

EDITO

Cher client,

Avec bienveillance mais sans complaisance, plus de 400 clients de la MAD choisis de manière aléatoire, se sont pliés à l'exercice du questionnaire de satisfaction.

Le dépouillement des réponses nous amène à des analyses très intéressantes qui vont contribuer à faire progresser le niveau qualitatif de nos services, dont les performances sont déjà très acceptables.

Forts de ce constat et à la suite de l'atelier cuisine partagé, nous vous proposons l'activité physique adaptée, l'atelier de mémoire ainsi que l'atelier des saveurs. L'un des principes de ces activités est de vous faire partager avec d'autres clients un moment de loisirs, de rencontre et de convivialité. Ces rencontres se déroulent soit au siège de notre Groupe, rue Colbert à Lille, soit dans une résidence partenaire qui, pour soutenir nos actions d'intérêt général, n'hésite pas à nous accueillir.

En multipliant les lieux de réalisation de ces ateliers nous élargissons notre périmètre et optimisons leur organisation, augmentant ainsi les chances de toucher le maximum d'entre vous.

C'est pourquoi, je vous invite dès à présent à vous rapprocher de votre conseiller pour découvrir les prises en charges financières possibles, les offres avantageuses ainsi que les facilités de déplacements mises en place.

N'oubliez pas le service de Coiffure à Domicile qui remporte un vif succès. Il vous permet de valoriser votre apparence en apportant le salon jusque chez vous.

*Appelez dès aujourd'hui le **03 20 12 86 86**,
et passez un agréable moment !*

Solidairement vôtre,
José Loison



DÉCOUVREZ NOTRE ATELIER ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE

L'ATELIER

Avec votre aide à domicile, venez pratiquer une activité physique adaptée afin de préserver votre autonomie, réduire les risques de chute et surtout passer de bons moments avec d'autres couples d'aidant/aidé.



Déroulement de l'activité

- Présentation de l'activité aux participants
- Echauffement et souplesse articulaire
- Renforcement musculaire grâce à des activités ludiques
- Exercices de prévention des chutes
- Jeux de mémoire
- Etirements et relaxation
- Bilan de l'atelier autour d'une collation



POUR TOUT RENSEIGNEMENT ET INSCRIPTION

appelez au **03 20 12 86 86**



Les exercices sont conduits par une équipe spécialisée de SIEL BLEU

INFORMATIONS PRATIQUES :

L'atelier se déroule au sein des locaux de MAD, situés **au 199/201 rue Colbert à Lille.**

NAVETTE A LA DEMANDE : pour faciliter les trajets entre votre domicile et le siège de l'association, l'association vous met à disposition un système de navette



VIE DE LA MAD



LA SATISFACTION CLIENT

De Mai à Décembre 2015 un questionnaire de satisfaction a été réalisé auprès de 400 clients de la MAD, choisis aléatoirement. Nous vous faisons partager les résultats :

97,84% des clients interrogés recommanderaient les services de la MAD

5% des clients interrogés se déplacent au siège pour venir à notre rencontre

6 CLIENTS SUR 10 se font accompagner dans leurs démarches par une ou plusieurs personnes de leur entourage.

Taux de satisfaction moyen sur les réponses apportées par les conseillers chargés d'évaluation et les coordinateurs médico-sociaux = **99,38%**



Taux de satisfaction moyen sur la documentation fournie = **98,82%**

Taux de satisfaction moyen sur le savoir faire et le savoir être des salariés = **99,05%**

68% des salariés de la MAD ont fait évoluer leur compétences au sein des Centre d'Entraînement de l'association.

539 salariés de l'ASSAD ont bénéficié de modules de formation pour 23 077 heures. Ce qui représente un total de 383 826 € dédiés à la formation professionnelle pour 2015.

Les renseignements collectés dans ce questionnaire sont fondamentaux et nous aident à faire évoluer notre Groupe. Ils permettront à notre organisation d'apporter les actions correctives nécessaires à une meilleure qualité de services et contribueront ainsi à améliorer votre prise en charge.

Merci de réserver le meilleur accueil à l'agent de la MAD qui, dans le cadre de l'amélioration continue interrogera certains d'entre vous qui pourront ainsi émettre leur avis dans le courant de l'année 2016.

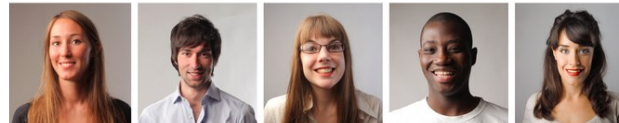


GESTION DE LA CONTINUITE DE SERVICE ET EFFECTIVITE

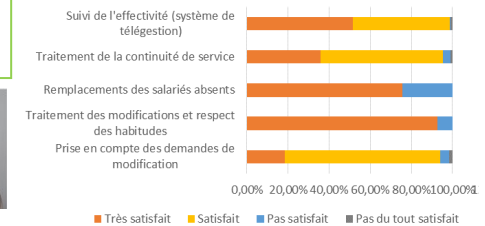
La continuité et l'effectivité des prestations sont correctement assurées et donnent entière satisfaction. Tous les dispositifs mis en place permettent de sécuriser la relation contractuelle qui lie le client, sa famille et le Groupe Association MAD.

Le point à améliorer reste le traitement de l'absentéisme. En effet, même si une solution de remplacement est systématiquement apportée au client, il n'en demeure pas moins que les changements des habitudes ont en général mal perçus des clients et entraînent une certaine insatisfaction.

Taux de satisfaction moyen sur les réponses apportées par les agents de planification = **91,15%**



SATISFACTION CLIENT SUR LES REPONSES APORTEES PAR LES AGENTS DE PLANIFICATION



SATISFACTION CLIENT PAR TYPE DE PRESTATION

SATISFACTION CLIENT PAR TYPE DE PRESTATION

