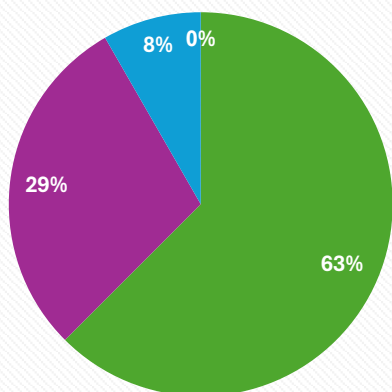


Vous et votre aide à domicile :

Enquête de satisfaction 2024

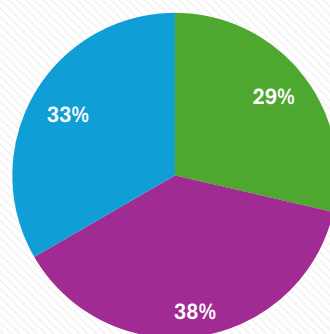
Synthèse

la réponse à vos besoins



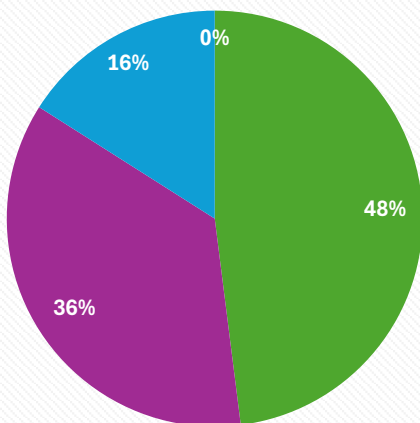
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Insatisfait

la continuité des interventions



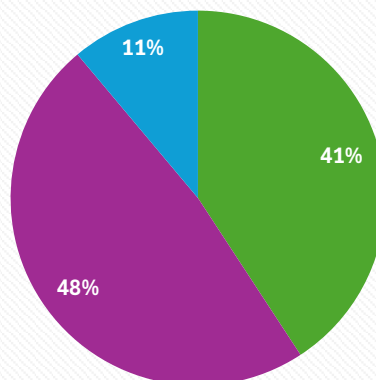
■ Très satisfaisant ■ satisfaisant ■ plutôt satisfaisant

qualité du travail fourni



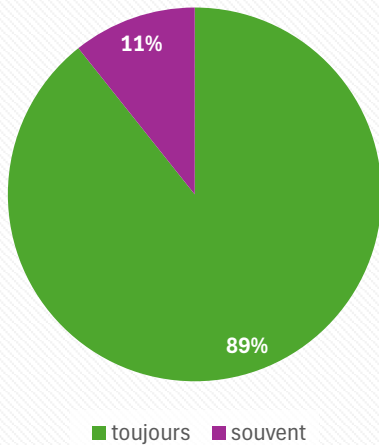
■ Très satisfait ■ satisfait ■ plutôt satisfait ■ insatisfait

satisfaction globale

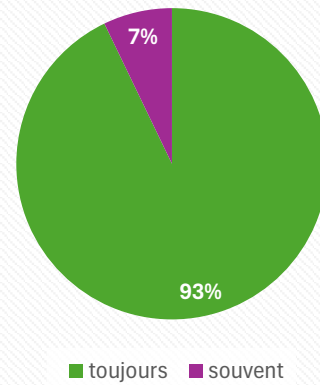


■ très satisfaisant ■ satisfaisant
■ plutôt satisfaisant ■ insatisfaisant

amabilité



ponctualité



LES LEÇONS QUE NOUS TIIONS DE L'ENQUETE :

1 : Nous devons progresser sur la continuité de l'intervention et notamment en cas d'absence de l'intervenant habituel et la mise en place de référents.

2 : Une meilleure efficacité dans la circulation des informations et une coordination renforcée entre les intervenants et le bureau sont essentielles pour garantir une qualité de service encore plus satisfaisante..

3 : Il est essentiel de maintenir un rythme régulier de visites à domicile afin de s'assurer que nos interventions restent en adéquations avec les besoins des bénéficiaires.

Vous et votre aide à domicile :

Enquête de satisfaction 2024

Chère Madame, Cher Monsieur,

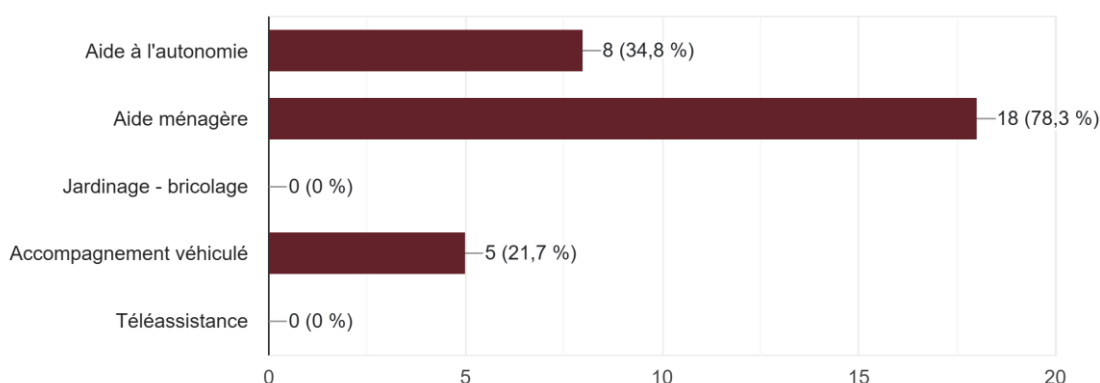
Vous êtes bénéficiaires de services d'Alp'Age Autonomie nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

Nous vous avons sollicité afin de participer à notre enquête de satisfaction annuelle de 2024, et nous vous en remercions du temps que vous nous avez consacré afin d'améliorer nos services et vous proposer des réponses toujours plus adaptées à vos besoins.

Les résultats de cette enquête de satisfaction sont basés sur 30 réponses, ce qui permet d'avoir un taux d'erreur inférieur à 5 %, permettant ainsi de pouvoir en tirer des enseignements fiables.

Les services évalués

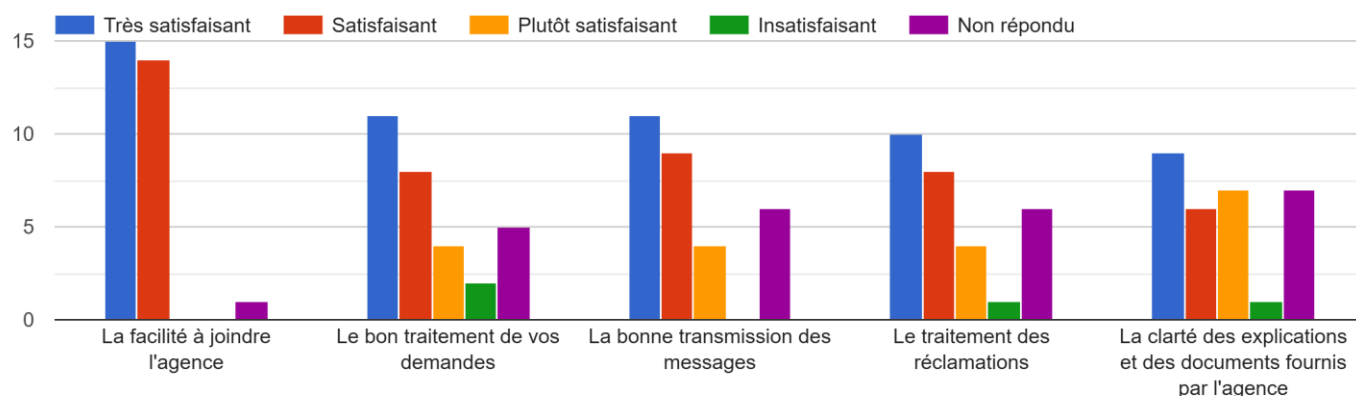
Prestation(s) évaluée(s)
23 réponses



Selon ce graphique, nous constatons que le services de l'aide ménagère comme l'année dernière est dominante . L' accompagnement véhiculé est en augmentation à 21.7% .Aucune personne interrogée ne fait appel à la téléassistance ce qui est compréhensible (les gens les moins autonomes ne sont plus tous en mesure de répondre à cette enquête)

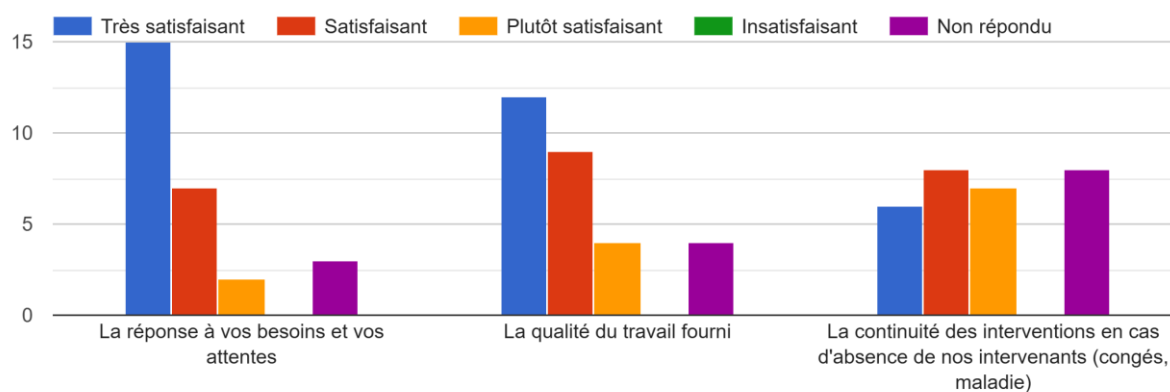
Le faible nombre de réponses concernant la livraison de repas, le jardinage ne nous permet pas d'étudier les résultats sur cette thématique.

2-1 / Que diriez-vous de vos relations avec votre agence sur les points suivants :



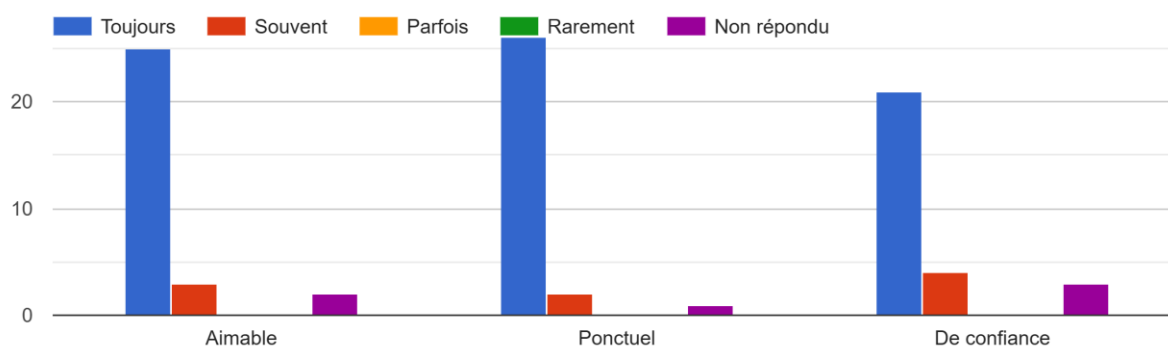
Les bénéficiaires se déclarent majoritairement très satisfaits de la facilité à joindre l'agence ,Toutefois une insatisfaction ressort concernant le traitement des réclamations et demandes

1-2 / Pour l'aide ménagère et l'aide à l'autonomie, que pensez vous des services apportés sur les points suivants :



L'analyse des résultats relatifs à la qualité des services fournis est globalement satisfaisante. La réponse aux besoins est aux attentes ainsi la qualité du travail fourni semble s'être encore améliorée depuis l'année précédente.

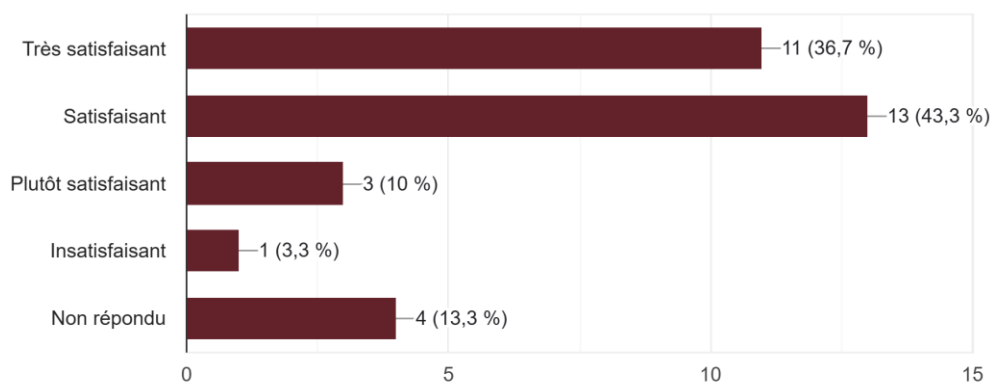
1-3 / Le personnel qui intervient en général chez vous est :



On remarque sur ce graphique que le personnel est plébiscité, que ce soit pour son amabilité, sa ponctualité et le fait qu'il inspire confiance. Nous remercions nos bénéficiaires pour ces retours positifs.

1-4 / Globalement quel est votre avis sur nos prestations :

30 réponses



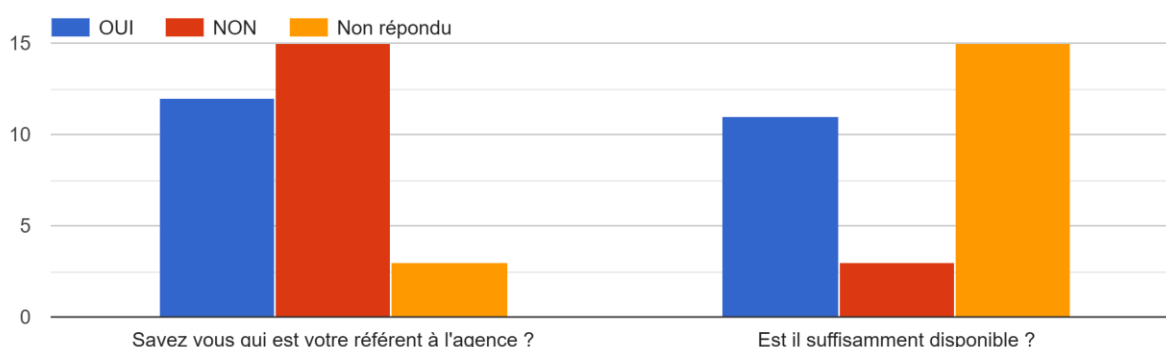
D'une façon générale, 36,7 % des bénéficiaires sont très satisfaits et 43,3 % satisfaits des prestations réalisées pour eux, 10 % sont plutôt satisfait et 3,3% d' insatisfait (en occultant les non-réponses).

Les relations avec l'agence

Les résultats montrent que l'équipe de l'agence s'efforce activement de répondre aux besoins des bénéficiaires selon plusieurs critères d'évaluation.

Quelques avis négatifs ont été exprimés concernant le traitement des demandes et des réclamations. Toutefois, ces retours restent relativement peu nombreux et ne remettent pas en cause la tendance globalement positive observée.

2-2 / Le référent est la personne en charge de votre dossier, il s'occupe de vous à l'agence et se charge de coordonner les prestations à votre domicile.

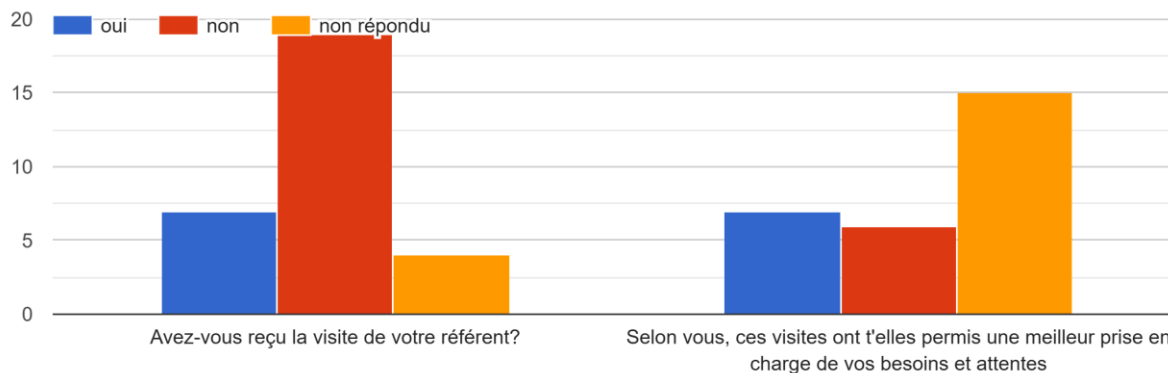


Concernant les référents des bénéficiaires, il apparait que peu de personnes connaissent l'identité de leur référent attitré.

Toutefois, les intervenants ont la possibilité d'accéder à cette information en cas de demande d'un bénéficiaire.

Une amélioration de la communication permettrait de réduire encore davantage les sources d'insatisfaction identifiées.

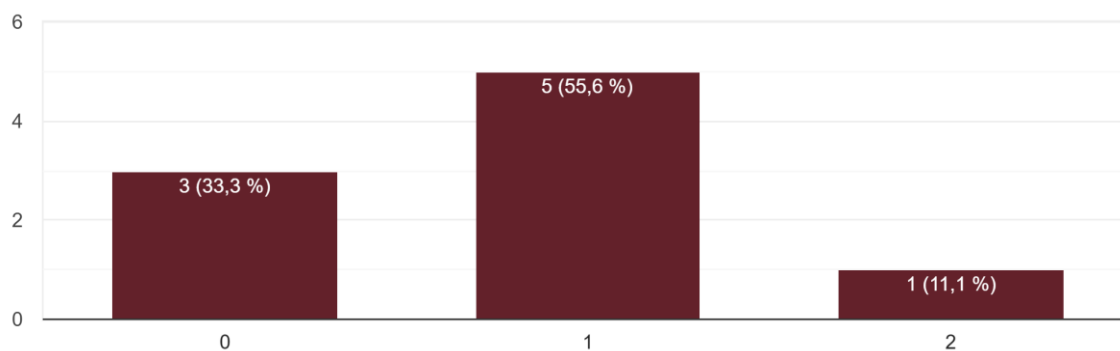
Depuis le démarrage des prestations



Ces résultats s'expliquent en grande partie par le manque de visibilité sur l'identité des référents attitrés.

Combien de fois vous a-t-il rendu visite

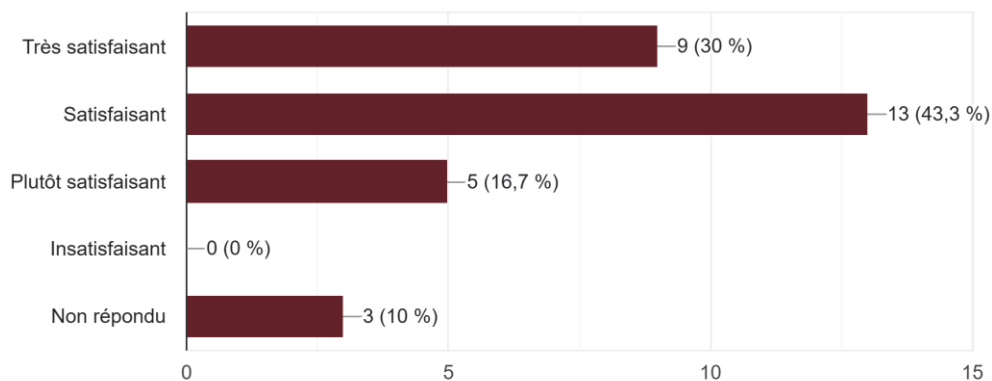
9 réponses



Lorsqu'un bénéficiaire a eu besoin de l'intervention de son référent, ce dernier s'est mobilisé à plusieurs reprises, témoignant d'un suivi actif et réactif.

2-3 / Globalement quel est votre avis sur les relations avec votre agence ?

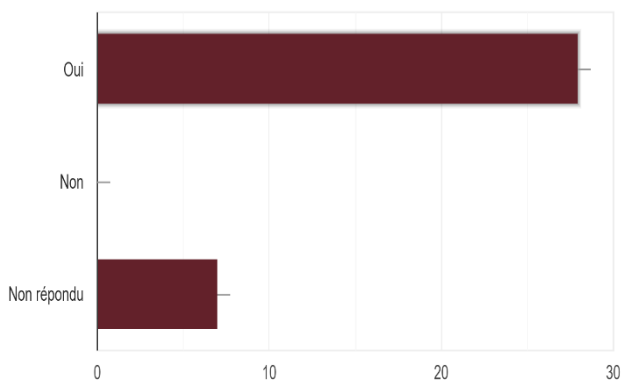
30 réponses



Une majorité de bénéficiaires exprime une forte satisfaction de leurs relations avec l'agence. Ce résultat témoigne de l'engagement et du professionnalisme des équipes en place.

2-4 / Recommanderiez-vous nos prestations à vos proches ?

35 réponses



Enfin 100 % des répondants sont prêts à nous recommander auprès de leurs connaissances (20 % de non répondants) ce qui constitue une belle marque de confiance dont nous apprécions la pleine mesure.

LES LEÇONS QUE NOUS TIIONS DE L'ENQUETE :

- 1 : Nous devons progresser sur la continuité de l'intervention et notamment en cas d'absence de l'intervenant habituel et la mise en place de référents.
- 2 : Une meilleure efficacité dans la circulation des informations et une coordination renforcée entre les intervenants et le bureau sont essentielles pour garantir une qualité de service encore plus satisfaisante..
- 3 : Il est essentiel de maintenir un rythme régulier de visites à domicile afin de s'assurer que nos interventions restent en adéquations avec les besoins des bénéficiaires.

Maintenons le Lien !

Afin d'échanger autour de votre expérience avec nos équipes, de vos ressentis et vos éventuelles propositions, toute l'équipe d'Alp'Age Autonomie se tient à votre disposition par téléphone au **04.92.24.82.03** ou par mail à l'adresse **contact@alpage-services.fr**

N'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions, ensemble, mieux répondre à vos attentes Vos retours réguliers contribuent à améliorer nos services. Aussi, nous nous permettrons de vous contacter prochainement afin de connaître vos appréciations concernant l'année 2025.