

RAPPORT D'ANALYSE DE L'ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION

Période d'envoi des questionnaires : JANVIER 2024

Date réalisation du rapport : Avril 2024

Nombre de questionnaires adressés (cf. liste des bénéficiaires) : 126

Nombre de questionnaires complets renvoyés : 57 (soit 69% de retour)

I- Satisfaction / prestations à domicile

	Très Bien	Bien	A améliorer
Q01 –Les bénéficiaires jugent les prestations réalisées, par rapport à leur demande :	73%	25%	2%
Q02 –En moyenne, ils jugent le niveau de compétence de leur aide à domicile :	75%	22%	3%

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 :	46%	41%	13%
Q08 –La qualité de travail des remplaçantes est :	38%	50%	12%

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 :	64%	34%	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)	63%	35%	2%

Q14- Les Bénéficiaires donnent une note générale moyenne de :

18.35/ 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 souhaitées?

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