

## ENQUÊTE DE SATISFACTION 2014 : DE TRÈS BONS RÉSULTATS POUR L'ADMR

L'enquête menée auprès des clients des services d'aide à domicile du Doubs salue la qualité de notre réseau et nous interroge sur nos marges de progression.

Fin novembre 2014, 3500 bénéficiaires des services d'aide à domicile du département du Doubs ont réceptionné un questionnaire d'enquête de satisfaction concernant le suivi de la prestation. Près d'un tiers y ont répondu : **87.7% sont satisfaits des services apportés par l'ADMR**, 72.9% satisfaits des compétences des salariés d'intervention et 67.7% satisfaits de la disponibilité de nos bénévoles.

### CONSERVER LE MEME SALARIÉ

A cette occasion, a été formulé le souhait de **garder toujours le même aide à domicile** voire deux uniquement. Si nous comprenons cette demande, un intervenant exclusif n'est guère possible aujourd'hui.

En effet, il est important de mettre en place des binômes, des trinômes voir plus selon le volume du plan d'aide afin que, dès le démarrage de nos services, nos salariés soient identifiés. Cela

permet ensuite de faciliter les remplacements et de veiller à la complémentarité des salariés pour une intervention adaptée.

Il faut également noter que nos salariés ont un volume d'heures à leur contrat à respecter et qu'ils sont amenés à être en arrêt, congés ou en formation.

D'autres remarques ont été formulées, **notamment concernant les compétences des salariés** et la vérification de celles-ci sur le terrain, la continuité de services, l'information des changements de planification et le développement des visites de nos bénévoles.

*Sachez que votre satisfaction guide nos choix. Ces bons résultats nous confortent sur le chemin de la qualité mais nous poussent également à toujours mieux faire pour conserver votre confiance.*



### LA QUALITÉ, AU CŒUR DE NOTRE ACTION

Une évaluation en situation professionnelle a été mise en place afin d'améliorer le service rendu. De manière concrète, l'évaluation est déclenchée à la demande de l'employeur et est conduite par une aide à domicile diplômée d'une association ADMR autre que celle de l'aide à domicile contrôlée.

Selon une grille d'évaluation une visite à l'improviste et en cours d'intervention est effectuée. Sur la base des éléments issus de l'évaluation, un certain nombre de mesures peuvent être déclenchées, après entretien avec l'employeur : formation, tutorat, rappel à l'ordre écrit, ....

### VOS CONTACTS

- Votre association locale
- Service réclamations :  
Laïla FIKRI Tél. 03.81.56.22.44  
lfikri@fede25.admr.org

