

Résultats de l'enquête de satisfaction clients sur l'année 2023

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 :

Secteur	Nombre d'enquêtes envoyées mandataire	Nombre d'enquêtes envoyées prestataire	Nombre d'enquêtes reçues	Taux de réponse
Grenoble (Secteur 1)	1	36	12	33.3333333
Seyssinet-Pariset (Secteur 3)		41	25	60.9756098
Echirolles (Secteur 2)		36	20	55.5555556
Vif (Secteur 4)		23	10	43.4782609
Frogès	1	53	18	33.9622642
Les Abrets		26	17	65.3846154
ADI		20	17	85
MADI		13	13	100
Total	2	248	132	53.2258065

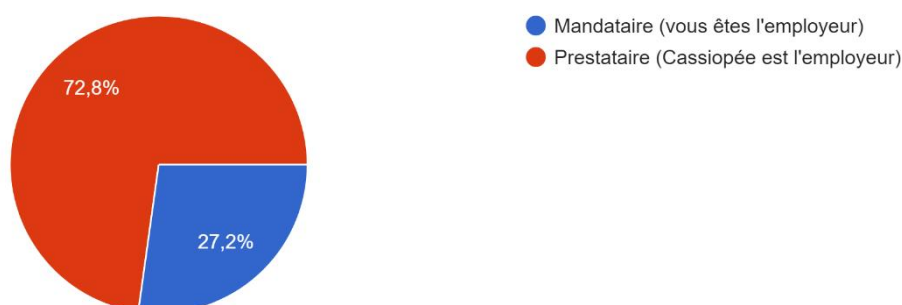
Nous avons reçu 132 réponses soit un taux de retour de 53.22%.

Nous constatons une forte amélioration car l'année précédente nous avons eu un taux de retour de 31.60%.

Voici le détail des réponses :

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

125 réponses



Sur 125 réponses à cette question, 91 personnes ont coché la case prestataire (72.8%), 34 personnes ont coché la case mandataire (27.2%). Nous avons envoyé l'enquête à deux personnes bénéficiant des services de Cassiopée en mandataire. Nous constatons que plusieurs personnes n'ont pas compris la différenciation mandataire/prestataire. 7 personnes n'ont pas répondu à cette question.

Vous bénéficiez de :

118 réponses



118 personnes ont répondu à cette question. La majorité des bénéficiaires (47.5% soit 56 personnes) bénéficient de l'APA – Allocation Personnalisée à l'Autonomie. Ce sont des personnes âgées de plus de 60 ans qui ont un GIR situé entre 1 et 4.

19.5% (soit 23 personnes) ont recours à la PCH – Prestation de Compensation du Handicap.

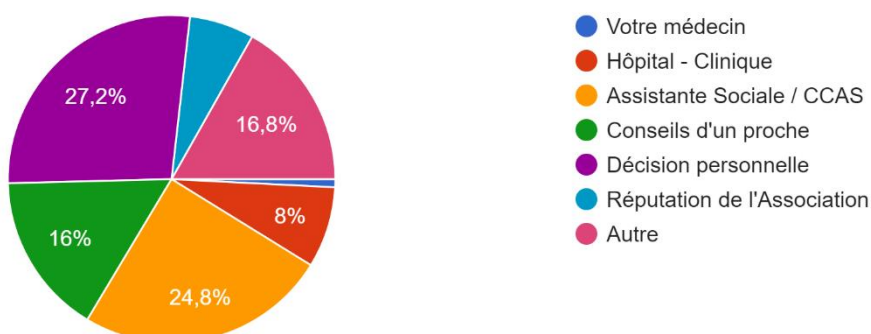
16.1% des personnes (19 personnes) ont une prise en charge de la CARSAT. Ce sont des personnes en GIR 5/6 qui bénéficient d'aides pour l'entretien du logement et du linge et/ou pour faire les courses.

2.5% des personnes (soit 3 personnes) ont répondu recevoir une aide de leur mutuelle. Les prises en charge mutuelle représentent une faible part de nos interventions.

17 personnes, soit 14.4% des bénéficiaires ont coché « autre ». Certaines personnes font appel aux services de Cassiopée sans prise en charge financière, bénéficient du crédit ou réduction d'impôts et paient une cotisation semestrielle.

Qui vous a orienté vers l'Association ?

125 réponses



Au regard des 125 réponses, nous constatons que la majorité des personnes ont choisi l'Association Cassiopée par décision personnelle à 27.2% (34 personnes).

24.8%, soit 31 personnes ont été conseillées par un(e) Assistant(e) Social et/ou le CCAS, 8% des personnes, soit 10 personnes ont été orientées vers Cassiopée par l'Hôpital/la Clinique, 1 personne a été orientée par son médecin, ce qui montre que le lien de confiance et la coordination avec les partenaires facilitent l'orientation des personnes accompagnées vers Cassiopée.

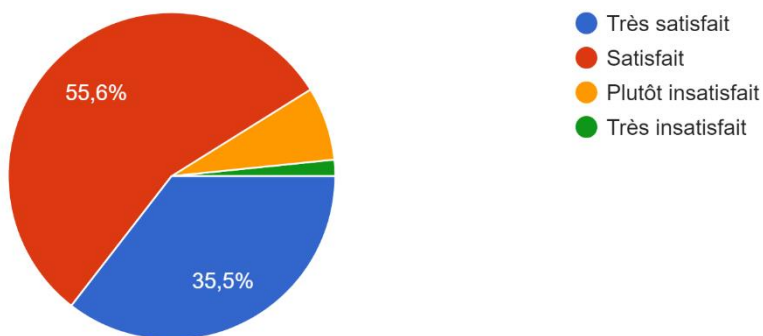
16% des personnes soit 20 personnes ont suivi les conseils d'un proche.

6.4% des personnes ont coché « Réputation de l'Association ».

16.8% des personnes (21 personnes) ont coché la case « autre ». Il peut s'agir de personnes rencontrées lors de Forums Séniors, ou de personnes bénéficiant d'une aide de leur mutuelle.

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

124 réponses



124 personnes ont répondu à cette question.

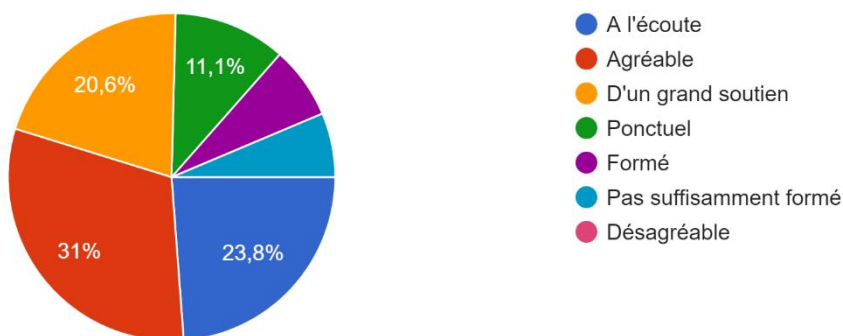
91.1% des bénéficiaires sont satisfaits, voire très satisfaits (35.5%) des tâches effectuées à leur domicile.

Les qualités évoquées pour les questions libres sont : le sérieux, le professionnalisme, l'écoute, l'implication, la ponctualité, l'efficacité, la bienveillance, la discrétion. Les bénéficiaires apprécient également le maintien d'un(e) 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, le ménage pas effectué comme la personne le souhaite, le changement de personnel.

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

126 réponses



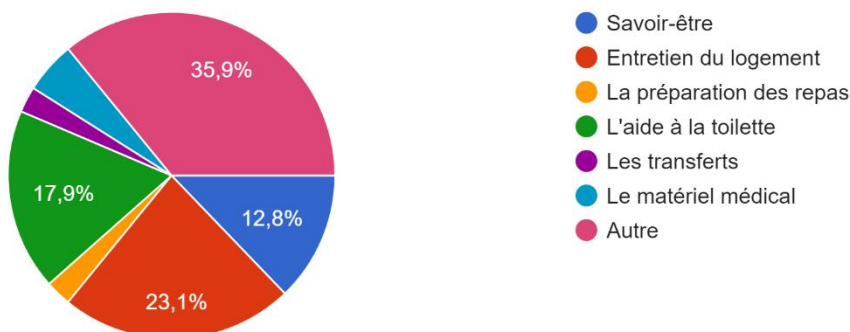
Sur les 126 réponses, les principales qualités qui ressortent chez les intervenants sont qu'ils sont agréables, d'un grand soutien et à l'écoute.

6.3% estiment que l'intervenant/e n'est pas suffisamment formé(e) (Soit 8 personnes).

Ci après l'évocation des domaines dans lesquels quelques 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) ?

39 réponses



Sur 39 réponses :

35.9%, ont coché « Autre » (ce qui représente 14 personnes).

23.1% ont répondu « l'entretien du logement » (9 personnes).

17.9% ont coché « l'aide à la toilette » (7 personnes).

12.8% ont coché « le savoir-être » (5 personnes).

5.1% ont répondu «le matériel médical » (2 personnes)

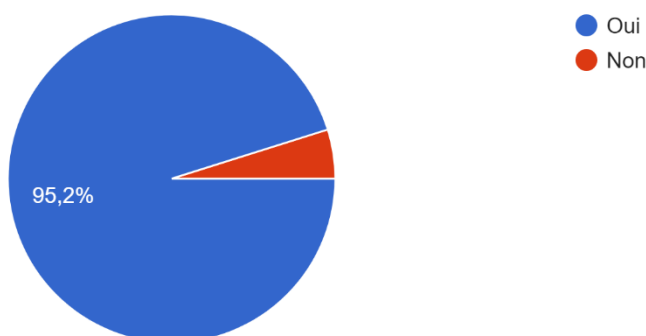
2.6% ont répondu «les transferts » (1 personne)

2.6% ont répondu «l'aide aux repas » (1 personne)

L'essentiel du manque de formation selon les bénéficiaires concerne l'entretien du logement et l'aide à la toilette (41%). 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 bien 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 ?

124 réponses



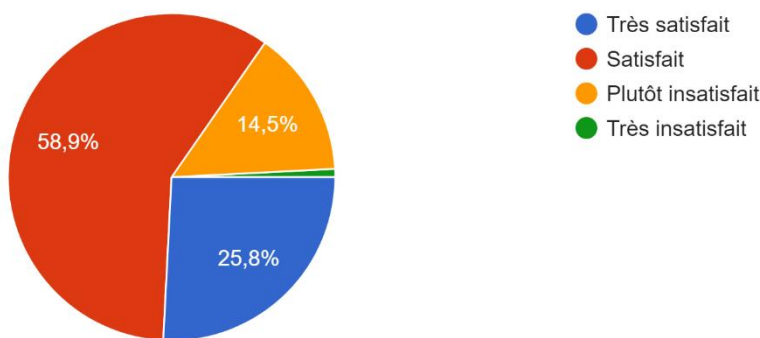
95.2% des bénéficiaires estiment que les missions correspondent à ce qui a été noté lors de la visite à domicile.

Pour 4.8% des personnes, 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 a été réadaptée. Elle est réactualisée dans nos logiciels et les intervenants en sont informés.

D'autres personnes notent qu'il faut expliquer les missions et habitudes de vie lors des remplacements.

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

124 réponses

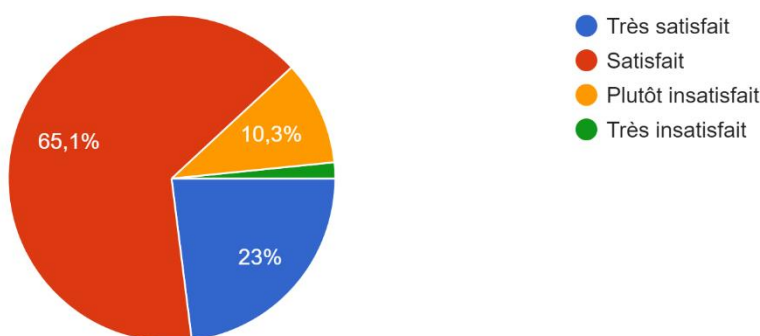


84.7% des bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits de l'organisation du service et la transmission des messages : 58.9% des bénéficiaires (73 personnes) sont satisfaits de l'organisation du service et la transmission des messages et 25.8% (32 personnes) en sont très satisfaits.

15.3% sont plutôt insatisfaits. Ceci s'explique en partie parce que les messages sur le répondeur ne s'enregistraient pas sur un secteur précis. Les personnes pensaient laisser un message. Le message ne s'enregistrait pas, la Responsable de Secteur n'étant pas informée, ne recontactait pas les personnes concernées. Dès que cette anomalie a été constatée, elle a été rectifiée. Les messages sont désormais enregistrés.

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

126 réponses

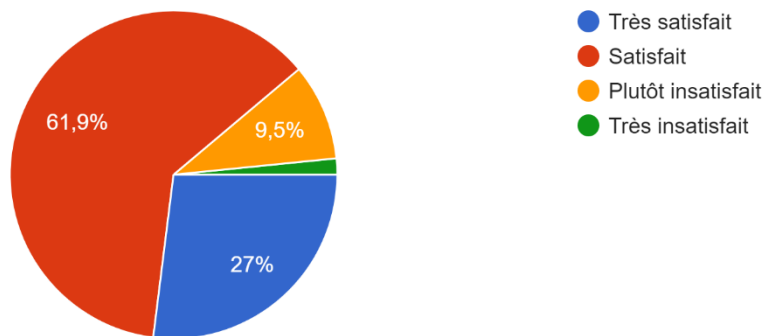


88.1% des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits de la disponibilité de leurs référents.

10.3% répondent « plutôt insatisfaits » car certaines personnes ne souhaitent s'adresser qu'à une Responsable de Secteur précisément (souvent la personne qui a effectué la première visite d'évaluation) préférant attendre le retour de cette personne de réunion, visite à domicile, voire même de congé pour avoir les réponses attendues, et ce malgré les binomes et/ou trinomes sur chaque secteur.

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

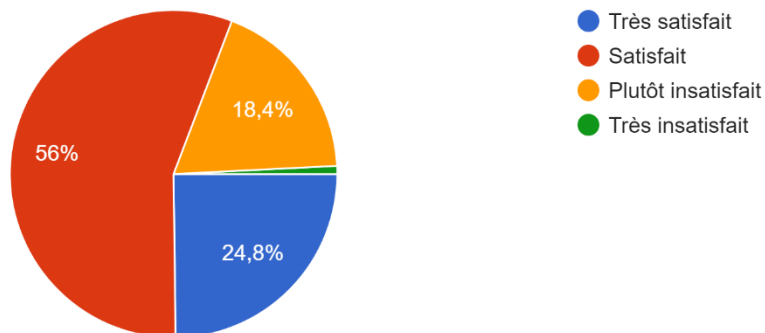
126 réponses



88.9 % des bénéficiaires sont satisfaits et très satisfaits 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 ?

125 réponses



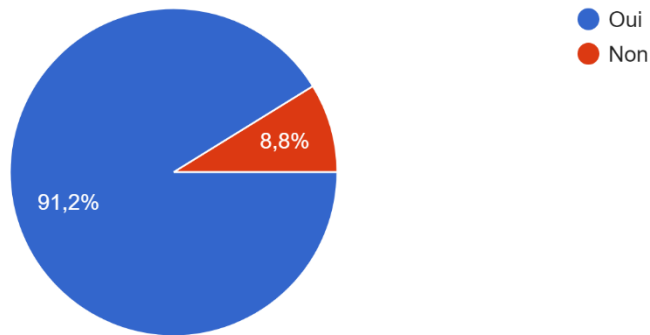
80.8% des bénéficiaires sont satisfaits et très satisfaits de la continuité de l'intervention en cas d'absence de l'intervenant.

Pour 19.2%, d'après 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 lors de l'absence de leur intervenant habituel.

D'autres secteurs ont peiné à recruter du personnel (pénurie de personnel formé et véhiculé sur certains sites). Il a donc fallu prioriser les missions essentielles pour assurer la continuité de service. Les prestations de ménage ont dûes êtres écourtées ou décalées à un autre jour de la semaine.

Recommanderiez-vous l'Association Cassiopée à votre entourage ?

125 réponses



91.2 % 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, la réactivité, les compétences 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. Plusieurs personnes notent que Cassiopée est une Association sérieuse, fiable, efficace, avec une bonne communication, qui offre une qualité de services, « beaucoup plus sérieuse que d'autres services ».

Plusieurs personnes notent que le suivi est sérieux, les professionnels sont à l'écoute, patients, bienveillants.