



Service de Soins Infirmiers A Domicile
52 Rue de l'Hôtel de Ville
55110 DUN-SUR-MEUSE
Tél. : 03.29.80.90.57 - Fax. : 03.29.80.84.76
ssiad@ehpaddun.fr
cadredesante@ehpaddun.fr



Livret d'accueil

Service de Soins Infirmiers à Domicile

52 Rue de l'Hôtel de Ville
55 110 DUN SUR MEUSE

Préambule

Le service de soins infirmiers à domicile de Dun sur Meuse et l'ensemble de son personnel, vous remercie de votre confiance accordée.

Nous nous sommes engagés par voie de Charte Qualité, à fournir des prestations de qualité dans le respect des bonnes pratiques de soins et d'hygiène et dans le respect de la personne.

Vous retrouverez dans ce livret d'accueil l'ensemble des modalités à connaître et à suivre pour que votre prise en charge soit la meilleure possible.

Le présent document vise à informer de la manière dont sont appliqués vos droits dans le cadre du fonctionnement quotidien du service et quels devoirs y sont associés. Il fixe les modalités générales d'intervention du service à destination de tout usager.

Présentation

Identification du SSIAD

Le service de soins infirmiers à domicile a fonctionné à partir du 1^{er} juin 1986. Il est géré par l'EHPAD Eugénie, 52, rue de l'Hôtel de Ville, 55110 à DUN SUR MEUSE.
Tél. : 03.29.80.90.57

Secteur géographique couvert

Le service intervient sur un secteur étendu comprenant 72 communes. La liste de ces communes est disponible au Secrétariat du SSIAD ou sur le site du GCSMS Meuse (<https://gcsmsmeuse.fr/>)

Nombre de places depuis le 1^{er} juillet 2009

28 places pour personnes âgées et 3 places pour personnes handicapées.

Nos coordonnées

SSIAD DE DUN SUR MEUSE
52 RUE DE L'HÔTEL DE VILLE
55 110 DUN SUR MEUSE

L'accueil téléphonique est assuré par le secrétariat de l'EHPAD EUGÉNIE du lundi au vendredi, de 8 h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.

En dehors de cette plage horaire, vous pouvez laisser un message aux Aides Soignant(e)s du SSIAD sur leur portable.

Standard : 03.29.80.90.57 - Fax : 03.29.80.84.76

Courriels : ssiad@ehpaddun.fr (Secrétariat : Mme Angéla NANAN)

cadredesante@ehpaddun.fr (Cadre de santé : Mme Stéphanie LAMBERT)

Tél. de la Cadre de Santé : 03.29.80.89.77

Portable des Aides-Soignantes : 06.71.20.57.09

Portable à n'utiliser qu'en cas d'urgence en dehors des heures d'ouverture du bureau

Autres numéros utiles :

Standard du Centre Hospitalier de VERDUN : 03.29.83.84.85.

En cas d'urgence vitale,

Vous devez faire appel aux services de secours :

Pompiers 18 SAMU 15

Nos vocations

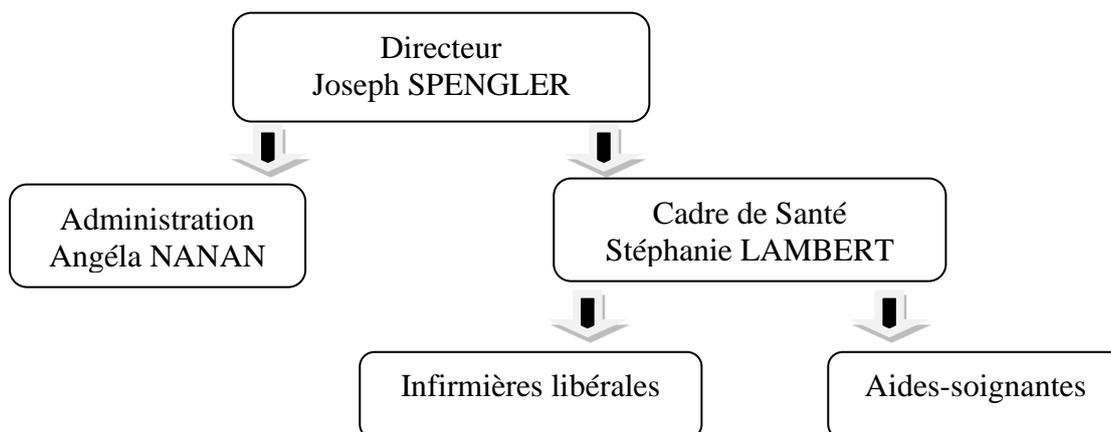
Le SSIAD favorise le maintien de la personne à son domicile, quand l'environnement, les conditions familiales, médicales et sociales le permettent.

Nous privilégions la participation de la personne durant les soins, pour lui permettre de conserver ou de retrouver une autonomie. Notre accompagnement se fait dans le respect des principes de bientraitance qui guident notre action au quotidien.

L'ensemble de l'équipe du SSIAD intervient pour :

- Éviter l'hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile.
- Faciliter le retour à domicile à la suite d'une hospitalisation.
- Prévenir ou retarder l'aggravation de l'état des personnes et leur admission dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.
- Accompagner une hospitalisation à domicile (HAD).
- Assurer un accompagnement de fin de vie dans le respect des convictions de chacun.

L'équipe du SSIAD



Le SSIAD est localisé à l'EHPAD Eugénie de Dun sur Meuse, il fonctionne sous la responsabilité du Directeur, en lien avec une Cadre de Santé.

Le rôle du médecin traitant

Vous conservez le libre choix de votre Médecin Traitant qui assure la responsabilité du traitement dont il établit le protocole en lien constant avec la Cadre de Santé.

Le rôle de la Cadre de Santé

Elle gère le personnel soignant qu'elle encadre et ; est garante des soins dispensés par les aides-soignantes. Elle anime l'équipe du SSIAD. Elle veille au suivi des bénéficiaires, en collaboration avec les infirmiers libéraux.

Le rôle des aides-soignantes

Elles assurent des soins d'hygiène :

- Les soins de toilette ;
- L'entretien des cheveux et de la barbe ;
- L'entretien des ongles des mains (exclusivement) ;
- Les préventions d'escarre ;
- Le change des vêtements, l'aide à l'habillage et au déshabillage ;

Elles contrôlent, si la prescription médicale le spécifie :

- La surveillance de votre diurèse ;
- La surveillance ou l'aide à la prise de votre traitement.

Elles assurent des soins de confort par :

- L'aide à la mobilisation, aux transferts ;
- Leur présence et leur aide morale.

Elles ne sont pas habilitées à faire :

- Le ménage, les courses, le repas...

Les aides-soignantes demandent à leurs usagers de leur ouvrir aussi rapidement que possible la porte pour ne pas les retarder inutilement dans leurs différentes missions.

Vos intervenants libéraux

- **Les médecins :** vous conservez votre médecin traitant. La Cadre de Santé peut être amenée à joindre un médecin en cas de difficulté ou pour avis.
- **Les infirmiers libéraux :** une convention établie entre le SSIAD et chaque infirmier libéral permet de coordonner nos actions. Ils effectuent les soins techniques sur prescription de votre médecin. Vous conservez le libre choix parmi les infirmiers libéraux conventionnés.
- **Des kinésithérapeutes et les orthophonistes** coopèrent avec l'équipe soignante et interviennent sur prescription médicale.

Les actes d'un professionnel libéral dûment conventionné avec le SSIAD relèvent de sa propre responsabilité.

Les étudiants en formation

Des étudiants en formation (infirmiers, aides-soignants...) peuvent également participer aux soins, sous réserve de l'accord du bénéficiaire. Leur intervention pourra être évaluée par une formatrice qui se rendra à votre domicile.

L'engagement de l'entourage

Le travail de notre équipe à votre domicile se fait en complémentarité avec les autres services d'aides à domicile et avec la participation indispensable de l'entourage.

Le SSIAD ne se substitue pas à la famille.

Votre confort et votre sécurité demandent la participation de la famille qui, notamment :

- Apporte son soutien concret à l'aide-soignante
- Fournit le matériel adapté à vos besoins : lit médicalisé, lève-malade, petit matériel de soins, de confort et d'hygiène.
- Sollicite, si nécessaire, l'intervention d'autres services de maintien à domicile : aide à domicile, téléassistance, portage de repas, ...

Droit et respect mutuel

Lorsque vous, ou votre entourage, constatez de la maltraitance de la part du personnel du SSIAD, vous devez le signaler par téléphone, puis par courrier à la Cadre de Santé qui prendra alors les mesures nécessaires.

Si le personnel du service constate qu'il y a de la maltraitance de la part des aidants naturels envers vous, il est dans le devoir de le signaler à la Cadre de Santé qui en réfère ensuite à votre médecin traitant (Décret N° 2003-1095 du 14 novembre 2003).

Lorsque le personnel intervenant à votre domicile subit des violences verbales ou physiques de votre part ou de votre entourage, la Cadre de Santé en est immédiatement informée et se réserve le droit de prévenir votre famille, votre médecin traitant et votre éventuelle tutelle, si nécessaire.

Le contrat individuel de prise en charge peut alors être résilié **sans préavis**.

Les animaux domestiques doivent être tenus à distance lors du passage du personnel (Décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001 sur la sécurité et la protection des salariés). Toute blessure sera déclarée comme accident de travail ; si des soins s'avèrent nécessaires, le service se donne le droit de faire intervenir votre assurance.

Respect de la dignité

Pour que l'ensemble des soins puissent être assurés dans la dignité et la sécurité, tant pour votre santé que celle du salarié, certaines conditions sont nécessaires ou obligatoires :

- Un logement adapté : eau courante, électricité, chauffage, sanitaires, chambre avec une porte ou un rideau pour faire les soins.
- Un environnement social compatible.
- Le matériel médical nécessaire : lit médicalisé, matelas adapté, fauteuil roulant, lève-malade, verticalisateur, table adaptable, ...
Ce matériel peut être loué ; la plupart du temps la location de ce matériel est pris en charge à 100 % par les caisses d'assurance maladie.
- Le matériel pour les soins d'hygiène : serviettes et gants personnels, savon, shampoing, gel douche, cuvette, ...
- Du linge propre.

Les tâches ménagères, de garde ou de transport, font partie de la compétence des auxiliaires de vie et en aucun cas de la compétence du personnel du SSIAD.

Hygiène et sécurité du personnel

Le personnel du SSIAD intervient auprès de vous avec un équipement adapté fourni par le SSIAD.

A la fin du soin, vous mettrez à leur disposition du savon liquide (plus hygiénique que le savon solide) et une serviette propre ou de l'essuie-tout.

Pour éviter tout accident, des adaptations de votre environnement peuvent être demandées :

A l'intérieur	A l'extérieur
Suppression des tapis	Éclairage suffisant avant/après les soins en hiver et la nuit
Passage dégagé autour du lit	Escalier et carrelage non glissant (installation de bande antidérapante ou d'une rampe)
Amélioration de l'éclairage dans les pièces et passages	Accès au domicile non boueux et sans risque pour l'intégrité physique
Meubles à bord saillant repoussés ou protection des angles	
Signalisation des dénivelllements ou modification de hauteur existant sur le passage des professionnels	

(Le code du travail impose aux employeurs d'organiser les postes de travail pour éviter ou réduire les risques notamment dorso-lombaires – décret N°94-352 du 4 mai 1994)

Assurances et responsabilités

1. Assurance responsabilité civile

Le service bénéficie d'une assurance responsabilité civile et doit être informé sans délai de toute dégradation qui aurait pu être causée à votre domicile par le personnel du service, dans le cadre de son intervention et de la dispensation des soins.

Nous vous demandons de votre côté de souscrire une assurance responsabilité civile.

2. Accès au logement

En cas d'impossibilité d'ouvrir sa porte aux soignants, le bénéficiaire s'engage à mettre en place une boîte à clés sécurisée.

3. Rémunération/Gratification du personnel

Le personnel ne doit pas recevoir une quelconque rémunération ou gratification de votre part. Il est également interdit au personnel du service d'accepter en dépôt une somme d'argent, valeurs ou objet, ou de solliciter auprès de vous, un prêt d'argent.

Confidentialité

Les informations recueillies par la Cadre de Santé lors de l'élaboration du dossier de soins, restent confidentielles, comme toutes les informations données et partagées par l'équipe soignante.

L'ensemble du personnel du service est soumis au secret professionnel et au partage d'informations entre professionnels participant à l'accompagnement du bénéficiaire (Décret N°2013-994 du 20 juillet 2016).

Une valise bleue pluridisciplinaire est laissée à votre domicile (*à un endroit connu de tous*). Elle sert à suivre l'évolution de votre état de santé et de support pour les transmissions d'informations entre les différents intervenants. Cette valise est récupérée par le service à la fin de la prise en charge.

Les données vous concernant font l'objet d'un traitement informatisé et sécurisé par le SSIAD dans des conditions fixées par la loi.

Droits d'accès aux documents

Vous pouvez avoir accès aux documents et informations vous concernant et détenus par le SSIAD (sauf dispositions législatives contraires). Il est important de préciser que toutes données médicales ne peuvent être transmises que par votre médecin traitant.

Accès à votre dossier médical

Les éléments communicables du dossier sont définis par le décret N°2002-637 du 29 avril 2002. 29 avril 2002

La communication de votre dossier médical intervient sur votre demande ou celle de votre représentant légal ou des ayants-droits en cas de décès ; elle se fait directement à votre médecin traitant.

Traçabilité Microsoins

Le SSIAD utilise un logiciel (Microsoins) pour sa gestion ; Ce logiciel intègre tous les outils permettant de renseigner en toute confidentialité les fichiers patients, les soins, les outils de gestion budgétaire, ainsi que l'édition de nombreux documents liés à la vie d'un service de soins infirmiers à domicile (demande de prise en charge, prolongation projet de soin, ...).

Organisation du service

1. L'admission

La demande d'admission peut être faite par :

- Le médecin traitant,
- L'utilisateur,
- Votre entourage,
- Un service social lors d'une hospitalisation,
- Un service à la personne,
- L'HAD (Hospitalisation à domicile).

Toute demande d'admission doit être validée par une prescription médicale et est subordonnée à la décision de la Cadre de Santé qui évaluera vos besoins.

Selon les possibilités du service, la Cadre de Santé réalisera une visite d'évaluation à votre domicile ou sur votre lieu d'hospitalisation.

Elle vérifiera si vous remplissez les conditions d'admission et elle étudiera les possibilités d'admission.

Cette visite a pour objectif d'envisager les adaptations du domicile et l'organisation des soins.

La demande est retenue ou non par la Cadre de Santé, en fonction des critères de prise en charge.

Critères de prise en charge

- Vous devez résider dans une des communes du territoire du SSIAD.
- Être une personne âgée de 60 ans.
- Être un adulte de moins de 60 ans en situation d'handicap.
- Avoir une maladie en phase aiguë, ou un état de dépendance, nécessitant une aide partielle ou totale en matière d'hygiène corporelle.
- Avoir un handicap physique, neurologique sans troubles du comportement nécessitant des soins paramédicaux prolongés.
- Avoir moins de soixante ans et présenté une pathologie chronique ou invalidante (Il faudra alors une dérogation).

Refus d'admission

Votre demande d'admission sera refusée si vous ne remplissez pas les conditions d'admission.

2. La coordination

La Cadre de Santé assure la coordination des soins et des interventions avec les autres professionnels de santé, sociaux ou médico-sociaux.

En premier lieu, la Cadre de Santé réalise une évaluation initiale de vos besoins d'accompagnement, suite à la demande de prise en charge.

Puis, en équipe pluridisciplinaire, un plan de soins et d'accompagnement personnalisé est élaboré : Le Projet de soins personnalisé.

Il vous sera proposé lors du premier passage à votre domicile, pour validation. Dès lors, le contrat individuel de prise en charge pourra être acté par les deux parties, vous-même et le SSIAD.

Le protocole de soins est envoyé à votre médecin traitant et un avis d'admission est présenté à la caisse d'assurance maladie.

Les soins sont réalisés par l'équipe soignante, ce qui nécessite un partage de l'information par le biais notamment, de réunions d'équipe, afin d'assurer la continuité des soins.

La Cadre de Santé réévalue régulièrement vos besoins et réadapte la prise en charge (nombre et horaires de passage, ...). Toute modification est portée à votre connaissance.

En cas de problème, la Cadre de Santé est votre seule interlocutrice.

3. Planification des soins et horaires de passage

La Cadre de Santé est la seule personne habilitée à planifier les interventions de soins et à définir leur contenu. La réglementation du travail ne permet pas à la Cadre de Santé de faire intervenir en permanence le même personnel, et de conserver les mêmes horaires de passage.

En raison des soins à apporter, de l'évolution de votre état de santé, mais également d'aléas (intempéries*, absences de personnel*, ...), la planification des soins et des interventions n'est jamais définitive et peut varier selon les semaines et les week-ends. **Il ne peut être exigé du service des heures de passage.**

***En cas d'intempéries**, il se peut que l'organisation du travail soit modifiée et que les tournées soient réorganisées.

En cas de fortes intempéries (neige, inondations, chutes d'arbres sur les routes, etc), il se peut même que les salariés soient dans l'impossibilité de se rendre à votre domicile. Vous serez alors averti par téléphone par les aides-soignantes ou la Cadre de Santé.

Dès le retour des conditions climatiques normales et de la circulation routière rendue possible, la planification des soins et des interventions reviendront à la programmation initiale précédente aux intempéries.

***Absence d'un salarié**

En cas d'absence d'un salarié ne pouvant être remplacé, les horaires de passage des aides soignant(e)s et les soins pourront être modifiés. Il sera même possible que des passages soient annulés. Vous serez alors averti par téléphone par les aides-soignantes ou la Cadre de Santé.

Dès le retour de l'effectif complet, les salariés reprendront en charge tous les patients avec un retour à la programmation initiale.

Les dimanches et jours fériés, un service minimum est assuré pour les personnes les plus dépendantes.

Toutefois, nous nous engageons dans la mesure du possible sur une tranche horaire définie au moment de l'évaluation initiale : ils sont décidés en fonction des priorités. Ces horaires ne peuvent pas être aménagés pour convenance personnelle (*courses, coiffeur, ...*).

4. Signalement des absences

Si vous êtes hospitalisé, vous, ou vos proches, devez en informer le service le plus rapidement possible. Votre place est assurée pendant une durée de 5 semaines (Voir Article 26 du Règlement de Fonctionnement). Au-delà, une nouvelle demande devra être faite. Toutefois, si votre état de santé, après évaluation, s'est beaucoup détérioré, un retour dans le service peut être refusé.

Dans tous les cas, votre famille doit aviser le service de l'évolution de votre situation (hospitalisation, demande d'institution,).

Si vous vous absentez de votre domicile, pour une durée inférieure à 10 jours pour des raisons personnelles, vous devez en aviser le service dans les 48 h avant tout départ/retour à domicile, afin que le service puisse adapter son organisation.

En cas de retard important de la part du personnel intervenant à votre domicile, ou en cas de changement d'ordre de passage dans la planification des interventions, le SSIAD s'engage à vous en informer.

Interventions du personnel

1. Intervention des aides-soignantes du SSIAD

Planifiées par la Cadre de Santé, les interventions des aides-soignantes portent uniquement sur les actes que l'entourage familial ne peut faire seul et sur ceux qui sont indispensables au bien-être de la personne aidée.

L'aide-soignante assure les soins d'hygiène : aide au lever, au coucher, à la toilette, à l'habillage,..

Chaque intervention est effectuée par une seule aide-soignante. L'aide-soignante accède librement à l'intérieur du logement de la personne aidée.

Suivant votre état de santé, le passage de l'aide-soignante a lieu le matin entre 7h00 et 12h00 et si besoin, dans la soirée entre 16h00 et 19h00.

2. Intervention des infirmières libérales et Pédiçures du SSIAD

Tout acte infirmier (injection, pansement, ...) prescrit par le médecin-traitant, est signalé à la Cadre de Santé par vous-même ou par un membre de votre entourage.

L'infirmière libérale doit noter ses actes et l'évolution de votre état de santé dans le classeur des transmissions (valise bleue), déposé à votre domicile.

Intervention Pédiçure (Voir Article 3 de la Convention entre le SSIAD et le Pédiçure).

Relation avec le personnel

Les conditions de votre accompagnement ont été définies par la Cadre de Santé en votre présence et celle de vos proches et en tenant compte de vos besoins.

Le personnel qualifié met en œuvre cet accompagnement de manière professionnelle et en respectant votre dignité, votre intimité, vos croyances et convictions, la confidentialité des informations dont il a connaissance.

Le personnel bénéficie de formation professionnelle continue pour répondre au mieux possible aux situations de prise en charge difficile, dans l'intérêt des usagers.

Des réunions trimestrielles favorisent le travail en équipe et permet d'échanger sur les différentes situations rencontrées et les moyens pour apporter la meilleure réponse possible dans le respect de votre personne et de votre entourage. Si toutefois vous constatiez un manquement de respect, vous devez en informer la Cadre de Santé.

Si le personnel du service doit le meilleur accompagnement possible et le respect, il en est de même du respect que vous devez avoir vis à vis de lui et de ses interventions. Ainsi, vous devez respecter les conditions de prise en charge qui ont été définies et faciliter l'intervention du personnel.

Les urgences

➤ Situation d'urgence

De par notre responsabilité vis-à-vis de votre sécurité, nous pourrions être amenés si aucun de vos proches n'a pu être contacté, à prévenir les services d'urgence ou un professionnel compétent, si nous jugeons que la situation dans laquelle vous vous trouvez, réclame leur intervention.

De votre côté, si vous vous trouvez en dehors de l'intervention du SSIAD, dans une telle situation, nous vous invitons, ou vos proches à prévenir en même temps que le service, votre médecin traitant ou les urgences médicales.

➤ Situations exceptionnelles

Pour faire face aux situations exceptionnelles de quelque nature qu'elles soient, nous assurons au personnel une organisation qui lui permet de faire face de la manière la plus professionnelle possible au divers cas de figure : contact et prise de conseils auprès de la Cadre de Santé, réunions d'information, de soutien, formations, ...

Fin de prise en charge

Vous pourrez à tout moment décider d'interrompre les prestations liées à l'intervention du SSIAD. Cela participe au respect de votre libre choix. Vous devez en informer le service préalablement.

Votre prise en charge est dans un premier temps établi pour un mois. Elle peut être renouvelée en fonction de votre état de santé, sur avis du médecin conseil de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et acceptation de la Cadre de Santé.

L'intervention du SSIAD peut être interrompue à tout moment :

- Lorsque les conditions minimales d'hygiène, de sécurité et de sérénité ne sont plus remplies et que les prestations ne peuvent plus répondre aux critères de qualité et de confort auquel le SSIAD s'était engagé.
- Si les soins requis par votre état de santé ne sont plus en adéquation avec les missions du service.
- À votre initiative ou de votre entourage si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté.
- Soit à l'initiative de la Cadre de Santé du SSIAD.
- En cas de guérison ou retour à l'autonomie.
- D'un refus de soins ou d'équipement de votre part.

La fin de la prise en charge s'organise avec vous, votre entourage et votre médecin traitant.

La prise en charge financière

Les frais sont pris en charge à 100% par l'assurance maladie conformément à la réglementation en cours.

La prise en charge comprend :

- L'intervention de l'aide-soignant,
- L'évaluation du suivi par l'infirmière coordinatrice ou la cadre de santé,
- Les soins pratiqués par une infirmière libérale conventionnée avec le service.

Le SSIAD est directement et entièrement financé par la caisse d'assurance maladie.

Les prestations assurées par le service

Cas d'une prise en charge globale, le SSIAD réalise :

- Des soins d'hygiène et de confort, surveillance observation, prévention et suivi relationnel.
- Les soins techniques infirmiers dispensés par les infirmiers libéraux conventionnés.
- L'accompagnement dans l'environnement social et familial et dans le parcours de soins (coordination avec les autres acteurs et travaille en réseau).
- Conseils et aménagement du domicile.

Ce qui n'est pas pris en charge par le SSIAD :

- Le matériel médical (lit médicalisé, lève-malade, etc.).
- Le matériel nécessaire à la réalisation des soins (gants, serviette, savon, protections, etc.).
- L'entretien du matériel et du linge.

Projet d'accompagnement personnalisé

Un projet de soins personnalisé est élaboré afin de vous assurer des soins adaptés à vos besoins tout en permettant de maintenir votre autonomie. Votre consentement à ce projet est systématiquement recherché. À défaut le consentement de votre personne de confiance est recherché.

Libre choix

Le libre choix des soins, vous est proposé dans la mesure où vous n'êtes pas en danger (refus de certains actes).

Vous avez le libre choix en ce qui concerne :

- Le kinésithérapeute
- L'orthophoniste
- Le pharmacien
- Le prestataire concernant le matériel technique
- Les services SSAD (ADMR, ADAPA,) continuent à assurer les tâches nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

Votre expression

Plaintes ou réclamations

Pour toutes plaintes ou réclamations, vous pouvez écrire un courrier à l'attention de la Direction du SSIAD à l'adresse du SSIAD ou adresser un courriel au secrétariat du SSIAD (ssiad@ehpaddun.fr) ou encore à l'attention de la Cadre de santé (cadredesante@ehpaddun.fr).

La personne qualifiée

Si vous jugez un moment ou à un autre que vos droits ne sont pas respectés, et qu'après avoir fait part de vos plaintes à la Cadre de Santé,

- qui tentera d'apporter des solutions ou des explications
- vous jugez la situation non satisfaisante et ne répondant pas à ce qui vous a été présenté dans les différents documents mis à votre disposition, vous pourrez faire appel à une personne qualifiée.

Elle interviendra en tant que médiateur pour apporter une réponse satisfaisante au problème qui vous oppose au service. Elle est désignée par le Préfet et le Président du Conseil Départemental.

La liste des personnes qualifiées vous avez été remise lors de la visite de la Cadre de Santé à votre domicile, au début de votre prise en charge.

Enquête qualité

Afin d'évaluer la qualité des prestations du SSIAD, nous réalisons chaque année une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble des personnes bénéficiant de nos services