



SYNTHESE DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2022

Introduction :

L'enquête de satisfaction a été réalisée pour le compte de l'année 2022. L'objectif de cette enquête était d'évaluer le niveau de satisfaction de nos bénéficiaires par rapport au service rendu, identifier les points forts et faibles ainsi que les axes d'amélioration.

Méthodologie :

Au mois de décembre 2022, des questionnaires ont été envoyés par voie postale à l'ensemble des bénéficiaires.

Ces questionnaires étaient composés de questions relatives au niveau de satisfaction globale par rapport au service rendu, par rapport aux auxiliaires de vie et les rapports avec les différents coordinateurs et responsables de secteur.

Nous avons envoyé au total 122 questionnaires, 80 ont été remplis et retournés.

1. Profil des répondants

61 des répondants sont des PCH soit un taux de 76,25% contre 19 personnes âgées de plus de 60 ans représentant 23,75%

2. Accueil physique et téléphonique

L'accueil téléphonique a été jugé satisfaisant par la majorité des répondants. 80% estime que l'accueil téléphonique est agréable, que les personnes sont à l'écoute et répondent à leurs attentes ou transfèrent à la personne compétente qui est en mesure d'apporter une réponse adéquate.

D'autres reconnaissent de n'appeler que rarement.

Par rapport à l'accueil physique, peu de bénéficiaires viennent au bureau.

3. Satisfaction globale

95% des bénéficiaires ayant répondu à notre enquête ont déclaré leur satisfaction par rapport aux prestations fournies.

Ils sont satisfaits du professionnalisme et de l'engagement des auxiliaires de vie qui font le maximum pour répondre constamment à leurs besoins et attentes.

Les 5% restants sont relativement insatisfaits principalement en raison des remplacements en cas d'absence de l'auxiliaire ou des auxiliaires habituels. Ceci est sans doute lié au fait que les bénéficiaires n'aiment pas les changements d'auxiliaire et prennent du temps à créer une relation de confiance.

4. Qualité des prestations

95% des bénéficiaires ayant répondu aux questionnaires ont trouvé la qualité des prestations fournies comme bonne.

La prise en charge 24h/24 est jugée excellente en raison du niveau élevé de qualification des intervenants ainsi que le système de relai. Le bénéficiaire est constamment accompagné par un auxiliaire, la prise en charge est ininterrompue.

L'accompagnement à la vie active est très apprécié. Les bénéficiaires réalisent avec leurs auxiliaires de vie beaucoup d'activités, découvrent des lieux et essayent de nouvelles activités ludiques.

La prestation ménage et repassage a obtenu légèrement moins de satisfaction de la part des bénéficiaires en raison du fait que certaines auxiliaires n'étaient pas vraiment formées pour faire du repassage particulièrement.

5% des bénéficiaires ont déclaré leur insatisfaction de manière ponctuelle notamment dû au fait que parfois, l'auxiliaire n'a pas assez d'expérience sur le métier d'aide à domicile.

Ce fait est lié à la rareté de profils formés et motivés que les SAAD rencontrent très souvent. Ne faisant pas exception, nous recrutons des profils expérimentés que nous formons en interne par le biais des tutorats.

5. Disponibilité des intervenants

La grande majorité des bénéficiaires ayant répondu à notre questionnaire juge que les intervenants font preuve de disponibilité et d'écoute quant à la prise en charge de leurs besoins et attentes. Il représente plus de 97%.

D'autres bénéficiaires ne remettent pas en question la disponibilité ou l'engagement des intervenants mais des difficultés à comprendre certaines consignes. Ces bénéficiaires représentent une infime partie moins de 2 % des personnes ayant répondu aux questionnaires.

Après analyse, cette incompréhension née des difficultés de compréhension de la langue française par certains intervenants. D'où l'importance de la formation sur la langue française.

6. Communication avec l'équipe de gestion

La communication avec l'équipe a été jugée satisfaisante globalement. Les responsables secteur et coordinateurs sont jugés accessibles et à l'écoute. Une bonne partie des bénéficiaires se sent mieux suivie et proche de leur gestionnaire de planning. Les visites de terrain sont très appréciées. A ce niveau, le taux de satisfaction est élevé et atteint 94%.

Néanmoins certains bénéficiaires se plaignent de rencontrer des difficultés à joindre leur gestionnaire. Il y a aussi des plaintes concernant la ligne directe. La ligne n'est ouverte que pendant les horaires de bureau, c'est-à-dire de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h. Or, en dehors de ces horaires de bureau, c'est le service d'astreinte qui prend le relais. Beaucoup de bénéficiaires n'arrivent pas à intégrer ces automatismes d'où les raisons de certaines de leurs insatisfactions.

7. Axes d'amélioration

Communication : la communication fluide et continue avec les bénéficiaires est un gage d'une prise en charge de qualité. Il est donc important d'arriver à un niveau de satisfaction optimal.

Renforcer le professionnalisme des équipes : il est important de mettre davantage l'accent sur le recrutement d'un personnel déjà formé et adapter aux bénéficiaires.

8. Points forts à renforcer

Flexibilité des horaires : HIS veut proposer des interventions aux horaires élargis et de courte durée. Les horaires d'interventions élargis permettent de proposer une aide au coucher pour les bénéficiaires qui vont au lit tard ou encore ceux qui se lèvent tôt (5h-6h) pour des rendez-vous médicaux ou se rendent au travail.

Capacité de remplacement : La capacité à effectuer des remplacements tout en assurant le même service de qualité est un atout qui garantit la satisfaction des bénéficiaires. Pour se faire, des doublons sont mis en place dès le début de chaque prise en charge. Pour effectuer facilement les remplacements, les intervenants travaillent par intermittence avec des cas lourds et des cas légers.

Proximité avec les bénéficiaires : gestionnaires sont à l'écoute des bénéficiaires pour connaître en permanence leurs ressentis et apporter des rectificatifs en cas de besoin.

Gestion des plaintes réclamations : HIS met un point d'honneur sur la gestion des plaintes et le traitement des réclamations. L'équipe de gestionnaire met tout en œuvre pour dissiper toute incompréhension ou incompatibilité entre bénéficiaires et intervenants.

9. Suggestion d'amélioration

Des enquêtes de satisfaction il ressort qu'il est important de :

- Former davantage sur les spécificités du handicap et des maladies rares et orphelines,
- Plus de réactivité face aux sollicitations de bénéficiaires (appels téléphonique)
- Plus de communication et plus de présence des gestionnaires,
- Professionnaliser entièrement les équipes.

