



# SYNTHESE DE L'ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DE PREMIER CONTACT

## 2024

*Enquête effectuée du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre 2024*

Document		Rédaction	Vérification	Approbation	DIFFUSION
Titre Questionnaire 1 <sup>er</sup> contact 2024	Signé par	Elodie GODARD			
	Fonction	Qualité			
Version : 1	Date	10/01/2025			
Pagination : 13	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 bientraitance, 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 l'extranet et le site internet.

## SOMMAIRE :

---

<b>ELEMENTS DE METHODE</b> .....	p.3
<u>TRAITEMENT DES DONNEES</u> .....	P.4
<u>ANALYSE DES RESULTATS</u> .....	P.4
<u>TRANSMISSION DES RESULTATS</u> .....	P.5
<b>PRESENTATION DES RESULTATS</b> .....	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
<b>SYNTHESE</b> .....	p.13
<b>CONCLUSION GENERALE</b> .....	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 PLEIADES 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 questionnaires 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

## 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 cette icône :

Les points à améliorer sont symbolisés par cette 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 <sup>1</sup>:

- 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 sont accessibles sur notre site internet et extranet et sur demande au siège de PLEIADES, au service qualité. L'enquête de satisfaction sera reconduite et analysée selon la procédure en vigueur et une fois par an.

---

<sup>1</sup> Etant donné la transformation de PLEIADES en SCOP en octobre 2023, la comparaison avec l'année précédente est inexploitable pour l'année en cours.

# PRESENTATION DES RESULTATS

*Taux de retour : Au cours de l'année 2023, Pléiades a comptabilisé 134 nouveaux bénéficiaires (Hors mutuelles et SAP). 35 questionnaires « Premier contact » nous ont été retournés, soit un taux de retour de 26 % pouvant être considéré comme faible. 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.*

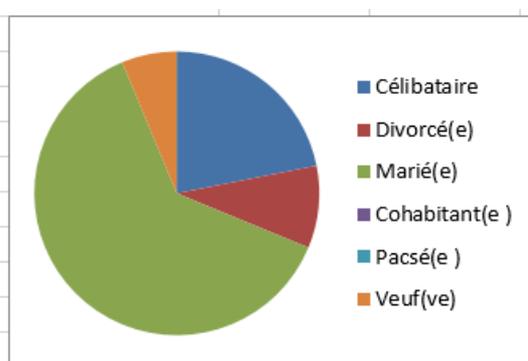
## Questionnaire version 1 du 01/10/2023

### THEME 1 : INFORMATIONS GENERALES

Ce thème comporte cinq questions :

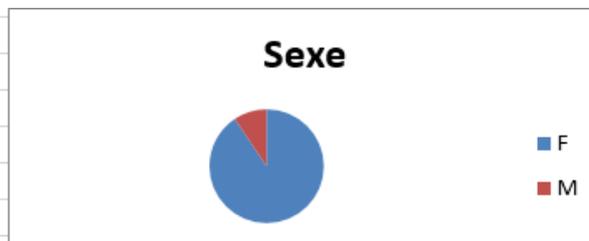
#### Question 1 : Quelle est votre situation de famille ?

Situation de famille	Nombre	Pourcentage
Célibataire	7	20%
Divorcé(e)	3	9%
Marié(e)	20	57%
Cohabitant(e )	0	0%
Pacsé(e )	0	0%
Veuf(ve)	2	6%
<b>Total des répondants</b>	<b>32</b>	<b>91%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>3</b>	<b>9%</b>
<b>TOTAL GLOBAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



#### Question 2 : De quel sexe êtes-vous ?

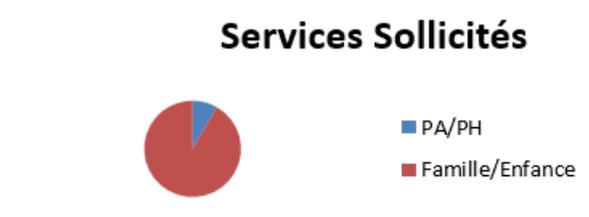
Sexe	Nombre	Pourcentage
F	29	83%
M	3	9%
<b>Total des répondants</b>	<b>32</b>	<b>91%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>3</b>	<b>9%</b>
<b>TOTAL GLOBAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



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

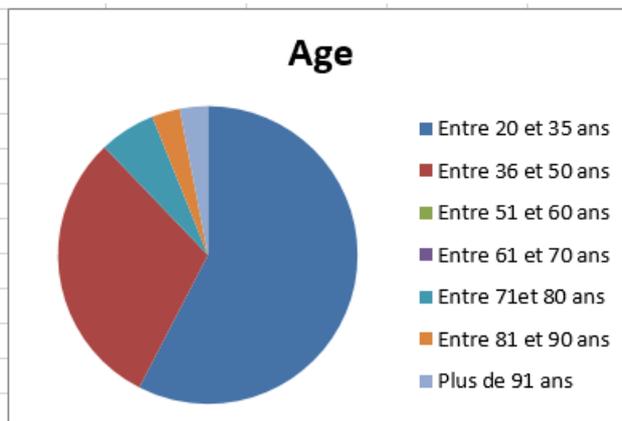
Ces réponses ont été regroupées selon deux catégories : services famille et enfants ; services personnes âgées et personnes handicapées.

Services sollicités	Nombre	Pourcentage
PA/PH	2	6%
Famille/Enfance	22	63%
<b>Total des répondants</b>	<b>24</b>	<b>69%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>11</b>	<b>31%</b>
<b>TOTAL GLOBAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



#### Question 4 : Quel âge avez-vous ?

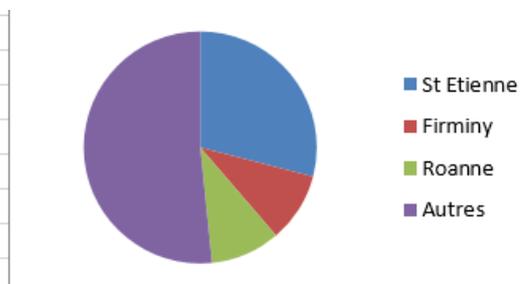
Age	Nombre	Pourcentage
Entre 20 et 35 ans	19	54%
Entre 36 et 50 ans	10	29%
Entre 51 et 60 ans	0	0%
Entre 61 et 70 ans	0	0%
Entre 71 et 80 ans	2	6%
Entre 81 et 90 ans	1	3%
Plus de 91 ans	1	3%
Moyenne d'âge	37	
<b>Total des répondants</b>	33	94%
<b>Non réponses</b>	2	6%
<b>TOTAL GLOBAL</b>	35	100%



#### Question 5 : De quelle ville êtes-vous ?

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

Secteur	Nombre	Pourcentage
St Etienne	9	26%
Firminy	3	9%
Roanne	3	9%
Autres	16	46%
<b>Total des répondants</b>	31	89%
<b>Non réponses</b>	4	11%
<b>TOTAL</b>	35	100%



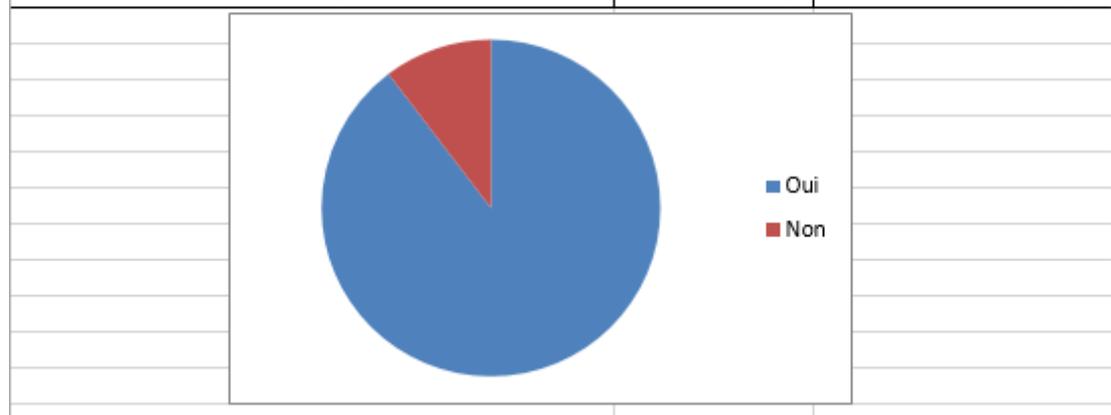
### THEME 2 : AVIS GENERAL SUR LA PRISE DE CONTACT

Ce thème comporte quatre questions :

#### Question 1 : Avez-vous trouvé facilement notre organisme ?

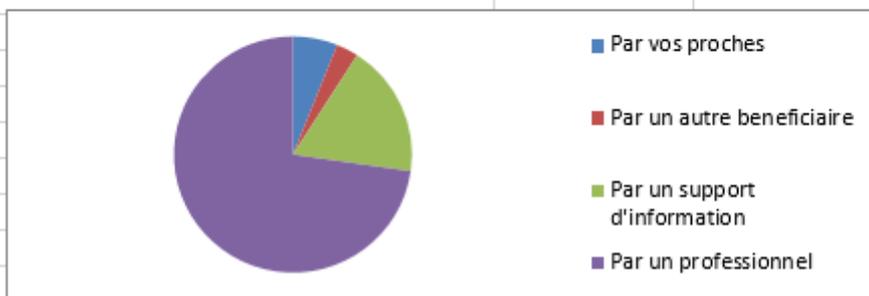


Oui	26	74%
Non	3	9%
<b>Total des répondants</b>	29	83%
<b>Non répondants</b>	6	17%
<b>TOTAL</b>	35	100%



**Question 2 : Comment en avez-vous eu connaissance ?**

Par vos proches	2	6%
Par un autre beneficiaire	1	3%
Par un support d'information	6	17%
Par un professionnel	24	69%
<b>Nombre de répondants</b>	<b>33</b>	<b>94%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>2</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



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



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

Oui	32	91%
Non	0	0%
<b>Total des répondants</b>	<b>32</b>	<b>91%</b>
<b>Non répondants</b>	<b>3</b>	<b>9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

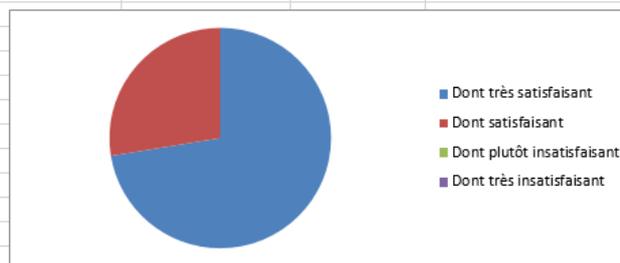
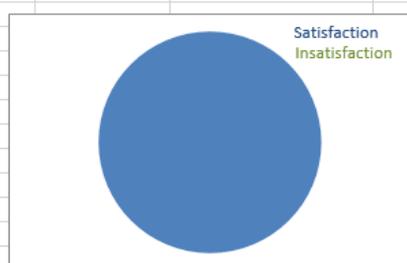


**Question 4 : Quel est votre avis sur l'accueil dans notre service sur les points suivants ?**

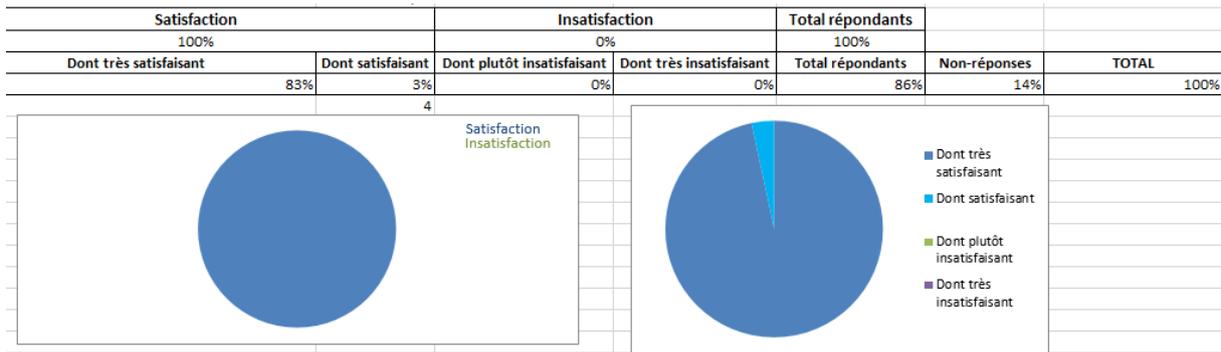
- Les horaires d'accueil



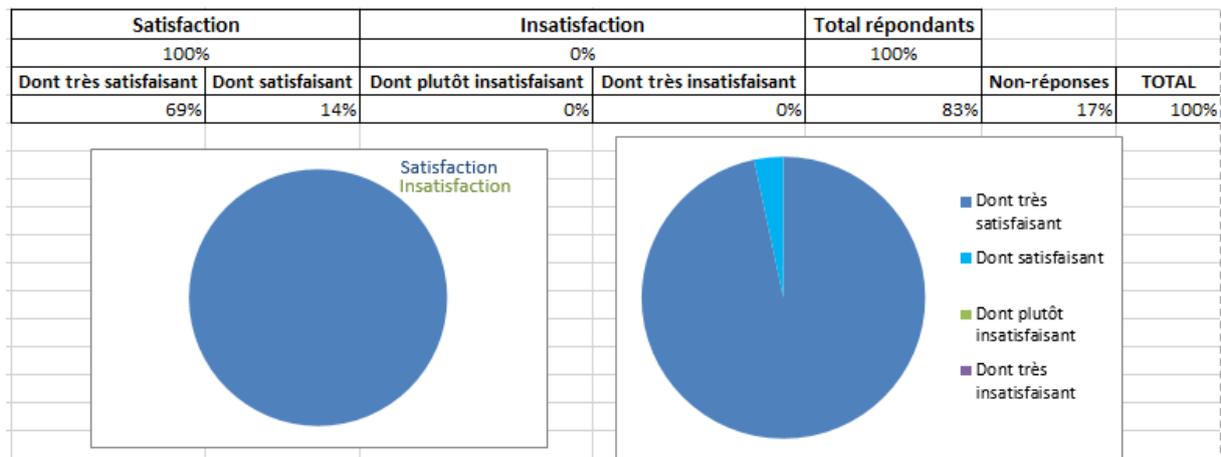
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants	Non-réponses	TOTAL
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	17%	100%
60%	23%	0%	0%	83%		



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



- La mise en contact avec le bon interlocuteur

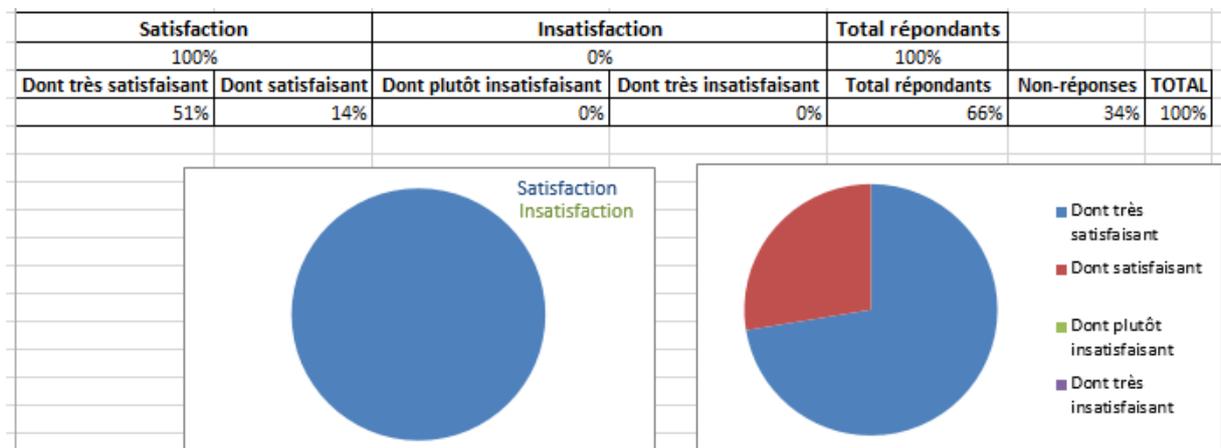


### THEME 3 : AVIS GENERAL SUR L'INFORMATION

Ce thème comporte deux questions

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

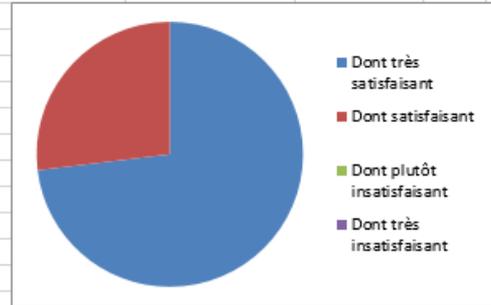
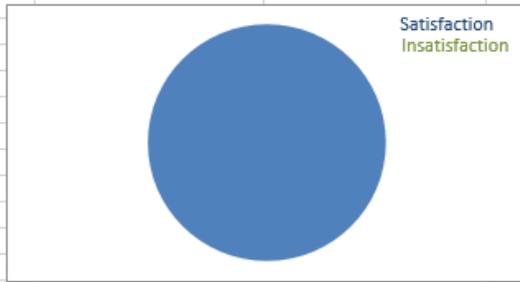
- Les services proposés



- Le fonctionnement de notre organisme



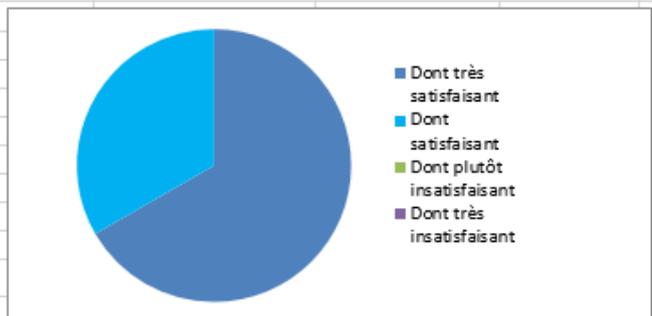
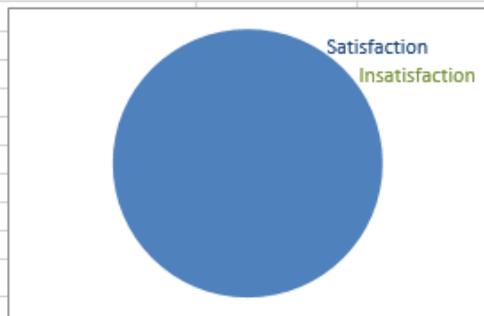
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
100%		0%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
54%	20%	0%	0%	74%	26%	100%	



- Le coût et les aides possibles



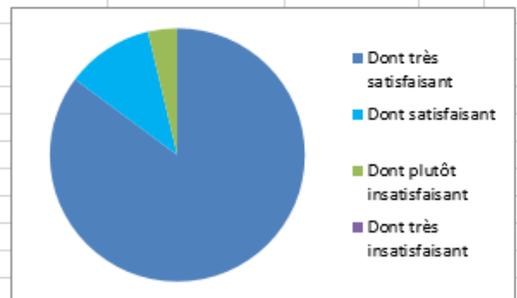
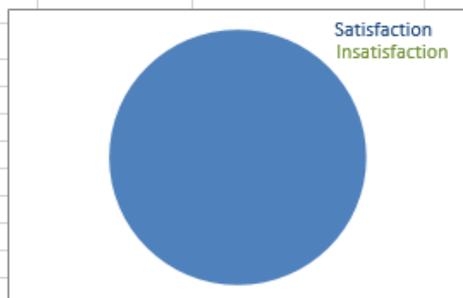
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
100%		0%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
51%	26%	0%	0%	77%	23%	100%	



- Le rôle des intervenants



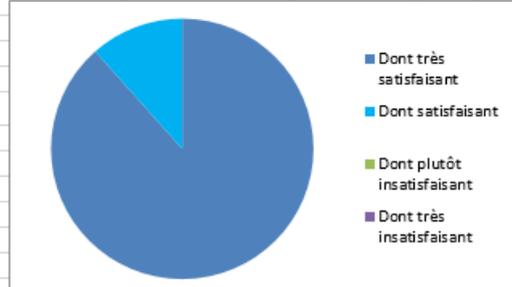
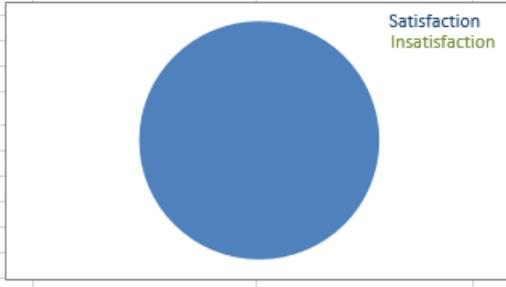
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
96%		4%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
66%	9%	3%	0%	77%	23%	100%	



- Le rôle du référent

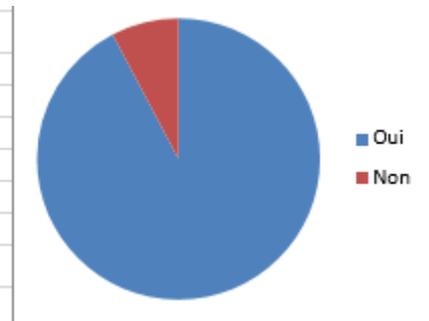


Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
66%	9%	0%	0%	74%	26%	100%



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

Oui	24	69%
Non	2	6%
<b>Total des répondants</b>	<b>26</b>	<b>74%</b>
Non répondants	9	26%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

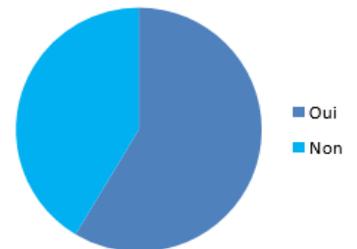


**THEME 4 : AVIS GENERAL SUR L'ETUDE DES BESOINS**

*Ce thème comporte trois questions :*

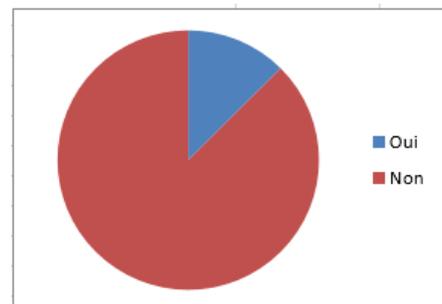
**Question 1 : Une étude des besoins à votre domicile a-t-elle été réalisée ?**

Oui	17	49%
Non	12	34%
<b>Total des répondants</b>	<b>29</b>	<b>83%</b>
Non répondants	6	17%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



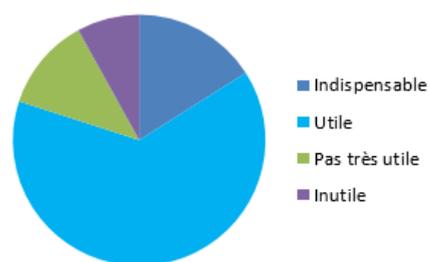
**Question 2 : Si non, l'auriez-vous souhaité ?**

Oui	4	11%
Non	28	80%
<b>Total des répondants</b>	<b>32</b>	<b>91%</b>
Non répondants	3	9%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



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

Indispensable	4	11%
Utile	16	46%
Pas très utile	3	9%
Inutile	2	6%
Total des répondants	25	71%
Non répondants	10	29%
TOTAL	35	100%

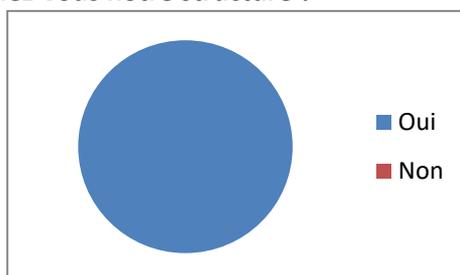


## THEME 5 : AVIS DIVERS

*Ce thème comporte une question.*

### Question 1 : Globalement recommanderiez-vous notre structure ?

Oui	30	86%
Non	0	0%
Total des répondants	30	86%
Non réponses	5	14%
TOTAL	35	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.*

5 personnes ont apporté des commentaires dans cet espace. Il s'agit de commentaires positifs et de suggestions.

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

Les commentaires positifs sont liés à une satisfaction globale liée aux intervenants et sur l'efficacité, l'adaptabilité des interventions.

Il n'y a pas de commentaires négatifs mais des suggestions liés aux mêmes horaires et aux mêmes intervenants et une petite alerte d'un commentaire qui indique des difficultés à joindre le service.

## SYNTHESE

*L'ensemble des résultats atteste d'un taux de satisfaction supérieur ou égal à 96%. 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 :*

- *L'information sur le rôle des intervenants.*

## CONCLUSION GENERALE

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

- *L'augmentation continue de la qualité pour garantir la bonne image de PLEIADES, 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 37 ans, originaire de Saint-Chamond ou Montbrison. Les retours des autres secteurs sont également à encourager.*

*Pour la grande majorité des nouveaux bénéficiaires, c'est grâce aux différents professionnels qu'ils ont eu recours à notre structure, le partenariat est donc à encourager davantage.*