



PLEIADES

À CHAQUE INSTANT DE VOTRE VIE

SYNTHESE DE L'ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DE PREMIER CONTACT

2021

Enquête effectuée du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021

Document		Rédaction	Vérification	Approbation	DIFFUSION
Titre Questionnaire 1 ^{er} contact 2021	Signé par	Elodie GODARD			
	Fonction	Qualité			
Version : 1	Date	05/01/2022			
Pagination : 14	Visa	Elodie GODARD			

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité car elles permettent de recueillir le sentiment des bénéficiaires, afin d'évaluer la qualité des prises en charge et de proposer des axes d'amélioration.

C'est dans cette démarche d'amélioration constante de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre aux attentes et besoins des bénéficiaires, qu'une enquête de satisfaction « premier contact » est transmise aux nouveaux bénéficiaires de Pléiades (hors mutuelles et SAP).

Ces enquêtes permettent de mesurer les niveaux de satisfaction des bénéficiaires et/ou de leur famille concernant l'accueil, la prise en charge et de mieux connaître leurs motifs d'insatisfaction. Cet outil contribue à une dynamique de bienveillance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des bénéficiaires et de leur famille.

A partir des résultats de cette enquête ont été dégagées des actions d'amélioration, qui seront intégrées au plan d'action « Qualité ».

Les résultats ont été ensuite diffusés aux bénéficiaires ainsi qu'aux salariés notamment via une synthèse par courrier.

SOMMAIRE :

ELEMENTS DE METHODE	p.3
<u>TRAITEMENT DES DONNEES</u>	P.4
<u>ANALYSE DES RESULTATS</u>	P.4
<u>TRANSMISSION DES RESULTATS</u>	P.5
PRESENTATION DES RESULTATS	p.6
<i>Questionnaire version 2 du 18/05/2018</i>	
<u>THEME 1 : INFORMATIONS GENERALES</u>	P.6
<u>THEME 2 : AVIS GENERAL SUR LA PRISE DE CONTACT AVEC PLEIADES</u>	P.7
<u>THEME 3 : AVIS GENERAL SUR L'INFORMATION</u>	P.9
<u>THEME 4 : AVIS GENERAL SUR L'ETUDE DES BESOINS</u>	P.11
<u>THEME 5 : AVIS DIVERS</u>	P.12
<u>THEME 6 : ESPACE LIBRE</u> :.....	P.12
SYNTHESE	p.13
CONCLUSION GENERALE	p.13

ELEMENTS DE METHODE

ELABORATION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION PREMIER CONTACT

Population interrogée :

Le questionnaire a été rempli par les nouveaux bénéficiaires et/ou leur entourage et/ou les intervenants à domicile. Ils ont été délivrés via le livret d'accueil.

Composition du questionnaire

Ce questionnaire de satisfaction répond à des obligations réglementaires. Il comprend :

- le tableau de référencement des documents qualité
- un paragraphe explicatif informant l'utilisateur et sa famille de :
 - o l'objectif de l'enquête
 - o des modalités de retour
 - o la garantie de la confidentialité et de l'anonymat des données recueillies.

Un espace est laissé libre si les répondants souhaitent renseigner leurs coordonnées et nous faire part de remarques et/ou suggestions et permettre ainsi à l'association de pouvoir faire un retour.

Le questionnaire comprend quinze questions divisées en six thématiques :

- o Informations générales
- o Avis général sur la prise de contact
- o Avis général sur l'information
- o Avis général sur l'étude des besoins
- o Avis divers
- o Un espace libre d'expression

Les types de questions :

Ces questionnaire comprennent quatre types de questions :

- des questions filtres
- des questions fermées à échelle ordinale (très satisfaisant, satisfaisant, plutôt insatisfaisant, très insatisfaisant)
- des questions dichotomiques (oui/non)
- des questions ouvertes

ELEMENTS DE METHODE

TRAITEMENT DES DONNEES

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat et ont fait l'objet d'un traitement informatique conforme à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978.

L'ensemble des informations obtenues a été retranscrit sur format informatique pour être par la suite traité et analysé grâce au logiciel Perceval (saisie des données) et Excel (traitement et analyse des données). Cet outil informatique a permis d'obtenir les résultats sous forme de :

- Secteurs pour les taux de satisfaction
- Tableaux thématiques pour les résultats en pourcentage

ANALYSE DES RESULTATS

Pour chaque thème, une analyse a été réalisée afin d'identifier les points forts et les points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'amélioration ont été dégagés.

Les points forts sont symbolisés par cet icône :



Les points à améliorer sont symbolisés par cet icône :



Le taux de retour :

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudié, une évaluation du taux de retour a été réalisée, de la manière suivante :

Un taux de 0% à 29 % est considéré comme faible,

Un taux de 30% à 60% est considéré comme satisfaisant,

Un taux de retour de plus de 60 % est considéré comme très satisfaisant.

Les seuils d'inacceptabilité :

Ils permettent de déterminer le seuil à partir duquel, les résultats sont considérés comme inacceptables et doivent donc faire l'objet d'une action d'amélioration. Ainsi, pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants :

Taux de satisfaction > 80 % : résultat satisfaisant

Taux de satisfaction entre 50% et 80% : résultat améliorable

Taux de satisfaction < 50 % : résultat non tolérable

ELEMENTS DE METHODE

La satisfaction est un élément subjectif donc difficile d'en obtenir l'unanimité. Ainsi :

Pour toutes les questions dont le seuil sera inférieur à 80% de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.

Lorsque le résultat sera supérieur à 80 %, ces questions seront considérées comme maîtrisées et donc comme des points forts.




Pour pouvoir comparer les résultats avec les seuils d'inacceptabilité et en dégager des actions d'amélioration, les quatre modalités des questions fermées à échelle ordinale (très satisfaisant, satisfaisant, plutôt insatisfaisant, très insatisfaisant) seront regroupées en deux modalités :

Les modalités « plutôt insatisfaisant » et « très insatisfaisant » en « insatisfaisant ».

Les modalités « très satisfaisant » et « satisfaisant » en « satisfaisant ».

Les bénéficiaires n'ayant pas répondu à la question sont comptabilisés uniquement dans les non-réponses ou NR.

Nous comparerons également les résultats de l'année en cours avec les résultats de l'année précédente, cela afin d'en évaluer une possible progression grâce à ces signes distinctifs :

- Le taux de satisfaction est plus ou moins égal 
- Le taux de satisfaction a augmenté 
- Le taux de satisfaction a diminué 

TRANSMISSION DES RESULTATS

Les résultats des questionnaires seront envoyés à l'ensemble des bénéficiaires via une synthèse par courrier. Ce document sera également accessible sur demande au siège de l'association, au service qualité. L'enquête de satisfaction sera reconduite et analysée selon la procédure en vigueur et une fois par an.

PRESENTATION DES RESULTATS

Taux de retour : Au cours de l'année 2021, Pléiades a comptabilisé 180 nouveaux bénéficiaires (Hors mutuelles et SAP). 48 questionnaires « Premier contact » nous ont été retournés, soit un taux de retour de 26,6 % pouvant être considéré comme faible voir satisfaisant. Beaucoup de retours ont émanés du service famille, notamment du secteur Sud du département, ce qui peut fausser l'interprétation des résultats pour l'ensemble des bénéficiaires du territoire.

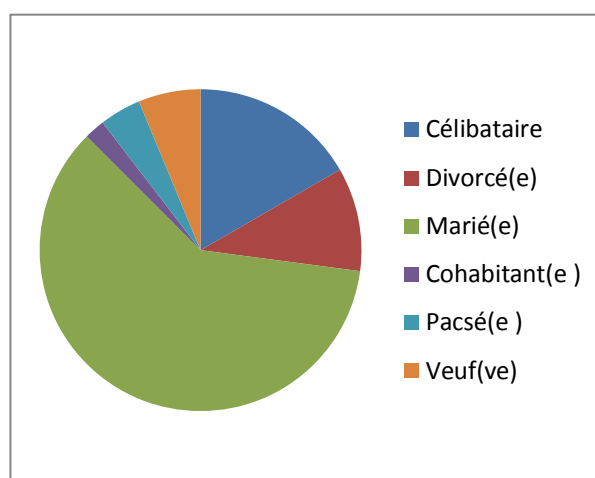
Questionnaire version 2 du 18/05/2018

THEME 1 : INFORMATIONS GENERALES

Ce thème comporte cinq questions :

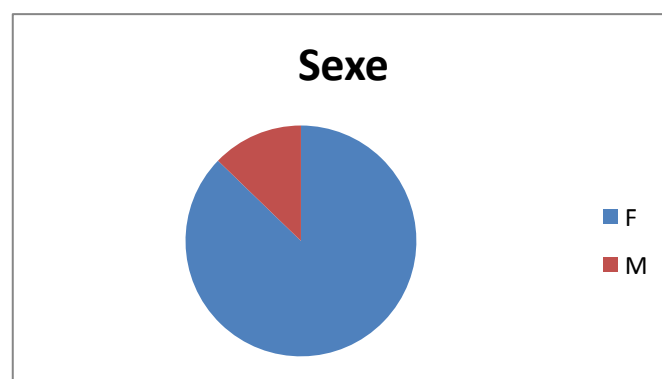
Question 1 : Quelle est votre situation de famille ?

Situation de famille	Nombre	Pourcentage
Célibataire	8	17%
Divorcé(e)	5	10%
Marié(e)	29	60%
Cohabitant(e)	1	2%
Pacsé(e)	2	4%
Veuf(ve)	3	6%
Total des répondants	48	100%
Non réponses	0	0%
TOTAL GLOBAL	48	100%



Question 2 : De quel sexe êtes-vous ?

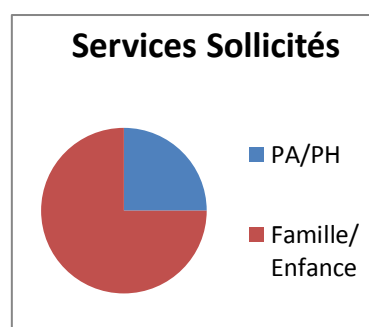
Sexe	Nombre	Pourcentage
F	41	85%
M	6	13%
Total des répondants	47	98%
Non réponses	1	2%
TOTAL GLOBAL	48	100%



Question 3 : Pour quels services de Pléiades nous avez-vous sollicités ?

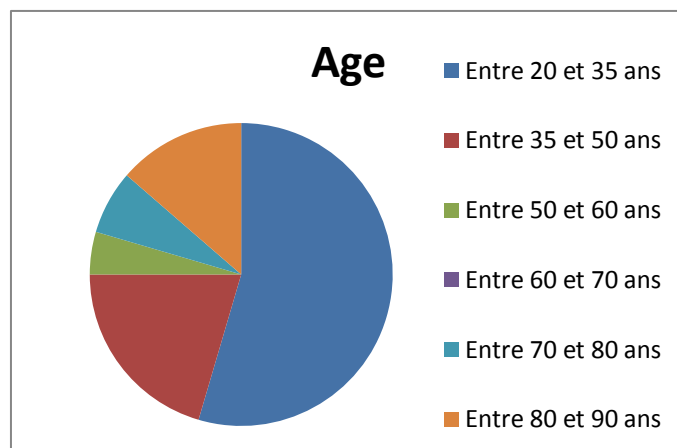
Ces réponses ont été regroupées selon deux catégories : services famille et enfants ; services personnes âgées et personnes handicapées.

Services sollicités	Nombre	Pourcentage
PA/PH	5	10%
Famille/Enfance	15	31%
Total des répondants	20	42%
Non réponses	28	58%
TOTAL GLOBAL	48	100%



Question 4 : Quel âge avez-vous ?

Age	Nombre	Pourcentage
Entre 20 et 35 ans	24	50%
Entre 35 et 50 ans	9	19%
Entre 50 et 60 ans	2	4%
Entre 60 et 70 ans	0	0%
Entre 70 et 80 ans	3	6%
Entre 80 et 90 ans	6	13%
Moyenne d'âge	43	
Total des répondants	44	92%
Non réponses	4	8%
TOTAL GLOBAL	48	100%

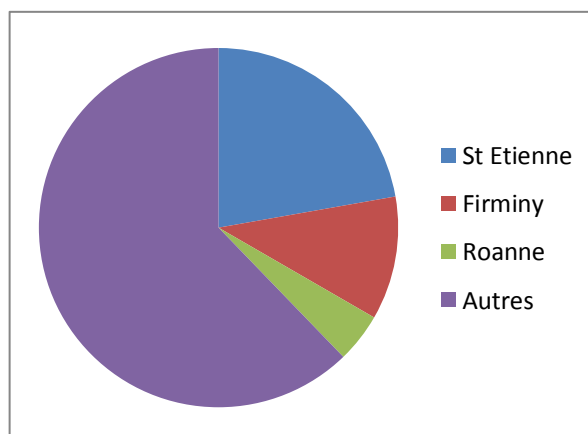


Question 5 : De quelle ville êtes-vous ?

Les réponses à cette question ont été regroupées selon 4 secteurs :

- Saint-Etienne
- Firminy
- Roanne
- Autres : Gier, Montbrison.

Secteur	Nombre	Pourcentage
St Etienne	10	21%
Firminy	5	10%
Roanne	2	4%
Autres	28	58%
Total des répondants	45	94%
Non réponses	3	6%
TOTAL	48	100%

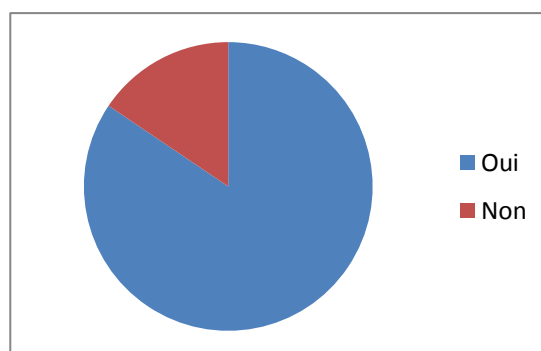


THEME 2 : AVIS GENERAL SUR LA PRISE DE CONTACT

Ce thème comporte quatre questions :

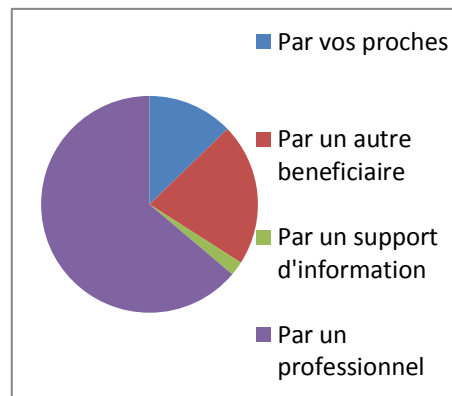
Question 1 : Avez-vous trouvé facilement notre organisme ?

Oui	38	79%
Non	7	15%
Total des répondants	45	94%
Non répondants	3	6%
TOTAL	48	100%



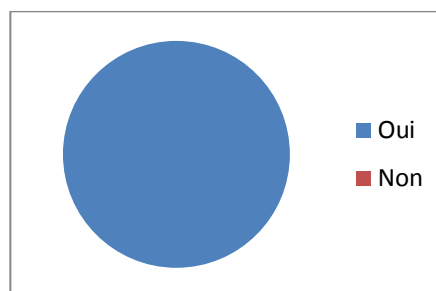
Question 2 : Comment en avez-vous eu connaissance ?

Par vos proches	6	13%
Par un autre beneficiaire	10	21%
Par un support d'information	1	2%
Par un professionnel	30	63%
Nombre de répondants	47	98%
Non réponses	1	2%
TOTAL	48	100%



Question 3 : Votre demande a-t-elle bien été prise en compte ?

Oui	42	88%
Non	0	0%
Total des répondants	42	88%
Non répondants	6	13%
TOTAL	48	100%

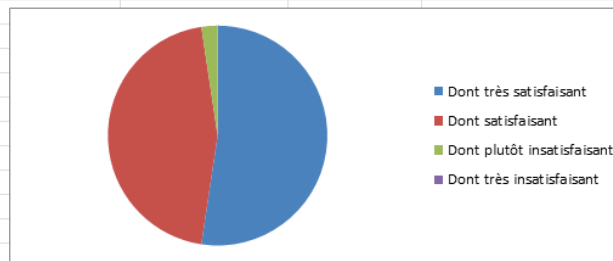
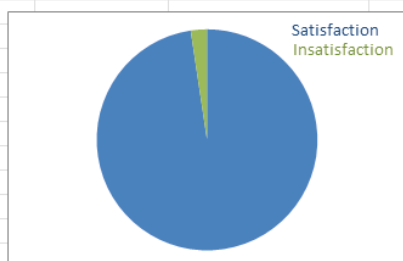


Question 4 : Quel est votre avis sur l'accueil dans notre service sur les points suivants ?

- Les horaires d'accueil



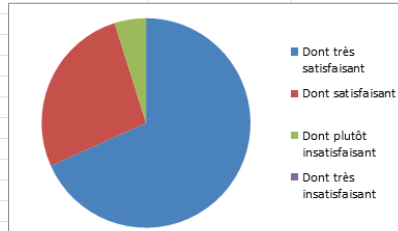
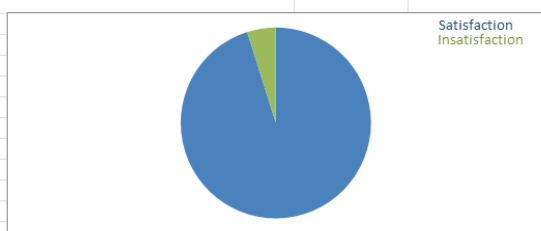
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
98%		2%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
46%	40%	2%	0%	88%	13%	100%	



- L'amabilité, la disponibilité et la courtoisie des personnes qui accueillent



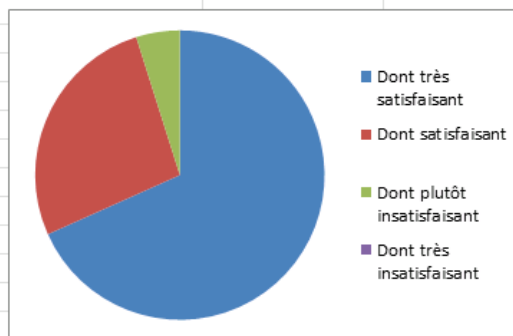
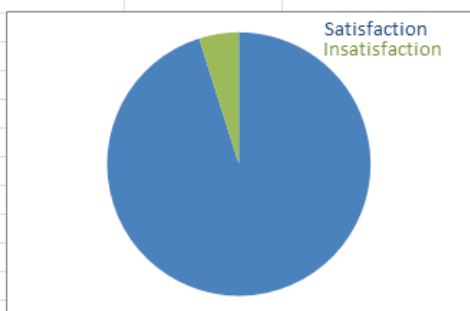
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
95%		5%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
58%	23%	4%	0%	85%	15%	100%	



- La mise en contact avec le bon interlocuteur



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
93%		7%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
56%	23%	6%	0%	85%	15%	100%



Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
27,00	11,00	3,00	0,00	41,00	7,00	48,00

THEME 3 : AVIS GENERAL SUR L'INFORMATION

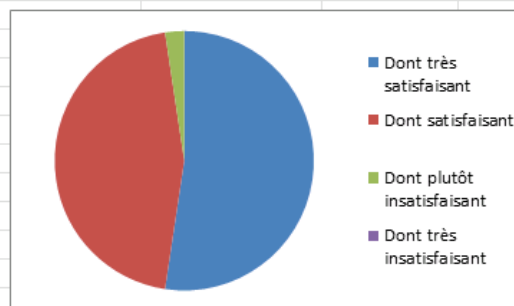
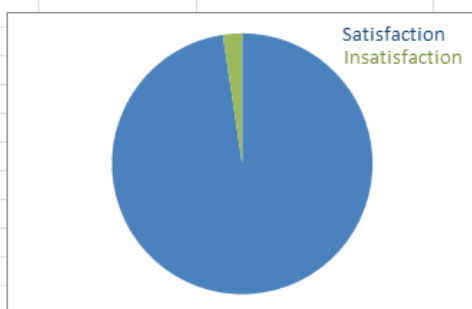
Ce thème comporte deux questions

Question 1 : Pensez-vous avoir été bien informé sur :

- Les services proposés



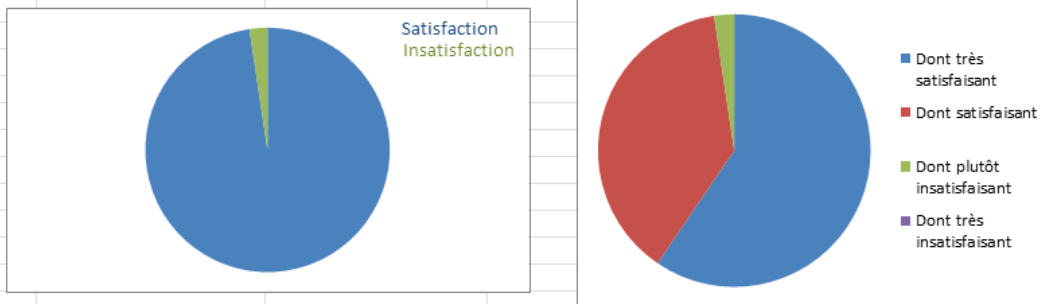
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
98%		2%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
52%	33%	2%	0%	88%	13%	100%



- Le fonctionnement de notre organisme



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
98%		2%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
52%	33%	2%	0%	88%	13%	100%

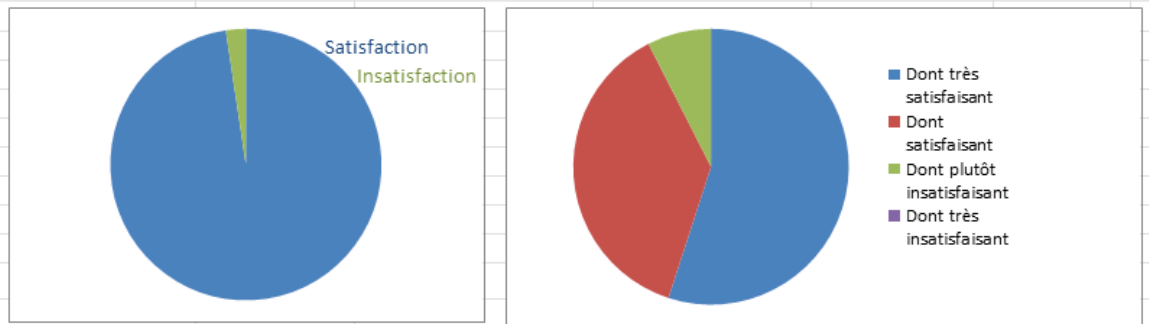


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
25,00	16,00	1,00	0,00	42,00	6,00	48,00

- Le coût et les aides possibles



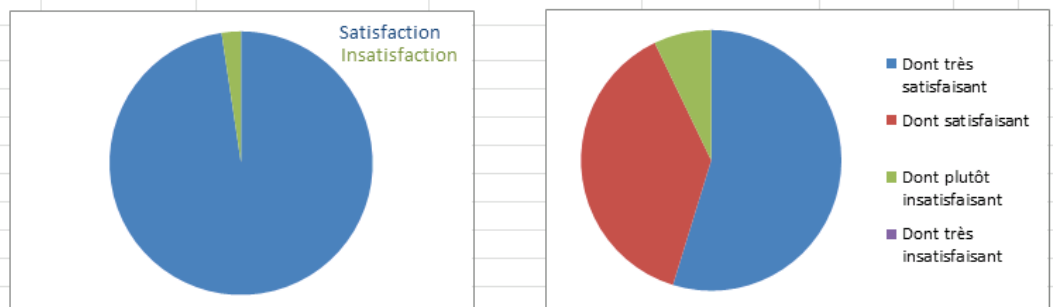
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
93%		8%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
46%	31%	6%	0%	83%	17%	100%



- Le rôle des intervenants



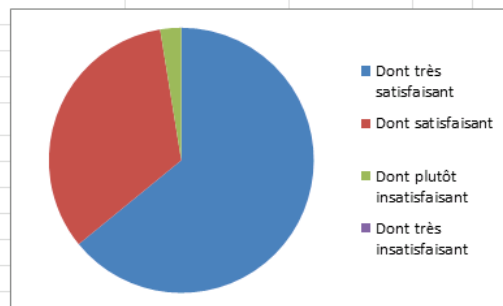
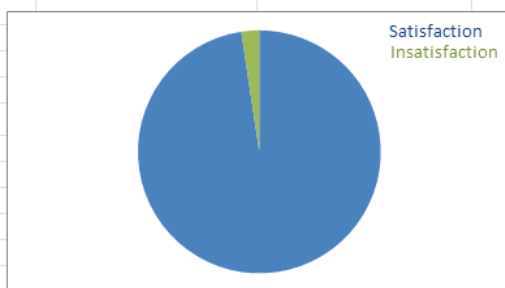
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
93%		7%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
48%	33%	6%	0%	88%	13%	100%



- Le rôle du référent



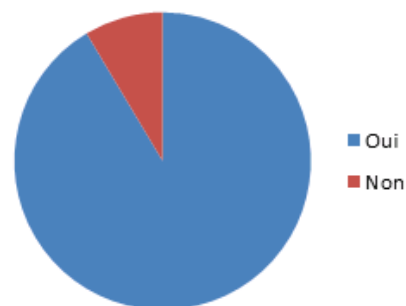
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
97%		3%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
52%	27%	2%	0%	81%	19%	100%



Question 2 : Vous a-t-on remis une documentation sur les services proposés ?



Oui	32	67%
Non	3	6%
Total des répondants	35	73%
Non répondants	13	27%
TOTAL	48	100%



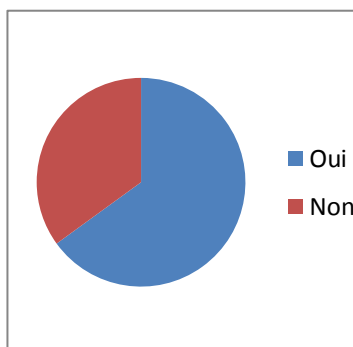
THEME 4 : AVIS GENERAL SUR L'ETUDE DES BESOINS

Ce thème comporte trois questions :

Question 1 : Une étude des besoins à votre domicile a-t-elle été réalisée ?



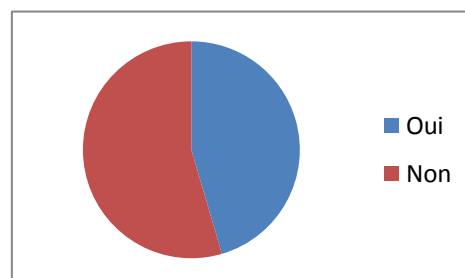
Oui	26	54%
Non	14	29%
Total des répondants	40	83%
Non répondants	8	17%
TOTAL	48	100%



Question 2 : Si non, l'auriez-vous souhaité ?



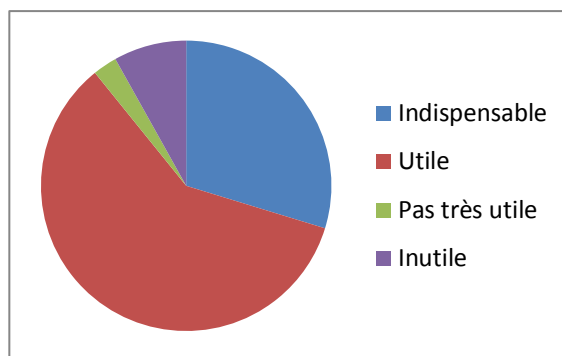
Oui	10	21%
Non	12	25%
Total des répondants	22	46%
Non répondants	26	54%
TOTAL	48	100%



Question 3 : Diriez-vous que cette étude des besoins est ?



Indispensable	11	23%
Utile	22	46%
Pas très utile	1	2%
Inutile	3	6%
Total des répondants	37	77%
Non répondants	11	23%
TOTAL	48	100%



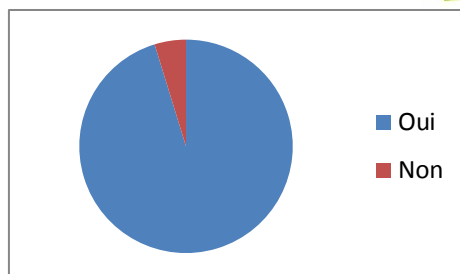
THEME 5 : AVIS DIVERS

Ce thème comporte une question.

Question 1 : Globalement recommanderiez-vous notre association ?



Oui	40	83%
Non	2	4%
Total des répondants	42	88%
Non répondants	6	13%
TOTAL	48	100%



THEME 6 : ESPACE LIBRE

Ce thème comporte un espace d'expression pour les bénéficiaires et/ou leur entourage et/ou les intervenants de leur domicile. Il permet si la personne a laissé des coordonnées de transmettre le message et de leur apporter un retour si nécessaire.

9 personnes ont apporté des commentaires dans cet espace. Il s'agit soit de commentaires négatifs, de suggestions, de demandes à transmettre ou de commentaires positifs.

Chaque demande a été transmise au bon interlocuteur si le questionnaire était nominatif.

Il s'agit surtout de commentaires positifs pour un premier contact comme :

- Une satisfaction globale liée aux intervenants
- L'efficacité des interventions

Concernant les commentaires négatifs, ils relèvent de différentes thématiques :

- Le changement d'horaires sans être prévenu
- Le manque de personnel disponible
- La formation et les compétences des intervenants
- Les horaires parfois inadaptes
- La disponibilité téléphonique du personnel administratif

SYNTHESE

L'ensemble des résultats atteste d'un taux de satisfaction supérieur ou égal à 93%. Ainsi, ce taux se situe dans la moyenne haute.

Pour rappel :

- *Taux de satisfaction > 80 % : résultat satisfaisant*
- *Taux de satisfaction entre 50% et 80% : résultat améliorable*
- *Taux de satisfaction < 50 % : résultat non tolérable*

Cependant, afin dans une volonté d'amélioration continue, nous considérons que certains résultats peuvent être améliorés :

- *La remise du livret d'accueil*
- *La mise en contact avec le bon interlocuteur*
- *L'information sur le coût et les aides possibles*
- *L'étude des besoins à domicile*

CONCLUSION GENERALE

Des axes doivent être considérés comme prioritaires et faire l'objet d'actions d'amélioration :

- La procédure concernant l'étude des besoins au domicile
- La bonne remise et explication du livret d'accueil
- L'augmentation continue de la qualité pour garantir la bonne image de l'association, en encourageant le partenariat notamment.

Enfin, il serait judicieux de mettre en place une action afin d'inciter davantage les familles et/ou les bénéficiaires à participer aux enquêtes dans l'objectif d'augmenter le taux de retour des questionnaires lors de la prochaine enquête.

L'enquête de satisfaction contribue à la mise en place et à la poursuite d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.

L'analyse des résultats de l'enquête a permis d'identifier des points forts et des points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'amélioration ont été dégagés et permettront de mettre en place un plan d'action.

Observations :

D'après les résultats qui nous permettent d'avoir une première représentation de notre population, il s'agit davantage de femmes mariées faisant appel au service famille avec une moyenne d'âge de 43 ans, originaire de Saint-Chamond ou Montbrison. Les retours des autres secteurs sont également à encourager.

Pour plus de la moitié des nouveaux bénéficiaires, c'est grâce aux différents professionnels qu'ils ont eu recours à notre association, la partenariat est donc à encourager davantage.