



Rueil-Malmaison, le 07.06.2018

Objets : - Résultats de l'Enquête de satisfaction 2016  
- Enquête de satisfaction 2017

Madame, Monsieur,

Cela fait déjà plusieurs mois, voire plusieurs années que notre association rueilloise, à but non lucratif et créée en 1961, vous comptent parmi ses clients. Nous vous remercions de votre confiance et de votre fidélité.

L'une de nos priorités est votre satisfaction. Pour nous, le questionnaire qualité est un véritable outil d'amélioration continue de notre qualité de travail. C'est à partir des résultats et de vos observations, que nous réfléchissons aux actions à mettre en place pour mieux vous accompagner.

Pour l'année 2016, les résultats de notre questionnaire qualité annuel sont les suivants :

Sur 346 questionnaires envoyés, 119 réponses nous sont parvenues. Cela représente un taux de réponse de **34 %** (39.12% en 2015). Parmi ces réponses, vous êtes :

- 97 % à être satisfaits de la qualité des interventions (97% en 2015)
- 94 % à être satisfaits de vos intervenant(e)s (95% en 2015)
- 78 % à être satisfaits de la coordination entre intervenantes (84% en 2015)
- 92 % à être satisfaits sur le service apporté (97% en 2015)
- 92 % à être satisfaits des relations avec notre Association (95% en 2015)
- 90 % à être satisfaits du service Homme Toutes Mains sur les critères Ponctualité-Amabilité-Qualité du travail (93% en 2015)
- 96 % à recommander notre association et ses services (97% en 2015)

Nous enregistrons une satisfaction globale de nos services. Toutefois, nous notons des efforts à poursuivre, notamment en ce qui concerne l'encadrement de la coordination lorsque sont présentes plusieurs intervenantes au domicile. Dans vos suggestions, nous relevons votre demande de garder la même intervenante autant que faire ce peut et vous constatez parfois quelques difficultés à nous joindre. ⇒

Sachez que nous continuons à investir nos moyens et notre énergie pour conserver votre confiance et répondre au mieux à vos besoins. Nous avons récemment mis en place un nouveau système d'accueil téléphonique vous permettant de basculer sur le répondeur si l'attente est trop longue.

Nous investissons toujours sur des formations spécifiques, des contrôles Qualité aux domiciles (effectués à votre demande et/ou à la demande de notre personnel), des moyens de communications (cahier de liaison, rencontres avec partenaires et/ou famille), des espaces de réflexion professionnelle (réunions internes) et continuons à développer notre partenariat avec les acteurs de terrain (Mairie, CCAS, MAIA, CLIC, Conseil Départemental des Hauts-de-Seine, Hôpitaux, Services d'accompagnement ou de Soins infirmiers à domicile, Mutuelles, Caisses de retraite, etc...)

**C'est pourquoi**, afin d'évaluer à nouveau votre degré de satisfaction et vous permettre d'exprimer votre avis sur la qualité de nos prestations, nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques instants pour répondre au questionnaire ci-joint.

Nous vous rappelons que les **réponses au questionnaire sont strictement confidentielles**. Il vous est cependant proposé d'indiquer vos nom et prénom si vous désirez qu'une demande particulière soit prise en compte.

**Votre participation est essentielle pour l'amélioration de nos services.**

**Vous pouvez nous retourner ce questionnaire avant le 31 juillet 2018, suivant le mode qui vous convient:**

- par l'intermédiaire de l'intervenant(e), dans une enveloppe cachetée à notre attention
- par courrier à l'adresse suivante :

A.S.S.D.P.A.  
Maison de l'Autonomie  
10 Ter, rue d'Estienne d'Orves  
92500 Rueil-Malmaison

- par mail à : [assdpa@orange.fr](mailto:assdpa@orange.fr)
- en le joignant à votre prochain règlement

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments les plus cordiaux.

N. COMPAGNAT  
Chef de Service