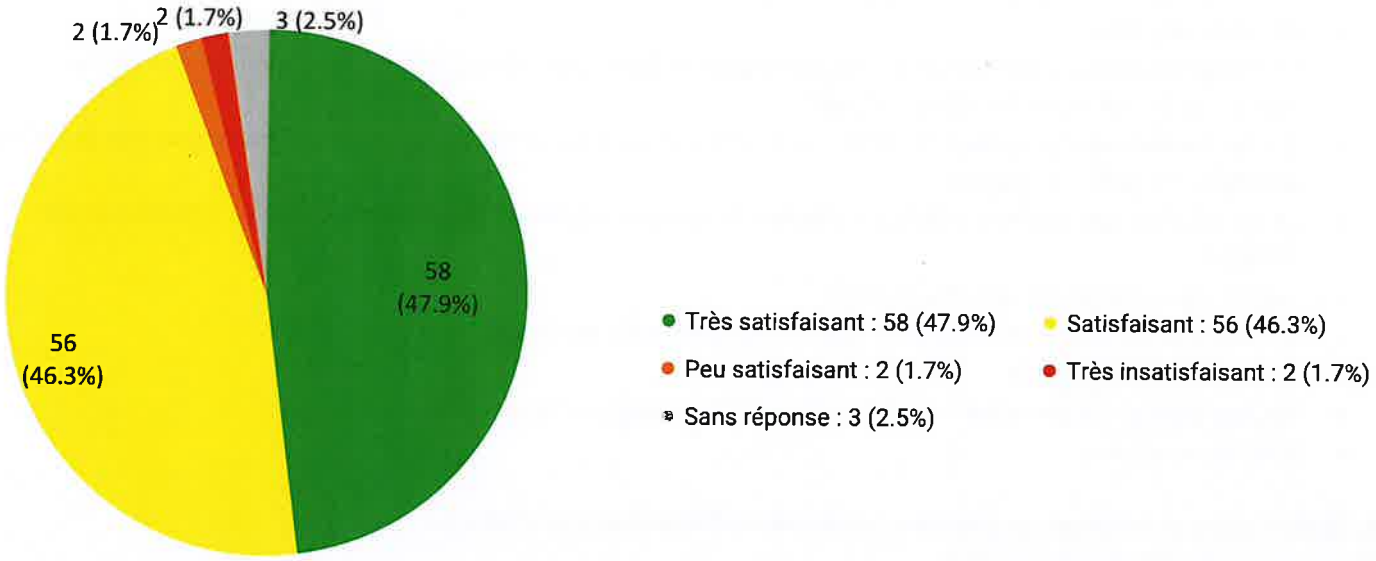
## De manière générale

**34. Quelle est votre appréciation générale sur le service**

118 réponses (97.52% des répondants)




**35. Selon vous, sur quels points l'association devrait s'améliorer**

42 réponses (34.71% des répondants)

- Avoir un peu plus de visites des responsables
- La communication et la coordination
- Les aides ménagères devraient faire ce qui la personne lui demande (étendre le linge, le ranger, etc.). Pas toujours exécuter
- Le nombre de personnel intervenant à domicile : moins nombreux et changeant
- Il faudrait que le personnel ait une formation pour le ménage
- Madame Jallet pour faire les plannings
- Prévenir des changements de dernières minutes
- Il serait bien de garder la même personne quand tout se passe bien
- Le respect des jours à intervenir
- Prévenir les bénéficiaires lorsqu'il y'a un changement d'intervenant et respect des horaires
- Le contact physique avec moi
- Faire des formations aux salariés
- Satisfait
- Mettre tout le temps le même temps, ne pas changer tout le temps l'heure
- Prendre mieux en considération la demande de l'usager
- Faites un petit rappel pour certaines des personnes qui interviennent pour le repas à midi
- En cas de remplacement ou s'il y a une réunion c'est toujours l'aide à domicile qui nous informe sinon on ne saurait rien
- Rien à reprocher
- Sur le respect des horaires
- Ne pas changer les auxiliaires de vie, cela perturbe
- Être avertie en cas de changement d'heure ou de jours et avoir si cela est possible la même personne
- Mettre plus souvent les mêmes personnes
- Envoyez le planning hebdomadaire seulement en cas de changement
- La régularité des horaires, nous préférerions les après-midis
- Pour les remplacements
- Quand il y a des changements d'horaires ou de jour. Pas toujours informé

- Il y a une année que je suis prise en charge par une aide ménagère. La personne qui vient actuellement est satisfaisante et gentille et douce
- Si possible, envoyer les plannings du mois suivant plus tôt, nous avons reçu celui de février le 25/01/26
- Difficile à gérer, vu beaucoup d'arrêt en maladie, les aides fatigués elle aussi, par trop de changements
- J'aimerais avoir toujours la même personne, mais je comprends que c'est impossible
- Horaires réguliers
- Le personnel manque de formation. Les consignes ne sont pas toujours suivis. Les nouvelles ne sont pas informées de comment se passe le travail
- Sur les formations des aides à domicile : faut aller voir dans les coins, tapis pas enlevés, font pas plus qu'on leur dit même s'il reste 10 minutes
- Le travail n'est pas toujours effectué consciencieusement, certaines ne voient pas le travail à faire pourtant "évident".
- Ne pas être mis devant un fait accompli
- Horaires du personnel (beaucoup de kilomètres entre deux services)
- Sur les aides ménagères
- Ne pas changer toujours les horaires qui ne sont pas toujours réguliers
- RAS ou Aucun x4

**36. Quels nouveaux services souhaiteriez-vous éventuellement obtenir d'Amallis**

23 réponses (19.01% des répondants)

- Un accompagnement pour aller en promenade
- Une personne le samedi
- Aide à faire mon lit, retirer et mettre les chaussettes de contention
- Télé Alarme
- Toujours les aides aux repas
- Nettoyage extérieur
- La disponibilité pour RV médicaux,
- Il y a déjà pas mal de services proposés
- Entretien du jardin et du garage
- Pour l'instant je ne veux rien
- Je ne sais pas
- Pour aide jardinier (déchets vert)
- Pour l'instant c'est très bien
- j'aimerais des renseignements sur les autres services de chez Amallis svp
- Des gardes de nuit auprès des gens
- Je souhaiterais que les mois de 5 semaine (avril-juillet-aout-octobre et décembre) soient prises en compte, parce que la 5e semaine, représente un coût financier important à notre charge
- Un service contre la solitude de beaucoup de personnes âgées "à moindre coût"
- Aucun ou RAS ou Rien x 6

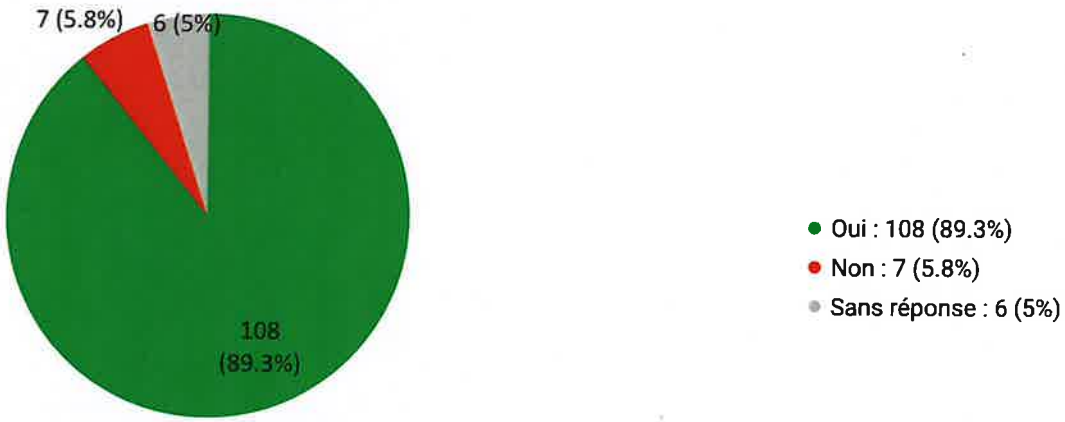
**37. Avez-vous des commentaires particuliers :**

39 réponses (32.23% des répondants)

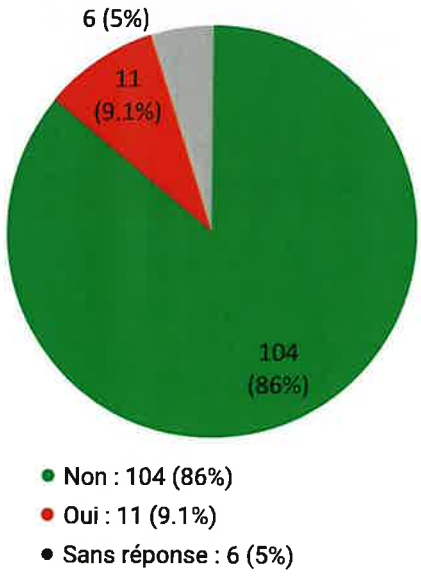
- La responsable de secteur ne connait pas le territoire, le planning des intervenants s'en ressent
- Essayer d'avoir toujours les mêmes aides ménagères chez la personne
- Pour information, cette année exceptionnellement je serais absente juillet-août. Merci de votre comphréhension
- Que le personnel soit mieux rémunéré et reconnu
- Par rapport à ma prise en charge, 5 intervenants me suffit
- J'aimerais avoir un roulement de 3 ou 4 personnes que je connaisse
- Qu'on me prévienne quand les horaires de mon intervenantes changent
- Les aides à domicile sont au top

- La personne vient chez moi deux fois par mois, j'en suis très satisfaite
- Des fois, ça ne va pas, je vais au bureau voir Cécile
- Mes réponses sont basées sur seulement quatre interventions de votre salariée. Vu le tarif de la prestation, seulement une intervention par mois
- Si ce service n'existait pas, je ne pourrais pas rester chez moi
- J'ai besoin de ce service mais je me sens pris en otage par ce besoin
- Non mais nous sommes parfaitement pris en compte à ce jour. Merci
- Suivi des intervenants
- Les prestations offertes n'ont rien à voir avec les services Amallis. Les aides ménagères dans l'esnemble font tout leur possible, l'administratif est simple à côté de ce que font les aides
- Pas spécialement
- Pour une première année, je suis très satisfaite, merci
- Changements devenus trop fréquents
- Les responsables devrait faire des contrôles surprises de son personnel
- Certaines intervenantes profitent de la vulnérabilité de ma maman pour ne pas faire grand-chose
- Changement de secteur. Que de bons services
- Horaires reste à charge trop élevés
- Non x16

**38. Recommanderiez-vous Amallis à vos proches :**
115 réponses (95.04% des répondants)




**39. Ce questionnaire vous a-t-il paru difficile à remplir :**
115 réponses (95.04% des répondants)




**40. Si oui, pourquoi :**
9 réponses (7.44% des répondants)

- Sur la page n°3 : bien séparer l'enquête de satisfaction avec la partie toilette
- J'espère avoir tout compris
- Questions mal orientées
- Je ne sais pas
- Pas facile à remplir
- Parce que je ne suis pas concernée par tous vos services
- Un peu trop de questions
- 94 ans
- Pour certaines questions

ANNEXE 5

AMALLIS
votre solution de vie à domicile

# NOTE DE SERVICE

# MESURE EXCEPTIONNELLE AMALLIS

Lorsque la (le) coordinatrice(eur) SAD n'est pas remplacé(e) durant ses absences, il revient aux agents administratifs d'assurer la continuité du service en lien avec le siège (encadrement départemental et équipe administrative), dans la limite des durées légales de travail.

En contrepartie, du 1er juillet au 31 aout 2026, la Direction a décidé à titre exceptionnel de payer à ces salariés :

- une indemnité de 10 euros brut par jour de présence, sous réserve d'indiquer dûment ces jours de présence dans la feuille horaire.

A Moulins, le 28/05/2026

La Direction

ANNEXE 6

# Information relative à l'évolution de la prime de salissure

Dans le cadre de sa politique de valorisation des métiers de l'aide et des soins à domicile ainsi que de la reconnaissance des contraintes spécifiques liées aux interventions réalisées auprès des bénéficiaires, la Direction informe les membres du Comité Social et Économique de l'évolution de la prime de salissure.

À compter du 1er juin 2026, le montant de la prime de salissure sera fixé à :

- 0,10 € par heure travaillée effective mensuelle.
- Cette évolution fera l'objet d'une application rétroactive au 1er janvier 2026. En conséquence, une régularisation des montants correspondant à la période écoulée sera réalisée selon les modalités définies par l'employeur.

Cette mesure concerne les salariés intervenant directement auprès des bénéficiaires dans le cadre des activités d'aide et de soins à domicile. Cette évolution s'inscrit dans une démarche de reconnaissance des conditions particulières d'exercice des professionnels de terrain.

Ce dispositif est prévu jusqu'au 31 décembre 2027. Une évaluation du dispositif et de ses modalités sera réalisée au cours de l'année 2027, afin d'étudier son éventuelle reconduction.

La présente information est communiquée au Comité Social et Économique dans le cadre des prérogatives d'information de l'instance.

Fait à Moulins, le 26 mai 2026
Pour AMALLIS
La Direction

ANNEXE 7

AMALLIS
votre solution de vie à domicile

À l'attention de l'ensemble des salariés du Service de Soins Infirmiers à Domicile et du Service d'Aide à Domicile

Afin d'assurer la continuité du service et de vous accompagner au mieux dans l'exercice de vos missions, nous vous informons de la procédure à suivre lorsque vous avez été informé(e) de l'absence ou de l'indisponibilité de votre responsable (Infirmier Coordinateur ou Responsable de Secteur) après 17h en semaine et que vous êtes encore en intervention.

En semaine, entre 8h30 et 17h00, en cas d'absence de réponse de votre antenne, vous pouvez contacter le siège de Moulins.

En semaine, après 17h, et en cas d'indisponibilité de votre responsable alors que vous êtes toujours en intervention, vous pouvez contacter les numéros suivant :

**07.63.84.95.95 / 07.63.62.47.81**

En cas d'absence de réponse immédiate, nous vous remercions de laisser un message vocal en précisant votre identité et le motif de votre appel afin de permettre un traitement rapide de votre demande.

Ce numéro est exclusivement réservé aux situations d'urgence ne pouvant être différées au lendemain et ayant un impact sur la sécurité des salariés, des bénéficiaires ou sur la continuité des interventions.

Pour toute demande ne présentant pas de caractère urgent, nous vous remercions de patienter jusqu'à la prise de poste de votre responsable le lendemain.

Ce numéro est strictement réservé à un usage professionnel interne et ne doit en aucun cas être communiqué aux bénéficiaires, à leur entourage ou à tout tiers extérieur à l'association En cas de non respect de cette consigne des sanctions disciplinaire pourront être envisagées.

Cette procédure s'applique uniquement en semaine. L'organisation en vigueur les week-ends et jours fériés reste inchangée.

Cette procédure est applicable à compter du 1er juillet 2026 et jusqu'à nouvel ordre.

Nous vous remercions pour votre professionnalisme et votre engagement au quotidien auprès des personnes accompagnées.

Fait à Moulins, le 25/06/2026
La Direction