



PLEIADES

À CHAQUE INSTANT DE VOTRE VIE

SYNTHESE DE L'ANALYSE DU QUESTIONNAIRE A DESTINATION DES PARTENAIRES

2022

Enquête effectuée du 1^{er} juin au 1 juillet 2022

Document		Rédaction	Vérification	Approbation	
Titre Questionnaire analyse partenaires	Signé par	Elodie GODARD			DIFFUSION
	Fonction	Qualité			
Version : 1	Date	04/07/2022			
Pagination : 11	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, salariés, partenaires etc., afin d'évaluer la qualité des échanges, des relations 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 de cet ensemble, qu'une enquête de satisfaction a été transmise à un échantillon de 216 partenaires.

Ces enquêtes permettent de mesurer les niveaux de satisfaction concernant nos services, nos échanges, nos moyens de communication etc. et également 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 partenaires.

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 sur notre 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.4
ANALYSE DES RESULTATS	p.5
<u>CONNAISSANCE DES SERVICES</u>	p.5
<u>ECHANGES AVEC L'ASSOCIATION</u>	p.5
<u>CONNAISSANCE DU SITE INTERNET</u>	p.5
<u>SATISFACTION GENERALE</u>	p.6
<u>RECOMMANDATION</u>	p.6
<u>PROPOSITION D'AMELIORATION</u>	p.4
SYNTHESE	p.7
CONCLUSION GENERALE	p.7

ELEMENTS DE METHODE

ELABORATION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION A DESTINATION DES PARTENAIRES

Echantillonnage :

Un échantillon a été réalisé en lien avec la Direction afin d'interroger des partenaires de différentes sphères (financiers, sociaux, culturels etc.) mais également afin que l'ensemble de notre territoire d'intervention soit représenté.

Composition du questionnaire version internet du 01/06/2022

Le questionnaire de satisfaction comprend :

- Un paragraphe explicatif informant de l'objectif de l'enquête
- Neuf questions divisées en six thématiques :
 - o Connaissance des services de Pléiades
 - o Qualité des échanges avec Pléiades + espace libre si insatisfaction
 - o Connaissance du site internet de Pléiades
 - o Satisfaction générale + espace libre si insatisfaction
 - o Recommandation de notre association + espace libre si insatisfaction
 - o Espace libre propositions d'améliorations
- Un espace libre pour renseigner les coordonnées (facultatif), ce qui peut permettre ainsi à l'association de pouvoir faire un retour (nom-prénom, organisme, email)

Les types de questions :

Ces questionnaires comprennent quatre types de questions :

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

Diffusion du questionnaire :

Suite aux difficultés rencontrées dans le taux de retour à ce questionnaire envoyé par courrier, après échanges en COPIL Qualité et avec la Direction, il a été décidé cette année de tester l'envoi d'un questionnaire en ligne via une plateforme gratuite de sondage : www.sondageonline.fr

Le lien du questionnaire a été envoyé à l'ensemble des partenaires par email.

Limites du test effectué :

La version gratuite de cette plateforme permet de voir uniquement les 350 premières réponses (1 clic à une question = 1 réponse). Ainsi, seuls les 24 premiers participants ont pu faire l'objet d'une analyse. Les 15 autres seront intégrés dans le taux de retour uniquement.

ELEMENTS DE METHODE

TRAITEMENT DES DONNEES

Chaque retour de questionnaire a été informatisé dans l'anonymat. Si les partenaires avaient laissé leurs coordonnées, ils ont été recontactés si nécessaire par la Direction.

ANALYSE DES RESULTATS

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.

Sur 216 questionnaires diffusés, 39 ont fait l'objet d'une participation, soit un taux de retour de 18,05% contre 7.3% l'année dernière via l'envoi des questionnaires par courrier. Nous pouvons donc en déduire que cette méthode de transmission permet un meilleur taux de retour.

TRANSMISSION DES RESULTATS

Les résultats des questionnaires seront communiqués via notre site internet. 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.

ANALYSE DES RESULTATS

1) Connaissance des services de Pléiades :

	Non	-	+	++	+++	Oui	TOTAL
SAAD	0%	4.17%	12.50%	0%	0%	83.33%	100%
SSIAD	29.17%	4.17%	16.67%	0%	0%	50%	100%
CSI	50%	4.17%	8.33%	0%	0%	37.50%	100%
SPASAD	45.83%	0%	16.67%	0%	0%	37.50%	100%
Garde d'enfants	52.17%	0%	13.04%	0%	4.35%	30.43%	100%
Portage de repas	30.43%	4.35%	13.04%	0%	0%	52.17%	100%
Téléassistance	33.33%	4.17%	16.67%	0%	0%	45.83%	100%
Accompagnement	37.50%	4.17%	16.67%	0%	4.17%	37.50%	100%

Nous pouvons constater que les services les moins connus de notre association sont le CSI, le SPASAD ainsi que le service de garde d'enfants à domicile.

Le service accompagnement mériterait également une meilleure connaissance.

2) Que pensez-vous des échanges avec notre association ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	TOTAL
33.3%	62.5%	4.2%	0%	100%

Sur 100 personnes interrogées, 95,8 sont satisfaits voire très satisfaits des échanges avec notre association.

Aucun commentaire n'a été répertorié concernant les raisons d'une possible insatisfaction.

3) Connaissez-vous le site internet de Pléiades ?

Oui	Non	TOTAL
50%	50%	100%

1 personne interrogée sur 2 ne connaît pas notre site internet.

4) Niveau de satisfaction général

<i>Très Satisfait</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Peu satisfait</i>	<i>Pas du tout satisfait</i>	TOTAL
27.3%	63.6%	9.1%	0%	100%

Sur 100 personnes interrogées, 90,9 sont satisfaits voire très satisfaits globalement.

Deux personnes ont rédigé un commentaire concernant les raisons d'une potentielle insatisfaction :

- *« Je ne passe plus par le téléphone »*
- *« Regret du changement courant d'intervenant »*

5) Recommandation de notre association

<i>Oui</i>	<i>Non</i>	TOTAL
95.8%	4.2%	100%

Sur 100 personnes interrogées, 95,8 recommanderaient notre association.

Une personne a rédigé en commentaire en cas de réponse négative :

- *« Orientation d'un client, dans la mesure où notre structure aurait des difficultés de prise en charge d'un client »*

6) Proposition(s) d'amélioration

Trois personnes ont rédigé un commentaire dans cette section :

- *« La disponibilité des places en SSIAD »*
- *« Prévenir les usagers lors des changements ou arrêts de travail, car les changements perturbent les usagers. Peut-être présenter au début deux salariés pour le suivi, comme cela la personne est préparée au changement éventuel (vacances, arrêt maladie etc.) »*
- *« Tenter de proposer une régularité dans les intervenants à domicile »*

SYNTHESE

Nous pouvons dégager quelques axes d'amélioration.

- *Améliorer la connaissance de l'ensemble des services de PLEIADES, notamment le CSI, SPASAD et le service de garde d'enfants, d'accompagnement à la mobilité*
- *Améliorer l'information et les échanges avec nos partenaires*
- *Communiquer davantage sur notre site internet (méconnaissance de celui-ci)*
- *Organiser des réunions partenaires (manque de coordination et de liens)*

CONCLUSION GENERALE

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

- Améliorer notre communication et nos échanges
- Organiser des réunions partenaires

Enfin, étant donné l'augmentation du taux de retour via l'envoi du questionnaire en ligne, il serait judicieux pour l'année prochaine de préciser ce moyen de diffusion (cf. limite de la gratuité)

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.