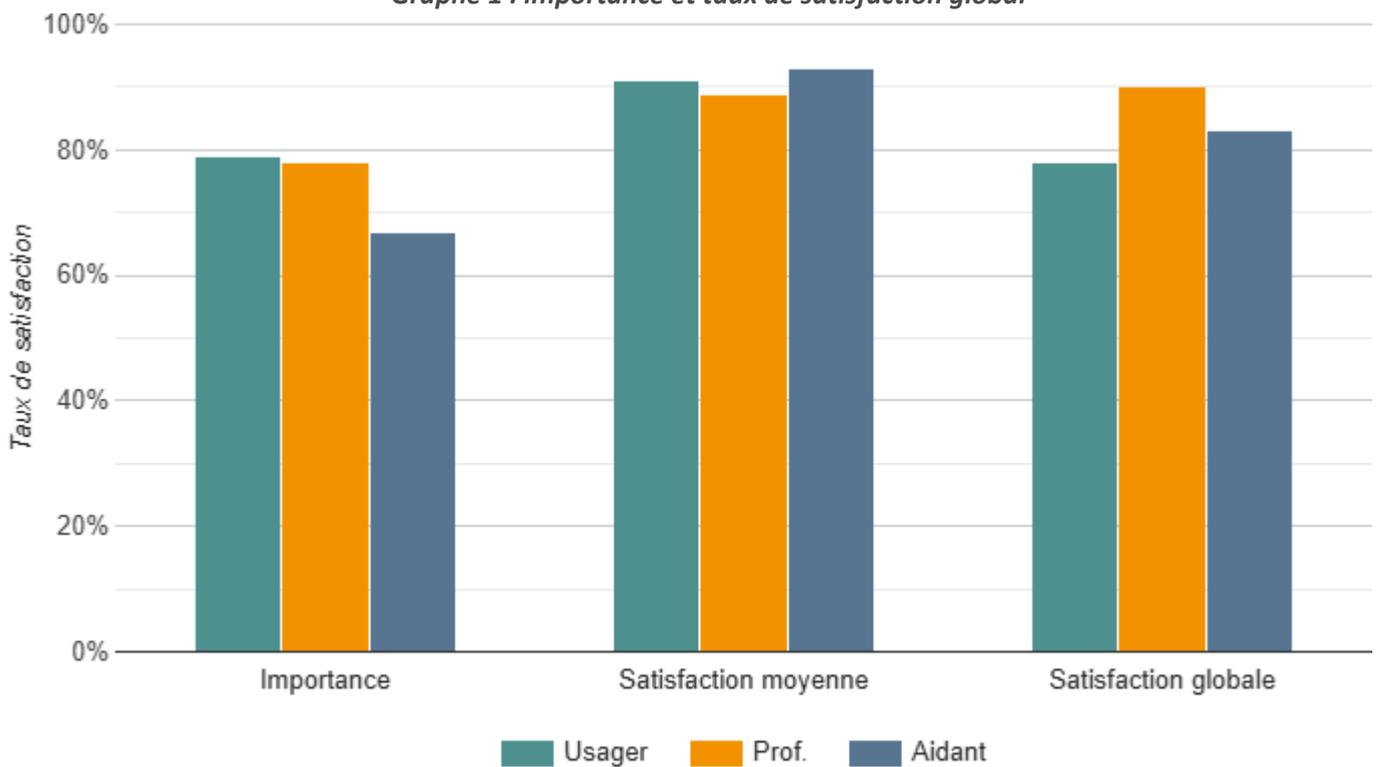
3.1 Taux de satisfaction moyen, global et importance accordée à l'enquête

L'**importance moyenne** correspond à l'importance accordée par les répondants pour participer à une enquête de la thématique choisie par le service.

Le **taux de satisfaction moyen** correspond à la moyenne des réponses à toutes les questions de satisfaction du questionnaire.

Le **taux de satisfaction globale** correspond à l'appréciation globale des répondants sur la thématique. Les répondants sont invités, en fin de questionnaire, à donner une note de 0 à 10 sur la qualité donnée par le service en lien avec la thématique.

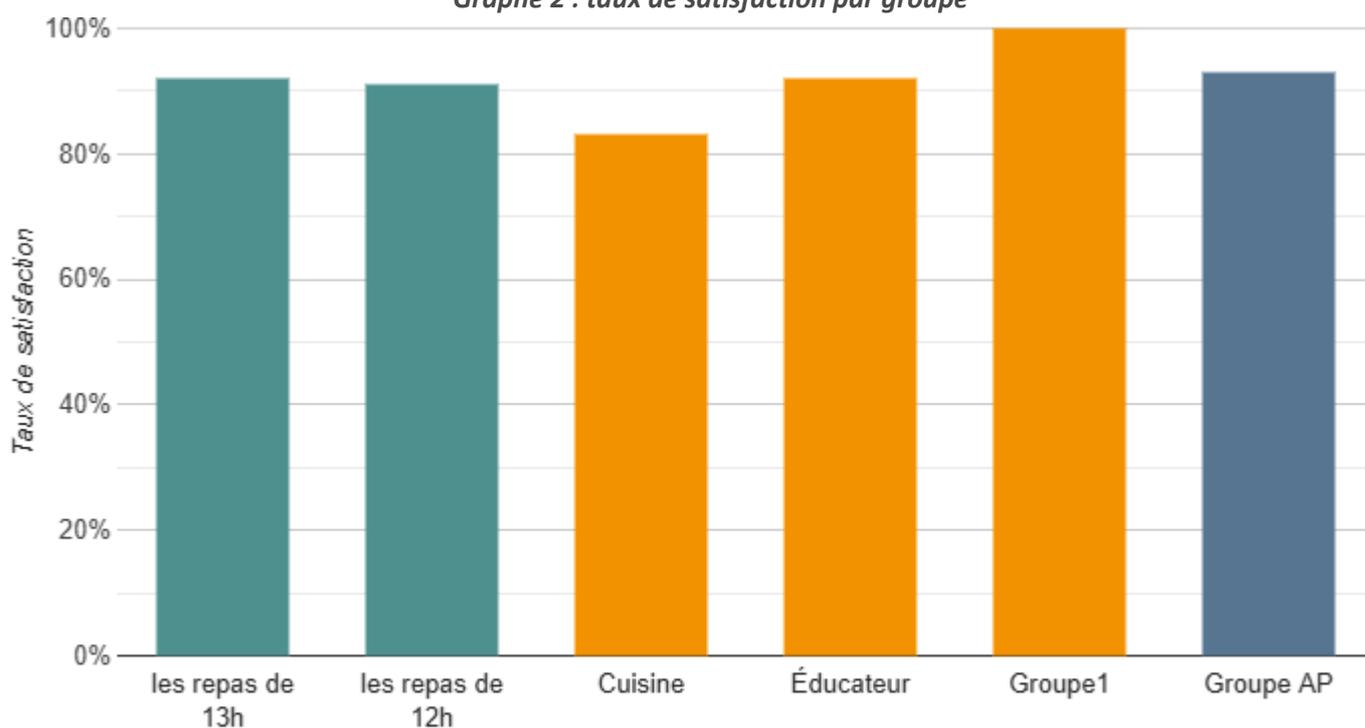
Graph 1 : importance et taux de satisfaction globale



Usagers	Importance : 79%	Satisfaction moyenne : 91%	Satisfaction globale : 78%
<i>pas de commentaire</i>			
Professionnels	Importance : 78%	Satisfaction moyenne : 89%	Satisfaction globale : 90%
<i>pas de commentaire</i>			
Aidants	Importance : 67%	Satisfaction moyenne : 93%	Satisfaction globale : 83%
<i>pas de commentaire</i>			

3.2 Taux de satisfaction par groupe

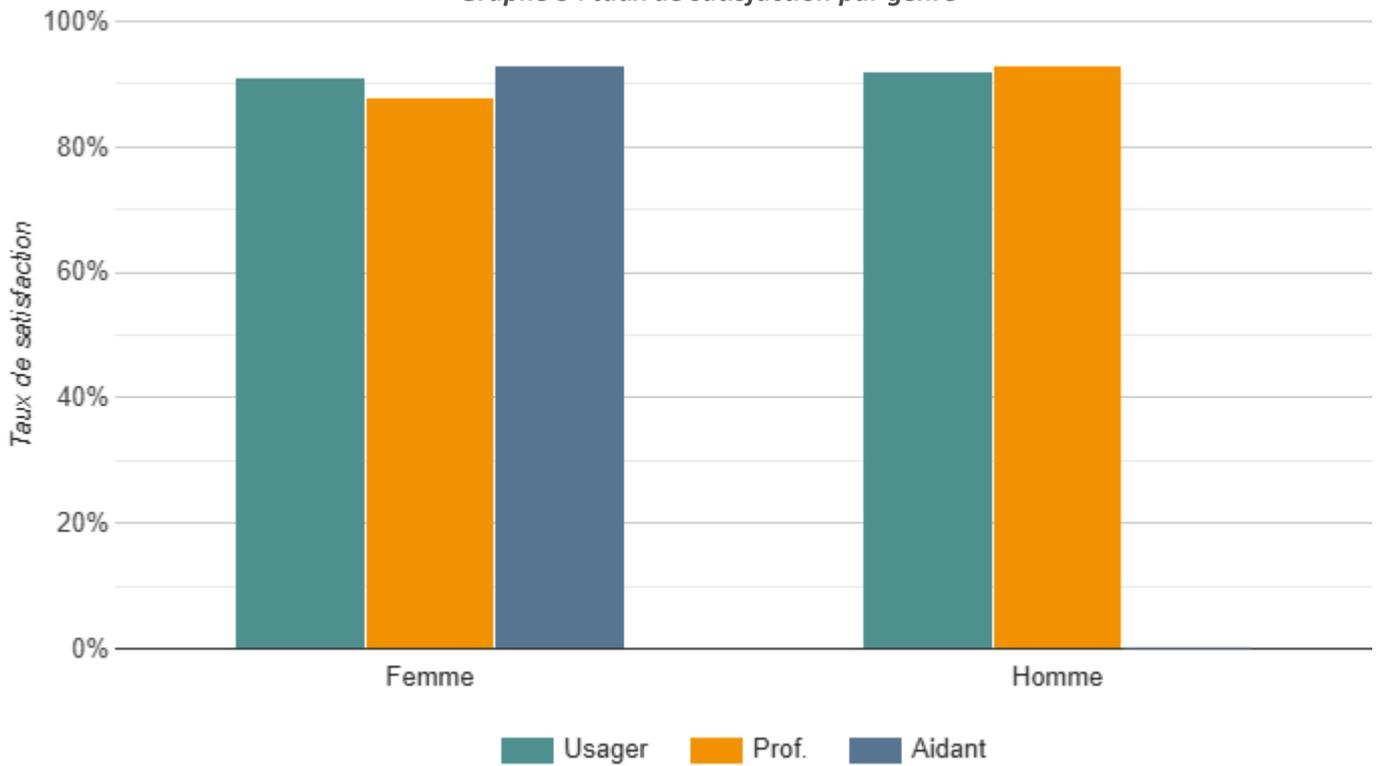
Graph 2 : taux de satisfaction par groupe



	#	taux
les repas de 12h	4	91%
les repas de 13h	4	92%
Tous les usagers	8	92%
	#	taux
Cuisine	1	83%
Groupe1	1	100%
Éducateur	2	92%
Tous les professionnels	4	92%
	#	taux
Groupe AP	3	93%
Tous les aidants-proches	3	93%

3.3 Taux de satisfaction par genre

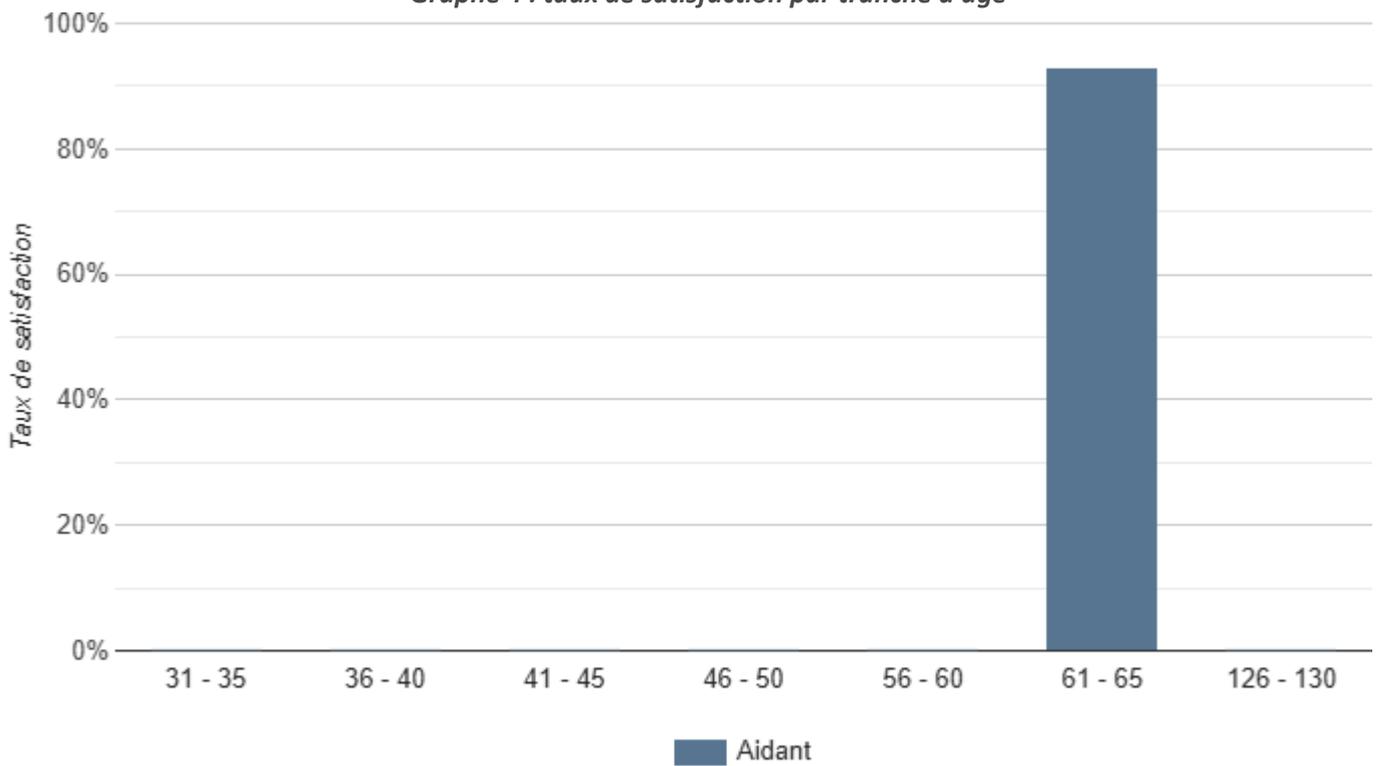
Graphe 3 : taux de satisfaction par genre



	Usager		Prof.		Aidant	
	#	Taux	#	Taux	#	Taux
♀ Femme	4	91%	2	88%	3	93%
♂ Homme	4	92%	2	93%	0	0%
Total	8	91%	4	89%	3	93%

3.4 Taux de satisfaction par tranche d'âge

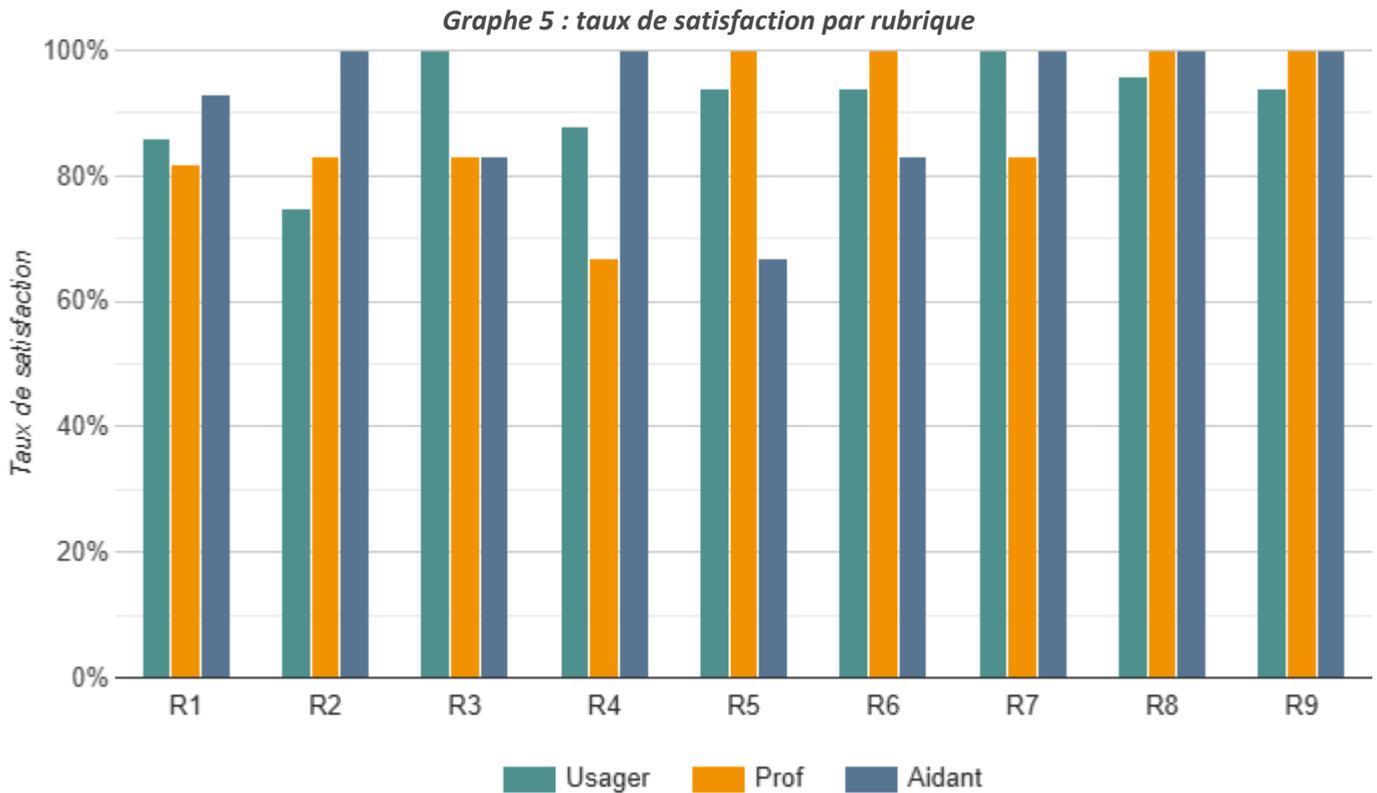
Graphe 4 : taux de satisfaction par tranche d'âge



	Aidant	
	#	Taux
31 - 35	0	0%
36 - 40	0	0%
41 - 45	0	0%
46 - 50	0	0%
56 - 60	0	0%
61 - 65	3	93%
126 - 130	0	0%
Total	3	93%

Afin de garantir l'anonymat des résultats, les taux de satisfaction par âge des usagers, des professionnels ne peuvent être affichés.

3.5 Taux de satisfaction par rubrique



	U.	P.	A.
R1 : Mes repas et mes boissons	86%	82%	93%
R2 : L'endroit de mes repas	75%	83%	100%
R3 : Les autres services liés à mes repas	100%	83%	83%
L'offre	87%	83%	92%

R4 : L'organisation de mes repas	88%	67%	100%
R5 : L'information reçue sur mes repas	94%	100%	67%
R6 : L'information sur mes besoins et mes préférences alimentaires	94%	100%	83%
Information et organisation	92%	89%	83%

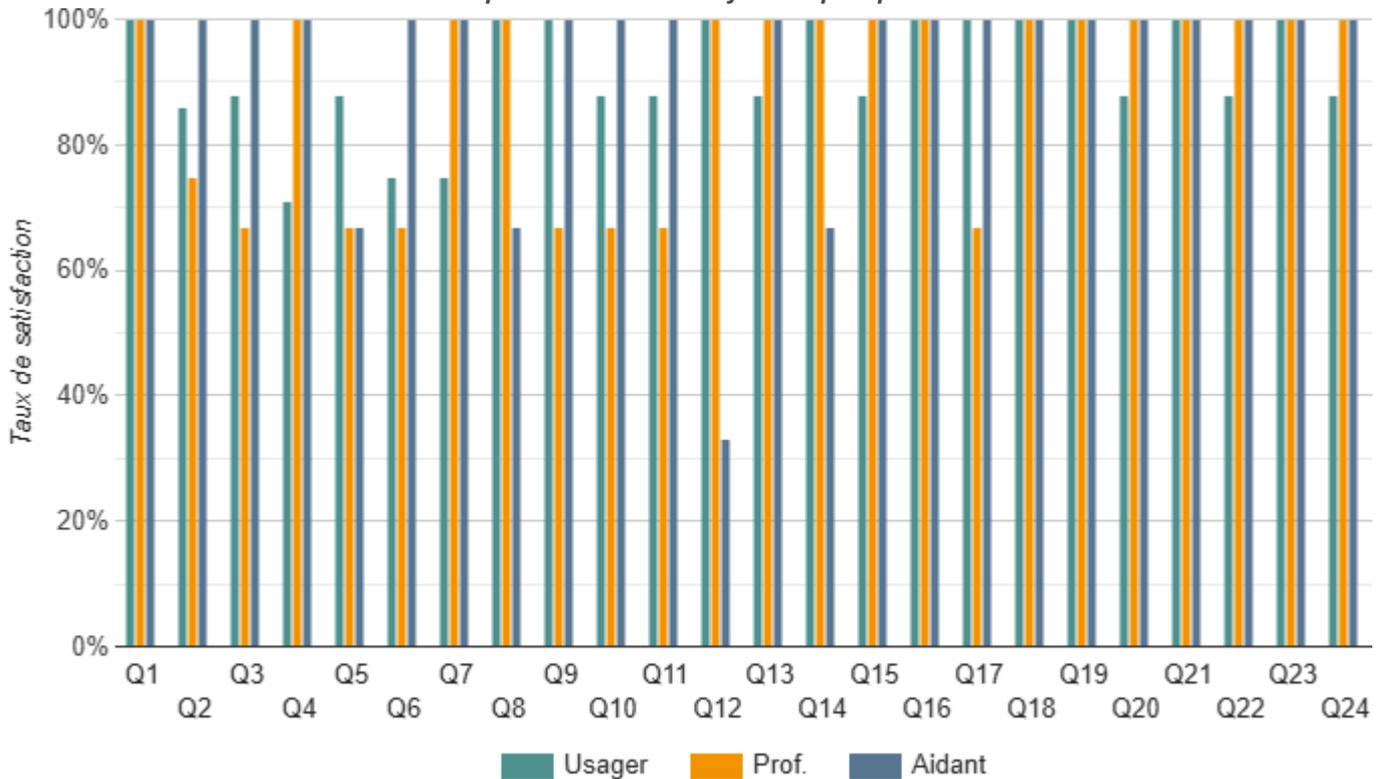
R7 : La disponibilité des professionnels	100%	83%	100%
R8 : Les professionnels en général	96%	100%	100%
R9 : Le savoir et savoir-faire des professionnels	94%	100%	100%
Les professionnels qui m'aident pour ma sécurité	96%	96%	100%

Remarque : Le taux de satisfaction d'une rubrique générale correspond à la moyenne de l'ensemble des questions qui la composent et non à la moyenne des taux de ses sous-rubriques.

3.6 Taux de satisfaction par question

3.6.1 Vue générale

Graphe 6 : taux de satisfaction par question

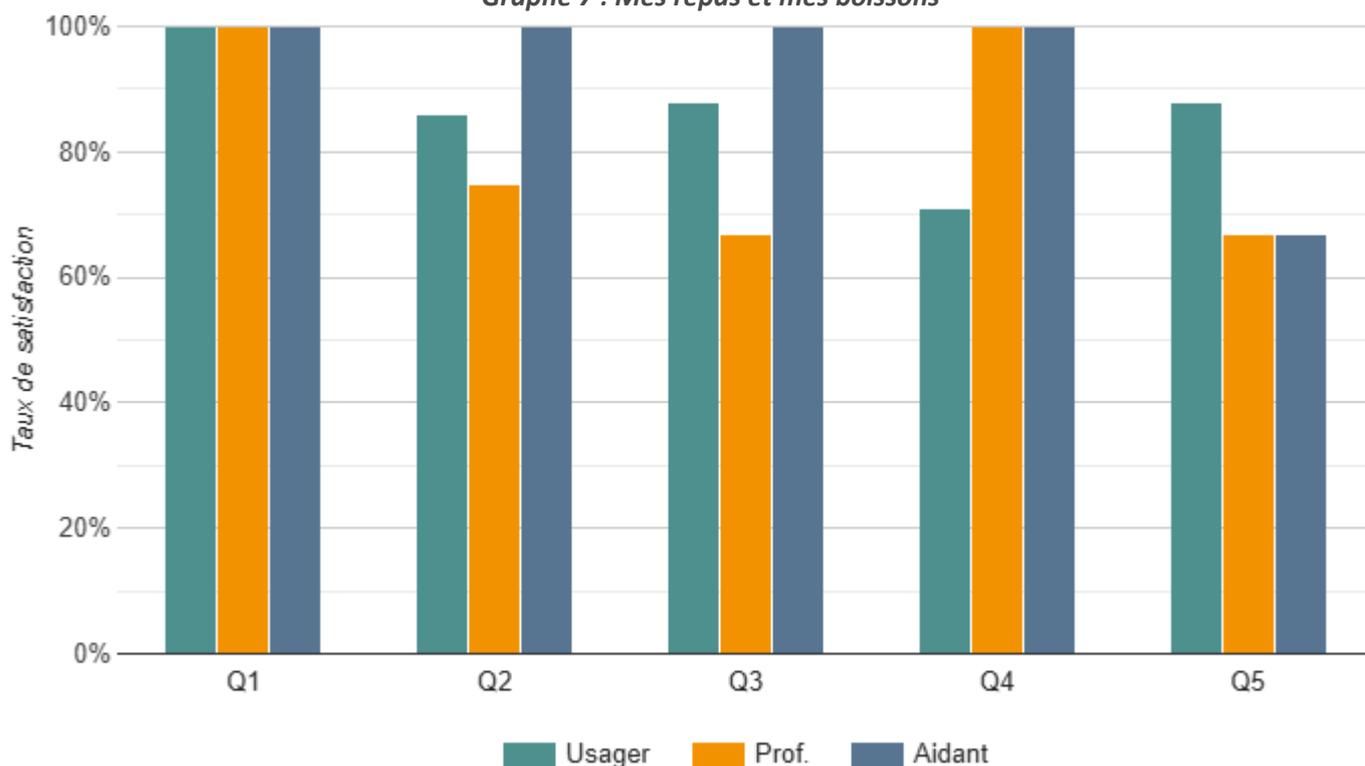


		U.	P.	A.
Q1	Mon avis sur le goût de mes repas et mes boissons	100%	100%	100%
Q2	Mon avis sur la variété de mes repas et mes boissons	86%	75%	100%
Q3	Mon avis sur la température de mes repas et mes boissons	88%	67%	100%
Q4	Mon avis sur la présentation de mes repas	71%	100%	100%
Q5	Mon avis sur la quantité de mes repas	88%	67%	67%
Q6	Mon avis sur l'adaptation de la salle à manger et du matériel à mes besoins	75%	67%	100%
Q7	Mon avis sur la décoration de la salle à manger	75%	100%	100%
Q8	Mon avis sur les collations reçues entre les repas	100%	100%	67%
Q9	Mon avis sur les menus spéciaux les jours de fête	100%	67%	100%
Q10	Je peux donner mon avis sur ce que je mange	88%	67%	100%
Q11	Mon avis sur l'ambiance sonore pendant mes repas	88%	67%	100%
Q12	Je sais ce que je vais manger en début de repas	100%	100%	33%
Q13	Je reçois des conseils sur une alimentation bonne pour la santé	88%	100%	100%
Q14	Un document précise mes besoins et mes préférences alimentaires	100%	100%	67%
Q15	Le document qui précise mes besoins et mes préférences alimentaires me semble complet	88%	100%	100%
Q16	Mon avis sur le nombre de professionnels	100%	100%	100%
Q17	Les professionnels sont disponibles pour moi	100%	67%	100%
Q18	Les professionnels sont bienveillants avec moi	100%	100%	100%

Q19	Les professionnels sont à l'écoute de mes besoins	100%	100%	100%
Q20	Les professionnels appliquent les consignes liées à mes besoins et à ma sécurité	88%	100%	100%
Q21	Les professionnels favorisent mon autonomie	100%	100%	100%
Q22	Les professionnels me laissent choisir ma place à table	88%	100%	100%
Q23	Les professionnels veillent à mon hygiène et à ma propreté	100%	100%	100%
Q24	Les professionnels veillent à mon bien-être, mon confort et mon positionnement	88%	100%	100%

4.6.1 L'offre : Mes repas et mes boissons

Graphe 7 : Mes repas et mes boissons



- Q1 : Mon avis sur le goût de mes repas et mes boissons
 Q2 : Mon avis sur la variété de mes repas et mes boissons
 Q3 : Mon avis sur la température de mes repas et mes boissons
 Q4 : Mon avis sur la présentation de mes repas
 Q5 : Mon avis sur la quantité de mes repas

Group	Item	Satisfaction Rate	Female (%)	Male (%)	Other (%)	Very Happy	Happy	Neutral	Sad	Very Sad	Unknown	Dislike	Dislike More
Usager	les repas de 12h	84%	79%	94%	0%	17	15	4	1	0	1	1	1
	les repas de 13h	89%											
	Taux global	86%											
Prof.	Cuisine	80%	80%	86%	0%	6	8	3	0	0	0	0	0
	Groupe1	100%											
	Éducateur	80%											
	Taux global	82%											
Aidant	Groupe AP	93%	93%	0%	0%	6	7	1	0	0	0	0	1
	Taux global	93%											

Q1 : Mon avis sur le goût de mes repas et mes boissons

Usager		%	Sexe			Avis							
			♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🚫
Usager	les repas de 12h	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🚫
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	5	2	0	0	0	0	0	1
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🚫
	Groupe1	100%	100%	100%	0%	4	0	0	0	0	0	0	0
	Éducateur	100%											
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🚫
	Taux global	100%	100%	0%	0%	1	1	0	0	0	0	0	1

Commentaires des usagers :

- J'aime bien mais on mange beaucoup et je n'aime pas ça
- Je suis très content de ça.

Commentaires des professionnels :

- Test

Commentaires des aidants-proches :

Q2 : Mon avis sur la variété de mes repas et mes boissons

Usager		%	Sexe			Avis							
			♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🚫
Usager	les repas de 12h	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🚫
	les repas de 13h	75%	100%	75%	0%	0	6	1	0	0	0	1	0
	Taux global	86%											
Prof.	Cuisine	0%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🚫
	Groupe1	100%	50%	100%	0%	0	3	1	0	0	0	0	0
	Éducateur	100%											
	Taux global	75%											
Aidant	Groupe AP	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🚫
	Taux global	100%	100%	0%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q3 : Mon avis sur la température de mes repas et mes boissons

Usager	les repas de 12h	75%											
	les repas de 13h	100%	75%	100%	0%	4	3	1	0	0	0	0	0
	Taux global	88%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	50%	50%	100%	0%	1	1	1	0	0	0	0	0
	Taux global	67%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	2	1	0	0	0	0	0	0

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q4 : Mon avis sur la présentation de mes repas

Usager	les repas de 12h	75%											
	les repas de 13h	67%	50%	100%	0%	1	4	1	1	0	1	0	0
	Taux global	71%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	0	3	0	0	0	0	0	0

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q5 : Mon avis sur la quantité de mes repas

Usager	les repas de 12h	75%											
--------	------------------	-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	les repas de 13h	100%	75%	100%	0%	7	0	1	0	0	0	0	0
	Taux global	88%											
Prof.	Cuisine	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🚫
	Éducateur	50%	100%	0%	0%	0	2	1	0	0	0	0	0
	Taux global	67%											
Aidant	Groupe AP	67%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🚫
	Taux global	67%	67%	0%	0%	2	0	1	0	0	0	0	0

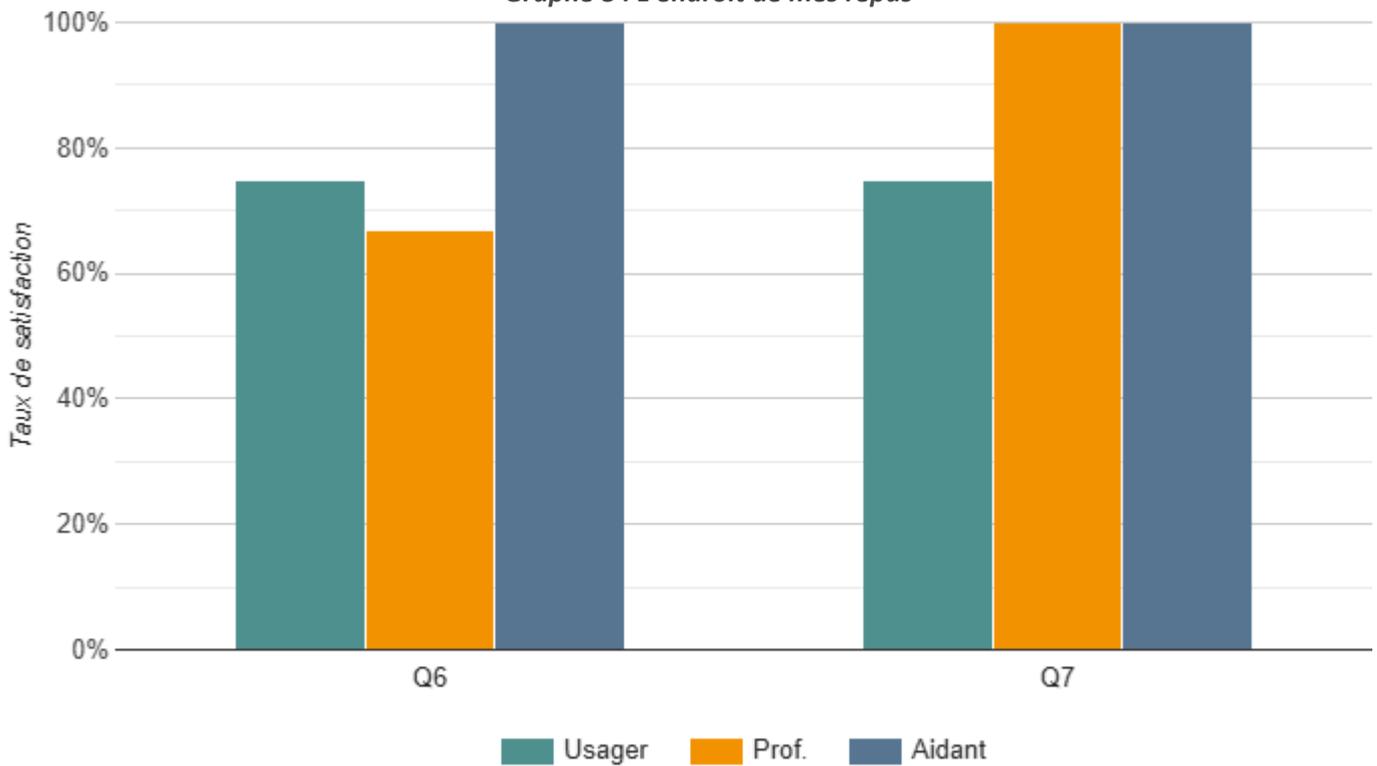
Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

4.6.2 L'offre : L'endroit de mes repas

Graphe 8 : L'endroit de mes repas



Q6 : Mon avis sur l'adaptation de la salle à manger et du matériel à mes besoins

Q7 : Mon avis sur la décoration de la salle à manger

Group	Item	Satisfaction Rate	Female (%)	Male (%)	Other (%)	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
Usager	les repas de 12h	63%	75%	75%	0%	7	5	3	1	0	0	0	0
	les repas de 13h	88%											
	Taux global	75%											
Prof.	Cuisine	50%	75%	100%	0%	2	3	1	0	0	0	0	0
	Éducateur	100%											
	Taux global	83%											
Aidant	Groupe AP	100%	100%	0%	0%	3	3	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											

Q6 : Mon avis sur l'adaptation de la salle à manger et du matériel à mes besoins

Usager	les repas de 12h	75%											
	les repas de 13h	75%	75%	75%	0%	3	3	1	1	0	0	0	0
	Taux global	75%											
Prof.	Cuisine	0%											
	Éducateur	100%	50%	100%	0%	2	0	1	0	0	0	0	0
	Taux global	67%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q7 : Mon avis sur la décoration de la salle à manger

Usager	les repas de 12h	50%											
	les repas de 13h	100%	75%	75%	0%	4	2	2	0	0	0	0	0
	Taux global	75%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	0	3	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	2	1	0	0	0	0	0	0

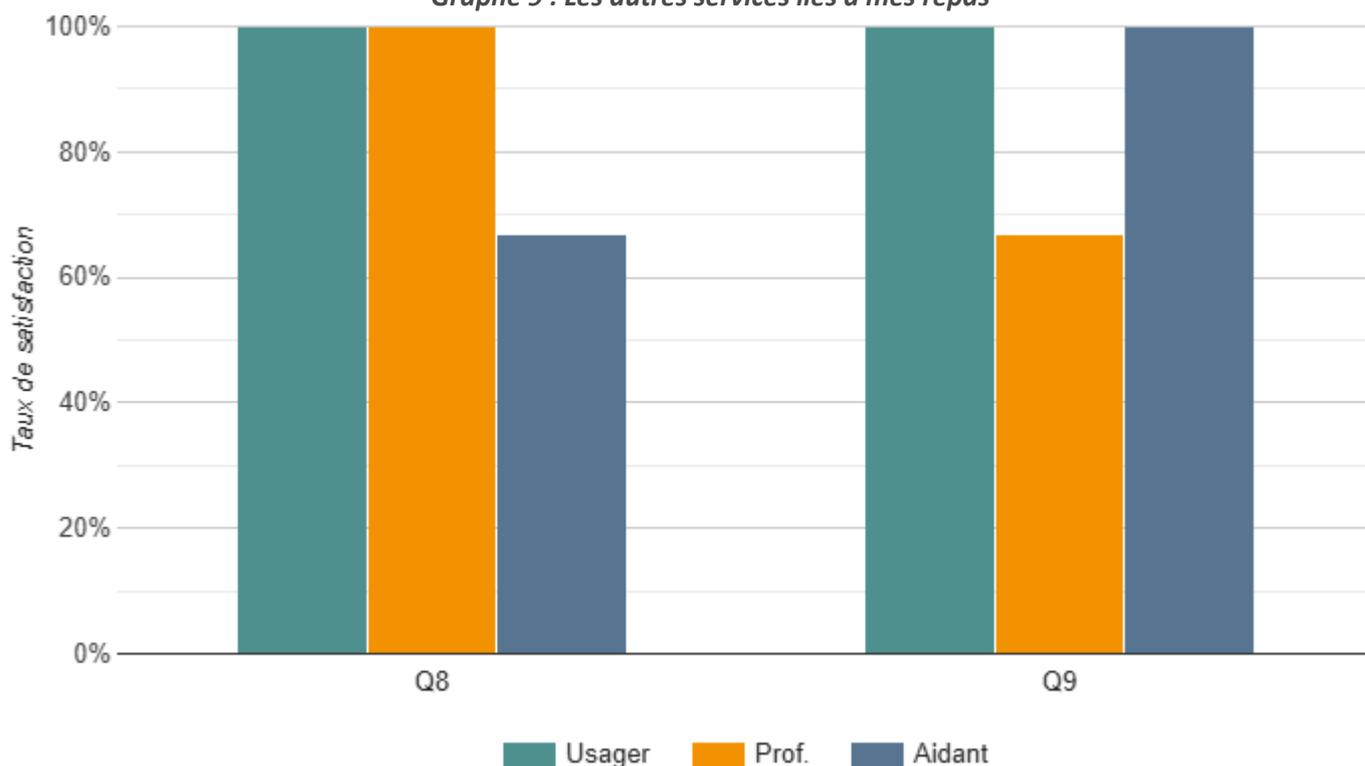
Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

4.6.3 L'offre : Les autres services liés à mes repas

Graphe 9 : Les autres services liés à mes repas



Q8 : Mon avis sur les collations reçues entre les repas													
Q9 : Mon avis sur les menus spéciaux les jours de fête													
Usager	les repas de 12h	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	👋
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	11	5	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	👋
	Éducateur	75%	75%	100%	0%	4	1	1	0	0	0	0	0
	Taux global	83%											
Aidant	Groupe AP	83%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	👋
	Taux global	83%	83%	0%	0%	2	3	1	0	0	0	0	0

Q8 : Mon avis sur les collations reçues entre les repas

Usager	les repas de 12h	100%											
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	3	5	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	3	0	0	0	0	0	0	
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	67%											
	Taux global	67%	67%	0%	0%	0	2	1	0	0	0	0	

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q9 : Mon avis sur les menus spéciaux les jours de fête

Usager	les repas de 12h	100%											
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	8	0	0	0	0	0	0	
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	50%	50%	100%	0%	1	1	1	0	0	0	0	
	Taux global	67%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	2	1	0	0	0	0	0	

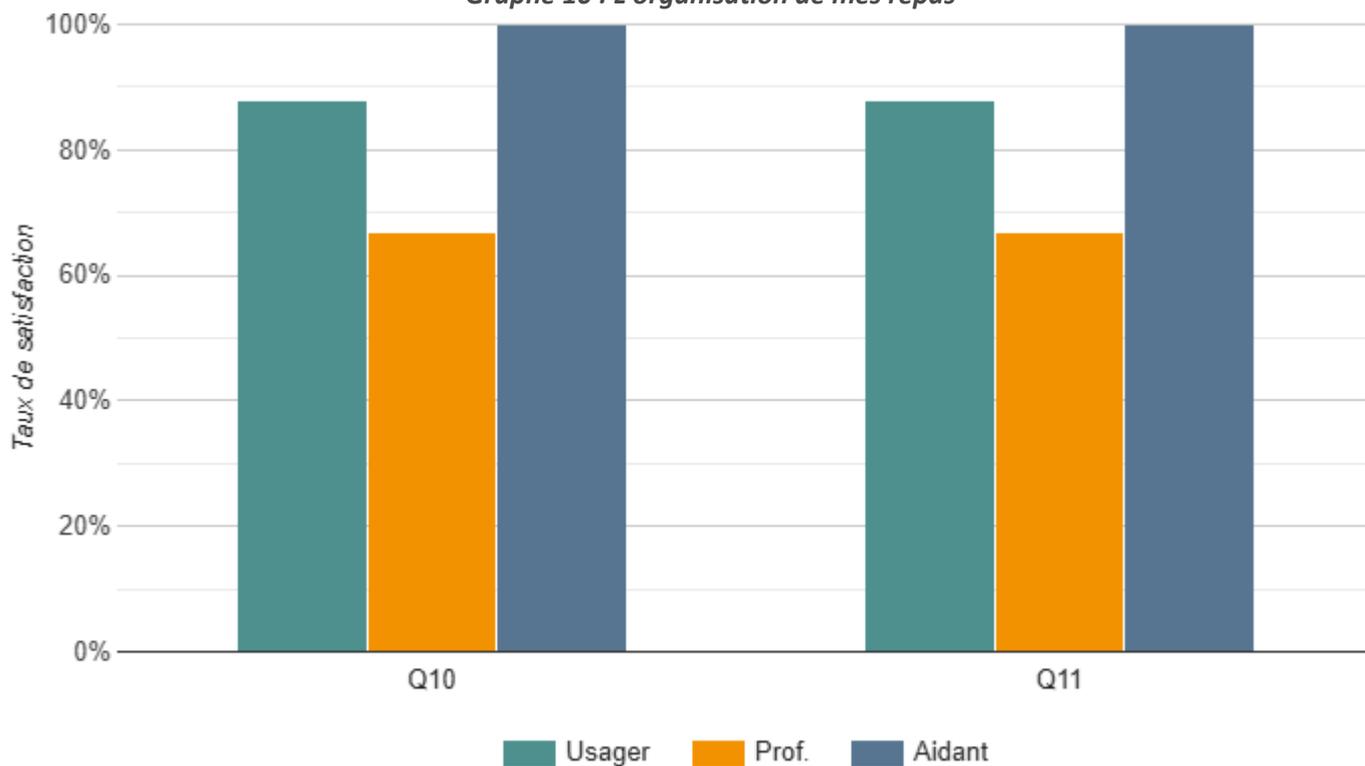
Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

4.6.4 Information et organisation : L'organisation de mes repas

Graphe 10 : L'organisation de mes repas



Q10 : Je peux donner mon avis sur ce que je mange													
Q11 : Mon avis sur l'ambiance sonore pendant mes repas													
Usager	les repas de 12h	88%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	👋
	les repas de 13h	88%	88%	88%	0%	6	8	2	0	0	0	0	0
	Taux global	88%											
Prof.	Cuisine	50%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	👋
	Éducateur	75%	75%	50%	0%	2	2	2	0	0	0	0	0
	Taux global	67%											
Aidant	Groupe AP	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	👋
	Taux global	100%	100%	0%	0%	2	4	0	0	0	0	0	0

Q10 : Je peux donner mon avis sur ce que je mange

Usager	les repas de 12h	100%											
	les repas de 13h	75%	100%	75%	0%	0	7	1	0	0	0	0	0
	Taux global	88%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	50%	100%	0%	0%	0	2	1	0	0	0	0	
	Taux global	67%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	1	2	0	0	0	0	0	

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q11 : Mon avis sur l'ambiance sonore pendant mes repas

Usager	les repas de 12h	75%											
	les repas de 13h	100%	75%	100%	0%	6	1	1	0	0	0	0	
	Taux global	88%											
Prof.	Cuisine	0%											
	Éducateur	100%	50%	100%	0%	2	0	1	0	0	0	0	
	Taux global	67%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	1	2	0	0	0	0	0	

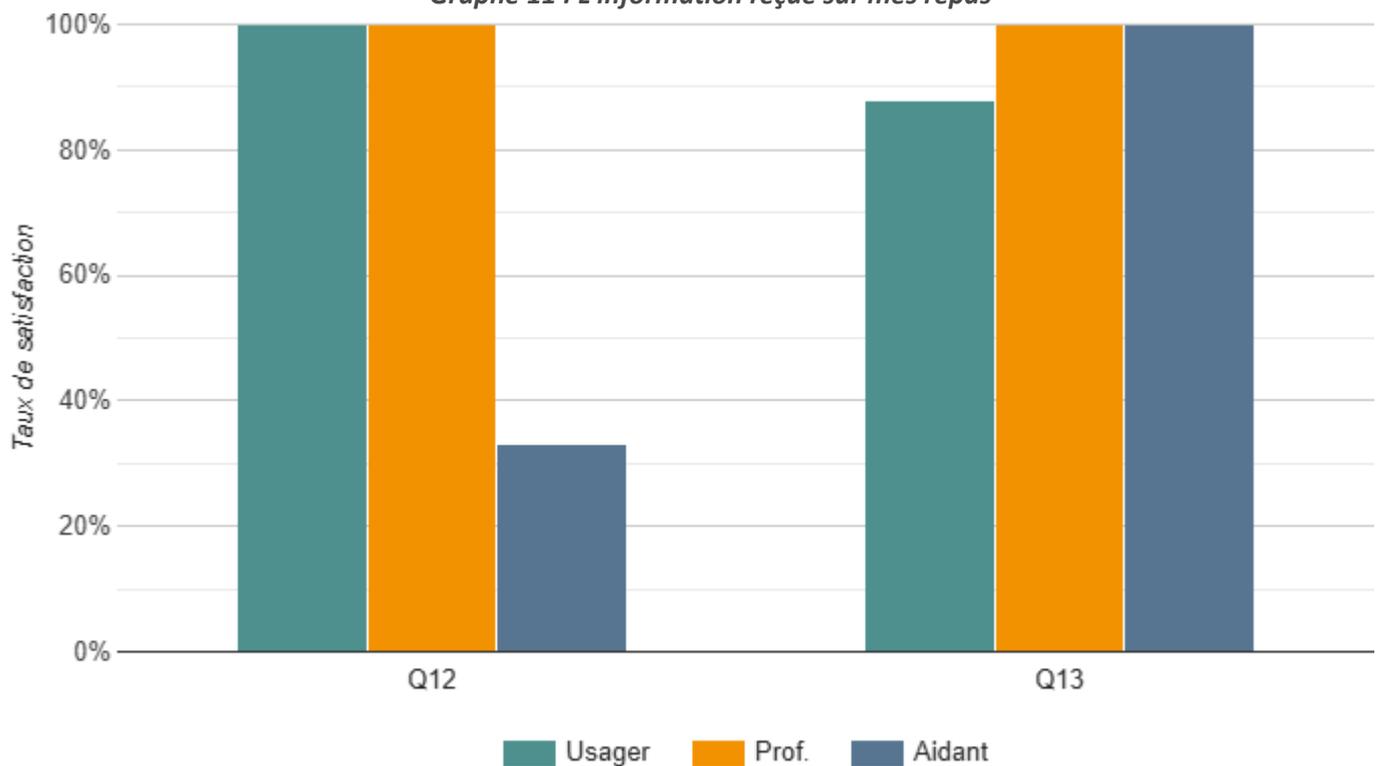
Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

4.6.5 Information et organisation : L'information reçue sur mes repas

Graphe 11 : L'information reçue sur mes repas



Q12 : Je sais ce que je vais manger en début de repas			Q13 : Je reçois des conseils sur une alimentation bonne pour la santé										
Usager	les repas de 12h	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	les repas de 13h	88%	100%	88%	0%	8	7	1	0	0	0	0	0
	Taux global	94%											
Prof.	Cuisine	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	3	3	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	67%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	Taux global	67%	67%	0%	0%	3	1	1	1	0	0	0	0

Q12 : Je sais ce que je vais manger en début de repas

Usager			♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙅	?	👤	🙅
Usager	les repas de 12h	100%											
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	2	6	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	33%											
	Taux global	33%	33%	0%	0%	1	0	1	1	0	0	0	0

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q13 : Je reçois des conseils sur une alimentation bonne pour la santé

Usager			♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙅	?	👤	🙅
Usager	les repas de 12h	100%											
	les repas de 13h	75%	100%	75%	0%	6	1	1	0	0	0	0	0
	Taux global	88%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	2	1	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	2	1	0	0	0	0	0	0

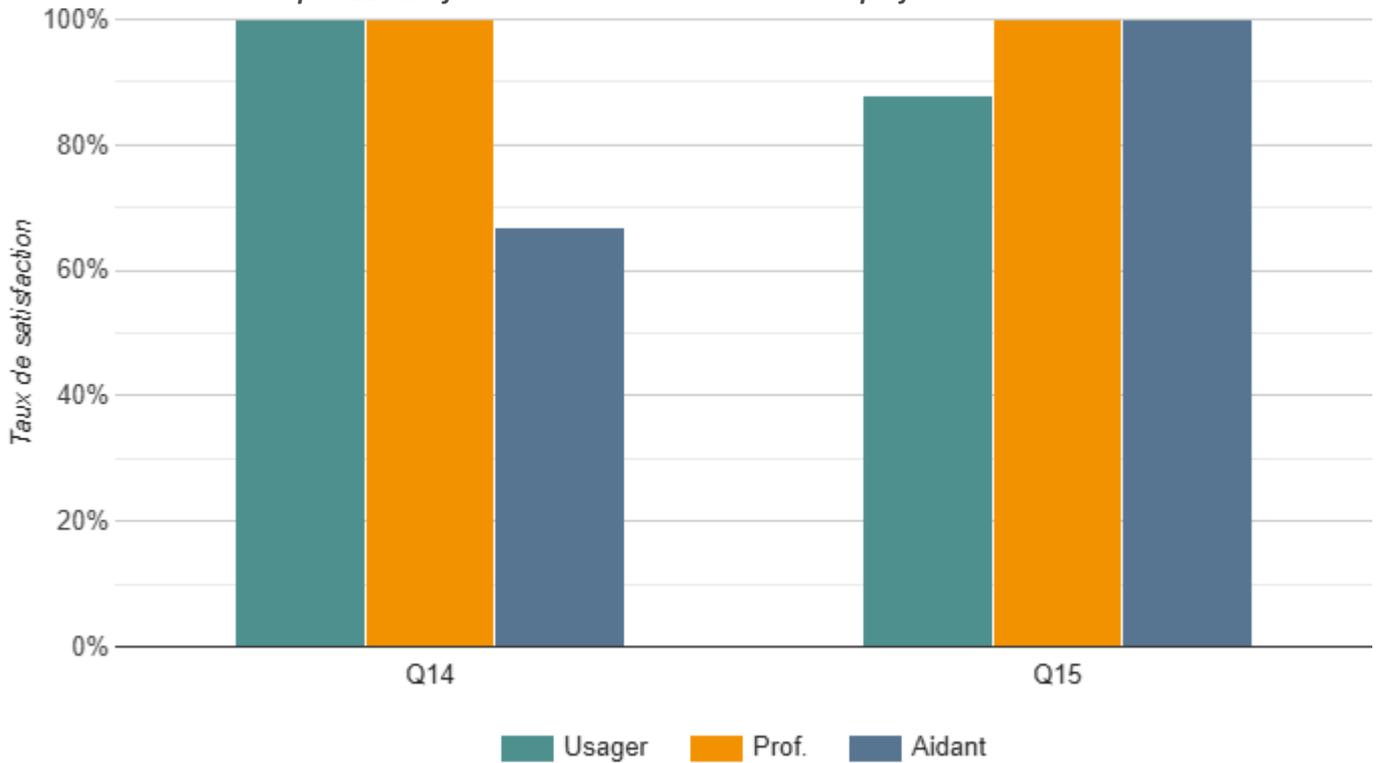
Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

4.6.6 Information et organisation : L'information sur mes besoins et mes préférences alimentaires

Graphe 12 : L'information sur mes besoins et mes préférences alimentaires



Q14 : Un document précise mes besoins et mes préférences alimentaires

Q15 : Le document qui précise mes besoins et mes préférences alimentaires me semble complet

Group	Item	Taux	F	M	F	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
Usager	les repas de 12h	88%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	les repas de 13h	100%	88%	100%	0%	8	7	1	0	0	0	0	0
	Taux global	94%											
Prof.	Cuisine	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	4	2	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	83%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	Taux global	83%	83%	0%	0%	3	2	1	0	0	0	0	0

Q14 : Un document précise mes besoins et mes préférences alimentaires

Usager	les repas de 12h	100%											
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	6	2	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	2	1	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	67%											
	Taux global	67%	67%	0%	0%	2	0	1	0	0	0	0	0

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q15 : Le document qui précise mes besoins et mes préférences alimentaires me semble complet

Usager	les repas de 12h	75%											
	les repas de 13h	100%	75%	100%	0%	2	5	1	0	0	0	0	0
	Taux global	88%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	2	1	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0

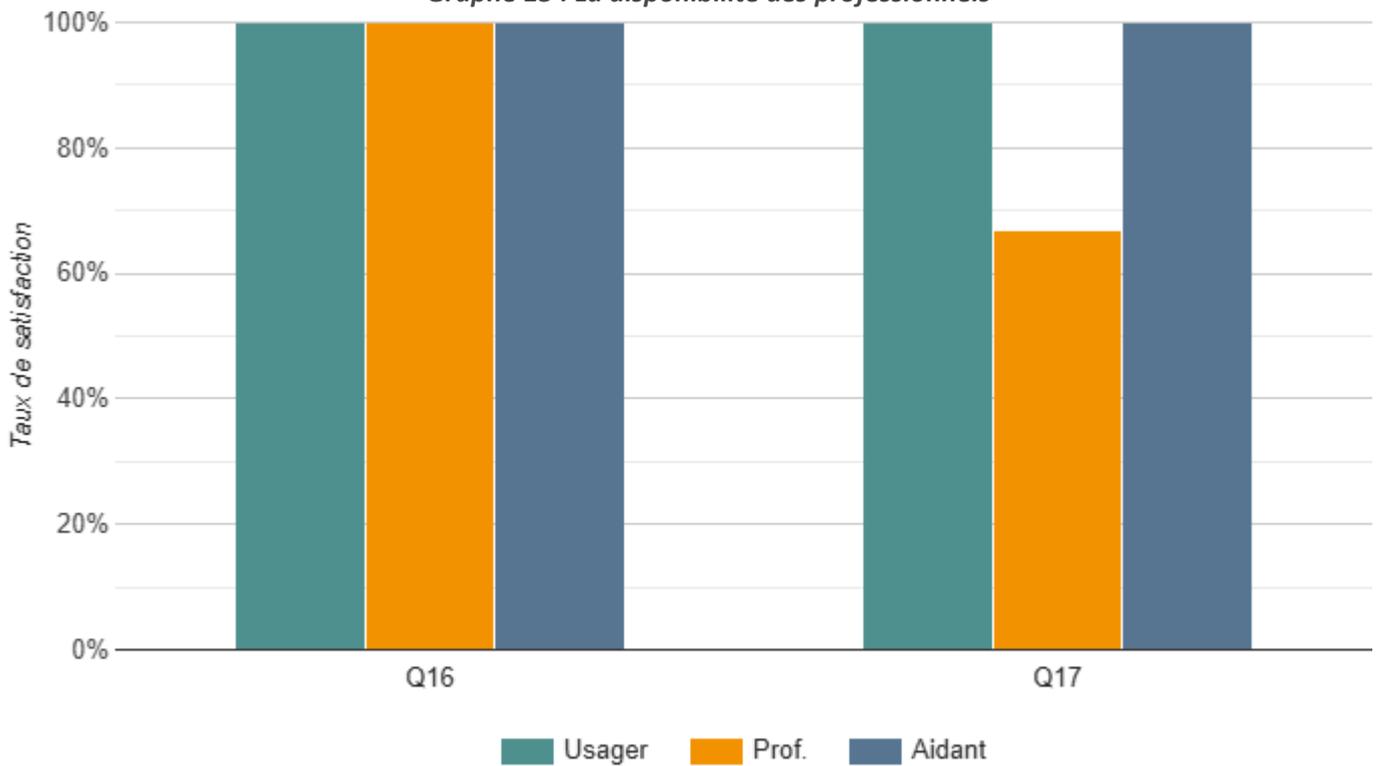
Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

4.6.7 Les professionnels qui m'aident pour ma sécurité : La disponibilité des professionnels

Graphe 13 : La disponibilité des professionnels



Q16 : Mon avis sur le nombre de professionnels			Q17 : Les professionnels sont disponibles pour moi										
Usager	les repas de 12h	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	12	4	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	50%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	Éducateur	100%	75%	100%	0%	3	2	1	0	0	0	0	0
	Taux global	83%											
Aidant	Groupe AP	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	Taux global	100%	100%	0%	0%	2	4	0	0	0	0	0	0

Q16 : Mon avis sur le nombre de professionnels

Usager	les repas de 12h	100%											
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	7	1	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q17 : Les professionnels sont disponibles pour moi

Usager	les repas de 12h	100%											
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	5	3	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	0%											
	Éducateur	100%	50%	100%	0%	2	0	1	0	0	0	0	0
	Taux global	67%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0

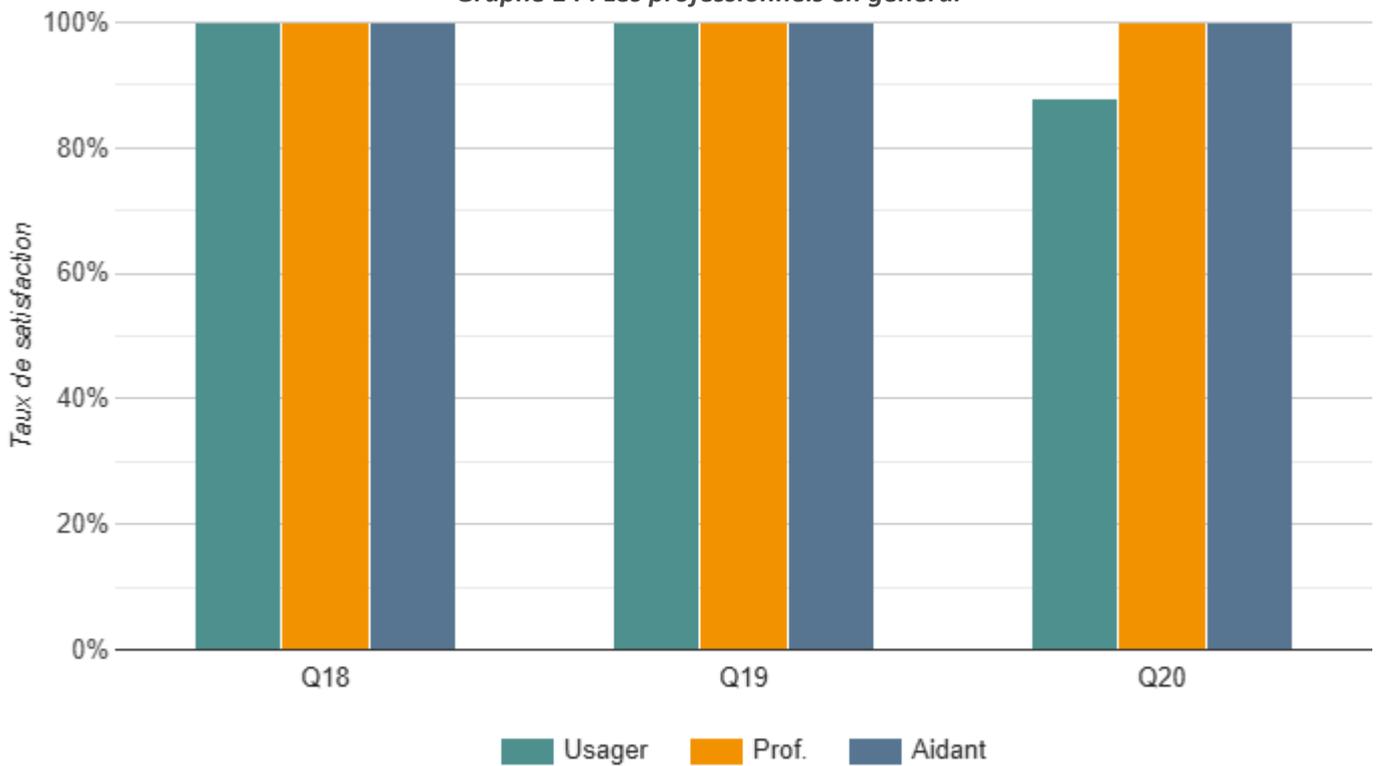
Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

4.6.8 Les professionnels qui m'aident pour ma sécurité : Les professionnels en général

Graphe 14 : Les professionnels en général



Q18 : Les professionnels sont bienveillants avec moi

Q19 : Les professionnels sont à l'écoute de mes besoins

Q20 : Les professionnels appliquent les consignes liées à mes besoins et à ma sécurité

Group	Item	Taux global	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	👤	?	👉	🚫
Usager	les repas de 12h	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	👤	?	👉	🚫
	les repas de 13h	92%	100%	92%	0%	14	9	1	0	0	0	0	0
	Taux global	96%											
Prof.	Cuisine	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	👤	?	👉	🚫
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	6	3	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	👤	?	👉	🚫
	Taux global	100%	100%	0%	0%	6	3	0	0	0	0	0	0

Q18 : Les professionnels sont bienveillants avec moi

Usager	les repas de 12h	100%											
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	5	3	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	3	0	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	3	0	0	0	0	0	0	0

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q19 : Les professionnels sont à l'écoute de mes besoins

Usager	les repas de 12h	100%											
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	3	5	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	2	1	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q20 : Les professionnels appliquent les consignes liées à mes besoins et à ma sécurité

Usager			♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙋	🙅
Usager	les repas de 12h	100%											
	les repas de 13h	75%	100%	75%	0%	6	1	1	0	0	0	0	0
	Taux global	88%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	2	1	0	0	0	0	0	0

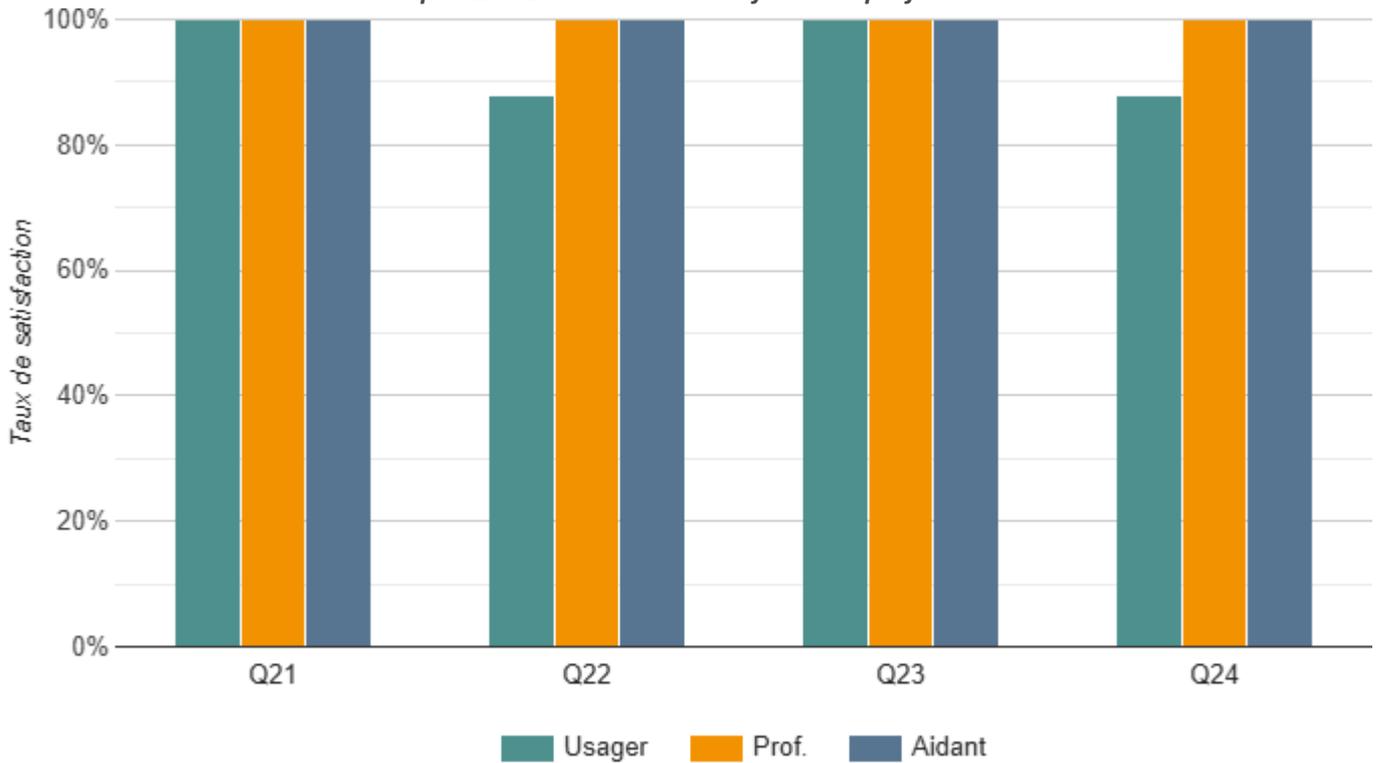
Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

4.6.9 Les professionnels qui m'aident pour ma sécurité : Le savoir et savoir-faire des professionnels

Graphe 15 : Le savoir et savoir-faire des professionnels



Q21 : Les professionnels favorisent mon autonomie

Q22 : Les professionnels me laissent choisir ma place à table

Q23 : Les professionnels veillent à mon hygiène et à ma propreté

Q24 : Les professionnels veillent à mon bien-être, mon confort et mon positionnement

Groupes	Question	Taux global	F	M	F	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
Usager	les repas de 12h	94%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	les repas de 13h	93%	94%	93%	0%	16	13	2	0	0	0	0	1
	Taux global	94%											
Prof.	Cuisine	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	Groupe1	100%	100%	100%	0%	7	6	0	0	0	0	0	0
	Éducateur	100%											
Taux global	100%												
Aidant	Groupe AP	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	Taux global	100%	100%	0%	0%	6	6	0	0	0	0	0	0

Q21 : Les professionnels favorisent mon autonomie

Usager	les repas de 12h	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🙅
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	5	2	0	0	0	0	0	1
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🙅
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🙅
	Taux global	100%	100%	0%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q22 : Les professionnels me laissent choisir ma place à table

Usager	les repas de 12h	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🙅
	les repas de 13h	75%	100%	75%	0%	1	6	1	0	0	0	0	0
	Taux global	88%											
Prof.	Cuisine	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🙅
	Groupe1	100%	100%	100%	0%	3	1	0	0	0	0	0	0
	Éducateur	100%											
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🙅
	Taux global	100%	100%	0%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q23 : Les professionnels veillent à mon hygiène et à ma propreté

Usager	les repas de 12h	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🙅
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	6	2	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	👤	🙅
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											

Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	2	1	0	0	0	0	0	0

Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

Q24 : Les professionnels veillent à mon bien-être, mon confort et mon positionnement													
Usager	les repas de 12h	75%											
	les repas de 13h	100%	75%	100%	0%	4	3	1	0	0	0	0	0
	Taux global	88%											
Prof.	Cuisine	100%											
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	2	1	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%											
	Taux global	100%	100%	0%	0%	2	1	0	0	0	0	0	0

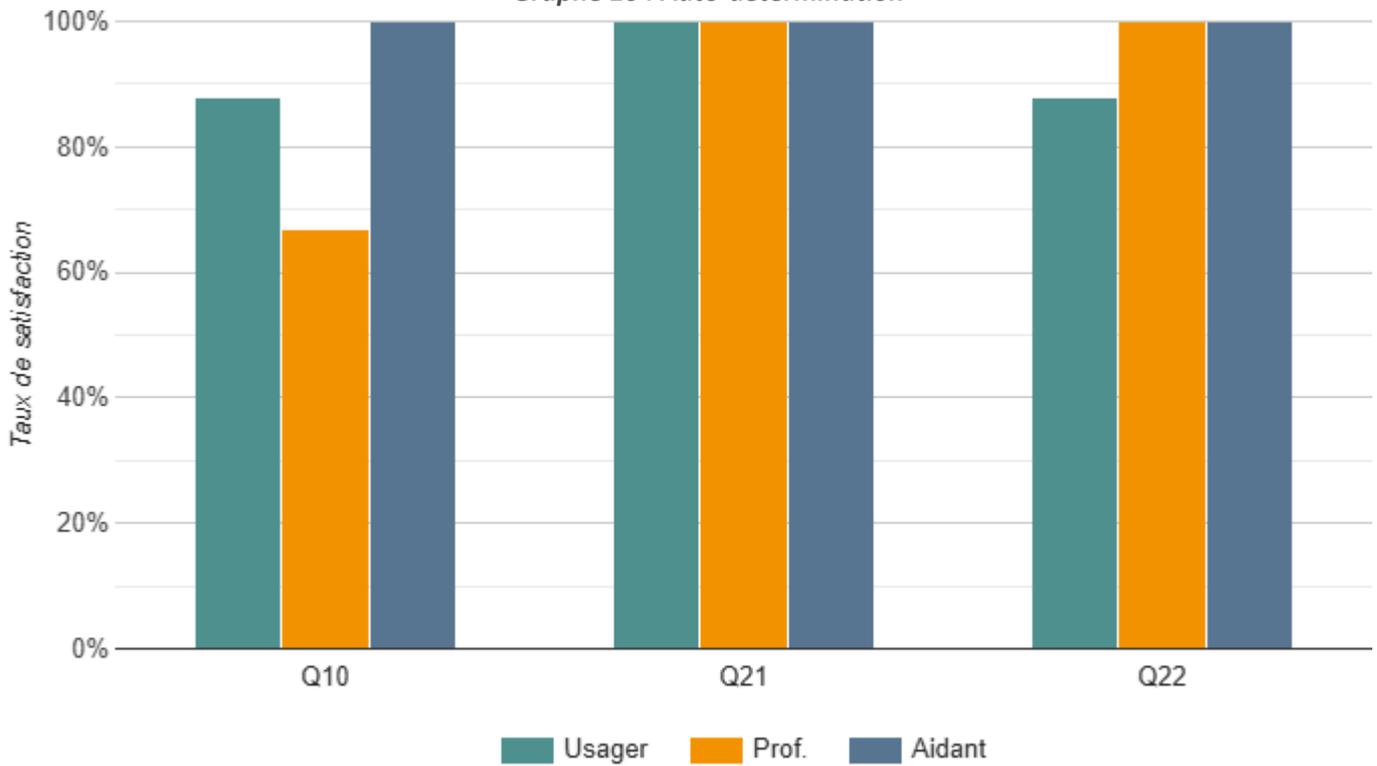
Commentaires des usagers :

Commentaires des professionnels :

Commentaires des aidants-proches :

3.7 L'auto-détermination dans mon service

Graphe 16 : Auto-détermination

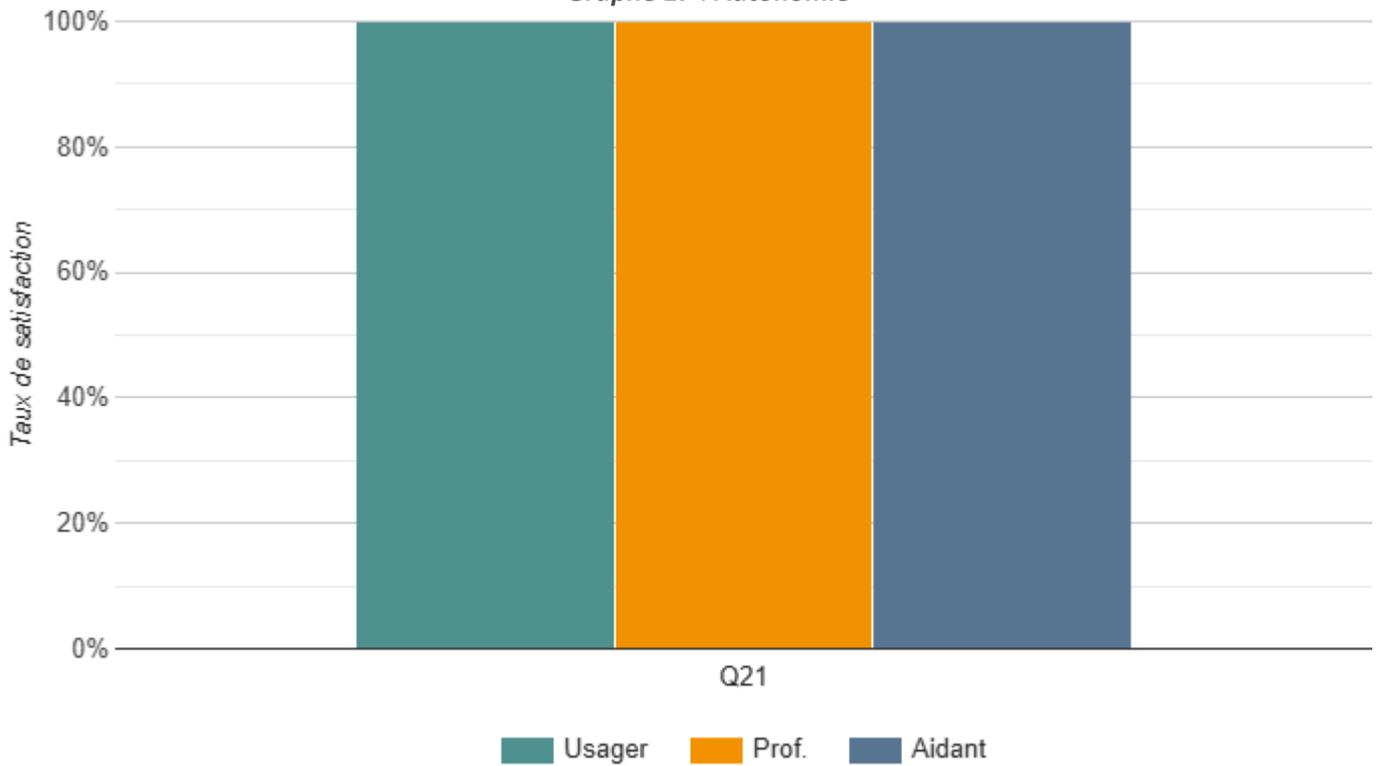


Q10 : Je peux donner mon avis sur ce que je mange
 Q21 : Les professionnels favorisent mon autonomie
 Q22 : Les professionnels me laissent choisir ma place à table

Group	Item	Taux	F	M	MF	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙋	🙅
Usager	les repas de 12h	100%	♀	♂	♀♂	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙋	🙅
	les repas de 13h	82%	100%	82%	0%	6	15	2	0	0	0	0	1
	Taux global	91%											
Prof.	Cuisine	100%	♀	♂	♀♂	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙋	🙅
	Groupe1	100%	100%	75%	0%	4	5	1	0	0	0	0	0
	Éducateur	83%											
	Taux global	90%											
Aidant	Groupe AP	100%	♀	♂	♀♂	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙋	🙅
	Taux global	100%	100%	0%	0%	3	6	0	0	0	0	0	0

3.8 L'autonomie dans mon service

Graphe 17 : Autonomie



Q21 : Les professionnels favorisent mon autonomie													
Usager	les repas de 12h	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	les repas de 13h	100%	100%	100%	0%	5	2	0	0	0	0	0	1
	Taux global	100%											
Prof.	Cuisine	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	Éducateur	100%	100%	100%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0
	Taux global	100%											
Aidant	Groupe AP	100%	♀	♂	♀	😊	🙂	😞	😡	🙄	❓	🙅	🙅
	Taux global	100%	100%	0%	0%	1	2	0	0	0	0	0	0

3.9 Les choses positives et négatives

En fin d'enquête, les personnes interrogées sont invitées à citer, de manière globale, les points positifs et les points à améliorer qu'elles souhaitent mettre en évidence (qu'il s'agisse d'éléments en lien direct avec la thématique de l'enquête ou plus généralement avec leur qualité de vie).

Usagers	
Points positifs à continuer	Points négatifs à améliorer
- Les repas Halloween - Les repas poissons - Les repas de Noël	- Le bruit - Les repas sont servis froids - Le bruit lors des repas

Professionnels	
Points positifs à continuer	Points négatifs à améliorer
pas de commentaire	pas de commentaire

Aidants	
Points positifs à continuer	Points négatifs à améliorer
pas de commentaire	pas de commentaire

4. ANALYSE

4.1. Les 5 questions avec les plus hauts taux de satisfaction

#	Questions	Taux usager
1	Je sais ce que je vais manger en début de repas (Q12)	100%
2	Les professionnels favorisent mon autonomie (Q21)	100%
3	Les professionnels sont bienveillants avec moi (Q18)	100%
4	Les professionnels sont disponibles pour moi (Q17)	100%
5	Les professionnels sont à l'écoute de mes besoins (Q19)	100%

4.2. Les 5 questions avec les plus bas taux de satisfaction

#	Questions	Taux usager
1	Mon avis sur la présentation de mes repas (Q4)	71%
2	Mon avis sur l'adaptation de la salle à manger et du matériel à mes besoins (Q6)	75%
3	Mon avis sur la décoration de la salle à manger (Q7)	75%
4	Mon avis sur la variété de mes repas et mes boissons (Q2)	86%
5	Je peux donner mon avis sur ce que je mange (Q10)	88%

4.3. Demandes individuelles

Dans le cadre de ce type d'enquête de satisfaction, des demandes individuelles peuvent être formulées par les usagers. Ces usagers sont alors invités à lever l'anonymat afin de bénéficier d'une réponse individualisée de la part des professionnels du service. Il revient alors à la direction d'assurer le relai / suivi de ces demandes.

Voici l'ensemble des demandes individuelles avec levée d'anonymat formulées au cours de cette enquête :

Nom usager :	xxxxxxxx
Question :	Mon avis sur la présentation de mes repas
Commentaire :	xxx
Question :	Mon avis sur la quantité de mes repas
Commentaire :	xxx
Question :	Mon avis sur la variété de mes repas et mes boissons
Commentaire :	xxx
Nom usager :	xxxxxxxxxxxx
Question :	Mon avis sur la variété de mes repas et mes boissons
Commentaire :	xxx

ANNEXES : Trois outils complémentaires

[Cliquez-ici pour accéder aux annexes en version pdf](#)

[Cliquez-ici pour accéder aux annexes en version word](#)

I. Tableau FFOM (Forces-Faiblesses-Opportunités-Menaces)

Le FFOM permet de recenser les points positifs et les points d'attention relatifs à la qualité de vie des usagers (qu'il s'agisse de leurs activités, santé, alimentation, VRAS ou toutes autres thématiques des enquêtes Smile) ou plus généralement les points positifs et d'attention relatifs à l'organisation d'un service.

On peut donc y noter les principaux constats mis en évidence dans le cadre de cette enquête de satisfaction mais aussi toutes autres informations complémentaires permettant de prendre du recul sur une situation en la recontextualisant.

Le FFOM permet ainsi au service d'avoir une vue d'ensemble d'une problématique et d'identifier ainsi plus efficacement les points positifs (à maintenir voire à développer) et les problèmes prioritaires (ou situations particulièrement à risque) pour lesquels des actions s'imposent.

Ce FFOM sera d'autant plus riche que sa rédaction aura associé divers profils (professionnels mais aussi usagers et familles).

-> Pour en savoir plus : cf. BiblioSmile et la [cartographie risques maltraitance HAS](#) (en page 20).

II. Plan d'Actions Prioritaires

Une fois que le service a identifié les actions prioritaires à mettre en œuvre, il est invité à compléter [ce tableau](#) pour préciser un calendrier général.

Ce calendrier (ou Plan d'Action Prioritaire) lui permettra d'avoir une vision d'ensemble des actions à réaliser.

III. Fiche-action

Chaque objectif spécifique pourra faire l'objet d'une fiche-action. Ces fiches-action pourront aider les équipes à :

- Identifier les actions concrètes à mettre en œuvre pour mener à bien chaque projet dans les délais escomptés;
- Répartir les charges de travail et responsabilités entre les différents membres de l'équipe;
- Prévoir les moyens nécessaires (ressources humaines, financières, logistiques);
- Identifier les indicateurs de résultats permettant de s'assurer de la réalisation effective des actions programmées.

Ces fiches-action peuvent être annexées au projet de service, au contrat d'objectif et, si elles sont rédigées pour un usager précis, à son Projet Individualisé.