

## II- COMPARAISON ENQUETES DE SATISFACTION

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

#### 1) Situation familiale: quelle est votre situation?

	2019	2020	2021	2022	2023
Célibataire	5	4	6	5	5
Marié	21	9	7	15	19
Vie maritale	2	1	0	2	0
Veuf(ves)	37	19	34	26	23
Séparé	8	4	2	5	4
Non réponse	2	0	0	0	3
Autres	0	0	0	0	0
Total	75	37	49	53	54

#### 2) Age: quel est votre âge?

	2019	2020	2021	2022	2023
18 et 30 ans	1	0	0	0	0
31 et 50 ans	4	5	1	2	2
51 et 65 ans	11	3	2	9	2
65 et plus	58	29	43	42	47
Non réponse	1	0	3	0	3
Total	75	37	49	53	54

#### 3) a. Nombre d'enfants de moins de 14 ans

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'enfants	7	7	0	1	0

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'enfants	7	7	2	1	1

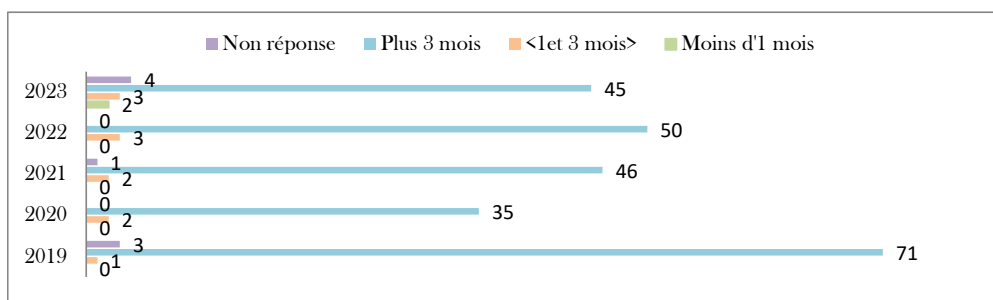
L'échantillon est en légère augmentation avec 54 retours (27 % du nombre d'enquêtes envoyées), par rapport à l'année précédente (26,5 %), avec une majorité de personnes veuves et pour une grande majorité de plus de 65 ans.

## 2ème partie : NOTRE OFFRE

### A) L'ORGANISATION

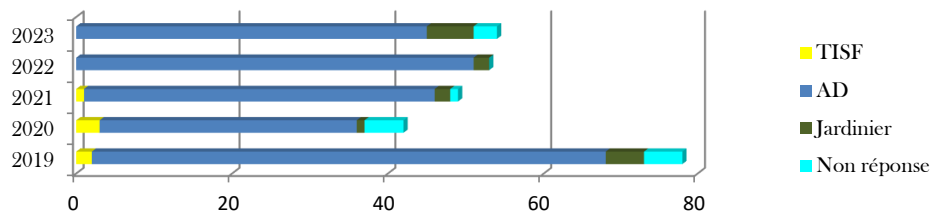
#### 4) Durée de l'aide

	2019	2020	2021	2022	2023
Moins d'1 mois	0	0	0	0	2
<1et 3 mois>	1	2	2	3	3
Plus 3 mois	71	35	46	50	45
Non réponse	3	0	1	0	4
Total	75	37	49	53	54



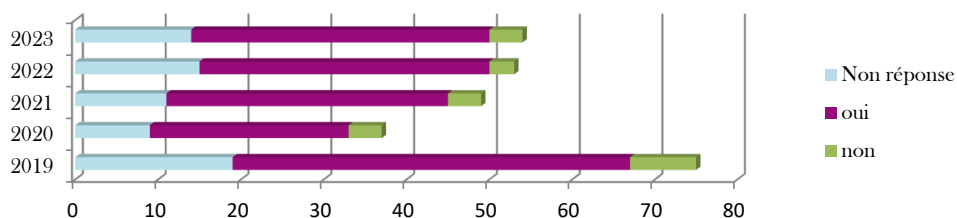
#### 5) Type d'intervenant

	2019	2020	2021	2022	2023
TISF	2	3	1	0	0
AD	66	33	45	51	45
Jardinier	5	1	2	2	6
Non réponse	5	5	1	0	3
Total	78	42	49	53	54



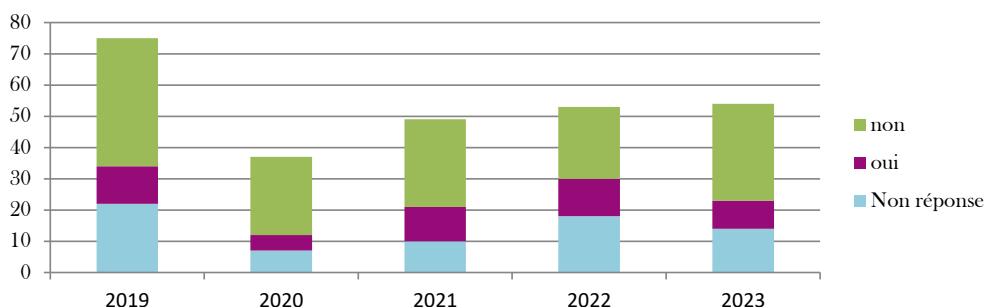
#### 6) Changement d'intervenant prévu: Avez-vous été averti au préalable d'un changement d'intervenant ?

	2019	2020	2021	2022	2023
Non réponse	19	9	11	15	14
oui	48	24	34	35	36
non	8	4	4	3	4
Total	75	37	49	53	54



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

	2019	2020	2021	2022	2023
Non réponse	22	7	10	18	14
oui	12	5	11	12	9
non	41	25	28	23	31
Total	75	37	49	53	54



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 90 % d'entre-elles, ces changements occasionnent toutefois une gêne pour 23 % des personnes accompagnées du fait d'un changement d'intervenant.

**B) NOTRE COMMUNICATION**

8- Connaissance de l'association

	2019	2020	2021	2022	2023
Non réponse	7	0	8	0	5
Presse	0	0	0	4	0
Tract, affiche	1	2	2	4	5
Relation	40	21	26	27	26
Professionnel	25	11	8	14	14
Autre	2	2	5	4	4
Total	75	36	49	53	54

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

	2019
Non réponse	13
Très insatisfait	4
Insatisfait	12
Satisfait	7
Très satisfait	39
Total	75

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	6	11	12	13
Très insatisfait	3	0	0	0
Insatisfait	4	9	4	9
Très satisfait	9	5	22	9
Satisfait	15	24	15	23
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	
2019	74%

Pourcentage de satisfait		2020	2021	2022	2023
		77%	76%	90%	78%

Nous constatons qu'Aid'a dom se fait connaître majoritairement par relation pour 53 % mais également par les professionnels de la santé et du social pour 29 %.

### C) L'ACCUEIL

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

	2019
Non réponse	9
Très insatisfait	2
Insatisfait	0
Satisfait	29
Très satisfait	35
Total	75

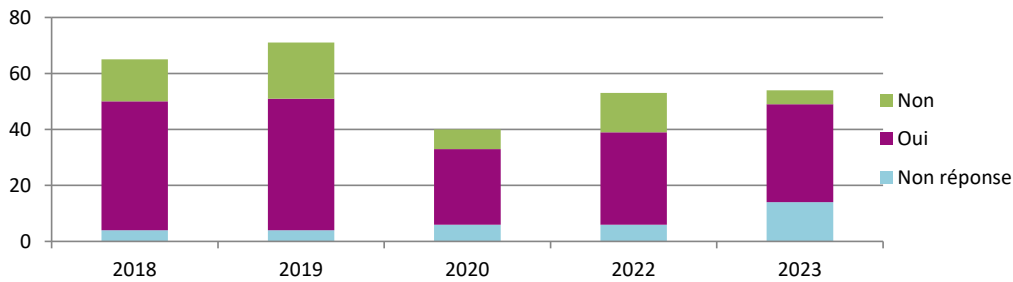
Pourcentage de satisfait	
2019	
	97%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	5	4	6	7
Très insatisfait	0	0	0	0
Insatisfait	0	0	0	1
Satisfait	17	17	17	13
Très satisfait	28	28	30	33
Total	50	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	100%	100%	100%	98%

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

	2018	2019	2020	2022	2023
Non réponse	4	4	6	6	14
Oui	46	47	27	33	35
Non	15	20	7	14	5
Total	65	65	37	53	54



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

	2019
Non réponse	11
Très insatisfait	0
insatisfait	2
Satisfait	24
Très Satisfait	38
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	
	91%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	4	3	6	7
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	1	0	2	1
Satisfait	14	23	15	16
Très satisfait	16	23	30	30
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	91%	100%	96%	98%

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

	2019
Non réponse	19
Pas du tout	1
Un peu satisf.	1
satisfait	35
très satisfait	19
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	
	96%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	3	10	10	12
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	4	3	2	1
Satisfait	18	27	21	22
Très satisfait	10	9	20	19
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	82%	92%	95%	98%

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

	2019
Non réponse	25
Pas du tout	0
Un peu satisf.	1
Satisfait	29
Très satisfait	20
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	
	98%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	25	15	10	17
Très insatisfait	0	0	0	0
Insatisfait	1	0	2	1
Satisfait	29	26	26	20
Très satisfait	20	8	15	16
Total	75	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	98%	100%	95%	97%

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

	2019
Non réponse	17
Très insatisfait	0
Insatisfait	1
Satisfait	27
Très Satisfait	30
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	
	98%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	5	15	8	10
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	2	0	0	0
Satisfait	17	26	23	16
Très satisfait	11	8	22	28
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait		2020	2021	2022	2023
		88%	100%	100%	100%

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

	2019
Non réponse	38
Pas du tout	1
Un peu satisf.	1
Satisfait	22
Très satisfait	13
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	
	95%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	11	17	18	18
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	4	3	3	0
Satisfait	11	20	13	18
Très satisfait	9	9	19	18
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait		2020	2021	2022	2023
		77%	91%	91%	100%

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

	2019
Non réponse	15
Très insatisfait	0
Insatisfait	1
Satisfait	32
Très Satisfait	27
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	
	98%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	3	17	7	9
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	2	3	0	0
Satisfait	14	20	18	21
Très satisfait	16	9	28	24
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait		2020	2021	2022	2023
		88%	91%	100%	100%

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

	2019
Non réponse	26
Très insatisfait	0
Insatisfait	0
Satisfait	28
Très satisfait	21
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	100%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	15	16	15	22
Très insatisfait	1	0	0	0
Insatisfait	2	0	0	0
Satisfait	8	18	16	16
Très satisfait	11	15	22	16
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	86%	100%	100%	100%

Satisfaction globale: l'accueil

2019	2020	2021	2022	2023
92%	89%	97%	97%	99%

La satisfaction concernant l'accueil est en augmentation avec 99 % de satisfaction. Le taux de satisfaction sur le temps d'attente au téléphone (98 %) a notamment augmenté de 3 points en 2023. 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 ?

	2019
Non réponse	14
Très insatisfaite	0
Insatisfaite	3
Satisfait	32
Très satisfait	26
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	95%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	3	2	6	4
Très insatisfait	2	0	0	1
Insatisfait	1	3	3	0
Satisfait	17	26	22	20
Très satisfait	14	18	22	29
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	91%	94%	94%	98%

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

	2019
Non réponse	21
Pas du tout	1
Un peu satisf.	1
Satisfait	31
Très satisfait	21
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	96%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	0	3	9	8
Très insatisfait	0	0	0	0
Insatisfait	0	2	0	2
Satisfait	27	31	31	20
Très satisfait	10	13	13	24
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	100%	96%	100%	96%

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

	2019
Non réponse	15
Très insatisfait	0
Insatisfait	10
Satisfait	39
Très satisfait	11
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	
	83%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	5	5	8	7
Très insatisfait	2	0	0	1
Insatisfait	5	5	8	4
Satisfait	18	32	29	23
Très satisfait	7	7	8	19
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	78%	89%	82%	89%

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	22
Très insatisfait	0
Insatisfait	2
Satisfait	33
Très satisfait	18
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	
	96%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	4	2	10	10
Très insatisfait	3	0	0	0
Insatisfait	2	1	3	1
Satisfait	19	31	23	22
Très satisfait	9	15	17	21
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	85%	98%	93%	98%

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Non réponse	23	5	5	17	10
Oui	33	24	38	33	41
Non	19	8	6	3	3
Total	75	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait				
2019	2020	2021	2022	2023
63%	75%	86%	92%	93%

Satisfaction globale: les engagements

2019	2020	2021	2022	2023
13%	86%	92%	92%	95%

La satisfaction sur la nature des contrats d'interventions proposés est en augmentation avec 98 % soit 4 points de plus que 2022. Il apparaît que l'appréciation sur le tarif de la prestation proposée est en augmentation de 7 points par rapport à 2022 avec 89 % en 2023. Nous constatons par ailleurs une amélioration sur les réponses apportées quant à l'information liée aux aides financières, avec + 1 points par rapport à 2022. La satisfaction globale des personnes sur nos engagements, avec 95 %, est en augmentation.



## 3ème partie : NOTRE PRESTATION

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

	2019
Non réponse	9
Très insatisfait	0
Insatisfait	4
Satisfait	30
Très satisfait	32
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	
	94%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	4	1	6	4
Très insatisfait	2	0	2	0
Insatisfait	4	0	0	1
Satisfait	12	25	15	16
Très satisfait	15	23	30	33
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait		2020	2021	2022	2023
		82%	100%	96%	98%

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

	2019
Non réponse	8
Très insatisfait	0
Insatisfait	2
Satisfait	25
Très satisfait	40
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	
	97%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	3	3	8	6
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	2	0	2	3
Satisfait	12	20	16	13
Très satisfait	18	26	27	32
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait		2020	2021	2022	2023
		88%	100%	96%	94%

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

	2019
Non réponse	13
Très insatisfait	0
Insatisfait	1
Satisfait	29
Très satisfait	32
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	
	98%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	5	6	8	9
Très insatisfait	2	1	0	0
Insatisfait	7	1	5	2
Satisfait	11	23	18	12
Très satisfait	12	18	22	31
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait		2020	2021	2022	2023
		72%	95%	89%	96%

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

	2019
Non réponse	20
Très insatisfait	0
Insatisfait	2
Satisfait	26
Très satisfait	27
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	96%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	0	7	13	10
Très insatisfait	0	1	0	0
Insatisfait	0	0	2	1
Satisfait	21	25	18	16
Très satisfait	16	16	20	27
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	100%	98%	95%	98%

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

	2019
Non réponse	19
Très insatisfait	0
Insatisfait	4
Satisfait	29
Très satisfait	23
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	93%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	7	7	12	10
Très insatisfait	2	1	0	0
Insatisfait	2	0	3	1
Satisfait	17	25	15	18
Très satisfait	9	16	23	25
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	87%	98%	93%	98%

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

	2019
Non réponse	22
Très insatisfait	0
Insatisfait	2
Satisfait	31
Très satisfait	20
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	96%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	6	7	11	13
Très insatisfait	3	1	0	0
Insatisfait	2	0	2	2
Satisfait	16	28	22	17
Très satisfait	10	13	18	22
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	84%	98%	95%	95%

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

	2019
Non réponse	24
Très insatisfait	0
Insatisfait	3
Satisfait	32
Très satisfait	16
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	94%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	7	8	13	15
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	1	0	2	2
Satisfait	18	30	18	18
Très satisfait	9	11	20	19
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	90%	100%	95%	95%

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

	2019
Non réponse	27
Très insatisfait	0
Insatisfait	2
Satisfait	27
Très satisfait	19
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	96%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	14	9	18	18
Très insatisfait	2	1	0	3
Insatisfait	2	3	2	0
Satisfait	13	22	18	14
Très satisfait	6	14	15	19
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	83%	90%	94%	92%

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

	2019
Non réponse	21
Très insatisfait	1
Insatisfait	3
Satisfait	26
Très satisfait	24
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	93%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	8	6	18	13
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	0	1	0	3
Satisfait	18	24	20	15
Très satisfait	9	18	15	23
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	93%	98%	100%	93%

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

	2019
Non réponse	27
Très insatisfait	0
Insatisfait	1
Satisfait	25
Très satisfait	22
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	98%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	8	10	17	20
Très insatisfait	3	0	0	0
Insatisfait	2	0	3	1
Satisfait	14	24	13	12
Très satisfait	10	15	20	21
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait		2020	2021	2022	2023
		83%	100%	92%	97%

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

	2019
Non réponse	25
Très insatisfait	0
Insatisfait	0
Satisfait	24
Très satisfait	26
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	100%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	5	9	11	13
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	3	0	2	1
Satisfait	14	22	20	16
Très satisfait	13	18	20	24
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait		2020	2021	2022	2023
		84%	100%	95%	98%

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

	2019
Non réponse	24
Très insatisfait	1
Insatisfait	2
satisfait	26
Très satisfait	22
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	94%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	12	9	14	19
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	3	0	3	3
Satisfait	12	22	16	17
Très satisfait	8	18	20	15
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait		2020	2021	2022	2023
		80%	100%	92%	91%

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

	2019
Non réponse	15
Très insatisfait	0
Insatisfait	4
Satisfait	29
Très satisfait	27
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	93%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	4	3	11	11
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	3	1	2	3
Satisfait	19	31	25	15
Très satisfait	9	14	15	25
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	85%	98%	95%	93%

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

	2019
Non réponse	6
Très insatisfait	0
Insatisfait	2
Satisfait	38
Très satisfait	29
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	97%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	4	5	8	8
Très insatisfait	2	1	0	0
Insatisfait	1	0	2	0
Satisfait	16	25	18	17
Très satisfait	14	18	25	29
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	91%	98%	96%	100%

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

	2019
Non réponse	15
Très insatisfait	0
Insatisfait	0
Satisfait	33
Très satisfait	27
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	100%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	5	4	6	10
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	1	0	2	0
Satisfait	15	24	20	16
Très satisfait	14	21	25	28
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	91%	100%	96%	100%

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

	2019
Non réponse	16
Très insatisfait	0
Insatisfait	1
Satisfait	29
Très satisfait	29
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	
	98%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	5	3	8	8
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	1	0	2	0
Satisfait	12	23	16	14
Très satisfait	17	23	27	32
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	91%	100%	96%	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

	2019
Non réponse	13
Très insatisfait	0
Insatisfait	0
Satisfait	28
Très satisfait	34
Total	75

Pourcentage de satisfait	
2019	
	10%

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	3	2	8	8
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	1	0	2	0
Satisfait	15	22	18	15
Très satisfait	16	25	25	31
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	91%	100%	96%	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 ?

	2020	2021	2022	2023
Non concerné	15	12	11	31
Très insatisfait	2	1	0	1
Insatisfait	4	3	2	4
Satisfait	13	18	20	9
Très satisfait	3	15	20	9
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	73%	89%	95%	78%

42- Satisfaction générale : globalement êtes-vous satisfait des services de AIDA DOM ?

	2019
Non réponse	24
Très insatisfait	0
Insatisfait	1
Satisfait	27
Très satisfait	23
Total	75

	2020	2021	2022	2023
Non réponse	1	5	7	4
Très insatisfait	2	0	0	0
Insatisfait	1	0	3	1
Satisfait	17	24	20	15
Très satisfait	16	20	23	34
Total	37	49	53	54

Pourcentage de satisfait	
2019	98%
	98%

Pourcentage de satisfait	2020	2021	2022	2023
	92%	100%	93%	98%

Satisfaction globale: notre prestation

2019	2020	2021	2022	2023
96%	87%	98%	94%	96%

Le taux de satisfaction globale de nos prestations, est en augmentation de 2 points par rapport à 2022. 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

2019	2020	2021	2022	2023
93%	87%	96%	95%	97%

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 supports. Son degré de satisfaction globale est élevé à 97 %. L'association s'engage à vouloir maintenir son niveau de qualité et d'évaluation.