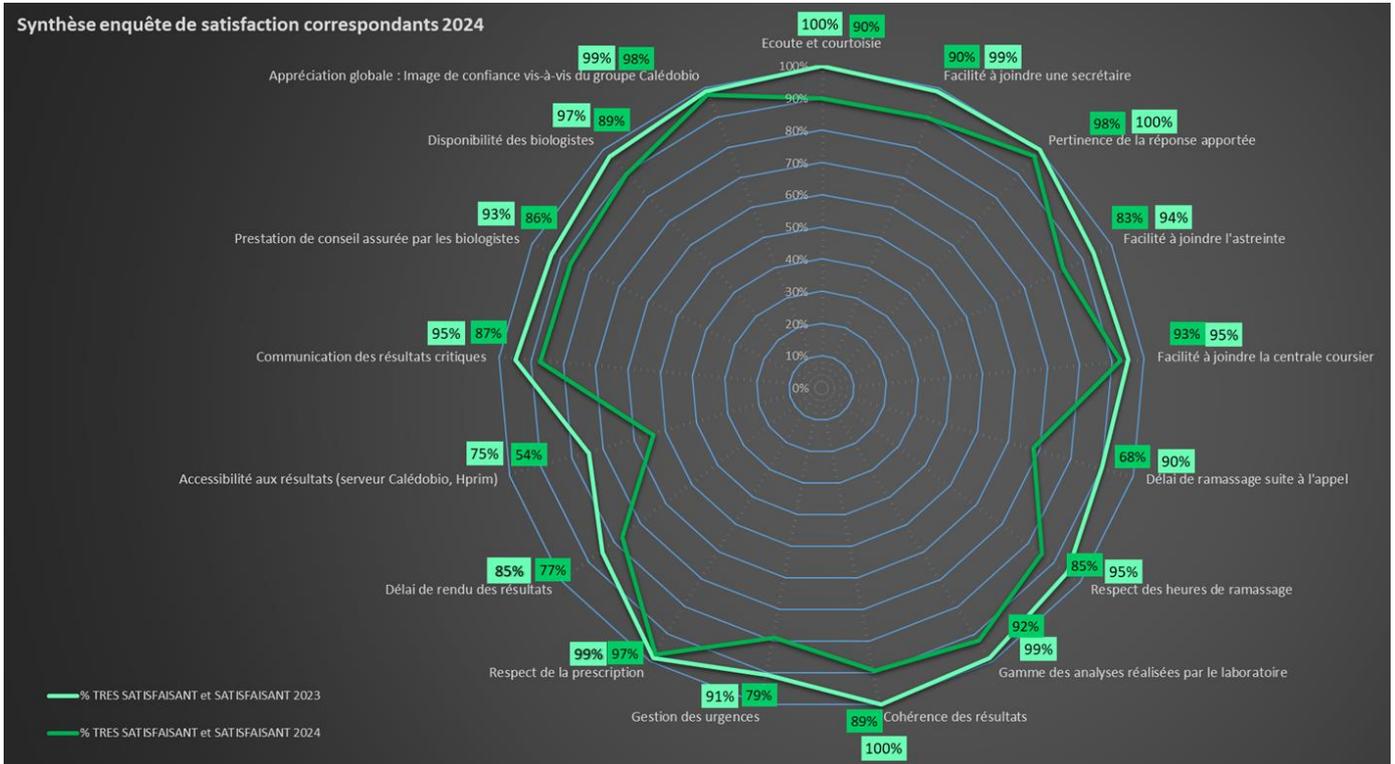


En Janvier 2025, vous avez été sollicité pour participer à notre enquête de satisfaction, menée auprès des établissements de soins suivants : ATIR, CSSR, Clinique, U2NC, Médisud, Maison de retraite, CMS des Iles Loyauté et CMS de la Province Sud. Nous avons obtenu un taux de participation de 93%. Nous vous remercions de votre participation qui nous permet de poursuivre notre démarche d'amélioration continue.

Ci-dessous une synthèse de l'ensemble des réponses de nos correspondants regroupant les données « très satisfaisant et satisfaisant » en comparaison avec 2023 :



L'objectif sur l'appréciation globale : Image de confiance vis-à-vis du groupe Calédobio est atteint à 98%. Nous vous remercions pour votre confiance et fidélité.

Néanmoins, les résultats de cette année mettent en exergue une insatisfaction attribuée à l'accessibilité de notre serveur de résultats. En amont de l'enquête de satisfaction une action était planifiée afin d'améliorer notre prestation. A savoir, la modification de l'infrastructure des serveurs de résultats réalisée fin Mars 2025.

En complément de cette action et dans le but d'optimiser davantage l'accessibilité au serveur MyKali une modification de la durée de connexion a été réalisée, une déconnexion automatique sera programmée après 1h d'inactivité sur le site. A l'issue, une nouvelle connexion sera de ce fait nécessaire. Cette évolution permettra d'assurer une fluidité sur le serveur de résultats. Un mail informatif a été communiqué à tous nos correspondants.

Concernant le délai de rendu des résultats et la gestion des urgences, l'analyse des résultats et les échanges avec nos correspondants nous permettent de mettre en corrélation ce résultat avec les difficultés d'accessibilité aux serveurs de résultats.

Enfin, après analyse approfondie des enquêtes de satisfaction reçues et après les échanges lors des réunions annuelles avec les correspondants il s'avère que les résultats, des deux items « Facilité à joindre l'astreinte » et « Délai de ramassage suite à l'appel », ne sont pas le reflet de la réalité. En accord avec nos correspondants concernés aucune action ne sera réalisée.

Nous vous remercions pour votre précieuse participation qui nous permet de répondre au plus juste à vos attentes. Afin d'évaluer la pertinence et l'efficacité de nos actions, une nouvelle enquête de satisfaction sera réalisée début d'année 2026 via Google Form.