



Enquête de satisfaction auprès des usagers des services seniors de Lille, Hellemmes et Lomme.

Dans un souci constant d'amélioration de nos prestations proposées au public, le service P.A.S.S Seniors de Lille en collaboration avec l'Espace Seniors d'Hellemmes et la Maison des Seniors de Lomme, ont élaboré un questionnaire dans le but de recueillir vos avis et suggestions. Le recueil de votre satisfaction va nous permettre d'améliorer nos services en termes d'équité et de vous proposer des activités qui seront en adéquation avec vos attentes.

Ce questionnaire vous prendra environ 15 minutes, votre participation est précieuse car ses enseignements nous permettront de dynamiser l'ensemble des offres afin de pouvoir vous faire bénéficier des mêmes prestations.

Par avance, nous vous remercions pour votre participation,

Les équipes du service Promotion des Actions Sociales et Solidaires Seniors de Lille (P.A.S.S), de la Maison des Seniors de Lomme et de l'Espace Seniors d'Hellemmes.

Rubrique n°1 : Identité et localisation

1. Êtes-vous de sexe féminin ou masculin ?

- ☐ Féminin
☐ Masculin

2. Quel âge avez-vous ?

3. Dans quelle commune résidez-vous ?

- ☐ Lille
☐ Lomme
☐ Hellemmes

Rubrique n°2 : Les services seniors de Lille, Hellemmes et Lomme (services associés)

4. Connaissez-vous l'un des services suivants ? Cochez la ou les case(s) correspondante(s). Si aucun des trois services, passez à la question 11. Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Le service P.A.S.S Seniors de Lille
☐ L'Espace Seniors d'Hellemmes
☐ La Maison des Seniors de Lomme
☐ Aucun des trois services

5. Si oui, par quel biais le/les connaissez-vous ? (via une association, grâce à l'entourage, par internet, en vous rendant dans une Mairie, etc.). Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Le service P.A.S.S Seniors de Lille : _____
☐ L'Espace Seniors d'Hellemmes : _____
☐ La Maison des Seniors de Lomme : _____
☐ Je ne sais pas

6. Connaissez-vous les prestations proposées par l'un de ces services ? Si non, passez à la question 8.

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

7. Si oui, de quel service s'agit-il ? Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Le Service P.A.S.S Seniors de Lille
☐ L'Espace Seniors d'Hellemmes
☐ La Maison des Seniors de Lomme
☐ Je ne sais pas

8. Vous êtes-vous déjà rendu(e) dans l'un de ces services ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

9. Si oui, pour quelle(s) raison(s) ? Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Accompagnement administratif
- ☐ Renseignements et/ou inscription(s) pour des animations, sorties ou voyages
- ☐ Demande de carte *Pass Senior*
- ☐ Je ne sais pas
- ☐ Autre(s). Précisez : _____

10. À quelle fréquence vous rendez-vous dans l'un de ces services ?

- ☐ Une à deux fois par semaine
- ☐ Une à deux fois par mois
- ☐ Une à deux fois par trimestre
- ☐ Une à deux fois par an
- ☐ Jamais
- ☐ Je ne sais pas

Rubrique n°3 : Les animations, sorties, loisirs et voyages

11. Participez-vous aux animations, sorties et voyages proposés par l'un de ces services ? Si non, passez à la question 17.

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

12. Si oui, de quel(s) service(s) vous rapprochez-vous pour y participer ? Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Le service P.A.S.S Seniors de Lille
- ☐ L'Espace Seniors d'Hellemmes
- ☐ La Maison des Seniors de Lomme
- ☐ Je ne sais pas

13. Depuis combien de temps y participez-vous ?

- ☐ Moins de 1 an
- ☐ Entre 1 an et 5 ans
- ☐ Entre 5 et 10 ans
- ☐ Entre 10 et 15 ans
- ☐ Entre 15 et 20 ans
- ☐ Je ne sais pas

14. Dans la liste ci-dessous, cochez la ou les activité(s) à laquelle/auxquelles vous participez ? Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Cours de théâtre
- ☐ Initiation aux langues étrangères
- ☐ Sorties culturelles (musées, expositions, concerts, ...)
- ☐ Cours d'activités physiques et adaptées (gymnastique douce, aquagym, qi gong, ...)
- ☐ Initiation à l'outil informatique
- ☐ Stimulation cognitive (ateliers mémoire, ...)
- ☐ Jeux de société
- ☐ Je ne sais pas
- ☐ Autre(s). Précisez : _____

15. Parmi les activités auxquelles vous participez régulièrement (1 à 2 fois par semaine), comment évaluez-vous votre satisfaction ?

- ☐ Très satisfait(e) : vous ne manquez jamais une occasion d'y participer
- ☐ Moyennement satisfait(e) : les activités commencent à être routinières mais vous continuez à y participer par habitude
- ☐ Peu satisfait(e) : vous pensez arrêter de participer à une ou plusieurs activité(s) ou vous avez d'ores et déjà arrêté
- ☐ Je ne sais pas

16. Quelle est votre activité favorite ? (Activités manuelles, physiques, etc.).

17. Aimerez-vous que Lille, Hellemmes et Lomme proposent davantage d'animations en commun ? Si non, passez à la question 21.

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

18. Si oui, précisez quel(s) type(s) d'animation(s) ?

19. Aimerez-vous partager des temps forts avec des habitants d'une commune associée ? Si non, passez à la question 21.

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

20. Si oui, à quelle fréquence ?

- ☐ Une fois par semaine
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Une fois tous les trois mois
- ☐ Une fois tous les six mois
- ☐ Une fois par an
- ☐ Je ne sais pas

21. Saviez-vous que des permanences (1 fois par trimestre) ont lieu dans chaque service des communes associées pour vos inscriptions aux sorties et animations ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Rubrique n°4 : Les espaces / clubs liés à l'animation

L'Espace Seniors d'Hellemmes met à disposition deux clubs seniors sur son territoire. Le P.A.S.S Seniors de Lille, quant à lui, en met à disposition neuf. Enfin, la Maison des Seniors de Lomme met à disposition un local de détente et de loisirs mais elle constitue un lieu ressources regroupant l'animation, l'accompagnement des seniors, *etc.* Nous parlerons alors "d'espace" pour définir la Maison des Seniors de Lomme.

22. Saviez-vous (avant la lecture de ce questionnaire) que chacune des trois communes dispose d'espaces pour accueillir des seniors et leur proposer des animations ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

23. Saviez-vous que vous pouvez fréquenter chacun des espaces des communes associées ? (Sous réserve de détenir la carte *Pass Senior* pour les communes de Lille et de Lomme).

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Si vous désirez de plus amples informations pour vous rendre au sein de ces espaces, vous pouvez vous adresser au service concerné :

- Maison des Seniors de Lomme : 103 Avenue de la République, 03.59.08.30.90
- Espace Seniors d'Hellemmes : 172 rue Roger Salengro, 03.20.04.90.28
- Service P.A.S.S Seniors de Lille, Place Augustin Laurent, Hôtel de Ville, 03.20.58.00.68.

24. Côtayez-vous un ou plusieurs espace(s) ? Toutes communes confondues. Plusieurs choix possibles.

- ☐ Les espaces d'Hellemmes : le club "*des Bégonias*" et/ou le club "*des Primevères*"
- ☐ L'espace de Lomme
- ☐ Les espaces de Lille : *Bois blancs, Centre, Lille Sud, ...*
- ☐ Je ne sais pas

25. Pour quelle(s) raison(s) côtoyez-vous un ou plusieurs espace(s) ? Plusieurs choix possibles.

- ☐ Pour les animations et activités dispensées
- ☐ Pour être entouré(e)
- ☐ Pour sortir de chez soi
- ☐ Je ne sais pas
- ☐ Autre(s). Précisez : _____

26. Aimeriez-vous que les espaces des trois services accueillent des Hellemmois, Lommois et Lillois réunis ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

27. Pourquoi ?

28. Aimeriez-vous qu'un moyen de transport vous soit proposé afin de vous rendre dans un espace d'une commune associée ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Rubrique n°5 : La communication

29. Consultez-vous régulièrement l'agenda senior de la Ville de Lille ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne savais pas qu'il existait

Le prochain agenda senior de la Ville de Lille (septembre > décembre 2018) présentera les activités, sorties et repas des communes de Lille, d'Hellemmes et de Lomme. N'hésitez pas à le consulter ! Il se trouve dans les espaces seniors et Mairies de quartier de Lille et d'Hellemmes ainsi qu'au sein de la Maison des Seniors de Lomme.

30. Aimeriez-vous recevoir un programme réunissant des animations et sorties des trois services associés ? Si non, passez à la question 32.

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

31. Si oui, par quel(s) biais souhaitez-vous le recevoir ? Plusieurs choix possibles.

- ☐ Via une newsletter
- ☐ Par SMS
- ☐ Par courrier
- ☐ Autre(s). Précisez : _____

32. Quel(s) moyen(s) de communication préférez-vous pour recevoir les informations sur les animations, les repas, les nouvelles aides, etc. ? Plusieurs choix possibles.

- ☐ Via une newsletter
- ☐ Par SMS
- ☐ Par courrier
- ☐ Autre(s). Précisez : _____

33. Recevez-vous la newsletter de votre commune ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Rubrique n°6 : La carte *Pass Senior*

La carte *Pass Senior* est un dispositif permettant d'accéder à l'ensemble des activités proposées par les services d'Hellemmes, de Lomme et de Lille dans le but de favoriser le développement social local et de vaincre l'isolement et la solitude des personnes âgées. Pour plus de renseignements, contactez le 03.20.58.00.68.

34. Détenez-vous la carte *Pass Senior* ? Si oui, passez à la question 42.

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

35. Si non, pourquoi ? Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Je ne la connaissais pas
- ☐ Cela ne m'intéresse pas
- ☐ Je ne sais pas à qui m'adresser pour formuler ma demande
- ☐ Autre(s). Précisez : _____

36. Aimeriez-vous en être bénéficiaire ?

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

Pour obtenir un formulaire afin d'effectuer une demande de carte, vous pouvez vous adresser à l'Hôtel de Ville de Lille, aux Mairies de quartier, à l'Espace Seniors d'Hellemmes et à la Maison des Seniors de Lomme. Le service de Lille se chargera de traiter votre demande.

37. Aimeriez-vous que cette carte puisse vous servir également pour l'accès aux piscines et bibliothèques municipales et pour vos activités sportives ? Toutes communes confondues.

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

Rubrique n°7 : Avis et suggestions

38. Donnez-nous des conseils, des remarques ou des suggestions quant aux animations et sorties proposées par les services associés.

Si vous désirez connaître les résultats de cette enquête, merci de nous indiquer ci-dessous votre adresse e-mail :

Nous vous remercions de l'intérêt que vous avez porté à cette enquête,

Les équipes du service Promotion des Actions Sociales et Solidaires Seniors de Lille (P.A.S.S), de la Maison des Seniors de Lomme et de l'Espace Seniors d'Hellemmes.