

## RESULTATS DU QUESTIONNAIRE QUALITE CLIENT SUR L'ANNEE 2022

La dernière enquête s'étant traduite par un taux de satisfaction supérieur à 80% nous avons retenu conformément à la démarche qualité AFNOR, la méthode de l'échantillonnage.

Cet échantillage tient compte également du poids des secteurs .

### Nombres de questionnaires distribués :

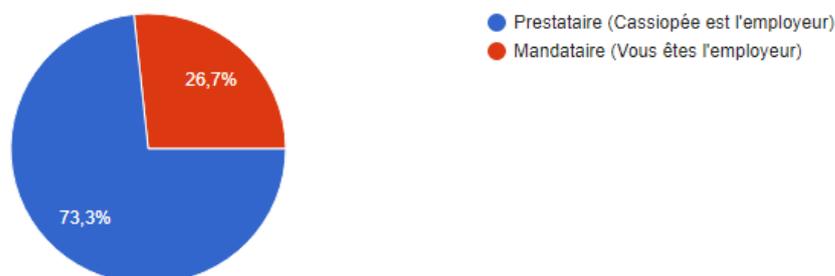
	Mandataires	Prestataires	Total
Echirolles		36	36
Grenoble		36	36
Seyssinet		41	41
Vif		23	23
Frogès		53	53
Abrets		26	26
ADI		20	20
MADI		12	12
Tous sites	3		3
Total	3	247	250

Nous avons reçu 79 réponses soit un taux de retour de l'ordre de 31.60%

Vous utilisez les services de l'Association en tant que :

 Copier

75 réponses



Sur 79 retours, 75 bénéficiaires ont cochés la case prestataire ou mandataire. Au vu du pourcentage ressorti de mandataire et du manque de 4 retours, certains bénéficiaires n'ont pas compris la différenciation mandataire/prestataire. Le pourcentage exact est donc au vu de l'échantillonnage interrogé de 1.2% de mandataires et donc 98,8% de prestataires.

Vous bénéficiez de :

 Copier

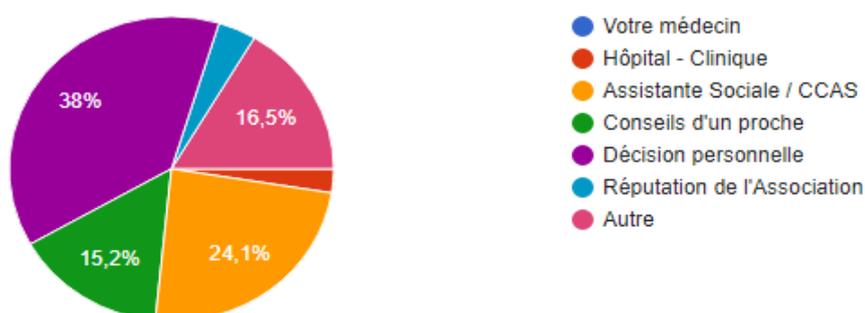
69 réponses



La majorité de nos bénéficiaires (63.8%) font appel au service de l'APA, ce sont principalement des personnes âgées. 13% ont recours à la PCH. Les prises en charge mutuelle ne représentent qu'une faible part de nos interventions. Certains bénéficiaires font appel à nos services sans prise en charge financière et bénéficient uniquement du crédit ou déduction d'impôts et paient une cotisation trimestrielle.

Qui vous a orienté vers l'Association ?

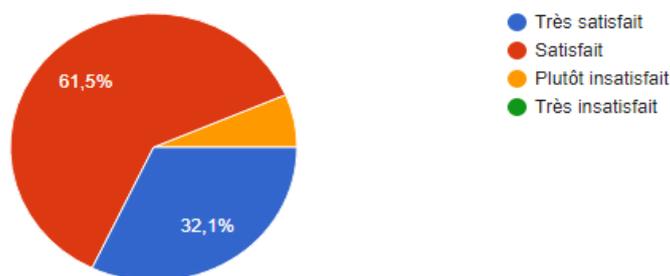
79 réponses



La majorité de nos bénéficiaires choisissent Cassiopée par choix personnel ou sous les conseils d'une assistante social / CCAS. Ils sont également orientés en grande partie par les hôpitaux ou par les conseils d'un proche. Le lien de confiance établi entre les partenaires et l'association facilite l'orientation des bénéficiaires vers le choix de CASSIOPEE.

### Au sujet de la qualité globale des tâches effectuées à votre domicile, êtes-vous ?

78 réponses



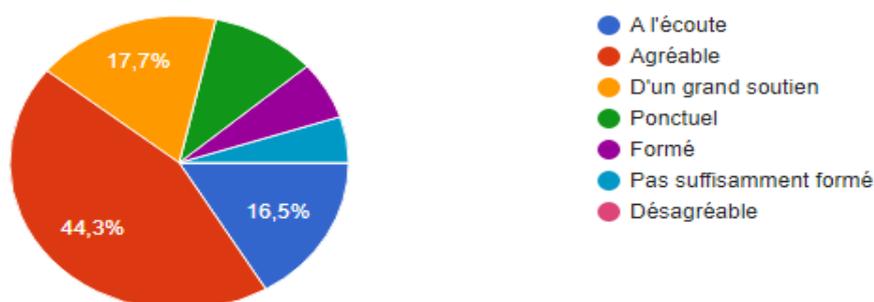
61.5% des bénéficiaires sont satisfait des tâches effectuées à domicile et 32.1% en sont même très satisfait.

Les qualités évoquées pour les questions libres sont : le sérieux, l'efficacité, la bienveillance, la discrétion. Les bénéficiaires apprécient également le maintien d'un/une intervenant/e fixe.

Dans les raisons évoquées lors d'un choix plutôt insatisfait, on retrouve la ponctualité qui n'est pas toujours respectée car un grand nombre d'intervenants se déplace en transports en communs et parfois le manque de formation.

### Votre intervenant(e) est-il (elle)?

79 réponses



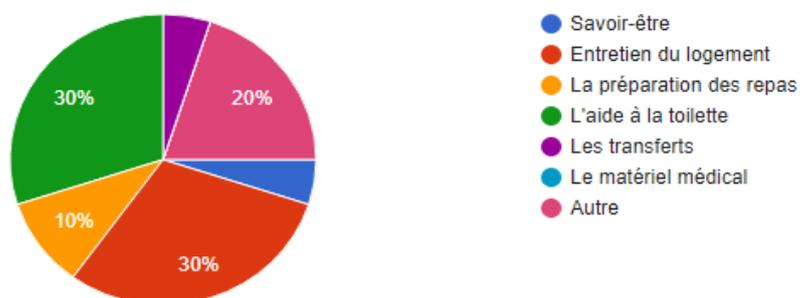
Les principales qualités qui ressortent chez les intervenants sont : qu'ils sont agréable et d'un grand soutien.

16.5% estiment que l'intervenant/e n'est pas suffisamment formé(e)

Ci après l'évocation des domaines dans lesquels certains bénéficiaires estiment un certain manque de formation

S'il/Si elle n'est pas suffisamment formé(e), dans quel(s) domaine(s) devrait-il (elle) être formé(e) ?

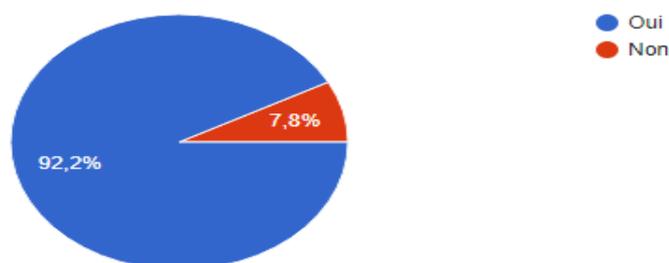
20 réponses



L'essentiel du manque de formation selon les bénéficiaires concerne l'entretien du logement et l'aide à la toilette (30%). Les remarques associées à ce type de choix de réponses sont ambivalentes, elles concernent pour la plupart des remplacements ponctuels de salariés habituels qui répondent quant à eux bien aux attentes des bénéficiaires.

Les missions effectuées correspondent-elles à ce que vous aviez noté sur la fiche de mission lors de la visite à domicile ?

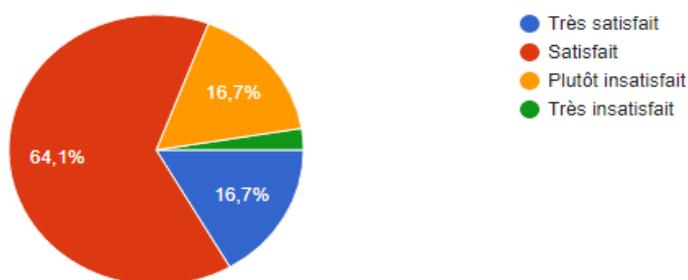
77 réponses



92.2% des bénéficiaires estiment que les missions correspondent à ce qui a été noté lors de la visite à domicile. Pour les 7.8% restants les remarques sont liées au fait qu'il y a eu une évolution de l'état de santé et du nombre d'heures de prise en charge. Par conséquent la fiche de mission initiale remplie au domicile devait être réadaptée. Elle est cependant réactualisée dans nos logiciels et les intervenants en sont informés. Certains font remonter également qu'ils n'ont pas le nombre d'heures d'interventions souhaitées (la plupart du temps indépendant de l'association) et par conséquent toutes les missions ne peuvent être réalisées.

Au sujet de l'organisation du service sur la transmission des messages, êtes-vous ?

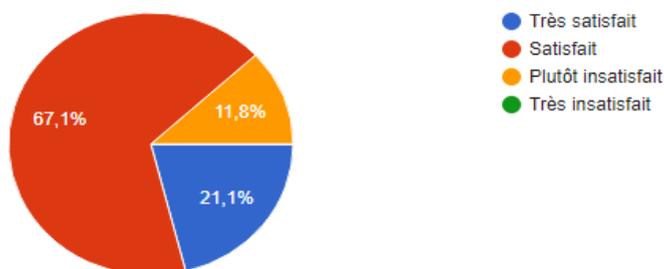
78 réponses



80.8% des bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfait de l'organisation du service et la transmission des messages : 64.1% des bénéficiaires sont satisfait de l'organisation du service et la transmission des messages et 16.7% en sont très satisfait. 16.7% sont plutôt insatisfait.

Au sujet de l'organisation du service sur la disponibilité de vos référents, êtes-vous ?

76 réponses

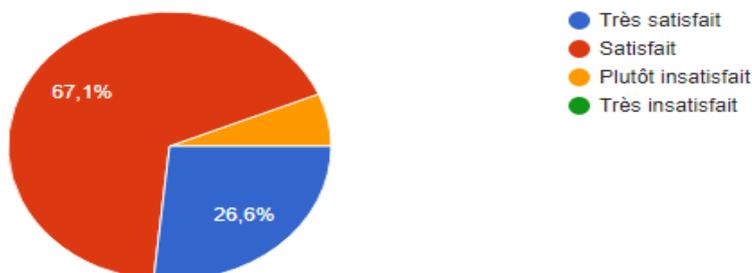


88.2% des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfait de la disponibilité de leurs référents.

67.1% des bénéficiaires sont satisfait de la disponibilité de leurs référents et 21.1% en sont très satisfait. 11.8% en sont cependant plutôt insatisfait

Au sujet de l'organisation du service sur l'adaptation des prestations en fonction de vos besoins, êtes-vous ?

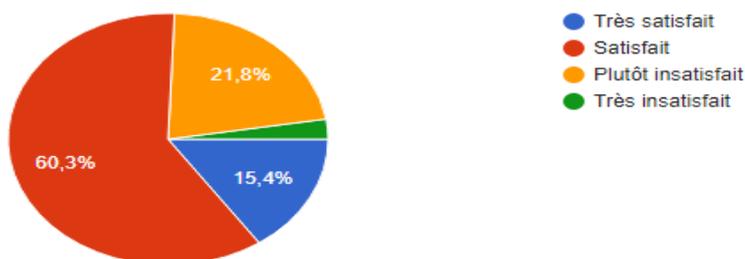
79 réponses



67.1% des bénéficiaires sont satisfaits et 26.6% sont très satisfaisants de la capacité d'adaptation du service quant à l'évolution de leurs besoins, à savoir la réactivité des responsables lors d'une modification du nombre d'heures par exemple, ou d'un rajout de mission. Il est mis en avant aussi la volonté de bien faire de la part des référents et le fait d'être à l'écoute.

Au sujet de l'organisation du service sur la continuité de l'intervention en cas d'absence de l'intervenant (maladie, congés...), êtes-vous ?

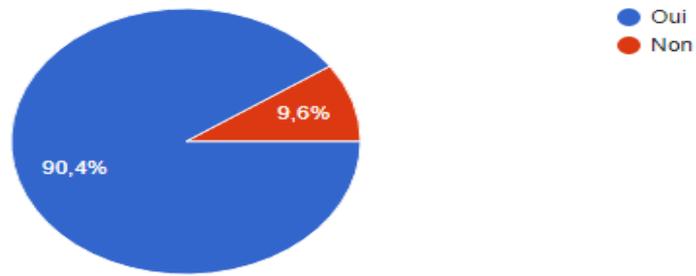
78 réponses



60.3% des bénéficiaires sont satisfaits et 15.4% sont très satisfaisants de la continuité de l'intervention en cas d'absence de l'intervenant. 21.8% en sont plutôt insatisfaits. Dans les raisons évoquées, il ressort principalement un manque d'information quant au remplacement effectué, mais cette insatisfaction est aussi liée à la difficulté pour certains bénéficiaires d'accepter un intervenant remplaçant quand ils sont habitués à leur intervenant fixe. Certains ne souhaitent pas de remplacement en l'absence de leur intervenant habituel.

## Recommanderiez-vous l'Association Cassiopée à votre entourage ?

73 réponses



90.4 % des bénéficiaires recommanderaient l'association CASSIOPEE à leur entourage pour la disponibilité des référents, son sérieux, son efficacité, son écoute et sa fiabilité.

La majorité des bénéficiaires reconnaissent l'implication et la volonté de bien faire de toute l'équipe (intervenants / responsable administratif) ainsi que la capacité d'adaptation à leurs besoins et leurs demandes.