

## **Enquête de satisfaction usagers 2023**

Réalisée entre mai et juillet 2023

Auprès de 760 usagers

169 réponses reçues (*taux de réponse 22%*)

## Synthèse des principaux résultats

### Profil des répondants

- Les répondants sont majoritairement des personnes âgées entre 75 et 90 ans.
- Ils bénéficient des services ADMR, pour la plus grande partie d'entre eux, depuis entre 1 et 5 ans.
- Ils vivent seul à 60.4%
- L'ADMR intervient chez eux pour 91.7 % pour l'entretien du cadre de vie et 34.9 % pour l'aide et accompagnement à domicile.
- On peut noter que 9.5% d'entre eux ont recours à la télé-assistance filien ADMR.
- La commune de résidence n'a pas été indiquée pour 37.3 % des répondants. La commune la plus représentée parmi nos répondants est Saint Renan.

positif	à améliorer
qualité des prestations	turn over
Aides à domicile aimables, de confiance et service adapté à leur besoin	non prévenance en cas d'absence changement d'horaire des interventions
continuité de l'intervention en cas d'absence de l'AD	les lacunes des remplaçants dans la réalisation des tâches basiques d'entretien du logement
prise d'initiative	
adéquation travail réalisé/demandé	
qualité de la relation	
prévenance en cas d'absence	

- La qualité de prestation réalisée par notre service est jugée « plutôt satisfaisante » ou « très satisfaisante » à 87.6%.
- Sur les qualités des intervenant(e)s à domicile, les AD sont jugé(e)s comme :
  - o « aimables » à 87% ; « disponible » à 75.1%
  - o « de confiance » à 79.3%
  - o Et « ponctuel(le)s » à 74%
- Les répondants sont « très satisfaits » ou « plutôt satisfaits » à 91.1% de l'adaptation du service à leur besoin.
- En ce qui concerne la continuité de l'intervention en cas d'absence de l'intervenant, elle est « très satisfaisante » ou « plutôt satisfaisante » à 80.5%.
- La prise d'initiative des intervenants est jugée « très satisfaisante » ou « plutôt satisfaisante » à 80.5%

- L'adéquation entre le travail demandé et réalisé est « très satisfaisante » ou « plutôt satisfaisante » à 87,6%
  - La qualité de la relation avec l'intervenant(e) est jugée « très satisfaisante » à 60.9% et « plutôt satisfaisante » à 28.4%
  - La prévenance en cas d'absence : les répondants sont « toujours » prévenus ou « la plupart du temps » prévenus à 84%. Et les répondants sont « toujours » ou « la plupart du temps satisfaits » de l'organisation des remplacements à 75.1%.
  - Concernant la relation à l'association :
    - o Les répondants sont « très satisfaits » ou « plutôt satisfaits » de la fréquence des contacts avec notre association – à 72.8 %. Fréquence des contacts jugée « plutôt insatisfaisante » pour 7.1% des répondants.
    - o Les répondants sont « très satisfaits » ou « plutôt satisfaits » de la transmission des messages à 67,5 % et « plutôt insatisfaits » à 10.7%.
    - o Les répondants sont « très satisfaits » ou « plutôt satisfaits » de la disponibilité de l'équipe administrative à 71%.
    - o Les répondants sont « très satisfaits » ou « plutôt satisfaits » de la transmission des plannings d'intervention à 68% et « plutôt insatisfaits » ou très insatisfaits » à 20,2%.
- **Globalement, les répondants sont « très satisfaits » ou « satisfait » à 91.1%.**

#### PLAN D'ACTION 2023-2024

- Afin de maintenir la qualité de service dans ces différents domaines, des objectifs d'amélioration sont à projeter, en fonction également des ressources humaines (turn-over/changement d'horaires), et des possibilités de micro-formations pour les remplaçants non-diplômés, offertes par la Maison ADMR Ty Cocon de Plouarzel.

- 1°) Travail sur les plannings pour minorer le nombre d'intervenants
- 2°) Améliorer la transmission des plannings aux usagers
- 3°) Développer les formations pour les remplaçants
- 4°) Création d'un comité d'usagers ADMR en 2024