

« Questionnaire 1<sup>er</sup> Contact »

	2016	%	2015	%
Questionnaires envoyés	301		241	
Questionnaires retournés	15	5%	93	39%

*Ce questionnaire a été distribué aux prospects qui ont eu une évaluation à domicile.*

Le très faible taux de retour enregistré s'explique par la suppression du 2eme envoi du questionnaire qui était accompagné d'une enveloppe retour affranchie. Ce 2eme envoi a été supprimé dans un souci de réduction des charges financières.

L'analyse des questionnaires retournés nous apporte les informations suivantes :

Origine des signalements : Les principaux prescripteurs sont :

1° le voisinage, 2° la famille

Si vous vous êtes déplacé, avez-vous trouvé facilement nos locaux :

100% des prospects qui se sont déplacés ont trouvé facilement nos locaux.

Si vous avez consulté notre site internet, avez-vous trouvé facilement l'information recherchée ?

75% répondent oui.

Votre avis sur l'accueil :

Globalement, on note une meilleure satisfaction de l'accueil, 85% sont satisfaits soit une amélioration de 4 points.

Evaluation des besoins et présentation générale de l'offre de service :

Les prospects indiquent que l'évaluation des besoins est réalisée (100%), qu'elle est nécessaire (93%) et qu'elle guide leur choix (73%).

Concernant le service que vous avez choisi, pensez-vous avoir été bien informé :

Sur les avantages et inconvénients, sur les modalités financières, le cout, le rôle et la mission des intervenants, le rôle et la mission du référent chargé de votre dossier :

Nous notons une satisfaction globale de 93% sur ces items, en hausse de 8 points par rapport à l'année dernière.

La visite à votre domicile :

87% des prospects disent avoir reçu un livret d'accueil.

Comme l'année dernière, aucune insatisfaction n'est signalée sur le respect de l'horaire du rendez-vous, l'amabilité et la courtoisie du référent.

La compréhension de votre demande ?

100% des prospects disent avoir été bien compris.

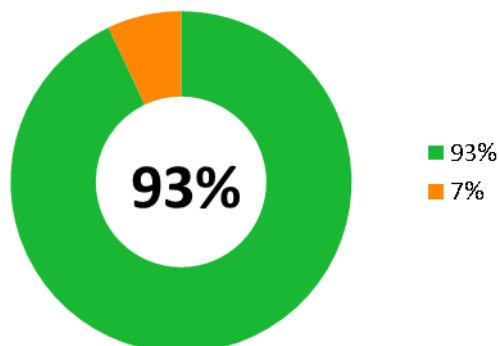
**Bilan : le seul point à déplorer est le faible taux de retour. Nous constatons que sur les réponses exprimées, la satisfaction générale est constante voire en légère hausse.**

**Piste d'amélioration pour 2017 :**

2eme envoi questionnaire avec la 1ere facture ? Ou par téléphone ? (Nathalie N, standard, Anne TF...)

**Analyse des questionnaires annuels 2016**  
**« Notre Village AAD »**

Taux de satisfaction générale  
des prestations AAD :



*Nous vous remercions vivement d'avoir pris le temps de répondre à notre enquête de satisfaction. Les résultats de cette enquête sont envoyés à tous nos clients, distribués au personnel et sont également disponibles sur notre site internet.*

Nous avons envoyé 813 questionnaires, le taux de retour est de 18%. Nous notons une diminution de ce taux de 10 points qui s'explique par la suppression de l'enveloppe retour affranchie jointe au questionnaire. Cette mesure trop coûteuse au regard du volume d'envoi n'a pu être reconduite cette année.

Dans 76% des cas, le questionnaire a été rempli par le client, 16% par la famille ou le conjoint. 7% n'ont pas souhaité répondre à cette question. En 2015, ces taux étaient respectivement de 70%, 20% et 6%.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette enquête.

Accueil :

Vous êtes 86% à être satisfaits de l'accueil et des informations reçues, soit une amélioration de 1 point par rapport à 2015.

Le référent chargé de votre dossier :

Vous êtes 82% à être satisfaits du traitement de votre demande et 74% du suivi de celle-ci.  
60% sont satisfaits du traitement de leur réclamation.  
41% d'entre vous déclarent avoir reçu la visite du responsable de secteur au cours de l'année, soit une diminution de 7 points.

Prestations à domicile :

79% d'entre vous estiment que leur intervenante à domicile est toujours ponctuelle (+ 2 points).  
86% déclarent que l'intervenante respecte systématiquement la durée d'intervention (idem).  
89% apprécient l'amabilité de notre personnel (idem).  
Si vous êtes 81% à considérer que la tenue de travail de l'intervenante est toujours adaptée, nous notons que 7% d'entre vous pensent le contraire (idem).  
83% considèrent que les produits ménagers sont correctement utilisés (+ 1 point).  
Vous êtes 80% à déclarer que vos consignes sont toujours respectées (- 1 point) et 13% à juger qu'elles ne le sont pas systématiquement (+ 2 points).  
84% estiment que l'intervenante à domicile a un effet sécurisant (- 2 points).  
84% sont satisfaits du travail qu'elle réalise (- 4 points).

#### Suivi des prestations :

Vous êtes 78% à être satisfaits de l'adaptabilité de la prestation par rapport à l'évolution de vos besoins (- 5 points).

82% d'entre vous sont satisfaits du délai de prévenance en cas d'absence de l'intervenante (idem).

Vous êtes 85% à déclarer avoir reçu une proposition de remplacement (- 4 points) et 60% à avoir accepté ce remplacement (+ 4 points). Vous êtes 42% à être satisfaits de ce remplacement (+ 1 point).

#### Coordination entre les différents intervenants :

Vous êtes 30% à déclarer qu'un cahier de liaison a été mis en place, soit une amélioration de 4 points.

#### Satisfaction globale :

Les chiffres sont identiques à ceux de 2015 :

Vous êtes 93% à être satisfaits des prestations de Notre Village.

De plus, 89% d'entre vous recommanderez Notre Village.

#### **En conclusion :**

Globalement, nous constatons un niveau de satisfaction de votre part identique à celui des années précédentes. Ces résultats prouvent que nous avons su mener des actions pertinentes depuis 2014, tant dans la réorganisation du service que dans le suivi des équipes.

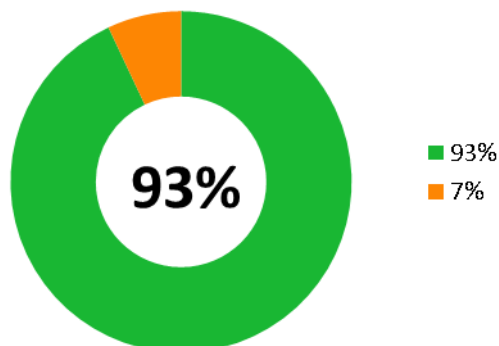
Pour rappel, il s'agit de :

- ✓ Adapter l'organisation du service aux besoins de notre métier.
- ✓ Planifier et organiser des réunions d'échange avec le personnel intervenant afin d'améliorer les pratiques professionnelles.
- ✓ Poursuivre le plan de formation annuel pour assurer un niveau de qualification satisfaisant du personnel.

Dans un souci permanent d'amélioration de nos prestations, les actions entreprises seront poursuivies car votre satisfaction reste notre priorité.

**Analyse des questionnaires annuels 2016**  
**« Notre Village SAD »**

Taux de satisfaction générale  
des prestations SAD :



*Nous vous remercions vivement d'avoir pris le temps de répondre à notre enquête de satisfaction. Les résultats de cette enquête sont envoyés à tous nos clients, distribués au personnel et sont également disponibles sur notre site internet.*

Nous avons envoyé 300 questionnaires, le taux de retour est de 25%. Nous notons une diminution de ce taux de 19 points qui s'explique par la suppression de l'enveloppe retour affranchie jointe au questionnaire. Cette mesure trop coûteuse au regard du volume d'envoi n'a pu être reconduite cette année.

Dans 92% des cas, le questionnaire a été rempli par le client. En 2015, ce taux était de 90%.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette enquête.

Accueil :

Vous êtes 87% à être satisfaits de l'accueil et des informations reçues, soit une amélioration de 6 points par rapport à l'année dernière.

Le référent chargé de votre dossier :

Vous êtes 88% à être satisfaits du traitement de votre demande (- 11 points) et 84% du suivi de celle-ci (- 13 points).

60% sont satisfaits du traitement de leur réclamation (- 12 points).

56% d'entre vous déclarent avoir reçu la visite du responsable de secteur au cours de l'année, soit une diminution de 13 points.

Prestations à domicile :

80% d'entre vous estiment que leur intervenant à domicile est toujours ponctuel (- 6 points).

85% déclarent que l'intervenant respecte systématiquement la durée d'intervention (- 6 points).

88% apprécient l'amabilité de notre personnel (- 7 points).

Si vous êtes 92% à considérer que la tenue de travail de l'intervenant est toujours adaptée, nous notons que 4% d'entre vous pensent le contraire (idem).

81% considèrent que les produits ménagers sont correctement utilisés (- 7 points).

Vous êtes 79% à déclarer que vos consignes sont toujours respectées (- 11 points).

Vous êtes 83% à être satisfaits du travail de l'intervenant (- 13 points).

Suivi des prestations :

Vous êtes 77% à être satisfaits de l'adaptabilité de la prestation par rapport à l'évolution de vos besoins (- 8 points).

83% d'entre vous sont satisfaits du délai de prévenance en cas d'absence de l'intervenant (- 4 points).

Vous êtes 87% à déclarer avoir reçu une proposition de remplacement (- 1 point) et 45% à avoir accepté ce remplacement (+ 3 points). Le taux de satisfaction de ce remplacement augmente de 9 points (44%).

Coordination entre les différents intervenants :

Vous êtes 11% à déclarer qu'un cahier de liaison a été mis en place.

Satisfaction globale :

Vous êtes 93% à être satisfaits des prestations de Notre Village, soit une diminution de 5 points.

90% d'entre vous recommanderaient Notre Village, ce taux est en diminution de 7 points.

**En conclusion :**

Globalement, nous déplorons une légère diminution de votre satisfaction. Nous expliquons cela par les différents mouvements de personnel administratif que le service a connu en 2016. Inéluctablement, la gestion du service a été impactée par ces changements. La situation est aujourd'hui stabilisée et notre équipe est à nouveau à votre entière disposition.

Néanmoins, les résultats prouvent que nous avons su mener des actions pertinentes depuis 2014, tant dans la réorganisation du service que dans le suivi des équipes.

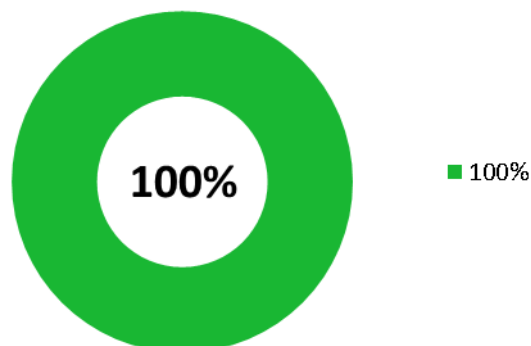
Pour rappel, il s'agit de :

- ✓ Encadrer rigoureusement le personnel d'intervention.
- ✓ Poursuivre le plan de formation annuel pour assurer un niveau de qualification satisfaisant.
- ✓ Maintenir notre offre de parrainage pour fidéliser nos clients et proposer des prestations à tarif promotionnel à certaines périodes.

Dans un souci permanent d'amélioration de nos prestations, les actions entreprises seront poursuivies car votre satisfaction reste notre priorité.

**Analyse des questionnaires annuels 2015**  
**« Notre Village MAD »**

Taux de satisfaction générale  
des prestations MAD :



*Nous vous remercions vivement d'avoir pris le temps de répondre à notre enquête de satisfaction. Les résultats de cette enquête sont envoyés à tous nos clients, distribués au personnel et sont également disponibles sur notre site internet.*

Malgré la diminution du volume (46 questionnaires envoyés contre 74 en 2015), le taux de retour reste identique à 30%.

Dans 14% des cas, le questionnaire a été rempli par le client, 50% par la famille ou le conjoint. 36% par une autre personne. En 2015, ces taux étaient respectivement de 14%, 64% et 23%.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette enquête.

Accueil :

Vous êtes 83% à être satisfaits de l'accueil et des informations reçues contre 75% en 2015 (+ 8 points).

Référent chargé de votre dossier :

Vous êtes 100% à être satisfaits du traitement de votre demande et également 100% du suivi de celle-ci (+5 points).

71% sont satisfaits du traitement de leur réclamation (- 2 points).

86% d'entre vous déclarent avoir reçu la visite du responsable de secteur au cours de l'année, soit une baisse de 5 points.

Sélection et suivi des assistantes de vie :

Vous êtes 93% à être satisfaits de la sélection de candidats proposée contre 73% l'année dernière, soit une hausse de 20 points.

Au sujet des remplacements, 85% d'entre vous sont satisfaits du délai de prévenance en cas d'absence de l'intervenant (+ 7 points).

Vous êtes 93% à déclarer avoir reçu une proposition de remplacement (+ 16 point) et 93% à avoir accepté ce remplacement (+ 29 points). Le taux de satisfaction de ce remplacement augmente de 22 points (86%).

Suivi administratif de votre dossier :

83% d'entre vous sont satisfaits de la gestion, soit une hausse de 10 points par rapport à l'année dernière.

Coordination entre les différents intervenants :

Vous êtes 79% à déclarer qu'un cahier de liaison a été mis en place (+ 15 points).

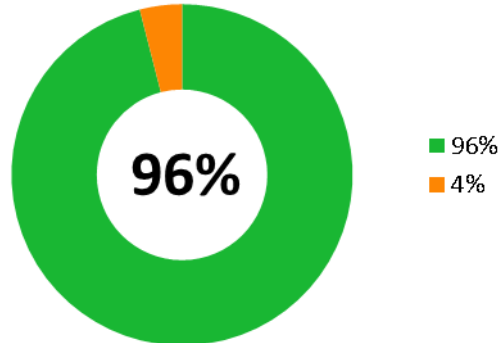
Satisfaction globale :

Vous êtes 100% à être satisfaits des prestations de Notre Village.

De plus, 100% d'entre vous recommanderez Notre Village.

**Analyse des questionnaires annuels 2016**  
**« Notre Village SIAD »**

Taux de satisfaction générale  
des prestations SIAD :



*Nous vous remercions vivement d'avoir pris le temps de répondre à notre enquête de satisfaction. Les résultats de cette enquête sont envoyés à tous nos clients, distribués au personnel et sont également disponibles sur notre site internet.*

Nous avons envoyé 112 questionnaires, le taux de retour est de 22%. Nous notons une diminution de ce taux de 5 points qui s'explique par la suppression de l'enveloppe retour affranchie jointe au questionnaire. Cette mesure trop coûteuse au regard du volume d'envoi n'a pu être reconduite cette année.

Dans 60% des cas, le questionnaire a été rempli par le client, 36% par la famille ou le conjoint. En 2015, ces taux étaient respectivement de 62% et 31%.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette enquête.

**Accueil :**

Vous êtes 78% à être satisfaits de l'accueil et des informations reçues contre 79% en 2015.

**Infirmier Coordinateur :**

Vous êtes 80% à être satisfaits du traitement de votre demande et 76% du suivi de celle-ci.

64% sont satisfaits du traitement de leur réclamation, soit une hausse de 8 points.

36% d'entre vous déclarent avoir reçu la visite du coordinateur ou de son adjoint au cours de l'année, soit une baisse de 12 points.

**Personnel soignant et Qualité des soins :**

Globalement, vous êtes satisfaits de la qualité des soins à 84%, soit une baisse de 4 points.

Sur chaque item, ce chiffre est supérieur à 84%, à l'exception de la prise en compte de vos attentes qui s'élève à 72% et sur la disponibilité du personnel soignant qui s'élève à 80%.

36% d'entre vous ont eu recours à une pédicure-podologue du service, 100% ont été satisfaits de la qualité de ses soins.

**Suivi des soins :**

72% d'entre vous sont satisfaits de l'adaptabilité des soins à leur état de santé, soit une baisse de 11 points.

28% sont satisfaits de la transmission des infos avec leur médecin (- 14 points) mais 74% n'ont pas répondu à cette question.



Vous êtes 76% à être satisfaits de la continuité des soins en cas d'absence du personnel, soit une hausse de 17 points.

Coordination entre les différents intervenants :

Vous êtes 80% à déclarer qu'un dossier de soins a été mis en place.

Satisfaction globale :

Vous êtes 96% à être satisfaits des prestations de Notre Village.

88% d'entre vous recommanderaient Notre Village à une personne de son entourage.

**En conclusion :**

Globalement, même si les chiffres restent satisfaisants, nous déplorons une légère diminution de votre satisfaction. Nous expliquons cela par les différents mouvements de personnel administratif que le service a connu en 2016. Inéluctablement, la gestion du service a été impactée par ces changements. La situation est aujourd'hui stabilisée et notre nouvelle équipe est à nouveau à votre entière disposition.

Dans ce cadre, nous menons depuis 2016 des actions visant à améliorer la qualité de nos prestations :

- ✓ Optimiser l'organisation des tournées et l'affectation du personnel soignant en fonction des soins prodigués afin de répondre au mieux à vos besoins.
- ✓ Adapter l'organisation du service et la répartition des tâches au sein de l'équipe administrative pour permettre à l'infirmier coordinateur d'être plus disponible pour le suivi des prises en charge.
- ✓ Poursuivre le plan de formation annuel pour assurer un niveau de qualification satisfaisant du personnel.

Dans un souci permanent d'amélioration de nos prestations, les actions entreprises seront poursuivies car votre satisfaction reste notre priorité.