



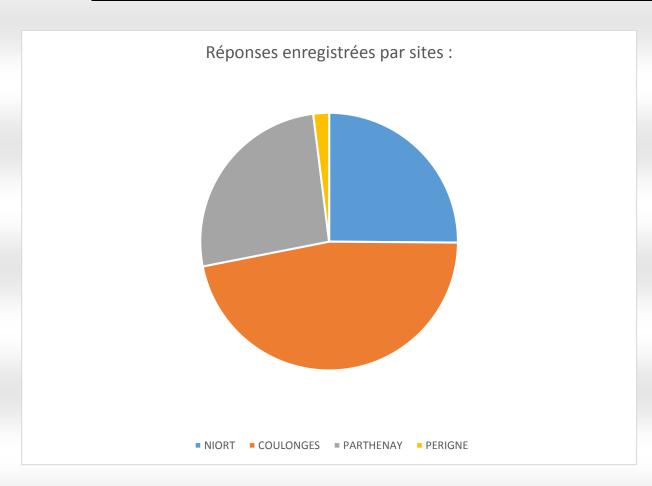


QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Année 2020

Répartition des réponses par site :

	Niort		Coulonges		Parthenay		Périgné	
Nombre de réponses	51	25.37%	95	47.26%	53	26.37%	2	1.00%
% d'activité	41.6%		32.52%		23.8%		2%	



Nombre de questionnaires envoyés : 731

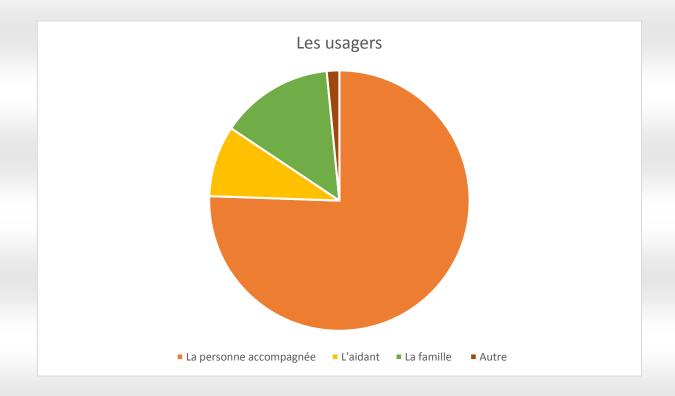
Nombre de questionnaires retournés : 201

Taux de réponse : 27.5%

Le taux de participation est faible. Ce constat nous amène à nous questionner sur l'adaptation du support, la pertinence et l'accessibilité des questions et la longueur du questionnaire.

Qui sont les personnes qui ont répondu au questionnaire de satisfaction

La personne accompagnée		L'a	idant	La far	nille	Autre :	
145 75.52%		17	8.85%	27	14.06%	3	1.56%



Dans la grande majorité des cas, c'est la personne aidée elle-même qui a répondu au questionnaire (75.52% des réponses).

La situation:

				Perso	nne			
Personne âgée		Personn	e en	accompagné	ée dans le	Actif		
	situ		handicap	cadre d'une	maladie			
148	75.90%	27	13.85%	14	7.18%	16	8.21%	

Nos interventions:

							Courses/					
Aide à Domicile		Aid	le à la	Garde		Présence		accompagne-		Ateliers de		
(entretien du		per	sonne	d'enfants		/soutien		ment RDV		prévention		
cadre de vie)		·										
	169	90.86%	61	32.80%	2	1.08%	3	1.61%	18	9.6%	11	0.54%

Analyse:

La majorité des personnes accompagnées par l'ACSAD sont des personnes âgées et/ou en situation de handicap. Parmi les répondants, il y a autant « d'actifs » que de « personnes accompagnées dans « le cadre d'une maladie » qui utilisent les services de l'ACSAD.

Les interventions principales de l'ACSAD sont : « l'aide à Domicile » et « l'aide à la personne ». Les personnes accompagnées sollicitent principalement l'ACSAD pour des prestations d'aide direct à la personne et d'entretien du cadre de vie.

Axes d'amélioration:

L'ACSAD souhaite développer :

- Les ateliers de prévention
- Les temps de répit aux bénéfices des aidants
- Les accompagnements auprès des enfants, notamment pour les enfants en situation de handicap ou les enfants de parents en situation de handicap.

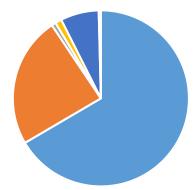
La situation:



- Personne retraitée
- Personne en situation de handicap
- Personne accompagnée dans le cadre d'une maladie
- Actif

SINGLE SI

Nos interventions



Aide à Domicile

Aide à la personne

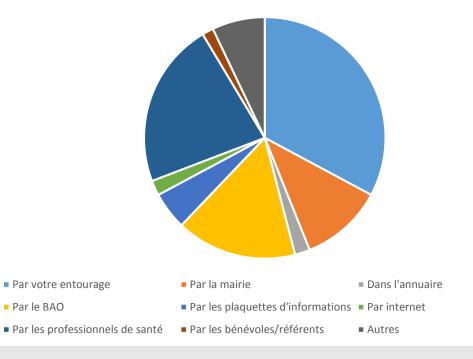
■ Garde d'enfants

- Présence/soutien moral
- Courses/ accompagnement RDV Atelier de prévention

Par quel moyen de communication avez-vous découvert l'ACSAD ? :

Par votre entourage	65	32.83%
Par la mairie	22	11.11%
Dans l'annuaire	4	2.02%
Par le bouche à oreille	32	16.16%
Par les plaquettes d'informations	10	5.05%
Par internet	4	2.02%
Par les professionnels de santé	44	22.22%
Par les bénévoles / référents	3	1.52%
Autres :	14	7.07%

Les différents canaux de communication :



Par le BAO



Analyse:

Les principaux canaux de communication recensés sont :

- L'entourage
- Les professionnels de santé
- Le « bouche à oreilles »
- La/les mairie(s)

L'ACSAD est donc recommandé par l'entourage de l'usager mais aussi par les professionnels et certaines mairies. Ce qui positionne l'ACSAD, comme une association sérieuse et dont l'ensemble du travail fourni auprès des usagers est reconnu.

* L'utilisation d'internet représente une petite part, qui s'explique par l'âge de la population accompagnée par l'ACSAD, une population âgée et donc qui utilise peu les outils numériques.

L'accueil:

	Très bien	Bien	Assez mal	Très mal
Les horaires de l'accueil (physiques et	88	107	3 (1.51	1 (0.50
téléphoniques) (199 réponses)	(44.22	(53.77	%)	%)
telephoniques) (199 reponses)	%)	%)	701	76)
Le temps d'attente (au bureau ou au	88	102	2 (1.04	1 (0.52
téléphone) (193 réponses)	(45.60	(52.85	%)	%)
	%)	%)		·
L'amabilité et la courtoisie de l'accueil (198	108	89	1 (0.51	
réponses)	(54.55	(44.95	%)	
	%)	%)		
La mise en relation avec le bon interlocuteur	96	95	4 (2.05	
(195 réponses)	(49.23	(48.72	%)	
	%)	%)		
La transmission des messages (192 réponses)	80	100	12	
	(41.67	(52.08	(6.25	
	%)	%)	%)	

Analyse:

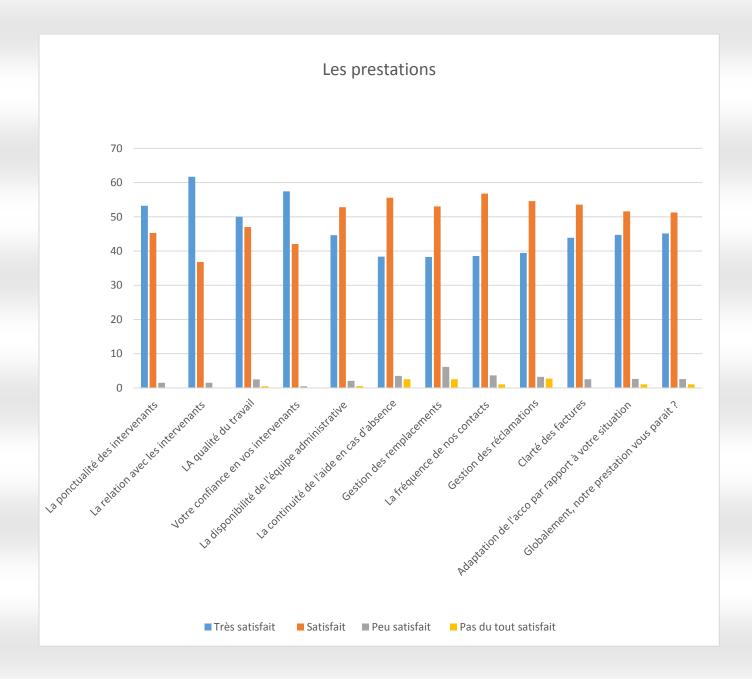
Nous pouvons observer que l'ensemble des usagers sont très satisfaits de la mise en relation en général, de la courtoisie, du temps d'attente, des horaires.

Nous pouvons cependant améliorer la qualité de notre accueil concernant « la transmission des messages ».



La qualité de nos prestations :

				_	// / (X/CTX)	(N) AND
	Très bien	Bien	% de	Assez mal	Très mal	%
			satisfaction			d'insatisfaction
La ponctualité des intervenants (201 réponses)	107 (53.23 %)	91 (45.27 %)	98%	3 (1.49 %)		0%
La relation avec vos intervenants (écoute de	124 (61.69 %)	74 (36.82 %)	98%	3 (1.49 %)		0%
vos besoins, amabilité, disponibilité) (201 réponses)						
La qualité du travail réalisé (201 réponses)	101 (50.00 %)	95 (47.03 %)	97%	5 (2.48 %)	1 (0.50	2%
					%)	
Votre confiance en vos intervenants (202 réponses)	116 (57.43 %)	85 (42.08 %)	99%	1 (0.50 %)		0.5%
La disponibilité de l'équipe administrative	87 (44.62 %)	103 (52.82 %)	97%	4 (2.05 %)	1 (0.51	2%
(195 réponses)					%)	
La continuité de l'aide en cas d'absence de	76 (38.38 %)	110 (55.56 %)	93%	7 (3.54 %)	5 (2.53	6%
votre intervenant habituel (198 réponses)					%)	
La gestion des remplacements (196 réponses)	75 (38.27 %)	104 (53.06 %)	91%	12 (6.12	5 (2.55	8%
				%)	%)	
La coordination et la communication entre	74 (39.15 %)	101 (53.44 %)	92%	12 (6.35	2 (1.06	7%
les différents intervenants (189 réponses)				%)	%)	
La fréquence de nos contacts (192 réponses)	74 (38.54 %)	109 (56.77 %)	95%	7 (3.65 %)	2 (1.04	4%
					%)	
La gestion des réclamations (185 réponses)	73 (39.46 %)	101 (54.59 %)	93%	6 (3.24 %)	5 (2.70	5%
					%)	
La clarté des factures (196 réponses)	86 (43.88 %)	105 (53.57 %)	97%	5 (2.55 %)		2%
L'adaptation de l'accompagnement par	85 (44.74 %)	98 (51.58 %)	96%	5 (2.63 %)	2 (1.05	3%
rapport à votre situation (190 réponses)	,	,		,	%)	
Globalement, notre prestation vous a paru	88 (45.13 %)	100 (51.28 %)	96%	5 (2.56 %)	2 (1.03	3%
(195 réponses)	,	,		,	%)	
					W/ WILKI	1 100 dilli// 4





Analyse:

<u>Plus de 95%</u> des personnes accompagnées jugent « bien » ou « Très bien » la qualité de nos prestations.

Cependant, plusieurs axes d'amélioration apparaissent :

- La gestion des remplacements
- La fréquence de nos contacts
- La gestion des réclamations
- La clarté des factures
- L'adaptation de l'accompagnement par rapport à votre situation.

Nous avons tenu compte de ces différents retours et avons procédé aux améliorations suivantes :

- Fonctionnement en équipe pour faciliter les remplacements
- Mise en place d'une nouvelle procédure de gestion des réclamations
- Le recrutement d'un comptable qualifié
- Mise en place d'un travail sur la mise à jour des plans d'aide et d'accompagnement et des outils de liaison.