



Centre Intercommunale de Gérontologie
Rue Pierre Brosollette
13400 AUBAGNE



Vous êtes agent d'accueil au Centre Intercommunal de Gérontologie d'Aubagne. Votre responsable, Madame Bara, vous demande une note de synthèse sur les conclusions de l'enquête de satisfaction qui vient d'avoir lieu auprès des usagers et des familles du centre.

Elle vous remet le rapport de l'enquête (**annexe 1**).

De plus, elle vous demande de préparer un document d'information à destination des usagers et des familles sur l'aide sociale à l'hébergement (**annexe 2**). Elle vous donne la consigne de préparer un mail avec en pièce jointe une brochure d'information sur le sujet.

Enfin, elle vous charge de calculer le coût total de l'envoi par voie postale à 1500 personnes (**annexe 3**).



CIG
Service Prestataire

COMPTE RENDU DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité.

Aussi, dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers, une enquête de satisfaction a été réalisée pour l'ensemble des usagers du Service.

Les objectifs de cette enquête seront de mesurer les niveaux de satisfaction des usagers et de leur famille vis-à-vis des services rendus, de connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction des usagers.

Cet outil contribue à une dynamique de bientraitance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des usagers et de leur famille.

A partir des résultats de cette enquête seront dégagées des actions d'amélioration, qui permettront la mise en place d'un plan d'action.

Les résultats seront ensuite diffusés.

TABLE DES MATIERES

ELEMENTS DE METHODE	3
Traitement des données	4
Analyse des résultats.....	4
Transmission des résultats	5
PRESENTATION DES RESULTATS.....	6
Thème 1 : L'Accueil.....	7
Thème 2 : Accueil Physique et Téléphonique	8
Thème 3 : La Prestation.....	14
Thème 4 : l'Avis Général.....	17
PRESENTATION DES RESULTATS (Usagers).....	19
SYNTHESE	20
Présentation générale des thèmes en pourcentage de satisfaction (usagers)	20
Conclusion générale	23

ELEMENTS DE METHODE

Elaboration du questionnaire de satisfaction

Population interrogée

Le questionnaire a été rempli par les usagers et par les familles.

420 questionnaires ont été distribués aux usagers.

Composition du questionnaire

Le questionnaire de satisfaction a été créé par l'assistante de direction, Mme Allard.

Il comprend une page d'accueil informant l'utilisateur et sa famille :

- De l'objectif de l'enquête
- De l'anonymat et de la confidentialité des réponses données
- Des personnes à consulter au besoin pour toutes questions
- De la date limite du rendu des questionnaires.

Le questionnaire de satisfaction des usagers est composé de 38 questions. Celles-ci sont réparties en 4 thèmes :

- L'Accueil
- Accueil physique et téléphonique
- Prestation
- Avis général

Les types de questions

Ce questionnaire comprend 4 types de questions :

- **Des questions fermées à échelle ordinale** (Insatisfaisant/ Peu satisfaisant/ Satisfaisant et Très satisfaisant)

Elles permettent de mesurer avec efficacité et rapidité le degré de satisfaction des personnes.

- **Des questions fermées dichotomiques** (oui/non/ne sait pas) associées à des **questions ouvertes** (Si non, précisez pourquoi)
- **Une question fermée multiple** (Mairie, CCAS, site internet,....)

Traitement des données

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat et ont fait l'objet d'un traitement informatique conforme à la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978.

L'ensemble des informations obtenues a été retranscrit sur format informatique pour être par la suite traité et analysé grâce au logiciel Excel. Cet outil informatique a permis d'obtenir les résultats sous forme :

- De secteurs pour les questions oui/non
- D'histogrammes pour les questions portant sur les niveaux de satisfaction.
- De barres pour la synthèse thème par thème.

Analyse des résultats

Pour chaque thème, une analyse a été réalisée afin d'identifier les points forts et les points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'améliorations ont été dégagés.

Le taux de retour

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudié, on évalue le taux de retour de la manière suivante :

- Un taux de 0% à 29% est considéré comme faible,
- Un taux de 30% à 60% est considéré comme satisfaisant,
- Un taux de plus de 60% est considéré comme très satisfaisant.

Les seuils d'inacceptabilité

Ils permettent de déterminer le seuil à partir duquel, les résultats sont considérés comme inacceptables et doivent donc faire l'objet d'une action d'amélioration. Ainsi, pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants :

- > 80 % : résultat satisfaisant
- Entre 50% et 80% : résultat améliorable
- < 50% : résultat non tolérable

La satisfaction est un sentiment subjectif, en effet il est difficile d'obtenir l'unanimité. C'est pourquoi :

- pour toutes les questions dont le résultat sera inférieur à 80% de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.
- Lorsque le résultat est supérieur à 80%, ces questions seront considérés comme maîtrisés et donc comme des points forts.

PRESENTATION DES RESULTATS

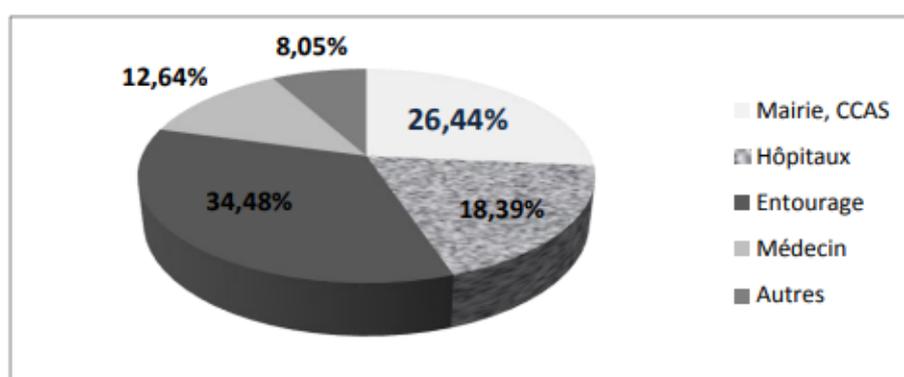
Taux de retour :

Sur les 420 questionnaires destinés aux familles du « CIG Services Prestataire », 118 questionnaires ont été retournés, soit un faible taux de retour de 28,10%

Thème 1 : L'Accueil

Ce thème comporte une question :

Question 1 : Comment avez-vous connu le service prestataire?

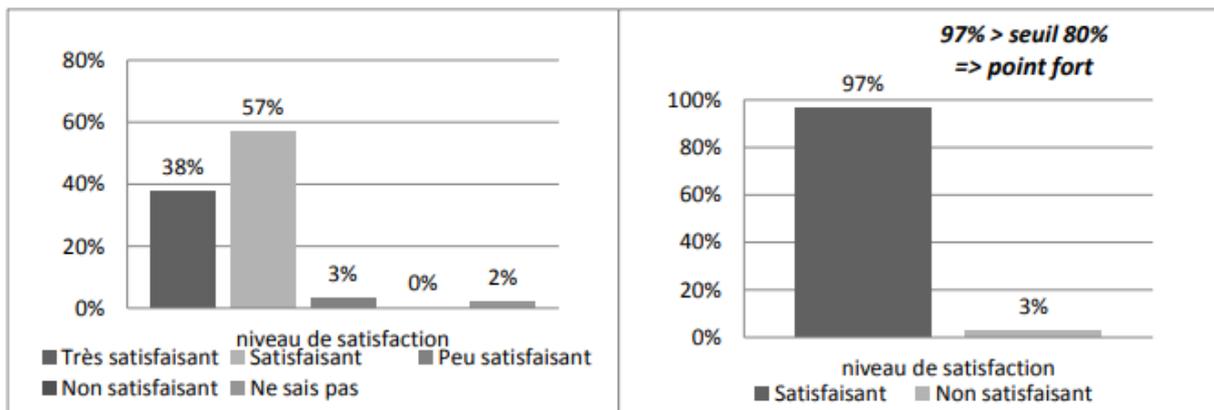


Thème 2 : Accueil Physique et Téléphonique

Ce thème comporte six questions :

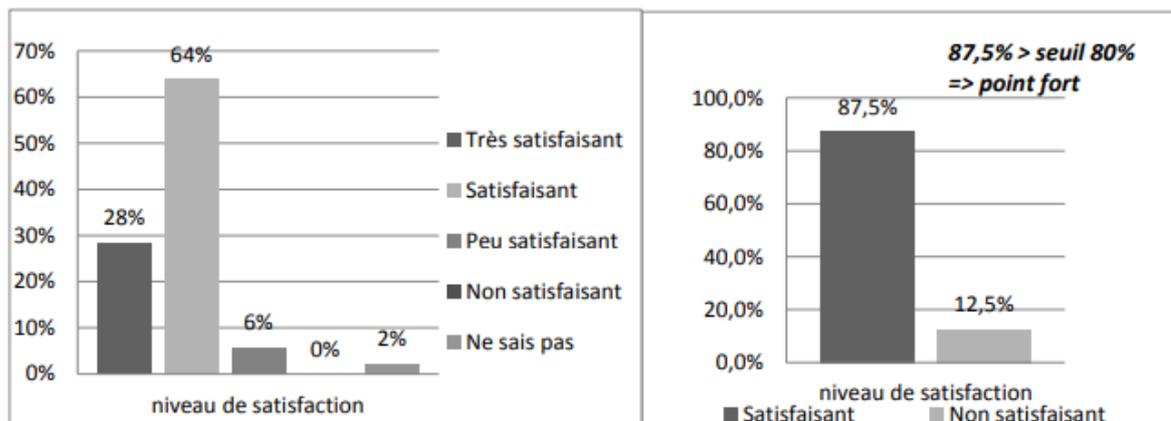
- L'Accueil téléphonique est-il satisfaisant ?
- La fréquence des contacts est-elle satisfaisante ?
- La transmission des messages est-elle satisfaisante ?
- La disponibilité du service Prestataire est-elle satisfaisante ?
- La disponibilité du service Facturation est-elle satisfaisante ?
- Le traitement des réclamations est-il satisfaisant ?

Question 1 : l'Accueil téléphonique est-il satisfaisant ?



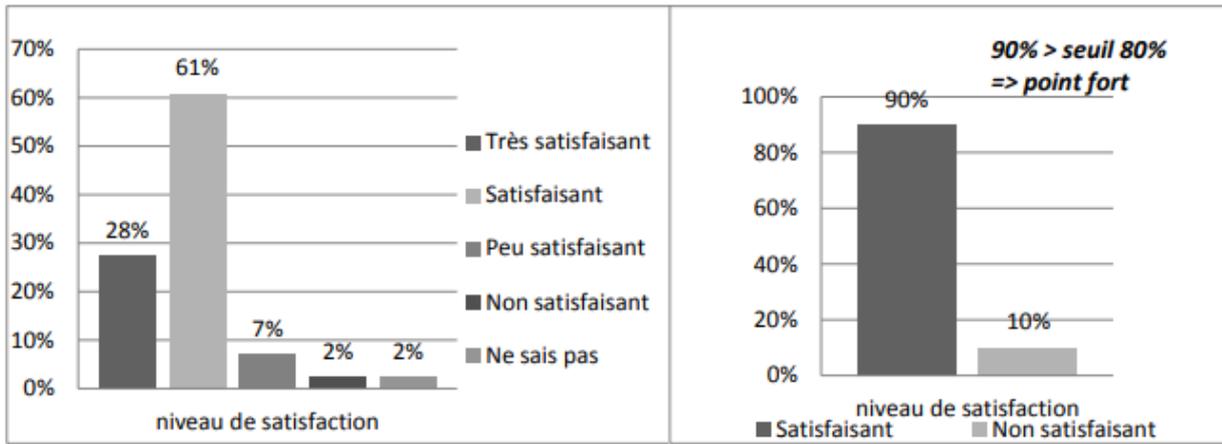
Point fort : selon toutes les personnes interrogées, le premier contact a été satisfaisant.

Question 2 : La fréquence des contacts est-elle satisfaisante ?

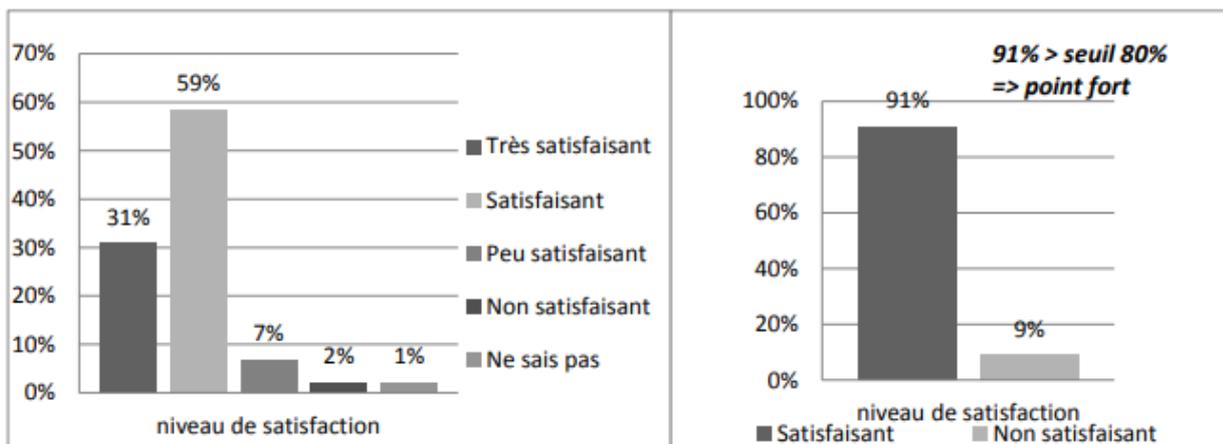


Point fort : selon les usagers, la fréquence des contacts a été jugé satisfaisante.

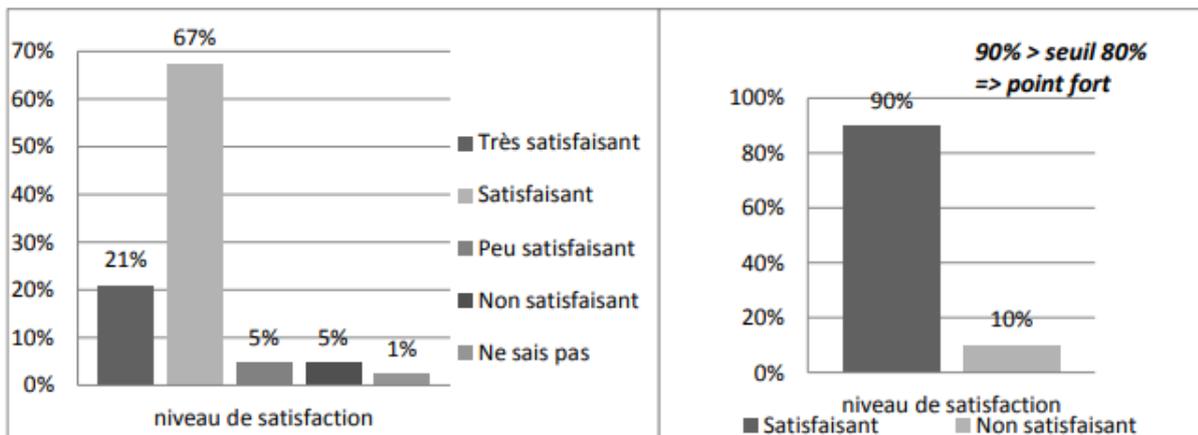
Question 3 : La transmission des messages est-elle satisfaisante ?



Question 4 : La disponibilité du Service Prestataire est-elle satisfaisante ?

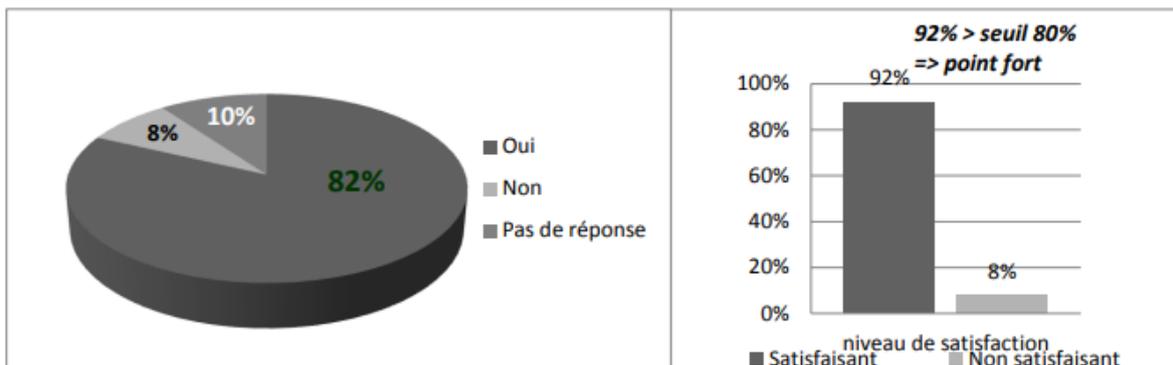


Question 5 : La disponibilité du Service Facturation est-elle satisfaisante ?

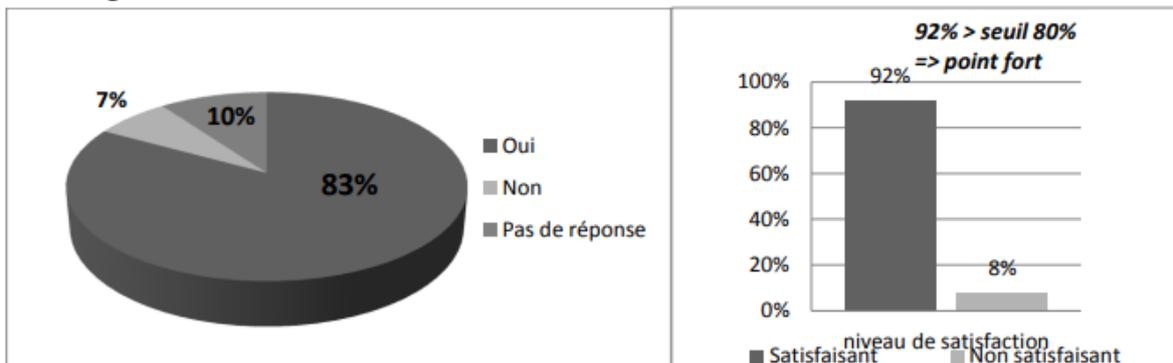


Question 6 : Le Référent de Secteur vous a-t-il remis les documents suivants :

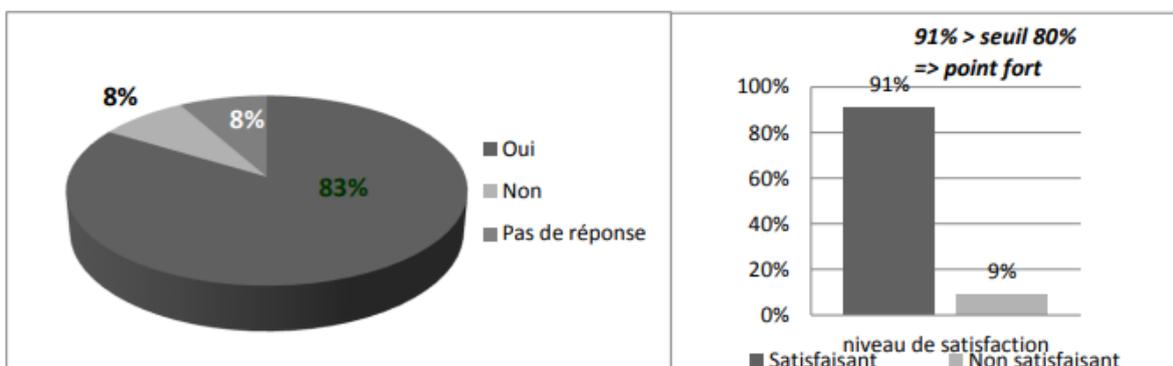
- La Charte des droits et des libertés de la personne accueillie



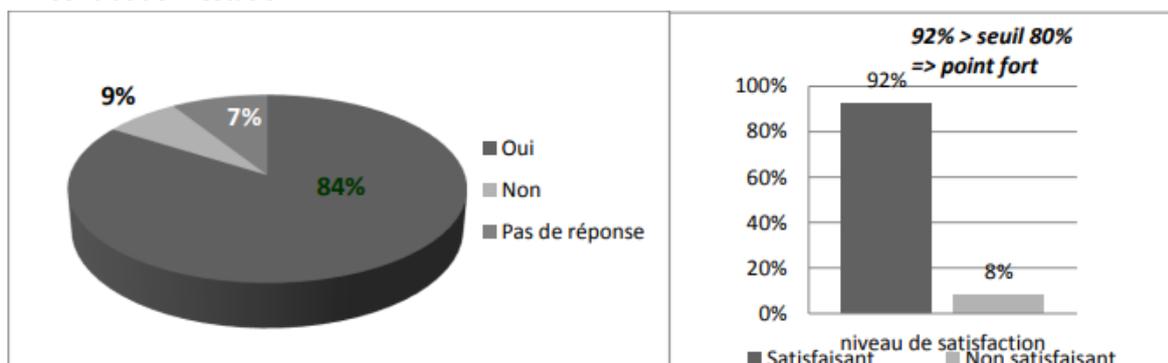
- Le Règlement de fonctionnement :



- Le Livret d'Accueil :

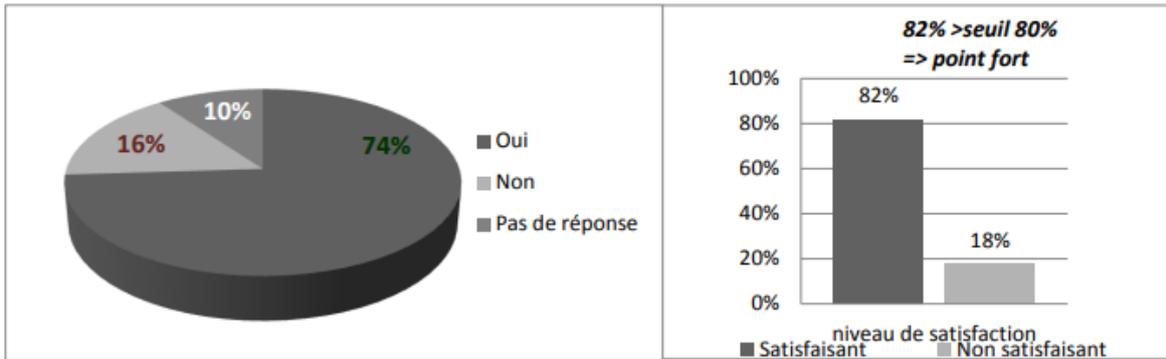


- Contrat de Prestation :

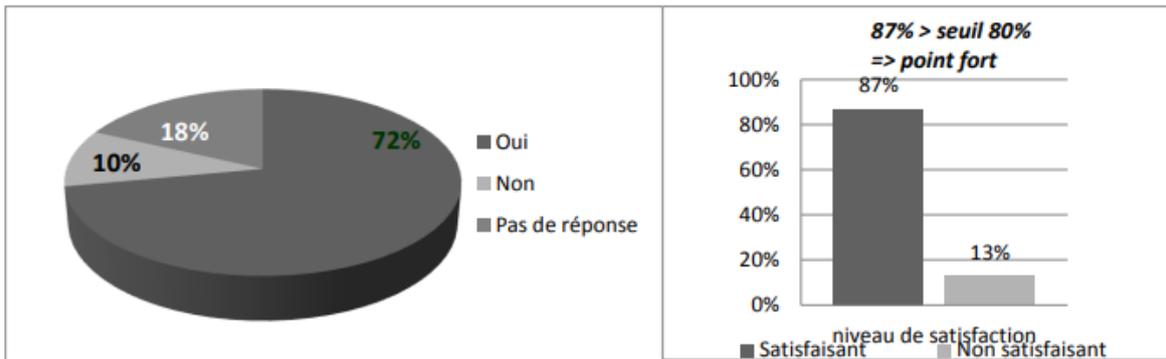


Question 7 : Le Référent de Secteur vous a-t-il présenté les possibilités de financement :

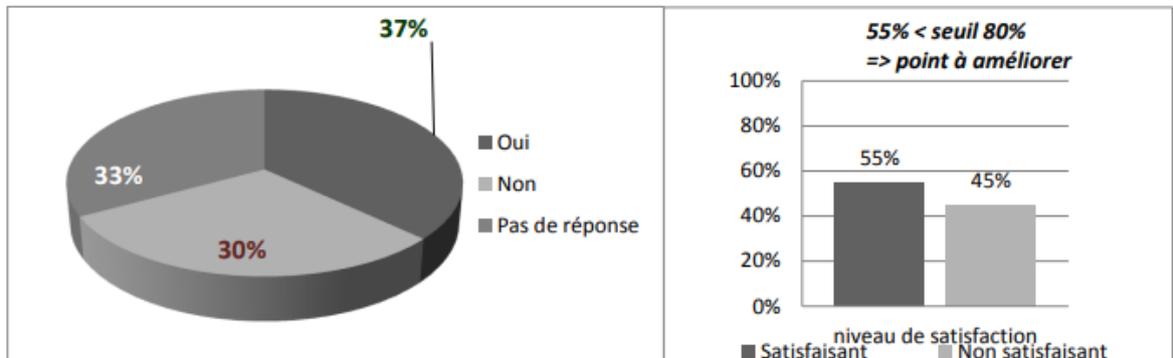
- APA :



- Caisse de Retraite :

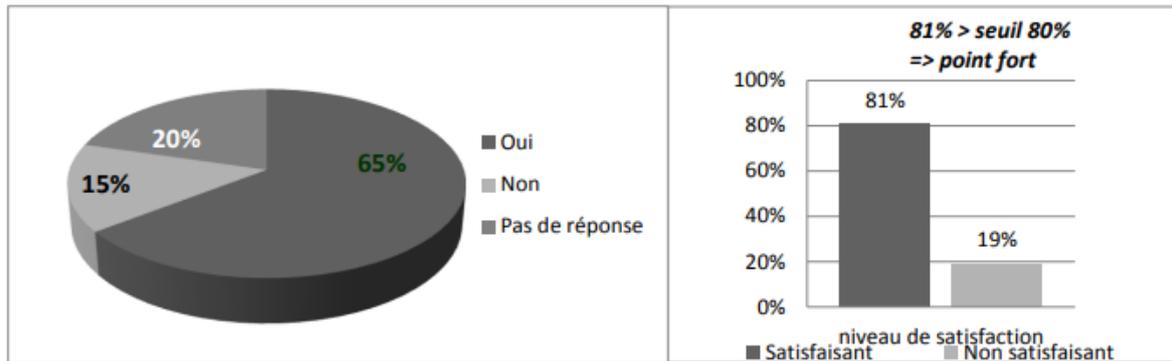


- Participation Intégrale :

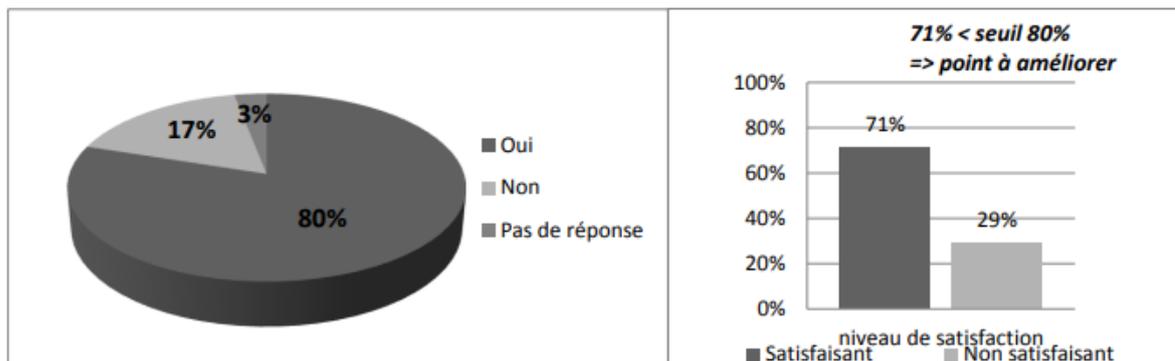


Point à améliorer : Une meilleure information des possibilités de financements, plus précisément, de la tarification en participation intégrale est à voire.

Question 8 : Le Référent de Secteur vous a-t-il présenté les possibilités de financement, Défisicalisation ?

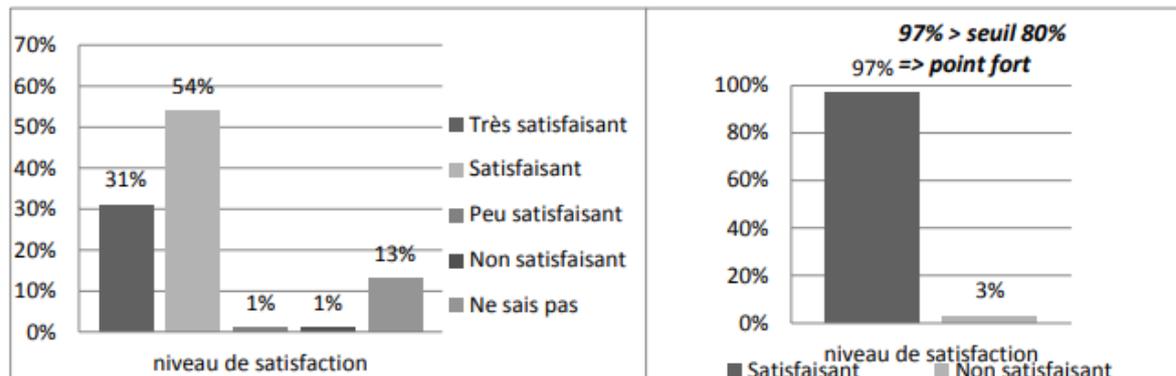


Question 9 : Depuis le début de notre intervention, avez-vous eu une visite du Responsable ?



Point à améliorer : Les visites de la Responsable du Service Prestataire doivent être plus nombreuses au domicile des usagers.

Question 10 : Que pensez-vous des interventions mise en place chez vous, par rapport à vos besoins et à votre demande ?



PRESENTATION DES RESULTATS (Usagers)

Taux de retour :

Sur les 420 questionnaires destinés aux usagers, 118 questionnaires ont été retournés, soit un faible taux de retour de 28,10%

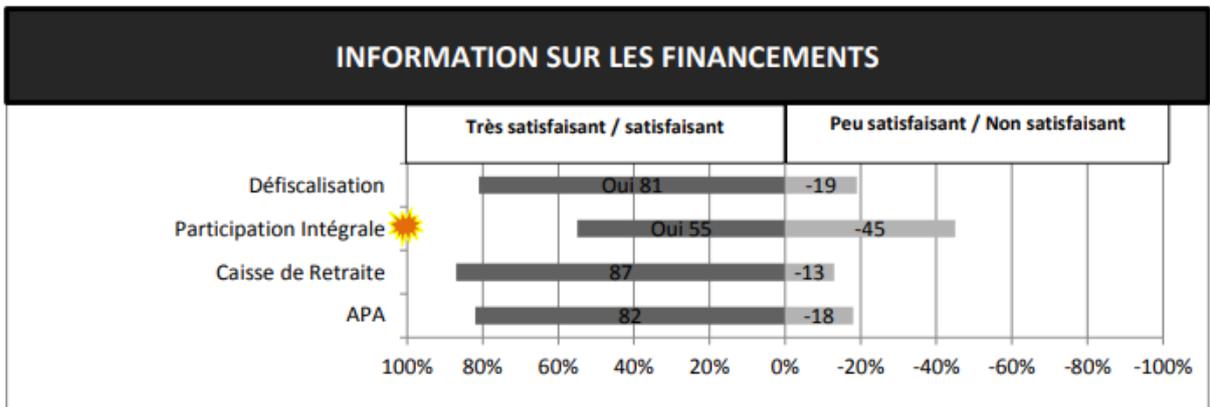
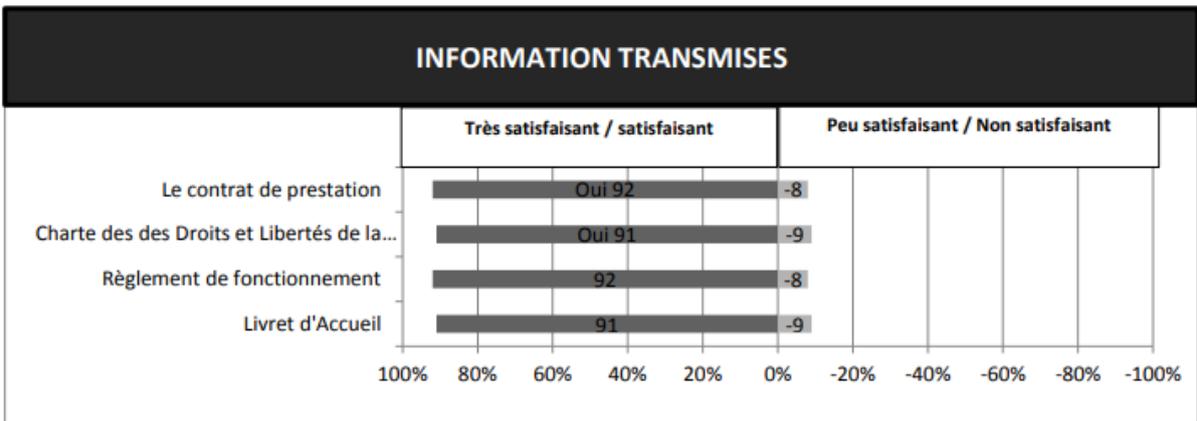
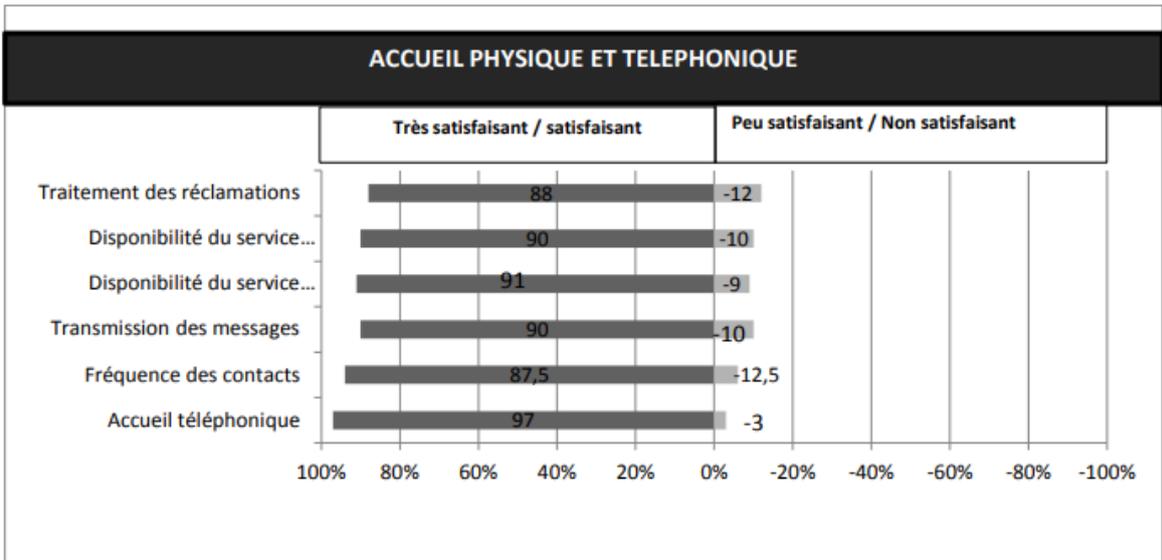
SYNTHESE

Présentation générale des thèmes en pourcentage de satisfaction (usagers)

 : représente les items prioritaires nécessitant une action d'amélioration (car % < seuil 80%)

Les diagrammes en barres présentent les pourcentages de satisfaction des usagers par thème abordé. Ils excluent les non-réponses et les personnes n'ayant répondu « ne sais pas ».

Les barres bleues sont les questions ne traitant pas de la satisfaction ou de la connaissance de la personne interrogée.



Récupérable sur la succession du bénéficiaire, l'aide sociale à l'hébergement (ASH) est destinée à prendre en charge tout ou une partie des frais liés à l'hébergement d'une personne âgée en établissement ou chez un accueillant familial.

Par Léa Boluze - Mis à jour le 07/01/2022 à 15h36

ASH : de quoi s'agit-il ?

Elle est destinée à prendre en charge le différentiel entre la contribution d'une personne âgée et le coût de son hébergement dans une structure de type EHPAD, maison de retraite, unité de soins de longue durée (USLD).

À noter : elle peut aussi être versée avec la même finalité dans le cadre d'un hébergement chez des accueillants familiaux agréés.

C'est le Conseil départemental qui verse cette aide. Ses conditions d'attribution peuvent ainsi varier d'un département à l'autre.

À noter : l'ASH ne doit pas être confondue avec l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) qui prend partiellement en charge le tarif dépendance d'un établissement. Ou avec l'allocation personnalisée de logement (APL), distribuée afin de réduire le montant du tarif d'hébergement.

Conditions d'attribution de l'aide sociale à l'hébergement

L'aide sociale à l'hébergement (ASH) est destinée aux personnes âgées ne pouvant plus vivre seules et disposant de faibles ressources. Elle est attribuée à condition de remplir les conditions suivantes :

- être âgé de plus de 65 ans (plus de 60 ans pour une personne reconnue inapte au travail),
- résider en France régulièrement (de façon ininterrompue depuis plus de 3 mois) ou disposer d'un titre de séjour en cours de validité,
- disposer de ressources inférieures au montant des frais d'hébergement.

ASH et hébergement en établissement

L'aide sociale à l'hébergement permet notamment de prendre en charge tout ou partie des frais liés à l'hébergement d'une personne âgée en établissement.

Pour retirer un dossier de demande d'ASH, il faut se rendre auprès de la mairie ou du centre communal d'action sociale (CCAS) de la commune où la personne âgée réside. Il est conseillé de faire la demande d'ASH en même temps que les démarches d'admission en établissement. La décision d'attribution est notifiée au bénéficiaire ou, le cas échéant, à son représentant légal.

Si la demande est refusée, un appel peut être formé auprès des services du département. Ils disposent de 2 mois pour répondre après la réception du courrier. Si la demande est refusée une nouvelle fois, un autre recours peut être formé auprès du Tribunal administratif.

L'ASH est versée à condition que l'allocataire soit logé dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), en résidence autonomie ou en unité de soins de longue durée (USLD).

Attention : l'ASH n'est accordée que si ces établissements disposent de places destinées aux bénéficiaires de l'aide sociale.

Les services du département fixent le montant de l'ASH en fonction des ressources de la personne âgée, en y intégrant les biens immobiliers. Sont exclus du calcul, la retraite du combattant et les pensions attachées

aux distinctions honorifiques (Légion d'honneur), les revenus du conjoint et les obligés alimentaires (enfants, petits-enfants, etc.) du demandeur.

La personne âgée bénéficiant de l'ASH doit reverser 90 % de ses revenus (allocation logement comprise) à l'établissement. Elle peut disposer comme elle le souhaite des 10 % restants. Cette somme doit représenter au minimum 108 euros par mois. De la même façon, si la personne avec laquelle le bénéficiaire vit en couple reste à domicile, un montant minimum de 903,20 euros par mois lui est obligatoirement laissée pour vivre.

Pour retirer un dossier de demande d'ASH il faut se rendre auprès de la mairie ou du centre communal d'action sociale (CCAS) de la commune où la personne âgée réside. Les délais de réponse et les recours sont les mêmes que dans le cas d'un hébergement en établissement (voir plus haut).

Les services du département fixent le montant de l'ASH en fonction des ressources de la personne âgée, en y intégrant les biens immobiliers. Sont exclus du calcul, la retraite du combattant et les pensions attachées aux distinctions honorifiques (Légion d'honneur), les revenus du conjoint et les obligés alimentaires (enfants, petits-enfants, etc.) du demandeur.

Ils déterminent le montant laissé à la disposition de la personne âgée qui doit inclure une somme minimum de 109 euros par mois, les cotisations sociales dues à l'Urssaf pour la rémunération de l'accueillant familial, de quoi payer la prime d'assurance responsabilité civile de la personne âgée (obligatoire) ainsi que les frais d'habillement et de mutuelle.

Comment récupérer les sommes versées ?

Qu'il s'agisse d'une ASH en hébergement collectif ou chez un accueillant, l'aide financière versée par le département est récupérable du vivant et au décès de la personne âgée. Le département peut récupérer ces sommes :

- sur la succession de la personne âgée,
- du vivant de l'allocataire si sa situation financière s'améliore (par exemple, en cas d'héritage),
- sur donation faite par la personne âgée dans les 10 ans ayant précédé la demande d'ASH ou après celle-ci.

ANNEXE 3 – Impression brochure

Le screenshot montre l'interface de l'utilisateur sur le site Vistaprint. En haut, il y a une barre de recherche et des liens de navigation. Le menu principal propose diverses catégories de produits. La page actuelle est dédiée aux 'Dépliants et plaquettes'. On voit une image d'un dépliant trifold noir avec ses dimensions indiquées : 297 mm de largeur, 99 mm de hauteur et 210 mm de profondeur. À droite, les détails du produit sont listés : une note de 3,5 sur 5 basée sur 784 avis, un badge de réduction de 10%, et un prix de 0,09€ par unité pour une quantité de 1500 unités. Des options de configuration sont disponibles, comme le type de pli (Trois volets), les dimensions (DL 99 x 210 mm), le grammage (Premium) et le type de papier (Recyclé).

- Les prix indiqués sont HT (0,09€ l'unité pour 1500 quantités)
- Une remise de 10% à partir de 100€ d'achat HT
- Des frais de livraison de 5€ en France Métropolitaine
- Affranchissement lettre prioritaire (poids 120g) + enveloppe à 0,05 centimes TTC