



**SYNTHESE DE L'ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DE
SATISFACTION
SAAD SAP 2024**

Enquête effectuée du 1^{er} janvier au 1^{er} mai 2024

Document		Rédaction	Vérification	Approbation	DIFFUSION
Titre Questionnaire analyse 2024	Signé par	Elodie GODARD			
	Fonction	Qualité			
Version : 1	Date	13/01/2025			
Pagination : 19	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 a été envoyée à l'ensemble des bénéficiaires du service de l'aide à domicile et des services à la personne de Pléiades.

Ces enquêtes permettent de mesurer les niveaux de satisfaction des bénéficiaires et/ou de leur famille concernant les services rendus et de mieux connaître leurs besoins. 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 l'extranet et le site internet.

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
<u>THEME 1 : INFORMATIONS GENERALES</u>	P.6
<u>THEME 2 : ACCOMPAGNEMENT A LA MOBILITE</u>	P.7
<u>THEME 3 : PORTAGE DE REPAS</u>	P.8
<u>THEME 4 : TELEASSISTANCE</u>	P.9
<u>THEME 5 : GARDE D'ENFANTS</u>	P.9
<u>THEME 6 : AIDE A DOMICILE</u>	P.10
<u>THEME 7 : ESPACE LIBRE</u>	P.17
SYNTHESE	p.18
<u>POINTS FORTS / POINTS A AMELIORER</u>	P.18
<u>CONCLUSION GENERALE</u>	P.19

ELEMENTS DE METHODE

ELABORATION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION AIDE A DOMICILE

Population interrogée :

Ce questionnaire a été envoyé à tous les bénéficiaires du SAAD¹/SAP² avec les factures. Le questionnaire a été rempli par les bénéficiaires et/ou leur entourage et/ou les intervenants à domicile.

Composition du questionnaire :

Le questionnaire de satisfaction répond à des obligations réglementaires du secteur de l'aide à domicile.

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 sept thématiques (le recto concernant les SAP et le verso le SAAD) :

- les informations générales
- la satisfaction concernant l'accompagnement à la mobilité
- la satisfaction concernant le portage de repas
- la satisfaction concernant la téléassistance
- la satisfaction concernant le service de garde d'enfants
- la satisfaction concernant l'aide à domicile
- un espace libre d'expression

Les types de questions :

Ce questionnaire comprend trois types de questions :

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

¹ Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

² Services A la Personne

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 (taux de satisfaction supérieurs à 90%) :



Les points à améliorer sont symbolisés par cet icône (taux de satisfaction inférieurs à 90%) :



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 90% de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.

Lorsque le résultat sera supérieur à 90 %, 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 distinctifs³ :

- Le taux de satisfaction est plus ou moins égal  (variation = ou 1%)
- 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.

³ 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

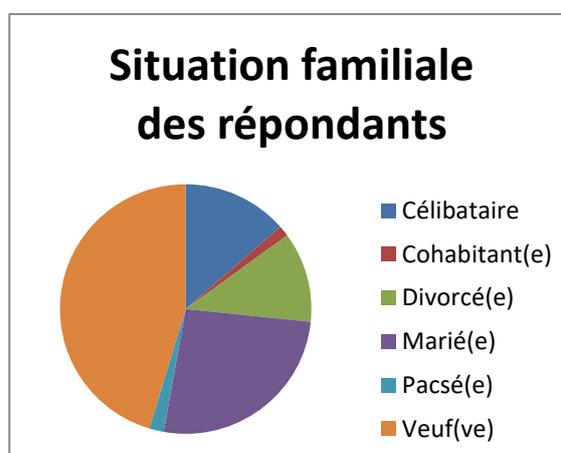
Taux de retour : 1735 questionnaires ont été envoyés avec les factures, 225 questionnaires ont été retournés, soit par courrier ou mail, soit par l'intermédiaire des intervenants à domicile ; soit un taux de retour de 13 %, considéré comme faible.

THEME 1 : INFORMATIONS GENERALES

Ce thème comporte quatre questions :

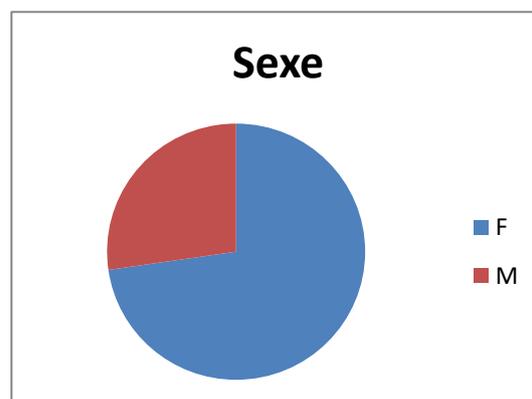
Question 1 : Quelle est votre situation de famille ?

Situation de famille	Nombre	Pourcentage
Célibataire	29	13%
Cohabitant(e)	3	1%
Divorcé(e)	25	11%
Marié(e)	56	25%
Pacsé(e)	4	2%
Veuf(ve)	97	43%
Total des répondants	214	95%
Non réponses	11	5%
TOTAL GLOBAL	225	100%



Question 2 : De quel sexe êtes-vous ?

Sexe	Nombre	Pourcentage
F	160	71%
M	60	27%
Total des répondants	220	98%
Non réponses	5	2%
TOTAL GLOBAL	225	100%

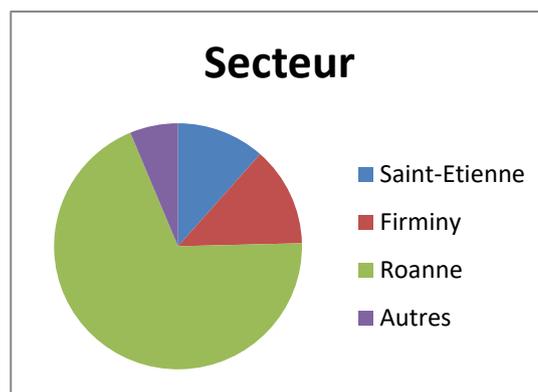


Question 3 : De quelle ville êtes-vous ?

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

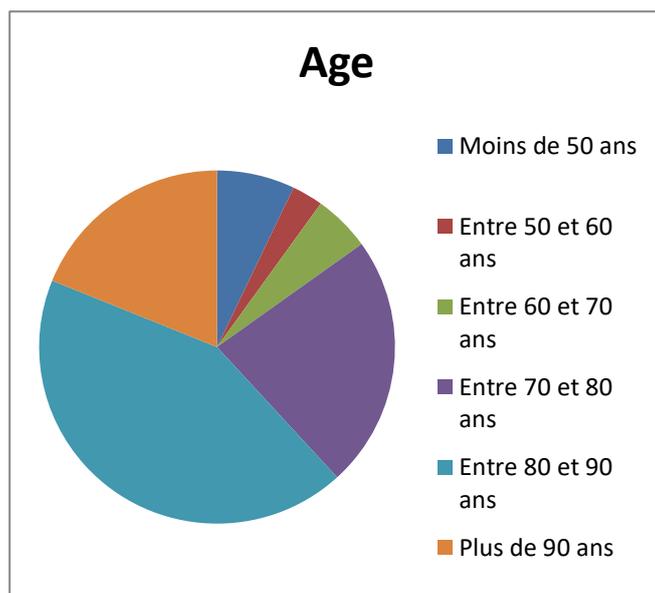
- Saint-Etienne
- Firminy
- Roanne
- Autres : Gier, Montbrison.

Secteur	Nombre	Pourcentage
Saint-Etienne	22	10%
Firminy	25	11%
Roanne	132	59%
Autres	12	5%
Total des répondants	191	85%
Non réponses	34	15%
TOTAL GLOBAL	225	100%



Question 4 : Quel âge avez-vous ?

Age	Nombre	Pourcentage
Moins de 50 ans	15	7%
Entre 50 et 60 ans	6	3%
Entre 60 et 70 ans	11	5%
Entre 70 et 80 ans	49	22%
Entre 80 et 90 ans	91	40%
Plus de 90 ans	40	18%
Moyenne d'âge	75	
Total des répondants	212	94%
Non réponses	13	6%
TOTAL GLOBAL	225	100%



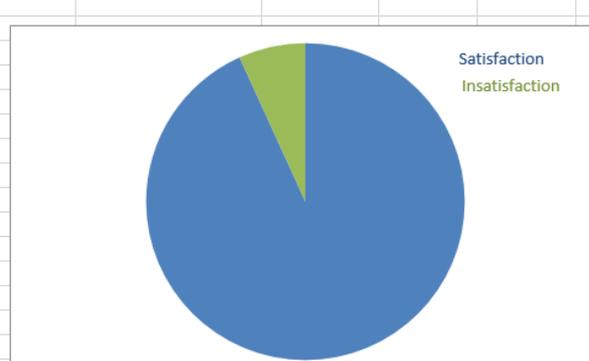
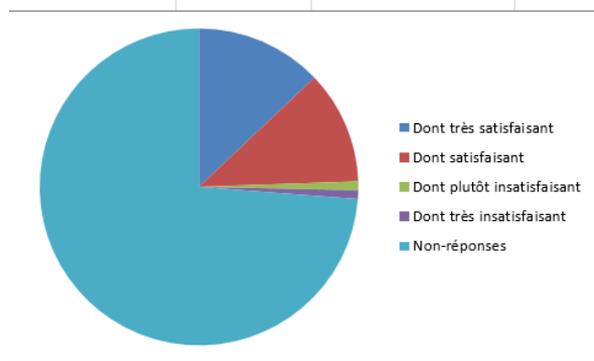
THEME 2 : L'accompagnement à la mobilité

Ce thème comporte une question :

Question 1 : Si vous bénéficiez de ce service, qu'en diriez-vous ?



Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants		
93%		7%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
13%	12%	1%	1%	26%	74%	100%



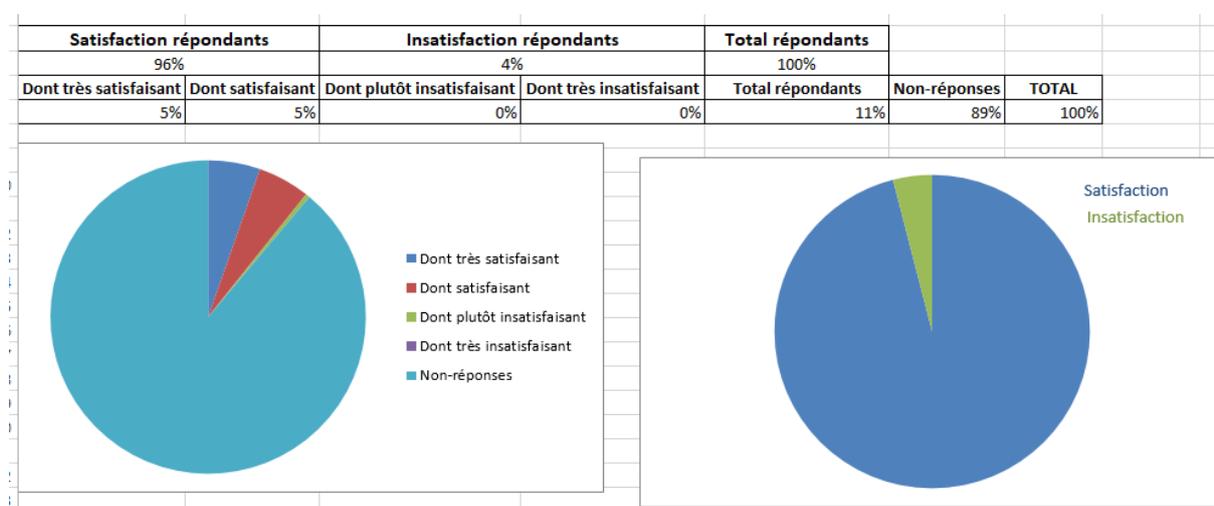
Suggestions :

- « je bénéficie du service domiserve et en suis bien contente, même si le véhicule est un peu "carcasse". Merci à Nadia et Ncolas qui a été efficace lors d'un problème avec une accompagnante en été 2023 »

THEME 3 : Le portage de repas

Ce thème comporte une question :

Question 1 : Si vous bénéficiez de ce service, qu'en diriez-vous ?



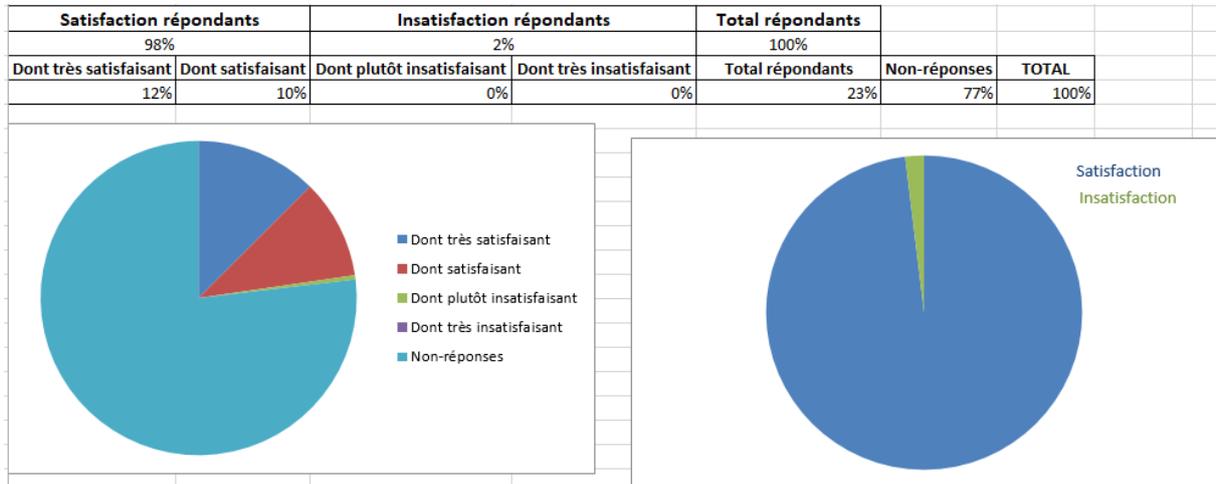
Suggestions :

- « très bien ne changez rien merci »
- « service très sérieux. cela m'a permis de rentrer chez moi. Repas très variés et bons. »
- « Quantité parfois un peu juste (ex fruits) »
- « Qualité des repas laissant parfois à désirer »
- « Baisse gustative et qualitative, davantage de poissons (en variété substitution) »
- « Quantités parfois un peu justes »

THEME 4 : La Téléassistance

Ce thème comporte une question :

Question 1 : Si vous bénéficiiez de ce service, qu'en diriez-vous ?



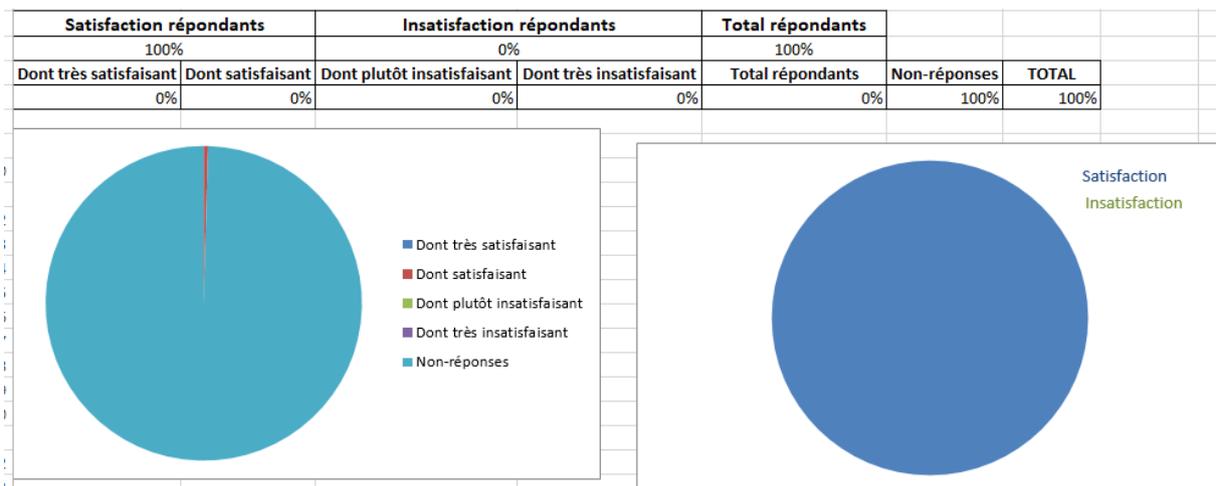
Suggestions :

- « Réponse un peu longue à venir »

THEME 5 : Le service de garde d'enfants

- Ce thème comporte une question :

- **Question 1 : Si vous bénéficiiez de ce service, qu'en diriez-vous ?**



Suggestions : aucune

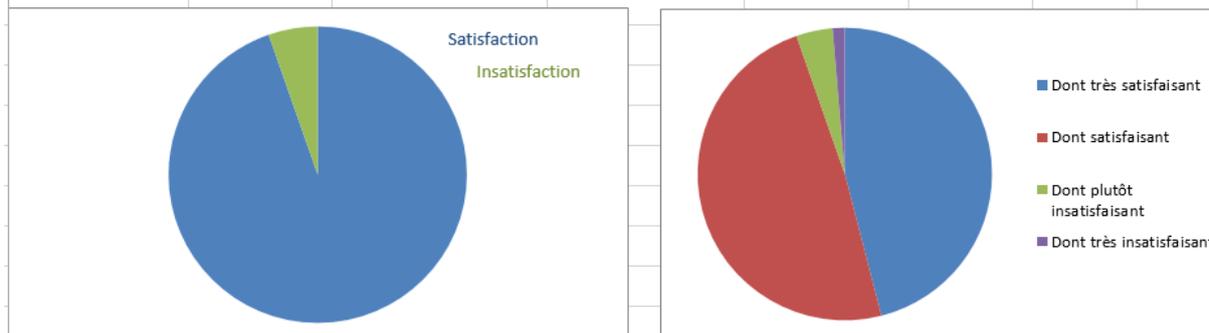
THEME 6 : AVIS GENERAL SUR LE SAAD

Ce thème comporte une question :

Question 1 : Quel est votre avis sur l'intervention faite chez vous ?



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
95%		5%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
31%	32%	3%	1%	67%	33%	100%	



SOUS THEME 1 : AVIS GENERAL SUR LES INTERVENANTS

Ce sous thème comporte deux questions.

Question 1 : Etes-vous satisfait de l'intervenant selon :

- Son amabilité



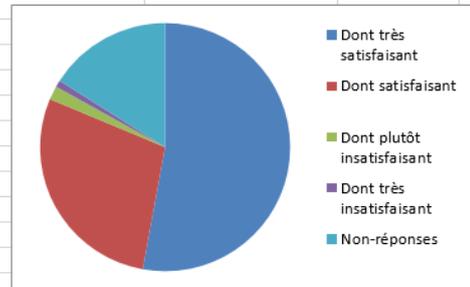
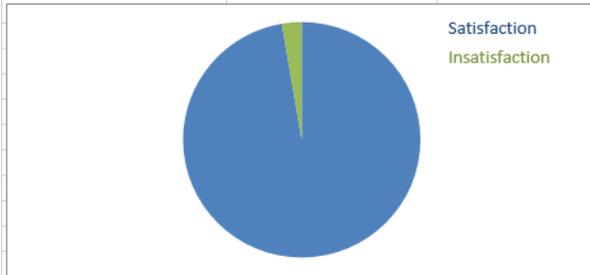
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
98%		2%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
56%	29%	0%	1%	87%	13%	100%	



- Sa disponibilité



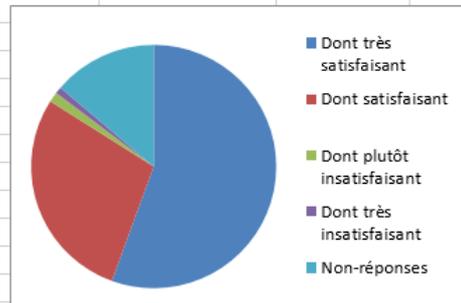
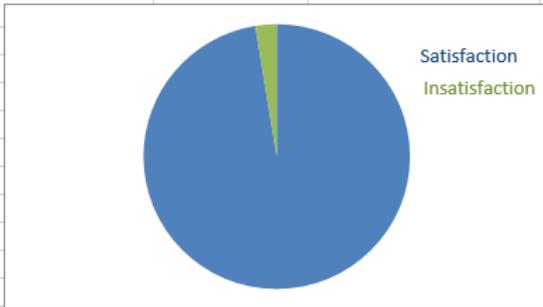
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
97%		3%		99%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
53%	28%	2%	1%	84%	16%	100%	



- Sa ponctualité



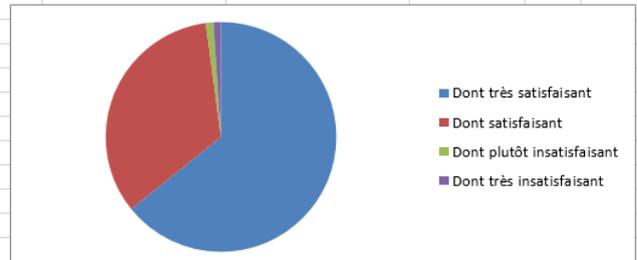
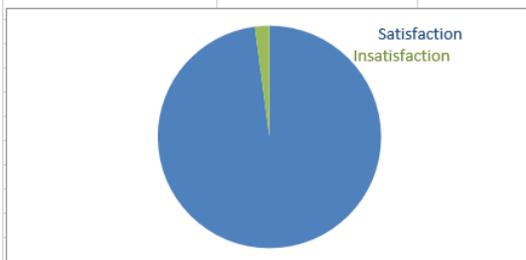
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
97%		3%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
56%	28%	1%	1%	86%	14%	100%	



- Sa discrétion



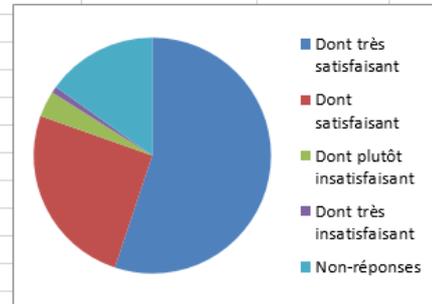
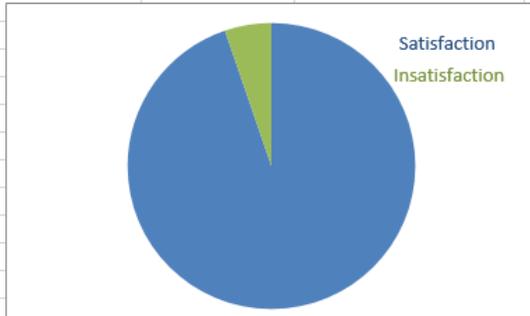
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
98%		2%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
54%	28%	1%	1%	84%	16%	100%	



- Sa compétence



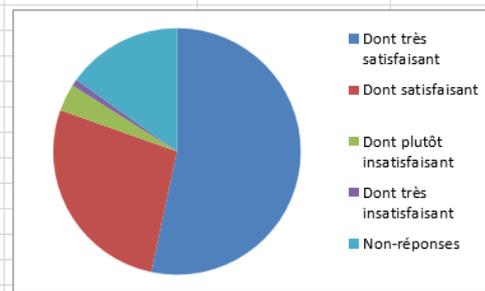
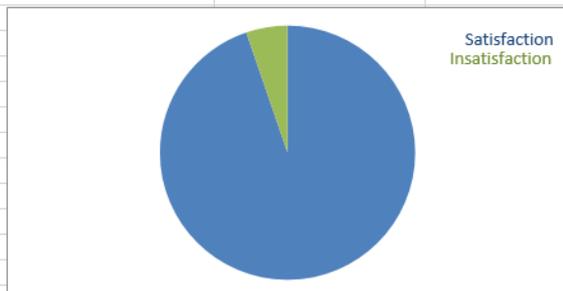
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
95%		5%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
55%	25%	4%	1%	85%	15%	100%	



- Son efficacité



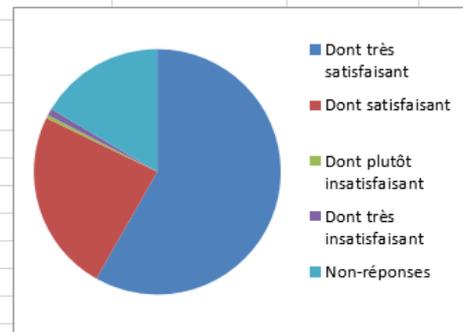
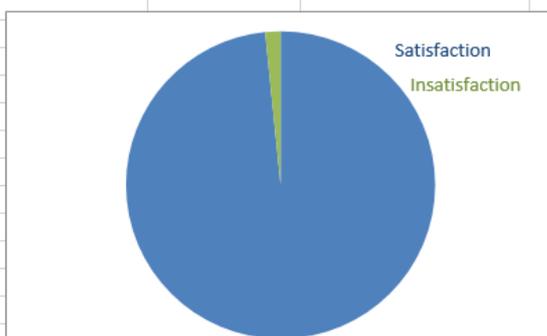
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
95%		5%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
53%	27%	4%	1%	85%	15%	100%	



- Son honnêteté



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
98%		2%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
58%	24%	0%	1%	84%	16%	100%	

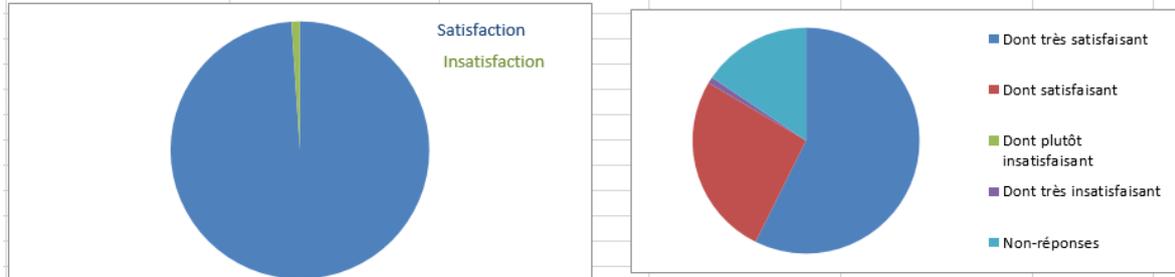


Question 2 : L'intervenant est-il :

- Respectueux de votre intimité



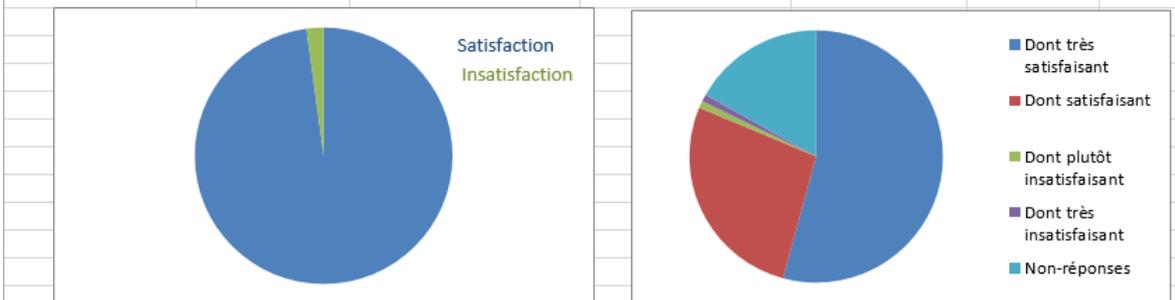
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
99%		1%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
57%	26%	0%	1%	84%	16%	100%	



- Respectueux de votre intégrité



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
98%		2%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
54%	27%	1%	1%	83%	17%	100%	



- De bon conseils



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
98%		2%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
48%	29%	1%	1%	79%	21%	100%	



SOUS THEME 2 : AVIS GENERAL SUR LE SERVICE APORTE

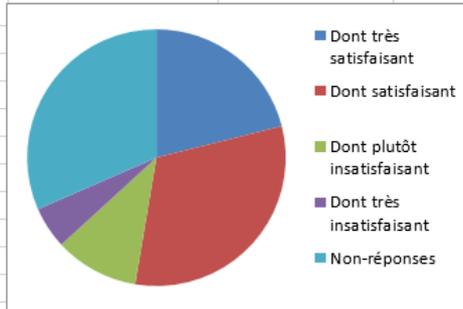
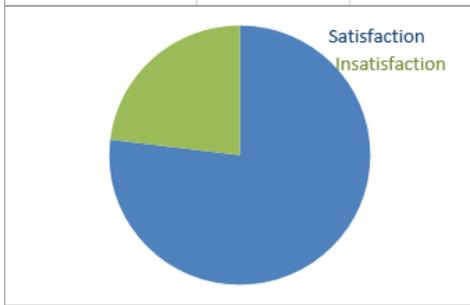
Ce sous-thème comporte une question.

Question 1 : Comment percevez-vous la qualité du service en fonction de :

- Son adaptation en fonction de vos besoins



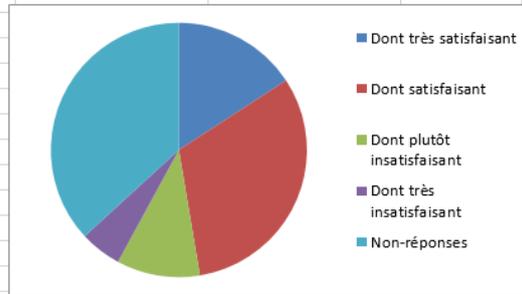
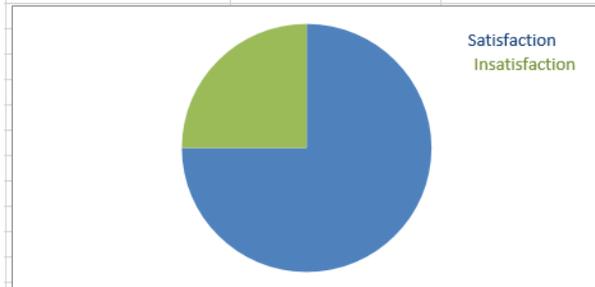
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
96%		4%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
46%	32%	2%	1%	82%	18%	100%



- Sa continuité en cas de maladie de l'intervenant



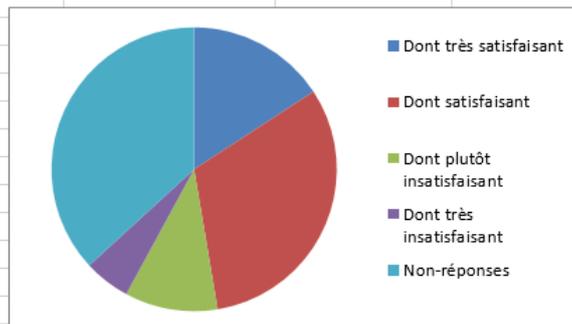
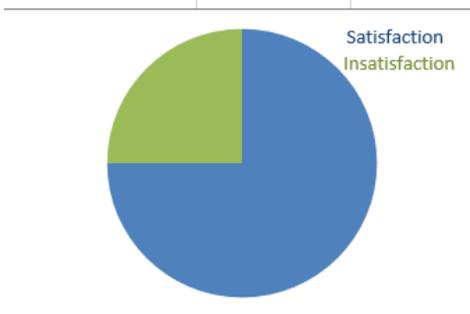
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
88%		12%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
31%	29%	7%	1%	68%	32%	100%



- Sa continuité en cas de congés de l'intervenant



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
84%		16%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
28%	30%	10%	1%	68%	32%	100%



SOUS THEME 3 : AVIS GENERAL SUR LES RELATIONS AVEC PLEIADES

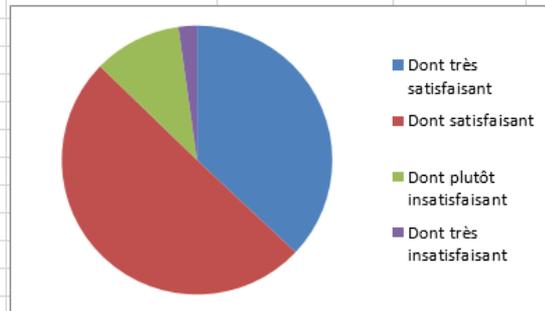
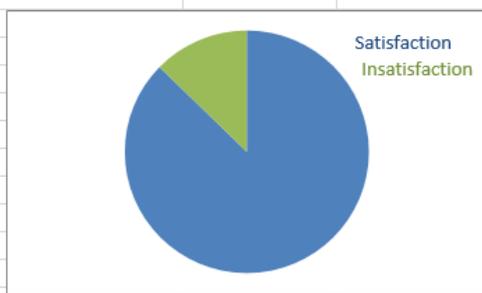
Ce sous-thème comporte une question.

Question 1 : Etes-vous satisfait des relations avec Pléiades en fonction de :

- La fréquence des contacts



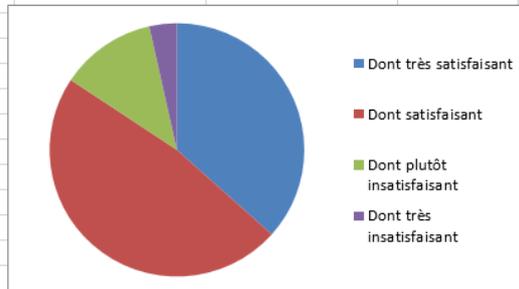
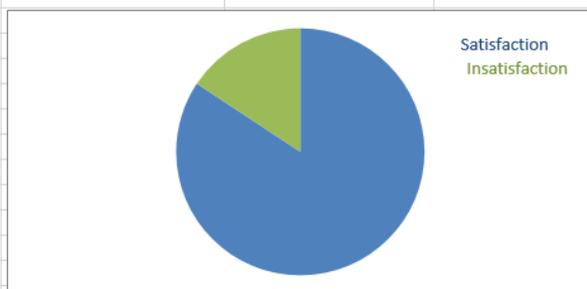
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
87%		13%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
30%	40%	8%	2%	80%	20%	100%



- La transmission des messages



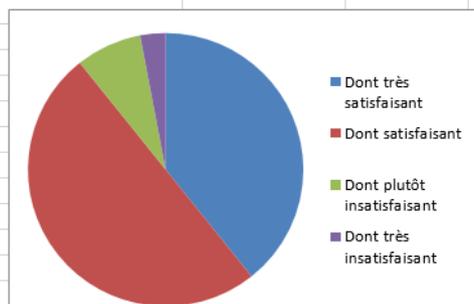
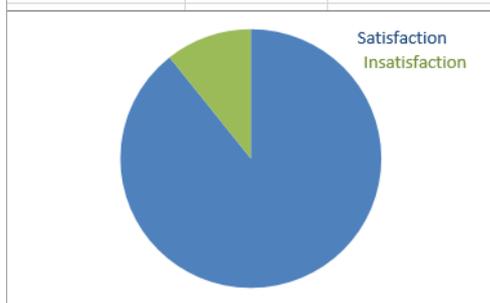
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
84%		16%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
28%	36%	9%	3%	76%	24%	100%



- La disponibilité de votre référent



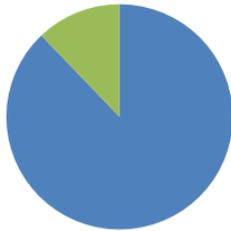
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
89%		11%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
29%	37%	6%	2%	75%	25%	100%



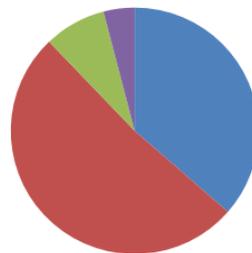
- La disponibilité du personnel administratif



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
88%		12%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
28%	40%	6%	3%	77%	23%	100%	



Satisfaction
Insatisfaction



■ Dont très satisfaisant
■ Dont satisfaisant
■ Dont plutôt insatisfaisant
■ Dont très insatisfaisant

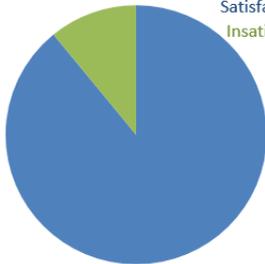
SOUS THEME 4 : AVIS GENERAL SUR LA COORDINATION

Ce sous-thème comporte deux questions.

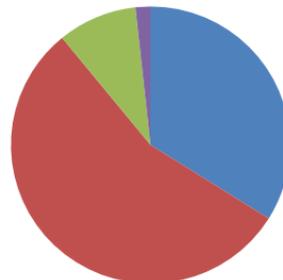
Question 1 : Que pensez-vous de la coordination des différents intervenants de Pléiades à votre domicile ?



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
89%		11%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
26%	43%	7%	1%	77%	23%	100%	



Satisfaction
Insatisfaction

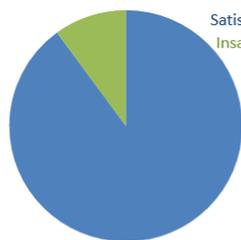


■ Dont très satisfaisant
■ Dont satisfaisant
■ Dont plutôt insatisfaisant
■ Dont très insatisfaisant

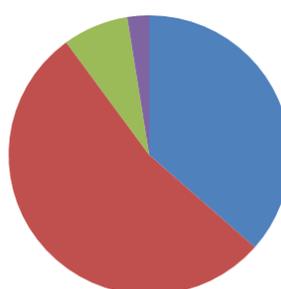
Question 2 : Que pensez-vous de la coordination entre les différents professionnels de votre domicile ?



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
90%		10%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
26%	38%	5%	2%	71%	29%	100%	



Satisfaction
Insatisfaction



■ Dont très satisfaisant
■ Dont satisfaisant
■ Dont plutôt insatisfaisant
■ Dont très insatisfaisant

THEME 7 : 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.

81 personnes (sur 225) ont apporté des commentaires dans cet espace. Les commentaires positifs sont reliés à la satisfaction des interventions et/ou des intervenants et il y est mentionné une amélioration de leur satisfaction. Concernant les commentaires plus négatifs, ceux-ci relèvent de différentes thématiques :

Commentaires positifs et/ou notant une amélioration :	18
Difficultés relatives au planning : <ul style="list-style-type: none">- Méconnaissance des changements- Multiplication des changements- Non-respect du planning (horaires-intervenants)	19
Difficultés liées au changement d'intervenant	23
Difficultés liées à la fréquence des contacts : <ul style="list-style-type: none">- Méconnaissance- Manque d'échange	6
Difficultés liées au manque de formation : <ul style="list-style-type: none">- Manque de formation et de qualification des intervenants	7
Fonctionnement général négatif	2
Divers	6

SYNTHESE

Taux de satisfaction > 90 % : résultat très satisfaisant (points forts)

Taux de satisfaction entre 80 et 90 % : résultat satisfaisant (points à améliorer)

Taux de satisfaction entre 50% et 80% : résultat améliorable (non concerné)

*Taux de satisfaction < 50 % : **résultat non tolérable** (non concerné)*



POINTS FORTS	POINTS A AMELIORER
Satisfaction du service d'accompagnement à la mobilité	Continuité de service en cas de maladie de l'intervenant
Satisfaction du service de portage de repas	Continuité de service en cas de congés de l'intervenant
Satisfaction du service de garde d'enfants	La fréquence des contacts
Satisfaction du service de téléassistance	La transmission des messages
Satisfaction générale de l'intervention	La disponibilité du référent
Amabilité de l'intervenant	La disponibilité du personnel administratif
Disponibilité de l'intervenant	La coordination interne
Ponctualité de l'intervenant	
Discrétion de l'intervenant	
Compétence de l'intervenant	
Efficacité de l'intervenant	
Honnêteté de l'intervenant	
Respect de l'intimité	
Respect de l'intégrité	
Conseils donnés aux bénéficiaires	
Adaptation de l'intervention aux besoins	
La coordination externe	

CONCLUSION GENERALE

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

- Améliorer la communication avec les bénéficiaires concernant le planning (horaires, intervenants) et avec le personnel administratif (disponibilité, transmission des messages etc.)
- Améliorer la formation des intervenants notamment des remplaçants
- La continuité de service en cas de maladie/congés de l'intervenant

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 : La majorité des personnes ayant répondu à ce questionnaire sont des femmes veuves, d'une moyenne d'âge de 75 ans, habitant à Roanne.