



ASSOCIATION

Joseph Sauvy

Plateforme Gérontologique

Bilan de satisfaction 2025

SAD Joseph Sauvy

Note méthodologique : Enquête réalisée du 22/10/2025 au 19/03/2026. L'analyse repose sur **550 réponses**.

Précision sur le taux de participation : Calculé sur une base réelle de 1385 usagers, le taux de participation s'établit à **39,71 %**.

1. Synthèse Exécutive

Les résultats de l'enquête 2025 confirment de manière éclatante la qualité humaine et professionnelle des intervenants du SAAD Joseph Sauvy. La satisfaction globale atteint un très bon niveau (94,7 %). Toutefois, l'analyse détaillée révèle que les principaux axes de progrès relèvent de l'organisation logistique et de la continuité de service. Les attentes prioritaires se concentrent aujourd'hui sur la fiabilisation des plannings, la gestion des remplacements et la proactivité de la communication.

2. En chiffres :

94,7 % SATISFACTION GLOBALE 50,9 % très satisfaits 43,8 % satisfaits	89,8 % RECOMMANDATION 53,1 % oui tout à fait 36,7 % plutôt oui	9,11 / 10 NOTE INTERVENANTS évaluation moyenne de l'accompagnement
88,9 % ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE Taux de satisfaction positif cumulé	80,3 % RESPONSABLE SECTEUR 39,2 % très satisfaisant (13,7 % sans réponse)	33,6 % RÉCLAMATIONS Usagers ayant déjà formulé une demande

3. Forces majeures et points de vigilance

Les forces majeures : Un savoir-être plébiscité

La relation de terrain constitue le socle de confiance de la structure. L'attitude des professionnels à domicile génère des scores d'approbation exceptionnels :

Discrétion 97,5 %

Disponibilité 97,4 %

Respect de la personne 96,9 %

Qualité d'écoute 96,2 %

Les points irritants prioritaires : L'organisation logistique

Malgré une joignabilité du service correcte (86,7 % d'avis positifs), les frictions organisationnelles génèrent de l'anxiété chez les usagers :

- **Instabilité des intervenants** : Les changements fréquents de personnel et la volatilité des plannings constituent le premier motif de mécontentement qualitatif.
- **Déficit d'information proactive** : Si 73,6 % s'estiment informés lors d'un changement d'intervenant ou de planning, 19,3 % formulent un avis strictement négatif sur ce point.
- **Continuité et remplacements** : La gestion des absences imprévues engendre 14,4 % d'insatisfaction (11,1 % peu satisfaits ; 3,3 % pas du tout).
- **Visibilité de l'encadrement** : Le taux d'abstention (13,7 % de sans réponse) sur l'évaluation des responsables de secteur traduit un manque de contact direct et de lisibilité de la hiérarchie intermédiaire au domicile.

4. Orientations et propositions d'amélioration

Afin de hisser le niveau de pilotage organisationnel au même standard remarquable que celui de l'humanité des prestations, les chantiers suivants sont proposés à la direction :

Axe d'intervention	Action concrète proposée
Continuité du service	Réflexion sur la mise en place de binômes ou trinômes de référence par usager pour pallier l'instabilité et sécuriser les remplacements.
Communication	Mettre en place une alerte proactive (SMS ou appel) systématisée à destination des familles/usagers en cas de retard ou d'aléa de planning. Cette démarche, déjà en place, est à améliorer et une réflexion est à mener

	sur comment s'assurer que les personnes notent bien les informations reçues.
Présence de l'encadrement	La visite annuelle systématique par la responsable de secteur est obligatoire. Un outil de suivi est à mettre en place pour s'assurer de leur réalisation.
Outils et Traçabilité	Veiller à la mise à jour régulière des fiches de missions Améliorer la procédure de suivi des réclamations

Conclusion de Direction

Le SAD Joseph Sauvy dispose d'un capital confiance majeur, porté par le dévouement et l'éthique de ses professionnels de terrain. L'enjeu stratégique pour 2026 réside exclusivement dans l'amélioration de notre infrastructure logistique (gestion des plannings, anticipation des remplacements, suivi des doléances). Fluidifier ces processus permettra de garantir une sérénité totale à nos personnes accompagnées, à la hauteur de notre exigence humaine.