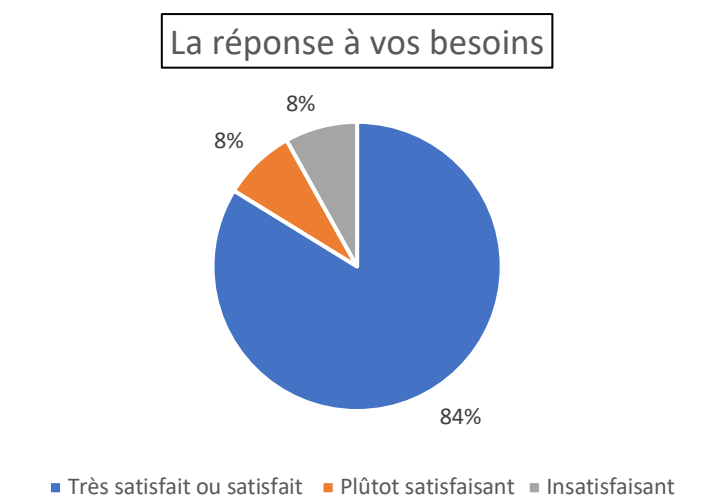
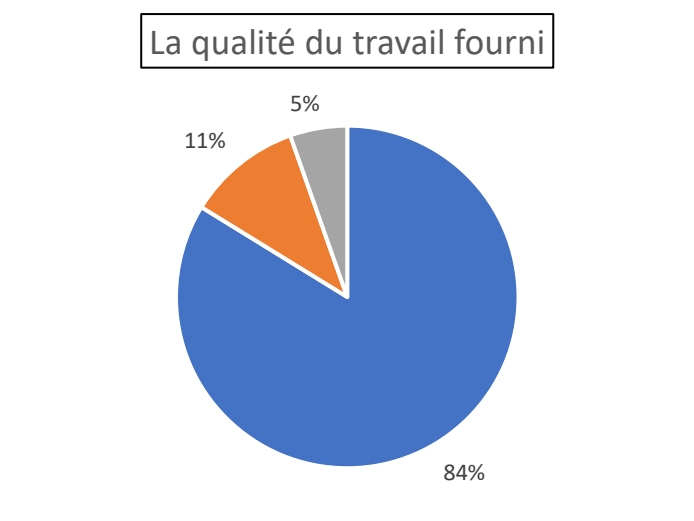
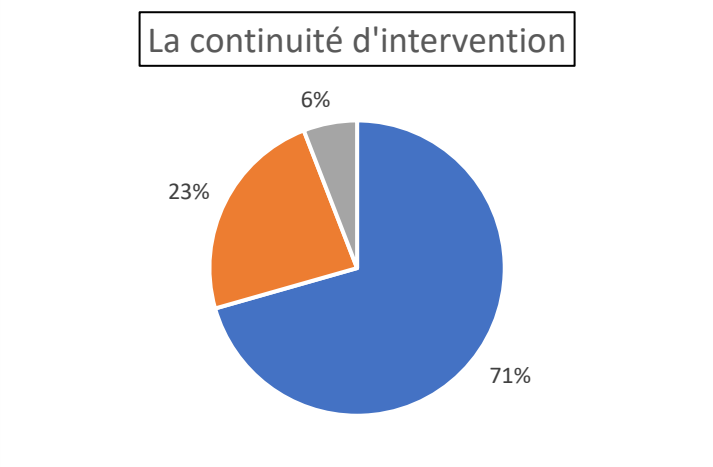
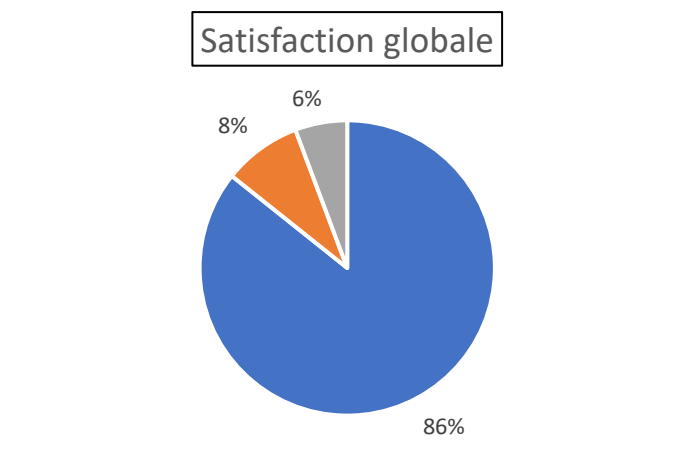
Synthèse Enquête de satisfaction 2021

Le travail sur le terrain

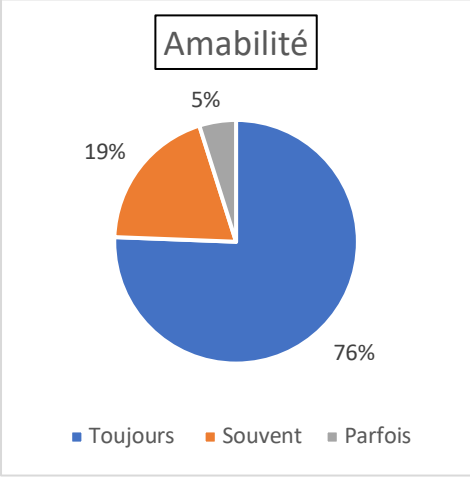


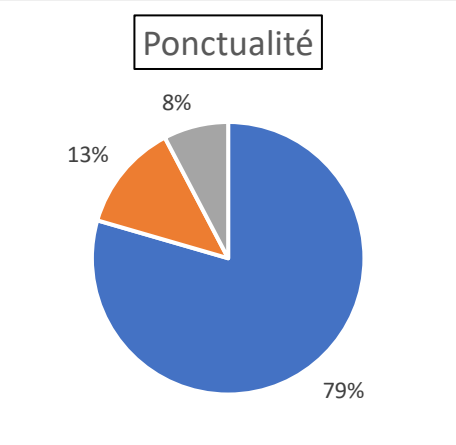


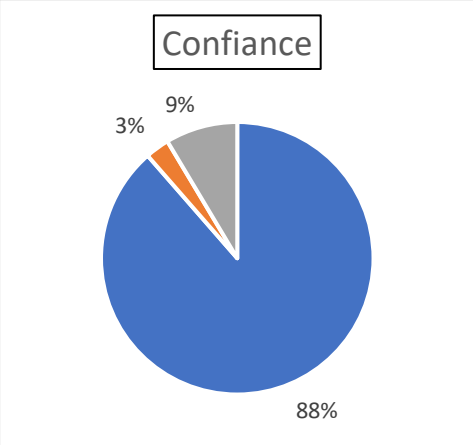




Nos intervenants







Les relations avec l'agence

Les leçons que nous tirons de l'enquête

1 : Nous devons progresser sur la continuité de l'intervention et notamment en cas d'absence de l'intervenant habituel et du travail fourni de certains de nos intervenants

2 : Enfin, nous devons veiller à maintenir un rythme de visite à domicile régulier pour que toutes nos prestations correspondent le plus possible aux besoins de nos bénéficiaires

3 : Il n'y a pas de référent bureau auprès des bénéficiaires

4 : La plupart des bénéficiaires n'ont pas connaissance ou oublient qui est leur référent

Alp'âge services

Enquête de satisfaction de Alp'âge Autonomie 2021

Introduction

Le but de ce rapport est de présenter les résultats de l'enquête de satisfaction menée courant 2021 auprès des bénéficiaires du service d'aide à domicile Alp'âge Autonomie.

Méthode et chronologie de l'enquête :

Création du questionnaire en Juin 2018
Envoi du questionnaire Décembre 2020
Recueil des informations Avril-Mai 2021
Mai 2022 : saisie et analyse des données.

Cadre d'analyse :

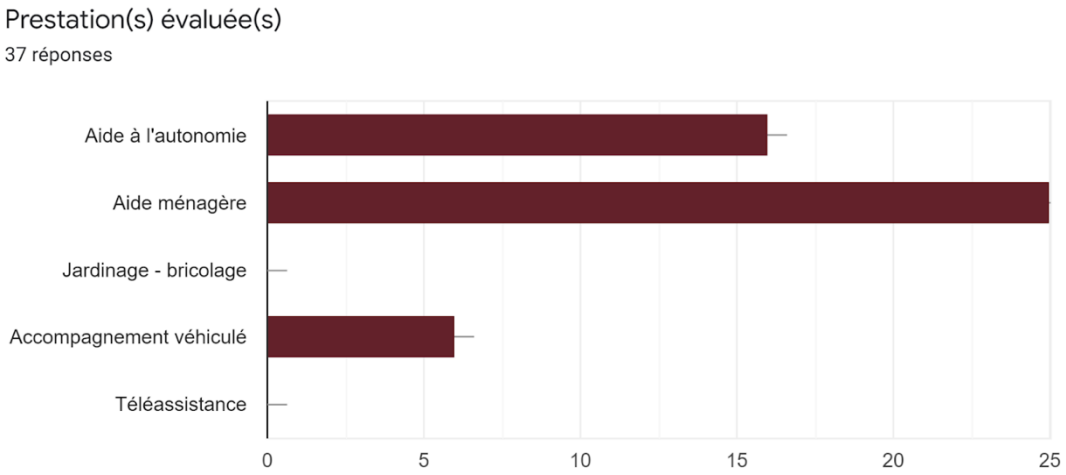
Cette enquête nous a permis de récolter 42 questionnaires. Cela peut s'expliquer par le fait que nos bénéficiaires ne sont pas tous en capacité d'y répondre et que leur entourage n'a pas pris le temps d'y répondre ou n'a pas les informations nécessaires à leur disposition pour y répondre.

Or, il convient normalement, sur un plan statistique, de collecter à minima 30 réponses avoir une marge d'erreur inférieure à 5 %. Avec 42 réponses en notre possession, notre enquête a obtenu un nombre de réponses supérieur à la moyenne, ce qui réduit le risque d'erreurs.

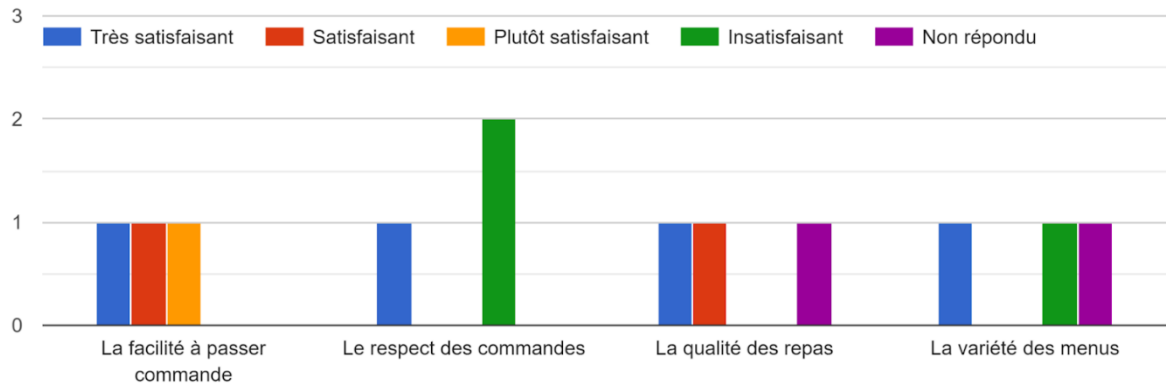
I) Analyse des réponses

Prestations évaluées

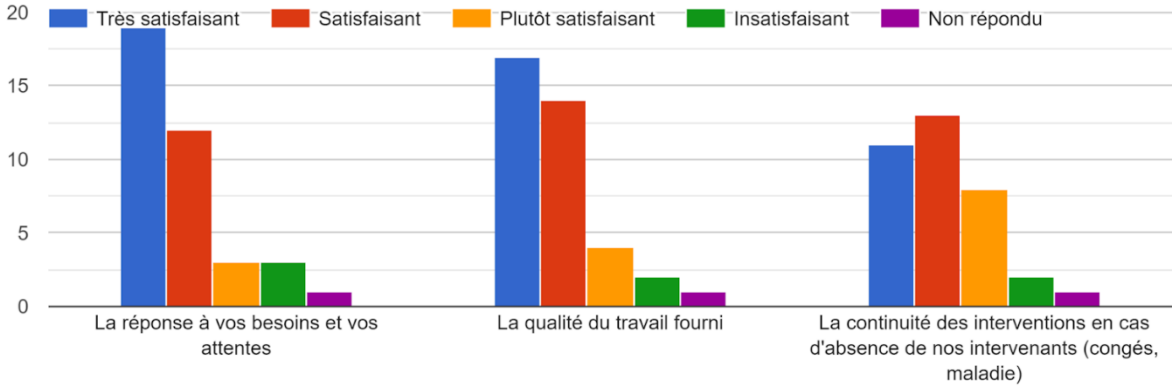
Parmi les retours que nous avons obtenus, 43,2 % des répondants font appel à nos services pour de l'aide à l'autonomie, 67,6% pour de l'aide-ménagère, 0 % pour du jardinage/bricolage et 16,2% pour des accompagnements véhiculés, ce qui est globalement représentatif de notre activité.



1-1 / Uniquement pour le service de livraison des repas, que pensez-vous du service apporté sur les points suivants :



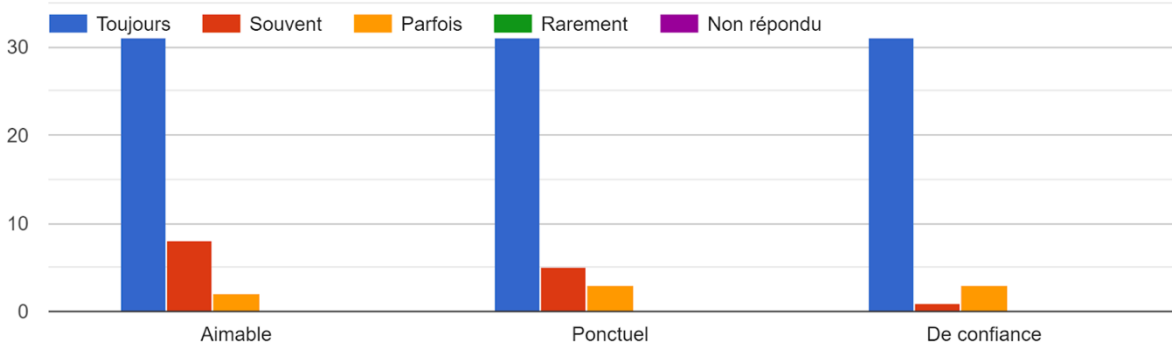
1-2 / Pour l'aide ménagère et l'aide à l'autonomie, que pensez vous des services apportés sur les points suivants :



Evaluation de la qualité du personnel intervenant à domicile

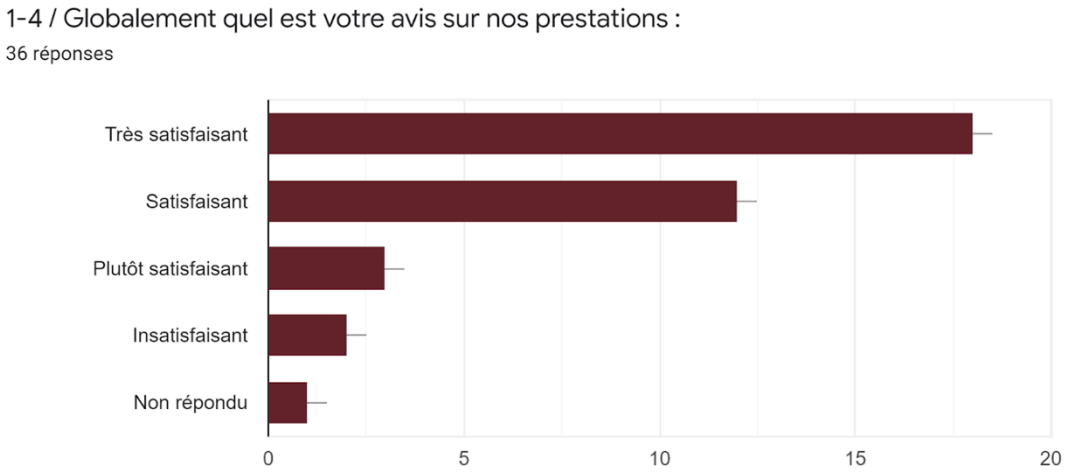
Sur cette thématique, nos bénéficiaires apprécient le travail de nos intervenants et leur attitude en général, notamment leur ponctualité malgré les contraintes liées au secteur rural.

1-3 / Le personnel qui intervient en général chez vous est :



Satisfaction globale sur les prestations

Globalement, 50% des bénéficiaires de nos services sont très satisfaits, 33,3% sont satisfaits et 8,3% sont plutôt satisfaits.



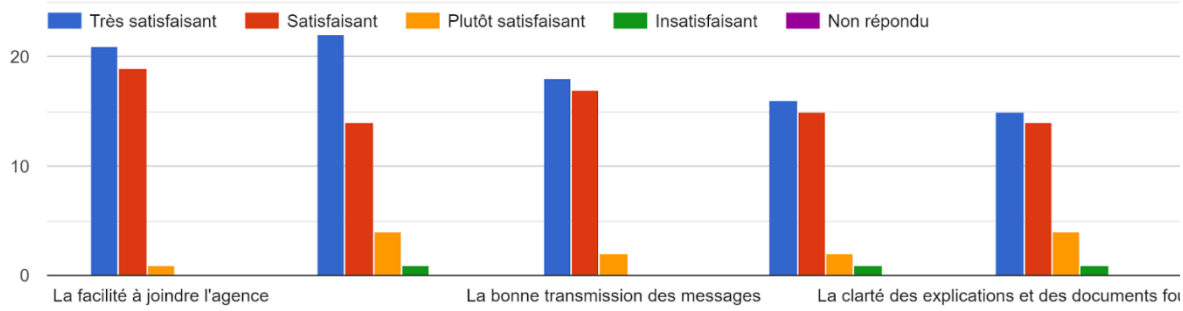
Les relations avec votre agence

Evaluation détaillée des relations avec l'agence, analyse par items.
Différents points ont été évalués, en ce qui concerne les relations entre les bénéficiaires et l'agence :

- La Facilité à joindre l'agence
- Le bon traitement des demandes
- La bonne transmission des messages
- La coordination entre l'agence et les intervenants
- Le traitement des réclamations
- La clarté des explications et documents fournis par l'agence

Le détail des résultats de l'évaluation de ces items est détaillé dans le graphique ci-dessous. À noter que sur des points particuliers, certains bénéficiaires expriment leur insatisfaction. Cela fait ressortir l'existence d'axes à travailler afin de mieux satisfaire les bénéficiaires.

2-1 / Que diriez-vous de vos relations avec votre agence sur les points suivants :

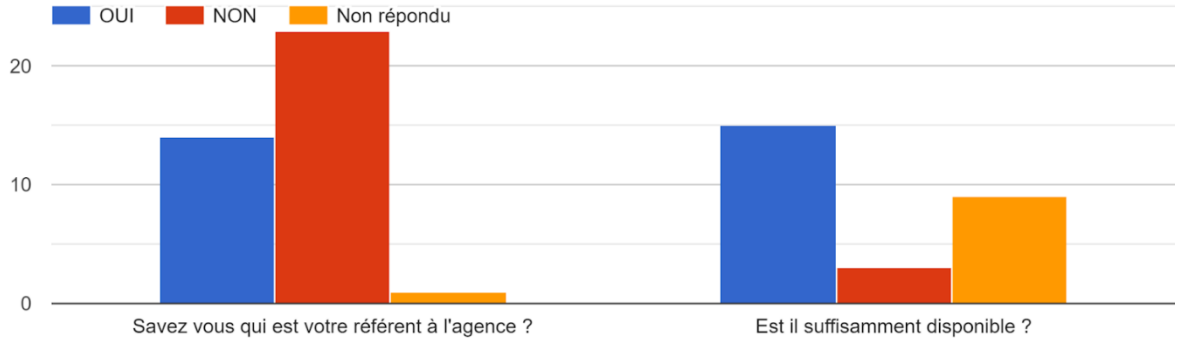


Evaluation globale des relations avec votre référent à l'agence

Les différents items évalués sont les suivants :

- Connaissance du référent
- Disponibilité du référent
- Réalisation de la réévaluation annuelle
- Utilité des réévaluations annuelles

2-2 / Le référent est la personne en charge de votre dossier, il s'occupe de vous à l'agence et se charge de coordonner les prestations à votre domicile.



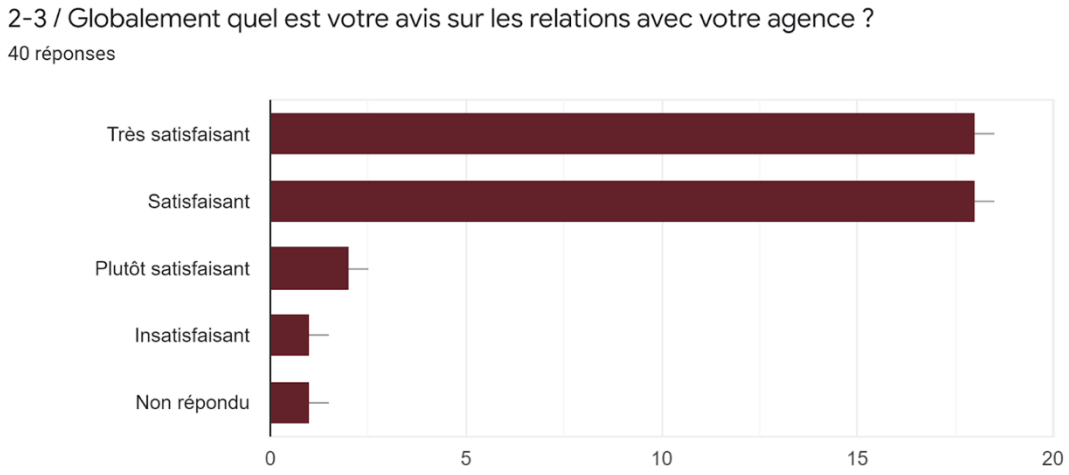
Il ressort des résultats de l'enquête que les bénéficiaires ayant répondu à l'enquête n'ont pas tous connaissance de leur référent. Mais à l'évidence, certains d'entre eux en ont connaissance, ce qui a permis une meilleure prise en charge de leurs besoins et attentes, et une meilleure disponibilité.

Evaluation globale des relations avec l'agence

Les résultats sont globalement les mêmes que l'évaluation globale du service rendu :

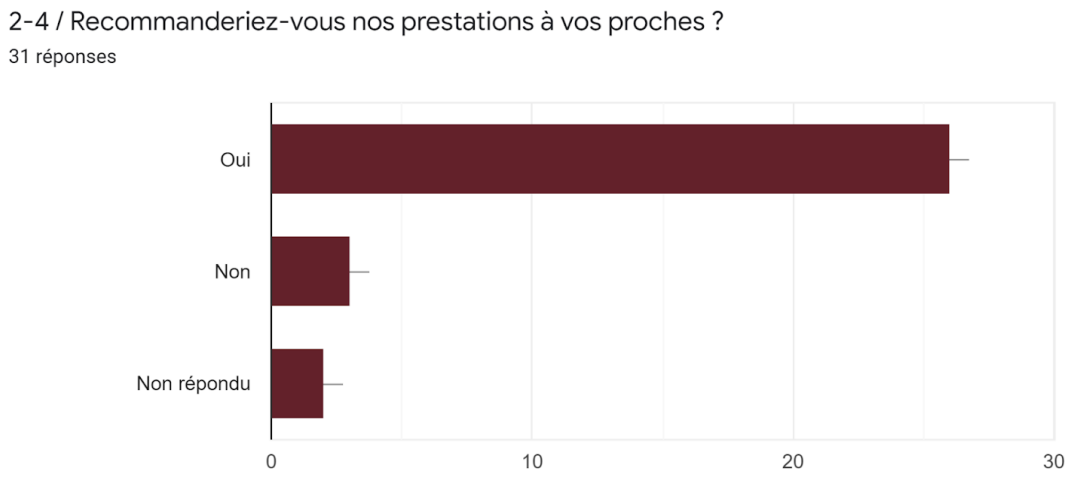
- 45 % des bénéficiaires sont très satisfaits
- 45 % sont satisfaits
- 5 % sont plutôt satisfaits

À noter que le nombre de bénéficiaires plutôt satisfaits est plus important que pour l'évaluation globale du service. Ceci signifie que les relations avec l'agence sont malgré tout moins bien évaluées que le service en général. Or, ceci constitue une part essentielle de la qualité du service. Il conviendra donc de travailler ce point en 2022.



Recommandation de l'agence

Globalement, 83,9 % des répondants recommandent l'agence ce qui est relativement important et 9,7% ne recommandent pas l'agence.
9 sur les 42 bénéficiaires se sont abstenus de répondre, ce qui signifie que le service ne leur convient pas à 100%, et qu'il reste du travail à effectuer pour améliorer ce point.



Résultat et conclusion de l'enquête :

Globalement, les résultats de cette enquête 2021, sont plutôt positifs. Les bénéficiaires sont satisfaits des prestations, du personnel présent au bureau et des intervenants. Il reste toutefois des points à améliorer.