

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION ANNUELLE 2019



1ère partie : Avis général sur notre organisme

1) Le service qui vous est rendu correspond-t- il à vos attentes? **OUI A 97%**

2) Avez-vous des contacts avec vos référents au sein de l'association ?

Oui, de manière suffisante	66%
Oui, mais pas suffisamment	21%
Non, je souhaiterai en avoir davantage	10%
Non, je ne souhaite pas en avoir davantage	3%

3) Si vous avez eu à joindre votre responsable de secteur, que pensez-vous de sa disponibilité ?

Pas satisfaisant	2%
Assez satisfaisant	16%
Satisfaisant ou très satisfaisant	79%
Je n'ai pas eu à joindre mon responsable de secteur	3%

4) Etes-vous satisfait de la transmission des messages ? **OUI A 96%**

5) Comment qualifieriez-vous le service apporté sur l'évolution de la prestation en fonction de vos besoins ? (indépendamment du volume d'heures)

Pas satisfaisant	1%
Assez satisfaisant	2%
Satisfaisant ou très satisfaisant	25%
Non concerné	72%

6) Estimez-vous que notre association respecte vos droits fondamentaux?

A noter que plus de la moitié des bénéficiaires n'ont pas su répondre à cette question, nous avons retenu que ceux qui se sont positionnés.

Non-discrimination / Accompagnement adapté / Information claire et accessible
Liberté de choix du prestataire / Participation aux objectifs / Droit à résilier le contrat
Respect des liens familiaux / Confidentialité des informations / Exercice des droits civiques / Pratique religieuse / Dignité / Intimité

OUI A 97%

2ème partie : Avis sur le travail effectué chez vous

1) Etes-vous satisfait du travail réalisé par votre ou vos intervenants ?	OUI A 98%
2) Comment évaluez-vous votre ou vos intervenants, qui viennent chez vous ?	
..... Amabilité	Satisfait à 96%
..... Discrétion	Satisfait à 96%
..... Disponibilité	Satisfait à 95%
..... Honnêteté	Satisfait à 95%
..... Ponctualité	Satisfait à 94%
3) Avez-vous plusieurs intervenants ?	OUI A 59%
<i>Si OUI, diriez-vous que leur travail est bien coordonné ?</i>	OUI A 93%
4) En cas d' absence maladie de l'intervenant(e) demandez-vous un remplacement ?	OUI A 63%
<i>Si OUI, êtes vous-satisfait de la continuité du service ?</i>	OUI A 87%
5) Lors des congés de l'intervenant€ demandez-vous un remplacement ?	76%
<i>Si Oui, êtes-vous satisfait de la continuité du service ?</i>	91%