



## **SYNTHESE**

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.

### **1. Traitement des données**

Le questionnaire a été rempli par les usagers et/ou leur famille. 918 questionnaires ont été distribués.

Ils 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.

### **2. 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.

#### **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 :

> 90 % : résultat satisfaisant

Entre 50% et 90% : 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 90% de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.

Lorsque le résultat est supérieur à 90%, ces questions seront considérées comme maîtrisées et donc comme des points forts.

### **3. Transmission des résultats**

Les résultats des questionnaires seront envoyés à l'ensemble des usagers. L'enquête de satisfaction sera reconduite tous les ans.

## REPONSES QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

**NOMBRE DE RETOURS : 192**

### ACCUEIL

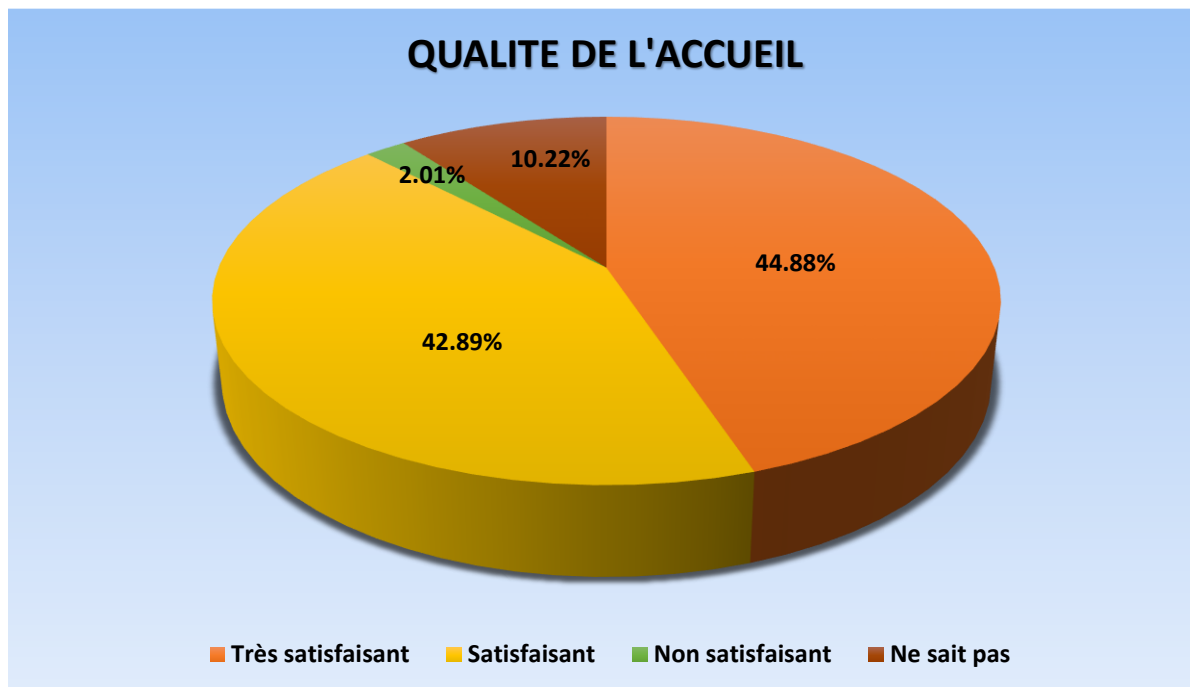
ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

=====> 1509 réponses données

| Selon vous :                               | Très satisfaisant | Satisfaisant | Non satisfaisant | Ne sait pas |
|--|-------------------|--------------|------------------|-------------|
| L'accueil téléphonique est                 | 114               | 75           |                  | 3           |
| La fréquence des contacts est              | 94                | 90           | 4                | 2           |
| La transmission des messages est           | 84                | 95           | 4                | 5           |
| La disponibilité du service mandataire est | 96                | 89           | 1                | 5           |
| La facturation est                         | 80                | 94           | 4                | 11          |
| Le traitement des réclamations est         | 67                | 90           | 3                | 28          |
| L'accueil physique est                     | 97                | 61           | 1                | 29          |
| La signalétique d'accès à nos locaux est   | 47                | 54           | 13               | 69          |

*Sur cette thématique, le taux global de satisfaction s'élève à 97,7%.*

*La signalétique est un point à améliorer (taux de satisfaction de 88,5%). Des actions ont d'ores et déjà été menées. Un diagnostic accessibilité a été réalisé.*



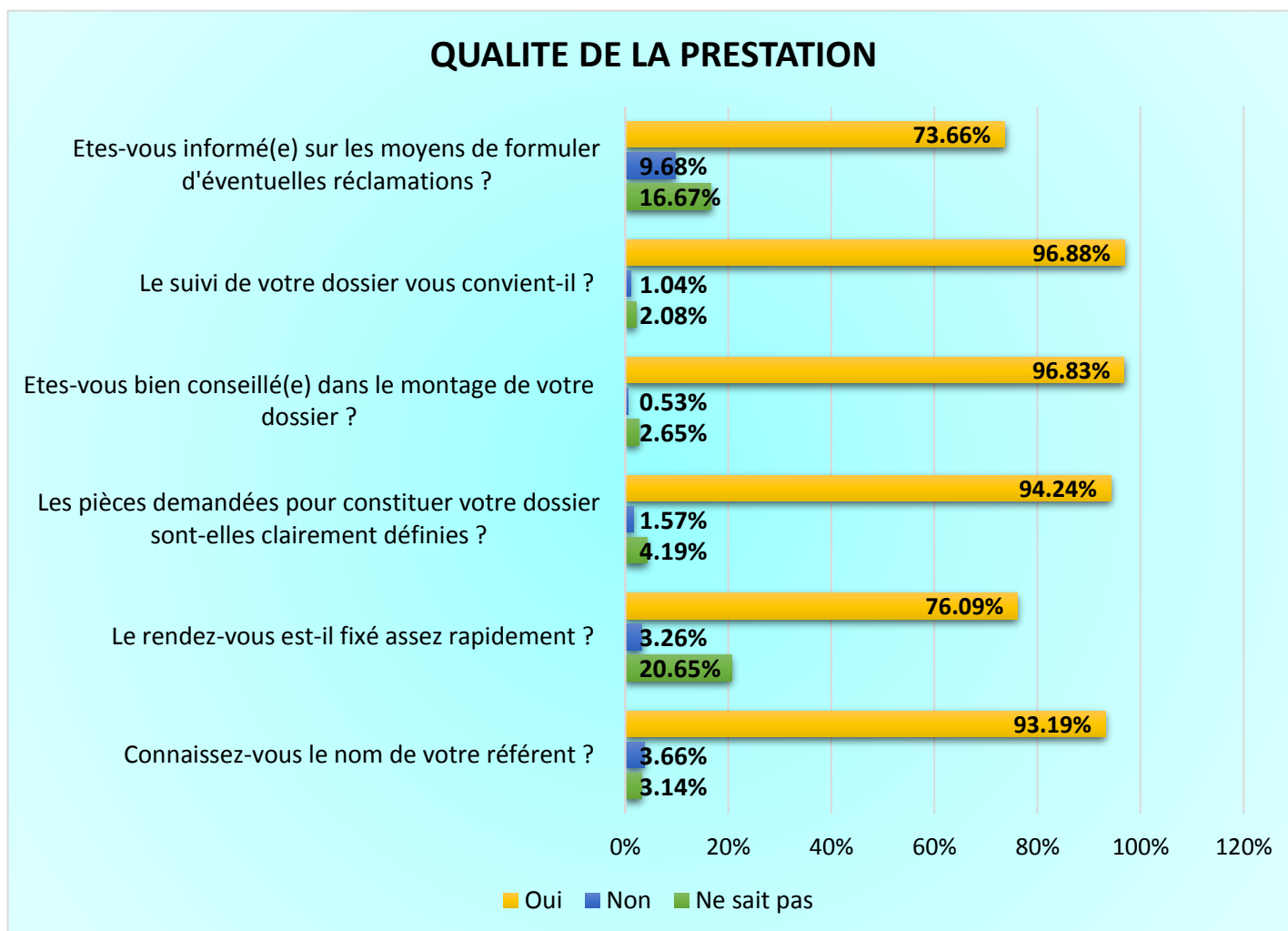
## PRESTATION

**QUE PENSEZ-VOUS DE LA MISE EN PLACE DE NOTRE PRESTATION ?** =====> 1133 réponses données

|  | Oui | Non | Ne sait pas |
|--|-----|-----|-------------|
| Connaissez-vous le nom de votre référent ? (191 réponses)  | 178 | 7   | 6           |
| Le rendez-vous est-il fixé assez rapidement ? (184 réponses)                                       | 140 | 6   | 38          |
| Les pièces demandées pour constituer votre dossier sont-elles clairement définies ? (191 réponses) | 180 | 3   | 8           |
| Etes-vous bien conseillé(e) dans le montage de votre dossier ? (189 réponses)                      | 183 | 1   | 5           |
| Le suivi de votre dossier vous convient-il ? (192 réponses)  | 186 | 2   | 4           |
| Etes-vous informé(e) sur les moyens de formuler d'éventuelles réclamations ? (186 réponses)        | 137 | 18  | 31          |

Oui = satisfaisant

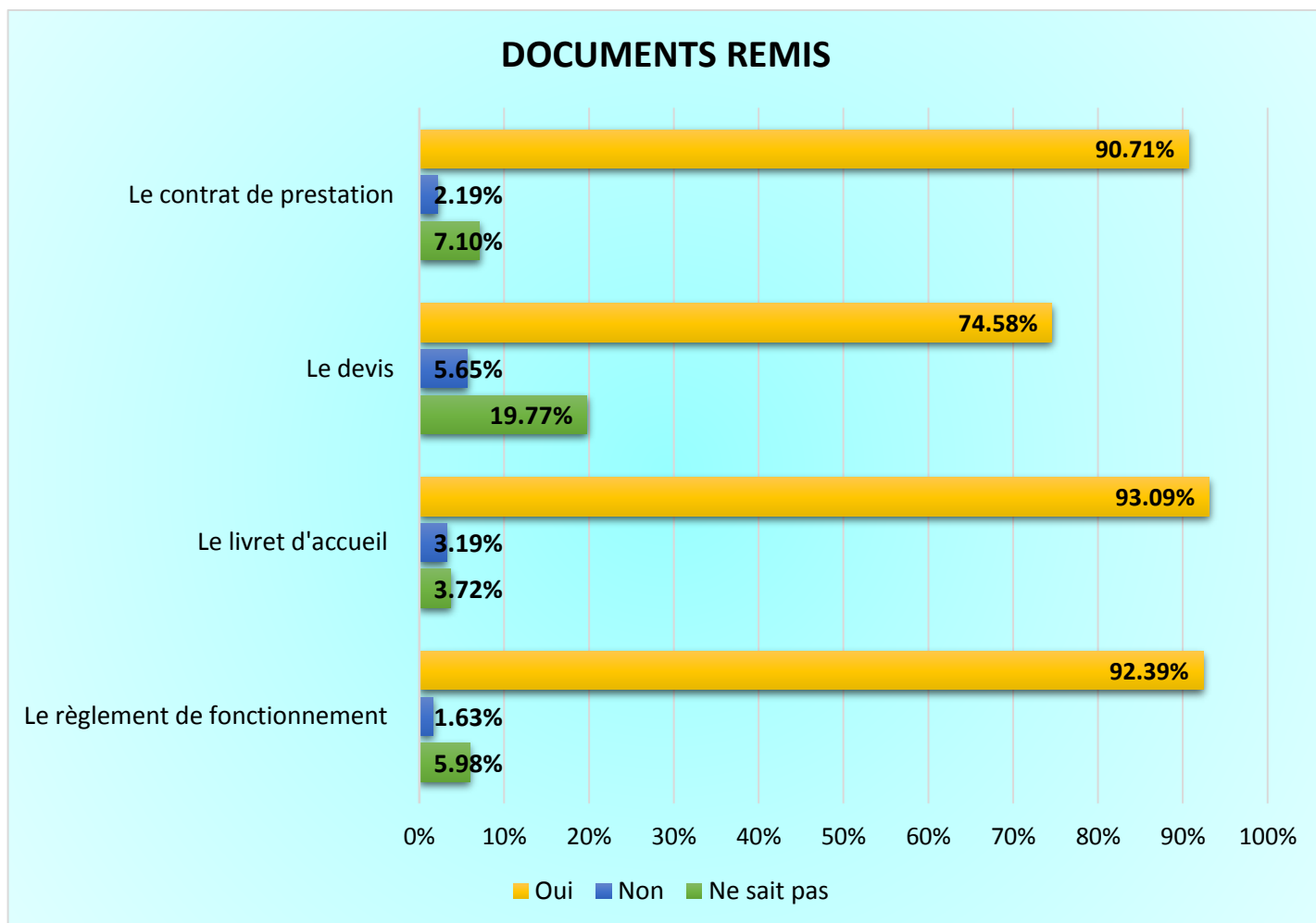
Lors de la mise en place de la prestation, la majeure partie des usagers se dit bien accompagnée par les référents. Il ressort des réponses qu'une communication plus importante est à réaliser sur les moyens dont disposent les usagers pour formuler des réclamations.



Que pensez-vous des informations qui vous ont été données lors  
du premier contact à votre domicile ?

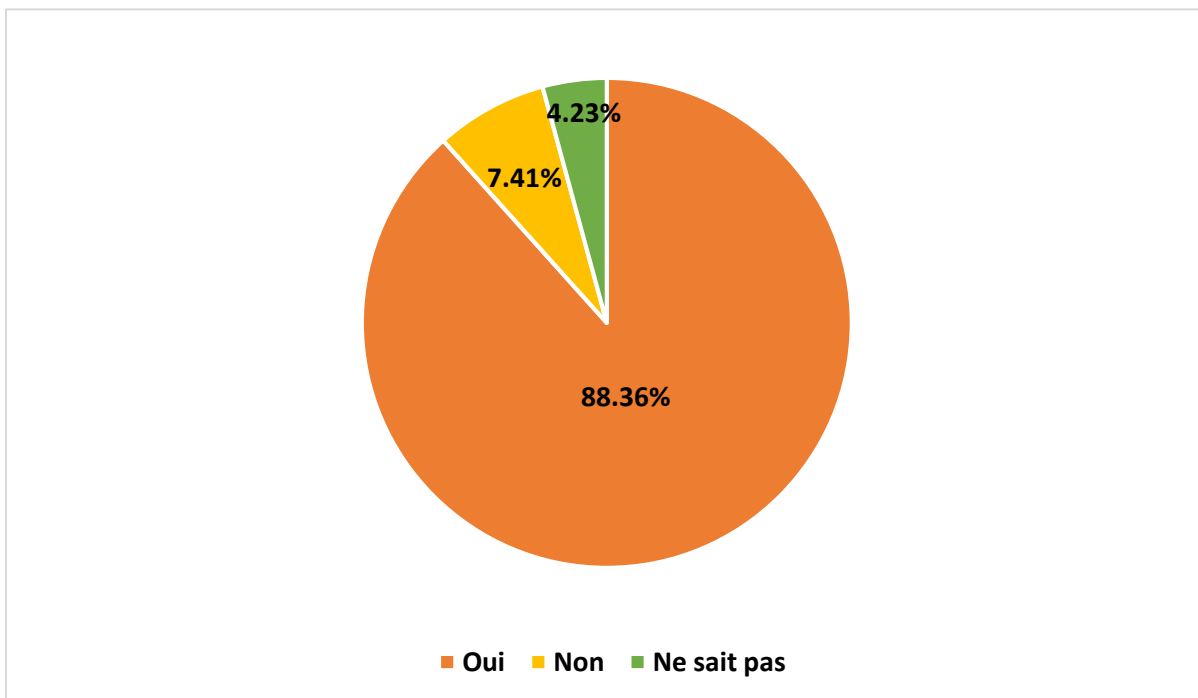
=====> 184 réponses données

| La personne en charge de votre dossier à l'ORIAPA vous a-t-elle remis : | Oui | Non | Ne sait pas |
|---|-----|-----|-------------|
| Le règlement de fonctionnement (184 réponses)                           | 170 | 3   | 11          |
| Le livret d'accueil (188 réponses)                                      | 175 | 6   | 7           |
| Le devis (177 réponses)   | 132 | 10  | 35          |
| Le contrat de prestation (183 réponses)                                 | 166 | 4   | 13          |



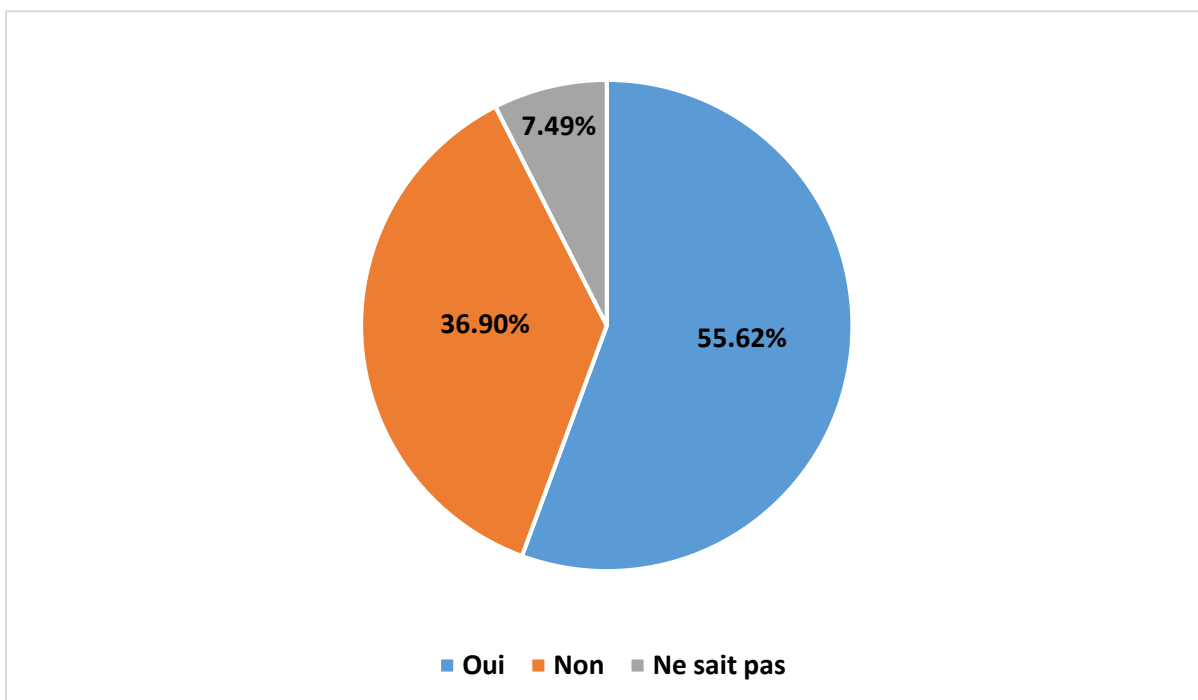
Depuis le début de notre intervention avez-vous eu une visite de votre référent ?

=====> 189 réponses données



Depuis le début de notre intervention avez-vous reçu un appel du service ?

=====> 187 réponses données

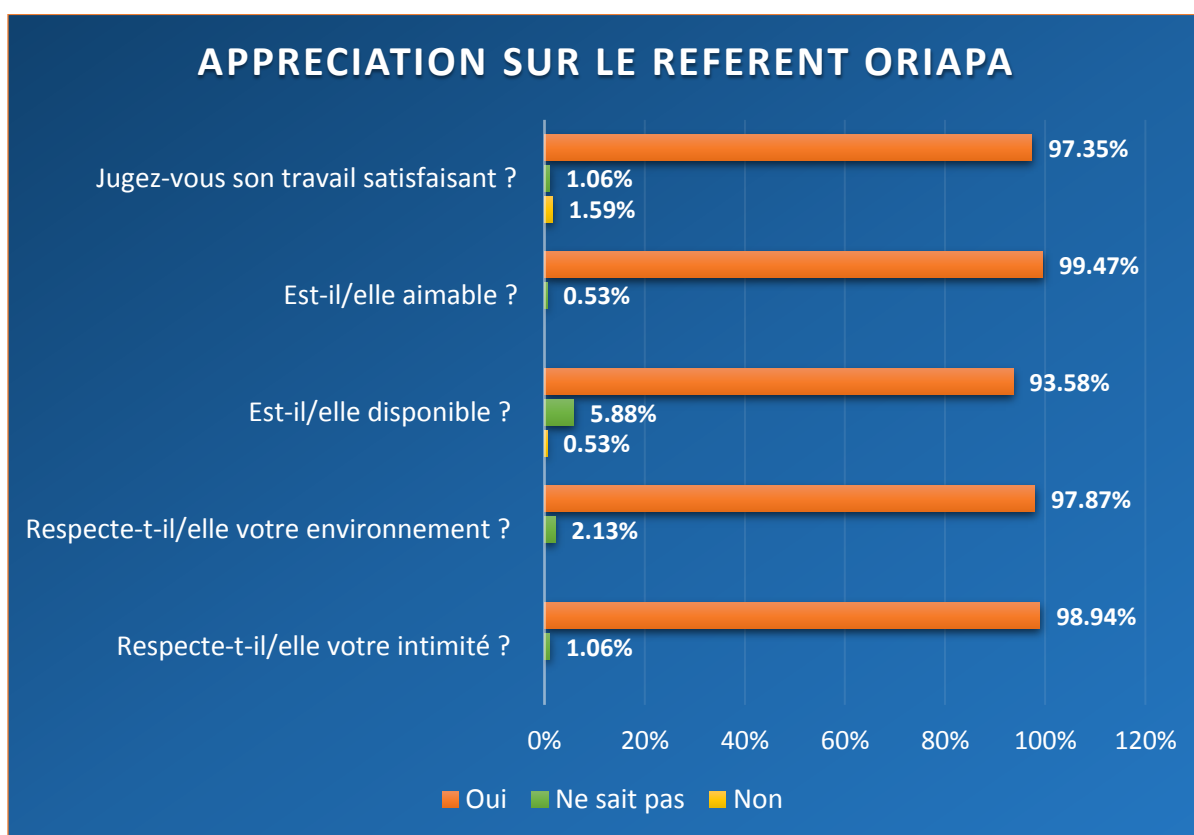


Quelle appréciation portez-vous sur votre référent ORIAPA ?

=====> 942 réponses données

|   | Oui | Non | Ne sait pas |
|---|-----|-----|-------------|
| Respecte-t-il/elle votre intimité ? (189 réponses)      | 187 |     | 2           |
| Respecte-t-il/elle votre environnement ? (188 réponses) | 184 |     | 4           |
| Est-il/elle disponible ? (187 réponses)                 | 175 | 1   | 11          |
| Est-il/elle aimable ? (189 réponses)                    | 188 |     | 1           |
| Jugez-vous son travail satisfaisant ? (189 réponses)    | 184 | 3   | 2           |

Les usagers sont pleinement satisfaits de leur accompagnement. Ces bons résultats sont à mettre en lien avec les commentaires libres qui font mention d'un travail de qualité, de professionnalisme et d'empathie.



## AVIS GENERAL

Quelles améliorations pensez-vous qu'il serait utile d'apporter ?

=====> 83 commentaires

|  |
|--|
| Rendre visite au moins 1 fois par an.  |
| Tout est satisfaisant pour moi, il n'y a aucune amélioration à faire.  |
| Au niveau de l'accueil téléphonique.   |
| Je suis satisfait, il n'y a pas d'amélioration utile pour le moment.   |
| L'accès à vos locaux.  |
| Satisfait de la gestion ORIAPA. Bonnes relations avec le service.  |
| Un peu plus de visite chez le bénéficiaire.  |
| J'aurais bien aimé que l'ORIAPA puisse créer un bureau annexe sur St-André, cela nous aurait évité de nous déplacer sur St-Denis en cas de besoin.   |
| Je ne vois pas, je n'ai rien à dire car ils sont tous vraiment super gentils. Vous pouvez téléphoner à n'importe quelle heure et ils vous répondent toujours avec plaisir franchement je les félicite. |
| Très bien  |
| Plus de visite de la part de l'ORIAPA.   |
| Plus de visite de votre part.  |
| Que l'on nous propose des formations   |
| Pour l'instant c'est parfait, facile à suivre, pas de complication. Merci beaucoup pour tout.  |
| Aucune   |
| Un peu plus d'informations sur les droits des personnes âgées.   |
| Pas assez informé  |
| Besoin d'être conseillé pour connaître mes droits  |
| Pour l'instant ça va.  |
| Aucune   |
| Depuis 2017, il n'y a plus de visite à domicile. C'est dommage. Je souhaiterais que ces visites à domicile soient remises en place.  |
| Rien pour moi très bien  |

|   |
|---|
| Avoir un local sur St Paul  |
| Aucune amélioration satisfait   |
| Aucune  |
| Une main courante pour que je puisse tenir pour accéder à la baignoire.   |
| Ensemble satisfaisant, bonne continuation à toute l'équipe continuez comme ça. Cordialement   |
| Une annexe sur St Paul.   |
| Bon travail dans l'ensemble, satisfaite des prestations.  |
| Pour moi ça va. Si amélioration il y avait !!! C'est à cette personne de vous les apporter car très compétent dans son domaine.   |
| Rien à signaler   |
| Des améliorations sur les tâches que l'aidante est susceptible de faire (descriptions).   |
| Un service prestataire serait appréciable.  |
| Aucune  |
| Installer une grosse boîte aux lettres juste devant le portail électrique pour faciliter le dépôt des documents. Merci.   |
| Aucune amélioration à apporter. Je suis satisfait de tout.  |
| Vu que je ne suis jamais venue dans les bureaux je ne peux rien dire la dessus. Mais à chaque fois que la personne vient à la maison tout se passe bien, pour moi je ne vois pas de choses négatives. |
| Rien à dire pour l'instant. Tout va bien  |
| Aucune  |
| D'un point de vue général, je suis pleinement satisfaite.   |
| Visite un peu plus souvent.   |
| Tout va très très bien  |
| Pour moi ça va très bien, j'ai toutes les informations quand il faut, continuez comme ça.   |
| Aucune. Bravo Mr GROSSET.   |
| Je trouve que la fiche de paie est souvent très en retard car la dame en a besoin en temps et en heure.   |
| Je suis très satisfaite de mon travail, maman est très contente tout ce que je fais pour elle.  |
| Dans l'ensemble tout est clair, très bon accueil (satisfaisant).  |



Une enveloppe timbrée pour pouvoir retourner le questionnaire de satisfaction.

Que les bulletins de salaire arrivent avant le début du mois.

Si vous pouvez voir avec le Conseil Général pour que la paye soit versée au début du mois, il y a trop de retard. Merci.

Avoir plus de renseignements sur les congés (comment les prendre) ???

Tout est parfait

Je pense qu'il serait utile d'avoir un service de proximité afin de gérer tout ce qui est administratif. En particulier quand il s'agit d'une personne de la famille qui intervient à mon domicile pour la prise de ses congés et de son remplacement

La transmission des messages.

Pour le moment aucune suggestion à faire, résultat très satisfaisant. Merci!

Pour le moment de ma part tout va bien surtout mon conseiller.

Améliorer l'aide administrative

Améliorer l'attente des appels téléphoniques

Vous êtes top.

Vous êtes top.

Aucune tout est bon.

RAS. Tout va très bien. Merci

Ne sait pas.

Ne sait pas.

Accès au bureau, avec code un peu compliqué (entrée pas simple) – pas de parking

Rien à dire tout est satisfaisant.

Pour moi je voudrais savoir si les jeunes qui remplacent l'intervenant quand elle est en congé ont des formations svp

Pour le moment je suis satisfait, je ne pourrais rien dire de plus.

Aucune restez comme vous êtes, pour moi je suis très satisfait de votre service.

Tout est parfait

Aucune amélioration n'est à observer. Votre accueil et votre attention sont satisfaisants.

Pour moi sa va

Pour moi sa va

Aucune

Je suis très satisfaite du service ORIAPA.

Pour le moment c'est satisfaisant.

RAS tout me convient jusqu'à maintenant.

Très satisfait de l'ORIAPA, car ils sont tous à notre écoute 24H sur 24 H.

Je félicite l'équipe pour leur travail, qui nous plait énormément.

Avec mes remerciements les plus sincères.

Les services offerts sont de qualité, des personnes à l'écoute.

Cà fait déjà 7 ans que je travaille pour Mme VIRAMA LATCHOUMY M. Antonine, je n'ai aucun soucis auprès de votre service, ni votre personnel, d'ailleurs je dis à toute l'équipe BRAVO! et que cela doit continuer. Je vous remercie beaucoup!

Visite à domicile peu fréquent.