

Objet : Rapport d'enquête de satisfaction 2025

S.A.A.D de Combourg

Le Centre Communal d'Action Sociale de Combourg vous remercie d'avoir consacré du temps à remplir le questionnaire. Vos remarques nous sont précieuses et permettent d'adapter au mieux notre fonctionnement à vos besoins.

Les questionnaires de satisfaction ont été distribués à l'ensemble des 112 usagers présents du SAAD le 2 juin 2025. Ils ont été transmis par l'intermédiaire des auxiliaires de vie, qui interviennent auprès des usagers. 60 questionnaires complétés nous ont été retournés soit un **taux de réponses de 53%**.

Le profil type du répondant est une femme âgée de plus de 86 ans et usagère du service depuis 1 à 5 années.

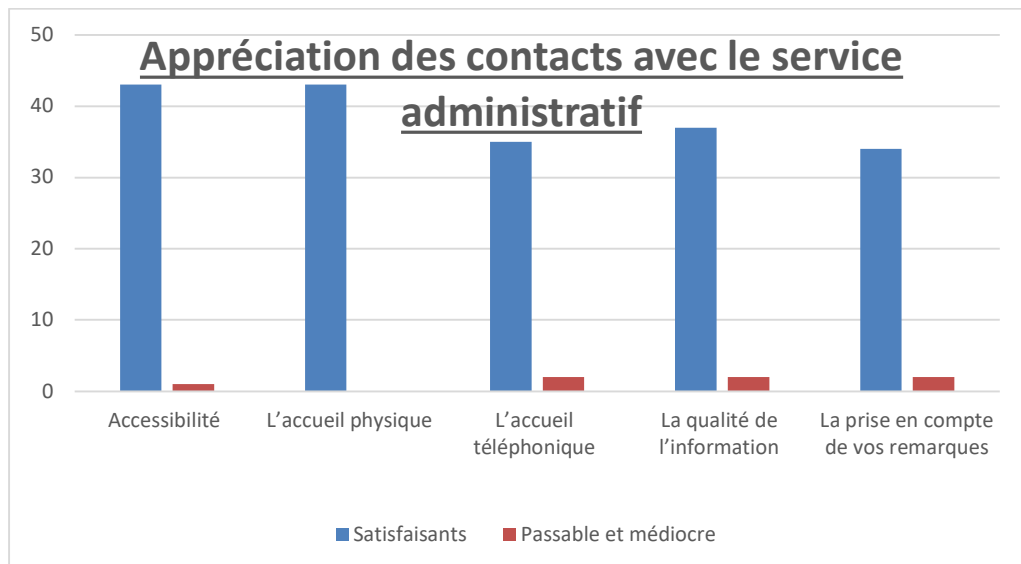
Ces questionnaires reposaient sur plusieurs critères d'appréciation, concernant d'une part le service administratif et d'autre part la qualité des prestations des auxiliaires de vie.

Une très bonne satisfaction des contacts avec le service administratif

L'enquête de satisfaction révèle une très bonne satisfaction générale des contacts avec le service administratif.

Sur les 60 usagers ayant répondu se sentir concernés :

- 96 % sont satisfaits notamment en terme d'accueil téléphonique et physique ;
- 4 % estiment que la prise en compte des remarques et la qualité de l'information sont passables et que l'accessibilité est médiocre.

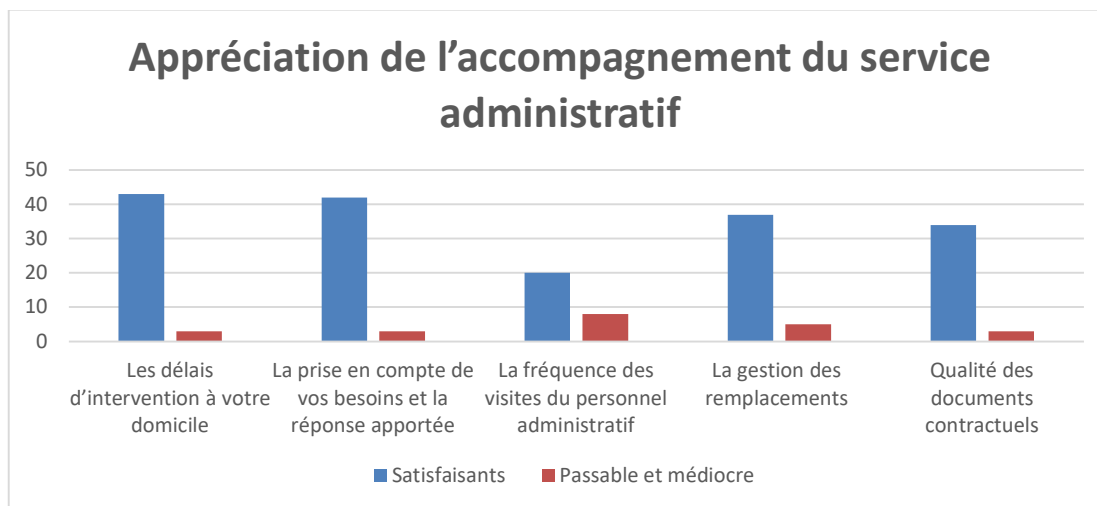


Appréciation de l'accompagnement du service administratif

L'accompagnement du service administratif semble convenir à la plupart des usagers.

Sur les 60 usagers ayant répondu :

- la prise en compte de leurs besoins et des délais d'intervention suite à la 1^{ère} demande apportent une grande satisfaction ou une satisfaction
- L'appréciation sur la fréquence des visites à domicile du personnel administratif est plus mitigée. 20 usagers en sont satisfaits, 8 non satisfaits et 32 ne se sentent pas concernés par ce point.
- 37 usagers sont satisfaits de la gestion des remplacements.



La qualité des prestations réalisées par votre auxillaire de vie

L'enquête met en évidence la qualité du travail réalisé par les auxillaires de vie du SAAD dans les différentes missions qu'elles réalisent au quotidien.

La plupart des usagers déclarent avoir des aides pour l'entretien courant (88%) et les courses (36%).

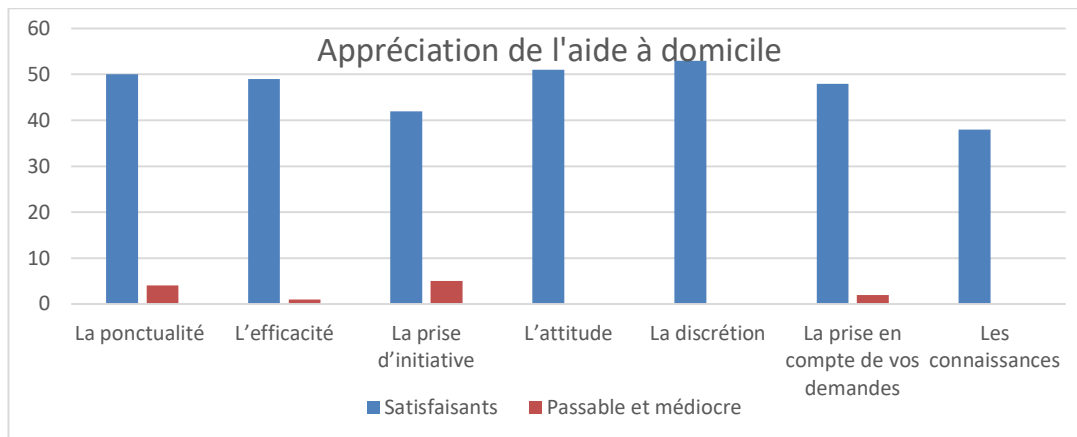
Sur l'ensemble des actes réalisés par les aides à domicile, tous sont considérés soit très satisfaisants (106 actes) ou soit assez satisfaisants (63 actes). Aucun acte n'est qualifié de passable ou médiocre.

Des auxillaires de vie très appréciées

L'enquête révèle que les auxillaires de vie sont très appréciées par les usagers.

Sur les 60 usagers ayant répondu se sentir concernés :

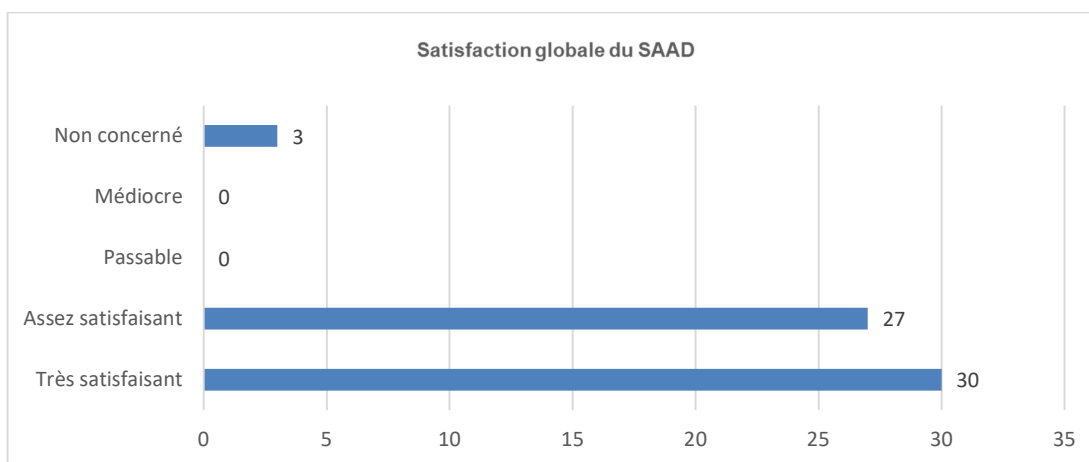
- 97 % sont satisfaits des qualités des auxillaires de vie, notamment leur ponctualité, attitude et discrétion.
- 3 % pensent que la prise d'initiative et la ponctualité sont passables.



Satisfaction globale :

La majorité des usagers du service sont très satisfaits du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile.

Aucun usager n'estime le service passable ou médiocre.



Bilan :

L'enquête de satisfaction met en évidence une satisfaction générale importante du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile du CCAS de Combourg.

Les liens avec le service administratif semblent convenir aux usagers. Toutefois, un axe de progrès est à développer concernant le suivi administratif et notamment la fréquence des points téléphoniques et des visites à domicile. En 2024, 82 visites à domicile ont été réalisées par la directrice du CCAS. Au 30 juin 2025, 53 visites à domicile sont déjà réalisées auprès des 130 usagers du SAAD.

Le CCAS poursuivra ses actions de formation des auxiliaires de vie. En 2024, quatorze agents du service ont suivi une formation soit 33 jours de formation sur l'année. Huit formations ont pu être proposées sur des thématiques différentes telles que sauveteur secourisme au travail, l'aide à la toilette, la bientraitance ou la prévention des troubles musculosquelettiques. A compter de septembre 2025, le CCAS proposera en complément des formations de l'analyse de la pratique aux auxiliaires de vie du service. Ces séances seront animées par une psychologue.

Enfin, la gestion des remplacements constitue une priorité pour le service administratif qui organise les interventions des auxiliaires de vie. Depuis plusieurs années, le service développe un accompagnement par équipe afin de limiter par usager le nombre de professionnels intervenants.