

Objet : Rapport d'enquête de satisfaction 2026

S.A.D de Combouurg

Le Centre Communal d'Action Sociale de Combouurg 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 130 usagers présents du SAD le 2 juin 2026. Ils ont été transmis par l'intermédiaire des 21 auxiliaires de vie, qui interviennent auprès des usagers. 65 questionnaires complétés nous ont été retournés soit un **taux de réponses de 50%**.

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

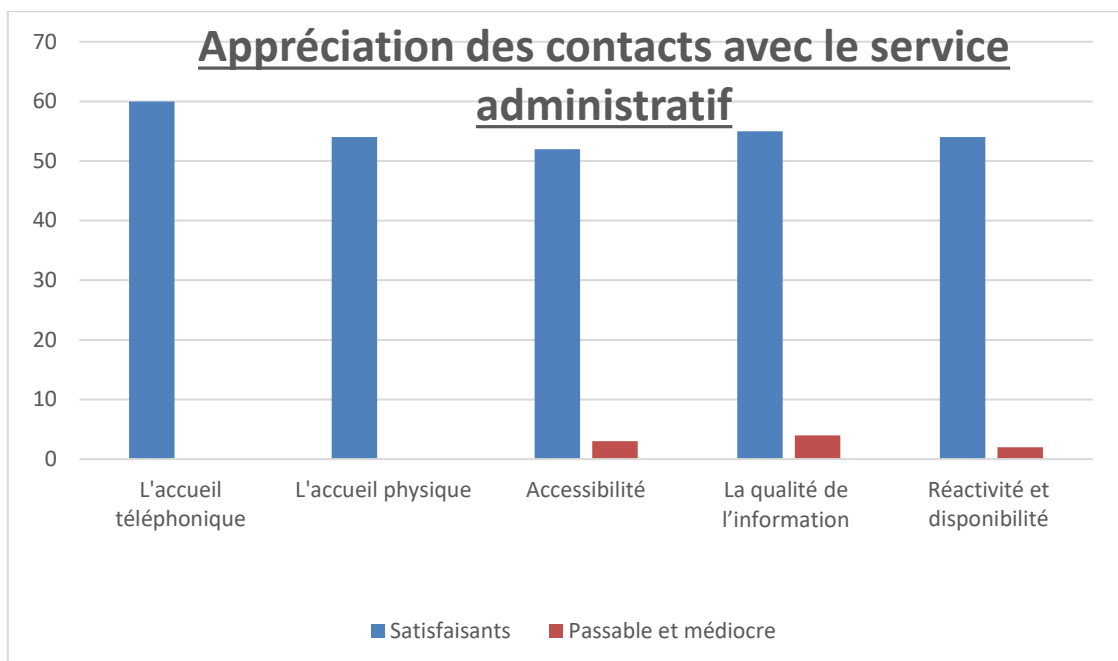
Ces questionnaires reposaient sur plusieurs critères d'appréciation, concernant d'une part le service administratif et d'autre part la qualité des prestations des auxiliaires de vie.

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 65 usagers ayant répondu se sentir concernés :

- 100 % sont satisfaits notamment en terme d'accueil téléphonique et physique ;
- 4 % estiment que la réactivité, les disponibilités et que l'accessibilité sont passables et un usager estime que la qualité de l'information est médiocre



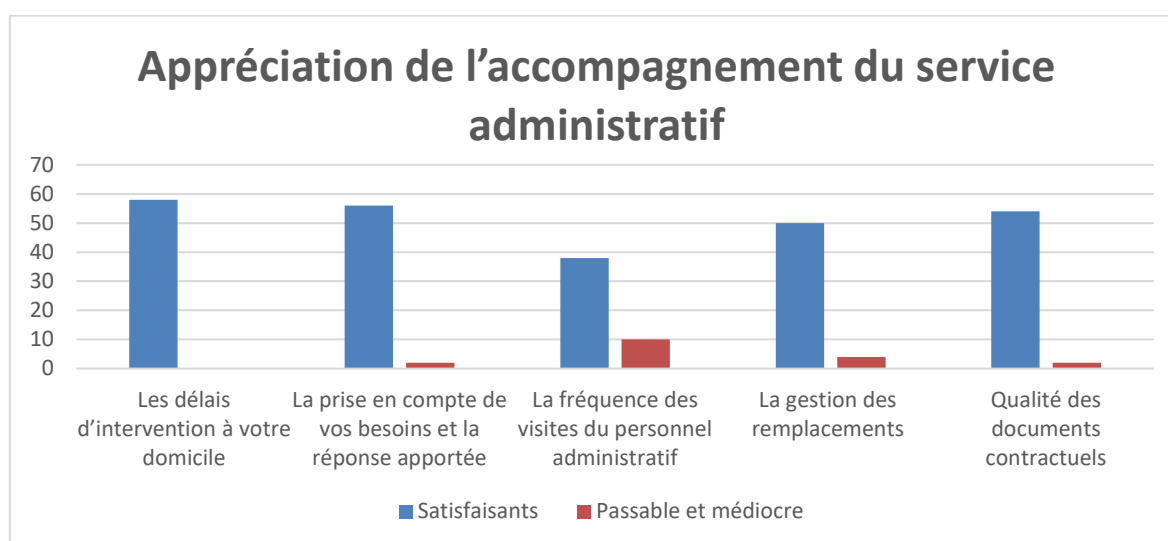
Une meilleure satisfaction de l'accompagnement du service administratif

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

Sur les 65 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. 38 usagers en sont satisfaits, 10 non satisfaits et 17 ne se sentent pas concernés par ce point.
- Concernant la gestion des remplacements 50 usagers en sont satisfaits, 4 non satisfaits et 11 ne se sentent pas concernés.

En comparaison avec l'année dernière, ces deux derniers indicateurs se sont améliorés.



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 SAD dans les différentes missions qu'elles réalisent au quotidien.

La plupart des usagers déclarent avoir des aides pour l'entretien courant (89%) et les courses (40%).

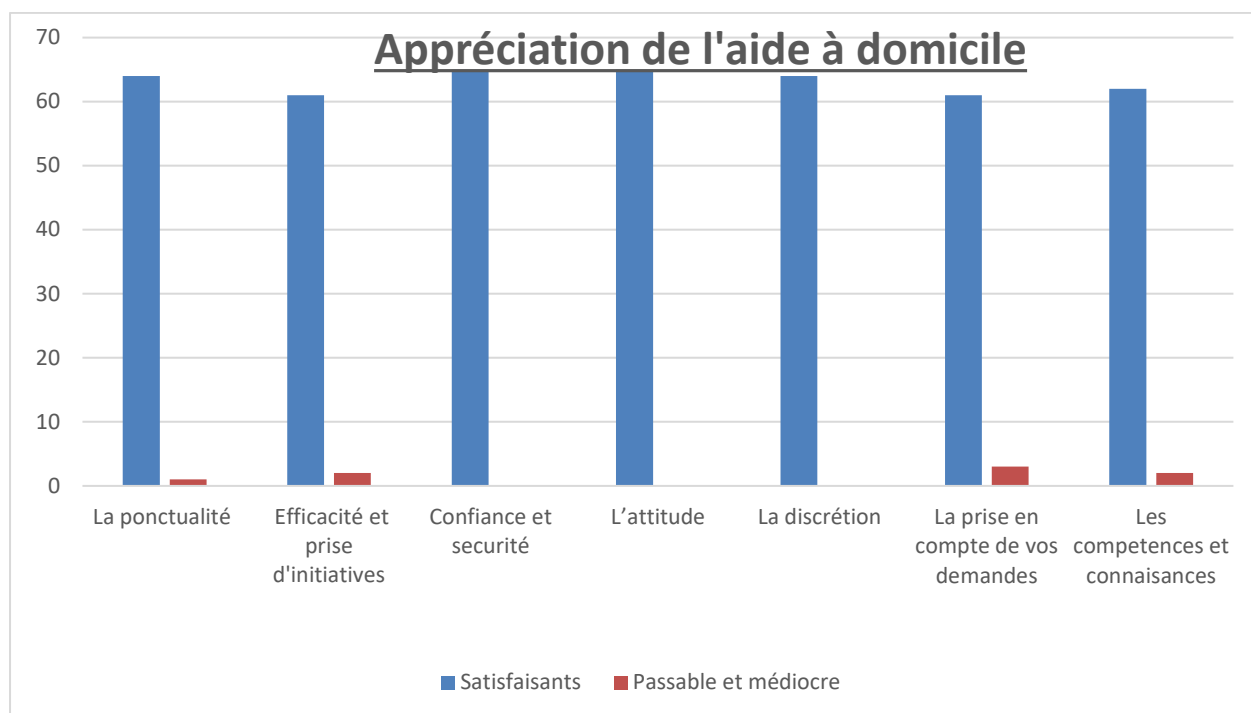
Sur l'ensemble des actes réalisés par les auxillaires de vie, tous sont considérés soit très satisfaisants (216 actes), soit assez satisfaisants (62 actes) ou passable (21 actes). Aucun acte n'est qualifié de médiocre.

Des auxillaires de vie très appréciées

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

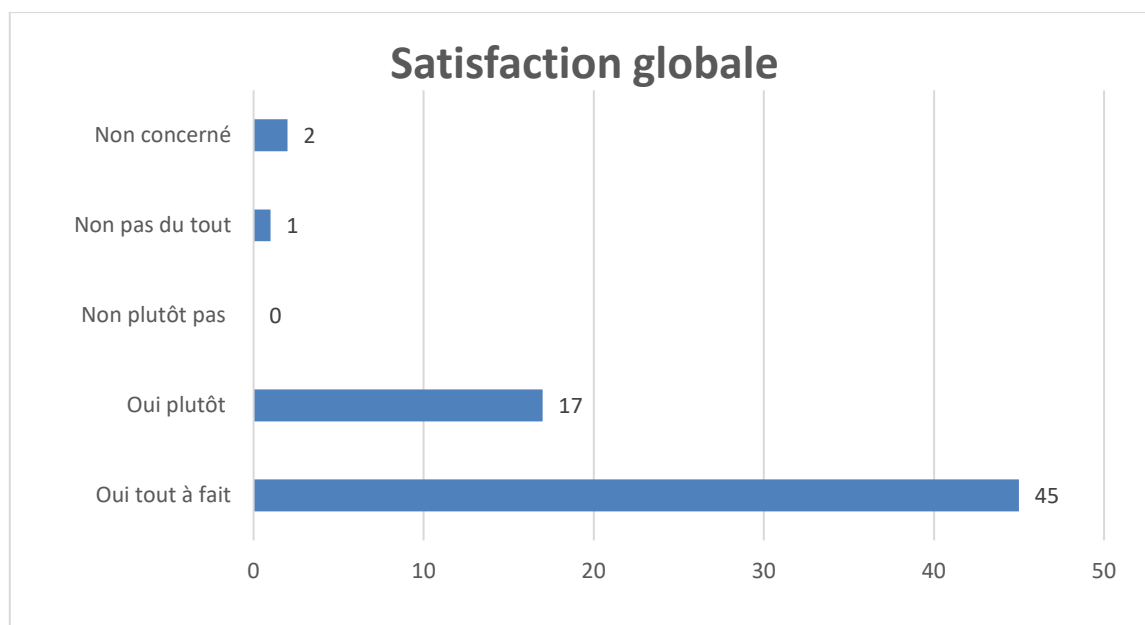
Sur les 65 usagers ayant répondu se sentir concernés :

- 99 % sont satisfaits des qualités des auxillaires de vie, notamment leur ponctualité, attitude et discrétion.
- 2 % pensent que la prise d'initiative, la ponctualité et les compétences sont passables



Satisfaction globale : Recommanderiez vous notre service d'autonomie a un proche ?

La majorité des usagers du service sont très satisfaits du Service d'Autonomie à Domicile.



Bilan :

L'enquête de satisfaction met en évidence une satisfaction générale importante du Service d'Autonomie à Domicile du CCAS de Combours.

Les liens avec le service administratif semblent convenir à la plupart des 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 2025, 93 visites à domicile ont été réalisées par la directrice du CCAS. Au 24 juillet 2026, 58 visites à domicile sont déjà réalisées auprès des 130 usagers du SAD.

Cette année, le questionnaire proposait de remplir un coupon réponse afin de demander un point téléphonique ou une visite à domicile par la directrice du CCAS. Ainsi les 4 usagers ayant demandé un point téléphonique seront contactés d'ici la fin septembre. Les 18 usagers ayant demandé une visite à domicile se verront proposer une date de visite à domicile d'ici la fin de l'année 2026.

Le CCAS poursuit ses actions de formation des auxiliaires de vie. En 2025, le plan de formation a été plus conséquent que les années antérieures. Cela a permis aux auxiliaires de vie d'actualiser ou de développer leurs compétences professionnelles. Dix-huit auxiliaires de vie ont suivi une formation soit 42 jours de formation sur l'année. Plusieurs formations ont pu être proposées sur des thématiques différentes telles que la prévention de la dépression et du risque suicidaire, la bientraitance ou la prévention des troubles musculosquelettiques. Le CCAS a proposé en complément des formations de l'analyse de la pratique aux auxiliaires de vie du service. Ces séances sont animées par une psychologue.

L'équipe du CCAS reste à votre écoute toute l'année, pour répondre aux mieux à vos besoins. Vous êtes invités à prendre contact avec le CCAS dès que vous souhaitez revoir le plan de prise en charge ou si vous êtes insatisfaits de votre accompagnement personnalisé. Nous chercherons ensemble des solutions pour vous satisfaire.