

SYNTHÈSE DE L'ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION - 2024 (DÉCEMBRE 2023 À MAI 2024)



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

Elles permettent de recueillir le sentiment de personnes accompagnées, afin d'évaluer la qualité de prise en charge et de proposer des axes d'amélioration.

L'enquête a été menée par l'équipe du service auprès des personnes, dans les locaux de l'association ou au domicile.

Merci pour le temps consacré à cette enquête.

- Parmi les 63 personnes interrogées, 27 % sont suivis depuis moins d'un an par le service.
- 46 % des personnes ont une durée de suivi entre 1 et 5 ans.
- 27 % des personnes sont accompagnés depuis plus de 5 ans.

→ 63 questionnaires ont été recueillis, sur 119 personnes accompagnées au 31/05/2024, avec un taux de retour de 53%.



Welcome

I. L'accueil :

- Concernant l'accueil, $\frac{3}{4}$ des personnes estiment qu'il est facile de joindre le service.
 - 94 % des personnes suivies considèrent qu'il est facile d'accéder aux locaux.
-
-

III. L'accompagnement :

- Les personnes sont globalement très satisfaites de l'accompagnement.
- Elles attribuent majoritairement le meilleur niveau de satisfaction sur les différents items proposés.
- 83 % des personnes se sentent écoutées et soutenues par le SAVS.
- 74 % estiment que l'équipe met tout en œuvre pour répondre à leurs demandes.

Remarque : qu'il s'agisse du début d'accompagnement ou au cours de celui-ci, les personnes disent recevoir des informations claires sur l'accompagnement proposé.



IV. Les activités proposées :

- Parmi les personnes interrogées, environ la moitié participent aux activités du services.
- Une minorité de personnes ne souhaitent pas prendre part aux activités, n'en ressentant pas le besoin ou estimant que ce n'est pas une priorité pour eux.
- Elles mettent en avant que les activités leur permettent de rencontrer de nouvelles personnes (pour la moitié des personnes interrogées).
- $\frac{2}{3}$ des personnes qui participent aux activités y découvrent des nouveautés.
- Les activités sont une source de plaisir et de divertissement pour la plupart des personnes interrogées.

Remarque : afin de pouvoir répondre au mieux aux attentes des personnes accompagnées, ces dernières ont eu la possibilité de nous faire part de leurs souhaits en proposant des activités au travers de ce questionnaire.

Certaines personnes ont exprimé vouloir animer un atelier, dont la finalité est de favoriser les échanges mais également le partage et la transmission de savoir faire.

