



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 2021

Paris, le 23 mars 2022

Madame, Monsieur,

En fin d'année 2021, la DASES a organisé, en partenariat avec la CNAV, une enquête de satisfaction concernant les services d'aide et d'accompagnement à domicile parisiens.

14 106 courriers d'enquête ont été adressés à l'ensemble des bénéficiaires de l'APA, de la PCH, de l'aide sociale légale et de la CNAV à Paris.

Plus de 7000 questionnaires ont été retournés à la Ville de Paris, à l'aide de l'enveloppe T fournie. La quasi-totalité de ces questionnaires a pu être exploitée 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

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

Pour un total de **51** avis,

96% ont répondu « Tout à fait » ou « Plutôt oui » à la question « Avez-vous une bonne relation avec les personnes qui interviennent à votre domicile ? »

86% ont répondu « Tout à fait » ou « Plutôt oui » à la question « Les personnes qui interviennent à votre domicile sont-elles compétentes ? »

84% ont répondu « Tout à fait » ou « Plutôt oui » à la question « Les personnes qui interviennent à votre domicile arrivent-elles à l'heure ? »

78% ont répondu « Tout à fait » ou « Plutôt oui » à la question « Est-ce souvent la même personne qui intervient à votre domicile ? »

78 % 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 ? »

82% 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 51 avis**

**ENTRAIDE**

| Critère                      | Pourcentage de satisfaction |
|------------------------------|-----------------------------|
| Relation                     | 96%                         |
| Compétence                   | 86%                         |
| Ponctualité                  | 84%                         |
| Stabilité                    | 78%                         |
| Communication                | 78%                         |
| Empathie                     | 82%                         |
| <b>Satisfaction générale</b> | <b>88%</b>                  |

