

## SÉANCE DU 10 JANVIER 2023

**Présents** : Monsieur Emmanuel HANON, Président ; Mesdames Joëlle BAYLE-LASSERRE, Madeleine BERGEZ-CASALOU, Pierrette DOMBLIDES, Nathalie FABRE, Madeleine PICHAUREAU ; Messieurs Bernard DEFRANCE, Philippe ETCHEBERTS, Jean-Louis GROUSSET, Jacques LABORDE, Guy PIOVESANA, Michel POUQUET.

**Absent excusés** : Madame Claire HAYDONT ; Messieurs Bernard CAZENAVE, Marc DESPLAT, Stéphane PINARD, Christian WILS.

**Ont donné pouvoir** : Monsieur Marc DESPLAT à Madame Madeleine BERGEZ-CASALOU ; Monsieur Bernard CAZENAVE à Madame Joëlle BAYLE-LASSERRE

### **23 – 02 SERVICE D'AIDE À DOMICILE : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION**

Considéré comme un établissement social et médico-social selon le Code de l'Action Sociale et des Familles, le service d'aide à domicile doit répondre à de nombreuses *obligations, notamment en ce qui concerne les droits des usagers*. A cet effet, il doit organiser régulièrement des *enquêtes de satisfaction*.

Un premier questionnaire a été réalisé courant 2021 :

- sur 187 questionnaires remis aux usagers, 128 ont été complétés, soit un taux de réponse très satisfaisant de 68 %. Ce taux de retour a été favorisé par la remise des questionnaires directement par les aides à domicile. L'âge moyen des personnes ayant répondu est de 81 ans, dont 85 % de femmes ;
- 66 % des personnes ont une bonne opinion du service, 16 % sont moyennement satisfait et 3 % pas satisfaits ;
- sur les 41 questions, il y a très peu de mauvais scores : pas plus de 8 % de mauvaise appréciation ;
- les meilleures appréciations ( $\geq 80$  % de bonne appréciation) sont relevés dans 7 questions et s'appliquent essentiellement aux intervenants : leur ponctualité, leur discrétion, le respect de l'intimité, leurs qualités relationnelles, leur autonomie, leur tenue vestimentaire, leur respect des consignes de sécurité ;
- les opinions « mauvaise » + « moyenne » ne dépassent pas 40 % et concernent le respect des plannings, le prix du service et la continuité des interventions en cas d'absence de l'intervenant ;
- 92 % des personnes recommanderaient le service à leurs amis ou aux membres de leur famille ;
- 89 % des personnes considère que le service les a aidé à résoudre, totalement ou partiellement, leurs difficultés

Les résultats détaillés sont présentés en annexe.

La satisfaction des usagers doit être mesurée chaque année. Le premier questionnaire était relativement complet et donc long à remplir et à exploiter. *Une version plus courte pourrait être proposée aux usagers pour 2023.*

**Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré, décide à l'unanimité d'approuver les résultats du questionnaire, d'autoriser la diffusion des résultats auprès des usagers et d'adopter la version plus courte présentée en annexe pour 2023.**

Ainsi fait et délibéré à Orthez,  
le 10 janvier 2023



Le Maire d'Orthez  
Président du CCAS  
**Emmanuel HANON**