



Pôle
Aide

Pôle
Soins

Portage
de repas

Télé
Assistance

flexidom

Enquêtes de satisfaction 2024

Eléments de méthode

Les questionnaires ont été diffusés mi-novembre 2024, avec date butoir de retour au 1^{er} décembre 2024.

Comparaison pluriannuelle des ratios Envois - Retour

Soins

2024 :	40 envois - 15 retours	Ratio : 37,5%
2023 :	38 envois - 21 retours	Ratio : 55,3%
2022 :	33 envois - 18 retours	Ratio : 52,9%
2021 :	34 envois - 18 retours	Ratio : 53%
2019 :	59 envois - 36 retours	Ratio : 61%
2018 :	56 envois - 36 retours	Ratio : 64,3%
2016 :	61 envois - 31 retours	Ratio : 50,81%

Aide

2024 :	323 envois – 86 retours	Ratio : 26,6%
2023 :	300 envois - 71 retours	Ratio : 23,6%
SAAD 2022 :	300 envois - 86 retours	Ratio : 28,6%
SAAD - PAD 2021 :	400 envois - 148 retours	Ratio : 37%
SAAD - PAD 2019 :	405 envois - 135 retours	Ratio : 33%
SAAD - PAD - Mandat 2018 :	1161 envois - 362 retours	Ratio : 31,2%
SAAD - PAD 2016 :	950 envois - 314 retours	Ratio : 33%

PAD

2024 :	Cuisine centrale	70 envois – 25 retours	Ratio : 35,7%
2023 :		100 envois – 51 retours	Ratio : 51%
2022 :		100 envois – 58 retours	Ratio : 58%
2021 :		100 envois – 67 retours	Ratio : 67%

Flexidom

2024 :		40 envois - 17 retours	Ratio : 43%
--------	--	------------------------	-------------

Les secteurs sollicités ont été les suivants :

- St Médard en Jalles (2 secteurs, dont le Centre)
- Le Porge
- Le Haillan
- Ludon Médoc

Le SSIAD a consulté l'ensemble de ses patients au jour de l'envoi du questionnaire. Pour le PAD et le Pôle Aide, il a été décidé de n'adresser de questionnaire qu'aux usagers en capacité de répondre.

Enfin, il a également été décidé de croiser les listes de destinataires afin d'éviter qu'une même personne reçoive plusieurs questionnaires, source d'incompréhension pour les usagers et qui démotive les répondants par l'aspect répétitif de l'exercice. Ainsi, un usager qui sera pris en charge par le SSIAD ou un usager qui bénéficie des prestations du PAD ne sera pas destinataire du questionnaire SAAD et réciproquement.

En 2024, ce sont ainsi environ 500 usagers de l'ADHM qui ont été consultés pour un total de 143 retours, soit un ratio global associatif de 29 % de retours. Le panel sollicité représente environ 60% de l'ensemble des personnes accompagnées par l'ADHM.

Glossaire : les notions de « Satisfaction globale » ou d' « Insatisfaction globale »

Hormis les items auxquels il n'est possible de répondre que par oui ou par non, une approche globale est possible en regroupant par 2 les réponses proposées. Ainsi, nous retrouverons cette répartition dans l'analyse :

Satisfaction globale		Insatisfaction globale	
Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant

ou, pour ce qui est de la fréquence :

Satisfaction globale		Insatisfaction globale	
Toujours	Souvent	Parfois	Jamais

Nous avons par ailleurs, en 2024 :

- Scindé le questionnaire Portage de repas en 2 : Cuisine centrale / Cuisine Ansamble. Aucun retour n'a été fait de la part des clients de la cuisine Ansamble, auxquels avaient été transmis 30 questionnaires.
- Créé un questionnaire pour le service Flexidom.

Synthèse des questionnaires de satisfaction 2024

Pôle Aide

Comment a été connue l'association ?

Le bouche à oreille reste une porte d'entrée stable dans le temps vers l'ADHM (30%). On relève une baisse sensible des orientations par les professionnels de santé (-5 points) et une augmentation des orientations réalisées par les collectivités locales.

Qualité des informations transmises

L'utilité des informations contenues dans le livret d'accueil bénéficie d'une évaluation positive quoiqu'en légère baisse (58%), la « non lecture » conservant dans l'absolu un niveau assez haut (27%).

Les devis sont très majoritairement présentés de manière satisfaisante, quoiqu'en légère baisse (-7 points à 73%).

Les factures sont très majoritairement présentées de manière satisfaisante, dans une proportion stable dans le temps (87%).

Les explications données par le Service Comptabilité sont majoritairement satisfaisantes pour les personnes y ayant recours (89,5%). Le non-recours au service augmente sensiblement (+7 points, à 44%). Une des hypothèses pour ce dernier point pourrait résider dans la qualité des informations transmises sur nos autres supports.

Les interlocuteurs au sein du Service sont très clairement identifiés par les bénéficiaires, à un niveau stable par rapport aux années précédentes (84%).

Concernant l'information transmise sur le nom de l'intervenant(e) avant sa première prestation, la satisfaction globale gagne 6 points de 60% à 66%.

La satisfaction relatives à la qualité des informations transmises sur les points suivants est en légère baisse : de -5 points à -9 points pour ce qui concerne la présentation de nos services, du mode mandataire et de nos tarifs. L'information sur le rôle des Responsables de secteur voit la satisfaction augmenter (+2 points à 70%) mais l'insatisfaction également (+6 points à 21%).

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 (88%), à un niveau qui reste stable dans le temps.

88% des répondants ressentent une satisfaction globale quant à leur relation au Service, en sensible baisse (-6 points). On peut néanmoins relever une augmentation de la grande satisfaction de 10 points (28% à 38%).

Qualité de notre accueil téléphonique

La qualité de notre accueil téléphonique est très positivement évaluée, avec une satisfaction globale de 84 à 92%, stable comparé à 2023. La grande satisfaction augmente respectivement de 3 points concernant la courtoisie et de 3 points pour la 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 :



Aides à domicile très performantes, à l'écoute ; Très compétent ; Chaleureux ; Attentif ; Ponctualité – Disponibilité ; ADHM c'est PARFAIT ; Compréhension – Adaptabilité ; Efficacité – Ponctualité ; Courtoisie – Soutien ; Vital – Irremplaçable ; Très à l'écoute et très professionnels ; Efficacité, gentillesse ; A l'écoute, bienveillant ; Attentionné et efficace ; Sérieux – Professionnels.

Qualité de la relations avec l'intervenant(e)

La satisfaction globale reste stable comparé à 2023 (passage de 95% à 94%) à un très haut niveau. On relève une augmentation de la grande satisfaction de 13 points (51% à 64%). Les termes employés pour qualifier la relation à l'intervenant sont quasi-exclusivement positifs.

Exemples de commentaires positifs :



Les personnes qui viennent s'adaptent ; Ces sont des fées ; Heureux de voir du personnel encore de grande valeur morale ; Très gentille et très à l'écoute de nos besoins ; Très agréables et effectuent du bon travail ; Personnel sympathique et agréable ; C'est une belle personne, très agréable, toujours gentille ; Discrète, à l'écoute, respectueuse. Relation agréable et sympathique. Parfaite. J'espère pouvoir la conserver longtemps ! ; A l'écoute, disponible, impliquée, professionnelle.

Qualité du travail réalisé au domicile

La satisfaction globale est en légère baisse (de 95% à 91%) à un très haut niveau. La grande satisfaction gagne 4 points pour arriver à 48%. Les commentaires sont soit positifs, soit neutres. L'insatisfaction est quasiment nulle.

Exemples de commentaires positifs :



Très professionnelle et qualifiée ; Travail bien réalisé ; Les auxiliaires font du très bon travail ! ; Energique ; Adaptation, discrétion, efficacité, sympathie, ponctualité... ; Travail sérieux, et bienveillante envers moi. Top dans les prises d'initiative.

Qualités des intervenant(e)s

La satisfaction globale atteint de très hauts niveaux :

- 99% pour l'aspect respectueux
- 92% pour la discrétion
- 89 % pour l'aspect « de confiance »
- 93% pour le sens de l'écoute
- 91% pour la ponctualité.

Les commentaires positifs sont nettement majoritaires.

Exemples de commentaires positifs :



Je suis très contente de l'entretien de la maison et la capacité d'écoute pour pouvoir me comprendre dans mes demandes ; Ces 2 personnes ont de la rigueur, sont à mon écoute ; Personne de confiance, discrète et très bosseuse ; Adaptation et capacités d'initiative. Souplesse. Bienveillance ; Toujours à l'écoute, pleine d'idées.

Qualité de l'offre de service

La satisfaction globale est :

- stable (83%) pour la qualité des es réponses apportées aux demandes.
- stable (65%) pour les remplacements, avec une nette augmentation de la grande satisfaction (+17 points).
- en augmentation de 34% à 41% (+7) pour la fréquence des visites des Responsables de secteur.
- stable (68%) pour la transmission des messages. L'insatisfaction globale augmente par contre de 10 points (de 6% à 16%) sur ce point.
- stable (74%) pour la disponibilité des interlocuteurs, avec pour ce point une augmentation de la simple insatisfaction (de 3% à 7%)

Les commentaires sont équilibrés entre ceux positifs, les commentaires neutres et les avis négatifs.

Propositions d'amélioration

2 catégories d'améliorations ressortent plus particulièrement :

- Atténuation du turn-over des intervenants / les remplacements
- Amélioration de la communication et augmentation des visites

Synthèse des questionnaires de satisfaction 2024

Pôle Soins

Comment a été connue l'association ?

Le bouche à oreille est un vecteur important de sollicitation du Service (33%), à égalité avec l'orientation par un professionnel de santé, qui remonte nettement comparé à 2023.

Qualité des informations transmises

On constate une baisse de la satisfaction concernant l'utilité des informations contenues dans le Livret d'accueil (-11 points à 60%) et une nette augmentation de la non-consultation de ce document (19% à 40%).

Les interlocuteurs au sein du Service sont bien repérés par la totalité des répondants (100%).

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

- est stable concernant les services proposés, en restant à un haut niveau (87%).
- diminue concernant le rôle de l'infirmière référente (-9 points à 67%).

Qualité de la prise en compte des besoins

Le sentiment d'une bonne prise en compte des besoins conserve un très haut niveau : 93%.

La satisfaction globale quant à la relation au service atteint des niveaux allant de 73% à 93%. La grande satisfaction augmente de 16 points concernant les remplacements, pour arriver à 93% de satisfaction globale. La satisfaction globale concernant la fréquence des visites de l'infirmière référente perd 7 points (de 81% à 74%) et la satisfaction globale concernant la disponibilité des interlocuteurs en perd 17 (de 91% à 74%).

Qualité des soins

La satisfaction globale se situe à 93%, en légère augmentation depuis 2023. La grande satisfaction gagne 20 points et se retrouve à un niveau plus habituel (53%) après une baisse en 2023.

Qualité de l'accueil téléphonique

L'accueil téléphonique remporte un grand succès, atteignant 100% de satisfaction pour la courtoisie, 93% pour la mise en contact avec le bon interlocuteur et 87% pour la durée de mise en attente.

Qualité de l'image du Service

Des termes positifs sont très majoritairement employés pour définir l'image du Service. Quelques exemples :



Bienveillance ; Fiabilité, efficacité ; Très satisfaisant ; Compétence ; Respect ; Professionnalisme ; Empathie ; Personnel efficace.

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

La satisfaction globale se situe à 100%, en augmentation de 9 points depuis 2023. La grande satisfaction gagne 25 points.

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



Bon relationnel avec l'équipe. Attention et écoute ; Les aides soignants sont formidables, très compétents, chaleureux, à l'écoute. Ils et elles prêtent une attention très précieuse à l'état de santé physique et morale du patient, et aussi de l'aidante ; Personnel très à l'écoute, efficace et compétent, sympathique ; Souriant(e)s, bonne volonté, attentionné(e)s.

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

La satisfaction globale atteint des niveaux allant de 93% à 94%, en augmentation sensible depuis 2023. La grande satisfaction augmente de 12 points concernant l'aspect respectueux des soignants, de 7 points concernant la discrétion, de 16 points concernant la confiance et de 20 points sur la capacité d'écoute.

Qualité de l'offre de service

La satisfaction globale atteint des niveaux allant de 73% à 93%. La grande satisfaction augmente de 16 points concernant les remplacements, pour arriver à 93% de satisfaction globale. La satisfaction globale concernant la fréquence des visites de l'infirmière référente perd 7 points (de 81% à 74%) et la satisfaction globale concernant la disponibilité des interlocuteurs en perd 17 (de 91% à 74%).

Synthèse des questionnaires de satisfaction 2024

Portage de repas à domicile

Comment a été connue l'association ?

Le bouche à oreille (stable à 32%) et les professionnels de santé (en baisse de 9 points à 24%) restent les principaux relais entre les futurs bénéficiaires et le Service. Les mairies/CCAS se démarquent également. Les sources d'information Annuaire/Internet restent à un niveau très bas (4%).

Qualité des informations transmises

Si l'aspect utile des informations contenues dans le Livret d'accueil restent à un bon niveau (44%), on peut s'étonner de la proportion de personnes indiquant ne pas l'avoir consulté (44%).

Les devis sont très majoritairement présentés de manière satisfaisante (80%), de manière stable.

Les interlocuteurs sont très majoritairement bien identifiés par les usagers (76%). Cet indicateur subit néanmoins une baisse sensible (-10 points) au bénéfice du « Pas clairement » (+6 points).

Les factures sont très majoritairement présentées de manière satisfaisante (96%), avec un indicateur en augmentation constante depuis 2022.

Les explications données par le Service Comptabilité sont très majoritairement satisfaisantes pour les personnes y ayant recours (80%). Le « non-recours » augmente de manière significative (+16 points à 40%). On constate un très faible niveau d'insatisfaction. Une des hypothèses pour ce dernier point pourrait résider dans la qualité des informations transmises sur nos autres supports.

Les répondants sont très majoritairement satisfaits des informations qui leur sont transmises concernant les services proposés et nos tarifs (76% à 84%). Ces niveaux restent stables au cours des années.

La qualité de l'accueil téléphonique est positivement évaluée dans une très large mesure, avec des scores qui vont de 72% à 92% en termes de satisfaction globale.

Qualité de la réponse aux besoins et satisfaction globale

Une très large majorité de répondants (88%) reçoit une prestation répondant à ses besoins, en augmentation.

88% des répondants ressentent une satisfaction globale quant à leur relation au Service, indicateur stable au cours des années.

Qualité de l'image du Service

Les termes employés pour définir l'image du service sont exclusivement positifs. Quelques exemples :



Sérieux ; Régularité dans les horaires de portage de repas ; Sympathique ; Empathique ; Merci beaucoup ; Satisfaisant ; Partage, bienveillance ; Régularité sans faille ; Fiable ; Professionnel. Serviabilité ; Il n'y a rien à dire sinon merci.

Qualité des repas

Les réponses positives sont très nettement majoritaires (83 à 89%). On peut également relever que :

- concernant la qualité des repas : la satisfaction globale perd 10 points, de 86% à 76%.
- concernant la quantité des repas : la satisfaction globale est en légère baisse (87% à 80%).
- concernant la diversité des plats : La satisfaction globale est en baisse de 11 points, de 87% à 76%, avec le retour de l'insatisfaction globale, à 12%.

Qualité de notre offre de service

La satisfaction globale atteint des niveaux allant de 76% à 92%. Au sein de celle-ci :

- Les horaires de livraison sont quasiment exclusivement satisfaisants, de manière stable, à 92% en 2024.
- La qualité de la relation avec les chauffeurs livreurs remporte également un haut niveau de satisfaction globale (84%), avec une augmentation notable de la grande satisfaction (+13 points).
- La qualité de la transmission des messages atteint également un haut niveau de satisfaction globale (84% - en augmentation), avec une augmentation notable de la grande satisfaction (+9 points).
- La satisfaction relative à la disponibilité de la responsable du service est stable depuis 2023.

A relever : on retrouve pour chacun des critères, de manière notable, une absence de manifestation d'insatisfaction depuis 2021.

Résultats des questionnaires de satisfaction 2024

Flexidom

Nombre d'envois 2024 : 40 Répondants : 17 Ratio : 43%

1. Comment avez-vous connu l'association ?

	Bouche à oreille	Annuaire / Internet	Pro. de santé	Autres	Sans rép.
2024	29%	0%	29%	29%	12%

Catégorie « Autres » :

Enfants.

Mairie St Aubin de Médoc ; CCAS Mairie du Haillan ; Mairie Saint-Médard-en-Jalles.

Journée des associations.

Analyse : Le bouche à oreille et les professionnels de santé sont les principaux vecteurs d'orientations vers le service. 3 mairies sont également citées comme orientateurs.

2. Les informations contenues dans notre Livret d'accueil vous ont-elles été utiles ?

	Oui	Non	Pas consulté	Sans rép.
2024	41%	0%	41%	18%

Analyse : Si l'aspect utile du livret d'accueil semble atteindre un niveau satisfaisant, ce niveau est également atteint concernant la non-consultation du document.

3. Le devis qui vous a été remis était-il clair ?

	Oui	Non	Sans rép.
2024	71%	0%	29%

Analyse : Les devis remis sont très majoritairement reconnus comme clairs.

4. Pensez-vous que vos besoins ont été bien pris en compte ?

	Oui	Non	Sans rép.
2024	82%	6%	12%

Analyse : Le sentiment de bonne prise en compte des besoins est très nettement majoritaire.

5. En cas de besoin, savez-vous à qui vous adresser ?

	Oui	Pas clairement	Non	Sans rép.
2024	82%	6%	0%	12%

Analyse : Les interlocuteurs au sein du service sont très bien identifiés.

6. Les factures qui vous sont transmises sont-elles claires ?

	Oui	Non	Sans rép.
2024	82%	0%	18%

Analyse : Les factures transmises sont claires pour l'ensemble des répondants.

7. Les explications données par le Service Comptabilité sont elles claires ?

	Oui	Non	Pas besoin	Sans rép.
2024	47%	0%	29%	24%

Analyse : Les explications données par le service comptabilité sont unanimement considérées comme claires.

8. Quel est votre avis sur la qualité de notre accueil téléphonique concernant les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
La courtoisie des personnes qui vous répondent					
2024	59%	18%	0%	0%	24%
La mise en contact avec le bon interlocuteur					
2024	41%	29%	0%	0%	29%
La durée de la mise en attente					
2024	35%	29%	0%	0%	35%

Analyse : La satisfaction globale quant à la qualité de l'accueil téléphonique atteint des niveaux allant de 64% à 77%. De façon notable : aucune insatisfaction n'apparaît ; les taux de non-réponse sont globalement élevés.

9. Pensez-vous avoir été bien informé(e) sur :

	Oui	Non	Sans rép.
Les services que nous proposons			
2024	82%	6%	12%
Les tarifs de nos prestations ?			
2024	65%	6%	29%

Analyse : La satisfaction concernant l'information sur nos services et nos tarifs atteint des niveaux satisfaisants. On peut relever le haut niveau de non-réponse concernant les tarifs.

10. Comment qualifieriez-vous vos relations avec nos chauffeurs ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans réponse
2024	65%	24%	0%	0%	12%

Analyse : La satisfaction globale concernant la relation avec les chauffeurs atteint 89%. On peut relever l'absence d'insatisfaction.

11. Comment qualifieriez-vous la réactivité du service à vos demandes ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans réponse
2024	59%	29%	0%	0%	12%

Commentaire : Sérieux, ponctuel, soucieux du bien-être des personnes aidées.

Analyse : La satisfaction globale concernant notre réactivité aux demandes atteint 88%. On peut relever l'absence d'insatisfaction.

12. Nos horaires et jours d'intervention vous conviennent-ils ?

	Oui	Non	Sans rép.
2024	82%	0%	18%

Analyse : Les horaires et jours d'intervention conviennent à l'ensemble des répondants à cette question.

13. Quelles améliorations pourraient, selon vous, être apportées à nos prestations ?

Pas assez de personnel et de voitures pour le covoiturage. Si besoin de transport la journée même ce n'est pas possible.

Zoom sur... les fonctions support de l'ADHM

143 personnes se sont exprimées sur la qualité de notre accueil téléphonique. Parmi elles, seules 122 personnes se sont exprimées sur la qualité des informations du service comptabilité, le Soin n'étant pas concerné.

Les factures qui vous sont transmises sont-elles claires ?

	Oui	Non	Sans rép.
2024	88%	6%	5%
2023	88%	7%	5%

Analyse : la clarté des factures reste au même très haut niveau qu'en 2023.

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

	Oui	Pas eu besoin de les contacter	Non	Sans rép.
2024	49%	41%	3%	6%
2023	55%	31%	2%	11%

Analyse : la satisfaction est sensiblement en baisse (-6 points). Par ailleurs, on constate une forte augmentation du « non-recours » (+10 points). Une des hypothèses pour ce dernier point pourrait résider dans la qualité des informations transmises sur nos autres supports.

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

Courtoisie

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
2024	57%	33%	2%	0%	8%
2023	52%	43%	0%	0%	6%

Analyse : la satisfaction globale est en légère baisse (de 95% à 90%) mais reste de très haut niveau.

Mise en contact avec le bon interlocuteur

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
2024	44%	41%	2%	1%	13%
2023	47%	40%	1%	0%	13%

Analyse : la satisfaction globale reste à un niveau stable comparé à 2023.

Durée de la mise en attente

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
2024	31%	48%	5%	2%	13%
2023	33%	52%	2%	1%	12%

Analyse : la satisfaction globale est en légère baisse (de 85% à 79%) mais reste de très haut niveau.