

## Résultats des enquêtes sur l'année 2023 auprès des partenaires

Sur 83 mails envoyés avec le lien Google (Google Form) pour répondre au questionnaire, nous avons reçu 32 réponses automatiques de personnes absentes sans donner de date de retour, ou en congés.

Soit sur 51 réponses attendues, nous avons eu 17 retours.

Certains partenaires ont expliqué s'être regroupés sous leur entité pour répondre à cette enquête. Il en ressort donc un seul retour de questionnaire et non plusieurs retours, comme attendu lors de l'envoi de cette enquête. Les réponses sont-elles unanimes ?

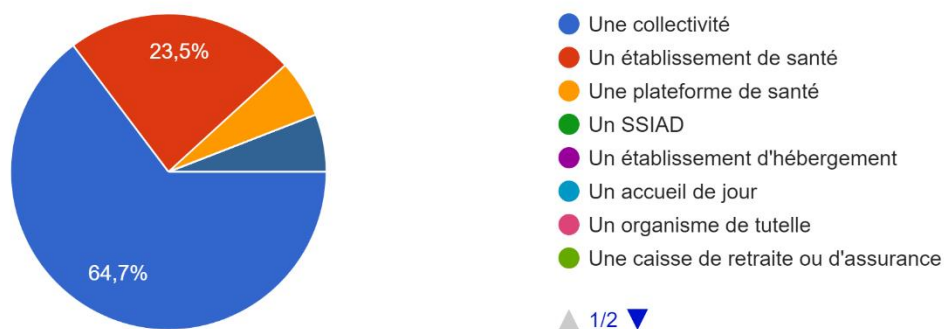
Nous avons déjà eu ces retours les années précédentes. C'est pour cette raison que nous avons précisé de répondre individuellement.

Nous constatons peu de retours (17 retours), comme les années précédentes (10, 14 puis 13 retours les années précédentes). Certains partenaires expriment le fait qu'ils ne peuvent pas répondre car ils se doivent de rester neutres.

### Voici les résultats des réponses :

Vous travaillez dans :

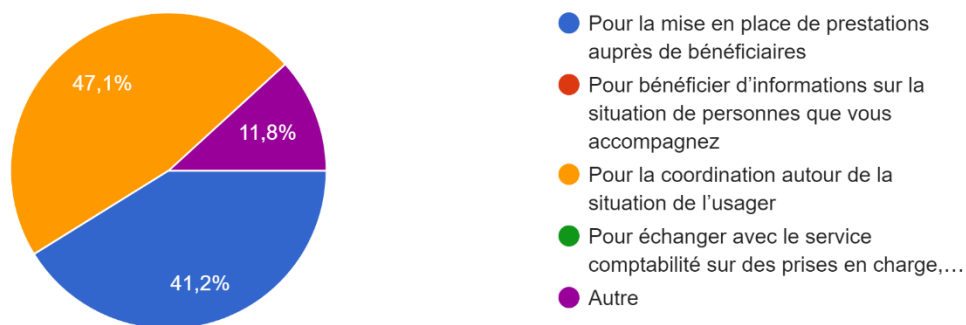
17 réponses



64.7% des personnes répondent exercer dans une collectivité (soit 11 personnes), 23.5% des personnes dans un établissement de santé (4 personnes), 1 personne dans une plateforme de santé et 1 personne a coché « autre » et a noté « le Département de l'Isère ».

## Pourquoi contactez-vous Cassiopée ?

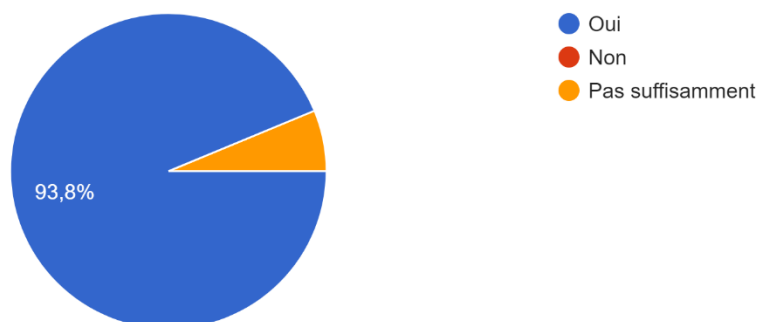
17 réponses



47,1% des personnes (8 personnes) répondent contacter Cassiopée pour la coordination autour de la situation de l'utilisateur, 41,2% des partenaires (7 personnes) pour la mise en place de prestations auprès de bénéficiaires et 11,8% (2 personnes) ont coché « autre » et ont précisé que c'est pour « le versement de subvention » et la seconde a répondu que c'est pour la « gestion des visites médicales des salariés de CASSIOPEE ».

## Connaissez-vous le rôle des Responsables de Secteur de Cassiopée ?

16 réponses



93,8% des partenaires expriment connaître le rôle des Responsables de Secteur contre 6,3%, ce qui représente une personne qui ne le connaît pas suffisamment. Cette personne n'a pas communiqué ses coordonnées pour pouvoir lui répondre.

Nous disposons d'un lien à destination des partenaires. Nous allons compléter les documents disponibles avec un support sur le rôle des Responsables de Secteur.

### Connaissez-vous le rôle et les missions des intervenants à domicile de Cassiopée ?

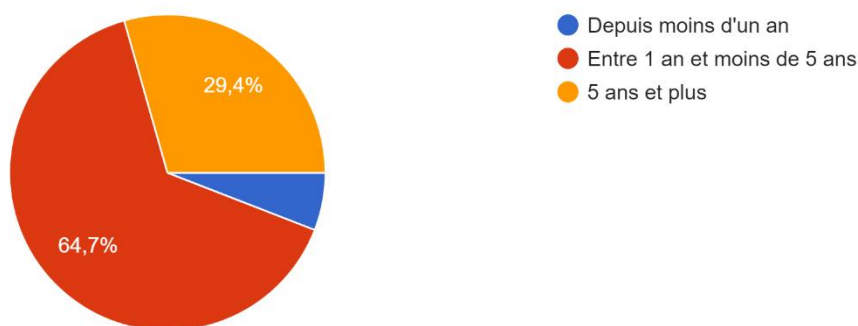
16 réponses



100% des partenaires connaissent le rôle des intervenants à domicile.

### Quelle est l'ancienneté de votre collaboration avec Cassiopée ?

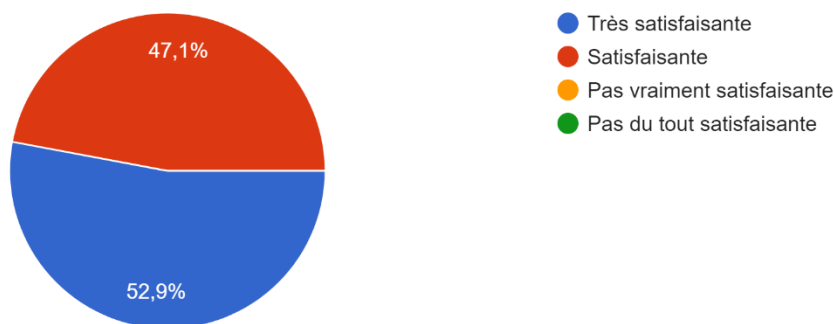
17 réponses



29.4% des partenaires ayant répondu collaborent avec Cassiopée depuis 5 ans et plus, 5.9% depuis moins d'un an, et 64.7% entre 1 an et moins de 5 ans.

### Selon vous, l'intervention de Cassiopée a-t-elle modifiée les habitudes de vie des bénéficiaires de façon :

17 réponses



## Pour quelles raisons ?

9 réponses

Accompagnement au maintien au domicile mais il y a beaucoup de retour sur le retard des salariés ou leur turn-over.

L'aide apportée permet le maintien à domicile dans de bonnes conditions.  
J'ai un contact régulier avec la responsable de service et les responsables de secteur : retour sur les situations, demande d'adaptation en fonction de l'état de santé des personnes, participation aux réunions de coordination

Grâce aux interventions de Cassiopee, les personnes peuvent rester chez elle selon leurs souhaits. Merci aux auxiliaires de vie et à l'équipe du bureau qui est toujours présente pour répondre aux demandes.

prise en charge de plus en plus nombreuses de bénéficiaires APA sur le secteur du sud grésivaudan

Prise en compte des besoins des bénéficiaires, réactivité et adaptation.

Mise en place des aides rapides, qualité de la responsable de secteur, lien avec les partenaires;

présence auprès des personnes, bienveillance et écoute

Quand les interventions sont effectivement réalisées c'est un vrai soutien pour les bénéficiaires dans le maintien de leur autonomie et pour leur permettre de rester au domicile dans des conditions acceptables

Maintien à domicile de qualité, bonne coordination entre les aides soignantes et les auxiliaires

100% des partenaires répondent que Cassiopée a modifié les habitudes de vie des bénéficiaires de façon satisfaisante et très satisfaisante.

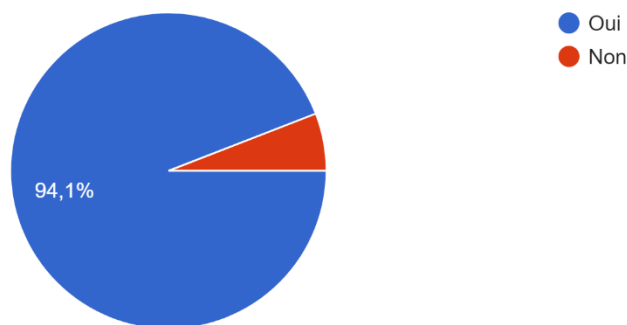
A la question « Pour quelles raisons ? » : 9 personnes ont répondu.

Les retours sont positifs : mise en place de l'aide nécessaire, maintien à domicile, prise en compte des besoins, réactivité et adaptation, bienveillance, écoute, lien avec les partenaires.

Une remarque mérite notre attention pour un partenaire qui dit qu'il y a « beaucoup de retard des salariés ou leur turn-over ». Cette personne n'a pas laissé ses coordonnées. Nous ne connaissons donc pas le secteur concerné par cette remarque.

## Les échanges d'information avec Cassiopée permettent-ils une coordination correcte ?

17 réponses



94,1% des partenaires répondent que les échanges d'information avec Cassiopée permettent une coordination correcte. Une seule personne (la même personne qui fait des remarques d'amélioration par la suite) a coché la case non. Cette personne n'a pas noté ses coordonnées mais a noté des remarques en spécifiant le secteur du Grésivaudan. Cf. la réponse ci-dessous.

### Si non : avez-vous des suggestions d'amélioration à apporter ?

Une réponse

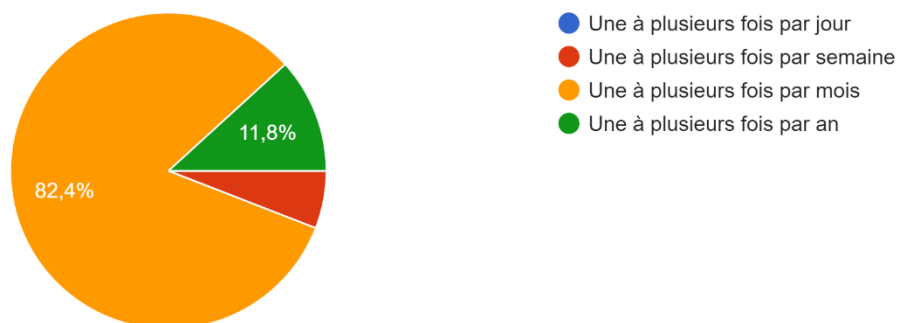
Manque d'information sur les changements des référents de secteur et sur les secteurs d'intervention. Difficulté à joindre par téléphone ou mail le secteur du Grésivaudan. Plusieurs demandes sont restées sans réponse.

Cette remarque a été intégrée dans le plan d'action, à savoir informer systématiquement les partenaires dans le cadre d'un changement de Responsable de Secteur.

Pour la remarque sur la difficulté à joindre par téléphone ou mail le secteur du Grésivaudan : lorsque la RS et l'AT sont au téléphone en même temps, les personnes attendent sans qu'un répondeur se déclenche. Cette situation est discutée en réunion de Direction pour y remédier.

De manière générale, quel que soit le mode de contact (téléphonique, mail, physique), vous contactez Cassiopée :

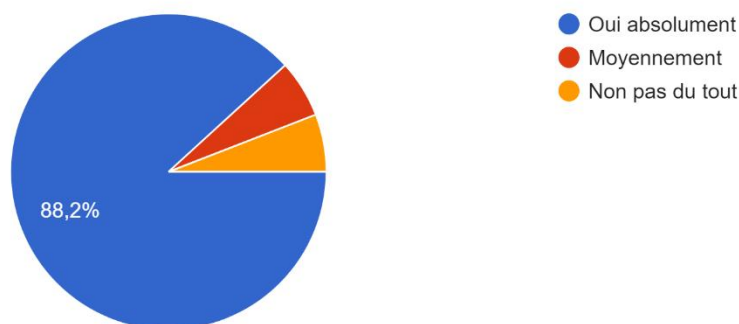
17 réponses



82,4% des partenaires contactent Cassiopée une à plusieurs fois par mois, 11,8% une à plusieurs fois par an, contre 5,9% une à plusieurs fois par semaine.

### Êtes-vous satisfait(e) des réponses apportées à vos demandes par téléphone ?

17 réponses



88,2% des partenaires expriment être satisfaits des réponses apportées aux demandes par téléphone. Les raisons sont détaillées dans les réponses suivantes. La personne qui a répondu « non pas du tout » est la personne qui a fait les remarques précédemment (sur le secteur du Grésivaudan).

#### Pour quelles raisons ?

9 réponses

Je suis toujours recontactée si je n'arrive pas à joindre les responsables.

Responsables de secteur pas toujours joignables ou ne rappellent pas

Les échanges sont constructifs. Il y a une réactivité et un retour systématique suite aux demandes.

J'ai toujours une réponse rapide

Informations claires

bon contact avec la responsable de secteur

Impossibilité à joindre directement la responsable de secteur

J'ai toujours une réponse

on arrive toujours à avoir la réponse dans la journée

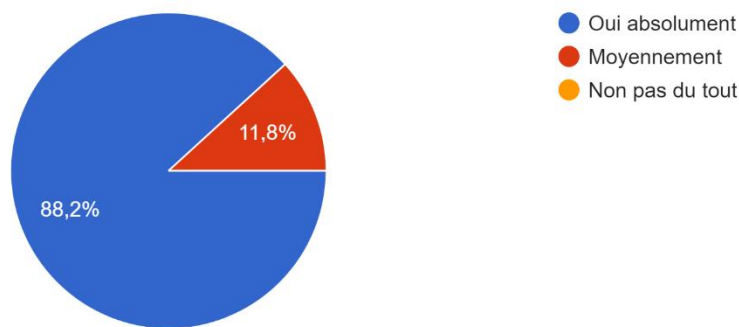
Les réponses sont globalement positives.

La même personne que précédemment note ne pas réussir à joindre les Responsables de secteur.

Une personne note l'impossibilité de joindre directement la responsable de secteur. Ceci car nous ne communiquons pas nos lignes directes. Il faut passer par le standard.

## Êtes-vous satisfait(e) du délai moyen de retours à vos mails et des réponses apportées ?

17 réponses



88,2% des partenaires expriment être satisfaits du délai moyen de retours aux mails et des réponses apportées. Les raisons sont détaillées dans les réponses suivantes.

### Pour quelles raisons ?

5 réponses

Réponse dans la journée

J'ai toujours une réponse avec les éléments détaillés

Réactivité

Je n'ai pas toujours de réponse

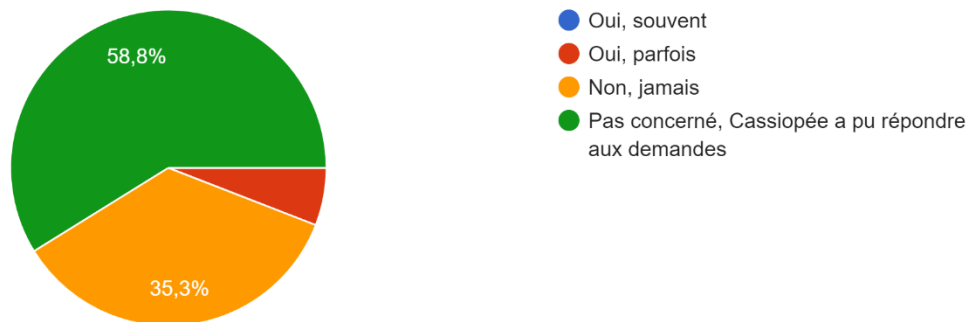
J'ai toujours une réponse dans la demi journée

Les réponses sont positives. On note une réactivité et des réponses apportées.

La même personne que précédemment note « Je n'ai pas toujours de réponse ».

### Cassiopée vous a-t-elle déjà orienté(e) vers d'autres interlocuteurs faute de pouvoir répondre à votre demande ?

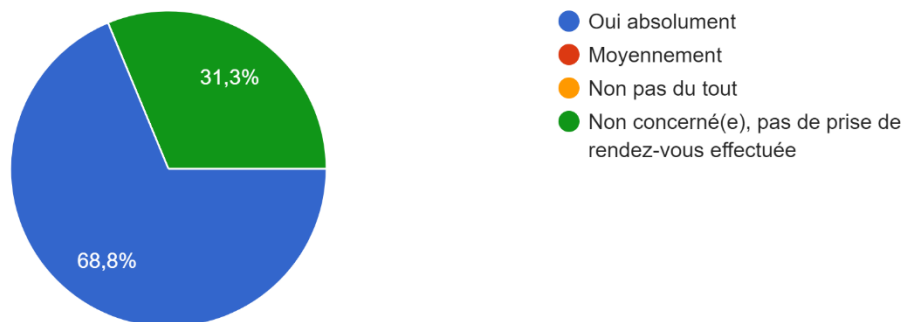
17 réponses



58,8% des partenaires répondent ne pas être concernés car Cassiopée a pu répondre aux demandes, 35,3% répondent « non, jamais » ; et 5,9% répondent « oui, parfois ».

### Si vous prenez un rendez-vous, êtes-vous satisfait(e) de la disponibilité et du contact avec les Responsables de Secteur ?

16 réponses



68.8% des partenaires expriment être satisfaits de la disponibilité et du contact avec les Responsables de secteur en cas de prise de rendez-vous. 31.3% disent ne pas être concernés car pas de prise de rendez-vous effectuée.

### Avez-vous des suggestions ou des services supplémentaires que pourrait proposer Cassiopée ?

Une réponse

Intégré un SSIAD



A la proposition « Vous pouvez laisser vos coordonnées si vous le souhaitez » : deux partenaires ont communiqué leurs coordonnées.

### Synthèse globale :

Les retours sont positifs et encourageant : on note :

- Une ancienneté dans la collaboration (29.4% des partenaires ayant répondu collaborent avec Cassiopée depuis 5 ans et plus et 64.7% entre 1 an et moins de 5 ans).
- Une satisfaction dans les réponses apportées : 100% des partenaires répondent que Cassiopée a modifié les habitudes de vie des bénéficiaires de façon satisfaisante et très satisfaisante. Ceci pour la mise en place de l'aide nécessaire, le maintien à domicile, la prise en compte des besoins, la réactivité et l'adaptation, la bienveillance, l'écoute et le lien avec les partenaires.
- Une coordination correcte grâce aux échanges d'informations : 94.1% des partenaires répondent que les échanges d'information avec Cassiopée permettent une coordination correcte.
- 88.2% des partenaires expriment être satisfaits des réponses apportées aux demandes par téléphone.
- 88.2% des partenaires expriment être satisfaits du délai moyen de retours aux mails et des réponses apportées.
- 68.8% des partenaires expriment être satisfaits de la disponibilité et du contact avec les Responsables de secteur en cas de prise de rendez-vous. 31.3% disent ne pas être concernés car pas de prise de rendez-vous effectuée

### Points d'amélioration :

- Un partenaire du Grésivaudan souhaite plus de lien et de coordination avec les responsables de secteur
- Compléter les documents disponibles sur le lien internet à destination des partenaires, avec un support sur le rôle des Responsables de Secteur.
- Informer systématiquement les partenaires dans le cadre d'un changement de Responsable de Secteur.
- Favoriser des retours des partenaires : réflexions à avoir sur le support/site de diffusion de l'enquête de satisfaction : choisir un système similaire à Google Form ? Ceci car il est nécessaire de disposer d'un compte Google pour accéder à Google Form et répondre aux questions. Peut-être que des partenaires ne disposent pas de Google et d'un compte Gmail pour accéder à Google Form. D'autres sites existent : <https://www.dragnsurvey.com/> ou Sondage gratuit : <https://doodle.com/fr/sondage-en-ligne>. Une partenaire d'un Hôpital a appelé disant ne pas pouvoir répondre à l'enquête à cause du système de protection de l'Hôpital.