



# SYNTHESE DE L'ANALYSE DU QUESTIONNAIRE

## PARTENAIRES

### 2024

*Enquête effectuée du 1<sup>er</sup> JANVIER AU 31 DECEMBRE 2024*

Document		Rédaction	Vérification	Approbation	DIFFUSION
Titre Questionnaire analyse 2024	Signé par	Elodie GODARD			
	Fonction	Qualité			
Version : 1	Date	14/01/2024			
Pagination : 8	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 partenaires, afin d'évaluer la qualité des relations et des échanges.*

*C'est dans cette démarche d'amélioration constante de la qualité, qu'une enquête de satisfaction a été envoyée à l'ensemble des partenaires de Pléiades, via Google Forms.*

*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 le site internet et l'extranet*

*Ils intègrent également une analyse comparative entre l'année en cours et l'année précédente.(sauf pour l'année 2024 du fait de la transformation en SCOP en octobre 2023).*

## SOMMAIRE :

---

**ELEMENTS DE METHODE.....p.3**

TRAITEMENT DES DONNEES.....P.3

ANALYSE DES RESULTATS.....P.4

TRANSMISSION DES RESULTATS.....P.5

**PRESENTATION DES RESULTATS.....p.5**

**SYNTHESE.....p.8**

POINTS FORTS / POINTS A AMELIORER.....P.8

CONCLUSION GENERALE.....P.8

# ELEMENTS DE METHODE

## ELABORATION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION PARTENAIRES

### **Population interrogée :**

Le questionnaire a été rempli par les partenaires de PLEIADES SCOP.

### **Composition du questionnaire :**

Le questionnaire comprend un paragraphe explicatif informant le partenaire de l'objectif de l'enquête

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 PLEIADES de pouvoir faire un retour.

Le questionnaire comprend six questions :

- La connaissance des services de PLEIADES
- L'avis sur les échanges avec PLEIADES
- La connaissance du site internet de PLEIADES
- La connaissance de la page Facebook de PLEIADES
- La volonté de recommander PLEIADES
- Un espace libre d'expression

### **Les types de questions :**

#### **Ce questionnaire comprend quatre types de questions :**

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

## TRAITEMENT DES DONNEES

Les questionnaires ont été analysés via Google Forms et repris dans ce présent document.

## ELEMENTS DE METHODE

### 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 cette icône :



Les points à améliorer sont symbolisés par cette icône :



#### 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

Si la plupart des taux sont supérieurs à 80%, nous élèverons le seuil de satisfaction à 90% dans un but d'amélioration continue de la qualité.

## 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 80% (ou 90% selon les taux majoritaires) de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.

Lorsque le résultat sera supérieur à 80 % (ou 90% selon les taux majoritaires), ces questions seront considérées comme maîtrisées et donc comme des points forts.

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 distinctifs<sup>1</sup> :

- Le taux de satisfaction est plus ou moins égal 
- Le taux de satisfaction a augmenté 
- Le taux de satisfaction a diminué 

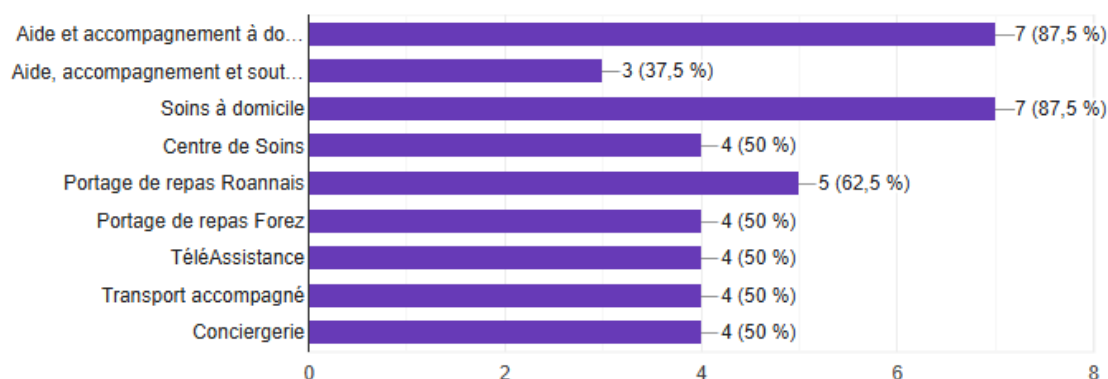
## TRANSMISSION DES RESULTATS

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.

## PRESENTATION DES RESULTATS

*Taux de retour : Sur les 86 questionnaires destinés aux partenaires de Pléiades, 8 questionnaires ont été remplis; soit un taux de retour de 9 %, considéré comme faible voir inexploitable.*

### Question 1 : Connaissez vous tous les services de PLEIADES SCOP ?



Nous pouvons voir que le service le moins connu est l'aide, l'accompagnement et le soutien aux familles en difficultés, suivi du centre de soins, de portage de repas du Forez, de la téléassistance, du transport accompagné puis de la conciergerie.

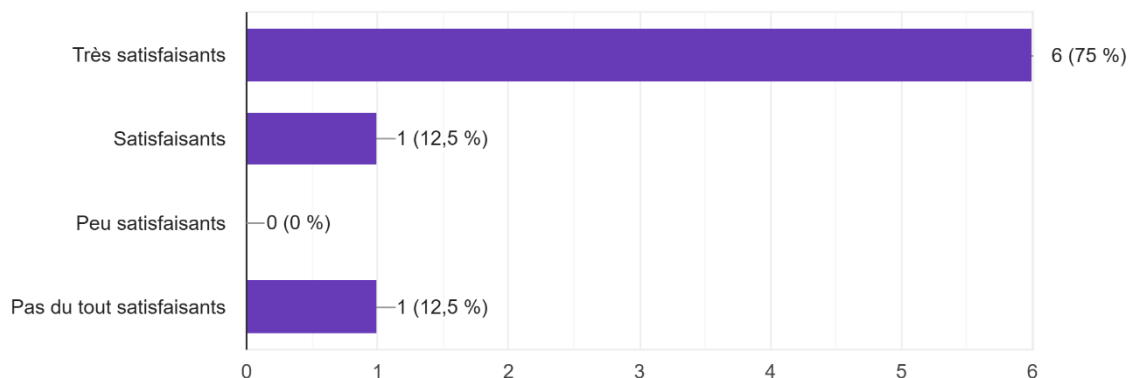
L'aide à domicile pour les personnes âgées, ou en situation de handicap et les soins à domicile sont connus pour la majorité.

<sup>1</sup> Etant donné la transformation de PLEIADES en SCOP en octobre 2023, la comparaison avec l'année précédente est inexploitable pour l'année en cours.

## Question 2 : Que pensez-vous des échanges avec PLEIADES SCOP ?

Que pensez-vous des échanges avec PLEIADES SCOP ?

8 réponses



La majorité des répondants déclare être très satisfaite des échanges. Un partenaire indique être très insatisfait mais n'a pas pu être identifié.

### COMMENTAIRES :

Deux personnes ont saisi des commentaires à la suite de cette question :

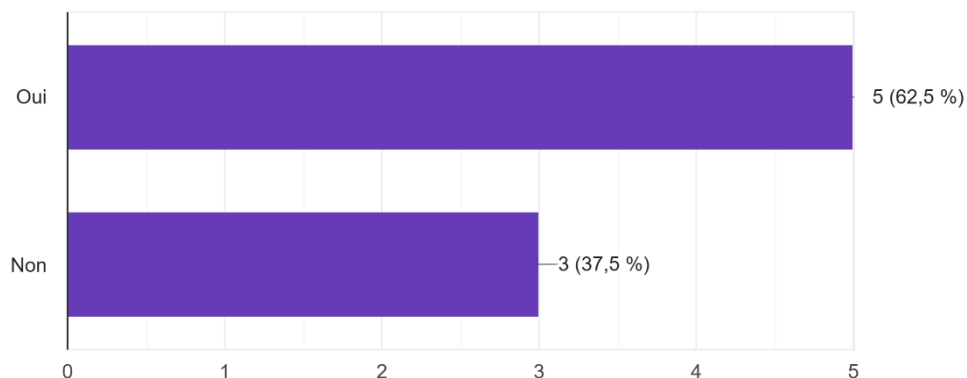
- Toujours très réactifs/ très bons échanges / très pro / un plaisir de travailler ensemble
- connu uniquement de nom

## Question 3 : Connaissez-vous le site internet de PLEIADES :

[www.pleiades42.fr](http://www.pleiades42.fr) ?

Connaissez vous le site internet de PLEIADES : [www.pleiades42.fr](http://www.pleiades42.fr) ?

8 réponses



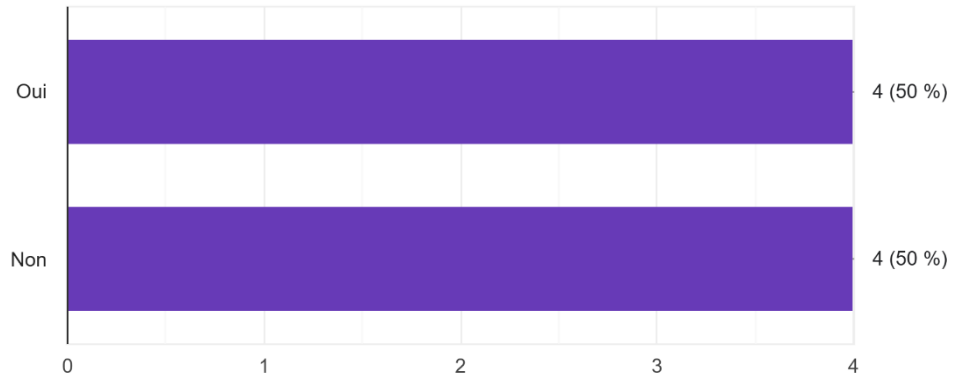
La majorité des répondants connaît le site mais il apparaît qu'une meilleure communication pourrait augmenter le nombre de partenaires qui le connaissent.

## Question 4 : Connaissez-vous la page Facebook de Pleiades?

Connaissez-vous la page Facebook de Pleiades

? <https://www.facebook.com/profile.php?id=100068185036476>

8 réponses

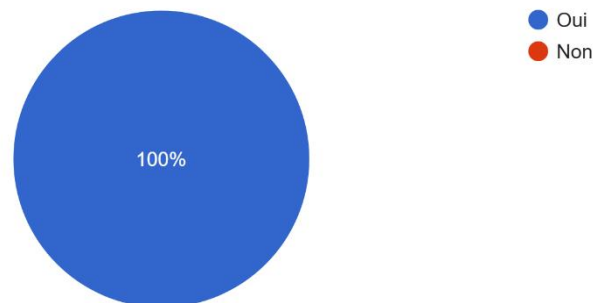


Il apparaît que seulement 1 personne sur 2 connaît notre page Facebook. Il convient donc d'encourager sa diffusion.

## Question 5 : Recommanderiez-vous PLEIADES SCOP ?

Recommanderiez vous PLEIADES SCOP ?

7 réponses



La totalité des répondants recommanderait PLEIADES SCOP. La qualité des relations partenariales est donc à poursuivre.

## THEME 9 : ESPACE LIBRE

*Ce thème comporte un espace d'expression pour les partenaires. Il permet si la personne a laissé des coordonnées de transmettre le message et de leur apporter un retour si nécessaire.*

Il s'agit soit de commentaires négatifs, de suggestions, de demandes à transmettre ou de commentaires positifs.

Chaque demande a été transmise au bon interlocuteur si le questionnaire était nominatif.

1 personne a apporté un commentaire dans cet espace, il s'agit d'un gage de recommandation de PLEIADES SCOP.

## SYNTHESE

*Bien que le taux de réponse soit faible, l'analyse permet de faire ressortir quelques axes d'amélioration tels que :*

- *une meilleure communication sur nos services*
- *une meilleure communication de notre site internet et page facebook*
- *la poursuite de nos relations partenariales de qualité*

## CONCLUSION GENERALE

Un axe doit être considéré comme prioritaire et faire l'objet d'actions d'amélioration :

- La connaissance de l'ensemble de nos services par nos partenaires

Enfin, il serait judicieux de mettre en place une action afin d'inciter davantage les partenaires 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.