

QUESTIONNAIRE D'AMELIORATION DU SERVICE DE MAINTIEN A DOMICILE

Le CCAS de Cannes est en démarche qualité d'amélioration continue et souhaite développer ou engager des axes de progrès de son Service de Maintien à Domicile. Engagé depuis 2011 dans cette démarche d'amélioration permanente, le CCAS de Cannes est désireux de mieux connaître les attentes des Cannois.

Nous vous remercions par avance de votre précieuse collaboration.

D'une durée **de 3 minutes et totalement anonyme**, ce questionnaire contribuera à l'amélioration du Service de Maintien à Domicile du CCAS de Cannes. *Afin de faciliter vos réponses, une consigne explicative est indiquée pour certaines questions.*

Ce questionnaire est avant tout accessible en ligne (internet) à l'adresse suivante :

<https://goo.gl/forms/60KmBqpe8x2uJ2SR2>

Vous retrouverez, également, un lien d'accès direct sur le site internet du CCAS de Cannes :

- www.ccas-cannes.fr

Vous pouvez déposer ce questionnaire aux endroits suivants :

- **A l'accueil du CCAS** - 22 rue Borniol - 06400 CANNES,
- **A la permanence de l'Espace Gérontologie et Handicap à la Mairie Annexe de La Bocca** le lundi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h, le Jeudi de 13h30 à 17h,
- Dans les locaux du GIP Cannes Bel Age.

Pour tous renseignements complémentaires, vous pouvez contacter le Pole Gérontologie et Handicap soit par téléphone **au 04.93.06.31.74** soit par mail : ccaspgh@ccas-cannes.fr

1 Présentation du répondant :

1. Sexe : *Cocher la réponse correspondante*

Femme Homme

2. Age :

3. Commune de résidence :

.....

4. Situation de vie : *Cocher la réponse correspondante*

Seul(e)
 Ménage

5. Niveau de ressources du ménage (annuelles) : *Cocher la réponse correspondante*

Inférieur à 10 000€
 Entre 10 000€ et 15 000€
 Entre 15 000€ et 20 000€
 Entre 20 000€ et 25 000€
 Supérieur à 25 000€

6. Situation professionnelle : *Cocher la réponse correspondante*

En activité
 A la retraite
 En arrêt (maladie, travail)
 Invalidité/inaptitude

2 Votre connaissance du CCAS

7. Connaissez-vous le Service de Maintien à Domicile du CCAS : *Cocher la réponse correspondante*

OUI NON

Si non, passer directement à la question 13

8. Comment l'avez-vous connu : *Cocher la réponse correspondante*

Un proche
 Publicité (affiche, panneau publicitaire, flyers...)
 Sites internet (*préciser*) :.....
 Municipalité (services de la Mairie, Bulletin municipal...)
 Autre (*préciser*) :.....

9. Selon vous, quels sont les services proposés par le Service de Maintien à Domicile du CCAS : *Cocher la/les réponse(s) correspondante(s)*

Aide à la toilette
 Aide au ménage
 Lecture publique
 Petits travaux (entretien, réparation)
 Jardinage
 Portage de repas
 Aide à la cuisine
 Transport
 Animations culturelles
 Sorties / Voyages

10. Etes-vous un usager du Service de Maintien à Domicile du CCAS : *Cocher la réponse correspondante*

OUI NON

Si non, passer directement à la question 13

11. De quel(s) service(s) êtes-vous bénéficiaire : *Cocher la/les réponses correspondantes*

Portage de repas
 Aide-ménagère
 Aide à la vie quotidienne
 Autres (*préciser*) :.....

12. Pourriez-vous cocher les trois motifs

principaux du recours au service : *Cocher la/les réponse(s) correspondante(s)*

- Fiabilité
- Prix
- Qualité du service
- Amplitude sur la journée
- Diversité de l'offre de service
- Proximité géographique
- Réputation
- Certification qualité
- Autres (*préciser*) :.....

13. Êtes-vous clients d'un autre Service d'Aide à Domicile :

Cocher la réponse correspondante

- OUI NON

Si oui, préciser son nom :.....

Si non, passer directement à la question 15

14. Si oui, pourquoi : *Cocher la/les réponse(s) correspondante(s) (maximum 3 réponses)*

- Fiabilité
- Prix
- Qualité du service
- Amplitude sur la journée
- Diversité de l'offre de service
- Proximité géographique
- Réputation
- Certification qualité
- Autre (*préciser*) :.....

15. Connaissez-vous d'autres Services d'aide à domicile : *Cocher la réponse correspondante*

- OUI NON

Si oui, préciser le(s) premier(s) nom(s) qui vous viennent (maximum 10) :

-
-
-
-
-
-
-

-
-
-

16. Certains de vos proches sont-ils clients d'autres Services d'Aide à Domicile : *Cocher la réponse correspondante*

- OUI NON

17. Quelles sont, selon vous, leurs motivations : *Cocher la/les réponse(s) correspondante(s) (maximum 3 réponses)*

- Fiabilité
- Prix
- Qualité du service
- Amplitude sur la journée
- Diversité de l'offre de service
- Proximité géographique
- Réputation
- Certification qualité
- Autre (*préciser*) :.....

3 Image du CCAS :

18. Quelle appréciation avez-vous du Service de Maintien à Domicile du CCAS : *Cocher la réponse correspondante*

- Excellente
- Bonne
- Acceptable
- Médiocre
- Horrible

19. Quels sont les éléments justifiant votre appréciation : *Cocher la réponse correspondante*

- Prix
- Qualité du service
- Offre de service
- Réputation
- Certification qualité
- Autre (*préciser*) :.....

20. Comment qualifieriez-vous l'image du CCAS : *Cocher la réponse correspondante*

- Excellente
- Bonne
- Acceptable
- Médiocre
- Horrible

21. Pourquoi : *Réponse libre*

.....
.....
.....

- Préparation repas à domicile
- Assistance informatique
- Soins et promenades animaux domestiques
- Rencontre entre aidant
- Appui à l'équipement à domicile
- Téléalarme
- Autre (*préciser*) :.....

4 Les axes de progrès du Service de Maintien à Domicile :

22. Quelles améliorations prioritaires suggéreriez-vous au Service de Maintien à Domicile du CCAS : *Classer de 1 à 5, 1 étant prioritaire et 5 le moins prioritaire*

- Etendre la gamme de services (voir ci-dessous)
- Amplitude horaire : *Cocher la/les réponse(s) correspondante(s)*

- Soir
- Midi
- Matin
- Weekends
- Jours fériés

- Qualité des repas
- Fiabilité des intervenants
- Temps de réponse aux demandes

23. Quels nouveaux services seriez-vous prêts à souscrire auprès du Service de Maintien à Domicile : *Cocher la/les réponse(s) correspondante(s)*

- Domotique
- Bricolage
- Jardinage
- Lecture
- Sorties
- Accompagnement véhiculé
- Livraison courses à domicile
- Aide administrative
- Garde d'enfants
- Garde de nuit
- Soins esthétiques
- Manucure
- Blanchisserie

CCAS de Cannes

Lundi au vendredi 8h-12h30 et 13h30-17h30.

Tel : 04.93.06.31.70

Fax : 04.93.06.31.80

22 Rue Borniol, 06400 Cannes

contact@ccas-cannes.fr