

# Une satisfaction globale en hausse pour le Service autonomie à domicile de Villeparisis

Le Centre communal d'action sociale (CCAS) de Villeparisis a récemment dévoilé les résultats de son enquête de satisfaction 2025 concernant le service Autonomie à domicile (SAD). Avec un taux de participation en nette hausse et des retours très positifs, cette consultation confirme la qualité de l'accompagnement proposé aux seniors et aux personnes fragilisées de la commune.



Sur les 133 questionnaires de satisfaction distribués aux usagers, 80 ont été retournés, soit un taux de retour de plus de 60 % (contre 53,57 % en 2024 et 37,68 % en 2023).

Une progression qui témoigne non seulement de l'implication des bénéficiaires, mais aussi de la mobilisation des équipes du SAD. Les agents ont multiplié les actions de proximité : accompagnement à domicile pour le remplissage des questionnaires, prise de contact téléphonique, récupération des formulaires complétés... Ces démarches ont permis de faciliter la participation des bénéficiaires, notamment pour les personnes isolées ou ceux rencontrant des difficultés d'écriture et de compréhension.

Par ailleurs, les résultats de l'enquête ont révélé un haut niveau de satisfaction : 87,5 % des bénéficiaires se déclarent ainsi satisfaits de la qualité de l'aide apportée, et 88,75 % indiquent qu'ils recommanderaient le service à leur entourage. De plus, 97,5 % des répondants jugent les aides à domicile aimables et respectueuses, et plus de 76 % estiment qu'elles sont à l'écoute de leurs besoins. Des chiffres qui illustrent la relation de confiance construite quotidiennement entre les bénéficiaires et les équipes du SAD.

L'enquête a également mis en avant plusieurs évolutions positives dans l'organisation du service, notamment en ce qui touche la ponctualité des intervenants, la compréhension des factures, la prise en compte des réclamations ou encore la facilité à joindre le service.

Le travail engagé autour de la communication porte également ses fruits. Les bénéficiaires sont de plus en plus nombreux à connaître les différents services proposés par le CCAS, comme le portage de repas ou le service de minibus.

Si ces résultats sont très encourageants, le SAD souhaite désormais poursuivre sa dynamique d'amélioration continue. Les prochains objectifs ? Renforcer l'information sur les horaires du service, développer l'utilisation de l'adresse mail comme moyen de contact complémentaire, et mieux faire connaître certaines activités, notamment les ateliers et prestations proposés aux bénéficiaires.