PLEIADES

SERVICES A DOMICILE

SYNTHESE DE L'ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

SAAD SAP 2025

Enquête effectuée du 1er janvier au 1er juillet 2025

Document		Rédaction	Vérification	Approbation	
Titre Questionnaire analyse 2025	Signé par	Elodie GODARD			DIFFUSION
	Fonction	Qualité			
Version : 1	Date	07/07/2025			
Pagination : 19	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, afin d'évaluer la qualité des prises en charge 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 des bénéficiaires, qu'une enquête de satisfaction a été envoyée à l'ensemble des bénéficiaires du service de l'aide à domicile et des services à la personne de Pléiades.

Ces enquêtes permettent de mesurer les niveaux de satisfaction des bénéficiaires et/ou de leur famille concernant les services rendus et de mieux connaitre leurs besoins. Cet outil contribue à une dynamique de bientraitance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des bénéficiaires et de leur famille.

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 aux bénéficiaires ainsi qu'aux salariés notamment via l'extranet et le site internet.

SOMMAIRE :

ELEMENTS DE METHODE.....p.3

TRAITEMENT DES DONNEES.....P.4

ANALYSE DES RESULTATS.....P.4

TRANSMISSION DES RESULTATS.....P.5

PRESENTATION DES RESULTATS.....p.6

THEME 1 : INFORMATIONS GENERALES P.6

THEME 2 : ACCOMPAGNEMENT A LA MOBILITE P.7

THEME 3 : PORTAGE DE REPAS P.8

THEME 4 : TELEASSISTANCE.....P.9

THEME 5 : GARDE D'ENFANTS.....P.9

THEME 6 : AIDE A DOMICILE.....P.10

THEME 7 : ESPACE LIBRE.....P.17

SYNTHESE.....p.18

POINTS FORTS / POINTS A AMELIORER.....P.18

CONCLUSION GENERALE.....P.19

ELEMENTS DE METHODE

ELABORATION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION AIDE A DOMICILE

Population interrogée :

Ce questionnaire a été envoyé à tous les bénéficiaires du SAAD[1]/SAP[2] avec les factures. Le questionnaire a été rempli par les bénéficiaires et/ou leur entourage et/ou les intervenants à domicile.

Composition du questionnaire :

Le questionnaire de satisfaction répond à des obligations règlementaires du secteur de l'aide à domicile.
Il comprend :

- le tableau de référencement des documents qualité
- un paragraphe explicatif informant l'usager et sa famille de :
    - l'objectif de l'enquête
    - des modalités de retour
    - la garantie de la confidentialité et de l'anonymat des données recueillies.

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 l'association de pouvoir faire un retour.

Le questionnaire comprend quinze questions divisées en sept thématiques (le recto concernant les SAP et le verso le SAAD) :

- les informations générales
- la satisfaction concernant l'accompagnement à la mobilité
- la satisfaction concernant le portage de repas
- la satisfaction concernant la téléassistance
- la satisfaction concernant le service de garde d'enfants
- la satisfaction concernant l'aide à domicile
- un espace libre d'expression

Les types de questions :

Ce questionnaire comprend trois types de questions :

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

[1] Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
[2] Services A la Personne

ELEMENTS DE METHODE

TRAITEMENT DES DONNEES

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat et ont fait l'objet d'un traitement informatique conforme à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978.

L'ensemble des informations obtenues a été retranscrit sur format informatique pour être par la suite traité et analysé grâce au logiciel Perceval (saisie des données) et Excel (traitement et analyse des données). Cet outil informatique a permis d'obtenir les résultats sous forme de :

- Secteurs pour les taux de satisfaction
- Tableaux thématiques pour les résultats en pourcentage

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 cet icône (taux de satisfaction supérieurs à 90%) :

Les points à améliorer sont symbolisés par cet icône (taux de satisfaction inférieurs à 90%) :

<u>Le taux de retour :</u>

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.

<u>Les seuils d'inacceptabilité :</u>

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

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 90% de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.

Lorsque le résultat sera supérieur à 90 %, ces questions seront considérées comme maitrisées et donc comme des points forts.

Pour pouvoir comparer les résultats avec les seuils d'inacceptabilité et en dégager des actions d'amélioration, les quatre modalités des questions fermées à échelle ordinale (très satisfaisant, satisfaisant, plutôt insatisfaisant, très insatisfaisant) seront regroupées en deux modalités :

Les modalités « plutôt insatisfaisant » et « très insatisfaisant » en « insatisfaisant ».

Les modalités « très satisfaisant » et « satisfaisant » en « satisfaisant ».

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 :

- Le taux de satisfaction est plus ou moins égal (variation = ou 1%)
- 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

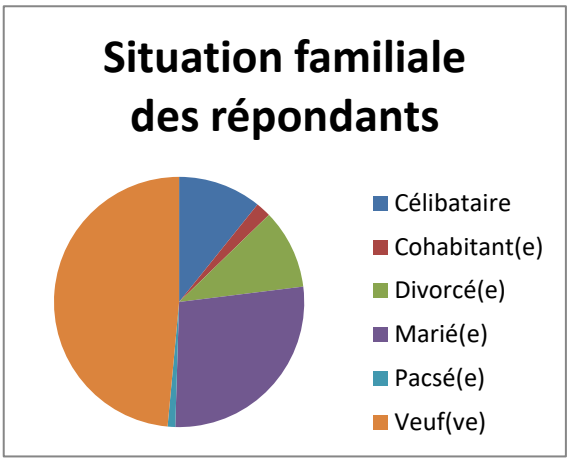
Taux de retour : 1735 questionnaires ont été envoyés avec les factures, 223 questionnaires ont été retournés, soit par courrier ou mail, soit par l'intermédiaire des intervenants à domicile ; soit un taux de retour de 13 %, considéré comme faible.

THEME 1 : INFORMATIONS GENERALES

Ce thème comporte quatre questions :

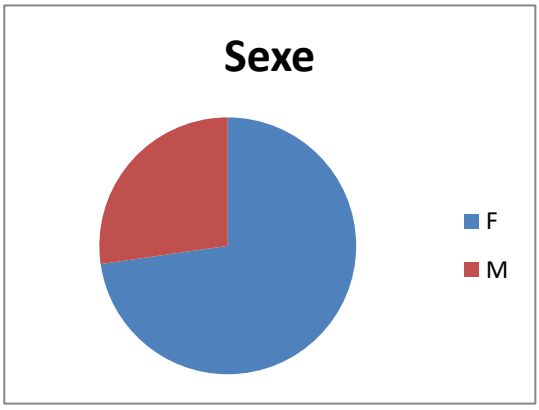
Question 1 : Quelle est votre situation de famille ?

Situation de famille	Nombre	Pourcentage
Célibataire	22	10%
Cohabitant(e)	4	2%
Divorcé(e)	21	9%
Marié(e)	56	25%
Pacsé(e)	2	1%
Veuf(ve)	99	44%
Total des répondants	204	91%
Non réponses	19	9%
TOTAL GLOBAL	223	100%



Question 2 : De quel sexe êtes-vous ?

Sexe	Nombre	Pourcentage
F	152	68%
M	57	26%
Total des répondants	209	94%
Non réponses	14	6%
TOTAL GLOBAL	223	100%

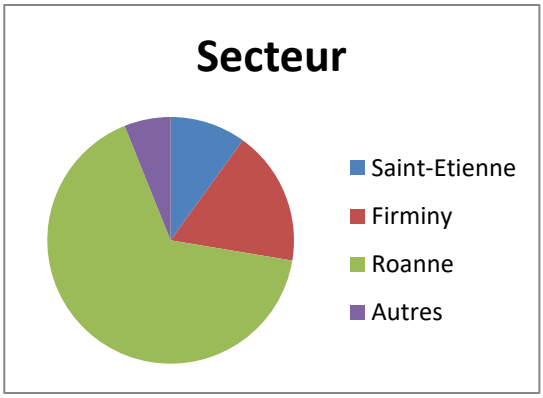


Question 3 : De quelle ville êtes-vous ?

Les réponses à cette question ont été regroupées selon 4 secteurs :

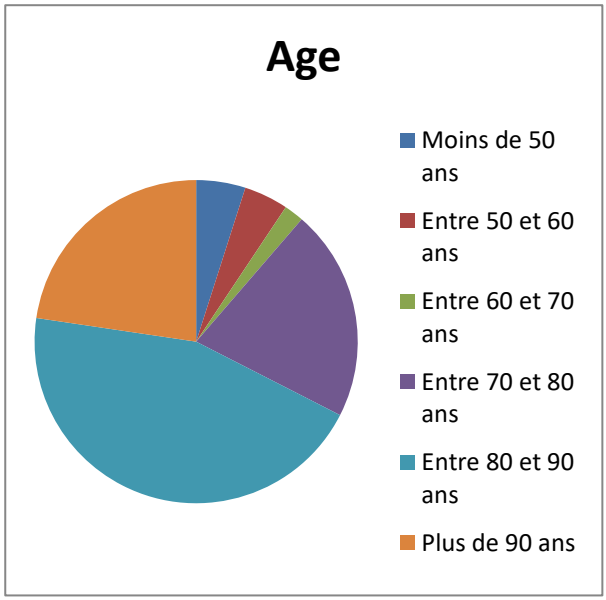
- Saint-Etienne
- Firminy
- Roanne
- Autres : Gier, Forez.

Secteur	Nombre	Pourcentage
Saint-Etienne	18	8%
Firminy	32	14%
Roanne	120	54%
Autres	11	5%
Total des répondants	181	81%
Non réponses	42	19%
TOTAL GLOBAL	223	100%



Question 4 : Quel âge avez-vous ?

Age	Nombre	Pourcentage
Moins de 50 ans	10	4%
Entre 50 et 60 ans	9	4%
Entre 60 et 70 ans	4	2%
Entre 70 et 80 ans	43	19%
Entre 80 et 90 ans	91	41%
Plus de 90 ans	46	21%
Moyenne d'âge	81	
Total des répondants	203	91%
Non réponses	20	9%
TOTAL GLOBAL	223	100%

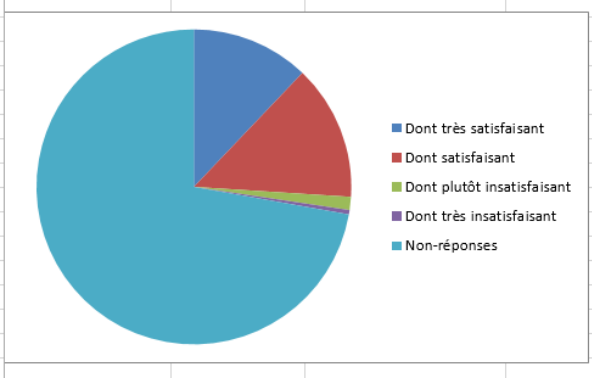


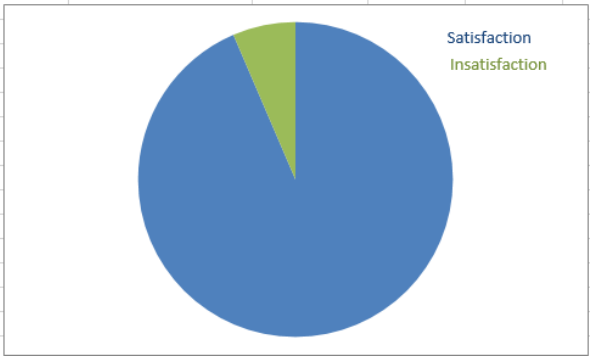
THEME 2 : L'accompagnement à la mobilité

Ce thème comporte une question :

Question 1 : Si vous bénéficiez de ce service, qu'en diriez-vous ?

Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants		
94%		6%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
12%	14%	1%	0%	28%	72%	100%





Suggestions :

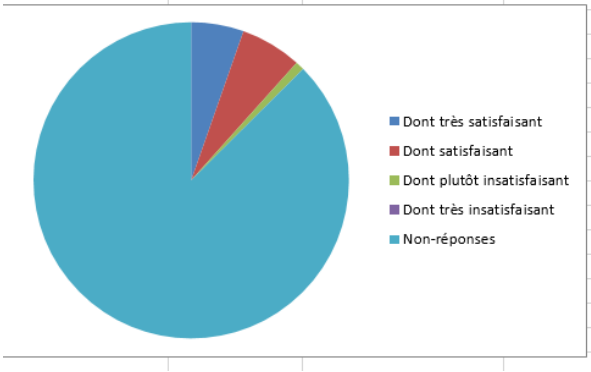
- « merci d'avoir pris en compte la spécificité de la maladie d'Alzheimer de ma tante »
- « je ne veux plus que ça change sans arrêt, je veux que vous me remettiez Annie et Vanessa »
- « très satisfaisant »
- « via Aurélie S »
- « ce service gère très bien les accompagnements et son personnel en ce qui me concerne merci à Nicolas et Nadia »
- « pas facile à utiliser hors appui des aides à domicile »

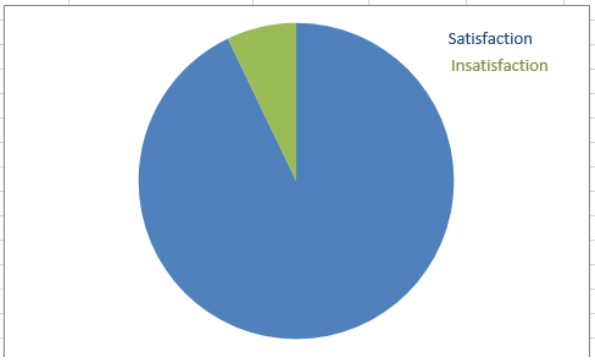
THEME 3 : Le portage de repas

Ce thème comporte une question :

Question 1 : Si vous bénéficiez de ce service, qu'en diriez-vous ?

Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants		
93%		7%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
5%	6%	1%	0%	13%	87%	100%





Suggestions :

- « la personne qui m'apporte les repas est très agréable et me demande toujours si ça va : c'est aussi une sécurité »
- « repas très biens »
- « ne peut pas manger ni digérer riz et lentilles et n'aime pas que l'on dérange son frigo »
- « servi par des personnes très agréables »
- « légumes cuits à l'eau (pas très bons) viande très dure, parfois on ne peut pas la couper même aidée par les auxiliaires de vie »

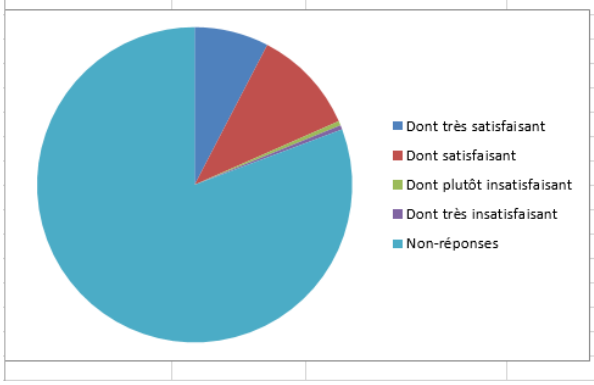
- « pour le portage en lui-même; très bien. En revanche, si pendant longtemps j'ai été très satisfaite de la qualité des repas, depuis quelques mois celle-ci s'est considérablement dégradée : les mets sont souvent insipides, une "sauce" inqualifiable accompagne la plupart d'entre eux, les légumes se font rares...que se passe-t-il ? comment expliquer un tel changement? comme je n'ai pas l'habitude de me plaindre pour des motifs futiles, j'espère que vous tiendrez compte de mes remarques et vous en remercie d'avance »
- « je donne mon avis au fil de l'eau, merci à Fabienne, Muriel et Bernadette »
- « les repas ont énormément perdu en qualité / haricots verts lentilles, betteraves rouges, n'ont pas de sauces fournie pour toutes ces entrées froides. un week-end+le lundi=petits pois 3 jours de suite. les quantités ont bien diminué, tout ça à revoir merci »

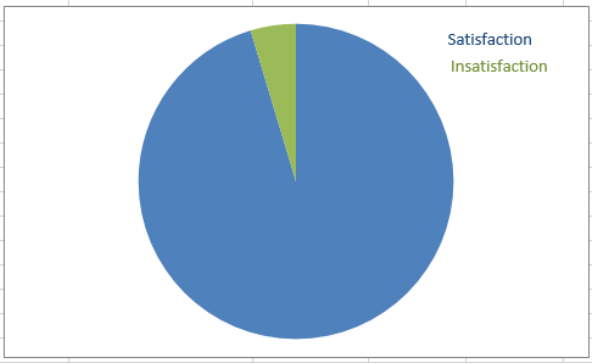
THEME 4 : La Téléassistance

Ce thème comporte une question :

Question 1 : Si vous bénéficiez de ce service, qu'en diriez-vous ?

Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants		
95%		5%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
8%	11%	0%	0%	19%	81%	100%





Suggestions :

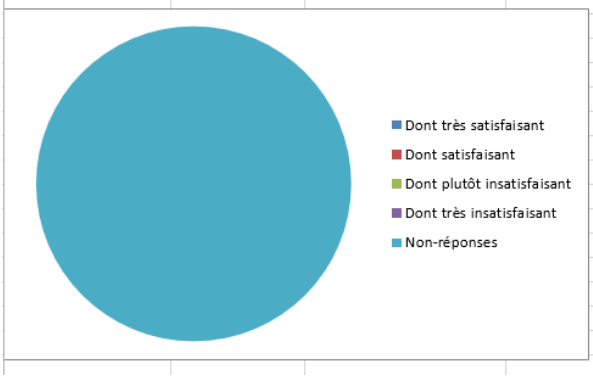
- « trop cher »
- « notre adhésion est récente tb »
- « je voudrais changer mon installation car je vais arrêter mon téléphone fixe si vous pouvez me donner des informations, suite à passage à la fibre que je ne prends pas. merci d'avance »

- « très long pour avoir une personne qui s'occupe de nous »
- « proposer des bracelets plus résistants à l'usage même s'ils doivent rester souples (ou prévoir un remplacement tous les 3 mois) »

THEME 5 : Le service de garde d'enfants

- *Ce thème comporte une question :*
- **Question 1 : Si vous bénéficiez de ce service, qu'en diriez-vous ?**

Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants		
#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%



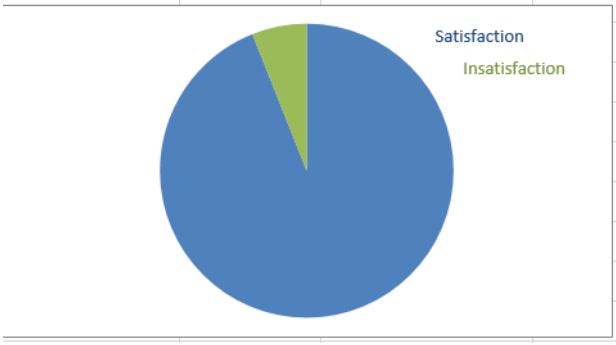
Suggestions : aucune

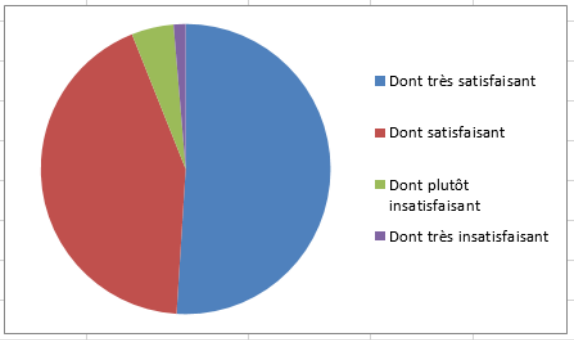
THEME 6 : AVIS GENERAL SUR LE SAAD

Ce thème comporte une question :

Question 1 : Quel est votre avis sur l'intervention faite chez vous ?

Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
94%		6%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
34%	29%	3%	1%	67%	33%	100%





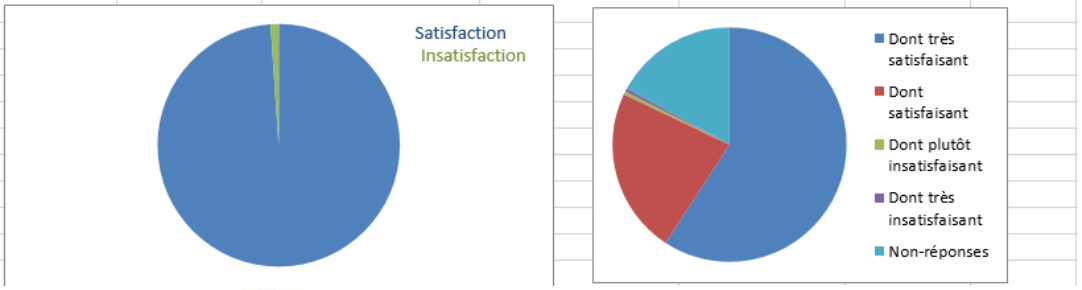
SOUS THEME 1 : AVIS GENERAL SUR LES INTERVENANTS

Ce sous thème comporte deux questions.

Question 1 : Etes-vous satisfait de l'intervenant selon :

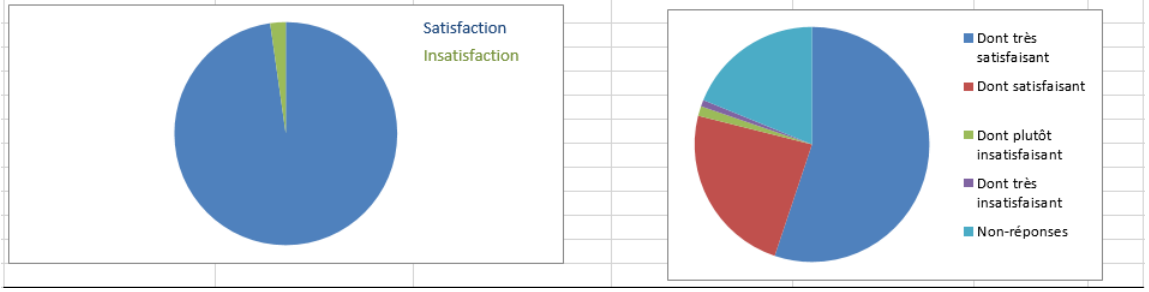
- **Son amabilité**

Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
99%		1%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
59%	23%	0%	0%	83%	17%	100%



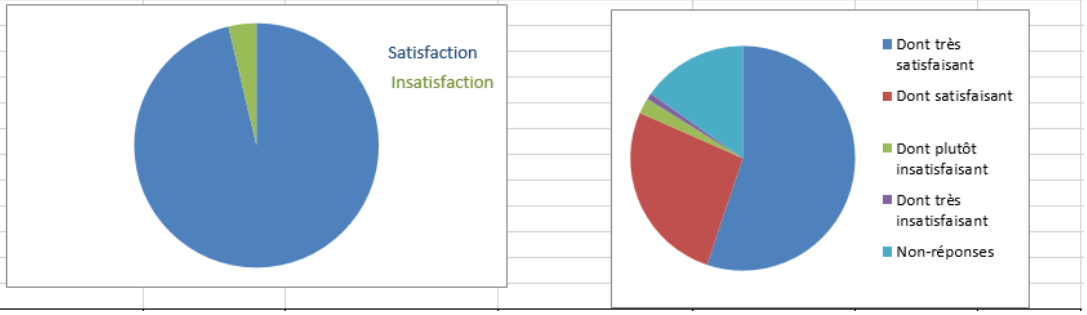
- **Sa disponibilité**

Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
97%		2%		99%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
55%	24%	1%	1%	81%	19%	100%



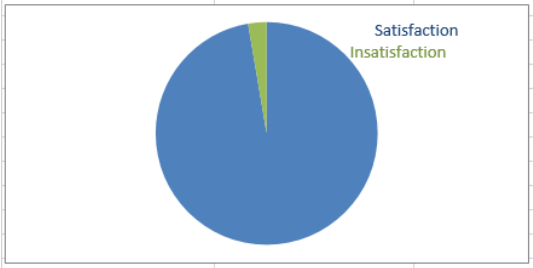
- **Sa ponctualité**

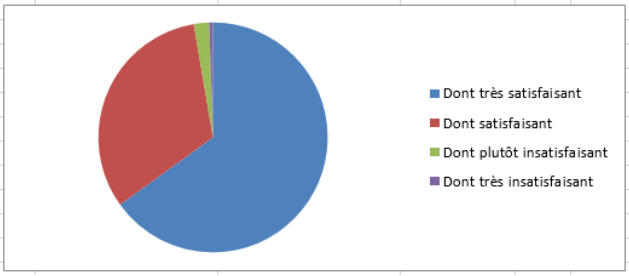
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
96%		4%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
55%	26%	2%	1%	85%	15%	100%



- **Sa discrétion**

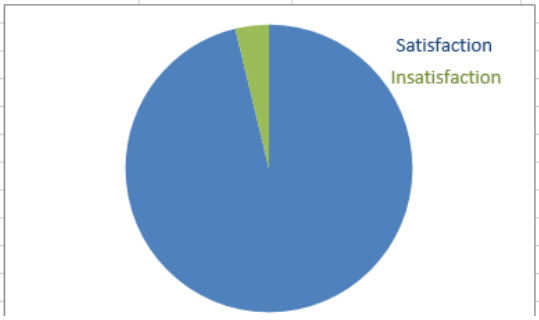
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
97%		3%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
54%	27%	2%	0%	83%	17%	100%

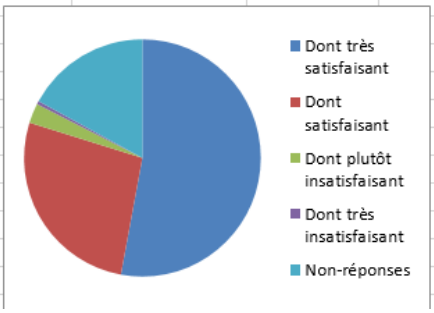




- **Sa compétence**

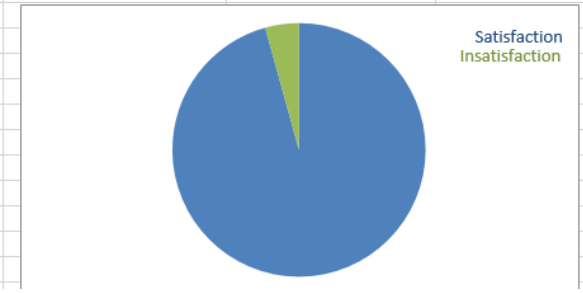
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
96%		4%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
53%	27%	3%	0%	83%	17%	100%

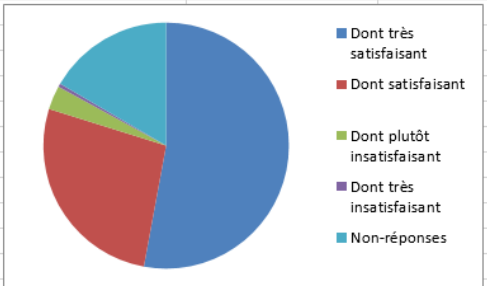




- **Son efficacité**

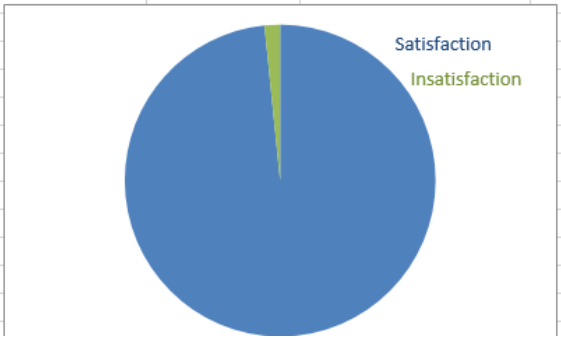
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
96%		4%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
53%	27%	3%	0%	83%	17%	100%

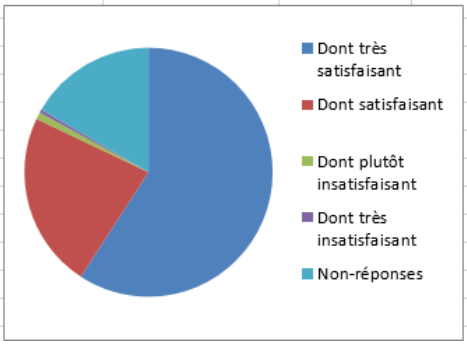




- **Son honnêteté**

Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
98%		2%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
59%	23%	1%	0%	83%	17%	100%

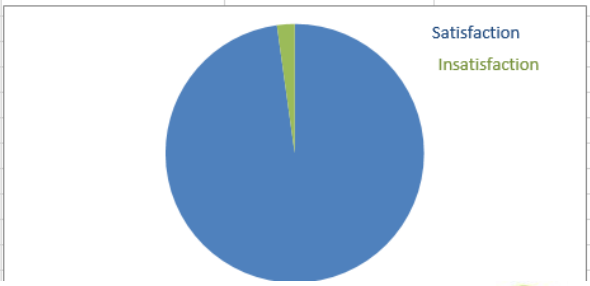


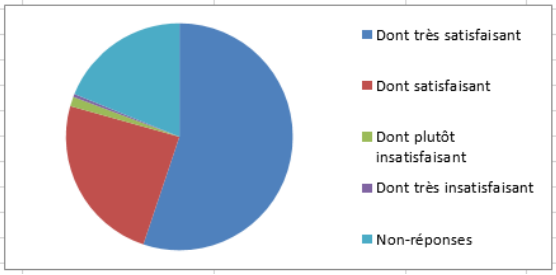


Question 2 : L'intervenant est-il :

- **Respectueux de votre intimité**

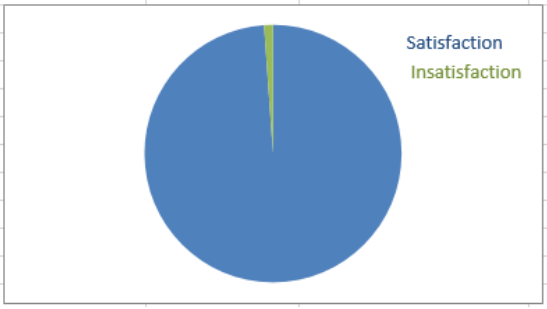
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
98%		2%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
55%	24%	1%	0%	81%	19%	100%

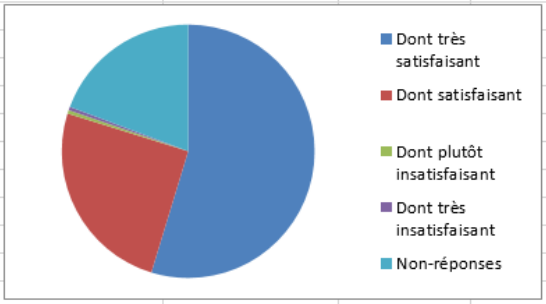




- **Respectueux de votre intégrité**

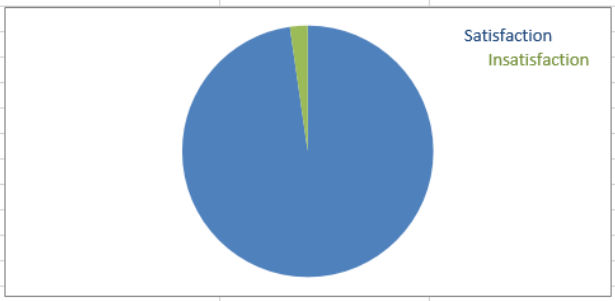
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
99%		1%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
55%	25%	0%	0%	81%	19%	100%

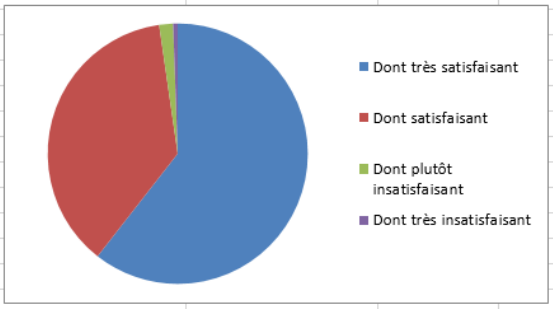




- **De bon conseils**

Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
98%		2%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
48%	29%	1%	0%	78%	22%	100%





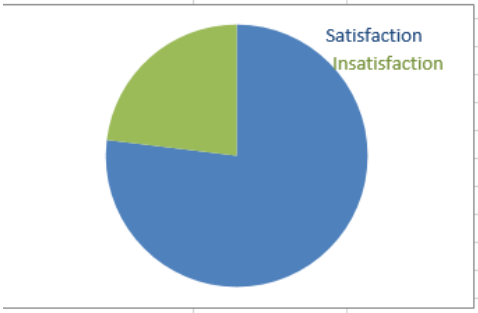
SOUS THEME 2 : AVIS GENERAL SUR LE SERVICE APPORTE

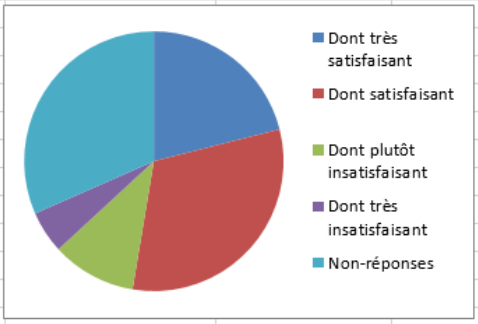
Ce sous-thème comporte une question.

Question 1 : Comment percevez-vous la qualité du service en fonction de :

- **Son adaptation en fonction de vos besoins**

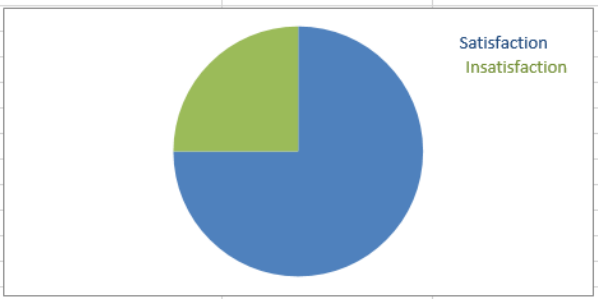
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
98%		2%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
45%	30%	1%	0%	77%	23%	100%

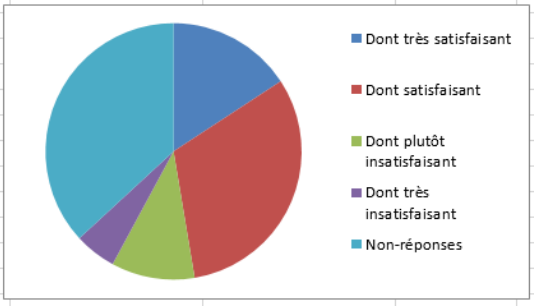




- **Sa continuité en cas de maladie de l'intervenant**

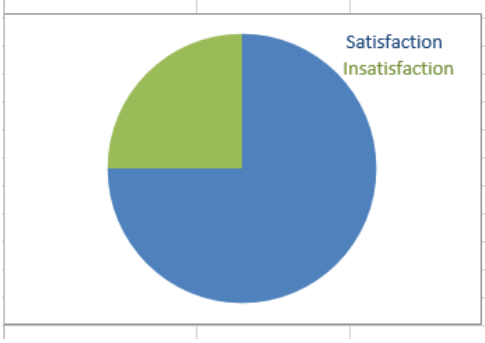
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
89%		11%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
26%	27%	5%	1%	61%	39%	100%

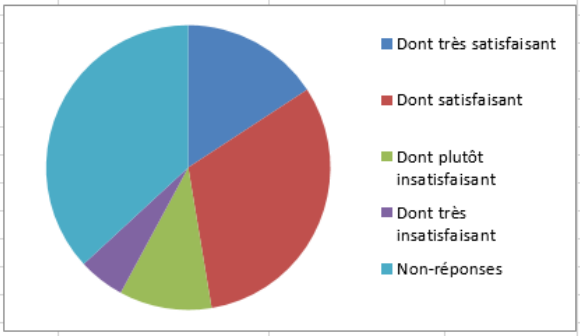




- **Sa continuité en cas de congés de l'intervenant**

Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
89%		11%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
26%	30%	6%	1%	63%	37%	100%





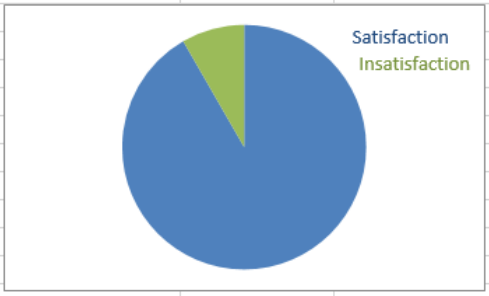
SOUS THEME 3 : AVIS GENERAL SUR LES RELATIONS AVEC PLEIADES

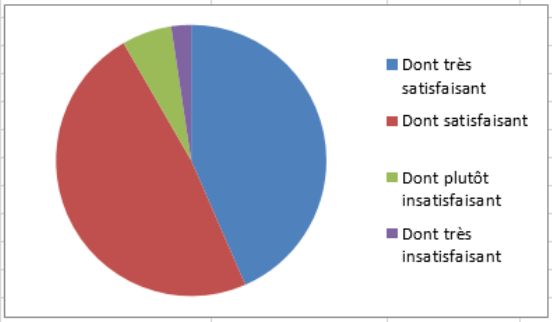
Ce sous-thème comporte une question.

Question 1 : Etes-vous satisfait des relations avec Pléiades en fonction de :

- **La fréquence des contacts**

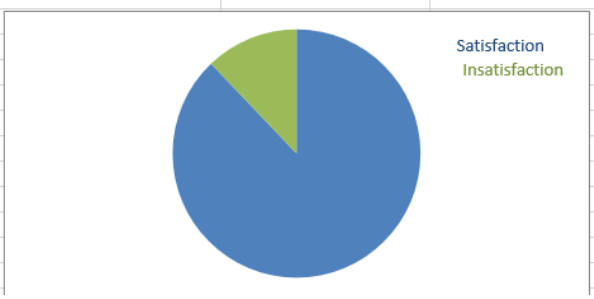
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
92%		8%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
33%	36%	4%	2%	75%	25%	100%

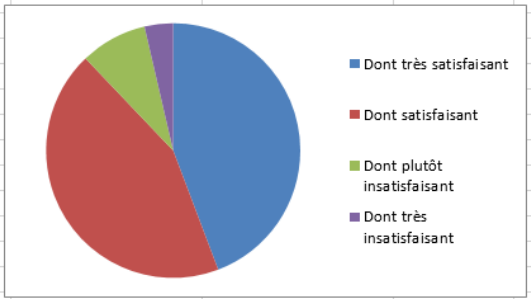




- **La transmission des messages**

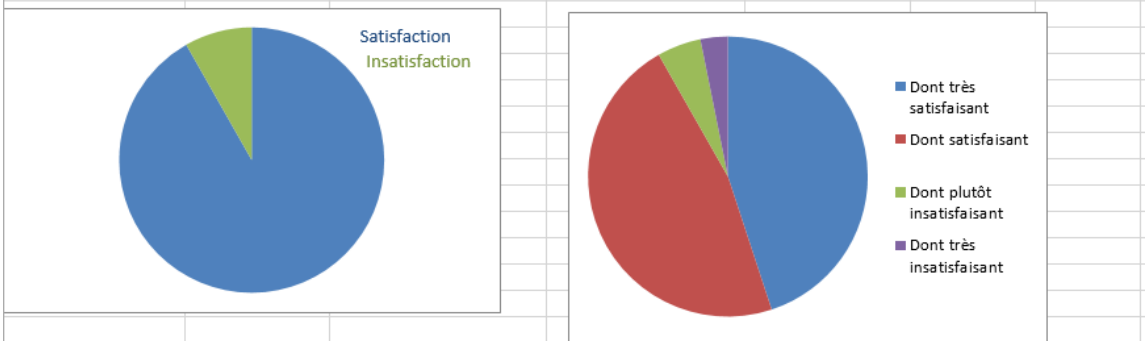
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
88%		12%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
33%	32%	6%	3%	74%	26%	100%





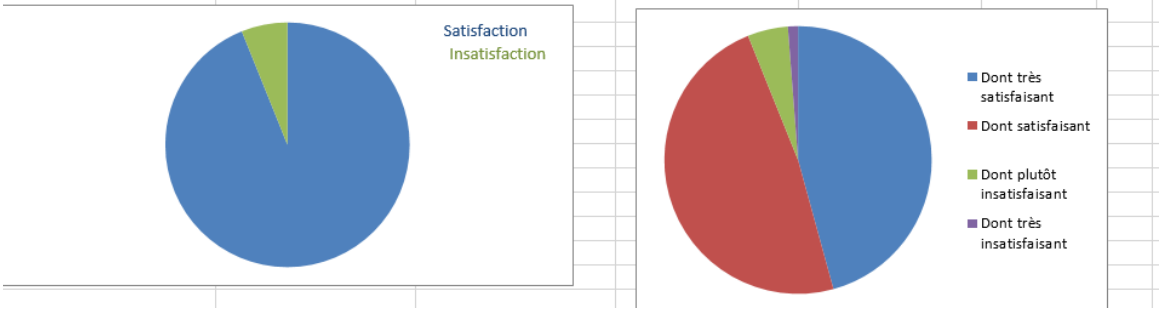
- **La disponibilité de votre référent**

Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
92%		8%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
32%	33%	4%	2%	71%	29%	100%



- **La disponibilité du personnel administratif**

Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
94%		6%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
34%	35%	4%	1%	74%	26%	100%

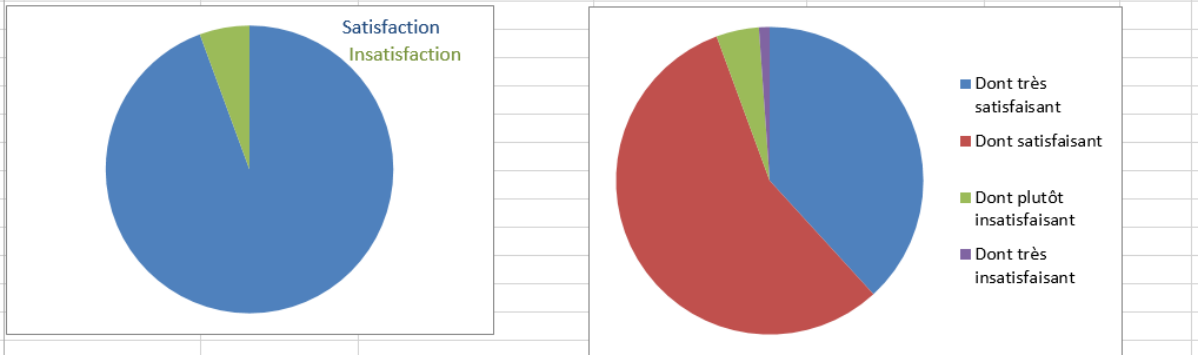


SOUS THEME 4 : AVIS GENERAL SUR LA COORDINATION

Ce sous-thème comporte deux questions.

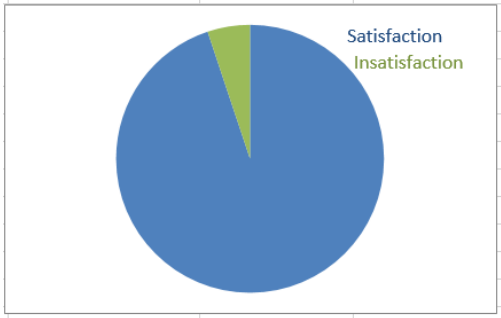
Question 1 : Que pensez-vous de la coordination des différents intervenants de Pléiades à votre domicile ?

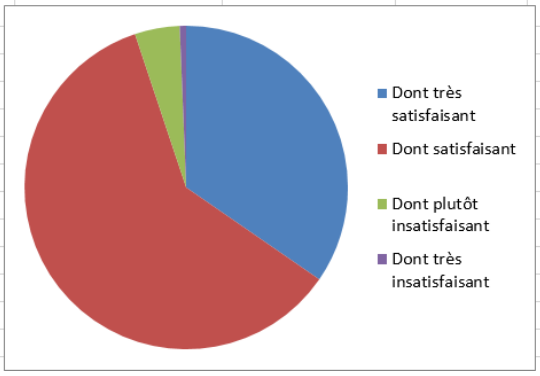
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
94%		6%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
30%	45%	4%	1%	80%	20%	100%



Question 2 : Que pensez-vous de la coordination entre les différents professionnels de votre domicile ?

Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
95%		5%		100%		
Dont très satisfaisant	**Dont satisfaisant**	**Dont plutôt insatisfaisant**	**Dont très insatisfaisant**	**Total répondants**	**Non-réponses**	**TOTAL**
24%	42%	3%	0%	70%	30%	100%





THEME 7 : ESPACE LIBRE

Ce thème comporte un espace d'expression pour les bénéficiaires et/ou leur entourage et/ou les intervenants de leur domicile. Il permet si la personne a laissé des coordonnées de transmettre le message et de leur apporter un retour si nécessaire.

77 personnes (sur 223) ont apporté des commentaires dans cet espace. Les commentaires positifs sont reliés à la satisfaction des interventions et/ou des intervenants et il y est mentionné une amélioration de leur satisfaction. Concernant les commentaires plus négatifs, ceux-ci relèvent de différentes thématiques :

Commentaires positifs et/ou notant une amélioration :	29
Difficultés relatives au planning : - Méconnaissance des changements - Multiplication des changements - Non-respect du planning (horaires-intervenants)	13
Difficultés liées au changement d'intervenant	16
Difficultés liées à la fréquence des contacts : - Méconnaissance - Manque d'échange	5
Difficultés liées au manque de formation : - Manque de formation et de qualification des intervenants	7
Fonctionnement général négatif	1
Divers	6

SYNTHESE

Taux de satisfaction > 90 % : résultat très satisfaisant (points forts)

Taux de satisfaction entre 80 et 90 % : résultat satisfaisant (points à améliorer)

Taux de satisfaction entre 50% et 80% : résultat améliorable (non concerné)

Taux de satisfaction < 50 % : résultat non tolérable (non concerné)

POINTS FORTS	POINTS A AMELIORER
Satisfaction du service d'accompagnement à la mobilité	Continuité de service en cas de maladie de l'intervenant
Satisfaction du service de portage de repas	Continuité de service en cas de congés de l'intervenant
Satisfaction du service de téléassistance	La transmission des messages
Satisfaction générale de l'intervention	
Amabilité de l'intervenant	
Disponibilité de l'intervenant	
Ponctualité de l'intervenant	
Discrétion de l'intervenant	
Compétence de l'intervenant	
Efficacité de l'intervenant	
Honnêteté de l'intervenant	
Respect de l'intimité	
Respect de l'intégrité	
Conseils donnés aux bénéficiaires	
Adaptation de l'intervention aux besoins	
La fréquence des contacts	
La disponibilité du référent	
La disponibilité du personnel administratif	
La coordination interne	
La coordination externe	

CONCLUSION GENERALE

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

- Améliorer la communication avec les bénéficiaires concernant le planning (horaires, intervenants)
- La continuité de service en cas de maladie/congés de l'intervenant

Enfin, il serait judicieux de mettre en place une action afin d'inciter davantage les familles et/ou les bénéficiaires 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.

Observations : La majorité des personnes ayant répondu à ce questionnaire sont des femmes veuves, d'une moyenne d'âge de 81 ans, habitant à Roanne.