

## RAPPORT D'ANALYSE DE L'ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION

Période d'envoi des questionnaires : **NOVEMBRE – DECEMBRE 2020**

Date réalisation du rapport : **JANVIER 2021**

Nombre de questionnaires adressés (cf. liste des bénéficiaires) : 125

Nombre de questionnaires complets renvoyés : 82 (soit 65% de retour)

### I- Satisfaction / prestations à domicile

	Très Bien	Bien	A améliorer
Q01 –Les bénéficiaires jugent les prestations réalisées, par rapport à leur demande :	56%	41%	3%
Q02 –En moyenne, ils jugent le niveau de compétence de leur aide à domicile :	50%	46%	4%

Q03- Dans le détail, les bénéficiaires estiment que les prestations en matière d'aide :

	Nbre de bénéf. concernés	Très Bien	Bien	A améliorer
Q031 -à la toilette		80%	20%	
Q032 -à l'habillage		80%	20%	
Q033 -aux transferts (lever du lit, du fauteuil...)		100%		
Q034 -à la préparation des repas		75%	25%	
Q035 -à la prise des repas		100%		
Q036 -aux courses		68%	31%	1%
Q037 -au ménage		58%	38%	4%
Q038 -à l'entretien du linge		59%	38%	3%
Q039 -aux déplacements intérieurs		62%	34%	4%
Q0310 -aux déplacements extérieurs		46%	52%	2%
Q0311 -à la gestion		62%	38%	
Q0312 -morale et psychologique		49%	49%	2%

	Très Bien	Bien	A améliorer
Q04 –Dans le domaine du respect des horaires prévus, nos bénéficiaires trouvent que leur aide à domicile ont un comportement sur			
Q041 –l’heure d’arrivée	66%	31%	3%
Q042 –l’heure de départ	64%	35%	1%

**2-GESTION DES REMPLACEMENTS**

	Très Bien	Bien	A améliorer
Q06 –En cas d’absence de leur aide à domicile, les bénéficiaires jugent le niveau d’information donné par l’association :	33%	51%	16%
Q07 –Les propositions de remplacement sont jugées :	26%	59%	15%
Q08 –La qualité de travail des remplaçantes est :	22%	50%	28%

**3-NIVEAU DE QUALITE DES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL DE L’ASSOCIATION**

	Très Bien	Bien	A améliorer
Q09 –Les bénéficiaires jugent leur niveau d’entente avec leur aide à domicile :	69%	29%	2%
Q10 Les relations avec le personnel administratif de l’association sont jugées, en particulier en matière de :			
Q101 -Facilité de contact ?	69%	30%	1%
Q102 -Politesse ?	76%	23%	1%
Q103 -Ecoute ?	67%	30%	3%
Q104 -Respect de la demande ?	64%	32%	4%
Q11 –Les efforts de communication de l’association apparaissent :	45%	51%	4%

**4- APPRECIATION DE LA GESTION ADMINISTRATIVE**

	Très Bien	Bien	A améliorer
Q12 –Les bénéficiaires ont un niveau de confiance vis-à-vis des règles de facturation :	54%	44%	2%
Q13 - Les bénéficiaires ont un niveau de confiance vis-à-vis de l’association lorsqu’ils doivent confier des informations personnelles ? (exemples : constitution de dossier, demande d’aide financière)	53%	45%	2%

Q14- Les Bénéficiaires donnent une note générale moyenne de :

**17.25/ 20**

Q15 - % recommanderaient vous à un(e) ami(e) l’Association ENTR’AIDE A DOMICILE ? 98%

Q16 -% Souhaiteraient que l'association leur propose d'autres services ? 34%

Q17 - Type de prestations supplémentaires souhaités?

	%
- Petits travaux	
- Grand nettoyage – lessivage	
- Accompagnement banque	
- Gestion courriers – démarches administratives	
- Accompagnement en voiture	
- Personne de compagnie - lecture	



Dossier	Nom	Prénom	Adresse	CP
CF00795	AL ALI	Layla	115 Boulevard Lefebvre	75015
CF00766	ALEZRAH	Esther	7 Rue Bois Le vent	75016
CF00754	ALLAIRE	Béatrice	66 Rue de DantzigHall	175015
CF00578	AMIACHE	Aziza	1 avenue de la Porte Br	75015
CF00837	ANTSIFEROV	Vladimir	119 Rue Brancion	75015
CF00564	ANZALONE	Sophie	50 Boulevard LEFEBVR	75015
CF00021	AZZI	Khadra	20, rue des quatres Frèr	75015
CF00869	AZZI	Tahar	20 Rue des 4 Frères Pei	75015
CF00821	BACHESAIS	Fathia	85 Boulevard Lefebvre	75015
CF00740	BARONA	Santiago	2 Square Albert Bartholc	75015
CF00722	BARONA FARRERAS	Emilienne	2 SQUARE ALBERT BA	75015
CF00662	BAZIN	Hélène	1 rue du lieuvine	75015
CF00886	BELAZOUZ	Zouhir	10 bis rue des Frères Mç	75015
CF00847	BEN HAMOUDA	Habiba	119 Boulevard LEFEBVI	75015
CF407	BENSAID	Nicolas	4 RUE LEON DIERX	75015
CF00870	BERRIDGE	Eveline	5 boulevard Victor	75015
CF00860	BIANCO	Thérèse	23 rue CHEVERT	75007
CF00789	BLANCHET	Patrick	2 Rue Cournot	75015
CF00697	BOCK	BRIGITTE	53 RUE DE LOURMEL	75015
CF00888	BOMMEL	Claudine	2 Passage de dantzig "	75015
CF00764	BOUTIN	Huguette	233 Rue de VaugirardRè	75015
CF352	BRACON	Mireille	77 bld LEFEBVRE Esc	75015
CF00704	BREGEGERE	Nicole	NOUVELLE MAISON IS	75015
CF00884	BRUN	Gérard	71 rue du théâtre	75015
CF00865	CAO -THAI	Nguyet Nga	139 Rue De L'Ouest	75014
CF00745	CARIGIET	Janine	21 Rue Léon Lhermitte	75015
CF00734	CHERY	Orilia	101 Avenue Emile Zola	75015
CF00774	CHEVRIER	Georges	4 Square Albert Bartholc	75015
CF00885	CONFAIS	Isabelle	16 rue du Président Wilç	94250
CF00809	COUANON	Marie-Françoise	70 rue Bargue	75015
CF00477	CROUHY	Sonia	17, rue des PERICHAU>	75015
CF00816	CULLERRE	Renée	10 BIS rue de la croix ni	75015
CF00778	CUSINBERCHE	Christiane	47 Rue Bargue	75015
CF00124	DANAN	Messaouda	7, rue de VOUILLE Esc	75015
CF424	DEBANNE	Mauricette	119 BD LEFEBVRE esc	75015
CF00784	DECHARTE	Robert	10 Rue Edmond Roger	75015
CF00730	DELAMBRE	Dolores	111 Rue Cambronne	75015
CF00791	DELHOSTE	Anne-Marie	14 Place Etienne Pernet	75015
CF00782	DENIZARD	Marie	88 Avenue Albert Bartho	75015
CF00592	DE SAINT LEGER	Constance	106 ter rue Olivier de Sç	75015
CF00506	DREIDI	Kaddour	22 rue du HAMEAU bat	75015
CF00875	DUBESSET	Micheline	85 bd lefebvre Hall 10	75015
CF00650	DUFLOS	Jacques	112 Rue Brancion	75015
CF00882	DUMEZ	Emmanuelle	3 Rue des Morillons	75015
CF00647	DUTEIL	Elisabeth	75 Rue Dutot	75015
CF00723	EL HATTABI	Fatima	27 Rue de DesaixChez l	75015
CF00166	FAURE	Philippe	31, rue VIOLET	75015
CF467	FRESNEL	Pierre	54, rue du Docteur Finla	75015
CF00876	GAILLARD	Claude	66 rue de DAntzig hall 1	75015
CF535	GAUTHIER	Jeannine	148 Bd de Grenelle	75015
CF00819	GOUIN	Monique	140 Rue Saint Charles	75015
CF00215	GOUNOT	Jean -Marie	85 Boulevard LEFEBVR	75015
CF00880	GOURSKY	Vsevolod	186 rue de la Croix Nive	75015
CF410	GUILLEMAIN	Mireille	82 bd LEFEBVRE	75015



CF00792	GUIRAUD	Nicole	18 rue Nelaton	75015
CF00771	HAMADACHE	Hamid	149 Rue Raymond Loss	75014
CF00811	HAMADI	Sabrina	51 Rue Dutot	75015
CF00864	HAMICHI	Slimane	29 rue Santos Dumont	75015
CF00586	HERVOUET	Ginette	68 Rue de la Fondary	75015
CF00669	HOANG	Thuy Van Victorine	4 Rue Léon Delagrang	75015
CF00244	HUIGNARD	Jacques	56, rue LACORDAIRE	75015
CF00797	JANUARD	Anne-José	16 rue Cler	75007
CF00872	JOVANOVIC	Mirian	66 rue de Dantzig Hall 1	75015
CF00887	KALFANE	Nabadkano	69 rue de Brancion	75015
CF00752	KALIFA	Joseph	31 Rue Robert Lindet	75015
CF00729	KATZ	Lidy	53 RUE DU THEATRE	75015
CF00699	LAVAL	Renée	75 Rue Olivier De Serre	75015
CF00645	LEFEBVRE	Michelle	112 Rue Brancion Escali	75015
CF00700	LELIEVRE	Guillaume	63 Rue de l'Amiral Rous	75015
CF00762	LENRIOT RIVALIN	Christine	7 Rue de La Montagne c	75015
CF00763	LEPRINCE	Christian	4 Avenue de la Porte de	75015
CF00286	LEVASSEUR	Elisabeth	66 Boulevard PASTEUR	75015
CF00293	MAGANA	Anne-Marie	169, rue de la CROIX NI	75015
CF367	MAHFOUDA	Delphine	36 rue CAUCHY Bat far	75015
CF00644	MAJERI	Serge	115 Boulevard Lefebvre	75015
CF00547	MALLARME	Christiane	17 rue des PERICHAUX	75015
CF00783	MAROUF	Lahouaria	127 Rue Falguière	75015
CF00769	MECHOU	Belkacem	6 Rue Lhuillier	75015
CF00800	MELLOUK	Saliha	9 place Falguière	75015
CF394	MELSEN	Marcelle	68 rue Desnouettes	75015
CF166	MERIGOUT	Jeannine	6 rue Auguste DORCHA	75015
CF00493	MERLE	Nicole	3 rue Saint Christophe	75015
CF00674	MERZOUGUI	Fatima	35 AVENUE DE LA POF	75015
CF00776	MISE EN PLACE		40 RUE DE DANTZIG	75015
CF00825	MOJERET	Françoise	36 rue des Cévennes	75015
CF00852	MOTSCH	JACQUELINE	77 BOULEVARD LEFEV	75015
CF00515	MOURCHAD	Catherine	77 Boulevard LEFEBVR	75015
CF00826	NADARAJAH	Mathanarani	18 rue de l'Eure	75014
CF00749	PAJANACCI	Jocelyne	45 Rue Brancion	75015
CF00335	PANCHERET	Ginette	112, rue BRANCION et	75015
CF00746	PAUC	Jean-Phillippe	3 rue YVART	75015
CF00583	PERATHONER	Catherine	14 rue César Franck	75015
CF00717	PERROTTE	Gilbert	199 TER RUE DE LA C	75015
CF00672	PLAIEZ	Jeannine	4 ALLEE DES FRERES	75015
CF00879	POULET	Nicole	14 rue des 4 frères Peig	75015
CF00667	POUPARD	Didier	107 rue de Lourmel	75015
CF00369	PREIRA	Johana	119 Boulevard LEFEBVI	75015
CF525	PROFIT	Anne-Marie	6 Avenue de la Porte Br	75015
CF00728	QUENEVEAU	Jean-Jacques	134 RUE DE JAVEL	75015
CF00593	QUERRIEN	Anne	124 Avenue du Maine	75014
CF00834	RAVEL	Francoise	13 rue De Presles	75015
CF220	REICHE	Tatiana	5, rue Auguste VITU	75015
CF00803	ROBERT	Caroline	4 rue Thureau Dangin	75015
CF00654	ROBERT	Simone	52 rue Vasco de Gama	75015
CF00387	ROBIN	Aline	9 rue de la Convention	75015
CF00652	ROGER	Micheline	127 Rue FalguièreHALL	75015
CF00389	RONXIN	Jacqueline	16 rue MODIGLIANI Ba	75015
CF00510	ROSEMOND	Monique	119 boulevard LEFEBVF	75015
CF00831	ROUSSAT	Geneviève	42 Rue de DantzigEscal	75015

CF00561	RUBY	Denise	2 rue LEFEBVRE esc A 75015
CF00854	RUCHON	Ginette	18 RUE DE DANTZIGES 75015
CF00401	SAMBOURG	Andrée	74 rue DESNOUETTES 75015
CF00410	SILBER	Pierre	40 Rue VAUGELAS 75015
CF00707	SOPHROLOGIE	FRIEDMANN NATHA	112 RUE BRANCION 75015
CF00670	SPENGLER	Michel	16 RUE DE VOUILLE 75015
CF00817	SPENTZAS	Sophie	14 rue des 4 frères peigr 75015
CF00855	TABET	Souheil	119 Boulevard Lefebvre 75015
CF511	TAHRI	Michèle	112 rue Brancion esc 15 75015
CF00655	TERTRAIS	Luc	13 rue Ginoux 75015
CF00848	TORT	Alfred	1 rue du Bocage 75015
CF00796	TRAN	Thi Tiet	127 Rue FalguièreHall A 75015
CF216	VINCENT SERANO	Rosa	36 bis, rue du COTENTI 75015
CF00846	VU	Thi Oanh	78 Avenue de Suffren B: 75015
CF00883	WERNER	Francoise	131 rue du Cherche Mid 75015
CF00878	YAGI	Ryoko	33 rue de la Gaieté 75014

Ville	Secteur	Téléphone
PARIS 15		Mob :06 21 01 68 51
PARIS 16		Dom :01 84 06 92 45 Mob :06 64 82 80 26
PARIS 15		Dom :01 45 32 14 56
PARIS		Dom :pas de tel sourde
PARIS		Mob :06 09 43 91 26
PARIS 15		Dom :09 86 20 24 64
PARIS		Dom :09 53 96 10 03
PARIS 15		Dom :09 53 96 10 03
PARIS 15		Dom :09 54 98 92 74
PARIS 15		Dom :01 48 28 79 45
PARIS		Dom :01 48 28 79 45
PARIS		Dom :06 07 88 69 92
PARIS		Mob :07 81 85 18 93
PARIS		Dom :06 11 39 89 03
PARIS		Dom :01 45 39 46 29
PARIS		Dom :06 58 46 16 66
PARIS 07		
PARIS 15		Mob :06 87 49 45 38
PARIS		Mob :06 83 61 95 93
PARIS 15		Mob :06 18 51 78 01
PARIS 15		Mob :06 83 46 39 11
PARIS		Dom :01 71 60 85 11 Mob :06 34 16 46 62
PARIS		Dom :01 43 92 15 00
PARIS 15		Mob :06 78 57 15 35
PARIS 14		Mob :06 62 36 80 40
PARIS 15		Mob :06 58 23 17 23
PARIS 15		Mob :06 24 35 18 37
PARIS		Mob :06 43 44 09 34
GENTILLY		Mob :06 29 42 16 32
PARIS 15		Dom :01 74 64 60 81 Mob :06 23 24 04 09
PARIS		Dom :01 45 33 24 06
PARIS 15		Mob :06 22 85 06 19
PARIS 15		Mob :06 61 30 51 85
PARIS		Dom :01.45.31.64.04
PARIS		Dom :01 48 28 71 17 Mob :06 86 90 26 30
PARIS		Dom :01 45 78 10 56 Mob :07 62 11 80 16
PARIS		Dom :01 43 06 86 43
PARIS		Mob :06 20 78 61 95
PARIS 15		Dom :01 43 70 24 56
PARIS		Dom :01 45 33 23 00 Mob :06 31 48 40 59
PARIS 15		Mob :06 99 72 53 99
PARIS		Dom :01 45 32 55 07 Mob :06 82 44 21 70
PARIS		Dom :01 45 30 18 42 Mob :06 20 37 00 32
PARIS		Dom :06 48 18 84 54
PARIS 15		Mob :06 85 01 55 75 Bur :06 85 01 55 75
PARIS 15		Mob :06 08 02 47 04
PARIS		Dom :01 40 59 05 58 Mob :06 15 28 10 63
PARIS		Dom :01 45 79 58 74
PARIS		Dom :01 42 50 69 01
PARIS		Dom :01 47 83 47 61
PARIS 15		Dom :01 45 77 64 58
PARIS		Dom :06 67 30 56 33
PARIS		Mob :09 50 96 18 81
PARIS		Dom :01 76 67 10 03 Mob :06 20 42 46 62



PARIS 15 Dom :01 40 59 86 78 Mob :06 27 80 02 66  
PARIS 14 Mob :07 66 28 75 66 Bur :07 58 01 26 45  
PARIS Mob :07 53 11 66 07  
PARIS Mob :06 44 14 68 67  
PARIS 15 Mob :06 70 63 54 51  
PARIS Dom :01 55 76 62 79 Mob :06 33 74 89 16  
PARIS Dom :01 45 54 63 36 Mob :06 23 43 53 57  
PARIS 07 Dom :01 45 55 88 20  
PARIS Dom :06 17 69 81 19  
PARIS Dom :01 45 32 10 40  
PARIS Dom :01 45 31 59 66 Mob :06 61 56 74 70  
PARIS Dom :01 45 78 21 28 Mob :06 31 88 80 86  
PARIS 15 Dom :01 44 24 85 45  
PARIS Dom :06 09 76 42 79 Mob :06 09 76 42 79  
PARIS 15 Dom :09 72 85 84 19 Mob :07 68 97 39 75  
PARIS  
PARIS Mob :06 41 48 35 54 Bur :01 56 36 19 97  
PARIS Dom :01 43 20 76 33 Mob :06 77 63 76 39  
PARIS Dom :01 40 60 61 57 Mob :06 51 80 18 30 Bur :zoemagana@hotmail.fr  
PARIS Dom :06 31 11 92 04 Mob :06 31 11 92 04 Bur :01 49 96 33 64  
PARIS 15 Dom :07 58 75 47 52  
PARIS Mob :06 26 77 76 64  
PARIS 15 Dom :01 75 50 35 15  
PARIS 15 Mob :06 18 96 39 57  
PARIS 15 Dom :01 45 45 76 12  
PARIS Mob :06 34 48 93 81  
PARIS Dom :01 45 67 64 23 Mob :06 81 38 72 47  
PARIS 15 Dom :01 45 75 86 44 Mob :02 33 40 22 61  
PARIS Dom :06 81 39 29 29  
PARIS 15 Dom :01 45 31 31 36  
PARIS 15 Dom :01 45 57 99 91  
PARIS 15 Dom :01 71 60 85 11 Mob :06 46 41 21 77  
PARIS 15 Mob :07 84 62 94 52  
PARIS 14 Dom :01 45 45 64 89 Mob :07 61 01 48 47  
PARIS 15 Dom :01 45 31 58 98 Mob :06 44 98 52 99 Bur :09 50 78 13 61  
PARIS Dom :01 56 36 01 51  
PARIS Dom :06 74 92 71 12  
PARIS Mob :06 22 23 02 53  
PARIS Dom :01 48 28 48 95  
PARIS Dom :01 72 38 38 97 Mob :06 58 25 78 05  
PARIS Dom :01 45 75 74 78 Mob :06 26 92 50 13  
PARIS Mob :06 07 85 57 23  
PARIS Dom :01.48.28.06.57  
PARIS Dom :01 45 32 41 63  
PARIS Dom :06 88 85 67 63  
PARIS 14 Dom :01 43 22 41 00 Mob :06 70 29 28 48  
PARIS Dom :01 47 34 02 71  
PARIS Dom :01 45 78 98 04  
PARIS 15 Mob :06 63 08 26 74  
PARIS Dom :01 45 32 65 15  
PARIS Dom :01 45 77 57 61  
PARIS Dom :01 45 67 76 69 Mob :06 88 07 78 60  
PARIS Mob :06 41 04 34 13  
PARIS 15 Dom :01 45 33 29 15 Mob :06 47 38 72 20  
PARIS Dom :01 45 33 19 77

PARIS 15	Dom :01 75 51 62 61 Mob :07 69 92 56 36
PARIS 15	Dom :01 48 42 36 32
PARIS	Dom :01 45 31 93 75
PARIS	Dom :0148 56 62 76 Mob :06 07 41 83 69
PARIS 15	Mob :06 26 83 26 79
PARIS	Dom :06 09 15 12 54 Mob :01 70 69 24 15
PARIS 15	Mob :06 16 68 14 82
PARIS 15	Dom :06 12 33 53 75
PARIS	Dom :01.71.60.18.35 Mob :06 16 47 15 59
PARIS	Dom :01 45 77 55 27
PARIS	Dom :06 13 61 08 69
PARIS	Dom :01 47 83 89 64 Mob :06 09 59 32 65
PARIS	Mob :06 62 31 79 59
PARIS	
PARIS	Dom :01 47 34 07 35
PARIS 14	Mob :06 13 88 63 21



Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé  
Sous-direction de l'autonomie

Objet : comparateur Monaideàdomicile- publication des résultats de l'enquête de satisfaction 2020

Paris, le 07 avril 2021

Madame, Monsieur,

En fin d'année 2020, la DASES a organisé, en partenariat avec la CNAV, une enquête de satisfaction concernant les services d'aide et d'accompagnement à domicile parisiens.

Un peu plus de 14 000 courriers d'enquête ont été adressés à l'ensemble des bénéficiaires de l'APA, de la PCH et de l'aide sociale légale à Paris.

Près de 6900 questionnaires ont été retournés à la Ville de Paris, à l'aide de l'enveloppe T fournie. Sur ces 6900 questionnaires, 6550 ont pu être exploités pour le traitement de l'enquête.

J'ai le plaisir de vous communiquer par le présent courrier, les résultats obtenus par votre service d'aide et d'accompagnement à domicile.

Ces résultats seront publiés sur le comparateur officiel de services d'aide et d'accompagnement à domicile de la Ville de Paris [monaideadomicile.paris.fr](http://monaideadomicile.paris.fr).

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

La sous-Directrice de l'Autonomie

Gaëlle TURAN-PELLETIER

c

c

c

c

Voici les statistiques détaillées pour le SAAD **ENTRAIDE** :

Pour un total de 53 avis,

94% ont répondu « Tout à fait » ou « Plutôt oui » à la question « Avez-vous une bonne relation avec les personnes qui interviennent à votre domicile ? »

81% ont répondu « Tout à fait » ou « Plutôt oui » à la question « Les personnes qui interviennent à votre domicile sont-elles compétentes ? »

87% ont répondu « Tout à fait » ou « Plutôt oui » à la question « Les personnes qui interviennent à votre domicile arrivent-elles à l'heure ? »

87% ont répondu « Tout à fait » ou « Plutôt oui » à la question « Est-ce souvent la même personne qui intervient à votre domicile ? »

74% ont répondu « Tout à fait » ou « Plutôt oui » à la question « Est-ce que vous arrivez à joindre facilement votre service d'aide à domicile ? »

87% ont répondu « Tout à fait » ou « Plutôt oui » à la question « Est-ce que le service d'aide à domicile est à votre écoute lorsque vous rencontrez une difficulté ? »

Récapitulatif :

Sur 53 avis

Critère	Pourcentage de satisfaction
Relation	94%
Compétence	81%
Ponctualité	87%
Stabilité	87%
Communication	74%
Empathie	87%
Satisfaction générale	87%

