

# Synthèse des questionnaires de satisfaction 2023

## Pôle Aide

### Comment a été connue l'association ?

Les professionnels de santé restent dans plus d'un tiers des situations des relais importants entre les bénéficiaires et le Service, bien qu'en légère baisse. Le bouche à oreille atteint également ce niveau, en hausse depuis 2022.

### Qualité des informations transmises

L'utilité des informations contenues dans le Livret d'accueil bénéficie d'une évaluation positive en augmentation (+ 7 points), la « Non lecture » baissant d'autant mais conservant dans l'absolu un niveau assez haut (25%).

Les tarifs sont très majoritairement présentés de manière satisfaisante (80%). Les factures sont très majoritairement présentées de manière satisfaisante (85%), dans une proportion stable dans le temps. Les explications données par le Service Comptabilité sont majoritairement satisfaisantes pour les personnes y ayant recours (84%).

Les interlocuteurs au sein du Service sont très clairement identifiés par les bénéficiaires, à un niveau sensiblement supérieur aux années précédentes (85%). Concernant l'information transmise sur le nom de l'intervenant(e) avant sa première prestation, la grande satisfaction est en nette augmentation avec +11 points. La satisfaction globale gagne 5 points de 55% à 60%. L'insatisfaction globale est en baisse de 8 points, de 41% à 33%.

Les résultats de la satisfaction relative aux informations transmises sur notre offre de service sont contrastés. L'ensemble des catégories est en augmentation, de +5 points à +17 points. Bien que situées à un niveau honorable, les catégories « Information sur le mode mandataire/prestataire » et « Informations sur le rôle des Responsables de secteur se démarquent des deux autres catégories par leur niveau moindre.

### Qualité de la prise en compte des besoins et de la relation au Service

Les bénéficiaires estiment très largement que leurs besoins ont été bien pris en compte (87%), à un niveau qui reste stable dans le temps.

94% des répondants ressentent une satisfaction globale quant à leur relation au Service, avec une amélioration notable de 11 points. On peut noter les mouvements suivants :

- une augmentation de la grande satisfaction de 7 points,
- une augmentation de la simple satisfaction de 4 points,
- une baisse de l'insatisfaction globale de 13 points.

## Qualité de notre accueil téléphonique

La qualité de notre accueil téléphonique est très positivement évaluée, avec une satisfaction globale de 87 à 94%, stable comparé à 2022. La grande satisfaction augmente respectivement de 8 points (courtoisie), 19 points (mise en contact) et 5 points (durée de mise en attente).

## Qualité de l'image du Service

Les commentaires libres formulés pour qualifier l'image du Service sont très majoritairement positifs. Quelques exemples :



Personnel sympa, à l'écoute ; Compétences. Professionnalisme ; Efficace et sympathique ; Conviviale. Satisfaction ; Fiable. Motivations ; Très courtois, très sympathique et très agréable ; A l'écoute. Réactif ; Efficacité - Très serviable ; Indispensable ; Très professionnel ; Qualifié ; Amabilité ; Efficacité ; A l'écoute, bons contacts téléphoniques ; Bonnes relations ; Amabilité ; Serviabilité.

Les quelques avis négatifs visent plus particulièrement les changements de planning.

## Qualité de la relation avec l'intervenant(e)

La satisfaction globale reste stable comparé à 2022 (passage de 94% à 95%) à un très haut niveau. La simple insatisfaction baisse de 4 points. Les termes employés pour qualifier la relation à l'intervenant sont quasi-exclusivement positifs.

Exemples de commentaires positifs :



Elle sait deviner mes périodes avec ou sans (mental) alors que je suis seul ; Hommes ou femmes ils sont toujours très polis et très aimables ; Personnel compétent et sérieux ; Respect ; La personne qui intervient chez nous est sympathique et avenante ; Une personne très agréable, très discrète, très honnête ; Personne très agréable et attentionnée ; Très bon contact ; Très agréable et très attentive envers mon épouse.

## Qualité du travail réalisé au domicile

La satisfaction globale augmente sensiblement (de 89% à 93%) à un très haut niveau. La grande satisfaction gagne 6 points, la simple insatisfaction perdant 3 points (de 6% à 3%).

Exemples de commentaires positifs :



Je suis toujours contente de les voir non seulement pour le travail mais aussi pour la compagnie ; Personne très gentille et professionnelle ; Rien à redire, travaux parfaits ; Soutien salvateur ; Sans commentaires parce que très satisfaite du travail accompli ; Toujours à l'écoute et minutieuse.

## Qualités des intervenant(e)s

La satisfaction globale atteint de très hauts niveaux :

- 93% pour l'aspect respectueux
- 97% pour la discrétion
- 89 % pour l'aspect « de confiance »
- 91% pour le sens de l'écoute
- 88% pour la ponctualité.

On peut également relever que la grande satisfaction recueille des augmentations conséquentes :

- + 8 points pour l'aspect respectueux
- + 13 points pour la discrétion
- + 9 points pour l'aspect « de confiance »
- Légère baisse pour le sens de l'écoute, de 74% à 73%
- + 4 points pour la ponctualité.

Exemples de commentaires positifs :



Depuis le début du contrat avec l'ADHM mai 2003, je suis satisfaite des services personnel et direction ; Je suis ravie de les voir arriver car s'ils font bien leur travail ils me tiennent aussi compagnie ; Personne très pro ; Entière satisfaction ; Je n'ai rien à ajouter, j'ai une personne super à tous points de vue ; Un très bon contact et un bon dialogue. Très attentive envers mon épouse.

## Qualité de l'offre de service

La satisfaction globale est en augmentation pour chacune des catégories :

- de 74% à 84% (+ 10) pour les réponses apportées aux demandes
- de 54% à 65% (+ 8) pour les remplacements
- de 22% à 34% (+ 12) pour la fréquence des visites des Responsables de secteur
- de 56% à 72% (+ 16) pour la transmission des messages
- de 71% à 75% (+ 4) pour la disponibilité des interlocuteurs

On peut également relever que la grande satisfaction recueille des augmentations conséquentes :

- + 8 pour les réponses apportées aux demandes, de 24 à 32%
- + 8 pour les remplacements, de 9 à 17%
- + 2 pour la fréquence des visites des Responsables de secteur, de 9 à 11%
- + 12 pour la transmission des messages, de 16 à 28%
- + 15 pour la disponibilité des interlocuteurs, de 16 à 31%

Autre élément notable : la simple insatisfaction est à la baisse pour toutes les catégories :

- - 6 pour les réponses apportées aux demandes
- - 11 pour les remplacements
- - 1 pour la fréquence des visites des Responsables de secteur
- - 8 pour la transmission des messages
- - 7 pour la disponibilité des interlocuteurs

Concernant la catégorie « Fréquence des visites des Responsables de secteur : cette catégorie est à la fois celle avec les moins bon niveaux de satisfaction tant globale (34%) que de grande satisfaction (11%), bien qu'en augmentation. Elle recueille également les plus forts niveaux d'insatisfaction globale (41%), bien qu'en diminution et le plus haut niveau de grande insatisfaction (20%), bien qu'en diminution.

#### Exemples de commentaires positifs :



Très bonne équipe et responsable de secteur à l'écoute et humain ; Continuez comme ça encore longtemps ; Je trouve le personnel "mieux dans sa peau" donc l'ensemble des prestations optimisées. Encore merci à tous et toutes ; Investissement / Empathie ; Intervenant très sociable ; Les demandes sont écoutées, les personnes remplacées et remplaçantes sont professionnelles.

Les commentaires négatifs concernent nettement :

- Les changements d'horaires ou d'intervenants non communiqués,
- Le manque de visites des Responsables de secteur.

### Propositions d'amélioration

2 catégories d'améliorations ressortent plus particulièrement :

- Le souhait de rencontrer les Responsables de secteur
- La stabilité des intervenants et la communication sur les changements.

# Synthèse des questionnaires de satisfaction 2023

## Pôle Soins

### Comment a été connue l'association ?

Le bouche à oreille est le vecteur le plus important de sollicitation du Service. On note une baisse très conséquente du vecteur « Professionnels de santé (- 42 points).

### Qualité des informations transmises

On constate une amélioration concernant l'utilité des informations contenues dans le Livret d'accueil (+ 10 points).

Les interlocuteurs au sein du Service sont majoritairement bien identifiés par les usagers (86%). La satisfaction reste ainsi à un niveau très élevé, quoiqu'en baisse. Apparition de la catégorie « Pas clairement » à un niveau notable (14%).

L'évaluation de la qualité des informations que nous transmettons :

- est en baisse concernant les services proposés (- 8 points), tout en restant à un haut niveau (86%).
- s'améliore par rapport à 2022 concernant le rôle de l'infirmière référente (+ 20 points).

### Qualité de la prise en compte des besoins

La satisfaction relative à la bonne prise en compte des besoins des usagers atteint un très haut niveau (95%), quoiqu'en baisse comparé à 2022.

Le ressenti des usagers quant à leur relation au Service est très nettement positif (91%) quoiqu'en légère baisse. La grande satisfaction augmente de 9 points et la simple satisfaction baisse de 13 points.

Concernant la qualité des soins, la grande satisfaction est en baisse de 17 points, la simple satisfaction en hausse de 13 points. La satisfaction globale atteint 91%, en baisse sensible.

### Qualité de l'accueil téléphonique

L'accueil téléphonique remporte un grand succès, atteignant le 100% pour la courtoisie et la mise en contact. La durée de mise en attente est à haut niveau également, mais moindre (86%).

### Qualité de l'image du Service

Seuls des termes positifs ont été utilisés pour définir l'image du Service. Quelques exemples :



Bienveillance, vigilance, courageux, Compétence, sens humain, Professionnalisme, sérieux, Efficacité, sociabilité, Satisfaisant, Bonne écoute, adaptabilité, Très performant, Ecoute Efficacité Gentillesse, Indispensable. Inestimable, Sérieux Compétent.

## Qualité des relations avec les aides-soignant(e)s ?

La satisfaction globale est en baisse de 4 points tout en atteignant 91%. La grande satisfaction perd 8 points, la simple satisfaction en gagne 4.

Des termes majoritairement positifs ont été utilisés pour qualifier la qualité de la relation avec les aide-soignant(e)s :

Exemples de commentaires positifs :



Elles sont adorables ; De façon générale très bien ; Je suis de temps en temps au domicile quand les aides soignants passent, je les ai toujours trouvés attentionné vis-à-vis de M. ; Ils sont tous au TOP.

Les commentaires négatifs concernent principalement les horaires de passage.

## Qualité de la posture professionnelle des aides-soignant(e)s ?

La satisfaction globale atteint des niveaux allant de 86% à 95%, en hausse pour chacune des catégories. La grande satisfaction augmente de 6 points concernant la discrétion, de 10 points concernant la confiance et de 11 points sur la capacité d'écoute.

Des termes positifs ont été utilisés pour qualifier les qualités des aides-soignant(e)s. Les quelques commentaires négatifs concernent les horaires de passage.

## Qualité de l'offre de service

La satisfaction globale atteint des niveaux allant de 72% à 95%, en hausse pour chacune des catégories hormis la transmission des messages (- 5 points).

La grande satisfaction augmente de 11 points concernant les réponses apportées, de 10 points concernant la transmission des messages, de 5 points concernant la fréquence des visites de l'infirmière référente et de 10 points concernant la disponibilité des interlocuteurs.

Le remplacement des aides-soignants est le point présentant le plus d'insatisfaction, niveau qui reste toutefois très bas (10%).

# Synthèse des questionnaires de satisfaction 2023

## Portage de repas à domicile

### Comment a été connue l'association ?

Le bouche à oreille et les professionnels de santé sont les principaux relais entre les futurs bénéficiaires et le Service (62% des situations). Les mairies/CCAS se démarquent également. Les sources d'information Annuaire/Internet présentent un niveau assez bas.

### Qualité des informations transmises

On constate un fort taux de non-lecture du Livret d'accueil (57%) en augmentation de 16 points.

Les tarifs sont très majoritairement présentés de manière satisfaisante (75%), en légère baisse.

Les interlocuteurs au sein du Service sont très majoritairement bien identifiés par les usagers (86%).

Les factures sont très majoritairement présentées de manière satisfaisante (92%). Les explications données par le Service Comptabilité sont très majoritairement satisfaisantes pour les personnes y ayant recours (74%).

Les répondants sont très majoritairement satisfaits des informations qui leur sont transmises concernant les services proposés et nos tarifs (75 à 84%).

La qualité de l'accueil téléphonique est positivement évaluée dans une très large mesure, avec des scores qui, pris ensemble, vont de 80% à 92%. Aucune insatisfaction n'apparaît sur ce point.

### Qualité de la réponse aux besoins et satisfaction globale

Une très large majorité de répondants (86%) reçoit une prestation répondant à ses besoins, en augmentation.

90% des répondants ressentent une satisfaction globale quant à leur relation au Service, score identique à 2022. On note cependant une baisse de la grande satisfaction (- 6 points) au bénéfice de la simple satisfaction (+ 6 points).

### Qualité de l'image du Service

Les termes positifs sont très nettement majoritaires. Quelques exemples :



Sérieux. Sympa ; Satisfaisant ; Je suis très satisfaite, les repas bien préparés, variés, copieux ; Très bons ; Très très bons services. Avec nos remerciements. Continuez (il y a plus de deux mots mais il les fallait) ; ponctualité ; Pratique. Cher ; Repas copieux ; Qualité. ; Bon relationnel ; Parfaits ; TRES BIEN ; Régularité. Bonne écoute ; Très bon travail ; Du mérite ; Disponibilité. Toujours à l'écoute et constructif ; Très réactif ; Repas équilibré ; Un grand succès.

## Qualité des repas

Les réponses positives sont très nettement majoritaires (83 à 89%). A un niveau global, on peut également relever que :

- concernant la qualité des repas : baisse de la grande satisfaction (- 13 points) au bénéfice de la simple satisfaction (+13 points).
- concernant la quantité des repas : la satisfaction globale s'améliore (86% à 89%) mais on constate une baisse de la grande satisfaction (- 7 points) au bénéfice de la simple satisfaction (+ 10 points).
- Concernant la diversité des plats : la satisfaction globale s'améliore (77% à 83%) mais on constate une baisse de la grande satisfaction (- 8 points) au bénéfice de la simple satisfaction (+ 14 points).

Si l'on prend les 2 cuisines séparément :

- pour la Cuisine centrale : la satisfaction globale est très nette (86% à 87%), la simple satisfaction étant plus présente. On relève des scores notables de grande satisfaction.
- pour l'Ansamble : la satisfaction globale est également très nette (81% à 94%), la simple satisfaction étant très majoritaire. Néanmoins : la qualité des plats ne recueille aucune grande satisfaction et présente un niveau notable d'insatisfaction.

Les commentaires liés à la Cuisine centrale se répartissent entre satisfaction, neutralité et insatisfaction. l'Ansamble ne recueille aucun commentaire positif.

## Qualité de notre offre de service

La satisfaction globale atteint des niveaux de 75 à 88%. Au sein de cet ensemble, on peut relever que :

- concernant les horaires de livraison : baisse de la satisfaction globale (94% à 88%) et de la grande satisfaction (-12 points)
- concernant la qualité de la relation aux chauffeurs livreurs : augmentation de la satisfaction globale (78% à 86%) avec une baisse conséquente de la grande satisfaction (-16 points) et une augmentation de la simple satisfaction (+13 points)
- concernant la transmission des messages : baisse sensible de la satisfaction globale (-3 points) avec une baisse conséquente de la grande satisfaction (-16 points) et une augmentation de la simple satisfaction (+13 points)
- concernant la disponibilité de la responsable du service : augmentation de la satisfaction globale (+8 points) avec stabilité de la grande satisfaction et une augmentation de la simple satisfaction (+7 points).

Les commentaires sont très majoritairement positifs :



La commodité plus l'empathie des livreurs font une excellence à ce service. Merci

Merci pour cette prestation de portage à domicile qui nous facilite notre condition de vie en restant chez soi. Pourvu que ça dure !!!

Je viens d'avoir 92 ans, je suis chez moi, c'est agréable et j'apprécie d'avoir mon repas à domicile. Votre association me donne satisfaction. Amicalement

C'est très bien, on continue

Merci madame Meunier je suis bien servie que ça dure longtemps

Satisfaisant

Satisfaisant en tous points

Très satisfait de la dame qui livre actuellement. Personne consciencieuse, fait bien son travail.

Fonction très bien assurée. Relations excellentes avec Responsable Portage.

Je suis très satisfait de vos services et le personnel est très gentil. Merci pour tout.



122 personnes se sont exprimées sur la qualité des informations du service comptabilité et 143 sur la qualité de notre accueil téléphonique.

**Les factures qui vous sont transmises sont-elles claires ?**

Oui	Non	Sans rép.
88%	7%	5%

**Les explications données par le Service Comptabilité sont-elles claires ?**

Oui	Pas eu besoin de les contacter	Non	Sans rép.
55%	31%	2%	11%

**Quel est votre avis sur la qualité de notre accueil téléphonique ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
<b>Courtoisie</b>	52%	43%	0%	0%	6%
<b>Mise en contact avec le bon interlocuteur</b>	47%	40%	1%	0%	13%
<b>Durée de la mise en attente</b>	33%	52%	2%	1%	12%

**Analyse :** la satisfaction globale atteint de très hauts niveaux pour chacune des catégories :

- Courtoisie : 95%, avec le plus haut niveau de grande satisfaction
- Mise en contact : 87%
- Durée de la mise en attente : 85%