

II- COMPARAISON ENQUETES DE SATISFACTION

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

1) Situation familiale: quelle est votre situation?

	2016	2017	2018	2019	2020
Célibataire	3	10	5	5	4
Marié	33	26	26	21	9
Vie maritale	8	3	2	2	1
Veuf(ves)	33	31	25	37	19
Séparé	7	2	6	8	4
Non réponse	0	0	0	2	0
Autres	0	0	1	0	0
Total	84	72	65	75	37

2) Age: quel est votre âge?

	2016	2017	2018	2019	2020
18 et 30 ans	1	1	0	1	0
31 et 50 ans	10	11	12	4	5
51 et 65 ans	14	11	4	11	3
65 et plus	59	54	48	58	29
Non réponse	0	0	1	1	0
Total	84	72	65	75	37

3) Nombre d'enfants de moins de 14 ans

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'enfants	16	15	10	7	7

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'enfants	9	12	5	7	2

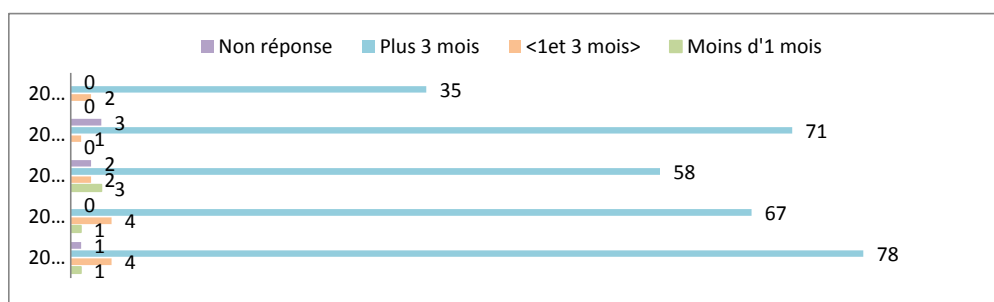
L'échantillon est en baisse avec 37 retours par rapport à l'année précédente (75) avec une majorité de personnes veuves et pour une grande majorité de plus de 65 ans.

2ème partie : NOTRE OFFRE

A) L'ORGANISATION

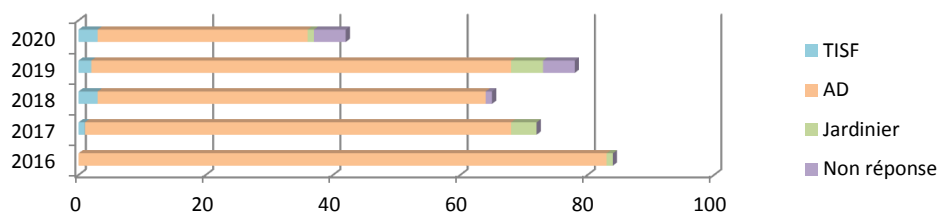
4) Durée de l'aide

	2016	2017	2018	2019	2020
Moins d'1 mois	1	1	3	0	0
<1et 3 mois>	4	4	2	1	2
Plus 3 mois	78	67	58	71	35
Non réponse	1	0	2	3	0
Total	84	72	65	75	37



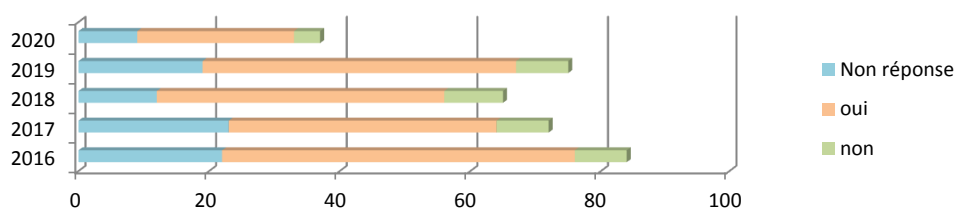
5) Type d'intervenant

	2016	2017	2018	2019	2020
TISF	0	1	3	2	3
AD	83	67	61	66	33
Jardinier	1	4	0	5	1
Non réponse	0	0	1	5	5
Total	84	72	65	78	42



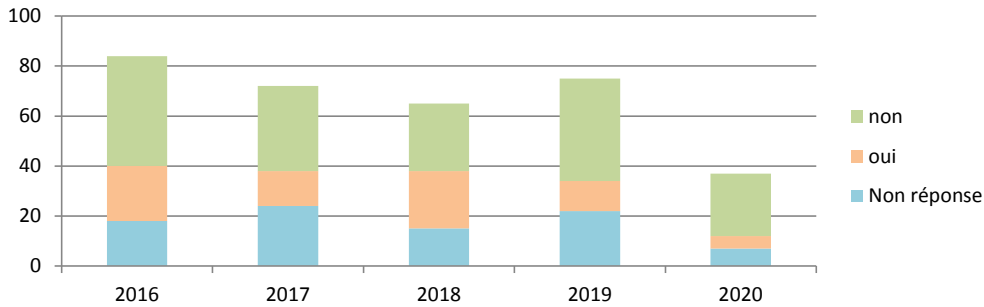
6) Changement d'intervenant prévu: Avez-vous été averti au préalable d'un changement d'intervenant ?

	2016	2017	2018	2019	2020
Non réponse	22	23	12	19	9
oui	54	41	44	48	24
non	8	8	9	8	4
Total	84	72	65	75	37



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

	2016	2017	2018	2019	2020
Non réponse	18	24	15	22	7
oui	22	14	23	12	5
non	44	34	27	41	25
Total	84	72	65	75	37



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 17 % des personnes accompagnées. Le désagrément est toutefois en baisse par rapport aux années précédentes.

B) NOTRE COMMUNICATION

8- Connaissance de l'association

	2016	2017	2018	2019	2020
Non réponse	0	0	4	7	0
Presse	1	1	3	0	0
Tract, affiche	2	6	1	1	2
Relation	55	41	24	40	21
Professionnel	16	13	27	25	11
Autre	10	11	6	2	2
Total	84	72	65	75	37

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

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

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	18	15	13	6
Très insatisfait	2	2	4	3
Insatisfait	14	15	12	4
Très satisfait	10	11	7	9
Satisfait	28	22	39	15
Total	84	65	75	37

Pourcentage de satisfait	
2016	68%

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	70%	66%	74%	79%

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 31 % en 2020. Il apparaît une hausse du pourcentage de satisfaction sur notre communication en 2020 par rapport aux années précédentes.

C) L'ACCUEIL

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

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

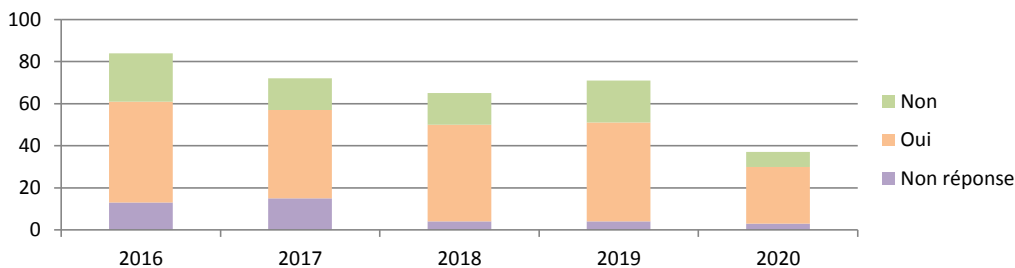
	2017	2018	2019	2020
Non réponse	11	3	9	5
Très insatisfait	1	1	2	2
Insatisfait	2	3	0	1
Satisfait	19	33	29	12
Très satisfait	39	25	35	17
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	
2016	96%

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	95%	94%	97%	91%

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Non réponse	13	15	4	4	3
Oui	48	42	46	47	27
Non	23	15	15	20	7
Total	84	72	65	65	37



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

	2016
Non réponse	8
Très insatisfait	2
insatisfait	7
Satisfait	23
Très Satisfait	44
Total	84

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	10	3	11	4
Très insatisfait	2	3	0	2
Insatisfait	2	4	2	1
Satisfait	22	24	24	14
Très satisfait	36	31	38	16
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait
2016
88%

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	94%	89%	97%	91%

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

	2016
Non réponse	16
Pas du tout	3
Un peu satisf.	5
satisfait	30
très satisfait	30
Total	84

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	17	11	19	3
Très insatisfait	1	1	1	2
Insatisfait	3	7	1	4
Satisfait	32	30	35	18
Très satisfait	19	16	19	10
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait
2016
88%

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	93%	85%	96%	83%

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

	2016
Non réponse	23
Pas du tout	2
Un peu satisf.	1
Satisfait	33
Très satisfait	25
Total	84

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	20	17	25	10
Très insatisfait	2	1	0	2
Insatisfait	0	3	1	3
Satisfait	31	29	29	13
Très satisfait	19	15	20	9
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait
2016
95%

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	96%	92%	98%	82%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	
	93%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	24	10	17	5
Très insatisfait	2	2	0	2
Insatisfait	0	1	1	2
Satisfait	24	31	27	17
Très satisfait	22	21	30	11
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait		2017	2018	2019	2020
		96%	95%	98%	88%

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

	2016
Non réponse	35
Pas du tout	1
Un peu satisf.	4
Satisfait	25
Très satisfait	19
Total	84

Pourcentage de satisfait	
2016	
	90%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	28	28	38	11
Très insatisfait	3	2	1	2
Insatisfait	3	3	1	4
Satisfait	21	20	22	11
Très satisfait	17	12	13	9
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait		2017	2018	2019	2020
		86%	86%	95%	77%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	
	90%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	13	4	15	3
Très insatisfait	3	1	0	2
Insatisfait	2	5	1	2
Satisfait	22	32	32	14
Très satisfait	32	23	27	16
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait		2017	2018	2019	2020
		92%	90%	98%	89%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	89%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	26	21	26	15
Très insatisfait	2	0	0	1
Insatisfait	0	3	0	2
Satisfait	22	27	28	8
Très satisfait	22	14	21	11
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	96%	93%	100%	87%

Satisfaction globale: l'accueil

2016	2017	2018	2019	2020
91%	93%	90%	95%	89%

La satisfaction concernant l'accueil est légèrement plus faible avec une baisse de 6 points par rapport à 2019. Le taux de satisfaction a également baissé sur le temps d'attente au téléphone avec une baisse de 13 points en 2020. Il en est de même sur l'accueil au bureau avec 87% de personnes satisfaites, soit 13 points de moins qu'en 2019. Le confinement a perturbé notre accueil avec une gestion de l'effectif alternée en présentiel et télétravail pour limiter les contacts.

D) LES ENGAGEMENTS

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	92%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	9	4	14	3
Très insatisfait	2	4	0	2
Insatisfait	2	3	3	1
Satisfait	29	30	32	17
Très satisfait	30	24	26	14
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	94%	89%	95%	91%

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

	2016
Non réponse	15
Pas du tout	0
Un peu satisf.	3
Satisfait	30
Très satisfait	36
Total	84

Pourcentage de satisfait	
2016	96%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	14	9	21	4
Très insatisfait	1	1	1	2
Insatisfait	12	12	1	2
Satisfait	31	29	31	16
Très satisfait	14	20	21	13
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	78%	88%	96%	89%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2015	-706%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	13	11	15	5
Très insatisfait	2	1	0	2
Insatisfait	12	17	10	5
Satisfait	31	25	39	18
Très satisfait	14	11	11	7
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	76%	67%	83%	78%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2015	93%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	14	9	22	4
Très insatisfait	1	2	0	3
Insatisfait	4	7	2	2
Satisfait	31	26	33	19
Très satisfait	22	21	18	9
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	91%	84%	96%	85%

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Non réponse	22	17	11	23	5
Oui	46	16	40	33	24
Non	16	39	14	19	8
Total	84	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait				
2016	2017	2018	2019	2020
74%	29%	74%	63%	75%

Satisfaction globale: les engagements

2016	2017	2018	2019	2020
87%	74%	80%	87%	84%

Nous constatons une baisse de 4 points de satisfaction sur la nature des contrats d'interventions proposés et mis en place. Néanmoins il reste satisfaisant. Il apparaît également que l'appréciation sur le tarif de la prestation proposée est en légère baisse de 5 points par rapport à 2019 (83%) contre (78%) en 2020. Nous constatons par ailleurs une amélioration sur les réponses apportées devant les difficultés rencontrées, par rapport à 2018 et 2017 mais une baisse par rapport à l'année 2019. Au final, il est très intéressant d'analyser que les personnes sont satisfaites des engagements pris par l'association malgré une légère baisse de 3 points par rapport à 2019.

3ème partie : NOTRE PRESTATION

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	95%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	3	11	9	4
Très insatisfait	4	0	0	2
Insatisfait	4	14	4	4
Satisfait	24	40	30	12
Très satisfait	37	0	32	15
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	88%	74%	94%	82%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	94%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	3	1	8	3
Très insatisfait	3	0	0	2
Insatisfait	3	2	2	2
Satisfait	21	28	25	12
Très satisfait	42	34	40	18
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	91%	97%	97%	89%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	88%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	9	6	13	5
Très insatisfait	4	2	0	2
Insatisfait	3	3	1	7
Satisfait	25	28	29	11
Très satisfait	31	26	32	12
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	89%	92%	98%	72%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	96%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	15	13	20	7
Très insatisfait	3	1	0	2
Insatisfait	3	4	2	2
Satisfait	22	29	26	13
Très satisfait	29	18	27	13
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	89%	90%	96%	88%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	96%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	10	12	19	7
Très insatisfait	3	0	0	2
Insatisfait	2	2	4	2
Satisfait	24	29	29	17
Très satisfait	33	22	23	9
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	92%	96%	93%	88%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	97%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	15	17	22	6
Très insatisfait	2	1	0	3
Insatisfait	2	6	2	2
Satisfait	24	24	31	16
Très satisfait	29	17	20	10
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	93%	85%	96%	84%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	90%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	14	19	24	7
Très insatisfait	3	1	0	2
Insatisfait	7	4	3	1
Satisfait	26	27	32	18
Très satisfait	22	14	16	9
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	83%	89%	94%	90%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	91%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	15	16	27	14
Très insatisfait	2	0	0	2
Insatisfait	7	5	2	2
Satisfait	21	24	27	13
Très satisfait	27	20	19	6
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	84%	90%	96%	84%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	94%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	15	20	21	8
Très insatisfait	5	1	1	2
Insatisfait	2	2	3	0
Satisfait	19	22	26	18
Très satisfait	31	20	24	9
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	88%	93%	93%	94%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	85%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	19	18	27	8
Très insatisfait	3	1	0	3
Insatisfait	2	5	1	2
Satisfait	19	24	25	14
Très satisfait	29	17	22	10
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	91%	87%	98%	83%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	98%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	14	16	25	5
Très insatisfait	3	0	0	2
Insatisfait	2	2	0	3
Satisfait	22	32	24	14
Très satisfait	31	15	26	13
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	91%	96%	100%	85%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	95%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	17	24	24	12
Très insatisfait	3	0	1	2
Insatisfait	2	7	2	3
Satisfait	24	24	26	12
Très satisfait	26	10	22	8
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	91%	83%	94%	81%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	96%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	7	8	15	4
Très insatisfait	3	0	0	2
Insatisfait	4	8	4	3
Satisfait	26	25	29	19
Très satisfait	32	24	27	9
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	89%	86%	93%	85%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	94%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	7	8	6	4
Très insatisfait	1	1	0	2
Insatisfait	6	2	2	1
Satisfait	22	27	38	16
Très satisfait	36	27	29	14
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	89%	95%	97%	91%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	96%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	10	9	15	5
Très insatisfait	2	1	0	2
Insatisfait	2	2	0	1
Satisfait	23	29	33	15
Très satisfait	35	24	27	14
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	94%	95%	100%	91%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	
	97%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	7	8	16	5
Très insatisfait	2	1	0	2
Insatisfait	3	1	1	1
Satisfait	24	23	29	12
Très satisfait	36	32	29	17
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	92%	96%	98%	91%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	
	97%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	8	6	13	3
Très insatisfait	3	1	0	2
Insatisfait	2	0	0	1
Satisfait	19	25	28	15
Très satisfait	40	33	34	16
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	92%	98%	100%	91%

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
Non concerné	24	15
Très insatisfait	0	2
Insatisfait	1	4
Satisfait	27	13
Très satisfait	23	3
Total	75	37

Pourcentage de satisfait	2019	2020
	98%	73%

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

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

Pourcentage de satisfait	
2016	
	96%

	2017	2018	2019	2020
Non réponse	5	3	24	1
Très insatisfait	2	0	0	2
Insatisfait	2	1	1	1
Satisfait	29	36	27	17
Très satisfait	34	25	23	16
Total	72	65	75	37

Pourcentage de satisfait	2017	2018	2019	2020
	94%	98%	98%	92%

Satisfaction globale: notre prestation

2016	2017	2018	2019	2020
94%	90%	91%	96%	86%

Nous faisons le constat d'une baisse de 10 points (86 %) 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 du respect de l'environnement familial (91 %), du respect des engagements (91%) et de l'onglet "réclamation facile à formuler" (85%).

Satisfaction globale générale de l'enquête

2016	2017	2018	2019	2020
91%	86%	87%	93%	86%

La satisfaction globale est en baisse de 7 point (86 %) contre (93%) en 2019. L'appréciation de nos services par ses bénéficiaires reste positive dans un contexte sanitaire exceptionnel, un exercice d'accueil et d'accompagnement très particulier sur 9/12 de l'année. Nous adressons tous nos remerciements à nos bénéficiaires pour leur compréhension, leur amabilité, ainsi que leur fidélité. 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. Souhaitons que l'année 2021 y soit favorable.