

ÉDITO

Le 4 mars 2016 notre Président **M. Jean-Claude CHANCEREL** recevait au nom de l'association le diplôme de certification de la norme qualité **AFNOR**, des mains de **Marie Agnès MAYER**, certificateur AFNOR.



Monsieur CHANCEREL a profité de l'évènement pour annoncer son départ du poste de Président. Lors de notre Assemblée Générale du 28 mai 2016, Monsieur **Patrick CAUX** (situé à l'arrière plan), l'a remplacé dans ses fonctions. Nous ne manquerons pas de vous le présenter lors du prochain bulletin.



Nous sommes **RAVIS** de vous présenter ce premier bulletin d'information et espérons que vous le lirez **avec plaisir et curiosité**.

Nous souhaitons, par cette lettre, vous faire connaître nos **actions**, partager avec vous **notre quotidien**, expliquer **notre activité**, et peut-être vous faire découvrir la diversité de **nos services**.



21 SEPTEMBRE 2016

JOURNÉE RENCONTRE
DE 14H À 17H

Au Forum des Lacs
269 Rue des Sorbiers
74300 THYEZ

**L'INTER GÉNÉRATION DANS L'ACCOMPAGNEMENT
DU PROCHE**

"Dis papa, pourquoi papy ne me reconnaît pas ?"

14h15-18h - **Forum et ateliers**

16h30 - **Goûter chantant** avec les copains de l'harmonica

20 h - **Conférence PUBLIQUE** : *"Communiquer autrement avec une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ou de maladie apparentée"* *

Animée par Mr Emmanuel Delessert

Philosophe et écrivain

suivi de **Mme Martine Poulat** - *Infirmière-Formatrice*

* Cette thématique sera l'objet de formations destinées à nos aidants.

SADVA sera présent à cette journée, nous invitons nos bénéficiaires et nos aidants à venir nous y rencontrer.

Tél. 04.50.89.72.98 - e-mail : standard@sadva.fr

363 av. Paul Béchet - CS 20182 - 74304 CLUSES cedex - 200 av. Saint-Martin - 74700 SALLANCHES

65 rue de Silence - 74800 LA ROCHE SUR FORON

VOUS ETES ACCUEILLIS ET ECOUTÉS PAR NOS COLLABORATEURS

Directrice : JOËLLE PRADINES

Responsable de service administratif : MARYSE ANCRENAZ

Responsable de service secteur : BERNADETTE NOURDIN



Chargée de Développement et de Qualité Géraldine MAIGROT			
Ressources Humaines, Comptabilité & Secrétariat accueil Fanny MONGELLAZ, Mathieu DESCHAMPS, Rachel DI RIENZO Anne-Marie MOLENE, Danielle BORTOT			
Responsable de secteur	Assistante de secteur LA ROCHE / FORON	Assistante de secteur SALLANCHES	Responsable plannings Cluses - Sallanches & La Roche surForon
Jessica GALLAS Assistante de terrain Chantal LEBAS	Isabelle CHAMBERLIN Assistante de terrain Antoinette GONZALEZ	K.LANG GONZALVES	Virginie LEROUX
Assistante : Allisson TURPIN			

ENQUETE DE SATISFACTION 2015



Dans le cadre de notre certification AFNOR (services aux personnes à domicile) l'association se doit de **recueillir votre avis** sur la qualité des prestations que nous effectuons à votre domicile.

L'enquête qui a été menée en janvier 2016 a **concerné 594 usagers** de notre service. **50 % d'entre vous** ont répondu, vous n'étiez que 36% l'an dernier.

Le but de cette enquête est de nous permettre **d'améliorer votre prise en charge**. Des actions correctives ont été ouvertes sur les réclamations reçues et nous avons diligenté une visite de suivi à domicile pour les cas qui nous ont semblé les plus importants.

Les autres cas seront traités dans leur ensemble tout au long de l'année.

Nous vous remercions vivement pour votre importante participation !

Quel est votre avis sur l'accueil de la plateforme téléphonique ?	Satisfaisant	Non satisfaisant	Sans réponse
Accueil téléphonique	92%	1%	6%
Transmission des messages	85%	4%	11%

Quel est votre avis sur les points suivants ?	Satisfaisant	Non satisfaisant	Sans réponse
L'accueil en agence	75%	0%	25%
La réactivité du service suite à une demande	76%	3%	21%

Concernant la prestation	oui	non	sans réponse
Votre intimité est-elle respectée ?	97%	0%	3%
Etes-vous satisfait du travail effectué ?	92%	4%	4%
La prestation effectuée chez vous correspond-elle à vos besoins ?	90%	3%	6%

