



RAPPORT D'ENQUÊTE DE SATISFACTION USAGER HANDEO

Janvier 2021



5 Bd Auguste Huguet – 62480 LE PORTEL – 03.21.31.29.52

102 Bd de l'impératrice – 62630 ETAPLES – 03.21.84.59.43

Numéro d'agrément : SAP / 493 867 501

aidadom.co@free.fr – www.aidadom62.fr



REMERCIEMENTS

Nous souhaitons tout d'abord remercier les bénéficiaires, qui ont pris le temps de répondre à l'enquête de satisfaction dans le cadre d'HANDEO, ainsi qu'aux aidants pour les avoir aidé à renseigner les questions.

Nous exprimons également notre gratitude aux intervenants à domicile, qui ont fait le biais entre le service et le domicile des bénéficiaires pour relancer la réception des questionnaires.



SOMMAIRE

I. Introduction	Page 4
II. Méthodologie	Page 5
III. Analyse des réponses	Page 6
IV. Conclusion	Page 16

- Statut des usagers
- Avis sur l'accueil en association
- Avis sur les services rendus au domicile
- Niveau de satisfaction sur la visite d'évaluation
- Utilité du livret d'accueil

I. Introduction

L'enquête de satisfaction des usagers est un dispositif essentiel du système de mesure de la satisfaction. Elle s'applique à tout organisme quel qu'en soit le type d'activité. Ici elle concerne les usagers en situation de handicap bénéficiant du service Handicap au sein de l'association AIDADOM COTE D'OPALE.

Le handicap est défini par la loi comme toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives, polyhandicapé...

HANDEO, inscrit ses actions dans le cadre de la mise en œuvre de la convention relative aux droits des personnes en situations de handicap ratifiée par la France en 2010 et l'Union Européenne en 2011. L'ensemble des actions d'HANDEO vise à améliorer l'accompagnement des personnes en situation de handicap, à toutes les étapes de leur vie et quelle que soit la cause du handicap.

Une des spécifications du cahier des charges de la Labellisation Handéo que possède l'association AIDADOM CÔTE D'OPALE depuis Avril 2014, est de repérer nos points forts et nos points faibles afin de vérifier si les usagers sont satisfaits des prestations rendu à leur domicile. Cette certification est aussi un moyen pour l'association de mieux se faire connaître des potentiels personnes en situation de handicaps.

Ce rapport a été élaboré à la suite d'un questionnaire s'adressant à tous les bénéficiaires d'AIDADOM CÔTE D'OPALE se trouvant dans le service handicap dans le cadre de la PCH (Prestation de Compensation au Handicap). Ce questionnaire est unique, tout service ayant la Labellisation Handéo est tenu de faire cette enquête une fois par an. Il s'inscrit donc dans une recherche d'amélioration constante de la qualité des services.

II. Méthodologie

Cette enquête de satisfaction a pour but de permettre à AIDADOM CÔTE D'OPALE de connaître la perception des bénéficiaires en situation de handicap sur la qualité des services délivrés à leur domicile.

On parle ici d'une enquête transversale, car on évalue des avis d'utilisateur à un moment donné. Ceci peut entraîner, selon les circonstances, des réponses différentes selon la période de l'année.

Nous avons choisi le questionnaire comme outil d'enquête, car c'est un moyen qui permet de recueillir de façon méthodique des informations permettant de définir un cas, une situation, une demande parmi un grand nombre de personnes. Le questionnaire est un outil facile à renseigner ainsi qu'à analyser.

Nos usagers en situation de handicap, ont reçu un questionnaire de satisfaction au mois d'octobre par l'intermédiaire des intervenants venant le plus souvent à leur domicile. Ceux-ci les ont aidés à remplir les questions en cas de difficulté. Une date de retour était prévue avant le 4 janvier 2021 et a été élargie au 18 janvier 2021.

Pour analyser les réponses reçues, nous avons choisi le logiciel Sphinx. Il permet de saisir facilement les réponses mais aussi d'en extraire les résultats sous forme de tableau et graphique représentatifs.

Au total nous avons envoyé 35 questionnaires de satisfaction. Parmi eux, 12 nous ont été retournés soit un taux de retour de 34,30%.

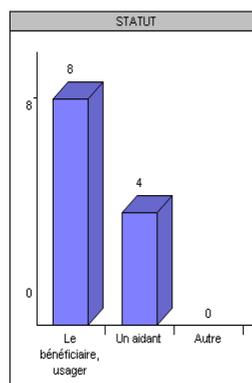
III. Analyse des réponses

Ville :

Les Usagers habitent dans la **Communauté d'Agglomération du Boulonnais pour 6 personnes sur 10** et dans l'**Agglomération du Montreuilloise pour 3 personnes sur 10**.

Question 1 : Vous êtes ?

STATUT	Nb. cit.	Fréq.
Le bénéficiaire, usager	8	66,7%
Un aidant	4	33,3%
Autre	0	0,0%
TOTAL OBS.	12	100%



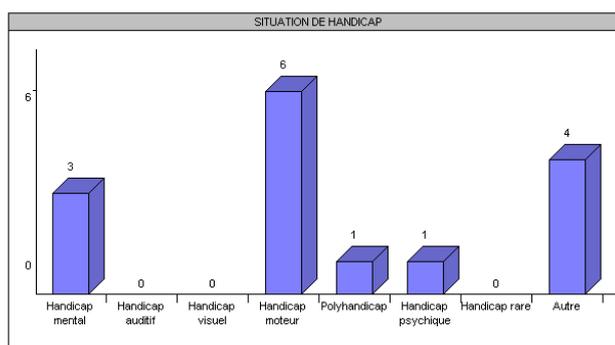
- **Moins de 7 personnes sur 10** ayant renseignées ce questionnaire sont **des usagers** et seul **3 sur 10** sont **des aidants**

Question 2 :

Quel est la situation de handicap de la personne concernée ?

SITUATION DE HANDICAP	Nb. cit.	Fréq.
Handicap mental	3	20,0%
Handicap auditif	0	0,0%
Handicap visuel	0	0,0%
Handicap moteur	6	40,0%
Polyhandicap	1	6,7%
Handicap psychique	1	6,7%
Handicap rare	0	0,0%
Autre	4	26,7%
TOTAL CIT.	15	100%

Le tableau est construit sur 12 observations.
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.



- **40% des usagers** sont en situation d'un **handicap moteur**, **20 %** ont un **handicap mental** et moins de **30%** ont un **autre handicap** que ceux présentés dans ce questionnaire.

Autres :

- Pour les **30% des usagers** ayant répondu « autre » à la question précédente, ils sont tétraplégique sous respirateur artificiel, ont une sclérose en plaque, ont développé un autisme atypique ou sont malade.

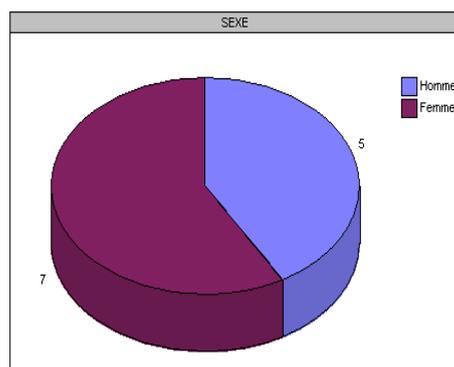
Question 3: Quel est l'âge de la personne pour laquelle est rempli ce questionnaire ?

Valeurs	Nb. cit.
50 - 60 ans	6
20 - 30 ans	2
30 - 50 ans	1
60 - 70 ans	3
TOTAL	12

- Sur l'ensemble des répondants, **9 ont entre 50 et 70 ans.**

Question 4 : Quel est le sexe de la personne pour laquelle est rempli ce questionnaire ?

SEXE	Nb. cit.	Fréq.
Homme	5	41,7%
Femme	7	58,3%
TOTAL CIT.	12	100%

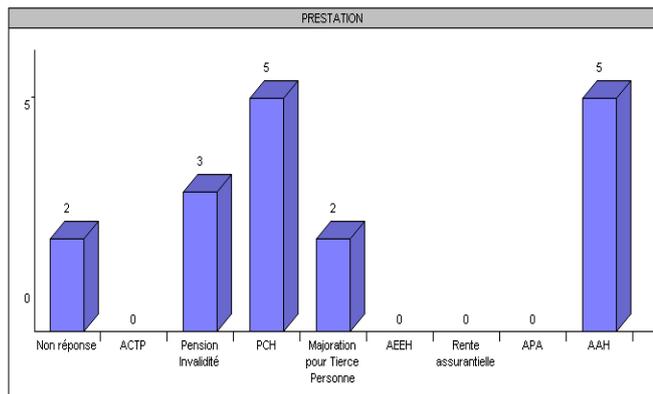


- La majorité des répondants sont **des femmes** pour moins de **6 personnes sur 10** et seul 4 personnes sur 10 sont des hommes.

Question 5 : Bénéficiez-vous de ?

PRESTATION	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	11,8%
ACTP	0	0,0%
Pension Invalidité	3	17,7%
PCH	5	29,4%
Majoration pour Tierce Personne	2	11,8%
AEEH	0	0,0%
Rente assurantielle	0	0,0%
APA	0	0,0%
AAH	5	29,4%
TOTAL CIT.	17	100%

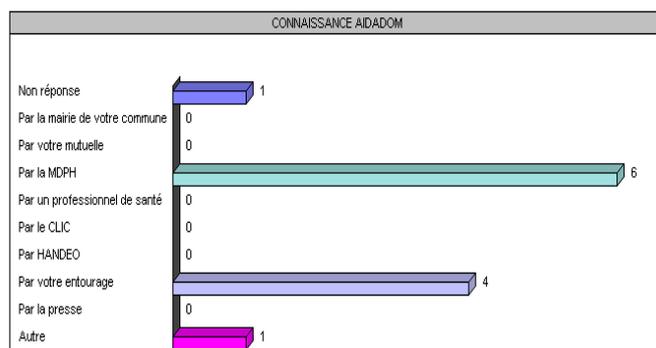
Le tableau est construit sur 12 observations.
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.



- Les usagers sont bénéficiaires de la **Prestation de Compensation au Handicap** pour moins de **3 personnes sur 10** et près de **3 personnes sur 10** sont bénéficiaire de l'**Allocation Adulte Handicapé**.

Question 6 : Comment avez-vous connu Aidàdom ?

CONNAISSANCE AIDADOM	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	8,3%
Par la mairie de votre commune	0	0,0%
Par votre mutuelle	0	0,0%
Par la MDPH	6	50,0%
Par un professionnel de santé	0	0,0%
Par le CLIC	0	0,0%
Par HANDEO	0	0,0%
Par votre entourage	4	33,3%
Par la presse	0	0,0%
Autre	1	8,3%
TOTAL CIT.	12	100%

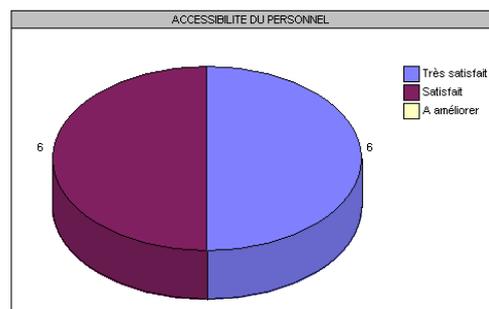


- **La moitié des personnes** ont eu connaissance de l'association AIDADOM par le biais de la **MDPH** et **3 personnes sur 10 par leur entourage**. Pour la personne ayant répondu « autre », elle en a eu connaissance par le biais du directeur de l'association.

Question 7 : Comment évaluez-vous le premier accueil de notre association au regard des points suivants ?

a) L'accessibilité du personnel

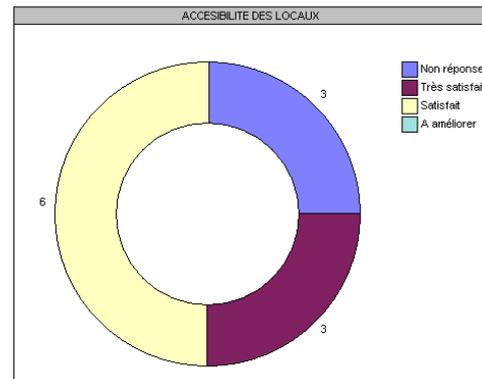
ACCESSIBILITE DU PERSONNEL	Nb. cit.	Fréq.
Très satisfait	6	50,0%
Satisfait	6	50,0%
À améliorer	0	0,0%
TOTAL CIT.	12	100%



- **Tous les usagers** ont été satisfait voir très satisfait de **l'accessibilité du personnel** de l'association

b) L'accessibilité des locaux

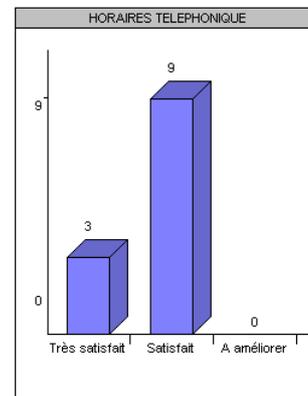
ACCESIBILITE DES LOCAUX	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	3	25,0%
Très satisfait	3	25,0%
Satisfait	6	50,0%
A améliorer	0	0,0%
TOTAL CIT.	12	100%



- Pour $\frac{1}{4}$ des personnes, **l'accessibilité des locaux** est très satisfaisante et pour **la moitié** des usagers elle est satisfaisante

c) Les horaires d'accueil téléphonique

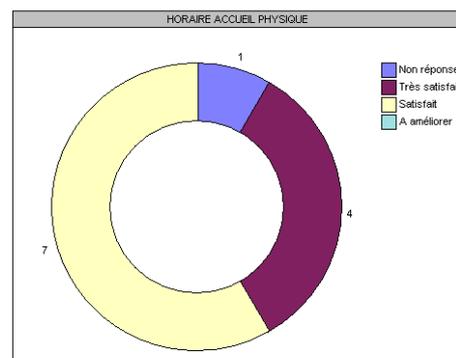
HORAIRES TELEPHONIQUE	Nb. cit.	Fréq.
Très satisfait	3	25,0%
Satisfait	9	75,0%
A améliorer	0	0,0%
TOTAL CIT.	12	100%



- **la totalité des usagers** sont satisfaits voir très satisfaits des **horaires téléphoniques** (8h30 12h00 – 13h30 17h00).

d) Les horaires d'accueil physique

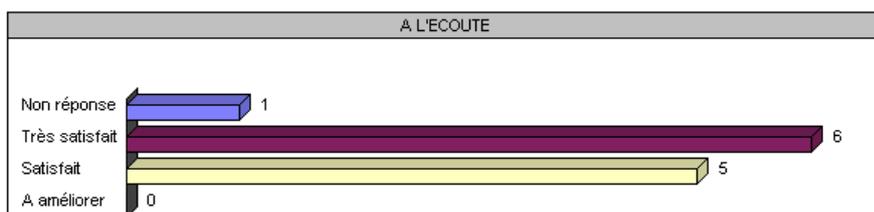
HORAIRE ACCUEIL PHYSIQUE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	8,3%
Très satisfait	4	33,3%
Satisfait	7	58,3%
A améliorer	0	0,0%
TOTAL CIT.	12	100%



- **Les horaires d'accueil physique** sont satisfaisants voir très satisfaisants pour **la totalité des usagers**.

e) L'écoute

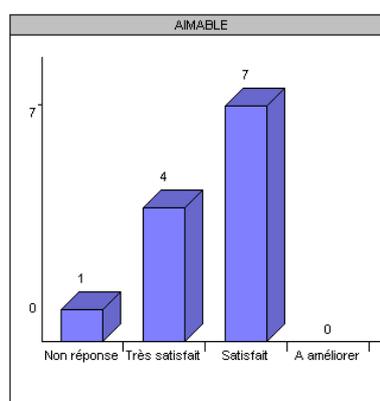
A L'ECOUTE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	8,3%
Très satisfait	6	50,0%
Satisfait	5	41,7%
A améliorer	0	0,0%
TOTAL CIT.	12	100%



➤ **9 personnes sur 10** sont satisfaites voir très satisfaites de **l'écoute du personnel** .

f) L'amabilité

AIMABLE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	8,3%
Très satisfait	4	33,3%
Satisfait	7	58,3%
A améliorer	0	0,0%
TOTAL CIT.	12	100%

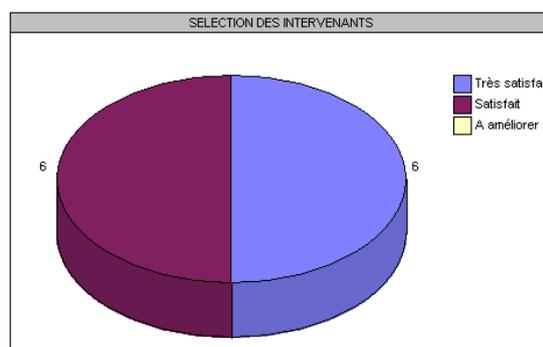


➤ **La totalité des usagers** sont satisfaits voir très satisfaits de **l'amabilité du personnel** lors du premier accueil à l'association.

Question 8 : Comment trouvez-vous la prestation rendu au regard des points suivants ?

a) La sélection de l'intervenant

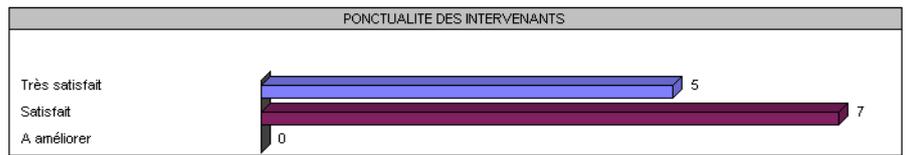
SELECTION DES INTERVENANTS	Nb. cit.	Fréq.
Très satisfait	6	50,0%
Satisfait	6	50,0%
A améliorer	0	0,0%
TOTAL CIT.	12	100%



➤ **La sélection des intervenants** est très satisfaisante pour la totalité des usagers

b) La ponctualité des intervenants

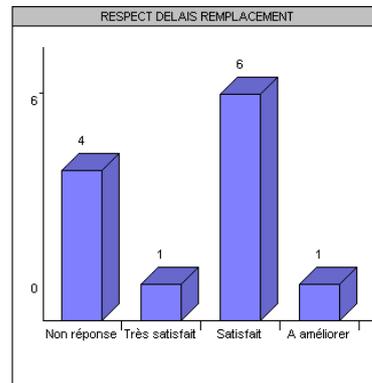
PONCTUALITE DES INTERVENANTS	Nb. cit.	Fréq.
Très satisfait	5	41,7%
Satisfait	7	58,3%
A améliorer	0	0,0%
TOTAL CIT.	12	100%



- **La ponctualité des intervenants est satisfaisante plus de la moitié des usagers et plus de 4 sur 10 en sont très satisfait**

c) Le respect du délai de remplacement

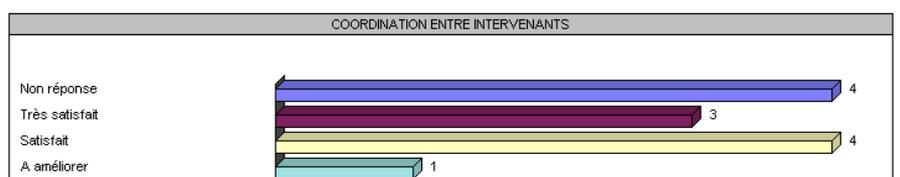
RESPECT DELAIS REMPLACEMENT	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	4	33,3%
Très satisfait	1	8,3%
Satisfait	6	50,0%
A améliorer	1	8,3%
TOTAL CIT.	12	100%



- **Pour les délais de remplacement, la moitié des usagers sont satisfaits et 1 personne pense que cela est à améliorer.** On peut supposer qu'il n'ont peut être pas eu de remplacement ou très peu.

d) La coordination entre les intervenants

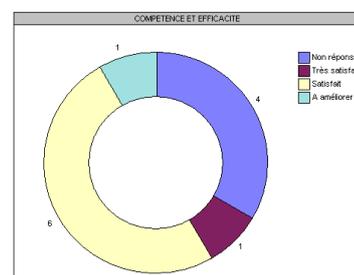
COORDINATION ENTRE INTERVENANTS	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	4	33,3%
Très satisfait	3	25,0%
Satisfait	4	33,3%
A améliorer	1	8,3%
TOTAL CIT.	12	100%



- **Un peu moins de 6 personne sur 10 sont satisfaites ou très satisfaites de la coordination entre les intervenants.** 4 personnes n'ont pas répondu à cette question, sûrement parce qu'ils ne sont pas concernés.

e) Les compétences et l'efficacité des responsables en matière de handicap

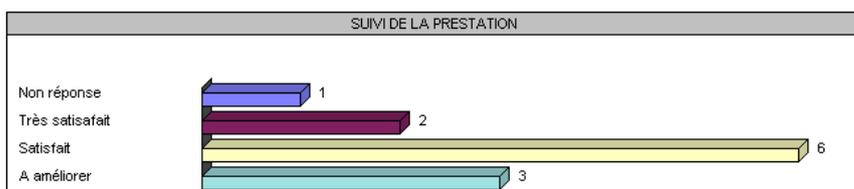
COMPETENCE ET EFFICACITE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	4	33,3%
Très satisfait	1	8,3%
Satisfait	6	50,0%
A améliorer	1	8,3%
TOTAL CIT.	12	100%



- En matière de **compétence et d'efficacité des responsables**, la moitié sont satisfaites. Une personne pense que c'est à améliorer.

f) Le suivi régulier de la prestation (visites, appels...)

SUIVI DE LA PRESTATION	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	8,3%
Très satisfait	2	16,7%
Satisfait	6	50,0%
A améliorer	3	25,0%
TOTAL CIT.	12	100%



- La moitié des usager sont satisfait du suivi de la prestation. Les ¼ pensent que c'est un point à améliorer.

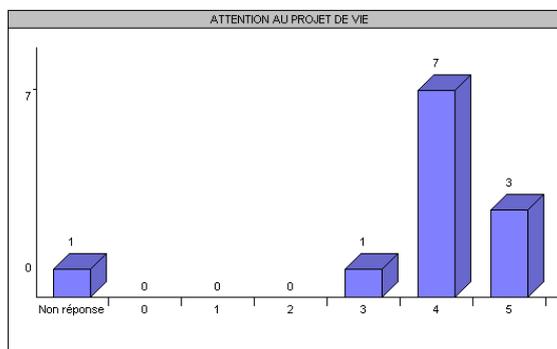
Question 9 : Lors de la visite d'évaluation à votre domicile, comment qualifieriez-vous votre responsable de secteur au regard des points suivants ?

a) Attentif à votre projet de vie

ATTENTION AU PROJET DE VIE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	8,3%
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	8,3%
4	7	58,3%
5	3	25,0%
TOTAL CIT.	12	100%

Moyenne = 5,18 Ecart-type = 0,60

La question est à réponse unique sur une échelle.
Les paramètres sont établis sur une notation de 1 (0) à 6 (5).
Les calculs sont effectués sans tenir compte des non-réponses.



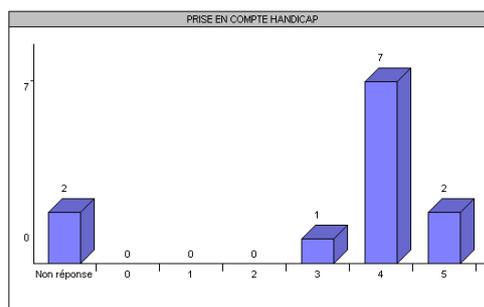
- Sur une échelle de 0 à 5 (0 = pas du tout satisfait et 5 = totalement satisfait), les usagers sont plutôt très satisfaits de l'attention qu'a porté la responsable de secteur au projet de vie pour **80% des usagers**.

b) Prenant en compte la spécificité de votre handicap

PRISE EN COMPTE HANDICAP	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	16,7%
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	8,3%
4	7	58,3%
5	2	16,7%
TOTAL CIT.	12	100%

Moyenne = 5,10 Ecart-type = 0,57

La question est à réponse unique sur une échelle.
Les paramètres sont établis sur une notation de 1 (0) à 6 (5).
Les calculs sont effectués sans tenir compte des non-réponses.



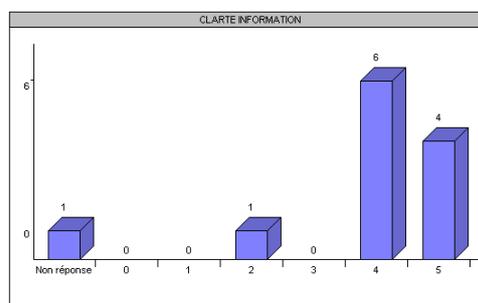
- Environ 7 usagers sur 10 sont plutôt très satisfaits de la prise en compte de la spécificité du handicap par la responsable de secteur

c) Clarté dans l'information

CLARTE INFORMATION	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	8,3%
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	1	8,3%
3	0	0,0%
4	6	50,0%
5	4	33,3%
TOTAL CIT.	12	100%

Moyenne = 5,18 Ecart-type = 0,87

La question est à réponse unique sur une échelle.
Les paramètres sont établis sur une notation de 1 (0) à 6 (5).
Les calculs sont effectués sans tenir compte des non-réponses.



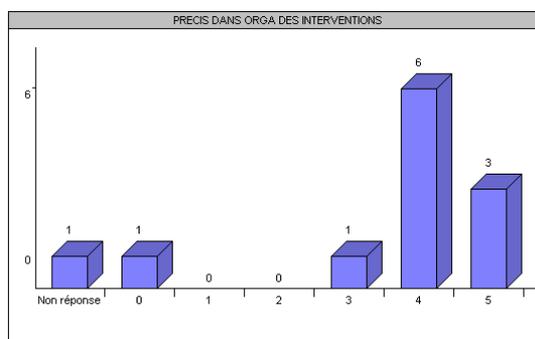
- Concernant la clarté des informations données par la responsable de secteur, 80% des usagers sont plutôt très satisfaits contre 1 personnes qui n'en est pas vraiment satisfait.

d) Précis dans l'organisation des interventions

PRECIS DANS ORGA DES INTERVENTIONS	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	8,3%
0	1	8,3%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	8,3%
4	6	50,0%
5	3	25,0%
TOTAL CIT.	12	100%

Moyenne = 4,82 Ecart-type = 1,40

La question est à réponse unique sur une échelle.
Les paramètres sont établis sur une notation de 1 (0) à 6 (5).
Les calculs sont effectués sans tenir compte des non-réponses.



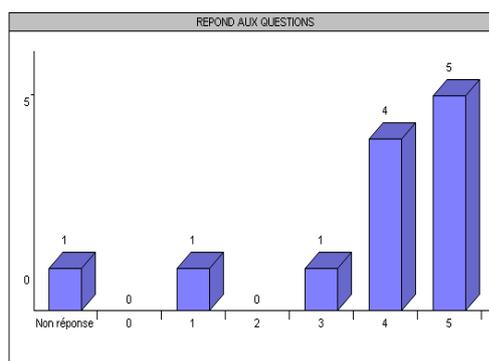
- Dans la précision de l'organisation des interventions, les usagers sont plutôt très satisfaits pour les 70% sachant qu'une personne n'as pas répondu et qu'un usager n'est pas du tout satisfait

e) Répond aux question (aides financière possibles, rôle de l'intervenant, fonctionnement général du secteur...)

REPOND AUX QUESTIONS	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	8,3%
0	0	0,0%
1	1	8,3%
2	0	0,0%
3	1	8,3%
4	4	33,3%
5	5	41,7%
TOTAL CIT.	12	100%

Moyenne = 5,09 Ecart-type = 1,22

La question est à réponse unique sur une échelle.
Les paramètres sont établis sur une notation de 1 (0) à 6 (5).
Les calculs sont effectués sans tenir compte des non-réponses.



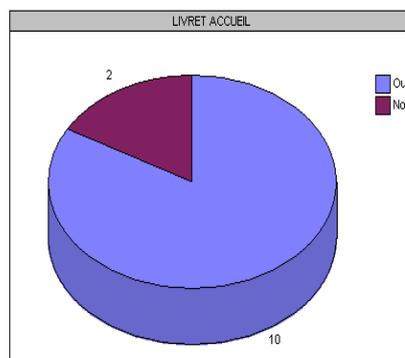
- Les usager sont satisfaits pour plus de **7 sur 10** et **un d'entre eux** n'est pas vraiment satisfait.

Question 10 : un livret d'accueil vous-a-t-il été remis ?

LIVRET ACCUEIL	Nb. cit.	Fréq.
Oui	10	83,3%
Non	2	16,7%
TOTAL CIT.	12	100%

Moyenne = 1,17 Ecart-type = 0,39

La question est à réponse unique sur une échelle.
Les paramètres sont établis sur une notation de 1 (Oui) à 2 (Non).

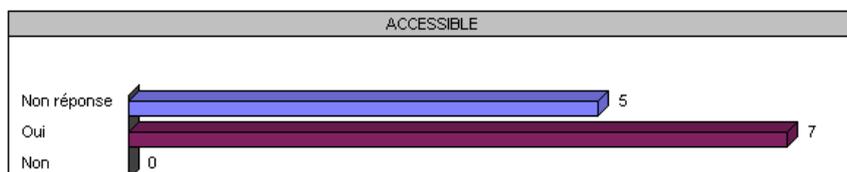


- Environ **80 %** des usager déclare avoir reçu un **livret d'accueil** contre 2 qui n'en aurai pas eu.

Si oui, il vous a semblé :

a) Accessible

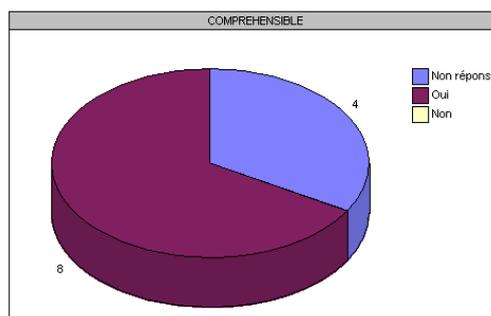
ACCESSIBLE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	5	41,7%
Oui	7	58,3%
Non	0	0,0%
TOTAL CIT.	12	100%



- **5 usagers** n'ont pas répondu a cette question. Parmi ceux qui ont répondu, **l'ensemble** est satisfait de **l'accessibilité** du livret d'accueil.

b) Compréhensible

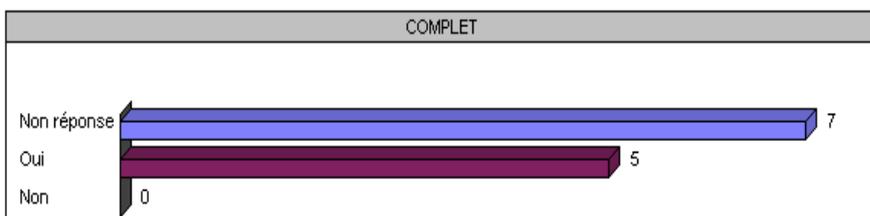
COMPREHENSIBLE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	4	33,3%
Oui	8	66,7%
Non	0	0,0%
TOTAL CIT.	12	100%



- Pour répondre à cette question, le livret d'accueil est compréhensible pour tous.

c) Complet

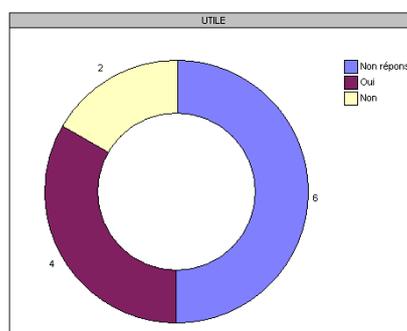
COMPLET	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	7	58,3%
Oui	5	41,7%
Non	0	0,0%
TOTAL CIT.	12	100%



- Plus de la moitié des répondants n'ont pas répondu à cette question. Un peu plus 4 personnes sur 10 trouvent que le livret d'accueil est complet.

d) Utile

UTILE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	6	50,0%
Oui	4	33,3%
Non	2	16,7%
TOTAL CIT.	12	100%



- La moitié des répondants n'ont pas répondu à cette question. Plus de 3 personnes sur 10 pense que le livret d'accueil est utile

Question 11 : Quelles suggestions feriez-vous à l'équipe pour améliorer le service rendu ?

- Quelques suggestions ont été formulées par les usagers. Ceux-ci sont parfois peu satisfaits des remplacements qui peuvent être effectués lors d'un arrêt maladie ou congé de l'intervenants venant habituellement et souhaiterait avoir la plus grande stabilité au niveau des intervenants. De plus un usager demande à ce que les intervenants soient formés pour l'utilisation du matériel médical. Cependant à la question 8, on remarque un pourcentage satisfaisant concernant ces points.

Question 12 : Conseilleriez-vous notre structure à un proche s'il en avait besoin ?

- La totalité des usagers recommanderaient l'association AIDADOM Cote d'Opale à un de leurs proches dans le besoin.

IV. Conclusion

Le taux de retour est égal à 34,30%. Cela reste très faible. La crise sanitaire n'a pas joué en notre faveur. Les visites aux domiciles des usagers sont très limitées pour les responsables de secteur et les intervenants doivent garder leur distance avec l'usagers lors des interventions. Les usagers ne sont pas toujours en capacité de pouvoir répondre seul au questionnaire et les intervenants n'ayant plus de rapprochement possible avec la personne peuvent expliquer le peu de retour de questionnaire.

Pour avoir une vue générale de la satisfaction des usagers, on peut distinguer 5 tendances principales :

- Statut du répondant
- Avis de l'usager sur l'accueil en association
- Avis sur les prestations rendu au domicile
- Niveau de satisfaction sur la visite d'évaluation au domicile
- Utilité du livret d'accueil

Statut de l'usager

Les usagers habitent principalement dans les communes aux alentours de Boulogne sur Mer et de l'Agglomération du Montreuillois. Cela peut s'expliquer par le fait qu'AIDADOM intervient sur ces deux sites. Dans la globalité se sont les usager qui ont renseigné le questionnaire et sont principalement des femmes. Les répondants ont entre 20 et 70 ans sachant que les $\frac{3}{4}$ ont entre 50 et 70 ans. La majorité sont en situation de handicap moteur et les $\frac{1}{4}$ sont atteint d'un handicap mental. Les usagers bénéficie majoritairement de la Prestation de Compensation au Handicap, de l'Allocation Adulte Handicapé et de la pension d'invalidité. La moitié des personnes ont connu AIDADOM par le biais de la MDPH et 30% par leur entourage.

Avis sur l'accueil en association

Lors du premier accueil à l'association, la totalité des personnes ont été satisfaites voir très satisfaites de l'accessibilité du personnel administratif, l'accessibilité aux locaux et des horaires téléphoniques (8h30 12h00 – 13h30 17h00) et physique.

Avis sur les services rendus au domicile

Dans la majorité des cas, les usagers sont satisfaitS de la selections des intervenants et des services rendu a leur domicile. Concernant les remplacements, et en accord avec le référentiel HANDEO, ils sont réalisés dans la semaine, la journée ou la demis journée. Les remplacements ne sont pas imposable si la personne n'en souhaite pas.

Niveau de satisfaction sur la visite d'évaluation

La visite d'évaluation réalisé par les responsables de secteurs sont très satisfaisantes concernant l'attention qu'a porté la responsable de secteur au projet de vie pour 80% ainsi que sur la clarté des informations (astraints, déroulement des prestation, procédure de remplacement, continuité de service ...) comme il l'est indiqué dans le référentiel HANDEO.

L'utilité du livret d'accueil

La quasi-totalité des usagers déclare avoir reçu un livret d'accueil. Il le trouve, dans l'ensemble, accessible, compréhensible et utile et la moitié pense qu'il est complet.

De manière générale, les usagers semblent satisfaits des services rendus à leur domicile ainsi que de l'association. Quelques remarques sont apparues concernant les remplacements. Ceux-ci souhaitent être d'avantage prévenu lors du changement d'intervenant et dans le meilleur des cas, conserver les intervenants venant habituellement à leur domicile. Il faudrait également améliorer le suivi des prestations.

Pour le livret d'accueil des modifications ont été réalisé en conséquence, suite au dépouillement des réponses des usagers, avec des données mis à jour (tarifs, services, informations manquantes ...) afin de le rendre le plus précis et complet.

La totalité des usagers recommanderaient l'association AIDADOM Côte d'Opale à leur proche en temps que service d'aide et d'accompagnement à domicile.