

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



Chaque atelier s'organise en 4 temps :

- ▶ Un exposé du thème par les chercheurs animateurs de l'atelier et à l'ouverture du questionnaire soumis à l'intérêt de tous
- ▶ Une expression libre des bénéficiaires de services à domicile qui apportent leurs réflexions et témoignages sur ce qui fait la qualité des prestations qu'ils reçoivent.
- ▶ Une discussion avec les participants présents dans la salle. Les participants partagent leurs expériences au regard des thématiques des ateliers.
- ▶ Une synthèse collective des apports capitalisés au cours de l'atelier.

Chaque table-ronde s'organise avec une représentation de trois catégories de publics auprès desquels les structures du réseau UNA interviennent : personnes âgées, personnes handicapées, aidants familiaux.

Animateur et intervenant :

Sabine DELZESCAUX (Psychosociologue, Maître de Conférences en sociologie à l'Université Paris-Dauphine, chercheur au Laboratoire du LEGOS (Laboratoire d'Economie et de Gestion des Organisations de Santé))

Frédéric BLONDEL (Sociologue, Maître de conférences à l'Université de Paris Denis-Diderot, chercheur au LCS (Laboratoire de Changement Social))

Problématique :

- que recouvre la notion de qualité ? comment s'exprime-t-elle au quotidien ?
- satisfaction du client vaut-elle qualité du service rendu ?
- le questionnaire de satisfaction constitue-t-il un moyen efficace et fiable pour mesurer la perception du client sur la qualité du service rendu ?

Enseignements tirés de l'intervention des différents intervenants :

- ▶ La notion de qualité
 - le baromètre de la qualité est en fonction de la qualité de la relation entre le client et l'intervenant ainsi la prestation sera de qualité si : Il y a respect, gentillesse, confiance entre l'intervenant et le client qui permet à l'intervenant d'anticiper les attentes du client : « la qualité, c'est quand ça va de soit ».
 - la baromètre de la qualité évolue sans cesse au grès de la qualité des relations entre le client et l'intervenant.
- ▶ Les moyens de mesurer la satisfaction du client
 - le questionnaire de satisfaction se révèle peu fiable pour mesurer le véritable niveau de satisfaction des clients car la fiabilité est affectée par le manque d'anonymat, l'absence de motivation, la relation hiérarchique ou de pouvoir entre le client et l'intervenant, les conséquences négatives possibles d'une réponse franche et directe du client alors que l'administrateur du questionnaire est en relation hiérarchique avec l'intervenant au domicile.
 - anonymiser les questionnaires implique peu les clients et atténue leur sincérité.
 - le questionnaire de satisfaction sert, dans les faits, à surtout évaluer la conformité des actions de la structure au contenu du contrat de prestations (cahier des charges).



La qualité est-elle réductible à la satisfaction ?

La qualité au domicile : un rapport négocié entre professionnels et bénéficiaires ?

La qualité : un rapport différencié selon les catégories d'usagers ?

Enjeux d'avenirs

Création de nouveaux outils de mesure de la qualité

- entretiens face à face et appels téléphoniques réguliers entre le client et la structure pour savoir comment les clients vivent la prestation.
- visites au domicile régulières (par exemple tous les 3 mois).
- groupe d'expression des usagers ou mise en place d'un conseil de la vie sociale.

Une bonne communication avec le client au démarrage de la prestation

- informer le client qu'il y aura plusieurs intervenants à domicile auprès de lui : une structure doit ainsi apprendre au client à « *faire le deuil d'une relation exclusive avec un seul intervenant* ».
- rendre les clients actifs de la définition des prestations pour qu'elles soient « *sur mesure tout en limitant le turn-over des intervenants* ».

Problématique :

- quelle est la place du contrat de prestation dans la qualité du service rendu au client ?
- quelle est la juste place de la relation tissée entre le client et l'intervenant dans l'établissement de la qualité

Enseignements tirés de l'intervention des différents intervenants :

Le contrat de prestation : décalage avec la réalité de la prestation

- le domicile est une « boîte noire » où le contrat de prestation est renégocié entre le client et l'intervenant une fois que la porte du domicile s'est refermée.
- les pactes implicites et informels entre le client et l'intervenant tiennent à distance l'instance de régulation qu'est la structure ; cette dernière ne réapparaît que lors de problèmes.
- plus le contrat produit de « normes » (critères contraignants), plus la relation entre le client et l'intervenant se tend et produit des illégalismes (pactes implicites).
- les pactes implicites sont périlleux et insécurisants pour les intervenants.

Une relation équilibrée entre le client et l'intervenant = qualité de service

- l'intervention à domicile donne un caractère asymétrique et déséquilibrée de la relation entre le client (« maître chez lui ») et l'intervenant (« le domicile = lieu de travail »).
- l'intervention au domicile ne saurait se réduire à une rencontre nécessitée par la demande d'une aide technique : elle est aussi et surtout une « aventure relationnelle ».

Enjeux d'avenirs

Trouver un juste équilibre, la bonne distance dans la relation client, intervenant et structure

- définir des nouveaux critères pour que la prestation donne satisfaction à tous les protagonistes (client, intervenant et structure).
- la structure doit assurer son rôle de tiers régulateur pour protéger la relation, le client et l'intervenant, et le contenu de la prestation.
- les « espaces de régulation » peuvent être des moments d'échanges et d'analyses de pratiques pour trouver des solutions aux difficultés rencontrées par les intervenants.
- pour l'intervenant, réduire le « sentiment d'intrusion » et pour le client « le sentiment de violation du domicile ».
- le domicile doit devenir un « lieu privé partagé » par le professionnel et le client.

Problématique : Y a-t-il un tronc commun d'attentes entre les différents publics bénéficiant d'une intervention au domicile ?
Y a-t-il des attentes spécifiques en fonction du public aidé ?

Enseignements tirés de l'intervention des différents intervenants :

- ▶ La qualité et le contenu des relations est différente selon le degré de vulnérabilité du client
 - Une personne en situation de handicap voudra que « l'intervenant soit le prolongement physique d'elle-même » d'autant plus que le handicap est lourd.
 - Une personne bénéficiant d'une aide légère (par ex, prestations de ménage ou de courses) aura un degré d'attentes moindre.
 - La relation entre le client et l'intervenant sera différente selon la capacité du client à exprimer clairement ses attentes, à négocier le pacte implicite, etc.
 - Les intervenants doivent, à chaque fois, faire preuve d'une grande adaptabilité et ainsi individualiser et la relation avec le bénéficiaire et la qualité du service rendu.

Enjeux d'avenirs :

- Permettre au client de garder le sentiment de décider, quel que soit son degré de fragilité. offrir une certaine souplesse et latitude d'action aux intervenants, dans le respect des procédures internes et du code du travail.
- Valoriser la technicité (savoir et savoir-faire) et la posture (savoir-être) des intervenants.

