

CIG  
Service Prestataire

# COMPTE RENDU DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

*Enquête effectuée du 1<sup>er</sup> janvier au 31 août 2013*

**Madame Bara**  
**Responsable du Service Prestataire**  
*Janvier 2014*

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité.

Aussi, dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers, une enquête de satisfaction a été réalisée pour l'ensemble des usagers du Service.

Les objectifs de cette enquête seront de mesurer les niveaux de satisfaction des usagers et de leur famille vis-à-vis des services rendus, de connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction des usagers.

Cet outil contribue à une dynamique de bienveillance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des usagers et de leur famille.

A partir des résultats de cette enquête seront dégagées des actions d'amélioration, qui permettront la mise en place d'un plan d'action.

Les résultats seront ensuite diffusés.

## TABLE DES MATIERES

<b>ELEMENTS DE METHODE .....</b>	<b>3</b>
Traitement des données .....	4
Analyse des résultats.....	4
<b>Transmission des résultats .....</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTATION DES RESULTATS.....</b>	<b>6</b>
Thème 1 : L'Accueil.....	7
Thème 2 : Accueil Physique et Téléphonique .....	8
Thème 3 : La Prestation.....	14
Thème 4 : l'Avis Général.....	17
<b>PRESENTATION DES RESULTATS (Usagers).....</b>	<b>19</b>
<b>SYNTHESE .....</b>	<b>20</b>
Présentation générale des thèmes en pourcentage de satisfaction (usagers) .....	20
Conclusion générale .....	23

# ELEMENTS DE METHODE

## Elaboration du questionnaire de satisfaction

### Population interrogée

Le questionnaire a été rempli par les usagers et par les familles.

420 questionnaires ont été distribués aux usagers.

### Composition du questionnaire

Le questionnaire de satisfaction a été créé par l'assistante de direction, Mme Allard.

Il comprend une page d'accueil informant l'utilisateur et sa famille :

- De l'objectif de l'enquête
- De l'anonymat et de la confidentialité des réponses données
- Des personnes à consulter au besoin pour toutes questions
- De la date limite du rendu des questionnaires.

Le questionnaire de satisfaction des usagers est composé de 38 questions. Celles-ci sont réparties en 4 thèmes :

- L'Accueil
- Accueil physique et téléphonique
- Prestation
- Avis général

### Les types de questions

Ce questionnaire comprend 4 types de questions :

- **Des questions fermées à échelle ordinale** (Insatisfaisant/ Peu satisfaisant/ Satisfaisant et Très satisfaisant)

Elles permettent de mesurer avec efficacité et rapidité le degré de satisfaction des personnes.

- **Des questions fermées dichotomiques** (oui/non/ne sait pas) associées à des **questions ouvertes** (Si non, précisez pourquoi)
- **Une question fermée multiple** (Mairie, CCAS, site internet,....)

## Traitement des données

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 06 janvier 1978.

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

- De secteurs pour les questions oui/non
- D'histogrammes pour les questions portant sur les niveaux de satisfaction.
- De barres pour la synthèse thème par thème.

## Analyse des résultats

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'améliorations ont été dégagés.

### Le taux de retour

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudié, on évalue le taux de retour 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 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 :

- > 80 % : résultat satisfaisant
- Entre 50% et 80% : résultat améliorable
- < 50% : résultat non tolérable

La satisfaction est un sentiment subjectif, en effet il est difficile d'obtenir l'unanimité. C'est pourquoi :

- pour toutes les questions dont le résultat sera inférieur à 80% de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.
- Lorsque le résultat est supérieur à 80%, ces questions seront considérés comme maîtrisés et donc comme des points forts.

Pour pouvoir comparer les résultats avec les seuils d'inacceptabilité et en dégager des actions d'amélioration, les 4 modalités des questions fermées à échelle ordinale (Insatisfaisant/ Peu satisfaisant/ Satisfaisant et Très satisfaisant) seront regroupées en 2 modalités :

- Les modalités « insatisfaisant et peu satisfaisant » seront regroupées en « insatisfaisant»
- Les modalités « très satisfaisant et satisfaisant » seront regroupées en « satisfaisant»

Les usagers n'ayant pas répondu à la question ou ayant répondu « ne sais pas » ne seront pas inclus dans ce calcul.

## **Transmission des résultats**

Les résultats des questionnaires seront envoyés à l'ensemble des usagers.

L'enquête de satisfaction sera reconduite tous les ans.

## **PRESENTATION DES RESULTATS**

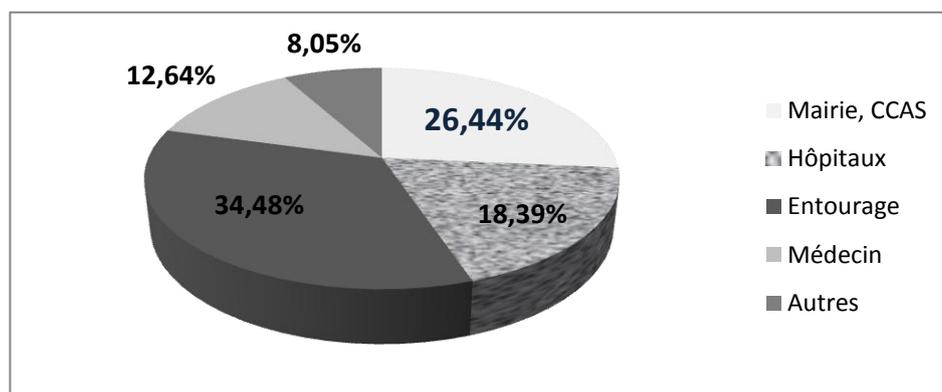
### Taux de retour :

*Sur les 420 questionnaires destinés aux familles du « CIG Services Prestataire», 118 questionnaires ont été retournés, soit un faible taux de retour de 28,10%*

## Thème 1 : L'Accueil

Ce thème comporte une question :

### Question 1 : Comment avez-vous connu le service prestataire?

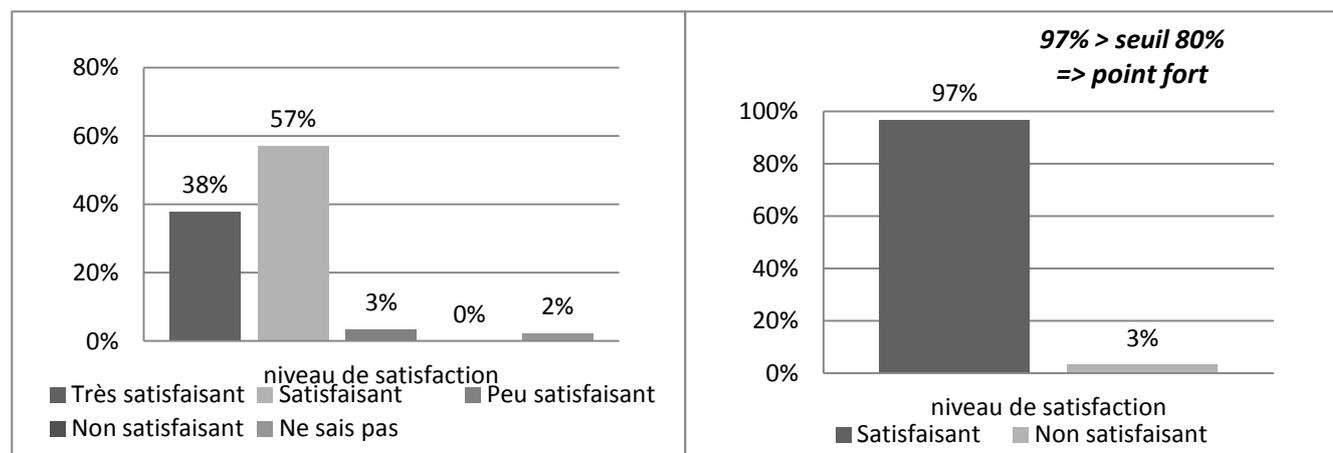


## Thème 2 : Accueil Physique et Téléphonique

Ce thème comporte six questions :

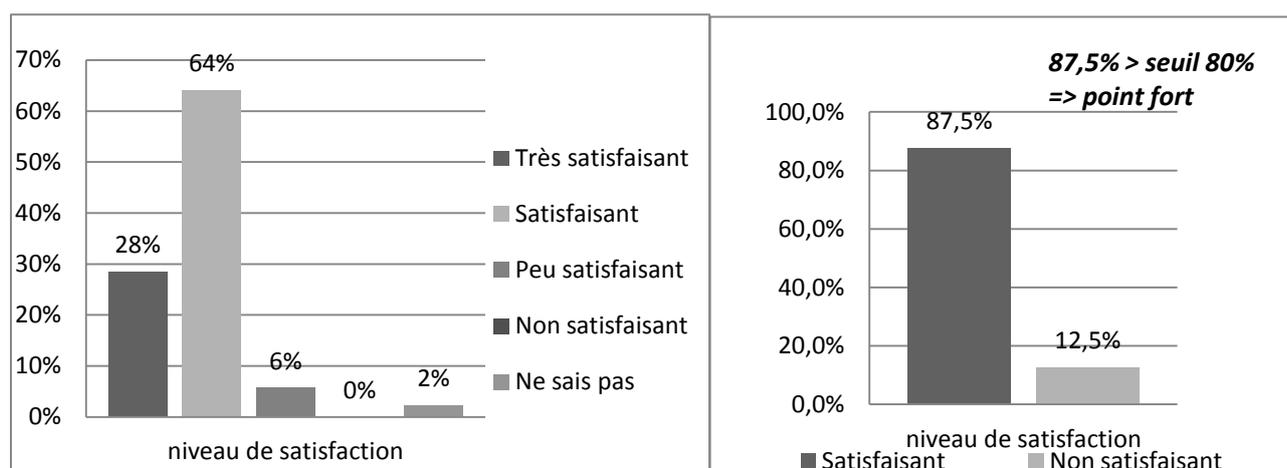
- L'Accueil téléphonique est-il satisfaisant ?
- La fréquence des contacts est-elle satisfaisante ?
- La transmission des messages est-elle satisfaisante ?
- La disponibilité du service Prestataire est-elle satisfaisante ?
- La disponibilité du service Facturation est-elle satisfaisante ?
- Le traitement des réclamations est-il satisfaisant ?

### Question 1 : l'Accueil téléphonique est-il satisfaisant ?



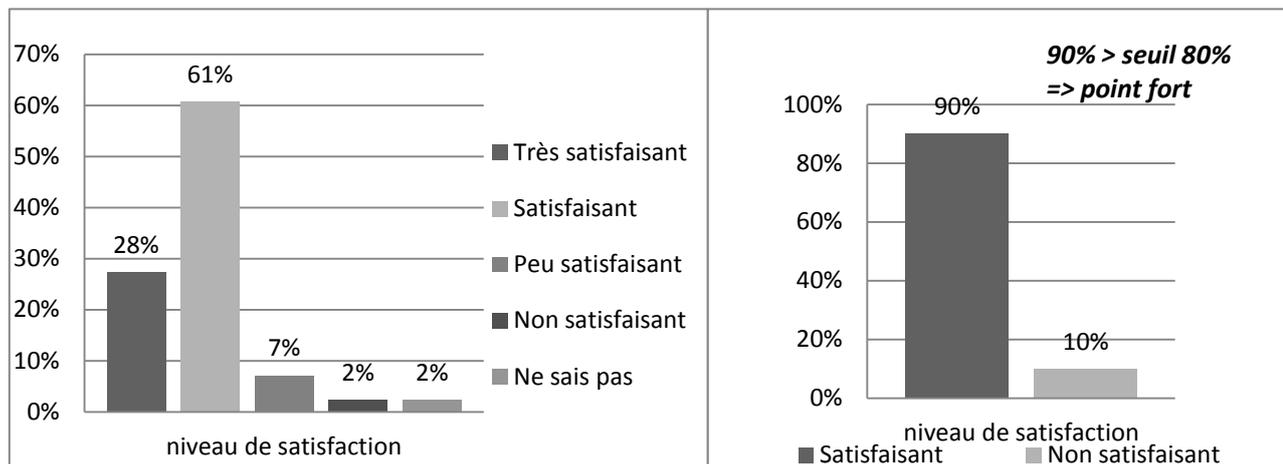
**Point fort :** selon toutes les personnes interrogées, le premier contact a été satisfaisant.

### Question 2 : La fréquence des contacts est-elle satisfaisante ?

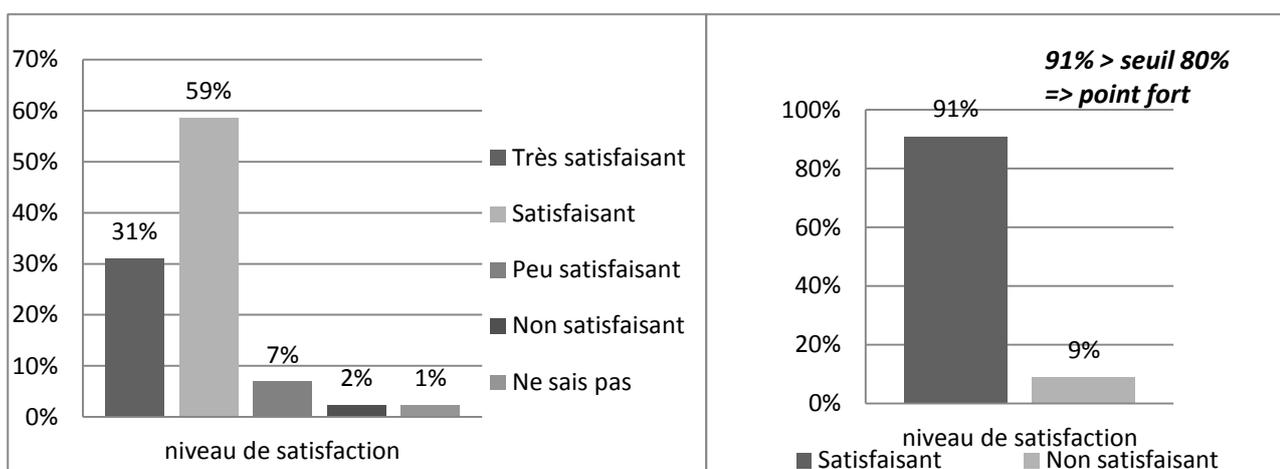


**Point fort :** selon les usagers, la fréquence des contacts a été jugée satisfaisante.

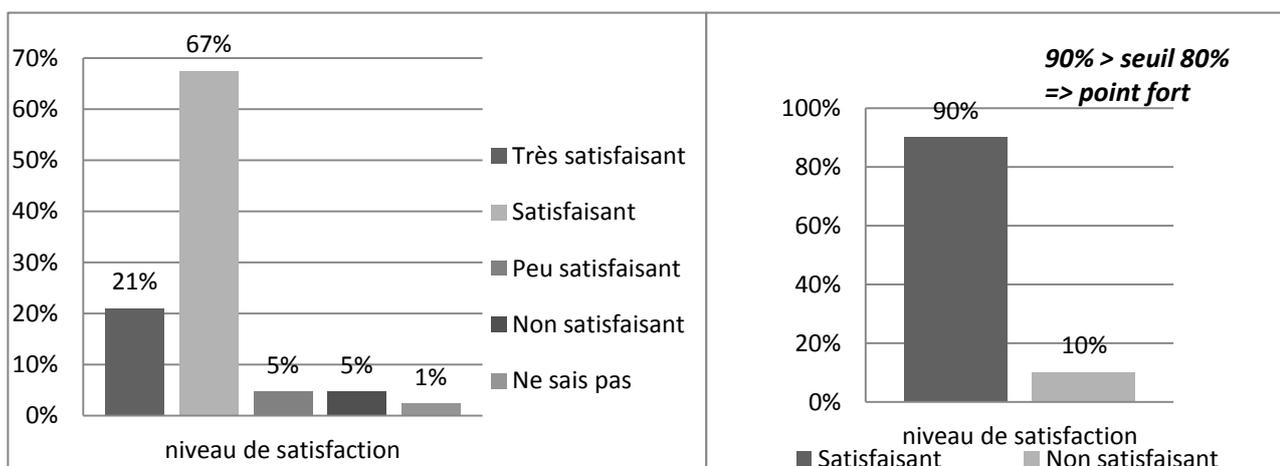
**Question 3 : La transmission des messages est-elle satisfaisante ?**



**Question 4 : La disponibilité du Service Prestataire est-elle satisfaisante ?**

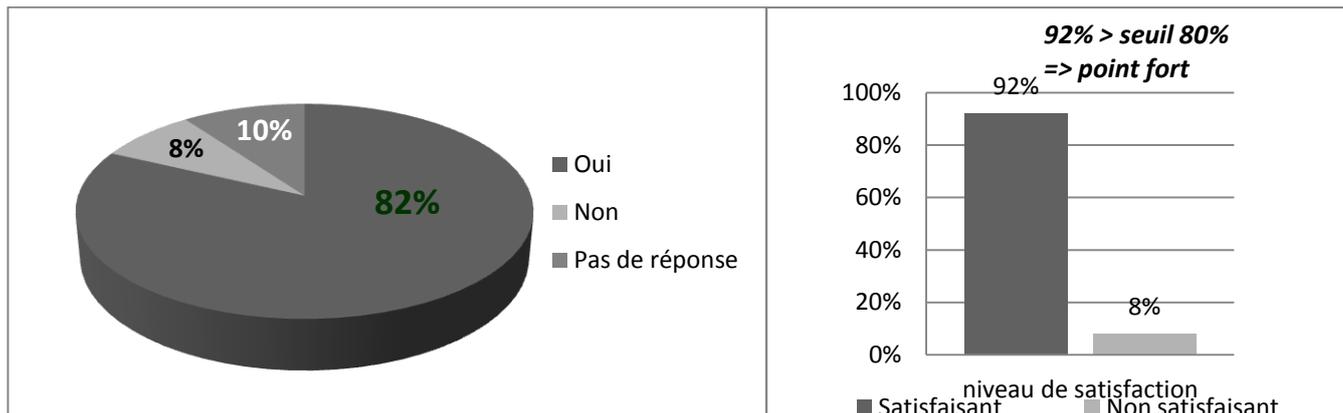


**Question 5 : La disponibilité du Service Facturation est-elle satisfaisante ?**

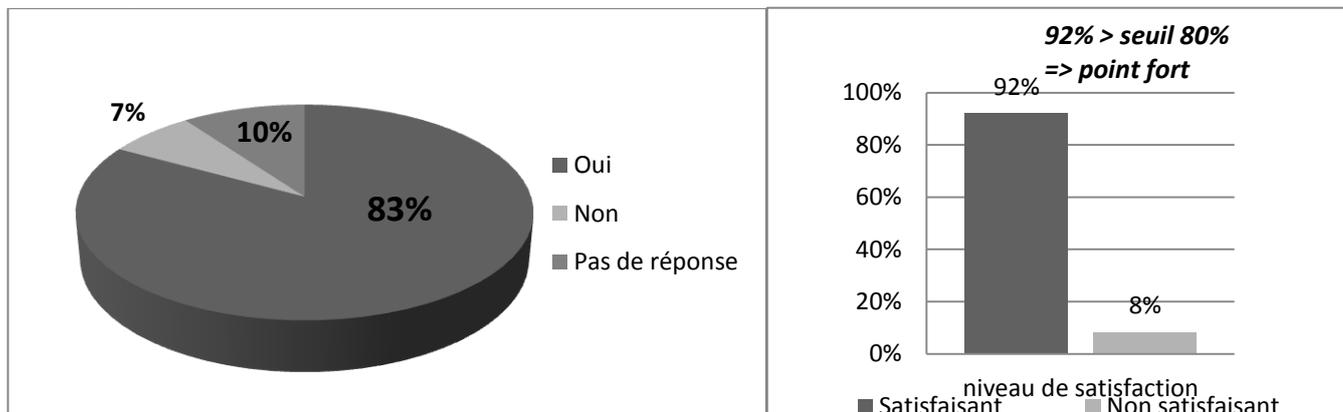


**Question 6 : Le Référent de Secteur vous a-t-il remis les documents suivants :**

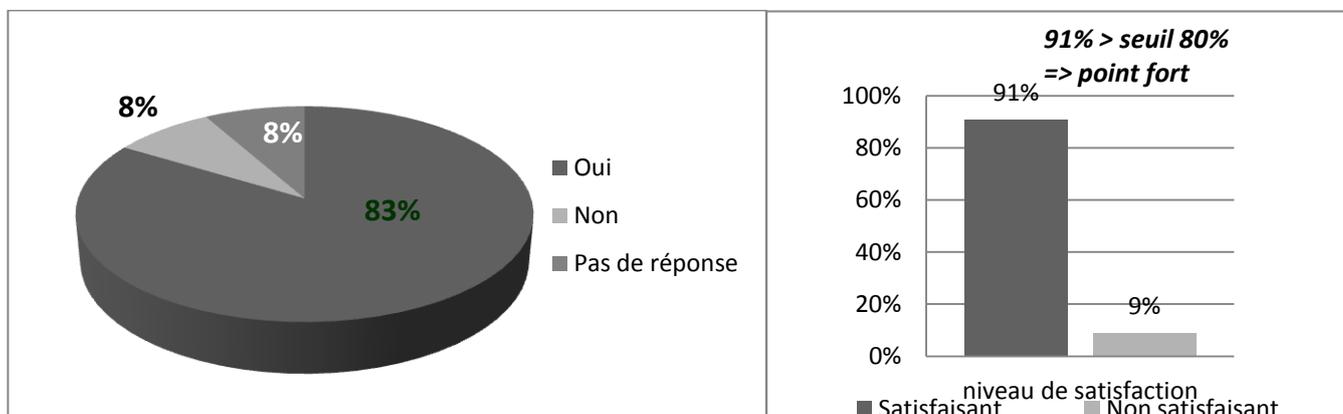
- La Charte des droits et des libertés de la personne accueillie



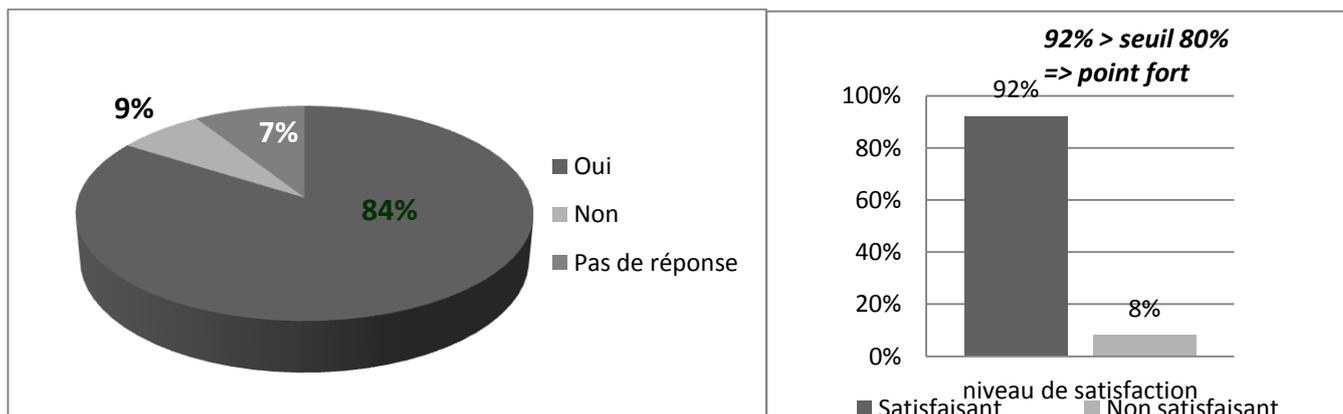
- Le Règlement de fonctionnement :



- Le Livret d'Accueil :

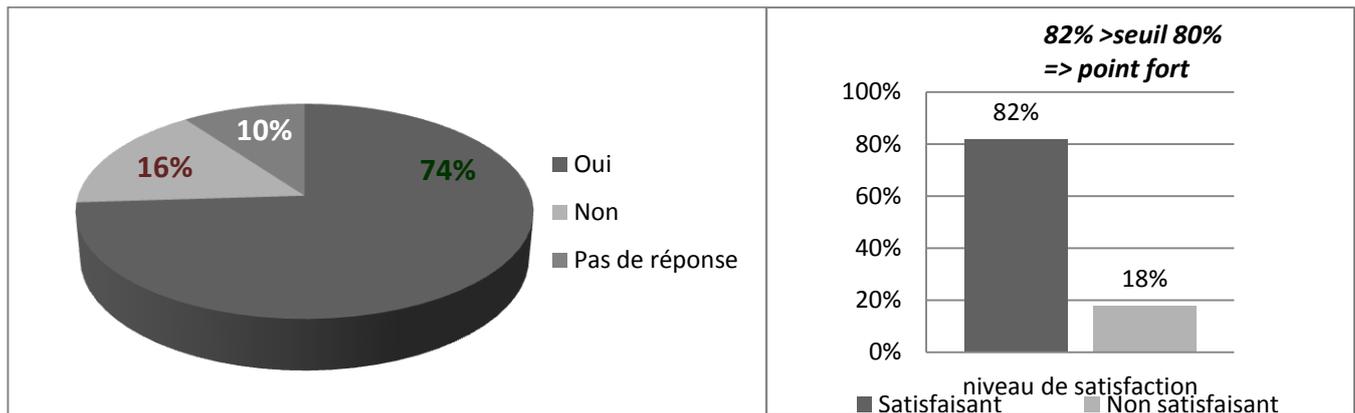


- Contrat de Prestation :

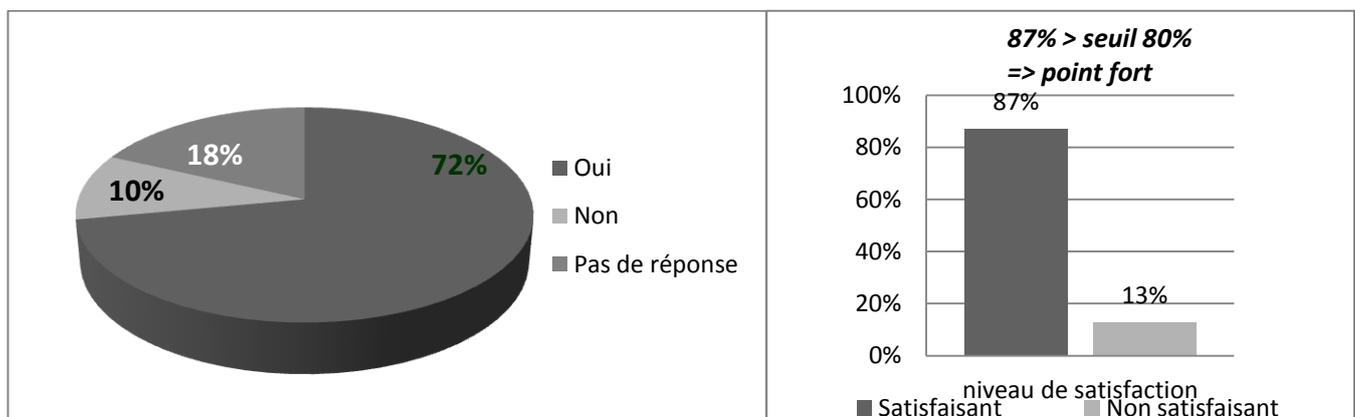


**Question 7 : Le Référent de Secteur vous a-t-il présenté les possibilités de financement :**

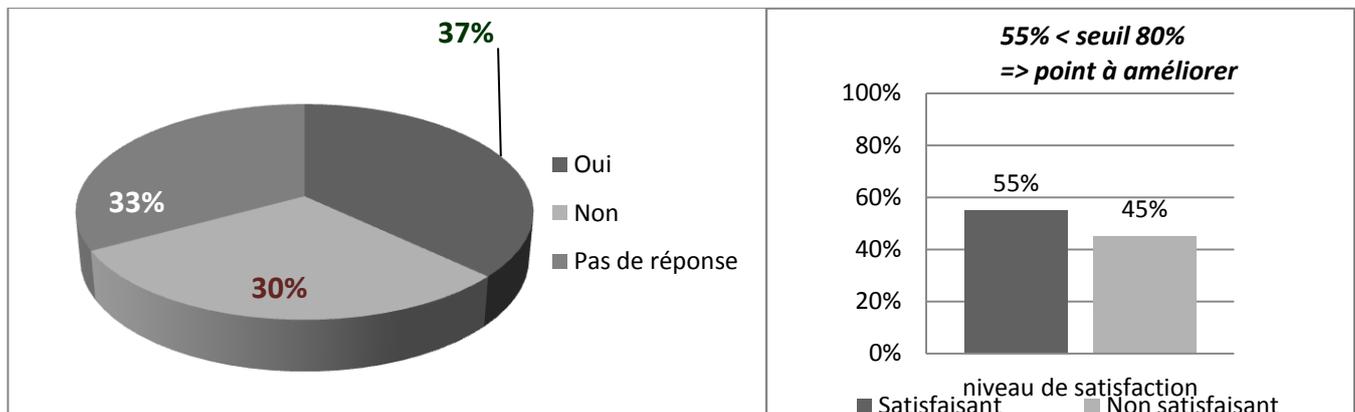
- APA :



- Caisse de Retraite :

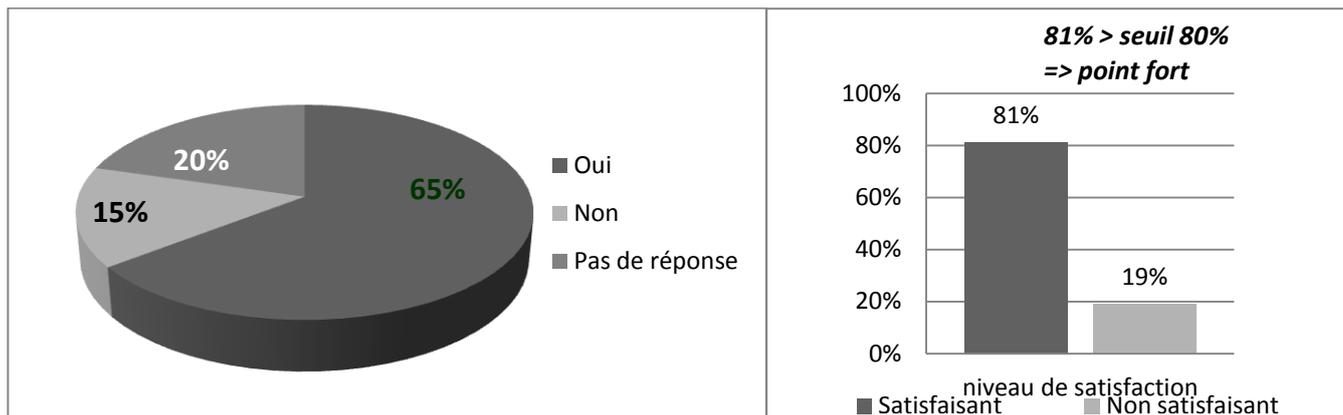


- Participation Intégrale :

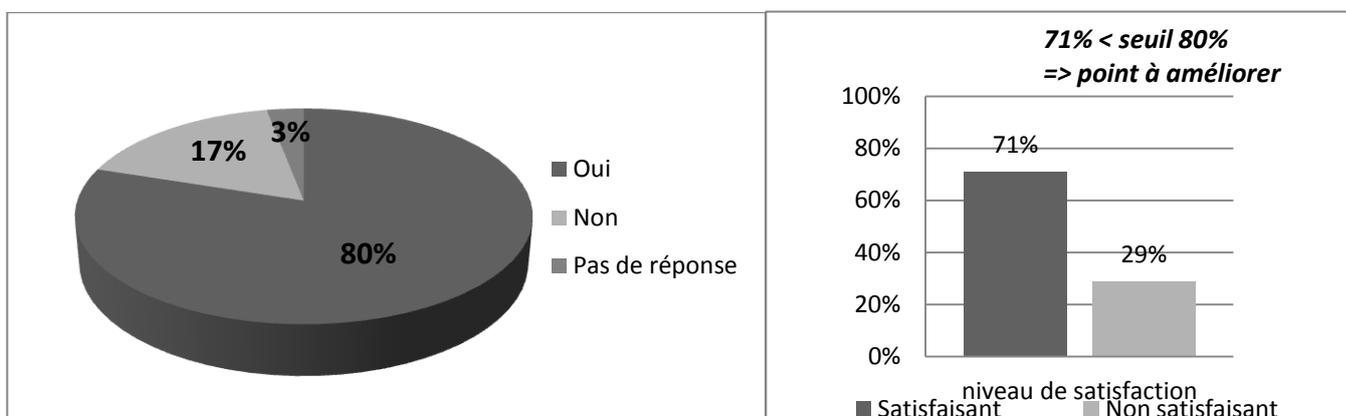


**Point à améliorer :** Une meilleure information des possibilités de financements, plus précisément, de la tarification en participation intégrale est à voire.

**Question 8 : Le Référent de Secteur vous a-t-il présenté les possibilités de financement, Défisicalisation ?**

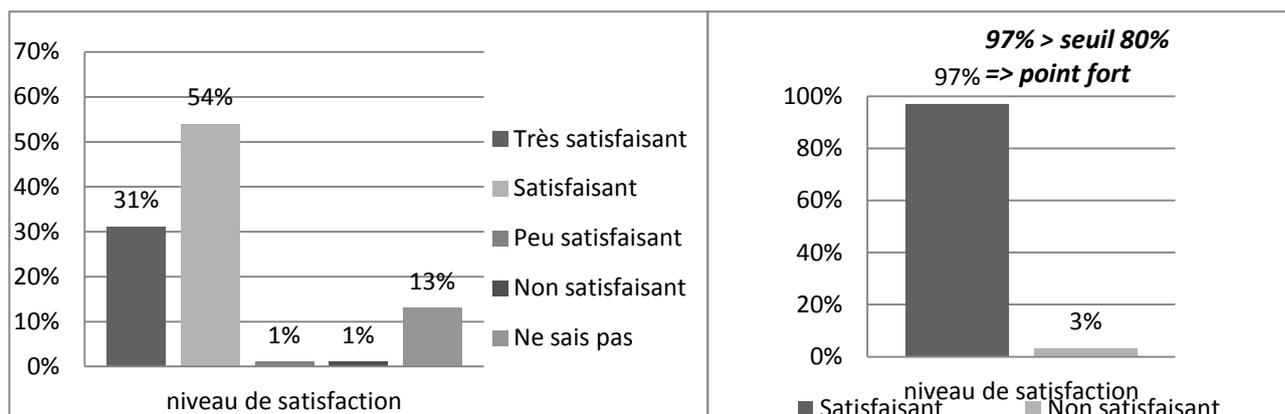


**Question 9 : Depuis le début de notre intervention, avez-vous eu une visite du Responsable ?**



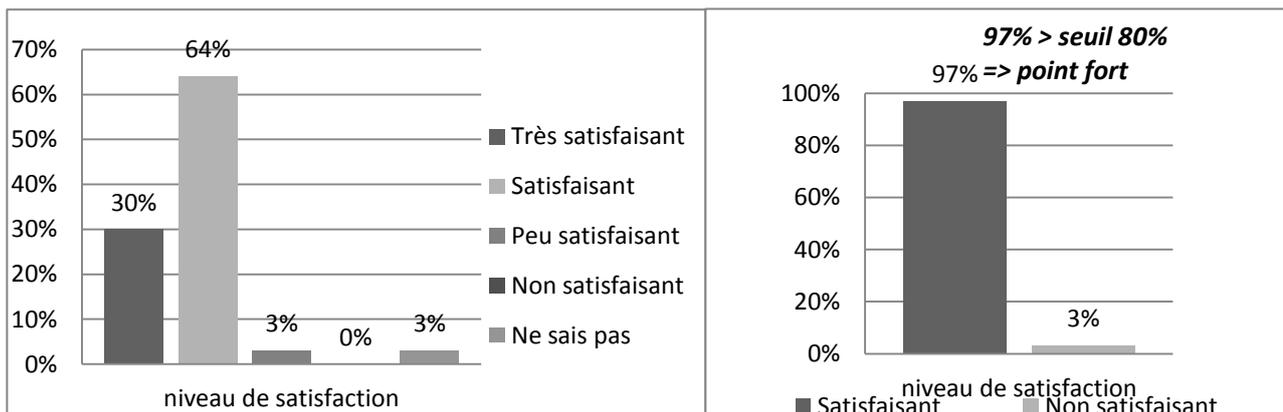
**Point à améliorer :** Les visites de la Responsable du Service Prestataire doivent être plus nombreuses au domicile des usagers.

**Question 10 : Que pensez-vous des interventions mise en place chez vous, par rapport à vos besoins et à votre demande ?**

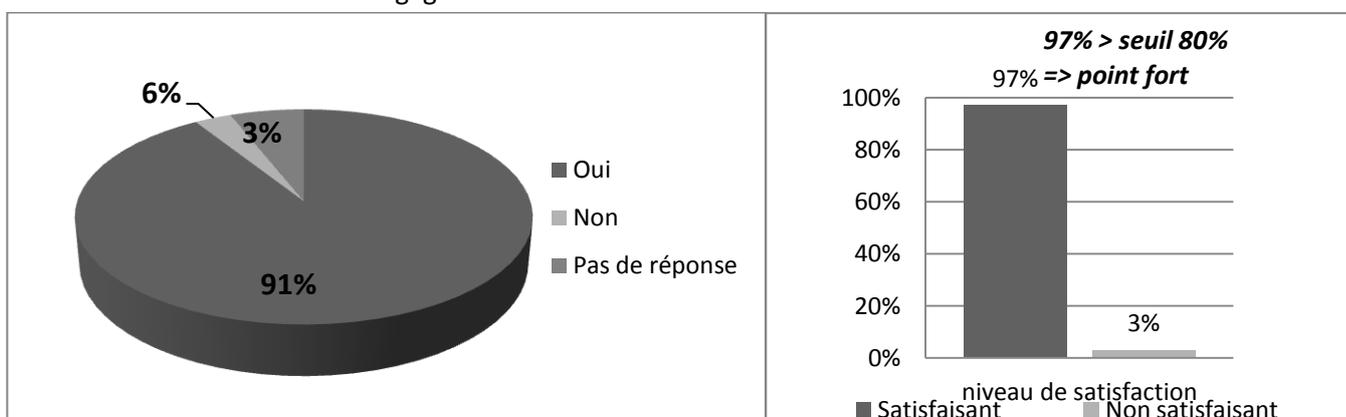


**Question 11 : Que pensez-vous du service apporté par le service prestataire sur les points suivants :**

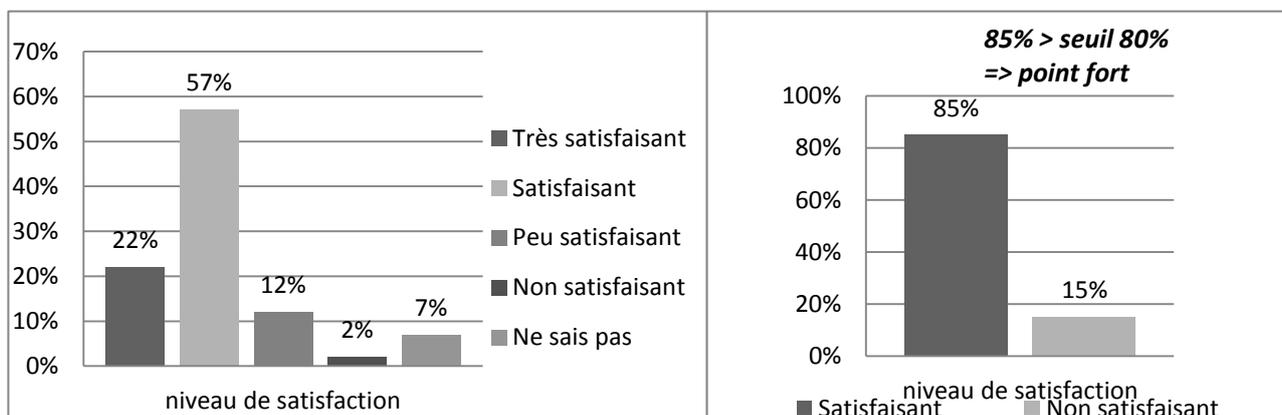
- Adaptation de vos besoins



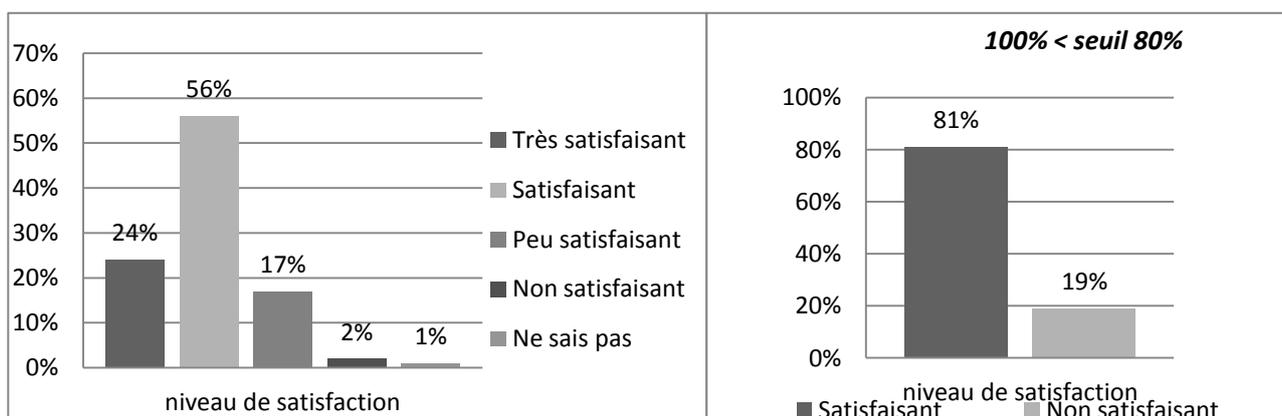
- Le service est-il conforme aux engagements initiaux



- Etes-vous satisfait de la continuité de l'intervention en cas de maladie de l'auxiliaire de vie sociale ?



- Continuité de l'intervention en période de congés de l'intervenant ?



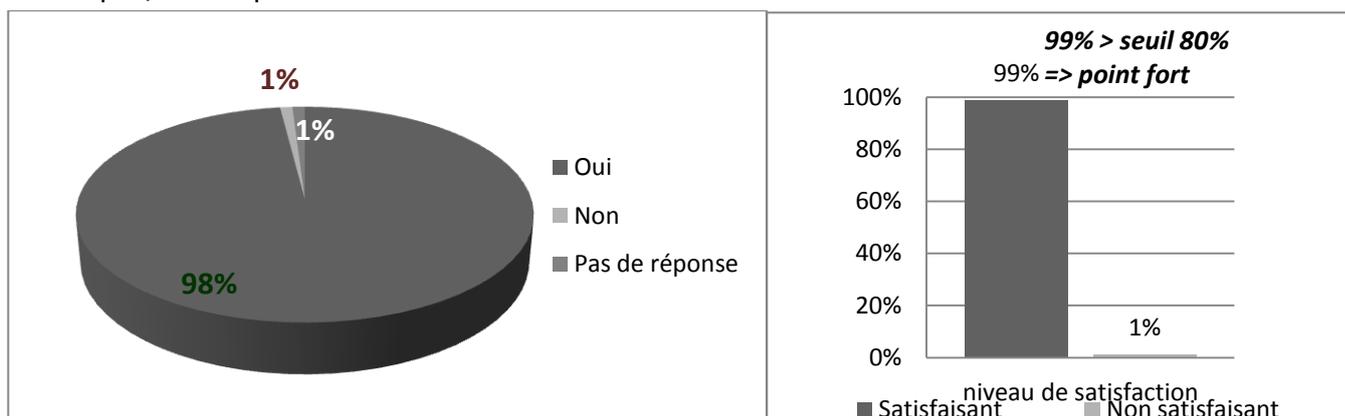
## Thème 3 : La Prestation

Ce thème comporte 2 questions :

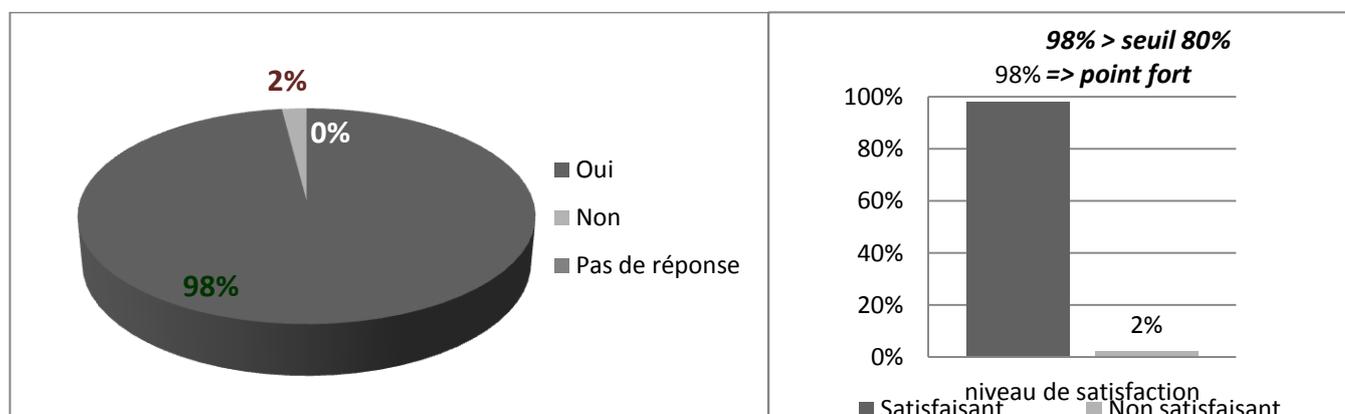
- Quelle appréciation portez-vous sur votre auxiliaire de vie sociale?
- Etes-vous satisfait de la coordination du service avec les autres intervenants (médecin, infirmière, kinésithérapeute,...), les familles ?

### Question 12 : Quelle appréciation portez-vous sur votre auxiliaire de vie sociale ?

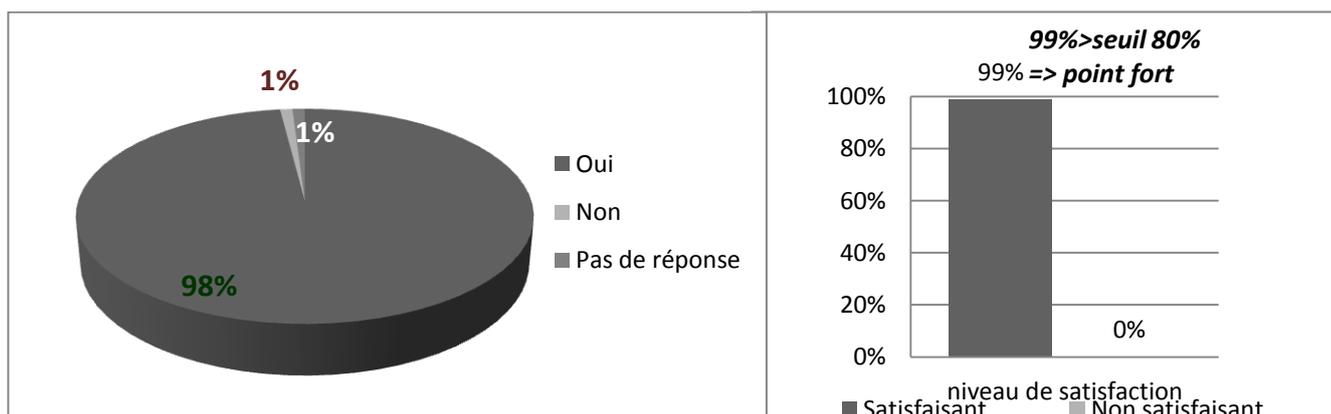
- Est-ce qu'il/elle respecte votre intimité ?



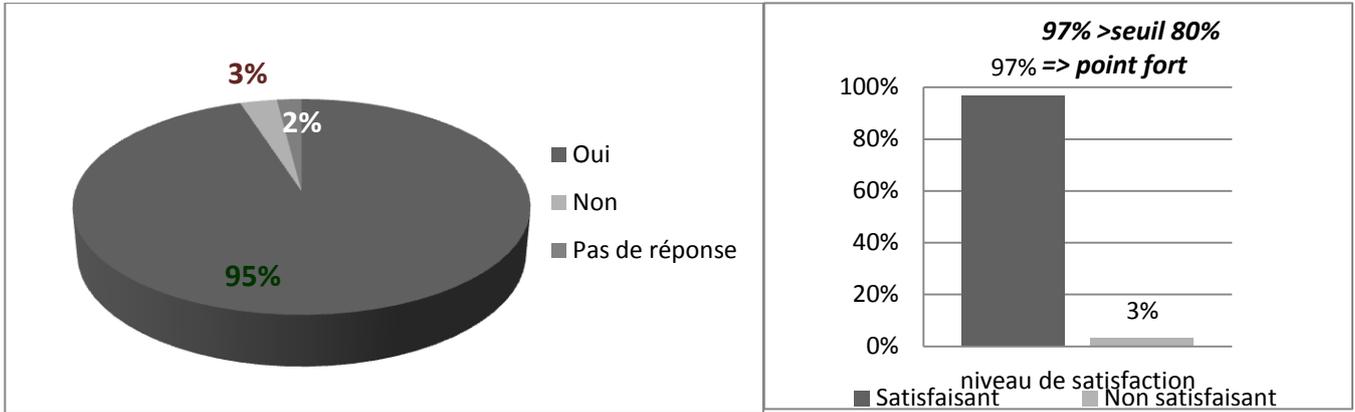
- Est-ce qu'il/elle respecte votre environnement?



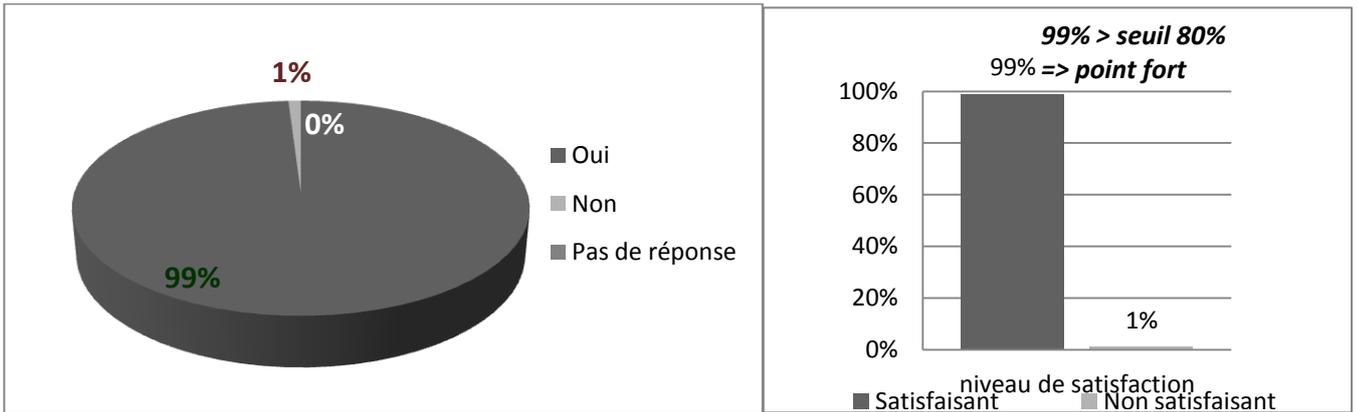
- Est-ce qu'il/elle ponctuelle?



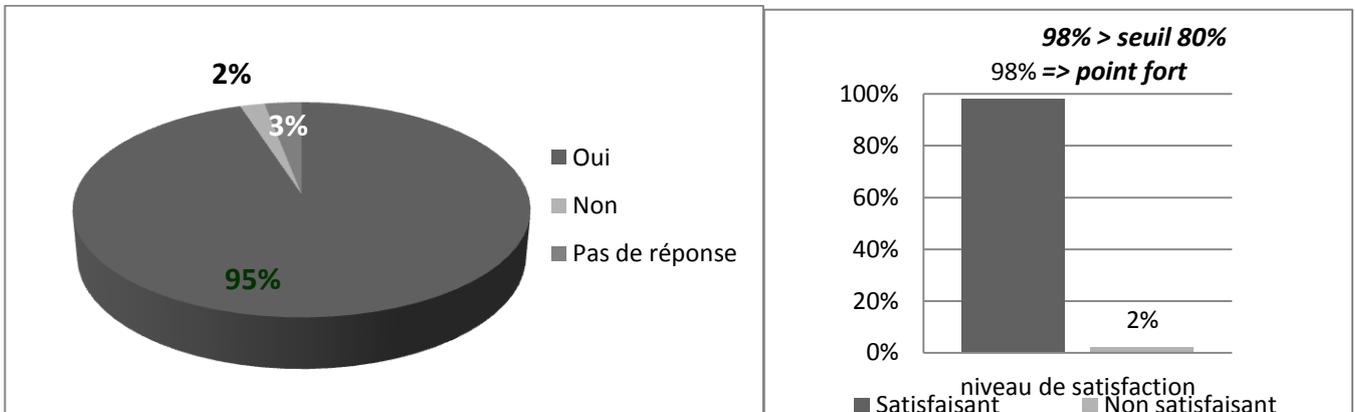
- Respecte-t-il/elle la durée d'intervention prévue ?



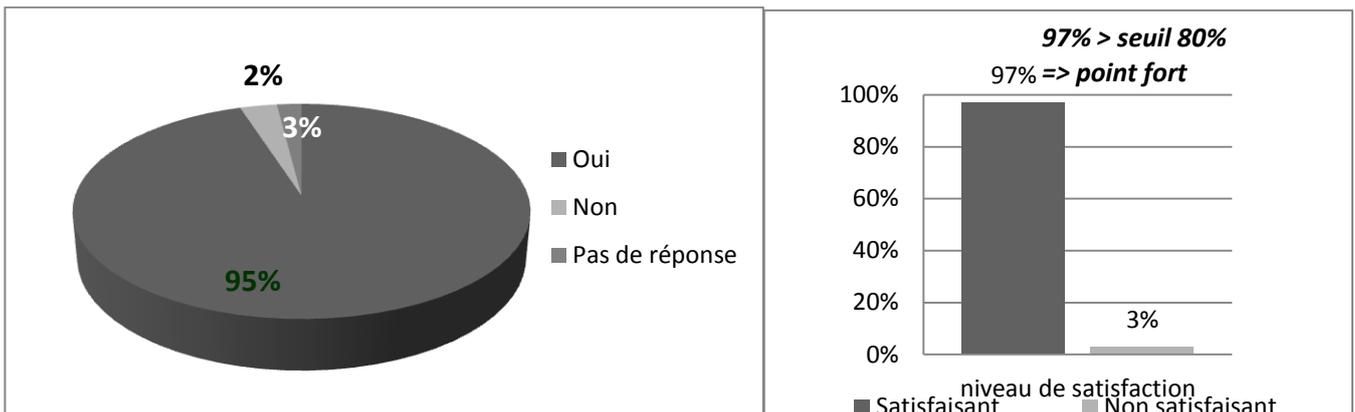
- Est-il/elle aimable ?



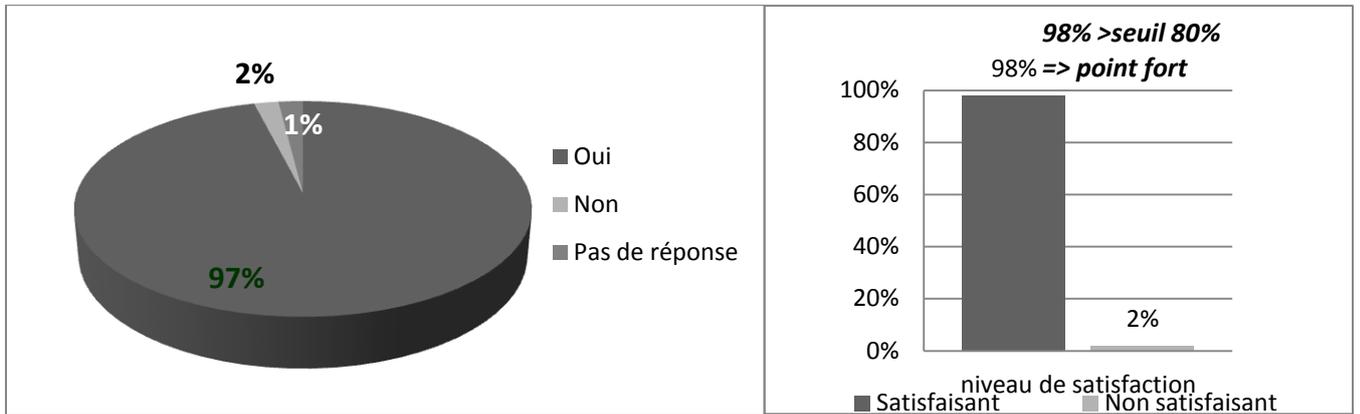
- Utilise-t-il correctement les produits ménagers ?



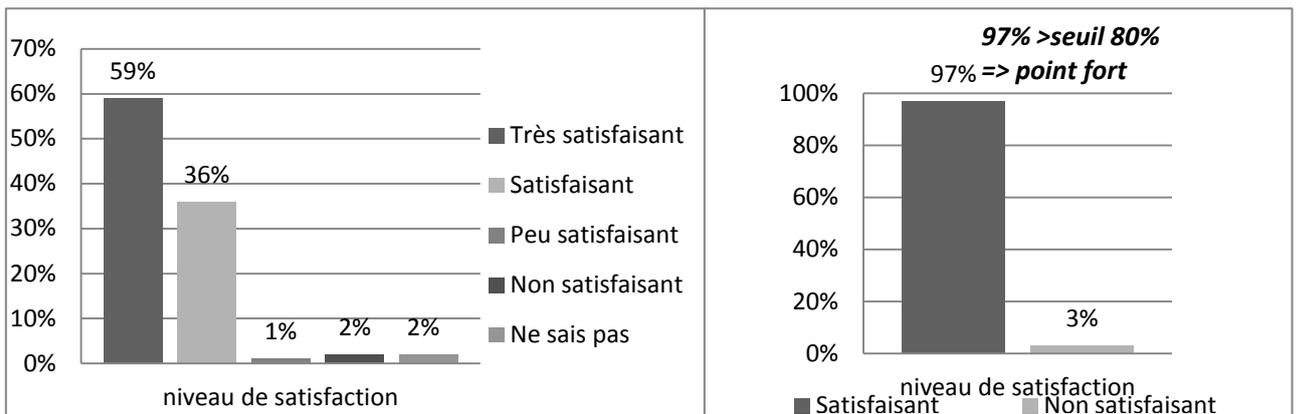
- Sa tenue de travail est-il/elle correcte (gants, blouse, badge,...)



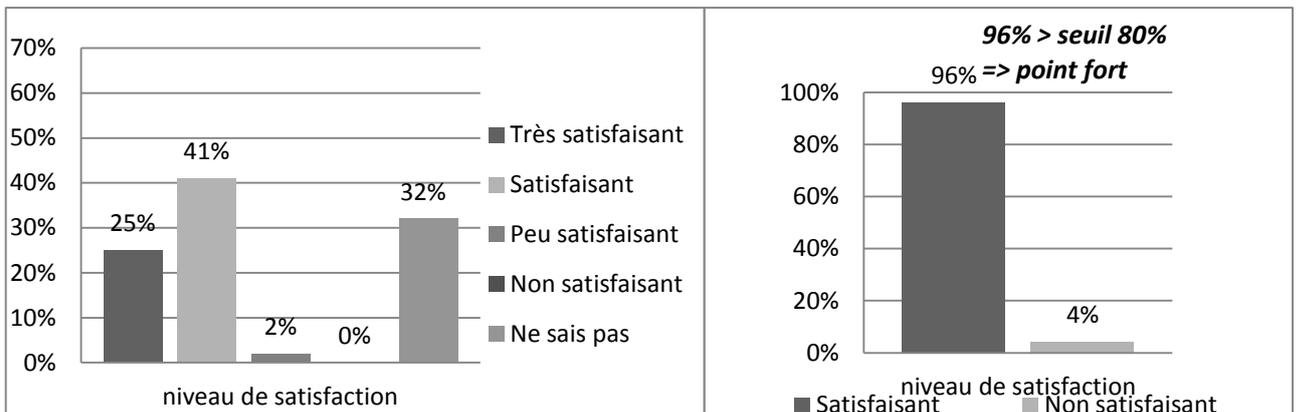
- Sa présence a-t-il/elle un effet sécurisant ?



- Etes-vous satisfait de son travail ?



- Etes-vous satisfait de la coordination du service avec les autres intervenants (médecin, infirmière, kinésithérapeute,..), les familles ?

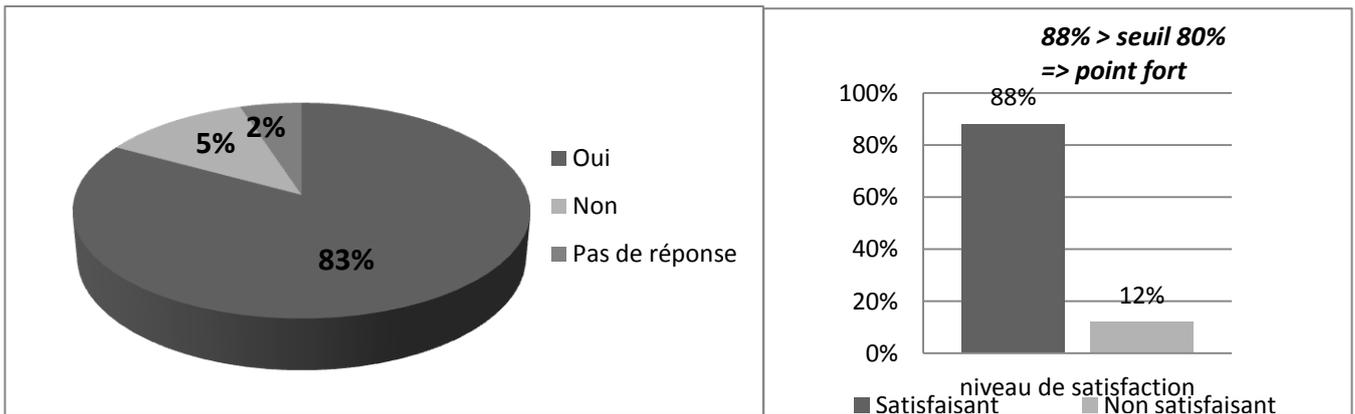


## Thème 4 : l'Avis Général

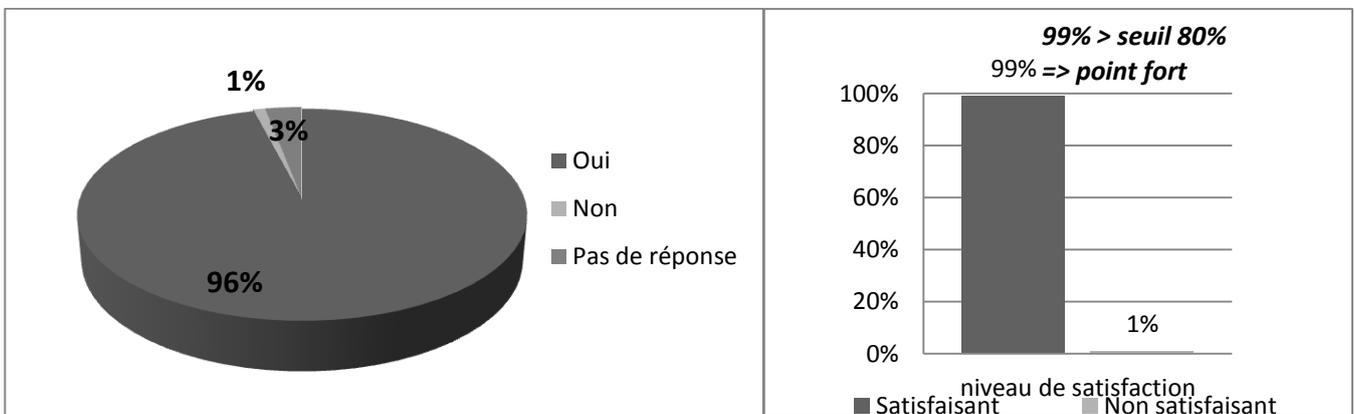
Ce thème comporte 4 questions :

- Connaissez-vous le nom de votre référent de Secteur ?
- Connaissez-vous le nom de l'intervenant(e) ?
- Connaissez-vous le nom de la remplaçante éventuelle ?
- Si plusieurs intervenants viennent à votre domicile, diriez-vous qu'il y a une bonne articulation entre eux ?

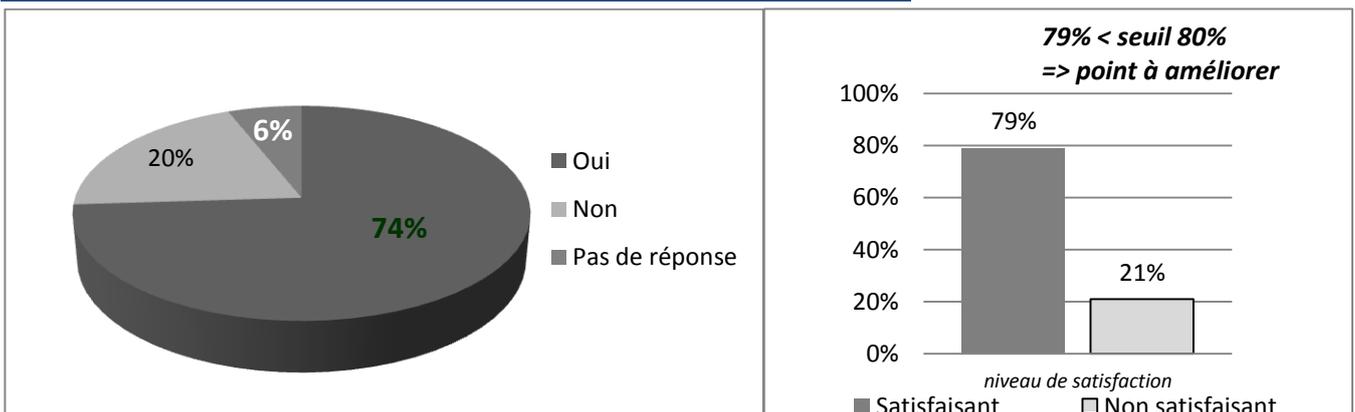
### Question 13 : Connaissez-vous le nom de votre référent de secteur ?



### Question 14 : Connaissez-vous le nom de l'intervenante ?

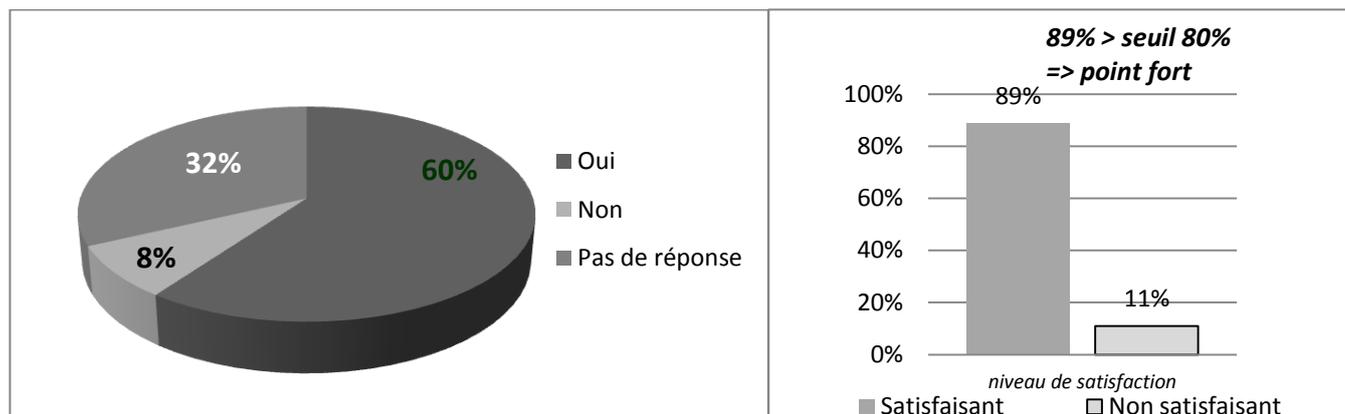


### Question 15 : Connaissez-vous le nom de la remplaçante éventuelle?



**Point à améliorer :** Plus d'informations à transmettre sur la remplaçante auprès des usagers.

Question 16 : Si plusieurs intervenants viennent à votre domicile, diriez-vous qu'il y a une bonne articulation entre eux ?



## **PRESENTATION DES RESULTATS (Usagers)**

### Taux de retour :

*Sur les 420 questionnaires destinés aux usagers, 118 questionnaires ont été retournés, soit un faible taux de retour de 28,10%*

# SYNTHESE

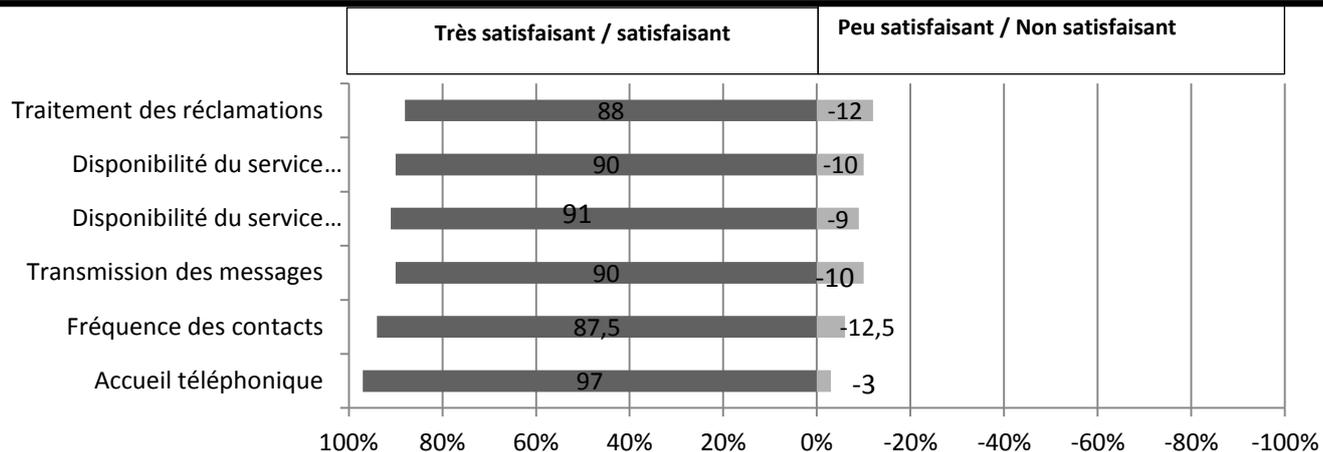
## Présentation générale des thèmes en pourcentage de satisfaction (usagers)

 : représente les items prioritaires nécessitant une action d'amélioration (car % < seuil 80%)

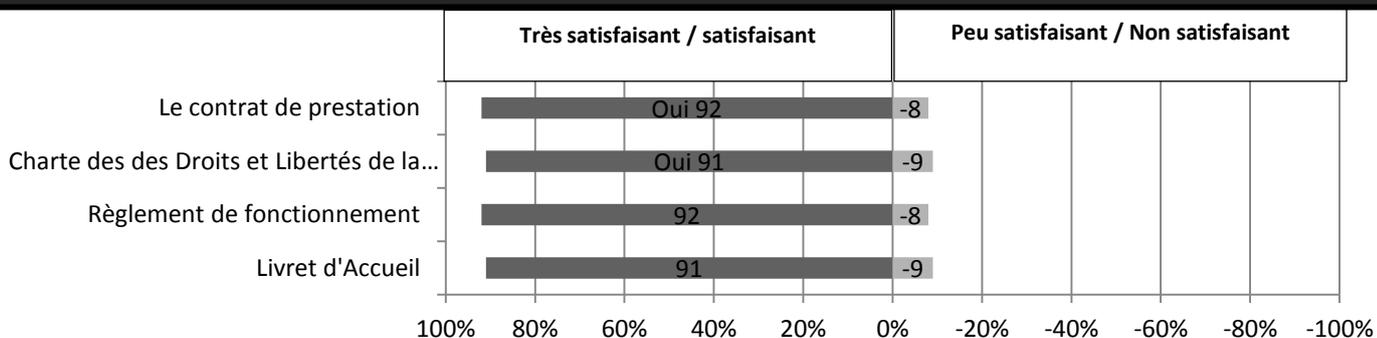
*Les diagrammes en barres présentent les pourcentages de satisfaction des usagers par thème abordé. Ils excluent les non-réponses et les personnes n'ayant répondu « ne sais pas ».*

*Les barres bleues sont les questions ne traitant pas de la satisfaction ou de la connaissance de la personne interrogée.*

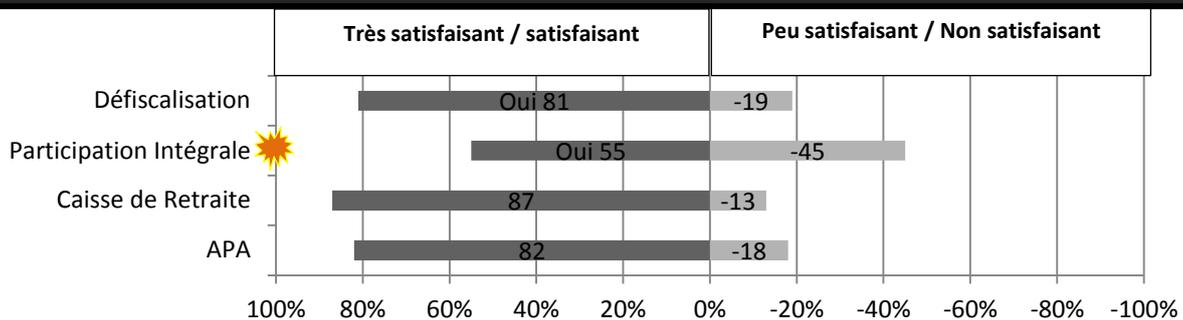
## ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE



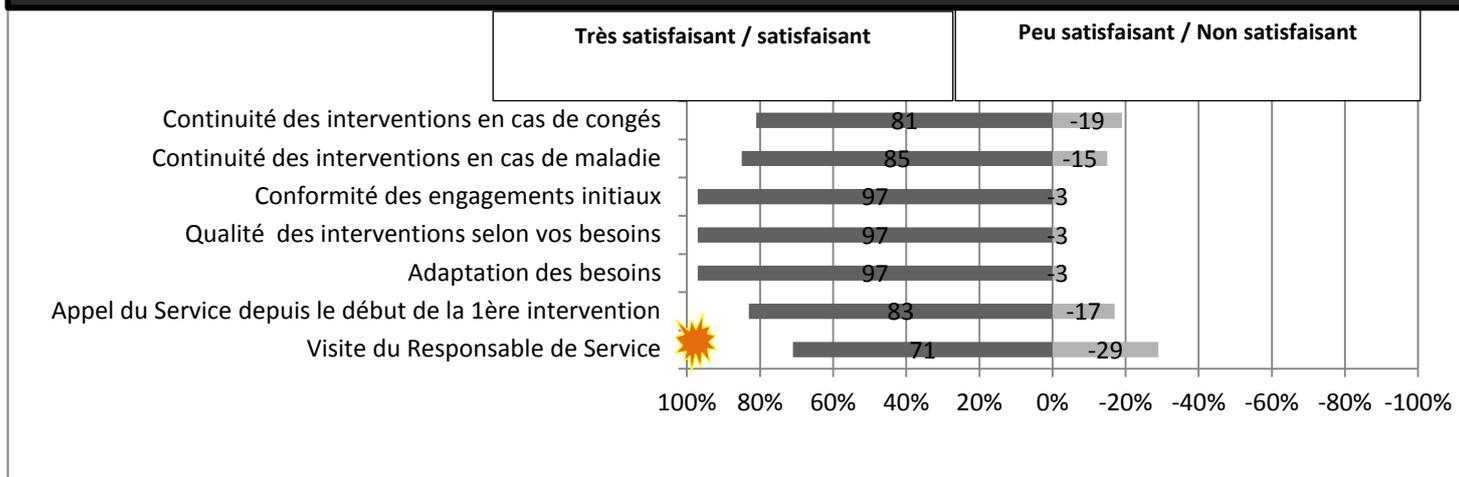
## INFORMATION TRANSMISES



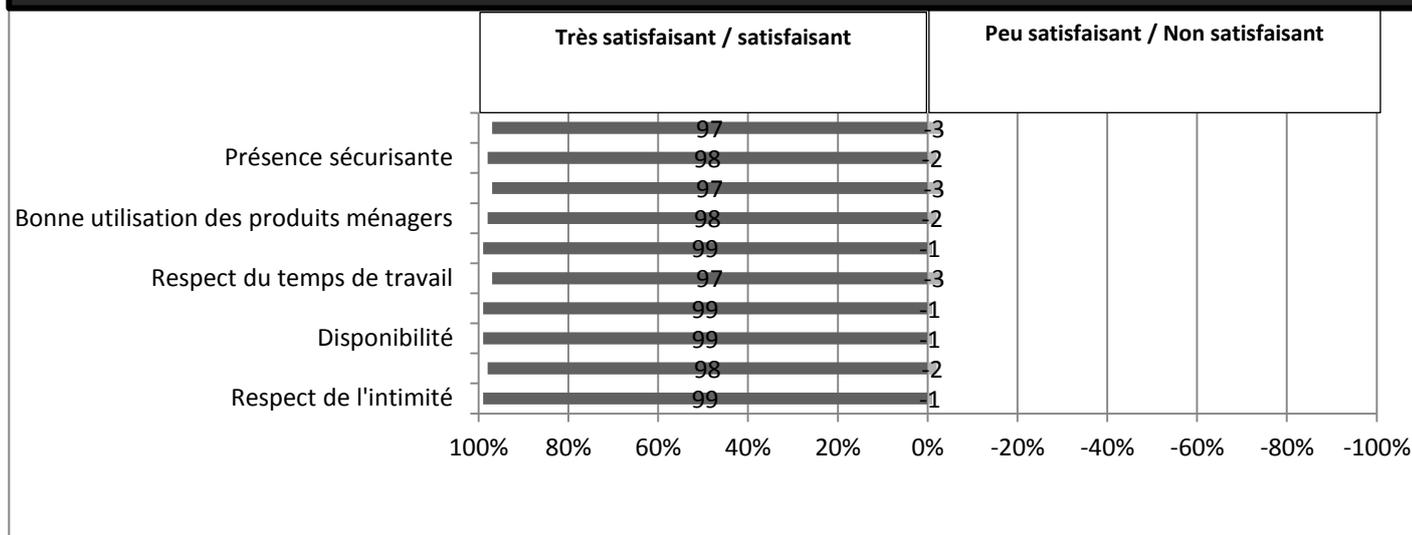
## INFORMATION SUR LES FINANCEMENTS



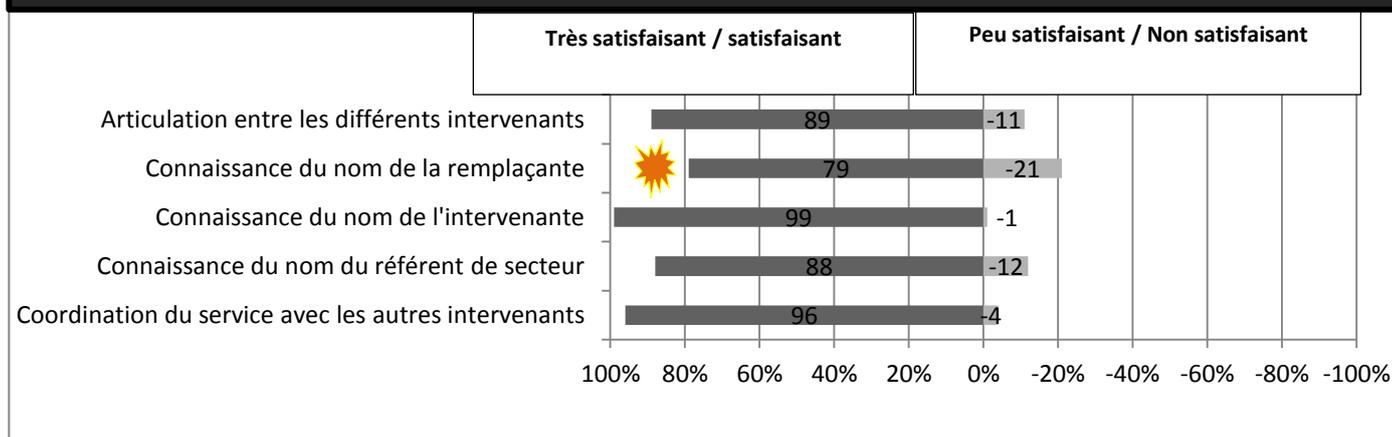
## QUALITE DU SERVICE



## APPRECIATION DE L'AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE



## AVIS GENERAL



## Conclusion générale

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

- **La connaissance de moyens de financement par le biais de la Participation Intégrale**

En effet, 45 % des usagers ne connaissent pas ce moyen de financement pour leurs prestations.

- **La Visite du Responsable de Service**

29 % des usagers n'ont jamais rencontré la Responsable du Service.

- **La connaissance du nom de l'auxiliaire de vie en cas de remplacement.**

En effet, d'après l'enquête de satisfaction adressée aux usagers 21 % d'entre eux ne connaissent pas le nom de l'auxiliaire de vie sociale qui intervient à leur domicile en cas de remplacement de l'auxiliaire de vie sociale « titulaire du foyer ».

Enfin, il serait judicieux de mettre en place une action afin d'inciter davantage les familles et/ou les usagers 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'améliorations ont été dégagés et permettront de mettre en place un plan d'action.