

Présentations des résultats

« Questionnaire de satisfaction SAAD Mandataire »

Année 2023

Analyse des résultats

Pour chaque thème, une analyse a été réalisée afin d'identifier les points forts et les points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'améliorations ont été dégagés.

Le taux de retour

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudié, on évalue le taux de retour de la manière suivante :

- Un taux de 0% à 29% est considéré comme faible,
- Un taux de 30% à 60% est considéré comme satisfaisant,
- Un taux de plus de 60% est considéré comme très satisfaisant.

Les seuils d'inacceptabilité

Ils permettent de déterminer le seuil à partir duquel, les résultats sont considérés comme inacceptables et doivent donc faire l'objet d'une action d'amélioration. Ainsi, pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants :

- > 80 % : résultat satisfaisant
- Entre 50% et 80% : résultat améliorable
- < 50% : résultat non tolérable

La satisfaction est un sentiment subjectif, en effet il est difficile d'obtenir l'unanimité. C'est pourquoi :

- pour toutes les questions dont le résultat sera inférieur à 80% de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.
- Lorsque le résultat est supérieur à 80%, ces questions seront considérées comme maîtrisées et donc comme des points forts. Pour pouvoir comparer les résultats avec les seuils d'inacceptabilité et en dégager des actions d'amélioration, les 4 modalités des questions fermées à échelle ordinale (Très Insatisfaisant/ Insatisfaisant/ Satisfaisant et Très satisfaisant) seront regroupées en 2 modalités :
- Les modalités « insatisfaisant et peu satisfaisant » seront regroupées en « insatisfaisant »
- Les modalités « très satisfaisant et satisfaisant » seront regroupées en « satisfaisant »

Les usagers n'ayant pas répondu à la question ou ayant répondu « ne sais pas » ne seront pas inclus dans ce calcul.

Transmission des résultats

Les résultats des questionnaires seront envoyés à l'ensemble des usagers.
L'enquête de satisfaction sera reconduite tous les ans.

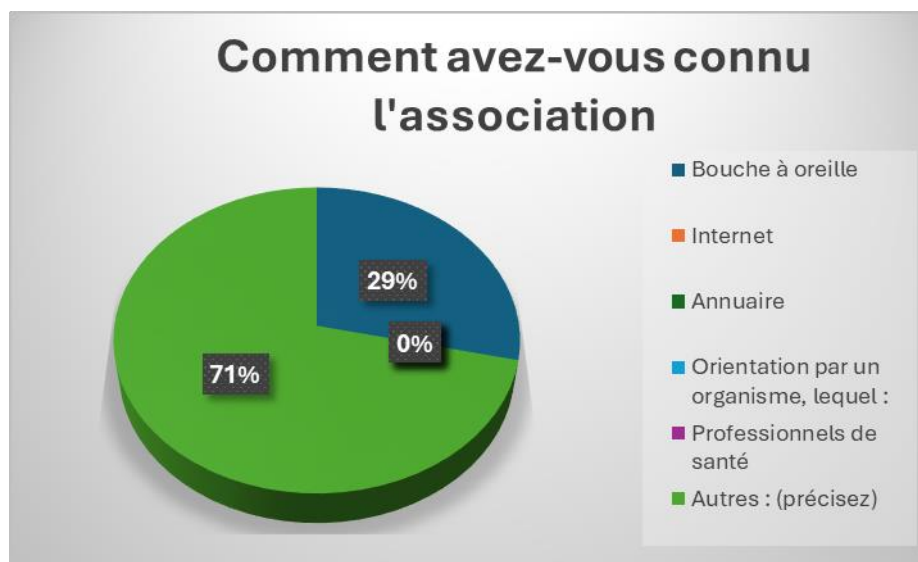
Taux de retour : Sur les 43 questionnaires destinés aux particuliers employeurs, seulement 8 questionnaires ont été retournés, soit un faible taux de retour de 18.60%.

Piste d'amélioration : Mettre en place une action afin d'inciter davantage les particuliers employeurs à participer à l'enquête annuelle.

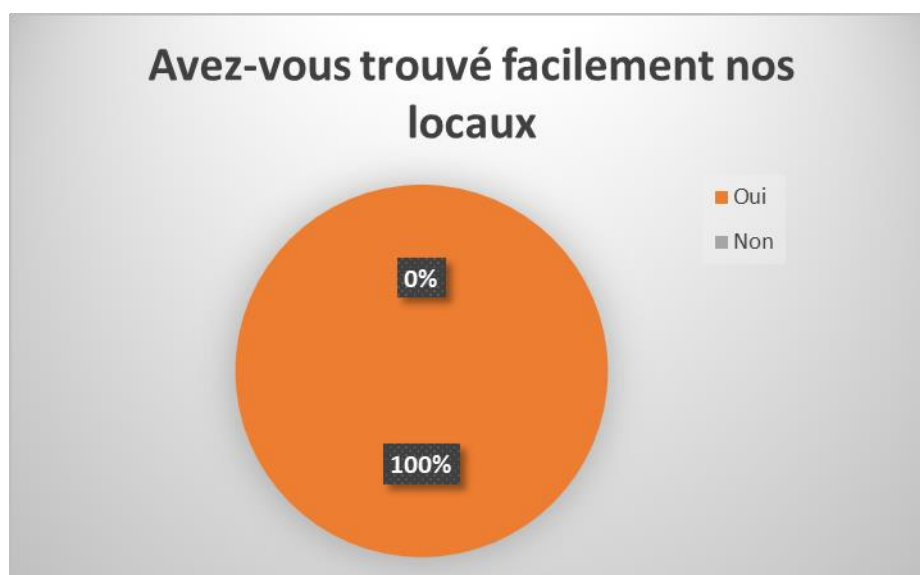
Objectif : Attendre un taux de retour > à 50% en 2024.

Thème 1 : L'accueil

Question 1 :



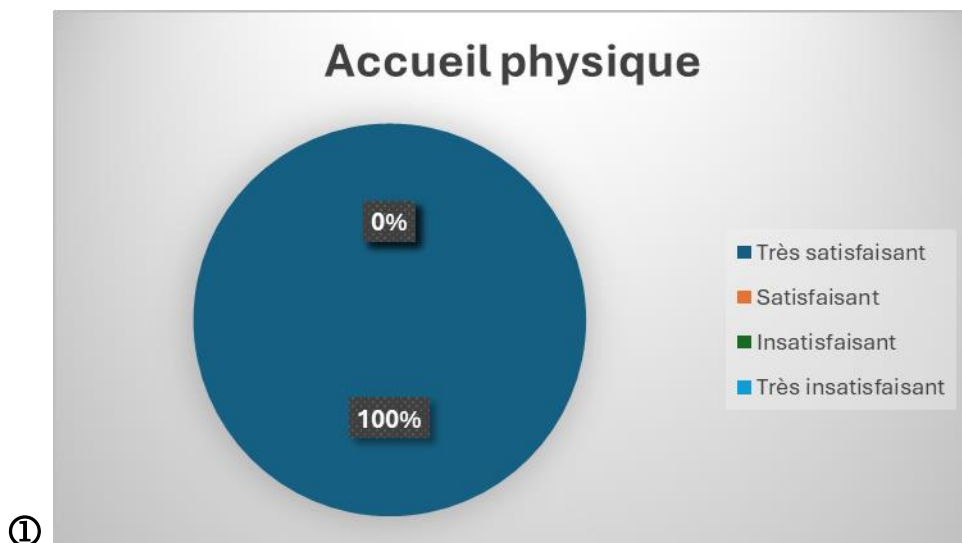
Question 2 :



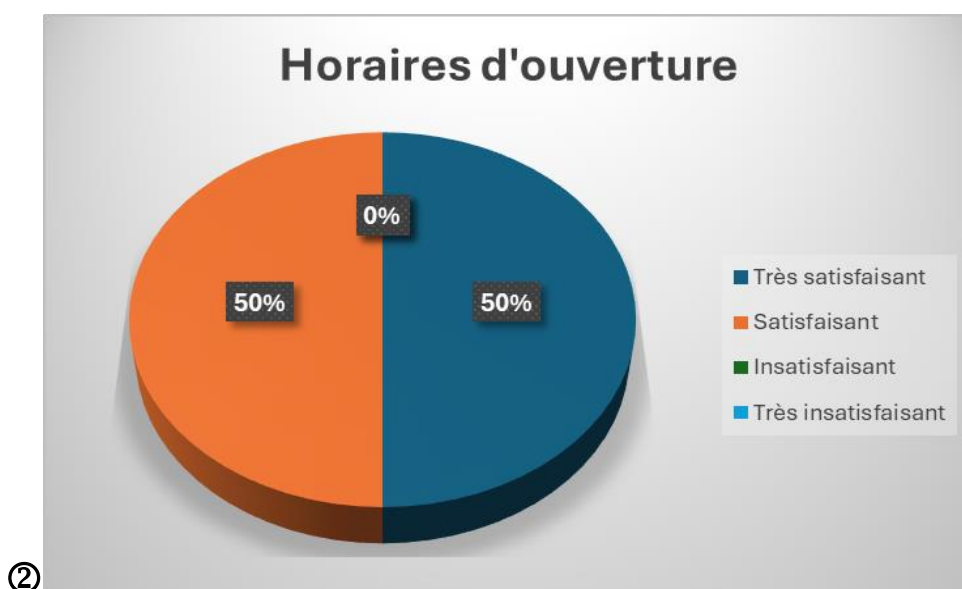
Thème 2 : L'accueil physique et téléphonique

Ce thème comporte six questions :

- ① Quel est votre avis sur l'accueil physique ?
- ② Quel est votre avis sur les horaires d'ouverture
- ③ Quel est votre avis sur la mise en relation avec le bon interlocuteur ?
- ④ Quel est votre avis sur la qualité de l'accueil téléphonique ?
- ⑤ Quel est votre avis sur les horaires d'accueil téléphonique ?
- ⑥ Quel est votre avis sur la mise en relation avec le bon interlocuteur (par téléphone) ?

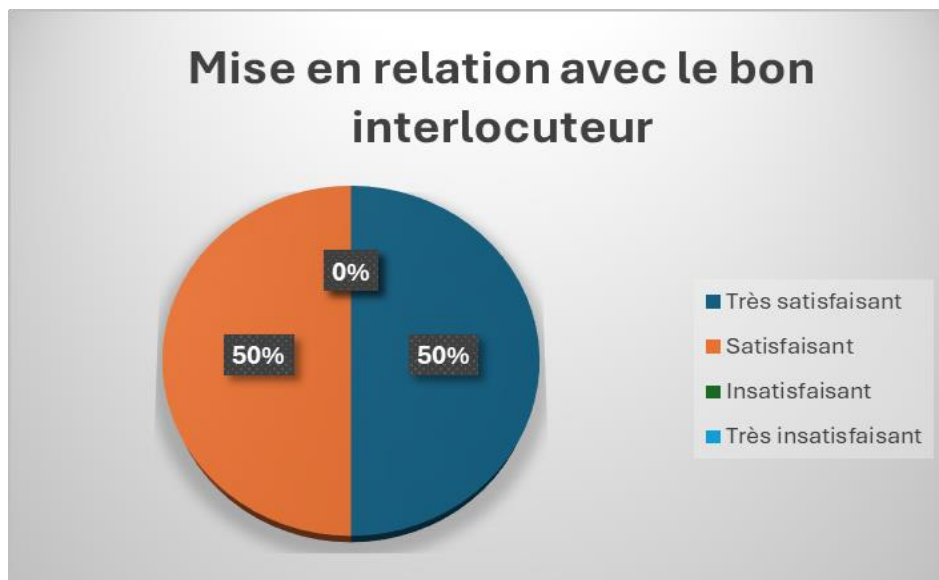


Point fort : L'accueil physique est jugé satisfaisant à 100%.



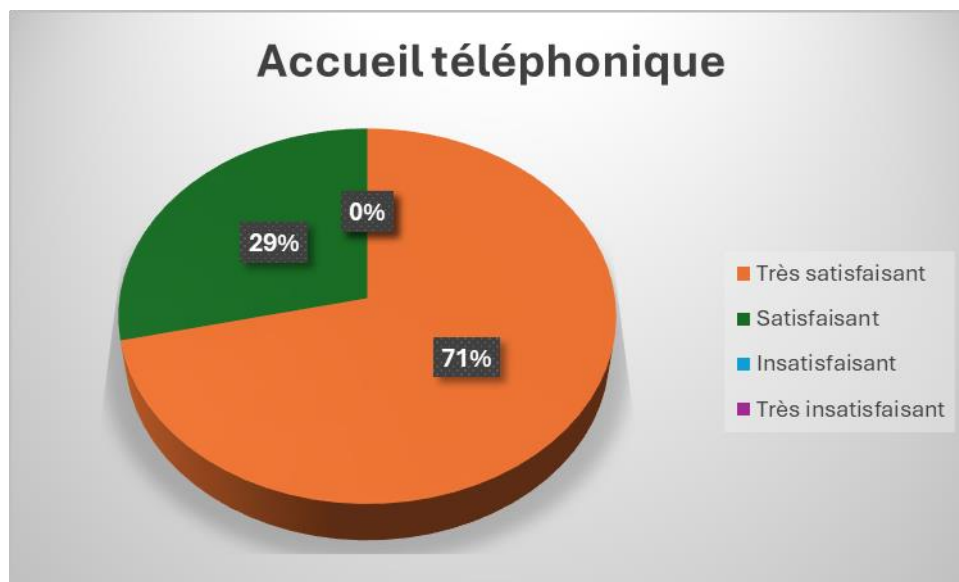
Point fort : 100% des personnes sont satisfaites des horaires d'ouverture au public.

③



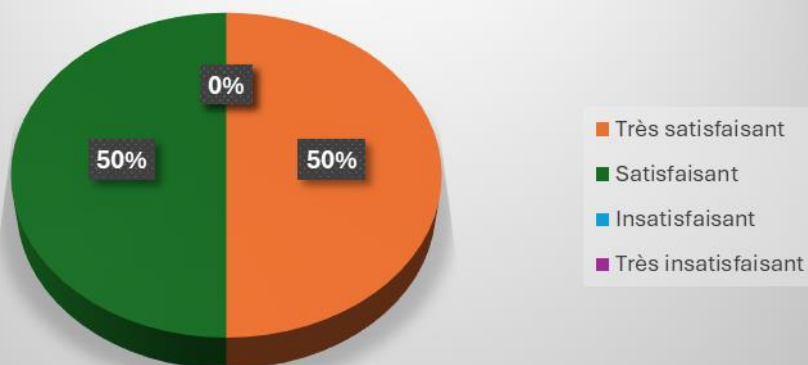
Point fort : 100% de satisfaction.

④



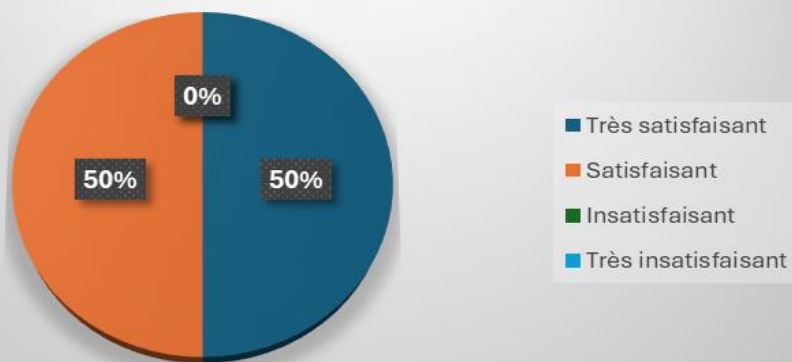
Point fort : 100% de satisfaction.

Les horaires d'accueil téléphonique



⑤

Mise en relation avec le bon interlocuteur



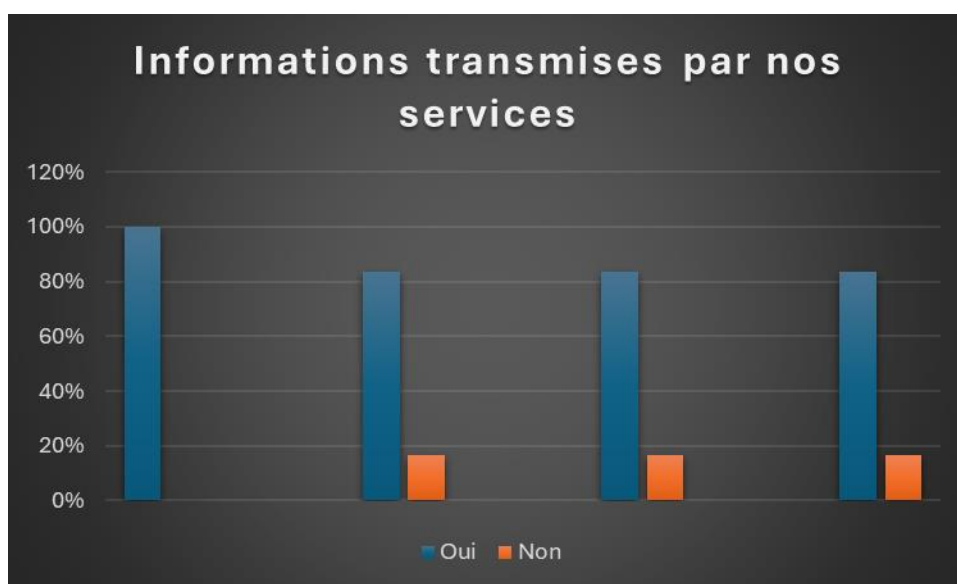
⑥

Thème 3 : Informations transmises par le service aux particuliers employeurs

Ce thème comporte quatre items :

Pensez-vous avoir été bien informé sur :

- ① Le service mandataire ?
- ② Vos droits et devoirs en tant qu'employeur ?
- ③ Les droits et devoirs de vos salariés ?
- ④ Les tarifs des prestations proposées ?

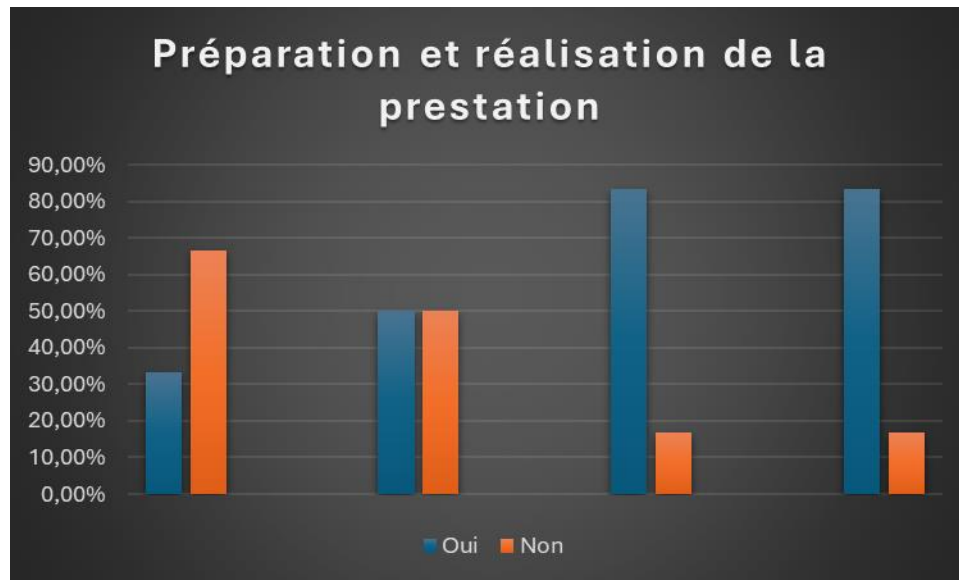


Point fort : 87 % des personnes ayant répondu à l'enquête se disent satisfaites du niveau d'information transmise par notre service mandataire.

Thème 4 : Préparation et réalisation de la prestation

Ce thème comporte cinq items :

- ① Une évaluation des besoins à votre domicile a-t-elle été réalisée pour répondre à votre demande d'intervention ?
- ② Suite à cette évaluation, un devis vous a-t-il été remis
- ③ Un livret d'accueil vous a-t-il été remis ?
- ④ Êtes-vous satisfait de la gestion de votre dossier par le responsable de service ?
- ⑤ Conseilleriez-vous notre structure mandataire ?



Point fort : 83 % de réponses positives concernant la gestion du dossier par le responsable de service et pour la remise d'un livret d'accueil.

Point à améliorer : Réalisation une évaluation au domicile des particuliers employeurs et remise d'un devis.

Conclusion générale

Selon les résultats de l'enquête de satisfaction mandataire 2023, les particuliers employeurs sont globalement satisfaits.

Cependant, deux axes doivent faire l'objet d'action d'amélioration.

➤ **Le taux de retour du présent questionnaire**

En effet, seulement 18 % de questionnaires retournés. L'objectif 2024 est d'atteindre un taux de réponse >50%.

➤ **Réalisation d'une évaluation au domicile**

➤ **Remise d'un devis.**