

## Enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires du Service d'Aide à Domicile 2023

Dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, le service d'Aide à Domicile mesure, régulièrement, la satisfaction des usagers avec un questionnaire distribué par les Aides à domicile.

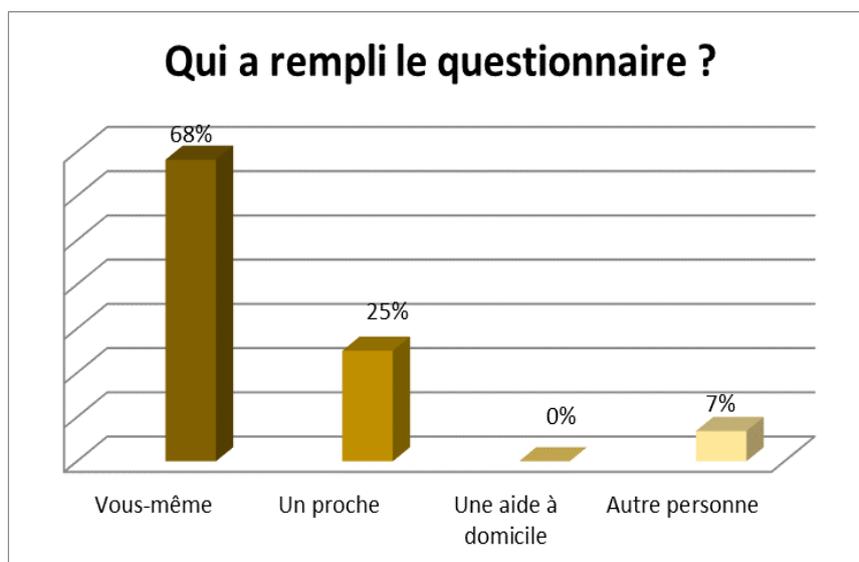
### 1. Les résultats de l'enquête

La dernière campagne s'est déroulée du 08 décembre 2023 au 19 janvier 2024.

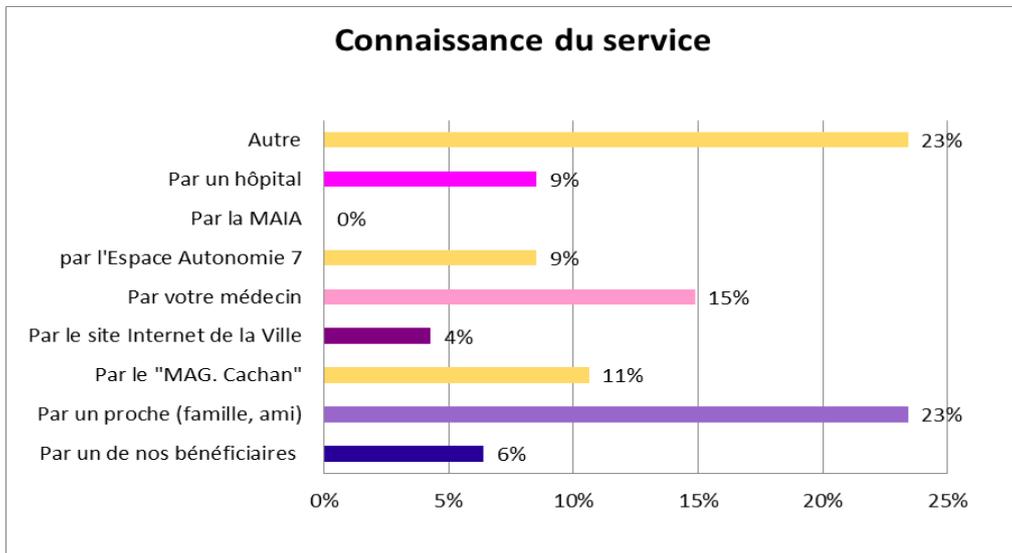
46 questionnaires ont été rendus au service d'Aide à Domicile contre 185 envoyés, ce qui représente environ **25%** des questionnaires.

Le taux de retour est inférieur à celui de l'année précédente 2022: il est passé de **45% en 2022 à 25% en 2023**. Cette baisse pourrait s'expliquer par la perception d'un impact limité : certains bénéficiaires pourraient estimer que leurs besoins n'ont pas évolué, ce qui les inciterait moins à répondre. Par ailleurs, une certaine fatigue ou lassitude peut s'installer, car répondre à un questionnaire de satisfaction chaque année peut sembler répétitif et moins pertinent pour certains.

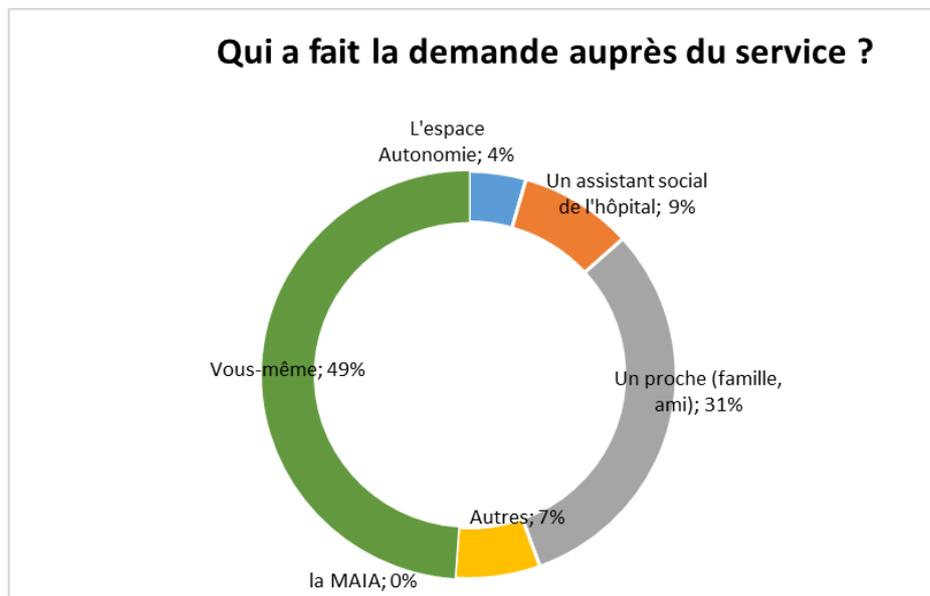
Malgré les difficultés que peuvent rencontrer certaines personnes, ce sont principalement les personnes elles-mêmes qui ont rempli les questionnaires (**68%**), les questionnaires sont assez bien remplis.



- **Connaissance du service**



**23 %** des bénéficiaires ont connu le Service d'Aide à Domicile par l'intermédiaire d'un proche ou d'autres sources comme l'accueil de la mairie ou la MDPH. Par ailleurs, **11 %** l'ont connu grâce au « MAG. Cachan », tandis que seulement **9 %** ont été informés du service via l'Espace Autonomie 7 ou un hôpital.



**49 %** des personnes ont effectué la demande directement auprès du service, **31 %** l'ont fait par l'intermédiaire d'un proche (famille, ami), **9 %** via une assistante sociale d'hôpital, et **7 %** par d'autres canaux, tels qu'une assistante sociale ou un médecin, par exemple.

Le premier contact avec le service se fait principalement en personne, au bureau (**48 %**), ou par téléphone (**39 %**). L'année dernière, cependant, **65 %** des premiers contacts s'effectuaient par téléphone.

- **Mise en œuvre de l'intervention**

La mise en place des interventions d'aide à domicile débute par une visite à domicile, réalisée pour **61 %** des personnes avant le début des interventions.

Par ailleurs, **61 %** des répondants indiquent qu'un devis a été établi, contre **63 %** en 2022. Depuis 2016, les devis sont systématiquement réalisés pour toutes les premières demandes.

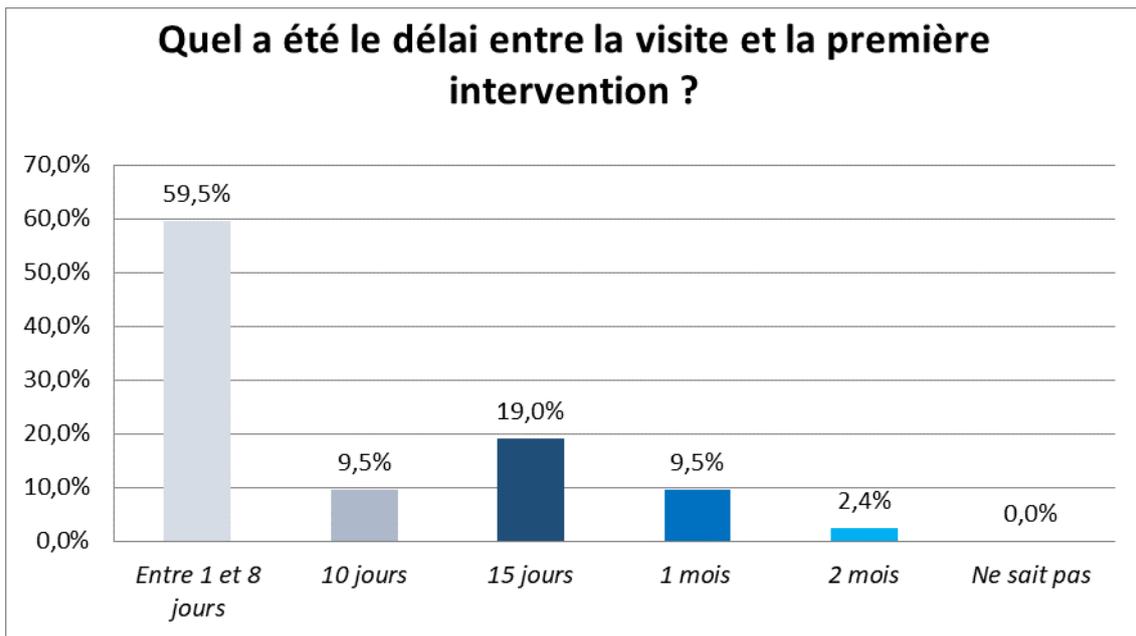
**86 %** des personnes estiment avoir reçu toutes les informations nécessaires concernant le fonctionnement, les tarifs et les prestations du service.

En 2023, le nombre de devis réalisés (62) est nettement supérieur au nombre de nouveaux entrants (32). Cette différence peut indiquer que certains devis n'ont pas abouti à des interventions ou que des bénéficiaires potentiels ont décidé de ne pas donner suite à la proposition de service après l'établissement du devis.

En outre, **89 %** des bénéficiaires ayant répondu au questionnaire confirment avoir reçu le règlement de fonctionnement, comparé à **73 %** en 2022. Toutefois, **44 %** des répondants ne savent pas si un DIPEC (Document Individuel de Prise en Charge) a été contracté, et seulement **27 %** déclarent l'avoir signé, contre **44 %** en 2022. Depuis 2014, les DIPEC sont systématiquement établis pour chaque nouvelle demande.

En 2023, 32 DIPEC ont été signés, représentant le nombre de nouvelles entrées dans le service.

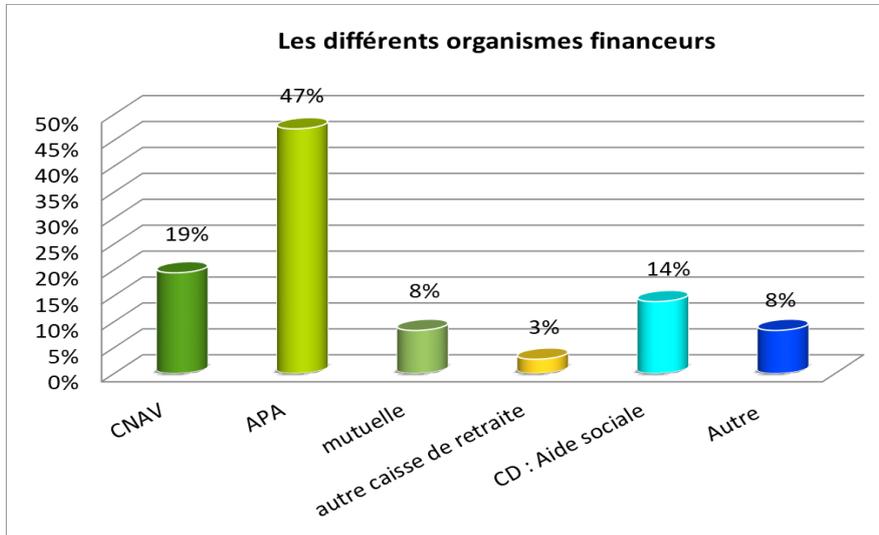
Enfin, d'autres prestations, telles que les activités seniors, la téléassistance et le portage de repas, ont été présentées à **51 %** des personnes.



La première intervention a eu lieu majoritairement entre 1 et 8 jours après le premier contact pour **59,5 %** des personnes, alors qu'en 2022, ce délai était d'un mois. Cela représente une réduction de 23 jours, soulignant une mise en place du service nettement plus rapide.

- **Prise en charge**

74% des répondants connaissent leur organisme financeur et 92% sont informés de leur tarif horaire.

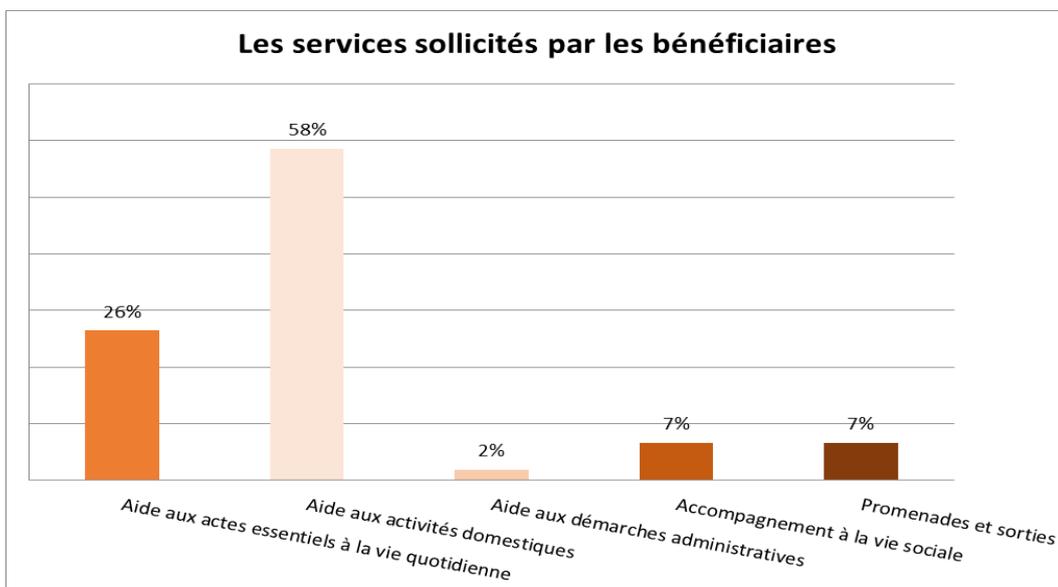


Parmi eux, 19% estiment bénéficier d'une prise en charge de la CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) et 47% par l'APA (Allocation Personnalisée à l'Autonomie) via le Conseil départemental.

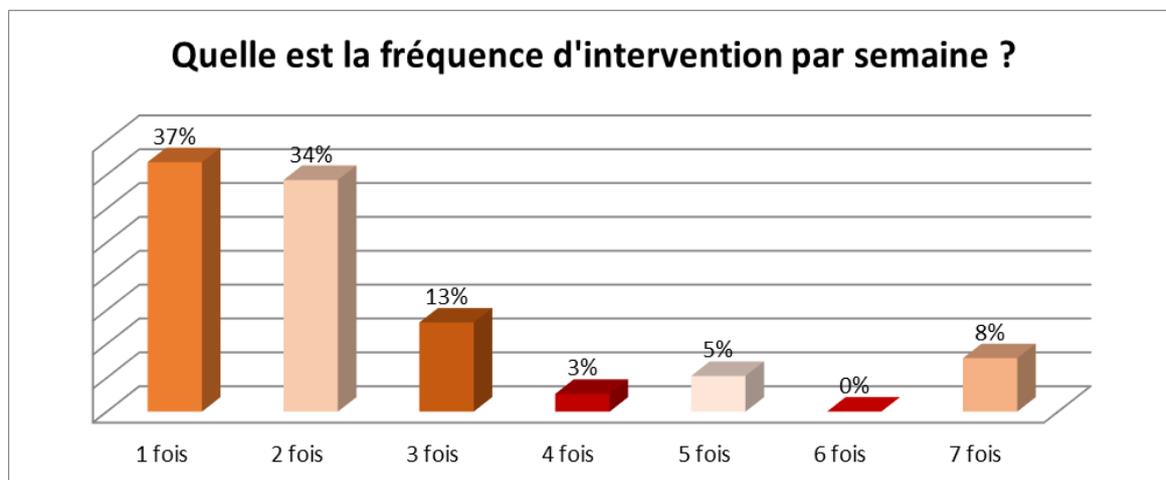
77% des personnes jugent leur prise en charge suffisante, et 87% des répondants ne souscrivent pas à des heures complémentaires à plein tarif.

Depuis le début de leur prise en charge, 34% des bénéficiaires ont vu leur plan d'aide réévalué, principalement en raison d'une dégradation de leur état de santé.

- **Services et prestations**



**58%** des répondants bénéficient d'interventions pour l'aide aux activités domestiques, **26%** reçoivent une aide pour les actes essentiels de la vie quotidienne, **7%** bénéficient d'un accompagnement pour la vie sociale, les promenades et les sorties, et **2%** pour les démarches administratives simples. Certaines personnes nécessitent plusieurs types d'aides simultanément.



**37%** des bénéficiaires reçoivent une visite par semaine ; tandis que **34%** bénéficient de deux passages hebdomadaires.

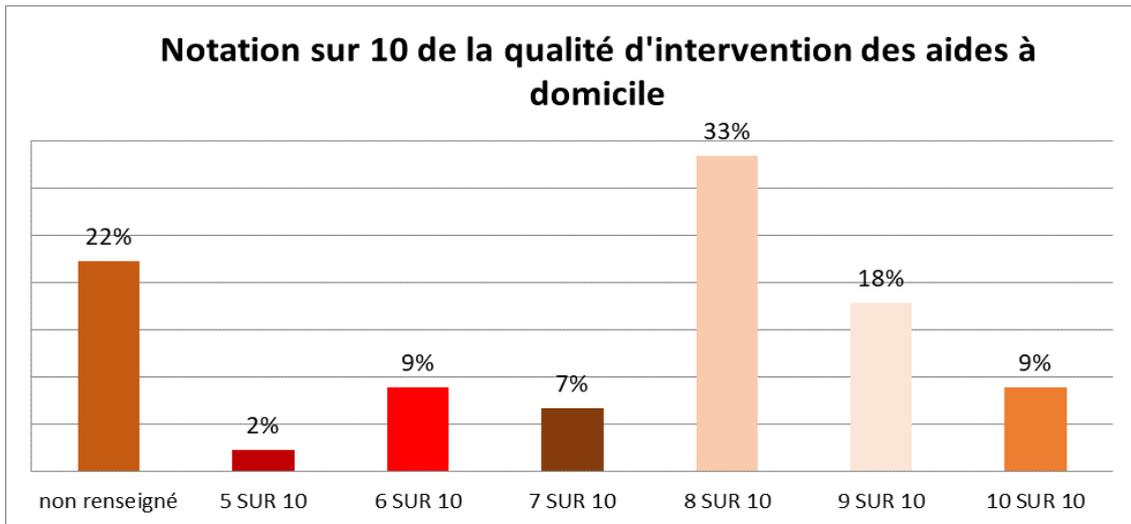
**87%** des bénéficiaires estiment que la fréquence des interventions est satisfaisante.

Par ailleurs, **21%** des bénéficiaires font appel à une autre structure d'aide à domicile, principalement un SSIAD ou une infirmière libérale.

- **Relation avec les intervenantes**

**90 %** des bénéficiaires se déclarent satisfaits de la qualité des interventions des aides à domicile, contre **87 %** en 2022.

Les bénéficiaires ont attribué une note aux aides à domicile sur une échelle de 1 à 10 (10 étant la meilleure note), avec des évaluations allant de 5/10 à 10/10. Parmi eux, **33 %** ont donné la note de 8/10, et **18 %** ont attribué un 9/10. Par ailleurs, **22 %** des bénéficiaires n'ont pas renseigné leur note. La note moyenne s'élève à 8,06/10 en 2023 contre 8/10 en 2022.



**92 %** des bénéficiaires affirment que les aides à domicile respectent les horaires et la durée des interventions.

**100 %** des répondants soulignent que le personnel est discret et respectueux. L'ensemble des personnes aidées juge que la tenue vestimentaire des intervenants est propre et appropriée.

Cependant, **73 %** des bénéficiaires estiment que le personnel est suffisamment formé, contre 78 % en 2022. Pour les autres, les formations suivantes devraient être mises en place :

- Formation auprès des personnes âgées
- Remise à niveau (sur les bases et l'utilisation des différents produits)
- Formation en relationnel (écoute de la personne et développement des compétences en contact humain).

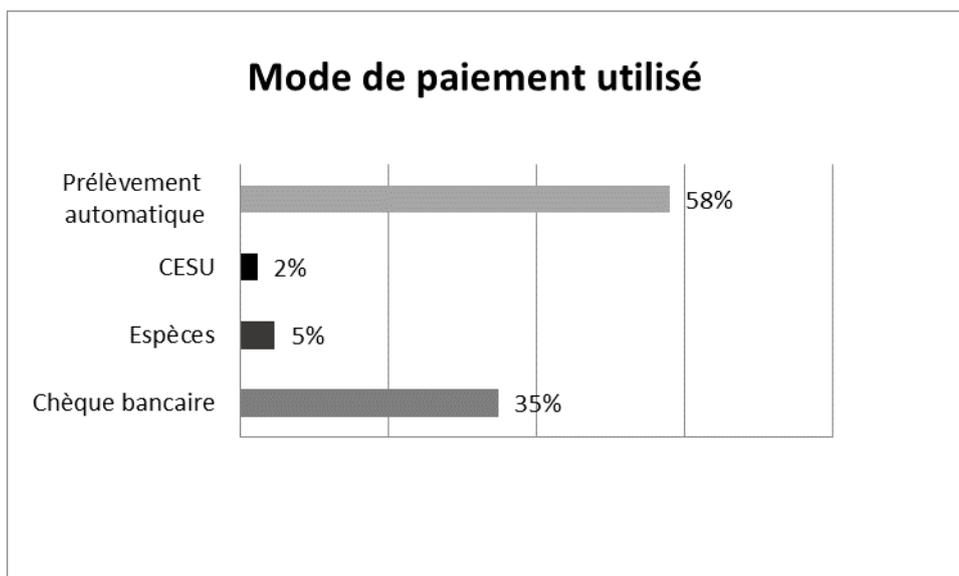
- **Planification**

**52 %** des personnes affirment être informées des absences et des changements d'horaires des interventions.

**56 %** des bénéficiaires souhaitent qu'un remplacement soit organisé en cas d'empêchement de l'aide à domicile. Parmi eux, **85 %** indiquent que le remplacement est effectivement réalisé.

- **Facturation**

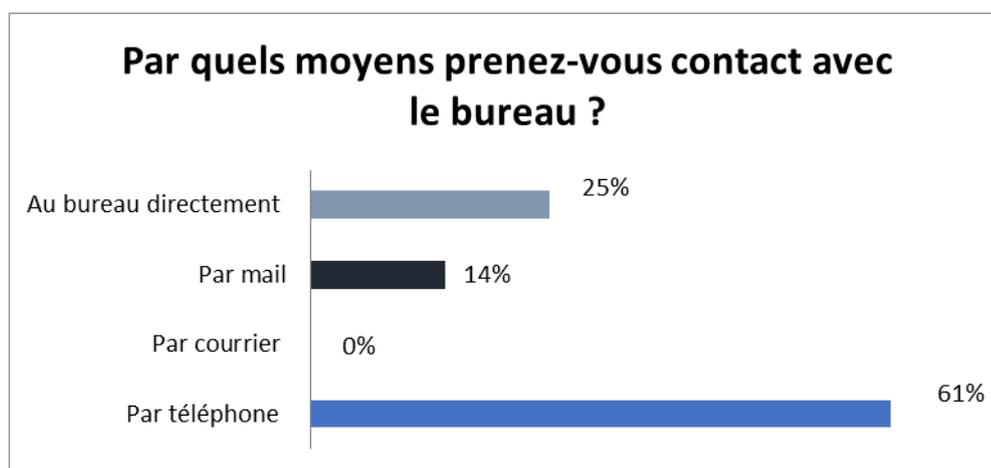
**100%** des bénéficiaires apprécient la présentation de leur facture.



**58 %** des répondants règlent leurs paiements par prélèvement automatique, **35 %** par chèque bancaire, **5 %** en espèces, et **2 %** utilisent le CESU (Chèque Emploi Service Universel). Depuis 2020, l'usage du prélèvement automatique a augmenté.

**93 %** des personnes déclarent n'avoir rencontré aucune erreur sur leurs factures. Parmi les **7 %** qui ont signalé une erreur, **60 %** ont vu celle-ci corrigée. Grâce à la mise en place de la télégestion fin 2020, le nombre d'erreurs sur les factures a diminué.

- **Relations avec le bureau**



**61 %** des bénéficiaires contactent le bureau par téléphone, tandis que **25 %** se déplacent directement (**72 %** d'entre eux sans prendre rendez-vous au préalable). Seuls **14 %** communiquent par mail, et aucun des répondants n'utilise le courrier pour contacter le service.

Par ailleurs, **98 %** des personnes aidées affirment que le bureau est facilement joignable, et **96 %** déclarent que l'accueil au bureau est aimable.

- **Autres prestations**

Plus de la moitié des bénéficiaires (**73 %**) sont inscrits sur le registre nominatif, destiné à recenser les personnes âgées et/ou handicapées isolées pour prévenir et lutter contre les effets sanitaires d'une canicule.

**85 %** des répondants reçoivent les dépliant des activités Seniors, contre **71 %** en 2022.

- **Commentaires et observations des usagers**

Dans la dernière partie du questionnaire, les bénéficiaires sont invités à partager leurs remarques et suggestions. Il ressort que les usagers sont globalement satisfaits du service d'Aides à domicile.

Cependant, un point négatif persiste, comme l'année précédente, concernant les remplacements et les absences des professionnels liés aux arrêts maladie. Ces absences entraînent des perturbations dans le quotidien des personnes accompagnées, ce qui les affecte.

Plusieurs bénéficiaires suggèrent, à nouveau, la mise à disposition d'un homme à tout faire pour des tâches comme le nettoyage complet des vitres, de petits travaux de bricolage, le jardinage, les grosses courses ainsi que des services pour le grand ménage.

## **2. Analyse des résultats :**

D'après les résultats, il apparaît que le Service d'Aide à Domicile (SAD) est principalement connu des proches des usagers (famille, amis, voisins), ainsi que par l'intermédiaire de la mairie et du magazine de la commune de Cachan. Toutefois, le service reste encore peu connu du secteur médical (médecins, hôpitaux).

Pour plus de 93 % des demandes, elles sont effectuées par les personnes elles-mêmes ou leurs proches, directement auprès du service.

Plus des trois quarts des bénéficiaires ont bénéficié d'une visite à domicile pour organiser les interventions et estiment avoir reçu toutes les informations nécessaires sur le fonctionnement du service, les tarifs, ainsi que la présentation des autres services proposés. La première intervention a généralement été mise en place dans les 8 jours suivant la prise de contact tandis qu'en 2022, le délai était de 1 mois.

83 % des bénéficiaires déclarent connaître leur organisme financeur ainsi que leur tarif horaire.

58 % des personnes accompagnées bénéficient de plusieurs aides combinées, mais principalement pour l'aide aux activités domestiques. La fréquence des interventions, souvent d'une à deux fois par semaine, est jugée satisfaisante par la majorité.

Les bénéficiaires sont très satisfaits du travail des aides à domicile. 56 % demandent un remplacement en cas d'empêchement de leur aide à domicile et saluent l'amabilité et l'efficacité des intervenants.

97 % des bénéficiaires affirment que le bureau est facilement joignable et sont satisfaits de l'accueil qualifié d'aimable.

Concernant la facturation, sa présentation est bien appréciée. Actuellement, 58 % des bénéficiaires paient par prélèvement automatique, alors qu'en 2018, le paiement par chèque était majoritaire.

## **3. Axes de progrès du SAD**

Le service prend en compte les remarques des bénéficiaires à travers l'analyse de cette enquête de satisfaction, ainsi que via les différents canaux de communication à leur disposition (visites annuelles, appels téléphoniques, et retours faits aux intervenants à domicile).

Des actions de formation visant à renforcer la qualification des salariés sont prévues pour 2024, portant notamment sur les gestes et postures, la bientraitance, et les premiers secours. En complément, des formations spécifiques seront dédiées à la prévention des risques chimiques. Ces dernières auront pour objectif de garantir la sécurité des bénéficiaires et des aides à domicile tout en assurant la qualité des interventions.

## **4. Action de communication**

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité des services et de l'accompagnement des bénéficiaires, le service, en collaboration avec les bénéficiaires lors de la phase test, a conçu un livret d'accueil dédié au Service d'Aide à Domicile (SAD). Ce livret a pour but de fournir des informations claires et détaillées sur l'organisation de notre service, les prestations proposées, ainsi que les droits et obligations des bénéficiaires.