

# RAPPORT QUALITÉ - Analyse des enquêtes de satisfaction des usagers - 2025

## Service d'Aide à Domicile - SPAD

### Synthèse

Ce rapport présente l'analyse consolidée de 47 enquêtes de satisfaction complétées par des usagers accompagnés à domicile. Les résultats montrent un niveau de satisfaction global très élevé, une absence de signalement de maltraitance physique et quelques remarques isolées concernant la communication et l'organisation (plannings / remplacements).

### 1. Méthodologie

L'enquête vise à mesurer la perception de bienveillance et la qualité des prestations. Le questionnaire explore : (1) la maltraitance ressentie, (2) la satisfaction sur les actes du quotidien et la posture professionnelle, (3) la satisfaction globale et l'expression libre.

### 2. Échantillon

Nombre d'enquêtes analysées : 47.

Taux d'exploitation : 100 % (questionnaires exploitables).

### 3. Indicateurs clés

- Taux de satisfaction globale : 97.9 % (46/47)
- Maltraitance physique : 0 signalement (100 % de réponses négatives)
- Maltraitance psychologique : 8.5 % (4/47) – signalements isolés
- Confiance envers les intervenants : 100 % (tendance unanimement positive)

### 4. Résultats détaillés

#### 4.1 Bienveillance

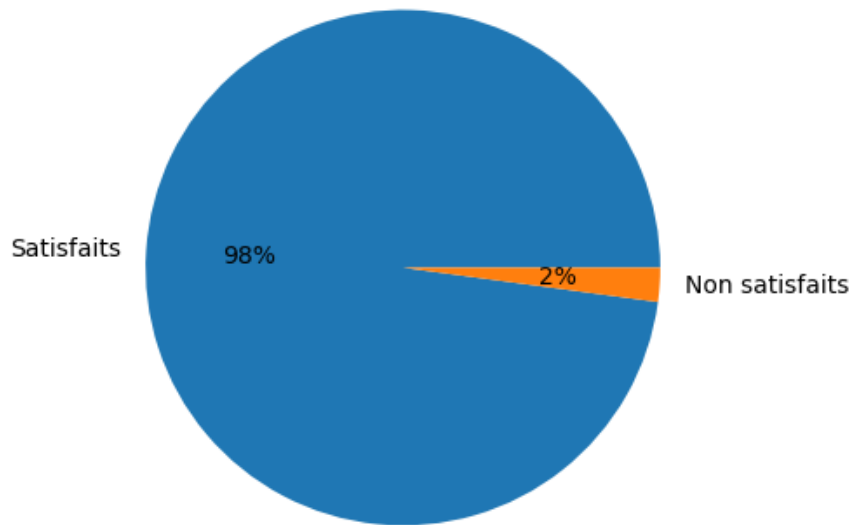
Maltraitance physique : aucun signalement. Les items (brusquerie, contrainte de gestes, absence d'aide) sont unanimement renseignés en "non" sur le corpus.

Maltraitance psychologique : quelques réponses positives isolées (communication / relationnel). Aucun élément ne met en évidence un phénomène répété ; ces retours constituent néanmoins des points de vigilance sur la communication et la continuité de l'accompagnement.

#### Graphique – Satisfaction globale

La satisfaction globale est de 97.9 %. Un seul questionnaire exprime une insatisfaction globale, ce qui confirme une perception très favorable du service rendu.

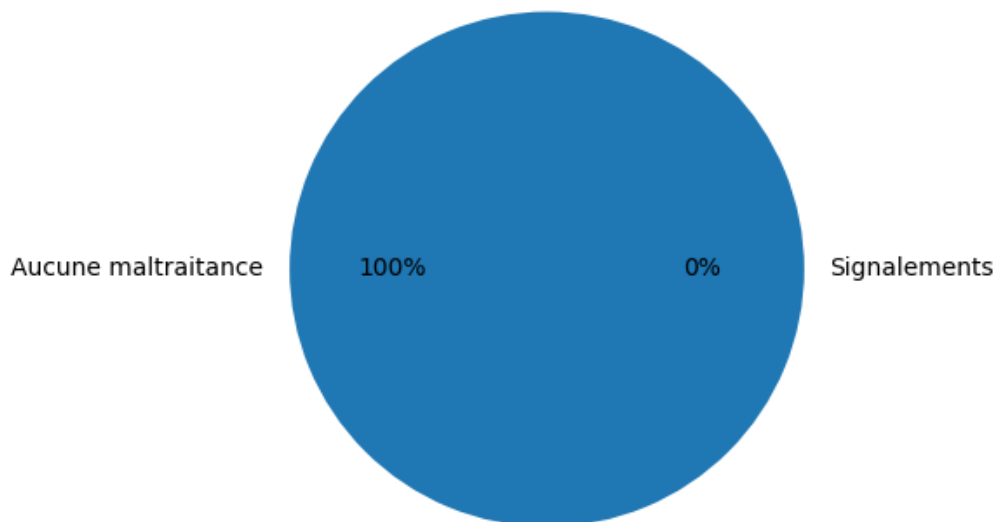
### Satisfaction globale



### Graphique – Maltraitance physique

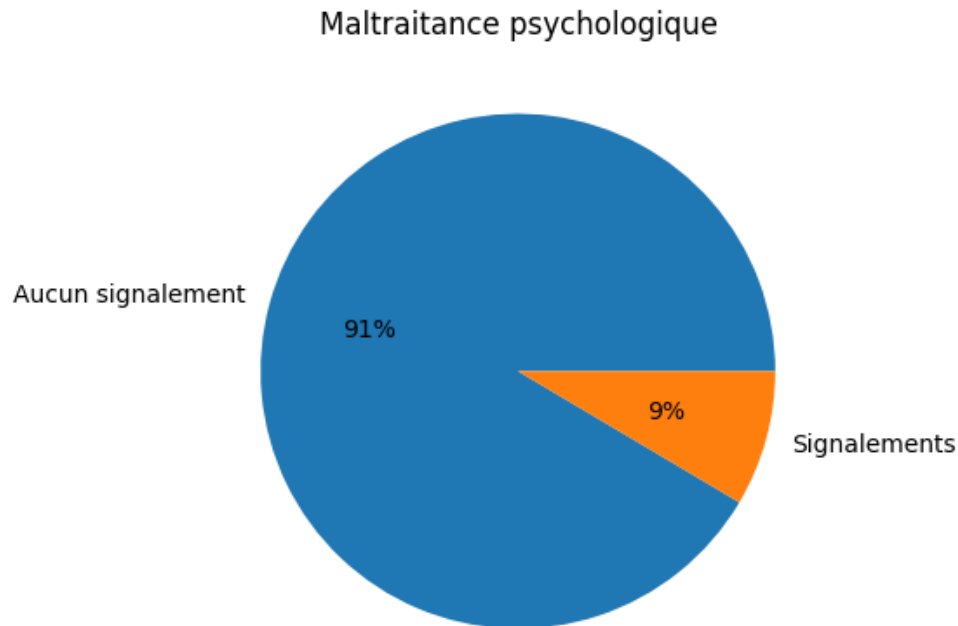
Aucun signalement n'a été relevé sur l'ensemble du corpus (0 %).

### Maltraitance physique



### Graphique – Maltraitance psychologique

4 questionnaires (8.5 %) mentionnent un ressenti négatif sur au moins un item. Ces retours sont isolés et orientent prioritairement des actions de communication (information, transmission, posture relationnelle).



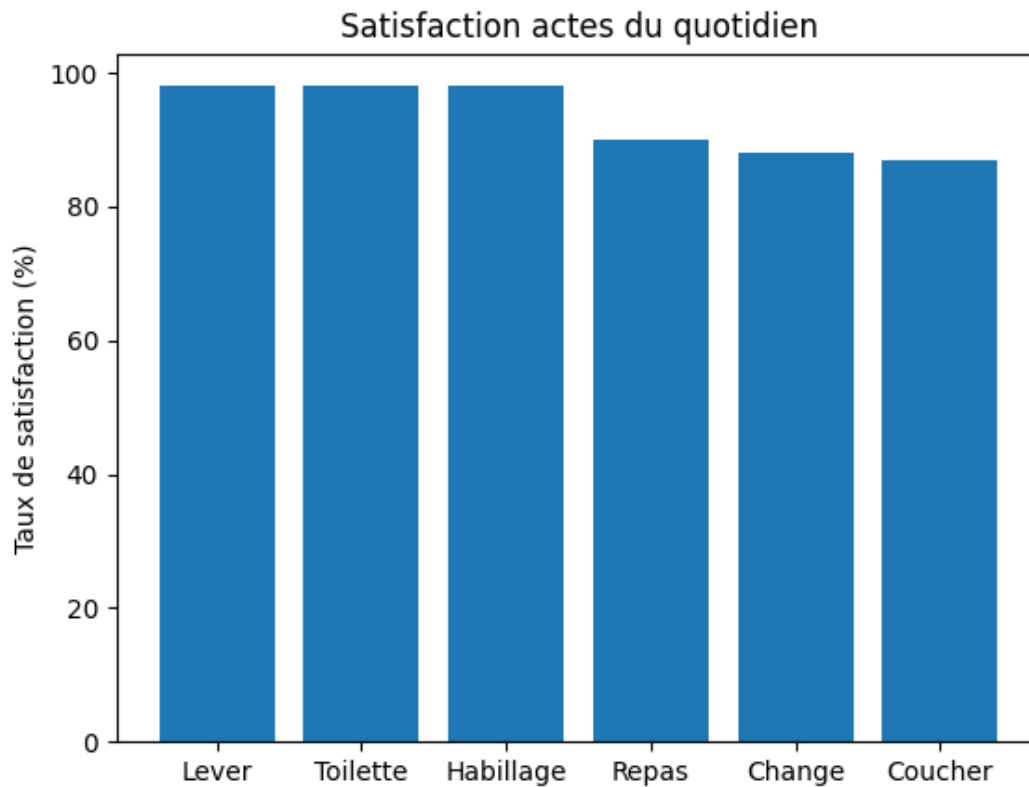
### 4.2 Satisfaction – actes du quotidien

Les actes essentiels (lever, toilette, habillage) sont très bien évalués. Les réserves, minoritaires, concernent davantage repas / change / coucher, souvent associés à des interventions partielles, au niveau d'autonomie ou à l'organisation.

Acte	Taux de satisfaction
Aide au lever	98 %
Aide à la toilette	98 %
Aide à l'habillage	98 %
Aide au repas	90 %
Aide au change	88 %
Aide au coucher	87 %

### Graphique – Satisfaction des actes du quotidien

Le graphique ci-dessous permet de visualiser les niveaux de satisfaction par type d'acte.



#### 4.3 Posture professionnelle

La posture professionnelle est globalement jugée exemplaire : respect de la personne, des habitudes, de l'espace de vie et des convictions. Les indicateurs légèrement moins élevés concernent l'écoute des envies/choix et le respect des horaires, ce qui rejoint les verbatims liés à la coordination.

Critère	Taux
Écoute des consignes	100 %
Respect des habitudes	100 %
Respect de l'espace de vie	100 %
Respect des croyances	100 %
Respect des opinions	100 %
Respect des origines	100 %
Respect du choix de vie	100 %
Respect des relations familiales	100 %
Respect des horaires	95 %
Écoute des envies / choix	93 %

#### 4.4 Relation de confiance

La relation de confiance est très solide. Les usagers expriment une confiance globale élevée envers les intervenants. Les leviers d'amélioration identifiés concernent principalement la continuité (remplacements) et l'information en cas de changement.

Critère	Taux
Confiance envers l'intervenant	100 %
Soutien / porte-parole	98 %
Devoir de réserve	100 %
Liberté de parole	94 %
Accompagnement du projet individualisé	90 %

#### 4.5 Organisation de la prise en charge par le service

Les questionnaires analysés mettent en évidence une satisfaction globale très favorable de la prise en charge. La cotation générale est positive sur l'ensemble des formulaires exploitables, ce qui traduit une bonne perception du service rendu. Les répondants se déclarent majoritairement satisfaits du nombre d'intervenants, du respect des horaires et de la qualité de l'accueil téléphonique.

Toutefois, plusieurs retours soulignent des difficultés sur le plan organisationnel, notamment concernant l'information transmise lors des changements, la communication tardive des plannings et la réactivité en cas d'imprévu ou de problème. Ces éléments constituent les principaux axes de vigilance. Malgré cela, les appréciations générales restent positives et certains verbatims valorisent explicitement le travail de l'équipe.

### 5. Analyse qualitative

Points forts récurrents : professionnalisme, respect, bienveillance, confiance, qualité humaine.

Axes d'amélioration récurrents : communication (explication des missions, informations), organisation (délais de planning), continuité et remplacements (intervenants temporaires moins informés).

### 6. Recommandations / plan d'amélioration

- 1) Renforcer la transmission : fiche de liaison / consignes essentielles à jour, briefing remplaçants.
- 2) Anticiper la communication planning : informer plus tôt des changements, canal unique (SMS/appel).
- 3) Continuité : stabiliser le référent, limiter les changements non indispensables.
- 4) Suivi : traiter chaque signalement relationnel (analyse, retour usager, actions correctives).

### 7. Conclusion

L'analyse consolidée met en évidence une très forte satisfaction et une bienveillance perçue élevée. Les améliorations attendues portent principalement sur l'organisation et la communication, notamment en cas de remplacements. Ces axes seront intégrés au pilotage qualité et suivis via des indicateurs.