

II- COMPARAISON ENQUETES DE SATISFACTION

1ère partie : PROFIL DES PERSONNES DE L'ECHANTILLON REPRÉSENTATIF

1) Situation familiale: quelle est votre situation?

	2017	2018	2019	2020	2021
Célibataire	10	5	5	4	6
Marié	26	26	21	9	7
Vie maritale	3	2	2	1	0
Veuf(ves)	31	25	37	19	34
Séparé	2	6	8	4	2
Non réponse	0	0	2	0	0
Autres	0	1	0	0	0
Total	72	65	75	37	49

2) Age: quel est votre âge?

	2017	2018	2019	2020	2021
18 et 30 ans	1	0	1	0	0
31 et 50 ans	11	12	4	5	1
51 et 65 ans	11	4	11	3	2
65 et plus	54	48	58	29	43
Non réponse	0	1	1	0	3
Total	72	65	75	37	49

3) a, Nombre d'enfants de moins de 14 ans

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'enfants	15	10	7	7	0

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'enfants	12	5	7	7	2

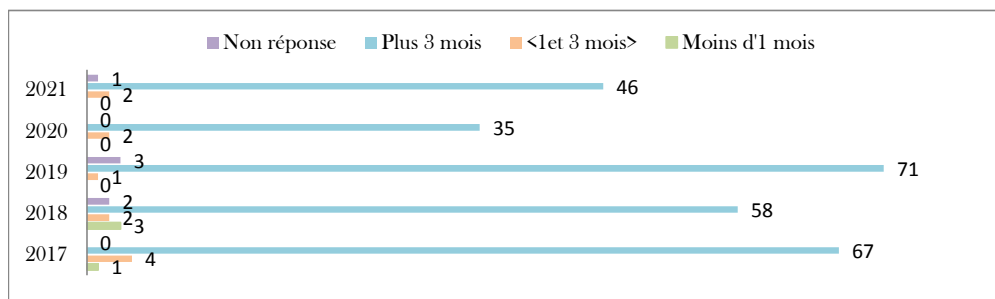
L'échantillon est en augmentation avec 49 retours (25% du nombre d'enquête envoyées) par rapport à l'année précédente (37) avec une majorité de personnes veuves et pour une grande majorité de plus de 65 ans.

2ème partie : NOTRE OFFRE

A) L'ORGANISATION

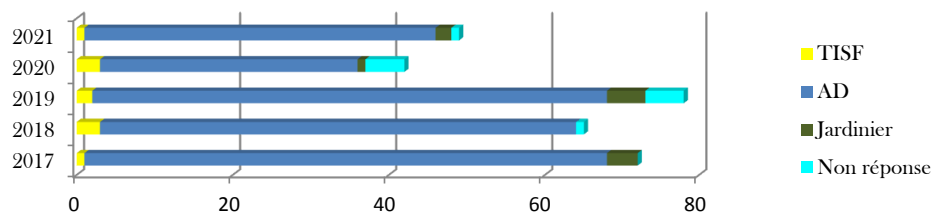
4) Durée de l'aide

	2017	2018	2019	2020	2021
Moins d'1 mois	1	3	0	0	0
<1et 3 mois>	4	2	1	2	2
Plus 3 mois	67	58	71	35	46
Non réponse	0	2	3	0	1
Total	72	65	75	37	49



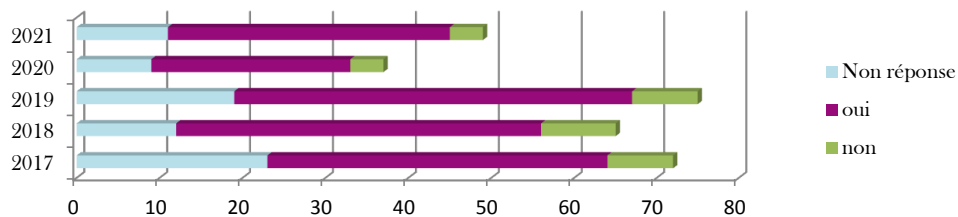
5) Type d'intervenant

	2017	2018	2019	2020	2021
TISF	1	3	2	3	1
AD	67	61	66	33	45
Jardinier	4	0	5	1	2
Non réponse	0	1	5	5	1
Total	72	65	78	42	49



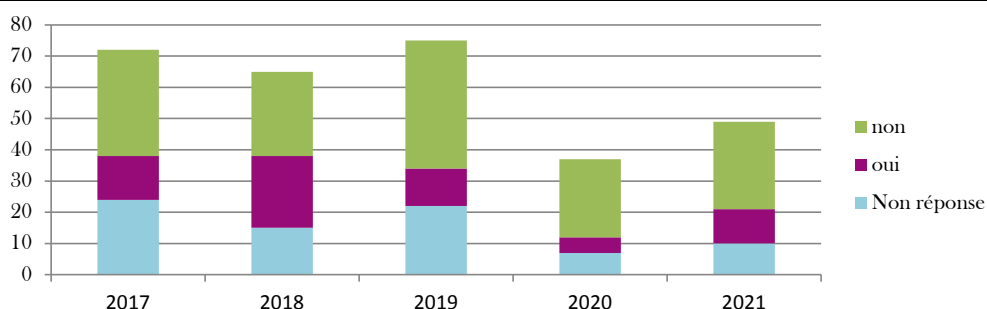
6) Changement d'intervenant prévu: Avez-vous été averti au préalable d'un changement d'intervenant ?

	2017	2018	2019	2020	2021
Non réponse	23	12	19	9	11
oui	41	44	48	24	34
non	8	9	8	4	4
Total	72	65	75	37	49



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

	2017	2018	2019	2020	2021
Non réponse	24	15	22	7	10
oui	14	23	12	5	11
non	34	27	41	25	28
Total	72	65	75	37	49



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'intervenants pour 89% d'entre-elles, ces changements occasionnent toutefois une gêne pour 28% des personnes accompagnées (contre 17% en 2020). Le désagrément est en augmentation par rapport à l'année précédente. Il faudra y monter une attention particulière à compter de 2022.

B) NOTRE COMMUNICATION

8- Connaissance de l'association

	2017	2018	2019	2020	2021
Non réponse	0	4	7	0	8
Presse	1	3	0	0	0
Tract, affiche	6	1	1	2	2
Relation	41	24	40	21	26
Professionnel	13	27	25	11	8
Autre	11	6	2	2	5
Total	72	65	75	37	49

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

	2017
Non réponse	18
Très insatisfait	2
Insatisfait	14
Satisfait	10
Très satisfait	28
Total	84

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	15	13	6	11
Très insatisfait	2	4	3	0
Insatisfait	15	12	4	9
Très satisfait	11	7	9	5
Satisfait	22	39	15	24
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait	
2017	70%

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		66%	74%	79%	76%

Nous constatons qu'Aid'a dom se fait connaître majoritairement par relation (63%) mais également par les professionnels de la santé et du social pour 20% en 2021.

C) L'ACCUEIL

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

	2017
Non réponse	11
Très insatisfait	1
Insatisfait	2
Satisfait	19
Très satisfait	39
Total	72

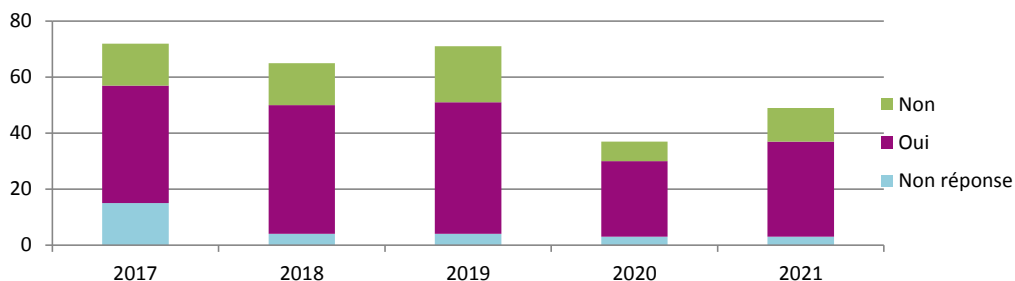
Pourcentage de satisfait	
2017	
	95%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	3	9	5	4
Très insatisfait	1	2	0	0
Insatisfait	3	0	0	0
Satisfait	33	29	17	17
Très satisfait	25	35	28	28
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait	2018	2019	2020	2021
	94%	97%	97%	100%

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Non réponse	15	4	4	3	3
Oui	42	46	47	27	34
Non	15	15	20	7	12
Total	72	65	65	37	49



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

	2017
Non réponse	10
Très insatisfait	2
insatisfait	2
Satisfait	22
Très Satisfait	36
Total	72

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	3	11	4	3
Très insatisfait	3	0	2	0
Insatisfait	4	2	1	0
Satisfait	24	24	14	23
Très satisfait	31	38	16	23
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait
2017
94%

Pourcentage de satisfait	2018	2019	2020	2021
	89%	97%	91%	100%

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

	2017
Non réponse	17
Pas du tout	1
Un peu satisf.	3
satisfait	32
très satisfait	19
Total	72

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	11	19	3	10
Très insatisfait	1	1	2	0
Insatisfait	7	1	4	3
Satisfait	30	35	18	27
Très satisfait	16	19	10	9
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait
2017
93%

Pourcentage de satisfait	2018	2019	2020	2021
	85%	96%	82%	92%

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

	2017
Non réponse	20
Pas du tout	2
Un peu satisf.	0
Satisfait	31
Très satisfait	19
Total	72

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	17	25	25	15
Très insatisfait	1	0	0	0
Insatisfait	3	1	1	0
Satisfait	29	29	29	26
Très satisfait	15	20	20	8
Total	65	75	75	49

Pourcentage de satisfait
2017
96%

Pourcentage de satisfait	2018	2019	2020	2021
	92%	98%	98%	100%

15-AIDA DOM réserve aux familles un accueil courtois, respectueux et personnalisé

	2017
Non réponse	24
Très insatisfait	2
Insatisfait	0
Satisfait	24
Très Satisfait	22
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	96%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	10	17	5	15
Très insatisfait	2	0	2	0
Insatisfait	1	1	2	0
Satisfait	31	27	17	26
Très satisfait	21	30	11	8
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		95%	98%	88%	100%

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

	2017
Non réponse	28
Pas du tout	3
Un peu satisf.	3
Satisfait	21
Très satisfait	17
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	86%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	28	38	11	17
Très insatisfait	2	1	2	0
Insatisfait	3	1	4	3
Satisfait	20	22	11	20
Très satisfait	12	13	9	9
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		86%	95%	77%	91%

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

	2017
Non réponse	13
Très insatisfait	3
Insatisfait	2
Satisfait	22
Très Satisfait	32
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	92%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	4	15	3	17
Très insatisfait	1	0	2	0
Insatisfait	5	1	2	3
Satisfait	32	32	14	20
Très satisfait	23	27	16	9
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		90%	98%	88%	91%

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

	2017
Non réponse	26
Très insatisfait	2
Insatisfait	0
Satisfait	22
Très satisfait	22
Total	72
Pourcentage de satisfait	
2017	
96%	

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	21	26	15	16
Très insatisfait	0	0	1	0
Insatisfait	3	0	2	0
Satisfait	27	28	8	18
Très satisfait	14	21	11	15
Total	65	75	37	49
Pourcentage de satisfait				
2018	93%	100%	87%	100%

Satisfaction globale: l'accueil

2017	2018	2019	2020	2021
93%	90%	95%	91%	96%

La satisfaction concernant l'accueil est plus élevée avec +5 points par rapport à 2020. Le taux de satisfaction a également augmenté sur le temps d'attente au téléphone avec une hausse de 10 points en 2021. Il en est de même sur l'accueil au bureau avec 100% de personnes satisfaites, soit 13 points de plus qu'en 2020. L'année 2020 avait été marquée par la gestion de la crise Covid avec un personnel réduit à 50 % en présentiel et 50 % en télétravail au secrétariat. Cela n'a pas été le cas en 2021.

D) LES ENGAGEMENTS

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

	2017
Non réponse	9
Très insatisfait	2
Insatisfait	2
Satisfait	29
Très satisfait	30
Total	72
Pourcentage de satisfait	
2017	
94%	

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	4	14	3	2
Très insatisfait	4	0	2	0
Insatisfait	3	3	1	3
Satisfait	30	32	17	26
Très satisfait	24	26	14	18
Total	65	75	37	49
Pourcentage de satisfait				
2018	89%	95%	91%	94%

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

	2017
Non réponse	14
Pas du tout	1
Un peu satisf.	12
Satisfait	31
Très satisfait	14
Total	72
Pourcentage de satisfait	
2017	
78%	

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	9	21	3	3
Très insatisfait	1	1	0	0
Insatisfait	12	1	2	2
Satisfait	29	31	31	31
Très satisfait	20	21	13	13
Total	65	75	49	49
Pourcentage de satisfait				
2018	88%	96%	96%	96%

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

	2017
Non réponse	13
Très insatisfait	2
Insatisfait	12
Satisfait	31
Très satisfait	14
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	76%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	11	15	5	5
Très insatisfait	1	0	2	0
Insatisfait	17	10	5	5
Satisfait	25	39	18	32
Très satisfait	11	11	7	7
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait	2018	2019	2020	2021
	67%	83%	78%	88%

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

	2017
Non réponse	14
Très insatisfait	1
Insatisfait	4
Satisfait	31
Très satisfait	22
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	91%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	9	22	4	2
Très insatisfait	2	0	3	0
Insatisfait	7	2	2	1
Satisfait	26	33	19	31
Très satisfait	21	18	9	15
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait	2018	2019	2020	2021
	84%	96%	85%	98%

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Non réponse	17	11	23	5	5
Oui	16	40	33	24	38
Non	39	14	19	8	6
Total	72	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait				
2017	2018	2019	2020	2021
29%	74%	63%	75%	86%

Satisfaction globale: les engagements

2017	2018	2019	2020	2021
74%	80%	87%	85%	93%

Nous constatons une augmentation de 3 points de satisfaction sur la nature des contrats d'interventions proposés et mis en place par rapport à 2020. Il apparaît également que l'appréciation sur le tarif de la prestation proposée est en augmentation de 10 points par rapport à 2020 (88% contre 78% en 2020). Nous constatons par ailleurs une amélioration sur les réponses apportées quant à l'information liée aux aides financières, avec + 11 points par rapport à 2020. La satisfaction globale des personnes sur nos engagements est de 93 %, soit 8 % de plus que sur l'année 2020.

3ème partie : NOTRE PRESTATION

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

	2017
Non réponse	3
Très insatisfait	4
Insatisfait	4
Satisfait	24
Très satisfait	37
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	88%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	11	9	4	1
Très insatisfait	0	0	2	0
Insatisfait	14	4	4	0
Satisfait	40	30	12	25
Très satisfait	0	32	15	23
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		74%	94%	82%	100%

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

	2017
Non réponse	3
Très insatisfait	3
Insatisfait	3
Satisfait	21
Très satisfait	42
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	91%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	1	8	3	3
Très insatisfait	0	0	2	0
Insatisfait	2	2	2	0
Satisfait	28	25	12	20
Très satisfait	34	40	18	26
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		97%	97%	88%	100%

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

	2017
Non réponse	9
Très insatisfait	4
Insatisfait	3
Satisfait	25
Très satisfait	31
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	89%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	6	13	5	6
Très insatisfait	2	0	2	1
Insatisfait	3	1	7	1
Satisfait	28	29	11	23
Très satisfait	26	32	12	18
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		92%	98%	72%	95%

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

	2017
Non réponse	15
Très insatisfait	3
Insatisfait	3
Satisfait	22
Très satisfait	29
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	89%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	13	20	7	7
Très insatisfait	1	0	1	1
Insatisfait	4	2	0	0
Satisfait	29	26	25	25
Très satisfait	18	27	16	16
Total	65	75	49	49

Pourcentage de satisfait	2018	2019	2020	2021
	90%	96%	98%	98%

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

	2017
Non réponse	10
Très insatisfait	3
Insatisfait	2
Satisfait	24
Très satisfait	33
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	92%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	12	19	7	7
Très insatisfait	0	0	2	1
Insatisfait	2	4	2	0
Satisfait	29	29	17	25
Très satisfait	22	23	9	16
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait	2018	2019	2020	2021
	96%	93%	88%	98%

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

	2017
Non réponse	15
Très insatisfait	2
Insatisfait	2
Satisfait	24
Très satisfait	29
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	93%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	17	22	6	7
Très insatisfait	1	0	3	1
Insatisfait	6	2	2	0
Satisfait	24	31	16	28
Très satisfait	17	20	10	13
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait	2018	2019	2020	2021
	85%	96%	84%	98%

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

	2017
Non réponse	14
Très insatisfait	3
Insatisfait	7
Satisfait	26
Très satisfait	22
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	83%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	19	24	7	8
Très insatisfait	1	0	2	0
Insatisfait	4	3	1	0
Satisfait	27	32	18	30
Très satisfait	14	16	9	11
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		89%	94%	90%	100%

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

	2017
Non réponse	15
Très insatisfait	2
Insatisfait	7
Satisfait	21
Très satisfait	27
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	84%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	16	27	14	9
Très insatisfait	0	0	2	1
Insatisfait	5	2	2	3
Satisfait	24	27	13	22
Très satisfait	20	19	6	14
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		90%	96%	83%	90%

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

	2017
Non réponse	15
Très insatisfait	5
Insatisfait	2
Satisfait	19
Très satisfait	31
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	88%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	20	21	8	6
Très insatisfait	1	1	2	0
Insatisfait	2	3	0	1
Satisfait	22	26	18	24
Très satisfait	20	24	9	18
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		93%	93%	93%	98%

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

	2017
Non réponse	19
Très insatisfait	3
Insatisfait	2
Satisfait	19
Très satisfait	29
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	91%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	18	27	8	10
Très insatisfait	1	0	3	0
Insatisfait	5	1	2	0
Satisfait	24	25	14	24
Très satisfait	17	22	10	15
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		87%	98%	83%	100%

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

	2017
Non réponse	14
Très insatisfait	3
Insatisfait	2
Satisfait	22
Très satisfait	31
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	91%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	16	25	5	9
Très insatisfait	0	0	2	0
Insatisfait	2	0	3	0
Satisfait	32	24	14	22
Très satisfait	15	26	13	18
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		96%	100%	84%	100%

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

	2017
Non réponse	17
Très insatisfait	3
Insatisfait	2
satisfait	24
Très satisfait	26
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	91%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	24	24	12	9
Très insatisfait	0	1	2	0
Insatisfait	7	2	3	0
Satisfait	24	26	12	22
Très satisfait	10	22	8	18
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		83%	94%	80%	100%

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

	2017
Non réponse	7
Très insatisfait	3
Insatisfait	4
Satisfait	26
Très satisfait	32
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	89%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	8	15	4	3
Très insatisfait	0	0	2	0
Insatisfait	8	4	3	1
Satisfait	25	29	19	31
Très satisfait	24	27	9	14
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait	2018	2019	2020	2021
	86%	93%	85%	98%

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

	2017
Non réponse	7
Très insatisfait	1
Insatisfait	6
Satisfait	22
Très satisfait	36
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	89%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	8	6	4	5
Très insatisfait	1	0	2	1
Insatisfait	2	2	1	0
Satisfait	27	38	16	25
Très satisfait	27	29	14	18
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait	2018	2019	2020	2021
	95%	97%	91%	98%

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

	2017
Non réponse	10
Très insatisfait	2
Insatisfait	2
Satisfait	23
Très satisfait	35
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	94%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	9	15	5	4
Très insatisfait	1	0	2	0
Insatisfait	2	0	1	0
Satisfait	29	33	15	24
Très satisfait	24	27	14	21
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait	2018	2019	2020	2021
	95%	100%	91%	100%

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

	2017
Non réponse	7
Très insatisfait	2
Insatisfait	3
Satisfait	24
Très satisfait	36
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	92%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	8	16	5	3
Très insatisfait	1	0	2	0
Insatisfait	1	1	1	0
Satisfait	23	29	12	23
Très satisfait	32	29	17	23
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		96%	98%	91%	100%

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

	2017
Non réponse	8
Très insatisfait	3
Insatisfait	2
Satisfait	19
Très satisfait	40
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	92%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	6	13	3	2
Très insatisfait	1	0	2	0
Insatisfait	0	0	1	0
Satisfait	25	28	15	22
Très satisfait	33	34	16	25
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2018	2019	2020	2021
		98%	100%	91%	100%

41. Vous êtes seul(e) à votre domicile, dans votre environnement, votre famille n'est pas à proximité. Comment êtes-vous face à cette situation aujourd'hui ?

	2019	2020	2021
Non concerné	24	15	12
Très insatisfait	0	2	1
Insatisfait	1	4	3
Satisfait	27	13	18
Très satisfait	23	3	15
Total	75	37	49

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021
		98%	73%	90%

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

	2017
Non réponse	5
Très insatisfait	2
Insatisfait	2
Satisfait	29
Très satisfait	34
Total	72

Pourcentage de satisfait	
2017	
	94%

	2018	2019	2020	2021
Non réponse	3	24	1	5
Très insatisfait	0	0	2	0
Insatisfait	1	1	1	0
Satisfait	36	27	17	24
Très satisfait	25	23	16	20
Total	65	75	37	49

Pourcentage de satisfait	2018	2019	2020	2021
	98%	98%	92%	100%

Satisfaction globale: notre prestation

2017	2018	2019	2020	2021
90%	91%	96%	86%	98%

Nous faisons le constat d'une augmentation (98 %) de la satisfaction de nos prestations, soit 12 points de plus qu'en 2020 et le meilleur taux sur ces 5 dernières années. Tous les items sont en satisfaction améliorée et ce malgré un contexte compliqué avec la continuité de la crise sanitaire et nos difficultés de recrutement. C'est un fort témoignage de l'investissement des équipes et de leur professionnalisme, avec toute l'attention portée aux familles accompagnées et la réponse à leurs attentes

Satisfaction globale générale de l'enquête

2017	2018	2019	2020	2021
86%	87%	93%	88%	96%

La satisfaction globale est en augmentation de 8 point (96 %) par rapport à 2020. Là aussi, il s'agit du meilleur taux de satisfaction sur les 5 dernières années. Les difficultés rencontrées avec a crise sanitaire et la problématique des recrutements ont été dépassées et surmontées par l'engagement de chacun et chacune et le comportement professionnel exemplaire de toutes les équipes Aid'a dom. Un très grand merci à nos professionnels et aux personnes accompagnées pour leur confiance renouvelée.