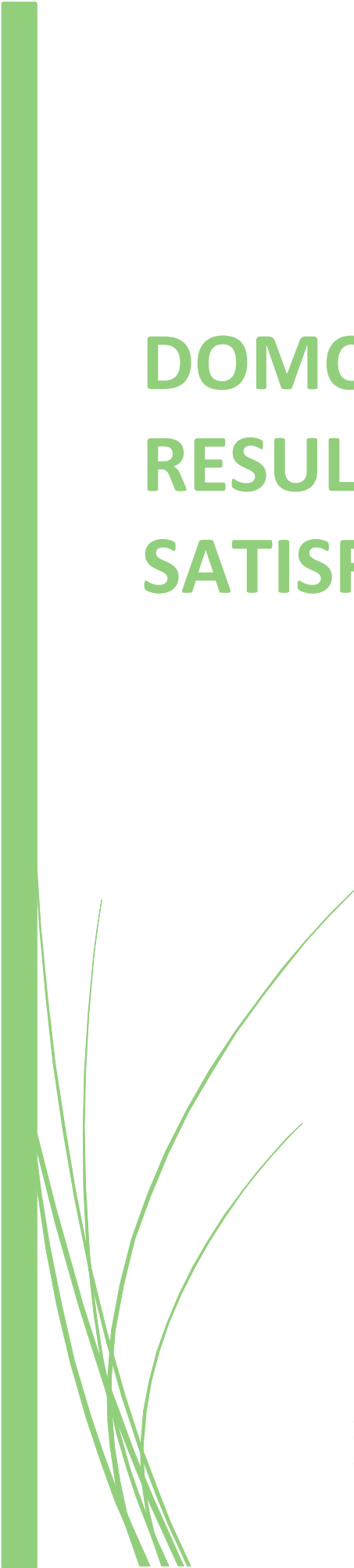




DOMCONFORT RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION - 2025

**DOMCONFORT SIEGE
8 PLACE DU COLONEL BLAS, 82600 VERDUN-SUR-GARONNE**

DOMCONFORT
Résultats enquête de satisfaction année 2025

Table des matières

1.	Profil et besoins des personnes accompagnées	2
2.	Qualité de la relation d'aide : un pilier solide.....	2
3.	Pertinence de l'accompagnement : cohérence mais fragilisation	3
4.	Suivi et coordination : point d'amélioration	3
5.	Outils de transmission : mutation organisationnelle	4
6.	Qualité globale de la prestation à domicile.....	5
7.	Satisfaction globale et amélioration continue.....	5
8.	Lecture globale médico-sociale	6
9.	Conclusion médico-sociale.....	6
10.	Axes d'amélioration prioritaires (HAS compatibles).....	6
11.	Bilan.....	Erreur ! Signet non défini.

1. Profil et besoins des personnes accompagnées

Les données montrent :

- Une majorité de bénéficiaires directs répondants (≈ 80 %)
- Une forte proportion de personnes accompagnées depuis plus d'un an (≈ 70 %)

Analyse médico-sociale :

- Public majoritairement installé dans la dépendance ou la perte d'autonomie durable
- Logique d'accompagnement dans la continuité (logique de parcours)
- Importance du lien de confiance dans le temps

Enjeu HAS :

Maintenir une approche personnalisée, évolutive et coordonnée dans la durée

2. Qualité de la relation d'aide : un pilier solide

Résultats marquants :

- Amabilité : très élevée (75 % très satisfaits en 2025)
- Attention aux besoins : stable (≈ 64 % très satisfaits)
- Compétences : globalement reconnues

Analyse médico-sociale :

- Les professionnels incarnent une posture bientraitante
- Respect de :
 - La dignité
 - L'écoute
 - L'individualisation de l'accompagnement

Lecture HAS :

✓ Forte conformité aux attendus :

- Respect des droits et libertés
- Qualité de la relation humaine
- Approche centrée personne

3. Pertinence de l'accompagnement : cohérence mais fragilisation

Tendances :

- Baisse du "très satisfait" sur l'efficacité (74 % → 53 %)
- Baisse sur la coordination des intervenants
- Hausse des non-réponses

Analyse médico-sociale :

- L'accompagnement reste pertinent mais :
 - Peut être perçu comme moins ajusté
 - Ou moins lisible pour les usagers

Hypothèses terrain :

- Turn-over ou changements d'intervenants
- Moins de temps dédié à l'analyse des besoins
- Coordination moins visible

Enjeu HAS :

Risque sur :

- La cohérence du projet personnalisé
- La continuité du parcours

4. Suivi et coordination : point d'amélioration

Données :

- Baisse du suivi perçu comme satisfaisant
- Hausse des insatisfactions
- Coordination peu évaluée (NA très élevés)

Analyse médico-sociale :

C'est le point de fragilité principal

- Le suivi existe probablement, mais il est :
 - Peu visible
 - Ou insuffisamment formalisé

👉 Conséquence :

- Risque de rupture dans :
 - La continuité
 - La traçabilité
 - L'adaptation des interventions

👉 Lecture HAS :

⚠ Attendus potentiellement fragilisés :

- Coordination des acteurs
- Pilotage du projet personnalisé
- Réévaluation régulière des besoins

5. Outils de transmission : mutation organisationnelle

Données :

- Utilisation du cahier de liaison encore majoritaire
- Mais augmentation du “non”
- Forte progression du QR code

👉 Analyse médico-sociale :

- Passage d'un modèle papier → numérique
- Risque transitoire :
 - Perte d'informations
 - Inégalités d'usage (usagers / intervenants)

👉 Enjeu HAS :

⚠ Sécuriser :

- La traçabilité des informations
- La continuité des transmissions

👉 Point de vigilance terrain :

Tous les usagers ne sont pas à l'aise avec le numérique

6. Qualité globale de la prestation à domicile

Points positifs :

- Discrétion très bien évaluée
- Ponctualité globalement satisfaisante
- Peu d'insatisfactions fortes

Analyse médico-sociale :

✓ Respect du domicile comme :
Espace intime
Lieu de vie

Lecture HAS :

✓ Respect :

- De l'intimité
- Du cadre de vie
- Des habitudes

7. Satisfaction globale et amélioration continue

Données :

- Recommandation : 96 % → 71 %

Analyse médico-sociale :

- La qualité reste présente
- Mais la perception globale se dégrade

Lecture possible :

- Moins de :
 - Visibilité du suivi
 - Compréhension de l'organisation
 - Sentiment d'accompagnement global

Enjeu HAS :

⚠ Expérience usager moins fluide
⚠ Risque d'insatisfaction latente

8. Lecture globale médico-sociale

✓ Points forts

- Relation humaine de qualité (bientraitance réelle)
- Compétences des intervenants
- Respect des personnes et du domicile
- Fidélité des bénéficiaires

⚠ Points de vigilance

- a) Suivi et coordination insuffisamment perçus
- b) Projet personnalisé peu visible pour l'utilisateur
- c) Transition numérique à sécuriser
- d) Baisse de la satisfaction globale perçue

9. Conclusion médico-sociale

Domconfort présente :

- 👉 Une forte qualité relationnelle (cœur du métier maîtrisé)
- 👉 Mais une fragilisation du pilotage médico-social visible par l'utilisateur

En résumé :

- Le "faire" est bon
- Mais le "montrer, tracer et coordonner" est à renforcer

10. Axes d'amélioration prioritaires (HAS compatibles)

a) Renforcer le projet personnalisé

- Formaliser et partager avec l'utilisateur
- Tracer les réévaluations

b) 2. Structurer le suivi

- Contacts réguliers planifiés
- Traçabilité écrite systématique

c) Valoriser la coordination

- Expliquer le rôle du référent

DOMCONFORT
Résultats enquête de satisfaction année 2025

- Rendre visible l'organisation

d) Sécuriser les transmissions

- Former au numérique
- Maintenir une alternative papier si besoin

e) Améliorer l'expérience usager

- Simplifier les échanges
- Clarifier les interlocuteurs

11. Bilan

👉 “La structure présente une qualité relationnelle et professionnelle solide, mais doit renforcer la lisibilité, la traçabilité et la coordination de l'accompagnement afin de garantir une pleine conformité aux attendus médico-sociaux et une amélioration de l'expérience usager.”