

II- COMPARAISON ENQUETES DE SATISFACTION

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

1) Situation familiale: quelle est votre situation?

	2015	2016	2017	2018	2019
Célibataire	10	3	10	5	5
Marié	32	33	26	26	21
Vie maritale	6	8	3	2	2
Veuf(ves)	37	33	31	25	37
Séparé	5	7	2	6	8
Non réponse	2	0	0	0	2
Autres	0	0	0	1	0
Total	92	84	72	65	75

2) Age: quel est votre âge?

	2015	2016	2017	2018	2019
18 et 30 ans	3	1	1	0	1
31 et 50 ans	13	10	11	12	4
51 et 65 ans	13	14	6	4	11
65 et plus	63	59	54	48	58
Non réponse	0	0	0	1	1
Total	92	84	72	65	75

3) Nombre d'enfants de moins de 14 ans

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre d'enfants	15	16	15	10	7

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre d'enfants	13	9	12	5	7

L'échantillon est en hausse avec 75 retours par rapport à l'année précédente (65) avec une majorité de personnes veuves et pour une grande majorité plus de 65 ans.

2ème partie : NOTRE OFFRE

A) L'ORGANISATION

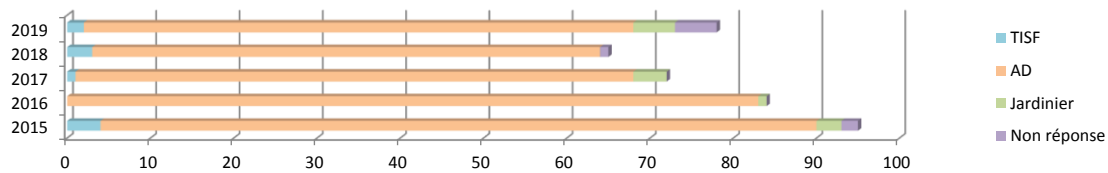
4) Durée de l'aide

	2015	2016	2017	2018	2019
Moins d'1 mois	0	1	1	3	0
<1et 3 mois>	6	4	4	2	1
Plus 3 mois	81	78	67	58	71
Non réponse	5	1	0	2	3
Total	92	84	72	65	75



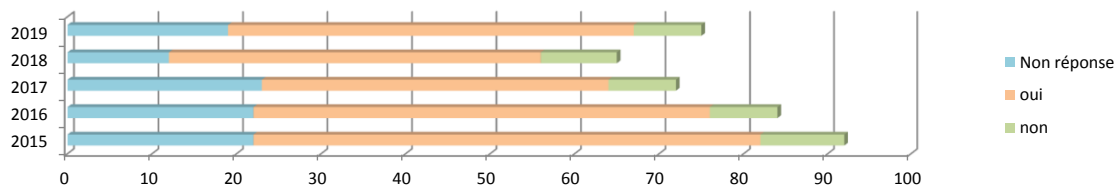
5) Type d'intervenant

	2015	2016	2017	2018	2019
TISF	4	0	1	3	2
AD	86	83	67	61	66
Jardinier	3	1	4	0	5
Non réponse	2	0	0	1	5
Total	95	84	72	65	78



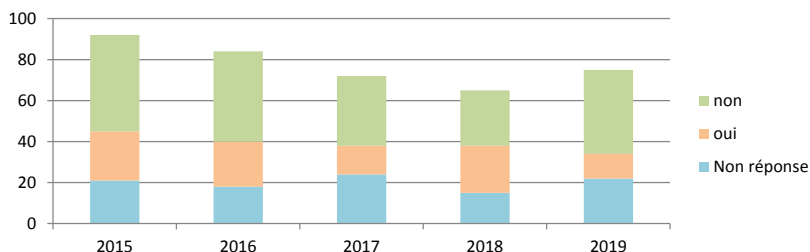
6) Changement d'intervenant prévu: Avez-vous été averti au préalable d'un changement d'intervenant ?

	2015	2016	2017	2018	2019
Non réponse	22	22	23	12	19
oui	60	54	41	44	48
non	10	8	8	9	8
Total	92	84	72	65	75



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

	2015	2016	2017	2018	2019
Non réponse	21	18	24	15	22
oui	24	22	14	23	12
non	47	44	34	27	41
Total	92	84	72	65	81



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, ces changements occasionnent une gêne pour 16 % des personnes accompagnées. Le désagrément est toutefois en baisse par rapport aux années précédentes.

B) NOTRE COMMUNICATION

8- Connaissance de l'association

	2015	2016	2017	2018	2019
Non réponse	26	0	0	4	7
Presse	83	1	1	3	0
Tract, affiche	0	2	6	1	1
Relation	0	55	41	24	40
Professionnel	0	16	13	27	25
Autre	0	10	11	6	2
Total	109	84	72	65	75

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

	2015
Non réponse	21
Pas du tout	0
Un peu satisf.	1
Moyen. satisf.	14
Satisfait	38
Très satisfait	15
Parfait	3
Total	92

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	24	18	15	13
Très insatisfait	3	2	2	4
Insatisfait	16	14	15	12
Satisfait	22	28	22	39
Très satisfait	19	10	11	7
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	
2015	79%

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	68%	70%	66%	74%

Nous constatons qu'Aid'a dom se fait connaître majoritairement par relation (53 %) mais également par les professionnels de la santé et du social pour 33 % en 2019. Il apparaît une hausse du pourcentage de satisfaction sur notre communication en 2019 par rapport à aux années précédentes.

C) L'ACCUEIL

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

	2015
Non réponse	0
Pas du tout	0
Un peu satisf.	1
Moyen. satisf.	31
Satisfait	24
Très satisfait	27
Parfait	83
Total	166

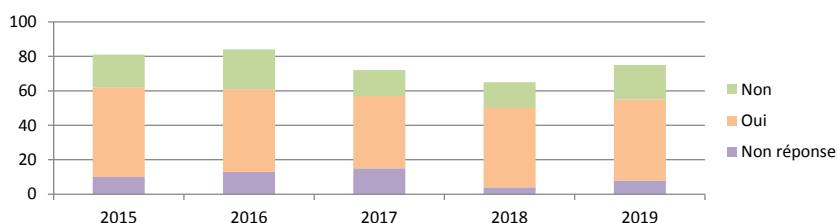
	2016	2017	2018	2019
Non réponse	12	11	3	9
Très insatisfait	0	1	1	2
Insatisfait	3	2	3	0
Satisfait	26	19	33	29
Très satisfait	43	39	25	35
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	
2015	81%

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	96%	95%	94%	97%

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Non réponse	10	13	15	4	8
Oui	52	48	42	46	47
Non	19	23	15	15	20
Total	81	84	72	65	75



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

	2015
Non réponse	9
Pas du tout	0
Un peu satisf.	0
Moyen. satisf.	2
Satisfait	25
Très satisfait	25
Parfait	31
Total	92

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	8	10	3	11
Très insatisfait	2	2	3	0
Insatisfait	7	2	4	2
Satisfait	23	22	24	24
Très satisfait	44	36	31	38
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	
2015	98%

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	88%	94%	89%	97%

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

	2015
Non réponse	22
Pas du tout	1
Un peu satisf.	0
Moyen. satisf.	4
Satisfait	24
Très satisfait	23
Parfait	18
Total	92

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	16	17	11	19
Très insatisfait	3	1	1	1
Insatisfait	5	3	7	1
Satisfait	30	32	30	35
Très satisfait	30	19	16	19
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	
2015	93%

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	88%	93%	85%	96%

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

	2015
Non réponse	29
Pas du tout	0
Un peu satisf.	0
Moyen. satisf.	0
Satisfait	26
Très satisfait	23
Parfait	14
Total	92

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	23	20	17	25
Très insatisfait	2	2	1	0
Insatisfait	1	0	3	1
Satisfait	33	31	29	29
Très satisfait	25	19	15	20
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	
2015	100%

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	95%	96%	92%	98%

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

	2015
Non réponse	24
Pas du tout	0
Un peu satisf.	0
Moyen. satisf.	0
Satisfait	24
Très satisfait	24
Parfait	20
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	100%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	29	24	10	17
Très insatisfait	2	2	2	0
Insatisfait	2	0	1	1
Satisfait	21	24	31	27
Très satisfait	30	22	21	30
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	93%	96%	95%	98%

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

	2015
Non réponse	46
Pas du tout	0
Un peu satisf.	1
Moyen. satisf.	3
Satisfait	22
Très satisfait	12
Parfait	8
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	91%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	35	28	28	38
Très insatisfait	1	3	2	1
Insatisfait	4	3	3	1
Satisfait	25	21	20	22
Très satisfait	19	17	12	13
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	90%	86%	86%	94%

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

	2015
Non réponse	46
Pas du tout	0
Un peu satisf.	1
Moyen. satisf.	3
Satisfait	22
Très satisfait	12
Parfait	8
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	91%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	22	13	4	15
Très insatisfait	3	3	1	0
Insatisfait	3	2	5	1
Satisfait	26	22	32	32
Très satisfait	30	32	23	27
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	90%	92%	90%	98%

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

	2015
Non réponse	37
Pas du tout	0
Un peu satisf.	0
Moyen. satisf.	1
Satisfait	14
Très satisfait	22
Parfait	18
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	
	98%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	29	26	21	26
Très insatisfait	2	2	0	0
Insatisfait	4	0	3	0
Satisfait	24	22	27	28
Très satisfait	25	22	14	21
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	89%	96%	93%	100%

Satisfaction globale: l'accueil

2015	2016	2017	2018	2019
94%	91%	93%	90%	95%

La satisfaction concernant l'accueil est relativement élevée avec une augmentation de 5 points par rapport à 2018. Le taux de satisfaction a augmenté sur le temps d'attente au téléphone avec une augmentation de 11 points en 2019. Il en est de même sur l'accueil au bureau avec 100 % de personnes satisfaites, soit 7 points de plus qu'en 2018.

D) LES ENGAGEMENTS

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

	2015
Non réponse	7
Pas du tout	0
Un peu satisf.	0
Moyen. satisf.	1
Satisfait	30
Très satisfait	26
Parfait	28
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	
	99%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	9	9	4	14
Très insatisfait	3	2	4	0
Insatisfait	3	2	3	3
Satisfait	25	29	30	32
Très satisfait	44	30	24	26
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	92%	94%	89%	95%

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

	2015
Non réponse	24
Pas du tout	0
Un peu satisf.	0
Moyen. satisf.	3
Satisfait	28
Très satisfait	18
Parfait	19
Total	92

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	15	14	9	21
Très insatisfait	0	1	1	1
Insatisfait	3	12	6	1
Satisfait	30	31	29	31
Très satisfait	36	14	20	21
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait
2015
96%

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	96%	78%	88%	96%

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

	2015
Non réponse	20
Pas du tout	0
Un peu satisf.	3
Moyen. satisf.	8
Satisfait	31
Très satisfait	21
Parfait	9
Total	92

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	16	13	11	15
Très insatisfait	2	2	1	0
Insatisfait	12	12	17	10
Satisfait	25	31	25	39
Très satisfait	29	14	11	11
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait
2015
85%

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	79%	76%	67%	83%

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

	2015
Non réponse	19
Pas du tout	0
Un peu satisf.	1
Moyen. satisf.	1
Satisfait	28
Très satisfait	22
Parfait	21
Total	92

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	16	14	9	22
Très insatisfait	0	1	2	0
Insatisfait	5	4	7	2
Satisfait	30	31	26	33
Très satisfait	33	22	21	18
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait
2015
97%

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	93%	91%	84%	96%

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Non réponse	23	22	17	11	23
Oui	51	46	16	40	33
Non	18	16	39	14	19
Total	92	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait				
2015	2016	2017	2018	2019
74%	74%	29%	74%	63%

Satisfaction globale: les engagements

2015	2016	2017	2018	2019
90%	87%	74%	80%	87%

Nous constatons une augmentation de 6 points de pourcentage sur la nature des contrats d'interventions proposés et mis en place. Il apparaît également que l'appréciation sur le tarif de la prestation proposée est en augmentation de 8 points par rapport à 2018. Nous constatons par ailleurs une nette amélioration (+ 8 points) sur les réponses apportées devant les difficultés rencontrées, par rapport à 2018. Au final, il est très intéressant d'analyser que les personnes sont satisfaites des engagements pris par l'association avec une augmentation de 7 points par rapport à 2018.

3ème partie : NOTRE PRESTATION

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

	2015
Non réponse	9
Pas du tout	0
Un peu satisf.	1
Moyen. satisf.	3
Satisfait	25
Très satisfait	27
Parfait	27
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	95%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	5	3	11	9
Très insatisfait	1	4	0	0
Insatisfait	3	4	14	4
Satisfait	23	24	40	30
Très satisfait	52	37	0	32
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	95%	88%	74%	94%

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

	2015
Non réponse	5
Pas du tout	0
Un peu satisf.	1
Moyen. satisf.	4
Satisfait	24
Très satisfait	22
Parfait	36
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	94%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	6	3	1	8
Très insatisfait	1	3	0	0
Insatisfait	4	3	2	2
Satisfait	25	21	28	25
Très satisfait	48	42	34	40
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	94%	91%	97%	97%

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

	2015
Non réponse	16
Pas du tout	0
Un peu satisf.	0
Moyen. satisf.	4
Satisfait	22
Très satisfait	23
Parfait	27
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	95%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	10	9	6	13
Très insatisfait	4	4	2	0
Insatisfait	5	3	3	1
Satisfait	21	25	28	29
Très satisfait	44	31	26	32
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	88%	89%	92%	98%

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

	2015
Non réponse	22
Pas du tout	0
Un peu satisf.	1
Moyen. satisf.	3
Satisfait	23
Très satisfait	23
Parfait	18
Total	90

Pourcentage de satisfait	
2015	
	94%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	16	15	13	20
Très insatisfait	1	3	1	0
Insatisfait	2	3	4	2
Satisfait	27	22	29	26
Très satisfait	38	29	18	27
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	96%	89%	90%	96%

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

	2015
Non réponse	21
Pas du tout	0
Un peu satisf.	0
Moyen. satisf.	3
Satisfait	26
Très satisfait	24
Parfait	18
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	
	96%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	16	10	12	19
Très insatisfait	1	3	0	0
Insatisfait	2	2	2	4
Satisfait	27	24	29	29
Très satisfait	38	33	22	23
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	96%	92%	96%	93%

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

	2015
Non réponse	26
Pas du tout	0
Un peu satisf.	0
Moyen. satisf.	3
Satisfait	21
Très satisfait	25
Parfait	17
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	
	95%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	19	15	17	22
Très insatisfait	0	2	1	0
Insatisfait	2	2	6	2
Satisfait	26	24	24	31
Très satisfait	37	29	17	20
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	97%	93%	85%	96%

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

	2015
Non réponse	23
Pas du tout	0
Un peu satisf.	1
Moyen. satisf.	6
Satisfait	19
Très satisfait	26
Parfait	17
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	90%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	14	14	19	24
Très insatisfait	0	3	1	0
Insatisfait	7	7	4	3
Satisfait	24	26	27	32
Très satisfait	39	22	14	16
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	90%	83%	89%	94%

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

	2015
Non réponse	27
Pas du tout	0
Un peu satisf.	1
Moyen. satisf.	6
Satisfait	18
Très satisfait	21
Parfait	19
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	89%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	26	15	16	27
Très insatisfait	3	2	0	0
Insatisfait	2	7	5	2
Satisfait	20	21	24	27
Très satisfait	33	27	20	19
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	91%	84%	90%	96%

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

	2015
Non réponse	24
Pas du tout	0
Un peu satisf.	3
Moyen. satisf.	2
Satisfait	20
Très satisfait	23
Parfait	20
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	93%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	18	15	20	21
Très insatisfait	1	5	1	1
Insatisfait	3	2	2	3
Satisfait	26	19	22	26
Très satisfait	36	31	20	24
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	94%	88%	93%	93%

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

	2015
Non réponse	29
Pas du tout	2
Un peu satisf.	1
Moyen. satisf.	6
Satisfait	22
Très satisfait	15
Parfait	17
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	
	86%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	24	19	18	27
Très insatisfait	1	3	1	0
Insatisfait	8	2	5	1
Satisfait	19	19	24	25
Très satisfait	32	29	17	22
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	85%	91%	87%	98%

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

	2015
Non réponse	28
Pas du tout	0
Un peu satisf.	0
Moyen. satisf.	2
Satisfait	24
Très satisfait	20
Parfait	18
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	
	97%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	19	14	16	25
Très insatisfait	0	3	0	0
Insatisfait	1	2	2	0
Satisfait	24	22	32	24
Très satisfait	40	31	15	26
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	98%	91%	96%	100%

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

	2015
Non réponse	34
Pas du tout	0
Un peu satisf.	2
Moyen. satisf.	3
Satisfait	23
Très satisfait	16
Parfait	14
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	
	91%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	29	17	24	24
Très insatisfait	1	3	0	1
Insatisfait	2	2	7	2
Satisfait	24	24	24	26
Très satisfait	28	26	10	22
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	95%	91%	83%	94%

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

	2015
Non réponse	18
Pas du tout	0
Un peu satisf.	2
Moyen. satisf.	2
Satisfait	30
Très satisfait	23
Parfait	17
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	
	95%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	14	7	8	15
Très insatisfait	0	3	0	0
Insatisfait	3	4	8	4
Satisfait	30	26	25	29
Très satisfait	37	32	24	27
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	96%	89%	86%	93%

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

	2015
Non réponse	10
Pas du tout	0
Un peu satisf.	3
Moyen. satisf.	5
Satisfait	29
Très satisfait	22
Parfait	23
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	
	90%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	12	7	8	6
Très insatisfait	1	1	1	0
Insatisfait	3	6	2	2
Satisfait	25	22	27	38
Très satisfait	43	36	27	29
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	94%	89%	95%	97%

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

	2015
Non réponse	18
Pas du tout	0
Un peu satisf.	2
Moyen. satisf.	2
Satisfait	28
Très satisfait	17
Parfait	25
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	
	95%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	15	10	9	15
Très insatisfait	2	2	1	0
Insatisfait	1	2	2	0
Satisfait	25	23	29	33
Très satisfait	41	35	24	27
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	96%	94%	95%	100%

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

	2015
Non réponse	11
Pas du tout	0
Un peu satisf.	1
Moyen. satisf.	1
Satisfait	28
Très satisfait	25
Parfait	26
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	98%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	14	7	8	16
Très insatisfait	1	2	1	0
Insatisfait	1	3	1	1
Satisfait	24	24	23	29
Très satisfait	44	36	32	29
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	97%	92%	96%	98%

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

	2015
Non réponse	22
Pas du tout	0
Un peu satisf.	0
Moyen. satisf.	1
Satisfait	20
Très satisfait	29
Parfait	20
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	99%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	11	8	6	13
Très insatisfait	0	3	1	0
Insatisfait	2	2	0	0
Satisfait	21	19	25	28
Très satisfait	50	40	33	34
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	97%	92%	98%	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 ?

	2018	2019
Non concerné	35	24
Très insatisfait	0	0
Insatisfait	4	1
Satisfait	16	27
Très satisfait	10	23
Total	65	75

Pourcentage de satisfait	2018	2019
	87%	98%

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

	2015
Non réponse	11
Pas du tout	0
Un peu satisf.	1
Moyen. satisf.	2
Satisfait	26
Très satisfait	26
Parfait	26
Total	92

Pourcentage de satisfait	
2015	
	96%

	2016	2017	2018	2019
Non réponse	8	5	3	24
Très insatisfait	1	2	0	0
Insatisfait	2	2	1	1
Satisfait	29	29	36	27
Très satisfait	44	34	25	23
Total	84	72	65	75

Pourcentage de satisfait	2016	2017	2018	2019
	96%	94%	98%	98%

Satisfaction globale: notre prestation

2015	2016	2017	2018	2019
94%	94%	90%	91%	96%

Nous faisons le constat d'une augmentation de 4 points (96 %) de la satisfaction de nos prestations. Il ressort une très bonne satisfaction de la qualité de l'écoute et de la prise en compte des besoins ainsi que du respect des engagements et de la qualité relationnelle des intervenants.. Nous constatons une satisfaction total du respect de l'environnement familial (100 %), du respect des engagements (100%) et de l'onglet "réclamation facile à formuler" (100%).

Satisfaction globale générale de l'enquête

2015	2016	2017	2018	2019
93%	91%	86%	87%	93%

La satisfaction globale est en augmentation de 6 point (93 %). L'appréciation de nos services par ses bénéficiaires est donc très positive et nous les remercions. 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.