

ADS, le 29.04.2024

## **Synthèse des enquêtes de satisfaction bénéficiaire pour l'année 2023**

A partir des résultats de cette enquête sont dégagés des axes d'amélioration pour la mise en place d'un plan d'action.

73 questionnaires ont été complétés et renvoyés pour 712 questionnaires envoyés.

Ceux-ci ont été analysés dans le respect de l'anonymat.

4 tendances ont été considérées comme prioritaires et devant faire l'objet d'axes d'amélioration.

1. L'évaluation des besoins au domicile doit être faite de manière plus systématique
2. Eviter au maximum les cas de non ponctualité lors des interventions
3. Une meilleure assurance dans la continuité des services rendus aux bénéficiaires
4. Un meilleur taux de réponses concernant notre enquête de satisfaction

### **Plan d'action pour 2024 :**

Pour 2024, nous mettrons au centre de nos préoccupations les différents axes cités ci-dessus de la manière suivante :

**Axe 1 :** Une Sensibilisation sera faite à nos responsables de secteur lors des audits internes concernant la nécessité de la réalisation systématique de l'évaluation des besoins au domicile qui doit être faite en amont du démarrage du contrat.

**Axe 2 :** Les responsables de secteur doivent insister lors de chaque entretien d'embauche avec les futures intervenantes sur l'importance primordiale de la ponctualité lors des différentes interventions dans le domaine de l'aide à domicile.

**Axe 3 :** Les responsables de secteur doivent anticiper au maximum les risques de discontinuité des services apportés à nos bénéficiaires lors de la réalisation des plannings.

**Axe 4 :** Une relance sur la réponse à l'enquête de satisfaction devra être effectuée aux bénéficiaires n'ayant pas répondu lors du premier envoi.

En dehors de ces axes d'amélioration, les 16 autres indicateurs indiquent une meilleure satisfaction de nos bénéficiaires par rapport à l'année dernière

De plus, certains axes définis comme prioritaires en 2023 ont été améliorés de façon significative en 2024, comme par exemple :

- L'identité des personnes intervenant à domicile
- La mise à disposition et la diffusion de la documentation sur les services proposés