

II- COMPARAISON ENQUETES DE SATISFACTION

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

1) Situation familiale: quelle est votre situation?

	2018	2019	2020	2021	2022
Célibataire	5	5	4	6	5
Marié	26	21	9	7	15
Vie maritale	2	2	1	0	2
Veuf(ves)	25	37	19	34	26
Séparé	6	8	4	2	5
Non réponse	0	2	0	0	0
Autres	1	0	0	0	0
Total	65	75	37	49	53

2) Age: quel est votre âge?

	2018	2019	2020	2021	2022
18 et 30 ans	0	1	0	0	0
31 et 50 ans	12	4	5	1	2
51 et 65 ans	4	11	3	2	9
65 et plus	48	58	29	43	42
Non réponse	1	1	0	3	0
Total	65	75	37	49	53

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'enfants	10	7	7	0	1

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'enfants	5	7	7	2	1

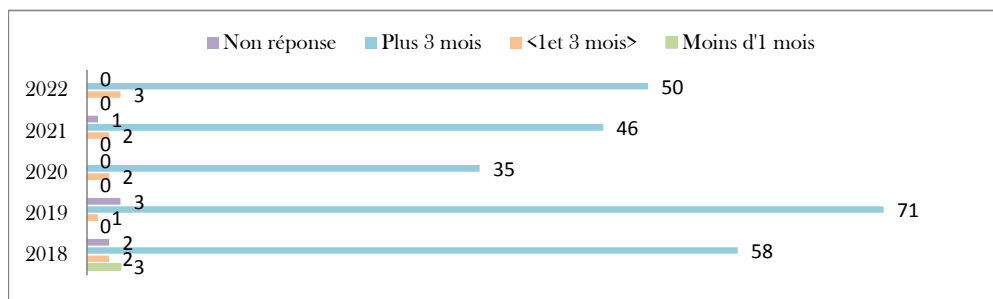
L'échantillon est en augmentation avec 53 retours (26,5% du nombre d'enquêtes envoyées), par rapport à l'année précédente (24,5 %), avec une majorité de personnes veuves et pour une grande majorité de plus de 65 ans.

2ème partie : NOTRE OFFRE

A) L'ORGANISATION

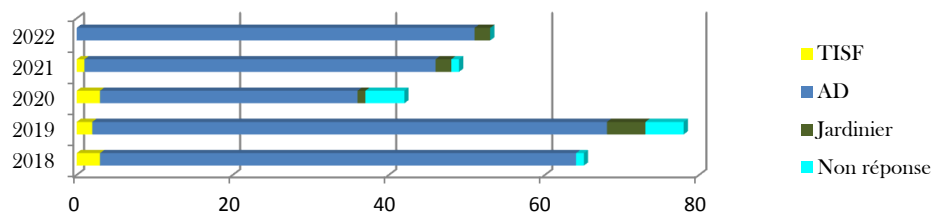
4) Durée de l'aide

	2018	2019	2020	2021	2022
Moins d'1 mois	3	0	0	0	0
<1et 3 mois>	2	1	2	2	3
Plus 3 mois	58	71	35	46	50
Non réponse	2	3	0	1	0
Total	65	75	37	49	53



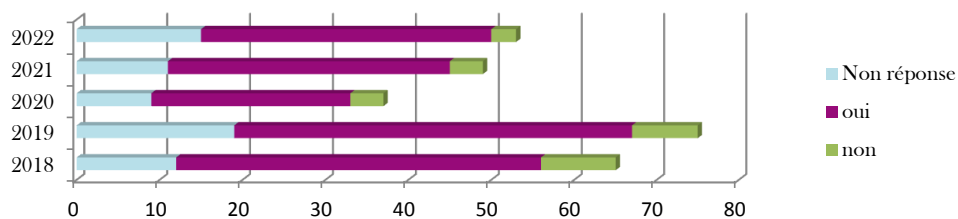
5) Type d'intervenant

	2018	2019	2020	2021	2022
TISF	3	2	3	1	0
AD	61	66	33	45	51
Jardinier	0	5	1	2	2
Non réponse	1	5	5	1	0
Total	65	78	42	49	53



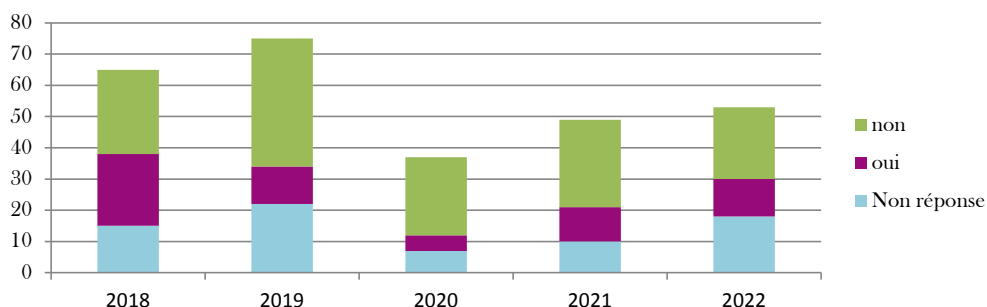
6) Changement d'intervenant prévu: Avez-vous été averti au préalable d'un changement d'intervenant ?

	2018	2019	2020	2021	2022
Non réponse	12	19	9	11	15
oui	44	48	24	34	35
non	9	8	4	4	3
Total	65	75	37	49	53



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

	2018	2019	2020	2021	2022
Non réponse	15	22	7	10	18
oui	23	12	5	11	12
non	27	41	25	28	23
Total	65	75	37	49	53



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 expriment être prévenues des changements d'intervenants pour 92% d'entre-elles, ces changements occasionnent toutefois une gêne pour 34% des personnes accompagnées du fait d'un changement d'intervenant.

B) NOTRE COMMUNICATION

8- Connaissance de l'association

	2018	2019	2020	2021	2022
Non réponse	4	7	0	8	0
Presse	3	0	0	0	4
Tract, affiche	1	1	2	2	4
Relation	24	40	21	26	27
Professionnel	27	25	11	8	14
Autre	6	2	2	5	4
Total	65	75	36	49	53

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

	2018
Non réponse	15
Très insatisfait	2
Insatisfait	15
Satisfait	11
Très satisfait	22
Total	65

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	13	6	11	12
Très insatisfait	4	3	0	0
Insatisfait	12	4	9	4
Très satisfait	7	9	5	22
Satisfait	39	15	24	15
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait	
2018	66%

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		74%	79%	76%	90%

Nous constatons qu'Aid'a dom se fait connaître majoritairement par relation pour 51% mais également par les professionnels de la santé et du social pour 26%.

C) L'ACCUEIL

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

	2018
Non réponse	3
Très insatisfait	1
Insatisfait	3
Satisfait	33
Très satisfait	25
Total	65

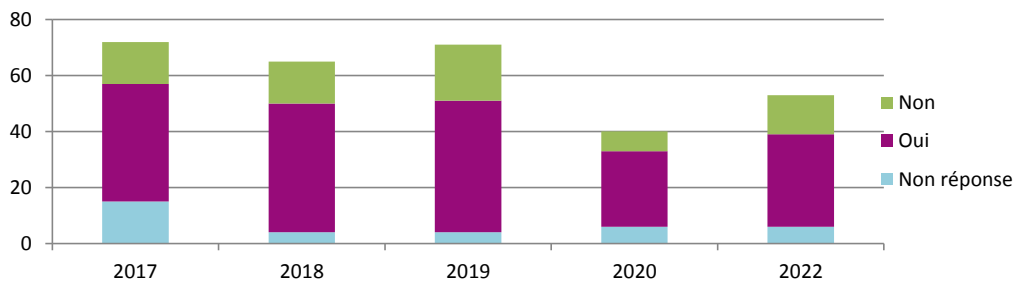
Pourcentage de satisfait	
2018	
	94%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	9	5	4	6
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	0	0	0	0
Satisfait	29	17	17	17
Très satisfait	35	28	28	30
Total	75	50	49	53

Pourcentage de satisfait	2019	2020	2021	2022
	97%	100%	100%	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	2022
Non réponse	15	4	4	6	6
Oui	42	46	47	27	33
Non	15	15	20	7	14
Total	72	65	65	37	53



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

	2018
Non réponse	3
Très insatisfait	3
insatisfait	4
Satisfait	24
Très Satisfait	31
Total	65

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	11	4	3	6
Très insatisfait	0	2	0	0
Insatisfait	2	1	0	2
Satisfait	24	14	23	15
Très satisfait	38	16	23	30
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait	
2018	
	97%

Pourcentage de satisfait	2019	2020	2021	2022
	97%	91%	100%	96%

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

	2018
Non réponse	11
Pas du tout	1
Un peu satisf.	7
satisfait	30
très satisfait	16
Total	65

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	19	3	10	10
Très insatisfait	1	2	0	0
Insatisfait	1	4	3	2
Satisfait	35	18	27	21
Très satisfait	19	10	9	20
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait	
2018	
	85%

Pourcentage de satisfait	2019	2020	2021	2022
	96%	82%	92%	95%

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

	2018
Non réponse	17
Pas du tout	1
Un peu satisf.	3
Satisfait	29
Très satisfait	15
Total	65

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	25	25	15	10
Très insatisfait	0	0	0	0
Insatisfait	1	1	0	2
Satisfait	29	29	26	26
Très satisfait	20	20	8	15
Total	75	75	49	53

Pourcentage de satisfait	
2018	
	92%

Pourcentage de satisfait	2019	2020	2021	2022
	98%	98%	100%	95%

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

	2018
Non réponse	10
Très insatisfait	2
Insatisfait	1
Satisfait	31
Très Satisfait	21
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	95%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	17	5	15	8
Très insatisfait	0	2	0	0
Insatisfait	1	2	0	0
Satisfait	27	17	26	23
Très satisfait	30	11	8	22
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		98%	88%	100%	100%

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

	2018
Non réponse	28
Pas du tout	2
Un peu satisf.	3
Satisfait	20
Très satisfait	12
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	86%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	38	11	17	18
Très insatisfait	1	2	0	0
Insatisfait	1	4	3	3
Satisfait	22	11	20	13
Très satisfait	13	9	9	19
Total	75	37	49	53

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

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

	2018
Non réponse	4
Très insatisfait	1
Insatisfait	5
Satisfait	32
Très Satisfait	23
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	90%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	15	3	17	7
Très insatisfait	0	2	0	0
Insatisfait	1	2	3	0
Satisfait	32	14	20	18
Très satisfait	27	16	9	28
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		98%	88%	91%	100%

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

	2018
Non réponse	21
Très insatisfait	0
Insatisfait	3
Satisfait	27
Très satisfait	14
Total	65
Pourcentage de satisfait	
2018	
93%	

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	26	15	16	15
Très insatisfait	0	1	0	0
Insatisfait	0	2	0	0
Satisfait	28	8	18	16
Très satisfait	21	11	15	22
Total	75	37	49	53
Pourcentage de satisfait				
2019	100%	86%	100%	100%

Satisfaction globale: l'accueil

2018	2019	2020	2021	2022
92%	97%	89%	97%	97%

La satisfaction concernant l'accueil est identique à 2021. Le taux de satisfaction (95%) a augmenté sur le temps d'attente au téléphone avec une hausse de 3 points en 2022. L'accueil au bureau et téléphonique donne une satisfaction totale avec 100%.

D) LES ENGAGEMENTS

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

	2018
Non réponse	4
Très insatisfait	4
Insatisfait	3
Satisfait	30
Très satisfait	24
Total	65
Pourcentage de satisfait	
2018	
89%	

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	14	3	2	6
Très insatisfait	0	2	0	0
Insatisfait	3	1	3	3
Satisfait	32	17	26	22
Très satisfait	26	14	18	22
Total	75	37	49	53
Pourcentage de satisfait				
2019	95%	91%	94%	94%

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

	2018
Non réponse	9
Pas du tout	1
Un peu satisf.	12
Satisfait	29
Très satisfait	20
Total	65
Pourcentage de satisfait	
2018	
88%	

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	21	0	3	9
Très insatisfait	1	0	0	0
Insatisfait	1	0	2	0
Satisfait	31	27	31	31
Très satisfait	21	10	13	13
Total	75	37	49	53
Pourcentage de satisfait				
2019	96%	100%	96%	100%

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

	2018
Non réponse	11
Très insatisfait	1
Insatisfait	17
Satisfait	25
Très satisfait	11
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	67%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	15	5	5	8
Très insatisfait	0	2	0	0
Insatisfait	10	5	5	8
Satisfait	39	18	32	29
Très satisfait	11	7	7	8
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait	2019	2020	2021	2022
	83%	78%	89%	82%

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

	2018
Non réponse	9
Très insatisfait	2
Insatisfait	7
Satisfait	26
Très satisfait	21
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	84%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	22	4	2	10
Très insatisfait	0	3	0	0
Insatisfait	2	2	1	3
Satisfait	33	19	31	23
Très satisfait	18	9	15	17
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait	2019	2020	2021	2022
	96%	85%	98%	93%

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Non réponse	11	23	5	5	17
Oui	40	33	24	38	33
Non	14	19	8	6	3
Total	65	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait				
2018	2019	2020	2021	2022
74%	63%	75%	86%	92%

Satisfaction globale: les engagements

2018	2019	2020	2021	2022
15%	87%	86%	92%	92%

La satisfaction sur la nature des contrats d'interventions proposés est idem à 2021 avec 94%. Il apparaît que l'appréciation sur le tarif de la prestation proposée est en perte de 7 points par rapport à 2021. Nous constatons par ailleurs une amélioration sur les réponses apportées quant à l'information liée aux aides financières, avec + 6 points par rapport à 2021. La satisfaction globale des personnes sur nos engagements est de 92 %, équivalent à l'année 2021.

3ème partie : NOTRE PRESTATION

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

	2018
Non réponse	11
Très insatisfait	0
Insatisfait	14
Satisfait	40
Très satisfait	0
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	74%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	9	4	1	6
Très insatisfait	0	2	0	2
Insatisfait	4	4	0	0
Satisfait	30	12	25	15
Très satisfait	32	15	23	30
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		94%	82%	100%	96%

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

	2018
Non réponse	1
Très insatisfait	0
Insatisfait	2
Satisfait	28
Très satisfait	34
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	97%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	8	3	3	8
Très insatisfait	0	2	0	0
Insatisfait	2	2	0	2
Satisfait	25	12	20	16
Très satisfait	40	18	26	27
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		97%	88%	100%	96%

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

	2018
Non réponse	6
Très insatisfait	2
Insatisfait	3
Satisfait	28
Très satisfait	26
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	92%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	13	5	6	8
Très insatisfait	0	2	1	0
Insatisfait	1	7	1	5
Satisfait	29	11	23	18
Très satisfait	32	12	18	22
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		98%	72%	95%	89%

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

	2018
Non réponse	13
Très insatisfait	1
Insatisfait	4
Satisfait	29
Très satisfait	18
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	90%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	20	0	7	13
Très insatisfait	0	0	1	0
Insatisfait	2	0	0	2
Satisfait	26	21	25	18
Très satisfait	27	16	16	20
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait	2019	2020	2021	2022
	96%	100%	98%	95%

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

	2018
Non réponse	12
Très insatisfait	0
Insatisfait	2
Satisfait	29
Très satisfait	22
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	96%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	19	7	7	12
Très insatisfait	0	2	1	0
Insatisfait	4	2	0	3
Satisfait	29	17	25	15
Très satisfait	23	9	16	23
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait	2019	2020	2021	2022
	93%	87%	98%	93%

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

	2018
Non réponse	17
Très insatisfait	1
Insatisfait	6
Satisfait	24
Très satisfait	17
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	85%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	22	6	7	11
Très insatisfait	0	3	1	0
Insatisfait	2	2	0	2
Satisfait	31	16	28	22
Très satisfait	20	10	13	18
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait	2019	2020	2021	2022
	96%	84%	98%	95%

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

	2018
Non réponse	19
Très insatisfait	1
Insatisfait	4
Satisfait	27
Très satisfait	14
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	89%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	24	7	8	13
Très insatisfait	0	2	0	0
Insatisfait	3	1	0	2
Satisfait	32	18	30	18
Très satisfait	16	9	11	20
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait	2019	2020	2021	2022
	94%	90%	100%	95%

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

	2018
Non réponse	16
Très insatisfait	0
Insatisfait	5
Satisfait	24
Très satisfait	20
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	90%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	27	14	9	18
Très insatisfait	0	2	1	0
Insatisfait	2	2	3	2
Satisfait	27	13	22	18
Très satisfait	19	6	14	15
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait	2019	2020	2021	2022
	96%	83%	90%	94%

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

	2018
Non réponse	20
Très insatisfait	1
Insatisfait	2
Satisfait	22
Très satisfait	20
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	93%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	21	8	6	18
Très insatisfait	1	2	0	0
Insatisfait	3	0	1	0
Satisfait	26	18	24	20
Très satisfait	24	9	18	15
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait	2019	2020	2021	2022
	93%	93%	98%	100%

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

	2018
Non réponse	18
Très insatisfait	1
Insatisfait	5
Satisfait	24
Très satisfait	17
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	87%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	27	8	10	17
Très insatisfait	0	3	0	0
Insatisfait	1	2	0	3
Satisfait	25	14	24	13
Très satisfait	22	10	15	20
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		98%	83%	100%	92%

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

	2018
Non réponse	16
Très insatisfait	0
Insatisfait	2
Satisfait	32
Très satisfait	15
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	96%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	25	5	9	11
Très insatisfait	0	2	0	0
Insatisfait	0	3	0	2
Satisfait	24	14	22	20
Très satisfait	26	13	18	20
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		100%	84%	100%	95%

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

	2018
Non réponse	24
Très insatisfait	0
Insatisfait	7
satisfait	24
Très satisfait	10
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	83%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	24	12	9	14
Très insatisfait	1	2	0	0
Insatisfait	2	3	0	3
Satisfait	26	12	22	16
Très satisfait	22	8	18	20
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		94%	80%	100%	92%

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

	2018
Non réponse	8
Très insatisfait	0
Insatisfait	8
Satisfait	25
Très satisfait	24
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	86%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	15	4	3	11
Très insatisfait	0	2	0	0
Insatisfait	4	3	1	2
Satisfait	29	19	31	25
Très satisfait	27	9	14	15
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		93%	85%	98%	95%

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

	2018
Non réponse	8
Très insatisfait	1
Insatisfait	2
Satisfait	27
Très satisfait	27
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	95%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	6	4	5	8
Très insatisfait	0	2	1	0
Insatisfait	2	1	0	2
Satisfait	38	16	25	18
Très satisfait	29	14	18	25
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		97%	91%	98%	96%

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

	2018
Non réponse	9
Très insatisfait	1
Insatisfait	2
Satisfait	29
Très satisfait	24
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	95%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	15	5	4	6
Très insatisfait	0	2	0	0
Insatisfait	0	1	0	2
Satisfait	33	15	24	20
Très satisfait	27	14	21	25
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		100%	91%	100%	96%

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

	2018
Non réponse	8
Très insatisfait	1
Insatisfait	1
Satisfait	23
Très satisfait	32
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	96%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	16	5	3	8
Très insatisfait	0	2	0	0
Insatisfait	1	1	0	2
Satisfait	29	12	23	16
Très satisfait	29	17	23	27
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		98%	91%	100%	96%

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

	2018
Non réponse	6
Très insatisfait	1
Insatisfait	0
Satisfait	25
Très satisfait	33
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
	98%

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	13	3	2	8
Très insatisfait	0	2	0	0
Insatisfait	0	1	0	2
Satisfait	28	15	22	18
Très satisfait	34	16	25	25
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2019	2020	2021	2022
		100%	91%	100%	96%

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 ?

	2020	2021	2022
Non concerné	15	12	11
Très insatisfait	2	1	0
Insatisfait	4	3	2
Satisfait	13	18	20
Très satisfait	3	15	20
Total	37	49	53

Pourcentage de satisfait		2020	2021	2022
		73%	89%	95%

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

	2018
Non réponse	3
Très insatisfait	0
Insatisfait	1
Satisfait	36
Très satisfait	25
Total	65

Pourcentage de satisfait	
2018	
98%	

	2019	2020	2021	2022
Non réponse	24	1	5	7
Très insatisfait	0	2	0	0
Insatisfait	1	1	0	3
Satisfait	27	17	24	20
Très satisfait	23	16	20	23
Total	75	37	49	53

Pourcentage de satisfait	2019	2020	2021	2022
	98%	92%	100%	93%

Satisfaction globale: notre prestation

2018	2019	2020	2021	2022
0%	96%	86%	98%	95%

Le taux de satisfaction globale de nos prestations, même s'il est légèrement en baisse, reste très élevé avec un taux de 95%. C'est une très belle reconnaissance du travail réalisé, tant sur la gestion et le suivi des prestations que sur la qualité de la prestation réalisée par les intervenants.

Satisfaction globale générale de l'enquête

2018	2019	2020	2021	2022
35%	93%	87%	96%	95%

Cette enquête de satisfaction témoigne, une nouvelle année, du sérieux de l'association Aid'a dom, de son attention aux différents publics accompagnés, de son organisation de travail, de sa communication adaptée, de son accueil et son écoute, du respect de ses engagements, et de la qualité de travail sur le terrain comme sur les fonctions support. Son degré de satisfaction globale est maintenu à 95 %. L'association s'engage à vouloir maintenir son niveau de qualité et d'évaluation.