



REGARD DES CLIENTS SUR LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU PAR LES STRUCTURES ET LES PROFESSIONNELS

Jeudi 9 avril - Salle BOURGUEIL

14h-15h30 : *La qualité est-elle réductible à la satisfaction ?*

16h-17h30 : *La qualité à domicile : un rapport négocié entre professionnels et bénéficiaires ?*

Vendredi 10 avril - Salle BOURGUEIL

9h30-11h : *La qualité : un rapport différencié selon les catégories d'usagers ?*

La perception de la qualité des prestations par les bénéficiaires des services à domicile, représente un enjeu majeur pour les acteurs du domicile. En effet, elle conditionne non seulement leur niveau de satisfaction, mais influe également sur leur envie de voir prolonger les interventions de la structure.

Il convient le plus en amont possible d'identifier et de comprendre les facteurs impactant le niveau de cette satisfaction pour :

- mieux répondre aux attentes et besoins des personnes ;
- ajuster le contenu des prestations aux besoins et revoir éventuellement l'organisation du service.

En s'appuyant sur des enseignements tirés de l'étude « Mesure de la qualité et qualité de la mesure » menée de 2009 à 2013, nous recueillerons le témoignage de bénéficiaires sur la qualité attendue et perçue d'un service à domicile, sur ce qui est important à leurs yeux, tant dans l'intervention que dans la relation avec le service d'aide.

Chaque table ronde sera organisée avec une pluralité de publics auprès desquels les structures du réseau UNA interviennent, à savoir : personnes âgées, personnes en situation de handicap, aidants familiaux.

Animateurs et intervenants :

Frédéric BLONDEL et Sabine DELZESCAUX,
Chercheurs en sociologie auteurs de l'étude
« Mesure de la qualité et qualité de la mesure »
de 2009 à 2013

**Groupe de 4 à 6 bénéficiaires d'un service
d'aide à domicile**

Organisateurs :

Emilie KOWALYSZYN,
Juriste droit des affaires UNA

Christophe PELLETIER,
Responsable qualité UNA