

II- COMPARAISON ENQUETE DE SATISFACTION

1ère partie : VOUS PROFIL DES PERSONNES DE L'ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF

1) Situation familiale: quelle est votre situation?

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------|------|------|------|------|------|
| Célibataire | 7 | 11 | 10 | 3 | 10 |
| Marié | 42 | 28 | 32 | 33 | 26 |
| Vie maritale | 2 | 36 | 6 | 8 | 3 |
| Veuf(ves) | 36 | 0 | 37 | 33 | 31 |
| Séparé | 7 | 5 | 5 | 7 | 2 |
| Non réponse | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| Autres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 96 | 81 | 92 | 84 | 72 |

2) Age: quel est votre âge?

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------|------|------|------|------|------|
| 18 et 30 ans | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 31et 50 ans | 12 | 11 | 13 | 10 | 11 |
| 51 et 65 ans | 5 | 3 | 13 | 14 | 6 |
| 65 et plus | 78 | 65 | 63 | 59 | 54 |
| Non réponse | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 96 | 81 | 92 | 84 | 72 |

3) Nombre d'enfants de moins de 14 ans

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------|------|------|------|------|
| Nombre d'enfants | 19 | 15 | 16 | 15 |
| Nombre de familles | 6 | | | |

3) Nombre d'enfants à charge de plus de 14 ans

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------|------|------|------|------|
| Nombre d'enfants | 4 | 13 | 9 | 12 |
| Nombre de familles | 4 | | | |

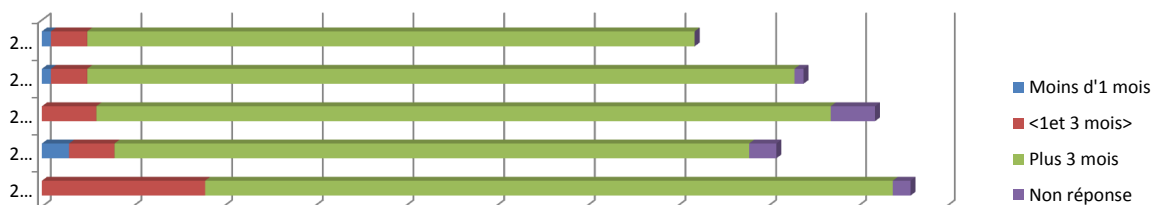
L'échantillon est globalement identique aux années précédentes avec une majorité de personnes veuves ou mariées ayant plus de 65 ans.

2ème partie : NOTRE OFFRE

A) L'ORGANISATION

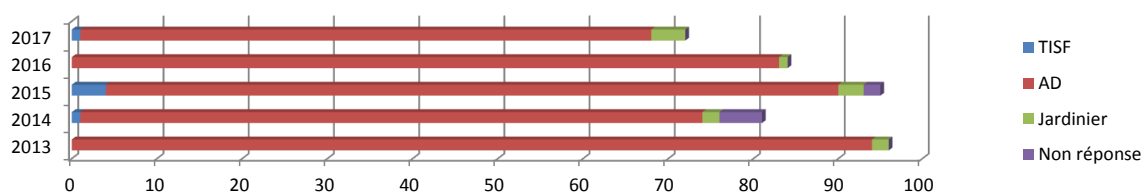
4) Durée de l'aide

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|----------------|------|------|------|------|------|
| Moins d'1 mois | 0 | 3 | 0 | 1 | 1 |
| <1et 3 mois> | 18 | 5 | 6 | 4 | 4 |
| Plus 3 mois | 76 | 70 | 81 | 78 | 67 |
| Non réponse | 2 | 3 | 5 | 1 | 0 |
| Total | 96 | 81 | 92 | 84 | 72 |



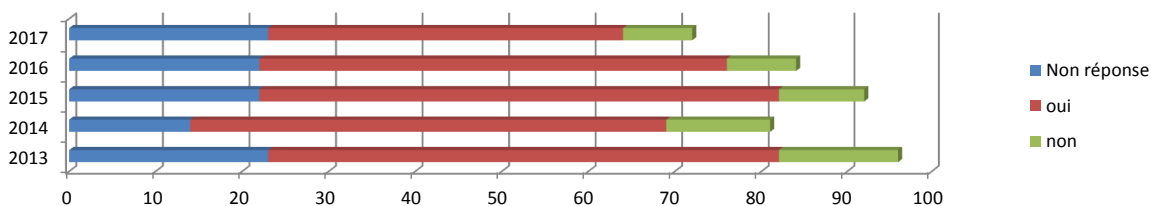
5) Type d'intervenant

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------|------|------|------|------|------|
| TISF | 0 | 1 | 4 | 0 | 1 |
| AD | 94 | 73 | 86 | 83 | 67 |
| Jardinier | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 |
| Non réponse | 0 | 5 | 2 | 0 | 0 |
| Total | 96 | 81 | 95 | 84 | 72 |



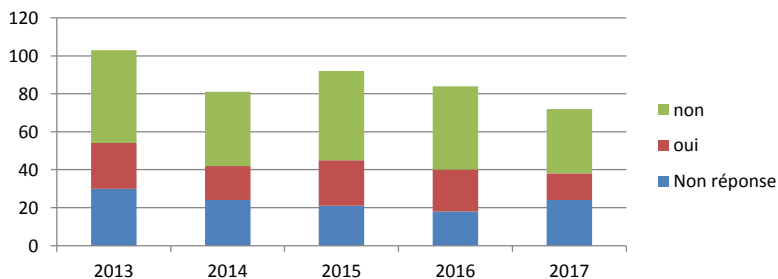
6) Changement d'intervenant prévu: Avez-vous été averti au préalable d'un changement d'intervenant ?

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------|------|------|------|------|------|
| Non réponse | 23 | 14 | 22 | 22 | 23 |
| oui | 59 | 55 | 60 | 54 | 41 |
| non | 14 | 12 | 10 | 8 | 8 |
| Total | 96 | 81 | 92 | 84 | 72 |



7. Gêne occasionnée - Cela a-t-il été gênant pour vous ?

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------|------|------|------|------|------|
| Non réponse | 30 | 24 | 21 | 18 | 24 |
| oui | 24 | 18 | 24 | 22 | 14 |
| non | 49 | 39 | 47 | 44 | 34 |
| Total | 96 | 81 | 92 | 84 | 72 |



Les personnes ayant répondu à ce questionnaire sont aidées pour la majorité par une aide à domicile depuis plus de 3 mois. On peut noter que, même si les personnes sont prévenues des changements d'intervenant, ces changements occasionnent une gêne pour 29 % des personnes accompagnées. Le désagrément est donc moins important qu'avant.

B) NOTRE COMMUNICATION

8- Connaissance de l'association

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|----------------|------|------|------|------|------|
| Non réponse | 4 | 4 | 26 | 0 | 0 |
| Presse | 2 | 0 | 83 | 1 | 1 |
| Tract, affiche | 10 | 3 | 0 | 2 | 6 |
| Relation | 33 | 44 | 0 | 55 | 41 |
| Professionnel | 32 | 23 | 0 | 16 | 13 |
| Autre | 15 | 7 | 0 | 10 | 11 |
| Total | 96 | 81 | 109 | 84 | 72 |

9- Vous semble-t-il qu'AID'ADOM se fait suffisamment connaître?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 20 | 21 |
| Pas du tout | 3 | 0 |
| Un peu satisf. | 6 | 1 |
| Moyen. satisf. | 13 | 14 |
| Satisfait | 24 | 38 |
| Très satisfait | 11 | 15 |
| Parfait | 4 | 3 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 24 |
| Très insatisfait | 3 |
| Insatisfait | 16 |
| Satisfait | 22 |
| Très satisfait | 19 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 18 |
| Pas du tout satisfait | 2 |
| Moyennement | 14 |
| Satisfait | 28 |
| Très satisfait | 10 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 64% | 79% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 68% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 70% | |

Nous constatons qu'Aid'a dom se fait connaître par relation (57%) et par les professionnels de la santé et du social (18 %). Il apparaît que nous nous faisons mieux connaître que l'année passée.

C) L'ACCUEIL

10- Accueil premier contact: lors de votre premier contact avec AID'A DOM comment avez-vous été accueilli?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 6 | 0 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 2 | 1 |
| Moyen. satisf. | 4 | 31 |
| Satisfait | 18 | 24 |
| Très satisfait | 32 | 27 |
| Parfait | 19 | 83 |
| Total | 81 | 166 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 12 |
| Très insatisfait | 0 |
| Insatisfait | 3 |
| Satisfait | 26 |
| Très satisfait | 43 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 11 |
| Pas du tous satisfait | 1 |
| Moyennement | 2 |
| Satisfait | 19 |
| Très satisfait | 39 |
| Total | 72 |

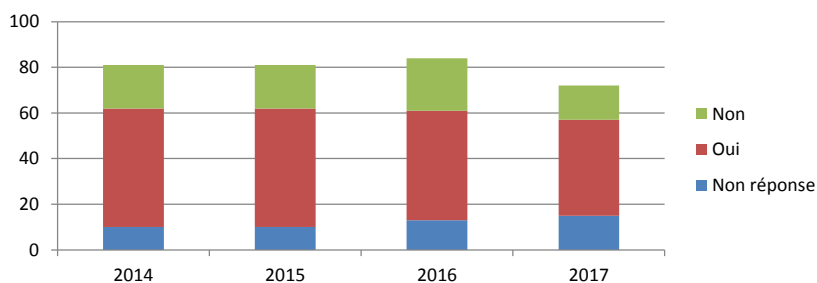
| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 92% | 81% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 68% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 95% | |

11- Choix de l'interlocuteur: lorsque vous avez à faire à AID'A DOM, savez-vous à quel interlocuteur vous adresser ?

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------|------|------|------|------|
| Non réponse | 10 | 10 | 13 | 15 |
| Oui | 52 | 52 | 48 | 42 |
| Non | 19 | 19 | 23 | 15 |
| Total | 81 | 81 | 84 | 72 |



12-Engagement en matière d'horaire: Comment AID'ADOM respecte des engagements en matière d'horaires ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 12 | 9 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 1 | 0 |
| Moyen. satisf. | 5 | 2 |
| Satisfait | 16 | 25 |
| Très satisfait | 32 | 25 |
| Parfait | 15 | 31 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 8 |
| Très insatisfait | 2 |
| Insatisfait | 7 |
| Satisfait | 23 |
| Très satisfait | 44 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 10 |
| Pas du tout satisfait | 2 |
| Moyennement | 2 |
| Satisfait | 22 |
| Très satisfait | 36 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 91% | 98% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 88% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 94% | |

13-Temps d'attente au téléphone: AID'A DOM limite le temps d'attente au téléphone

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 18 | 22 |
| Pas du tout | 0 | 1 |
| Un peu satisf. | 1 | 0 |
| Moyen. satisf. | 8 | 4 |
| Satisfait | 19 | 24 |
| Très satisfait | 25 | 23 |
| Parfait | 10 | 18 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 16 |
| Très insatisfait | 3 |
| Insatisfait | 5 |
| Satisfait | 30 |
| Très satisfait | 30 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 17 |
| Pas du tout satisfait | 1 |
| Moyennement | 3 |
| Satisfait | 32 |
| Très satisfait | 19 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 86% | 93% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 81% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 93% | |

14-Priorité à l'accueil: AID'A DOM donne la priorité à l'accueil pendant les heures d'ouverture des bureaux

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 27 | 29 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 0 | 0 |
| Moyen. satisf. | 2 | 0 |
| Satisfait | 25 | 26 |
| Très satisfait | 20 | 23 |
| Parfait | 7 | 14 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 23 |
| Très insatisfait | 2 |
| Insatisfait | 1 |
| Satisfait | 33 |
| Très satisfait | 25 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 20 |
| Pas du tout satisfait | 2 |
| Moyennement | 0 |
| Satisfait | 31 |
| Très satisfait | 19 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 96% | 100% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 95% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 96% | |

15-AID'A DOM réserve aux familles un accueil courtois, respectueux et personnalisé

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 21 | 24 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 1 | 0 |
| Moyen. satisf. | 6 | 0 |
| Satisfait | 16 | 24 |
| Très satisfait | 23 | 24 |
| Parfait | 14 | 20 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 29 |
| Très insatisfait | 2 |
| Insatisfait | 2 |
| Satisfait | 21 |
| Très satisfait | 30 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 24 |
| Pas du tout satisfait | 2 |
| Moyennement | 0 |
| Satisfait | 24 |
| Très satisfait | 22 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 88% | 100% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 93% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 96% | |

16-Conseil: lorsque AID'A DOM ne peut répondre à votre demande, le personnel vous indique ou rechercher le service demandé

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 35 | 46 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 2 | 1 |
| Moyen. satisf. | 5 | 3 |
| Satisfait | 13 | 22 |
| Très satisfait | 22 | 12 |
| Parfait | 4 | 8 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 35 |
| Très insatisfait | 1 |
| Insatisfait | 4 |
| Satisfait | 25 |
| Très satisfait | 19 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 28 |
| Pas du tout satisfait | 3 |
| Moyennement | 3 |
| Satisfait | 21 |
| Très satisfait | 17 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 85% | 1% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 90% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 86% | |

17- Quelle appréciation avez-vous de l'accueil téléphonique?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 16 | 46 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 1 | 1 |
| Moyen. satisf. | 3 | 3 |
| Satisfait | 17 | 22 |
| Très satisfait | 28 | 12 |
| Parfait | 16 | 8 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 22 |
| Très insatisfait | 3 |
| Insatisfait | 3 |
| Satisfait | 26 |
| Très satisfait | 30 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 13 |
| Pas du tout satisfait | 3 |
| Moyennement | 2 |
| Satisfait | 22 |
| Très satisfait | 32 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 94% | 91% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 90% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 92% | |

18- Quelle appréciation avez-vous de l'accueil au bureau?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 36 | 37 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 1 | 0 |
| Moyen. satisf. | 1 | 1 |
| Satisfait | 14 | 14 |
| Très satisfait | 18 | 22 |
| Parfait | 11 | 18 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 29 |
| Très insatisfait | 2 |
| Insatisfait | 4 |
| Satisfait | 24 |
| Très satisfait | 25 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 26 |
| Pas du tout satisfait | 2 |
| Moyennement | 0 |
| Satisfait | 22 |
| Très satisfait | 22 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 96% | 98% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 89% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 96% | |

Satisfaction globale: l'accueil

| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|------|------|------|------|
| 91% | 94% | 91% | 93% |

La satisfaction concernant l'accueil est relativement élevée avec + 2 % par rapport à 2016, L'amélioration est conséquente sur le temps d'attente au téléphone puisque nous sommes passés de 81 % de personnes satisfaites en 2016 à 93 % en 2017. C'est le résultat de la création du second poste de secrétaire créé en janvier 2017 qui répond au besoin attendu.

D) LES ENGAGEMENTS

19-Contrat d'intervention: le contrat d'intervention qui vous est proposé vous semble-t-il approprié ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 10 | 7 |
| Pas du tout | 1 | 0 |
| Un peu satisf. | 3 | 0 |
| Moyen. satisf. | 3 | 1 |
| Satisfait | 20 | 30 |
| Très satisfait | 27 | 26 |
| Parfait | 17 | 28 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 9 |
| Très insatisfait | 3 |
| Insatisfait | 3 |
| Satisfait | 25 |
| Très satisfait | 44 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 9 |
| Pas du tout satisfait | 2 |
| Moyennement | 2 |
| Satisfait | 29 |
| Très satisfait | 30 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 90% | 99% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 92% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 94% | |

20- Réponse aux difficultés: en cas de difficultés, AID'ADOM répond t-elle complètement à votre sollicitation

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 14 | 24 |
| Pas du tout | 1 | 0 |
| Un peu satisf. | 4 | 0 |
| Moyen. satisf. | 5 | 3 |
| Satisfait | 18 | 28 |
| Très satisfait | 24 | 18 |
| Parfait | 15 | 19 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 15 |
| Très insatisfait | 0 |
| Insatisfait | 3 |
| Satisfait | 30 |
| Très satisfait | 36 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 14 |
| Pas du tous satisfait | 1 |
| Moyennement | 12 |
| Satisfait | 31 |
| Très satisfait | 14 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 85% | 96% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 96% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 78% | |

21- Tarif: quelle est votre appréciation sur le tarif de la prestation qui vous est proposée ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 13 | 20 |
| Pas du tout | 1 | 0 |
| Un peu satisf. | 3 | 3 |
| Moyen. satisf. | 11 | 8 |
| Satisfait | 28 | 31 |
| Très satisfait | 19 | 21 |
| Parfait | 6 | 9 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 16 |
| Très insatisfait | 2 |
| Insatisfait | 12 |
| Satisfait | 25 |
| Très satisfait | 29 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 13 |
| Pas du tout satisfait | 2 |
| Moyennement | 12 |
| Satisfait | 31 |
| Très satisfait | 14 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 78% | 85% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 79% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 76% | |

22- Adaptation du service aux besoins: considérez-vous qu'AID'A DOM a compris vos préoccupations et ajuste l'intervention à vos besoins

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 15 | 19 |
| Pas du tout | 1 | 0 |
| Un peu satisf. | 1 | 1 |
| Moyen. satisf. | 8 | 1 |
| Satisfait | 25 | 28 |
| Très satisfait | 22 | 22 |
| Parfait | 9 | 21 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 16 |
| Très insatisfait | 0 |
| Insatisfait | 5 |
| Satisfait | 30 |
| Très satisfait | 33 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 14 |
| Pas du tout satisfait | 1 |
| Moyennement | 4 |
| Satisfait | 31 |
| Très satisfait | 22 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 85% | 97% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 93% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 91% | |

23- Information liée aux aides financières. Considérez-vous avoir été suffisamment informé sur les aides financières possibles?

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------|------|------|------|------|------|
| Non réponse | 30 | 26 | 23 | 22 | 17 |
| Oui | 43 | 43 | 51 | 46 | 16 |
| Non | 23 | 12 | 18 | 16 | 39 |
| Total | 96 | 81 | 92 | 84 | 72 |

| Pourcentage de satisfait | | | | |
|--------------------------|------|------|------|------|
| 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 65% | 78% | 74% | 74% | 29% |

Satisfaction globale: les engagements

| 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|------|------|------|------|------|
| 88% | 83% | 90% | 87% | 74% |

Les personnes semblent très satisfaites des engagements pris par l'association et de l'accueil (94 %) ainsi que de l'ajustement aux besoins (91 %). Attention ,cependant ,71 % des personnes estiment ne pas avoir reçu assez d'information sur les aides financières possibles.

3ème partie : NOTRE PRESTATION

24- Intervenant désigné : Les interventions sont toujours effectuées par les personnes désignées ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 8 | 9 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 2 | 1 |
| Moyen. satisf. | 8 | 3 |
| Satisfait | 14 | 25 |
| Très satisfait | 26 | 27 |
| Parfait | 23 | 27 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 5 |
| Très insatisfait | 1 |
| Insatisfait | 3 |
| Satisfait | 23 |
| Très satisfait | 52 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 3 |
| Pas du tout satisfait | 4 |
| Moyennement | 4 |
| Satisfait | 24 |
| Très satisfait | 37 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 86% | 95% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 95% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 88% | |

25- La ponctualité : l'intervention s'effectue à l'heure convenue

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 7 | 5 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 2 | 1 |
| Moyen. satisf. | 7 | 4 |
| Satisfait | 15 | 24 |
| Très satisfait | 26 | 22 |
| Parfait | 24 | 36 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 6 |
| Très insatisfait | 1 |
| Insatisfait | 4 |
| Satisfait | 25 |
| Très satisfait | 48 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 3 |
| Pas du tout satisfait | 3 |
| Moyennement | 3 |
| Satisfait | 21 |
| Très satisfait | 42 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 88% | 94% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 94% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 91% | |

26- Information des retards imprévus: la famille est informée de tout retard ou imprévu ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 11 | 16 |
| Pas du tout | 1 | 0 |
| Un peu satisf. | 3 | 0 |
| Moyen. satisf. | 6 | 4 |
| Satisfait | 22 | 22 |
| Très satisfait | 18 | 23 |
| Parfait | 20 | 27 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 10 |
| Très insatisfait | 4 |
| Insatisfait | 5 |
| Satisfait | 21 |
| Très satisfait | 44 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 9 |
| Pas du tout satisfait | 4 |
| Moyennement | 3 |
| Satisfait | 25 |
| Très satisfait | 31 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 86% | 95% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 88% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 89% | |

27- Proposition d'un autre horaire : en cas d'imprévu, un autre horaire est proposé ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 17 | 22 |
| Pas du tout | 1 | 0 |
| Un peu satisf. | 2 | 1 |
| Moyen. satisf. | 6 | 3 |
| Satisfait | 21 | 23 |
| Très satisfait | 20 | 23 |
| Parfait | 14 | 18 |
| Total | 81 | 90 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 16 |
| Très insatisfait | 1 |
| Insatisfait | 2 |
| Satisfait | 27 |
| Très satisfait | 38 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 15 |
| Pas du tout satisfait | 3 |
| Moyennement | 3 |
| Satisfait | 22 |
| Très satisfait | 29 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 86% | 94% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 96% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 89% | |

28- Délai de démarrage de l'intervention: que pensez-vous du délai de démarrage de l'intervention ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 16 | 21 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 1 | 0 |
| Moyen. satisf. | 7 | 3 |
| Satisfait | 19 | 26 |
| Très satisfait | 23 | 24 |
| Parfait | 15 | 18 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 16 |
| Très insatisfait | 1 |
| Insatisfait | 2 |
| Satisfait | 27 |
| Très satisfait | 38 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 10 |
| Pas du tout satisfait | 3 |
| Moyennement | 2 |
| Satisfait | 24 |
| Très satisfait | 33 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 88% | 96% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 96% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 92% | |

29- Continuité du service : Pensez-vous que AID'A DOM assure la continuité du service en cas de problème ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 18 | 26 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 2 | 0 |
| Moyen. satisf. | 9 | 3 |
| Satisfait | 20 | 21 |
| Très satisfait | 22 | 25 |
| Parfait | 10 | 17 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 19 |
| Très insatisfait | 0 |
| Insatisfait | 2 |
| Satisfait | 26 |
| Très satisfait | 37 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 15 |
| Pas du tout satisfait | 2 |
| Moyennement | 2 |
| Satisfait | 24 |
| Très satisfait | 29 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 83% | 95% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 97% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 93% | |

30- Gestion du changement d'intervenant. Pensez-vous que AID'A DOM gère le changement d'intervenant ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 18 | 23 |
| Pas du tout | 2 | 0 |
| Un peu satisf. | 3 | 1 |
| Moyen. satisf. | 8 | 6 |
| Satisfait | 19 | 19 |
| Très satisfait | 19 | 26 |
| Parfait | 12 | 17 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 14 |
| Très insatisfait | 0 |
| Insatisfait | 7 |
| Satisfait | 24 |
| Très satisfait | 39 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 14 |
| Pas du tout satisfait | 3 |
| Moyennement | 7 |
| Satisfait | 26 |
| Très satisfait | 22 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 79% | 90% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 90% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 83% | |

31- Usager informé du remplacement: AID'A DOM prévient la famille en cas de changement d'intervenant ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 24 | 27 |
| Pas du tout | 2 | 0 |
| Un peu satisf. | 2 | 1 |
| Moyen. satisf. | 5 | 6 |
| Satisfait | 19 | 18 |
| Très satisfait | 18 | 21 |
| Parfait | 11 | 19 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 26 |
| Très insatisfait | 3 |
| Insatisfait | 2 |
| Satisfait | 20 |
| Très satisfait | 33 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 15 |
| Pas du tout satisfait | 2 |
| Moyennement | 7 |
| Satisfait | 21 |
| Très satisfait | 27 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 84% | 89% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 91% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 84% | |

32- Consignes respectées par l'intervenant : l'intervenant prend-il en compte les consignes du jour pour la réalisation de l'intervention ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 23 | 24 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 2 | 3 |
| Moyen. satisf. | 3 | 2 |
| Satisfait | 16 | 20 |
| Très satisfait | 19 | 23 |
| Parfait | 18 | 20 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 18 |
| Très insatisfait | 1 |
| Insatisfait | 3 |
| Satisfait | 26 |
| Très satisfait | 36 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 15 |
| Pas du tout satisfait | 5 |
| Moyennement | 2 |
| Satisfait | 19 |
| Très satisfait | 31 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 86% | 95% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 94% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 88% | |

33- Intervention suivante prévue : l'intervenant prévoit-il à chaque séance l'intervention suivante ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 19 | 29 |
| Pas du tout | 2 | 2 |
| Un peu satisf. | 1 | 1 |
| Moyen. satisf. | 8 | 6 |
| Satisfait | 16 | 22 |
| Très satisfait | 19 | 15 |
| Parfait | 16 | 17 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 24 |
| Très insatisfait | 1 |
| Insatisfait | 8 |
| Satisfait | 19 |
| Très satisfait | 32 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 19 |
| Pas du tout satisfait | 3 |
| Moyennement | 2 |
| Satisfait | 19 |
| Très satisfait | 29 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 82% | 86% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 85% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 91% | |

34- Réclamation facile à formuler : votre relation avec AID'A DOM vous permet-elle de formuler facilement une réclamation ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 18 | 28 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 1 | 0 |
| Moyen. satisf. | 7 | 2 |
| Satisfait | 16 | 24 |
| Très satisfait | 25 | 20 |
| Parfait | 14 | 18 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 19 |
| Très insatisfait | 0 |
| Insatisfait | 1 |
| Satisfait | 24 |
| Très satisfait | 40 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 14 |
| Pas du tout satisfait | 3 |
| Moyennement | 2 |
| Satisfait | 22 |
| Très satisfait | 31 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 87% | 97% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 98% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 91% | |

35- Réponse satisfaisante du service. Dans l'hypothèse où vous avez eu une réclamation à formuler, estimez-vous avoir reçu une réponse satisfaisante ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 22 | 34 |
| Pas du tout | 1 | 0 |
| Un peu satisf. | 3 | 2 |
| Moyen. satisf. | 3 | 3 |
| Satisfait | 17 | 23 |
| Très satisfait | 23 | 16 |
| Parfait | 12 | 14 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 29 |
| Très insatisfait | 1 |
| Insatisfait | 2 |
| Satisfait | 24 |
| Très satisfait | 28 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 17 |
| Pas du tout satisfait | 3 |
| Moyennement | 2 |
| Satisfait | 24 |
| Très satisfait | 26 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 88% | 91% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 95% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 91% | |

36- Souplesse des horaires : que pensez-vous de la souplesse des horaires ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 14 | 18 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 4 | 2 |
| Moyen. satisf. | 4 | 2 |
| Satisfait | 21 | 30 |
| Très satisfait | 23 | 23 |
| Parfait | 15 | 17 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 14 |
| Très insatisfait | 0 |
| Insatisfait | 3 |
| Satisfait | 30 |
| Très satisfait | 37 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 7 |
| Pas du tout satisfait | 3 |
| Moyennement | 4 |
| Satisfait | 26 |
| Très satisfait | 32 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 88% | 95% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 96% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 89% | |

37- Qualité du travail des intervenants. Que pensez-vous de la qualité du travail effectué ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 13 | 10 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 2 | 3 |
| Moyen. satisf. | 6 | 5 |
| Satisfait | 15 | 29 |
| Très satisfait | 26 | 22 |
| Parfait | 19 | 23 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 12 |
| Très insatisfait | 1 |
| Insatisfait | 3 |
| Satisfait | 25 |
| Très satisfait | 43 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 7 |
| Pas du tout satisfait | 1 |
| Moyennement | 6 |
| Satisfait | 22 |
| Très satisfait | 36 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 88% | 90% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 96% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 89% | |

38- Respect des engagements : que pensez-vous du respect des engagements ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 14 | 18 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 2 | 2 |
| Moyen. satisf. | 7 | 2 |
| Satisfait | 15 | 28 |
| Très satisfait | 29 | 17 |
| Parfait | 14 | 25 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 15 |
| Très insatisfait | 2 |
| Insatisfait | 1 |
| Satisfait | 25 |
| Très satisfait | 41 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 10 |
| Pas du tout satisfait | 2 |
| Moyennement | 2 |
| Satisfait | 23 |
| Très satisfait | 35 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 87% | 95% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 96% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 94% | |

39- Qualité relationnelle des intervenants. Que pensez-vous de la qualité relationnelle, de la disponibilité d'écoute des intervenants ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 9 | 11 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 1 | 1 |
| Moyen. satisf. | 6 | 1 |
| Satisfait | 18 | 28 |
| Très satisfait | 25 | 25 |
| Parfait | 22 | 26 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 14 |
| Très insatisfait | 1 |
| Insatisfait | 1 |
| Satisfait | 24 |
| Très satisfait | 44 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 7 |
| Pas du tout satisfait | 2 |
| Moyennement | 3 |
| Satisfait | 24 |
| Très satisfait | 36 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 90% | 98% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 97% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 92% | |

40- Respect de l'environnement familial : les intervenants s'attachent à respecter la famille, ses biens, son espace de vie privée, son intimité, sa culture et son choix de vie

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 19 | 22 |
| Pas du tout | 1 | 0 |
| Un peu satisf. | 1 | 0 |
| Moyen. satisf. | 3 | 1 |
| Satisfait | 16 | 20 |
| Très satisfait | 21 | 29 |
| Parfait | 20 | 20 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 11 |
| Très insatisfait | 0 |
| Insatisfait | 2 |
| Satisfait | 21 |
| Très satisfait | 50 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 8 |
| Pas du tout satisfait | 3 |
| Moyennement | 2 |
| Satisfait | 19 |
| Très satisfait | 40 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 92% | 99% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 97% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 92% | |

41- Satisfaction générale : globalement êtes-vous satisfait des services de AID'A DOM ?

| | 2014 | 2015 |
|----------------|------|------|
| Non réponse | 6 | 11 |
| Pas du tout | 0 | 0 |
| Un peu satisf. | 0 | 1 |
| Moyen. satisf. | 6 | 2 |
| Satisfait | 19 | 26 |
| Très satisfait | 26 | 26 |
| Parfait | 24 | 26 |
| Total | 81 | 92 |

| | 2016 |
|------------------|------|
| Non réponse | 8 |
| Très insatisfait | 1 |
| Insatisfait | 2 |
| Satisfait | 29 |
| Très satisfait | 44 |
| Total | 84 |

| | 2017 |
|-----------------------|------|
| Non réponse | 5 |
| Pas du tout satisfait | 2 |
| Moyennement | 2 |
| Satisfait | 29 |
| Très satisfait | 34 |
| Total | 72 |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|------|
| 2014 | 2015 |
| 92% | 96% |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2016 | |
| 96% | |

| Pourcentage de satisfait | |
|--------------------------|--|
| 2017 | |
| 94% | |

Satisfaction globale: notre prestation

| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|------|------|------|------|
| 87% | 94% | 94% | 90% |

Nous faisons le constat d'une diminution (90 %) de la satisfaction de nos prestations. Il ressort une très bonne satisfaction de la qualité de la prestation, de l'écoute et de la prise en compte des besoins. La difficulté, et la baisse de 4 % de satisfaction résulte de la période d'arrêts de travail importants et de la difficulté à avoir pu assurer les remplacements (pénurie de candidatures

Satisfaction globale générale de l'enquête

| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 87% | 93% | 91% | 86% |

La satisfaction globale, bien que relativement forte, est en baisse de 5 %. Les points à reprendre sont le soutien à la recherche d'aides financières éventuelles pour les publics accompagnés, et notre capacité à mieux assurer les remplacements nécessaires. L'association Aid à Dom s'attache chaque année à prendre en compte les résultats de cette enquête afin de mettre en œuvre les actions d'amélioration de sa qualité de services et de prestations.