



Communauté de Communes  
du **Grand Roye**

# *Questionnaire de satisfaction pour le Service d'Aide à Domicile*

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Présentation du questionnaire .....  | 2  |
| TRAITEMENT DES DONNEES PAR RUBRIQUES .....   | 3  |
| Rubrique : « Renseignements généraux » .....   | 3  |
| Rubrique : « Votre avis sur le fonctionnement du service ».....                                      | 6  |
| Rubrique : « Votre avis sur les prestations » .....  | 11 |
| Rubrique : « Nous vous invitons à noter vos remarques afin d'améliorer la qualité de service » ..... | 12 |

## Présentation du questionnaire

- Le questionnaire se présente sous la forme de **4 rubriques** :
  1. D'une part : **Les renseignements généraux** :
    - Le nom de l'aide à domicile
    - Ainsi que les renseignements sur le répondant
  2. D'autre part : « **Votre avis sur le fonctionnement du service** »
    - Auprès du service administratif
    - Les qualités de l'aide à domicile
    - Les remplacements de l'aide à domicile
    - L'avis sur les réclamations effectuées
    - Le sentiment général sur le service

Ces réponses sont présentées sous la forme « Bon, moyen, mauvais, non concerné ».

3. Puis : « **Votre avis sur les prestations** »

Ces réponses sont présentées sous la forme « Bon, moyen, mauvais, non concerné ».

4. Enfin une question ouverte : « **Nous vous invitons à noter vos remarques afin d'améliorer la qualité du service** ».

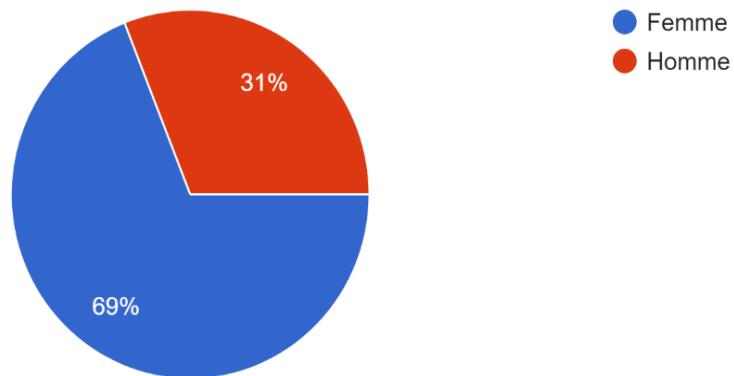
Il y a **197 répondants** sur 400 dossiers.

## TRAITEMENT DES DONNEES PAR RUBRIQUES

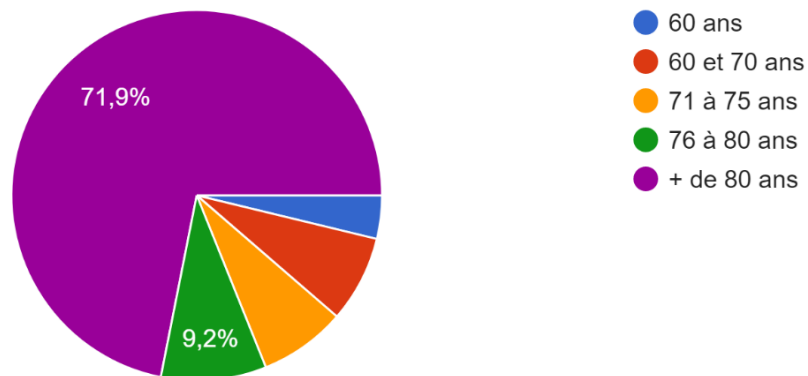
Rubrique : « Renseignements généraux ».

- Pour la question : « Nom de l'aide à domicile ».  
Nous avons eu 160 réponses.
- Pour la question : « Vous êtes : Homme ou Femme ».  
Sur 194 réponses, nous pouvons voir qu'il y a une majorité de femmes répondantes.  
Il y a 136 Femmes et 58 Hommes.

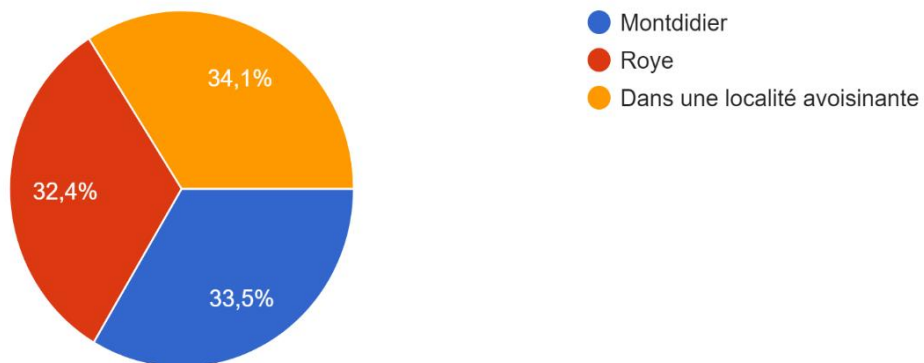
**Vous êtes :**



- Pour la question : « Votre âge ».  
 Sur 195 réponses, nous pouvons remarquer qu'il y a 71.9% qui ont plus de 80 ans, soit 139 personnes sur 185.  
 9.2% qui ont de 76 à 80 ans.  
 7.6% qui ont de 71 à 75 ans.  
 7.6% qui ont de 60 à 70 ans.  
 Et 3.8% qui ont 60 ans.



- Pour la question : « Vous habitez à ».



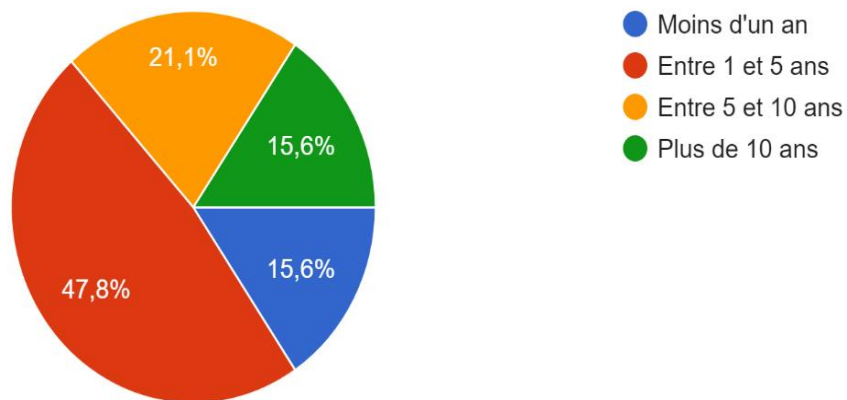
Sur 195 réponses, nous remarquons que les 3 choix proposés ont à peu près le même nombre de réponses.

- Pour la question : « Date des premières interventions de l'aide à domicile ».

Sur 190 réponses nous remarquons que la majorité des réponses avec 47.8% est entre 1 et 5 ans.

Puis avec 21.1% entre 5 et 10.

Enfin avec 15.6% respectivement, moins d'un an et plus de 10 ans.



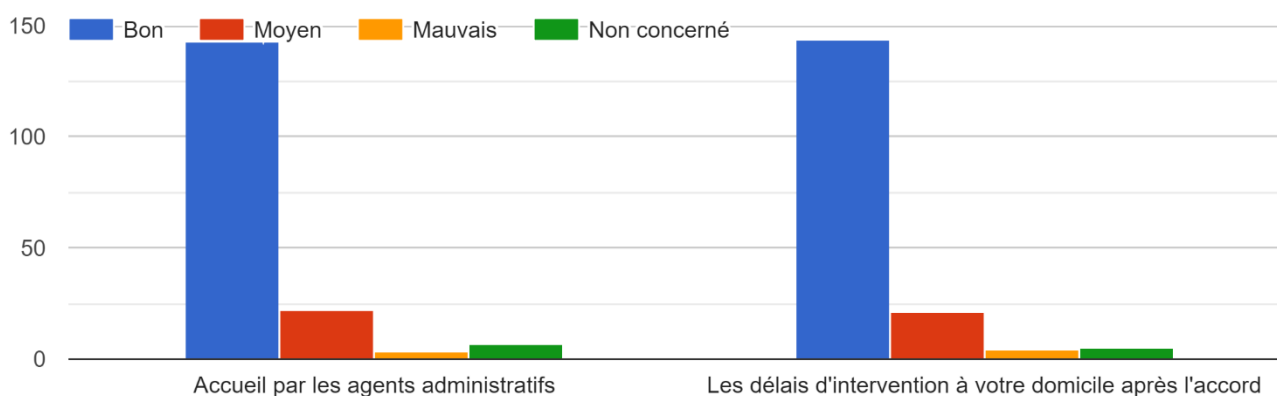
## Rubrique : « Votre avis sur le fonctionnement du service ».

- Pour la question : « Lors de votre demande auprès du service administratif ».
  - Accueil par les agents administratifs
  - Les délais d'intervention à votre domicile après l'accord.

Sur 185 répondants, nous remarquons pour « Accueil par les agents administratifs » que 152 personnes ont répondu « Bon », 22 personnes ont répondu « Moyen », 3 ont répondu « Mauvais » et 8 « Non concerné ».

Sur 185 répondants, nous remarquons pour « Les délais d'intervention à votre domicile après l'accord » que 144 personnes ont répondu « Bon », 21 personnes ont répondu « Moyen », 4 ont répondu « Mauvais » et 5 « Non concerné ».

### Lors de votre demande auprès du service administratif



- Pour la question : « Les qualités de votre aide à domicile ».
  - Ponctualité
  - Efficacité
  - Prise d'initiatives
  - A l'écoute, amabilité

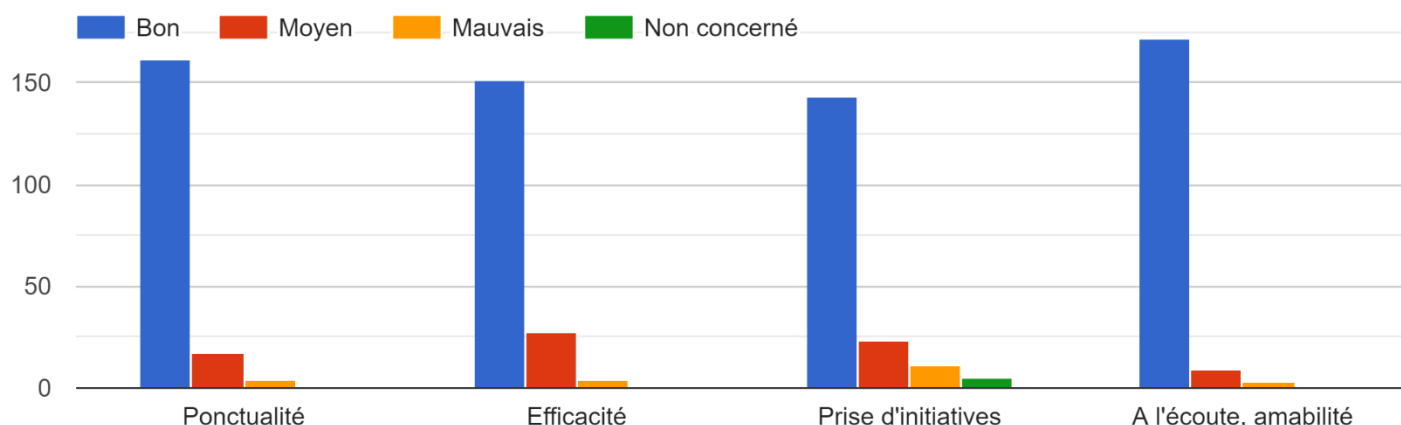
Sur 193 répondants, nous remarquons pour « Ponctualité » que 171 personnes ont répondu « Bon », 18 personnes ont répondu « Moyen », et 4 ont répondu « Mauvais ».

Sur 192 répondants, nous remarquons pour « Efficacité » que 161 personnes ont répondu « Bon », 27 personnes ont répondu « Moyen », et 4 ont répondu « Mauvais ».

Sur 192 répondants, nous remarquons pour « Prise d'initiatives » que 153 personnes ont répondu « Bon », 23 personnes ont répondu « Moyen », 11 ont répondu « Mauvais » et 5 « Non concerné ».

Sur 194 répondants, nous remarquons pour « A l'écoute, amabilité » que 182 personnes ont répondu « Bon », 9 personnes ont répondu « Moyen », et 3 ont répondu « Mauvais ».

## Les qualités de votre aide à domicile



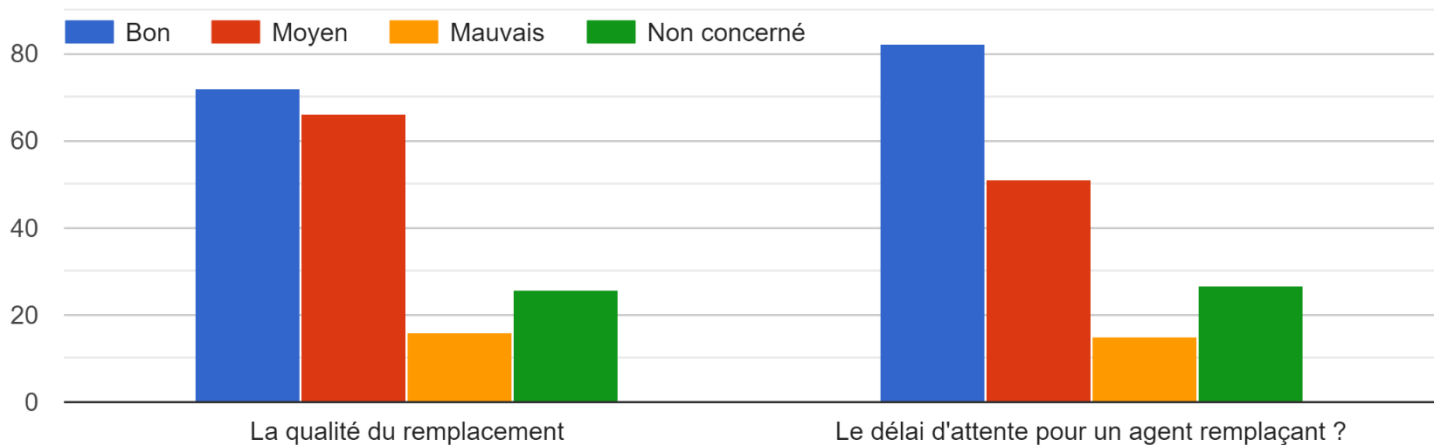


- Pour la question : « Les remplacements de votre aide à domicile ».
  - La qualité du remplacement
  - Le délai d'attente pour un agent remplaçant ?

Sur 190 répondants, nous remarquons pour « La qualité du remplacement » que 77 personnes ont répondu « Bon », 70 personnes ont répondu « Moyen », 16 ont répondu « Mauvais » et 27 « Non concerné ».

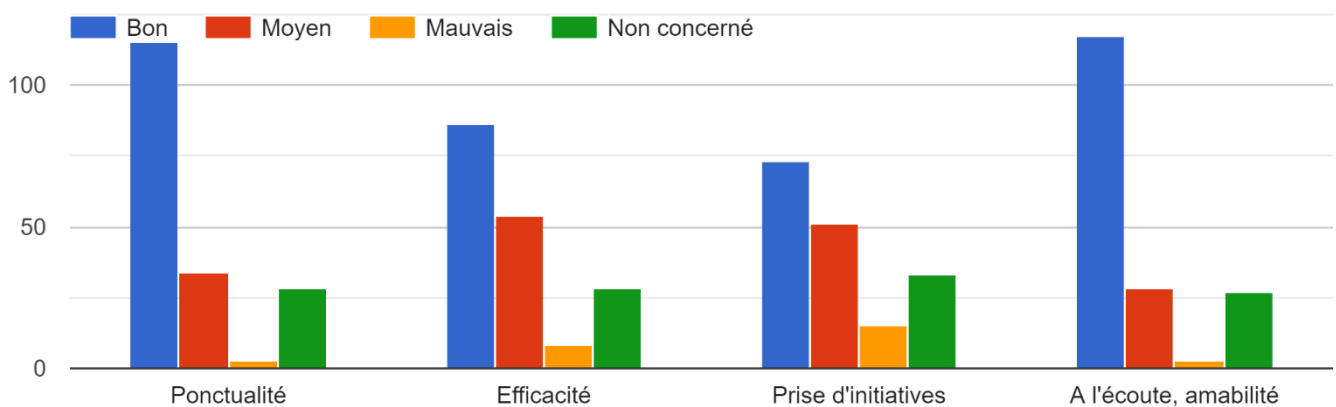
Sur 185 répondants, nous remarquons pour « Le délai d'attente pour un agent remplaçant ? » que 88 personnes ont répondu « Bon », 54 personnes ont répondu « Moyen », 15 ont répondu « Mauvais » et 28 « Non concerné ».

## Les remplacements de votre aide à domicile



- Pour la question : « Les qualités des aides à domicile remplaçantes ».
  - Ponctualité
  - Efficacité
  - Prise d'initiatives
  - A l'écoute, amabilité

## Les qualités des aides à domicile remplaçantes



Sur 190 répondants, nous remarquons pour « Ponctualité » que 123 personnes ont répondu « Bon », 35 personnes ont répondu « Moyen », 3 ont répondu « Mauvais » et 29 « Non concerné ».

Sur 186 répondants, nous remarquons pour « Efficacité » que 93 personnes ont répondu « Bon », 56 personnes ont répondu « Moyen », 8 ont répondu « Mauvais » et 29 « Non concerné ».

Sur 185 répondants, nous remarquons pour « Prise d'initiatives » que 79 personnes ont répondu « Bon », 53 personnes ont répondu « Moyen », 16 ont répondu « Mauvais » et 34 « Non concerné ».

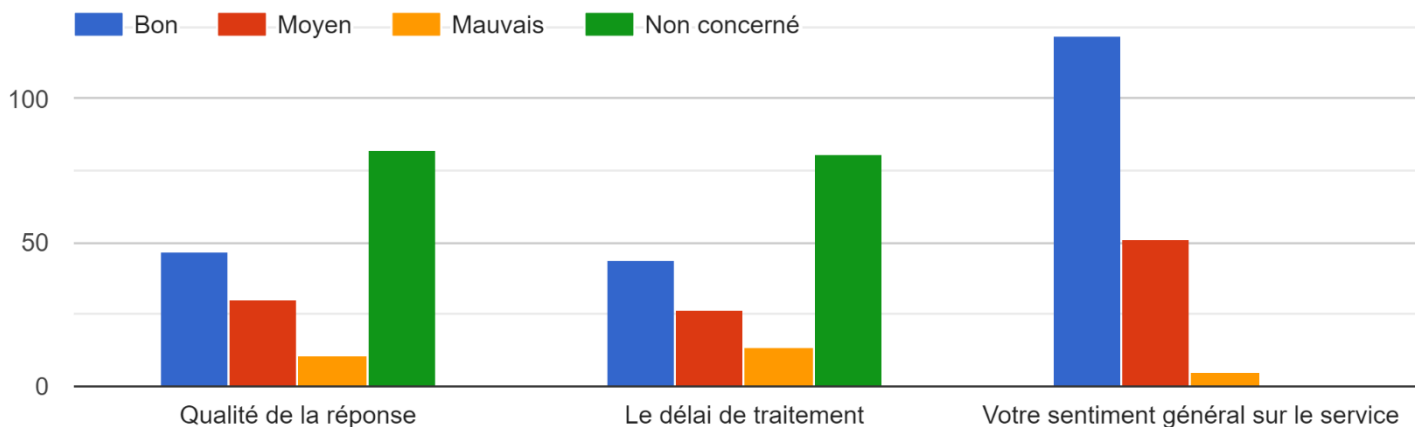
Sur 185 répondants, nous remarquons pour « A l'écoute, amabilité » que 124 personnes ont répondu « Bon », 30 personnes ont répondu « Moyen », 3 ont répondu « Mauvais » et 28 « Non concerné ».

- Pour la question : « Si vous avez effectué une réclamation ».
  - Qualité de la réponse
  - Le délai de traitement

Sur 180 répondants, nous remarquons pour « Qualité de la réponse » que 51 personnes ont répondu « Bon », 31 personnes ont répondu « Moyen », 11 ont répondu « Mauvais » et 87 « Non concerné ».

Sur 176 répondants, nous remarquons pour « Le délai de traitement » que 48 personnes ont répondu « Bon », 27 personnes ont répondu « Moyen », 15 ont répondu « Mauvais » et 86 « Non concerné ».

## Si vous avez effectué une réclamation



- Pour la question : « Votre sentiment général sur le service.

Sur 188 répondants, nous remarquons que 130 personnes ont répondu « Bon », 53 personnes ont répondu « Moyen » et 5 personnes « Mauvais ».

Nous remarquons donc que pour la majorité des répondants, leur sentiment général sur le service est bon ainsi que sur les qualités de l'aide à domicile.

Pour une majeure partie des répondants, nous pouvons constater convient d'améliorer la procédure de remplacement, dans la question ouverte à la fin du questionnaire nous pouvons noter que la plupart des observations portent sur les remplacements.

Est reproché le manque d'informations, les dates qui ne sont pas bien précisées, les personnes ne sont pas prévenues en cas d'absence ou de retard des remplaçants.

Pour la plupart des observations, une amélioration doit être apporter sur la procédure de remplacements en premier, ainsi que sur la facturation et la vérification de la qualité des prestations (l'entretien des locaux, ménage).

Un contrôle qualité approfondi va être mis en place en 2019.

## Rubrique : « Votre avis sur les prestations ».

Sur 192 répondants, nous remarquons pour « Entretien du linge » que 74 personnes ont répondu « Bon », 9 personnes ont répondu « Moyen », et 109 « Non concerné ».

Sur 193 répondants, nous remarquons pour « Entretien du logement » que 132 personnes ont répondu « Bon », 25 personnes ont répondu « Moyen », 4 ont répondu « Mauvais » et 32 « Non concerné ».

Sur 191 répondants, nous remarquons pour « Courses » que 56 personnes ont répondu « Bon », et 134 « Non concerné ».

Sur 191 répondants, nous remarquons pour « Aide au repas » que 55 personnes ont répondu « Bon », 3 personnes ont répondu « Moyen », et 133 « Non concerné ».

Sur 190 répondants, nous remarquons pour « Démarches administratives » que 36 personnes ont répondu « Bon », et 154 « Non concerné ».

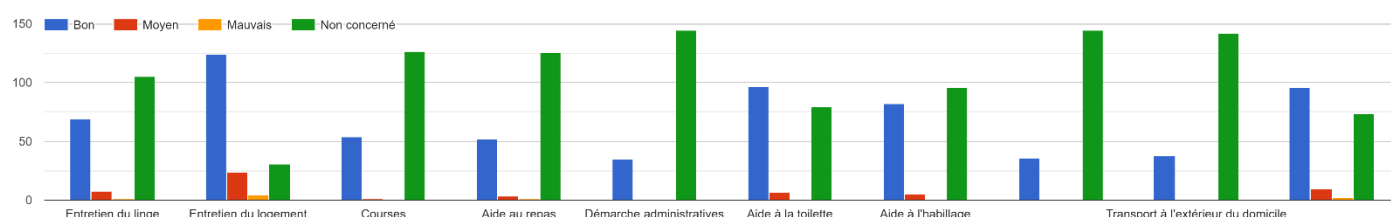
Sur 194 répondants, nous remarquons pour « Aide à la toilette » que 101 personnes ont répondu « Bon », 7 personnes ont répondu « Moyen », et 86 « Non concerné ».

Sur 191 répondants, nous remarquons pour « Aide au transfert à l'intérieur du domicile » que 39 personnes ont répondu « Bon », et 152 « Non concerné ».

Sur 190 répondants, nous remarquons pour « Transport à l'extérieur du domicile » que 39 personnes ont répondu « Bon », et 151 « Non concerné ».

Sur 191 répondants, nous remarquons pour « Compagnie - écoute » que 102 personnes ont répondu « Bon », 10 personnes ont répondu « Moyen », 2 ont répondu « Mauvais » et 77 « Non concerné ».

Votre avis sur les prestations



## Rubrique : « Nous vous invitons à noter vos remarques afin d'améliorer la qualité de service ».

Sur les 75 répondants, nous remarquons que les principaux axes d'amélioration sont :

### 1. Les remplacements :

- Problème par rapport aux remplaçantes
- Remplaçante venue qu'une fois
- Avoir toujours la même remplaçante et être prévenu du nom de la remplaçante
- Être prévenu en cas de remplacements de dernière minute ou d'absence
- Pour les remplacements, il serait bien de leur communiquer l'adresse exacte

### 2. Les factures :

- Avoir les factures à payer plus régulièrement
- Envoyer les factures chaque mois

### 3. L'entretien du logement :

- Aucune prise d'initiative, la maison n'est pas bien entretenue
- Pourquoi les WC ne sont jamais faits. Pourquoi nous ne sommes pas avertis quand l'aide est absente. On se trouve devant le fait accompli le jour où l'aide devait venir. Personne ne prévient
- les repas ne sont pas toujours appétissants. Certaines ne savent pas faire marcher une cafetière. Le ménage laisse à désirer