



Enquête de satisfaction Qualicert 2019

Analyse des résultats



WWW.QUALICERT.FR





Dans le cadre d'une démarche Qualité, nous mettons en place des enquêtes de satisfaction afin d'estimer la satisfaction de nos bénéficiaires.

L'analyse de ces enquêtes participe à l'évaluation de la démarche qualité et à la définition de nouvelles actions d'amélioration au bénéfice du public.

Les objectifs de cette enquête seront de mesurer les niveaux de satisfaction des usagers vis-à-vis des services rendus, de connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction de ces bénéficiaires.

Population interrogée :

L'enquête de satisfaction a été envoyée et remplie par les bénéficiaires d'Aide et Sourire.

Ce sont donc **150** enquêtes qui ont été distribuées aux usagers.

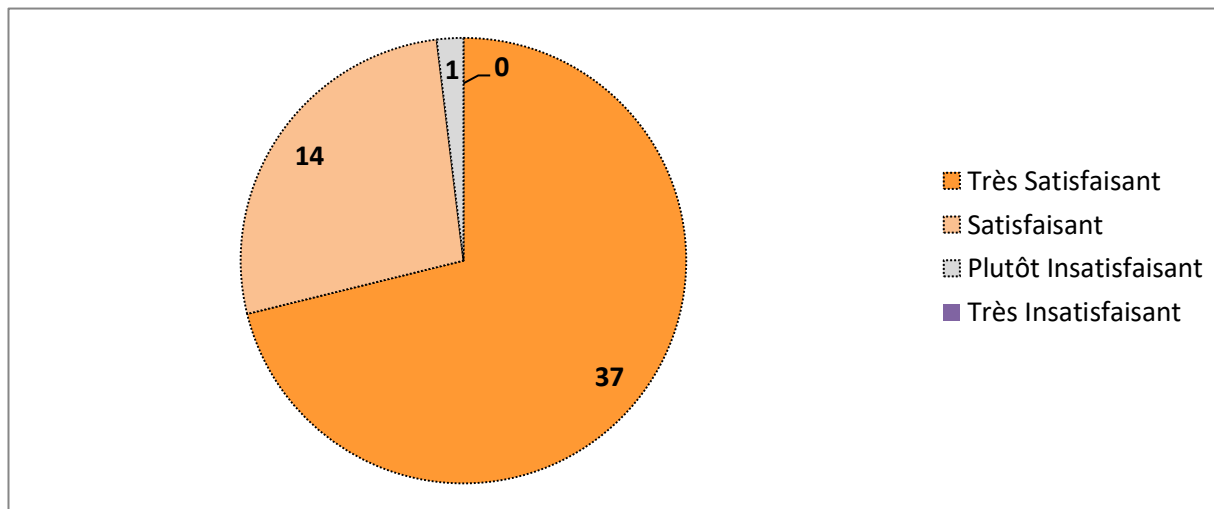
Taux de retour :

Sur les **150** questionnaires envoyés aux bénéficiaires d'Aide et Sourire, **52** enquêtes ont été retournées, soit un taux de retour satisfaisant de **35%**.

Présentation des résultats :

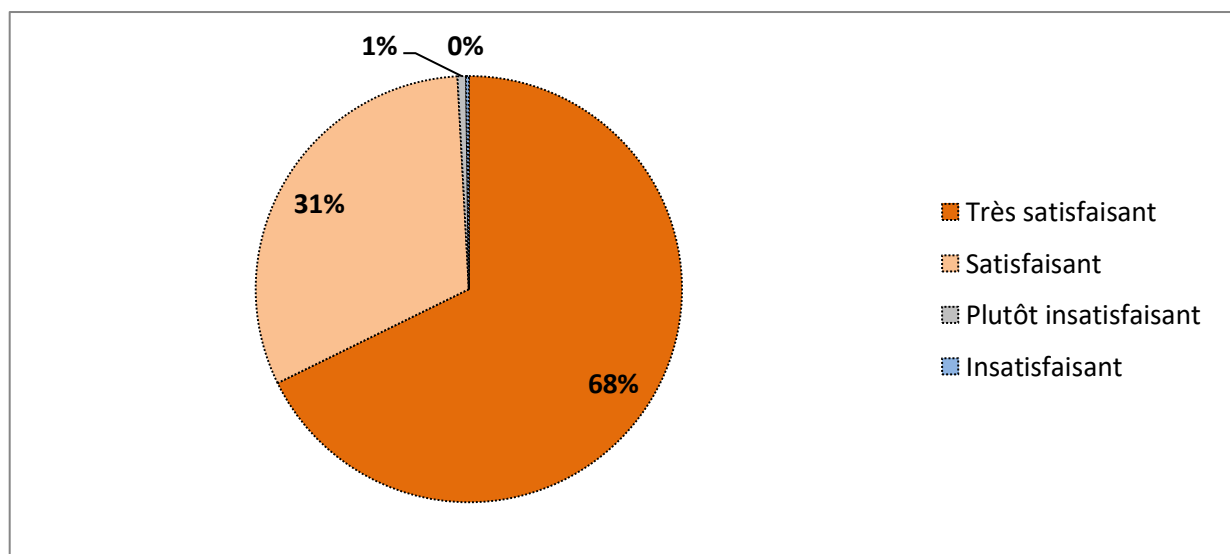
Quel est votre avis général quant au travail réalisé à votre domicile?

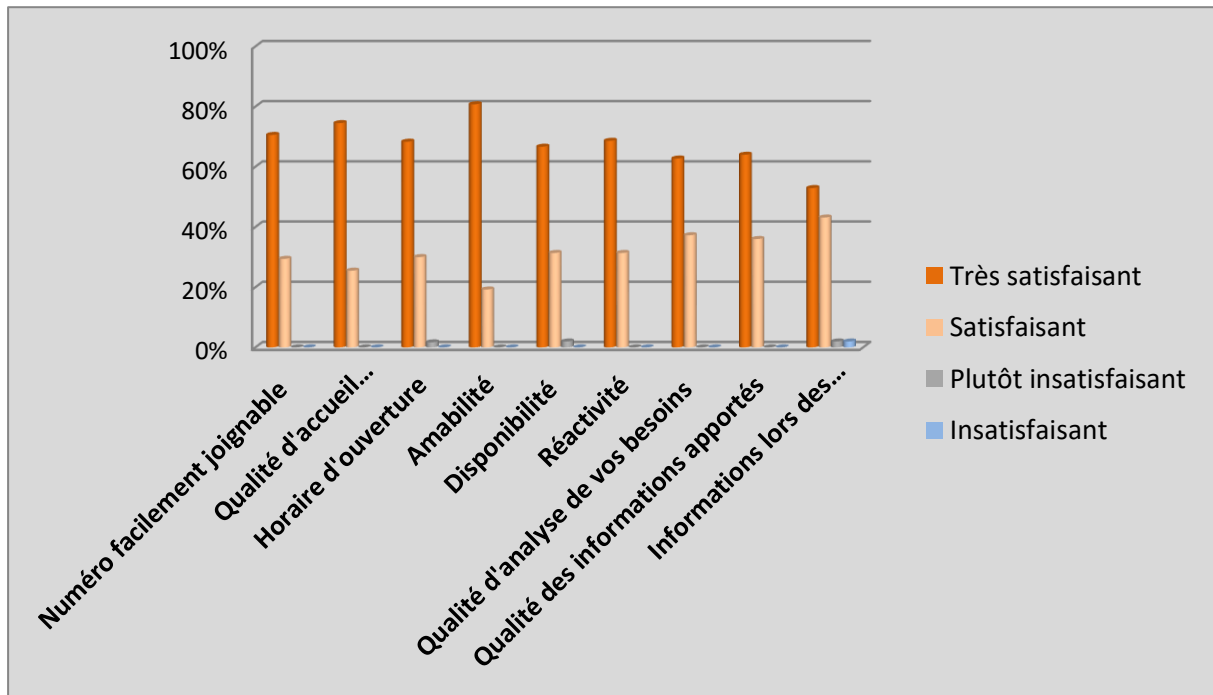
Tout d'abord, les résultats obtenus nous permettent de dire que l'avis général des bénéficiaires à propos du travail réalisé à leur domicile est très satisfaisant à **71%** et satisfaisant à **27%** ainsi que **2%** de personne plutôt insatisfaite. Par conséquent, nous remarquons que l'avis porté sur les prestations aux domiciles est très positif.



Accueil Physique et Téléphonique

D'autre part, au sujet de l'accueil physique et téléphonique d'Aide et Sourire, les avis recueillis sont très satisfaisant à **68%**, voir même satisfaisant à **31%**. Ces taux, très positifs, témoignent la qualité de l'accueil des intervenantes et de l'équipe d'encadrement d'Aide et Sourire.

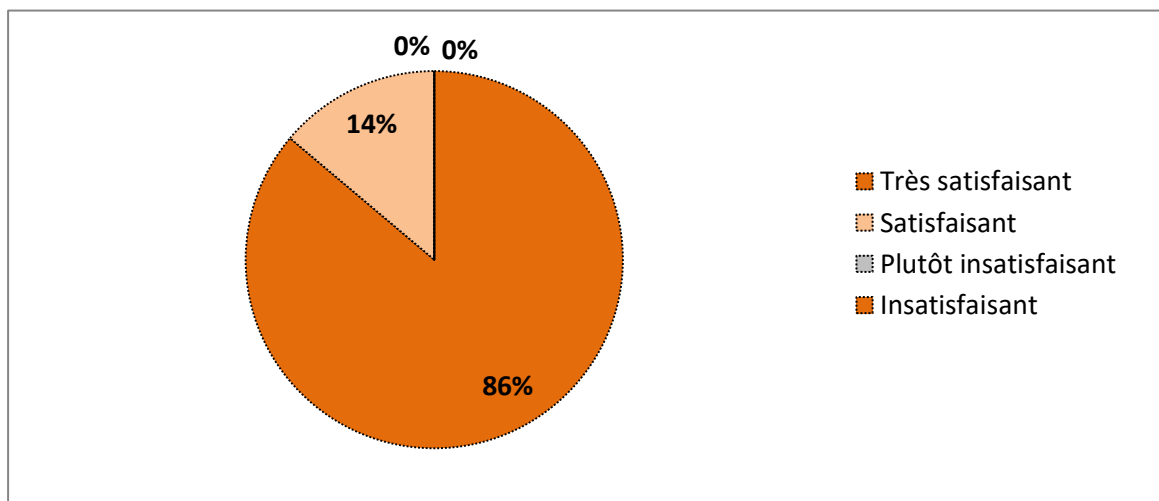




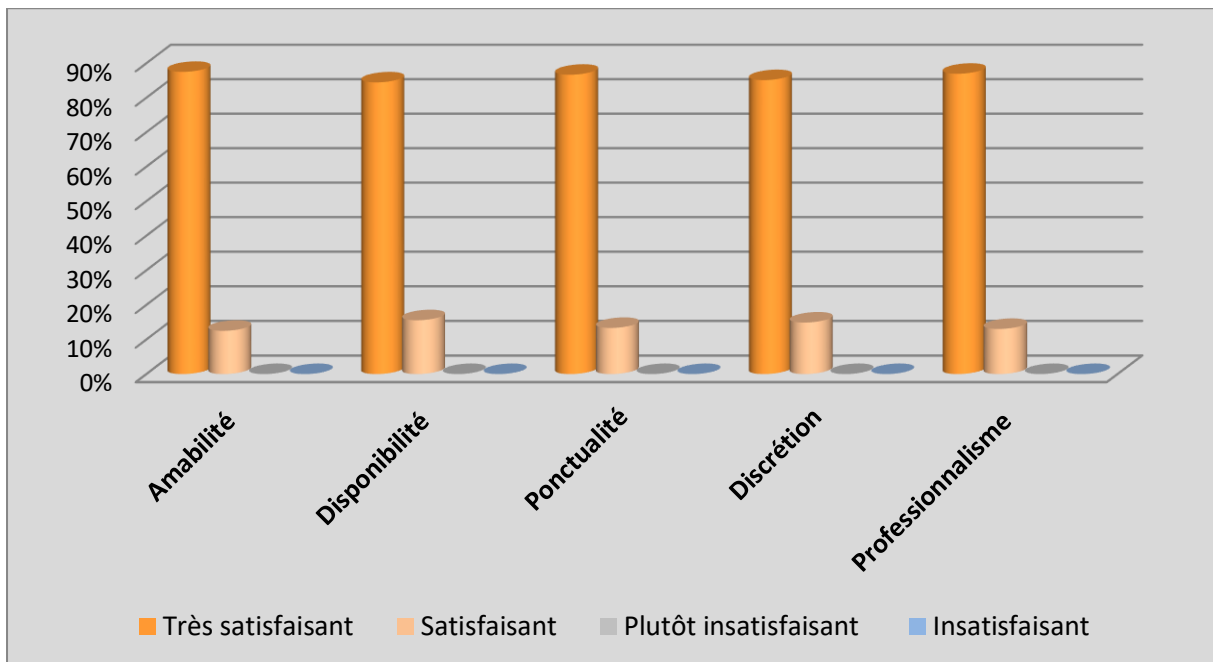
Ci-dessous, les résultats exprimés par thèmes :

Relation avec les intervenants ~ Savoir-être ~

En ce qui concerne les avis de nos bénéficiaires sur le savoir-être de leurs intervenantes, ils sont majoritairement très satisfaits à **86%** et satisfaits à **14%**. Ces résultats nous démontrent que nos intervenantes sont des personnes qui savent être respectueuses, humaines et professionnelles face à un public souvent fragile.

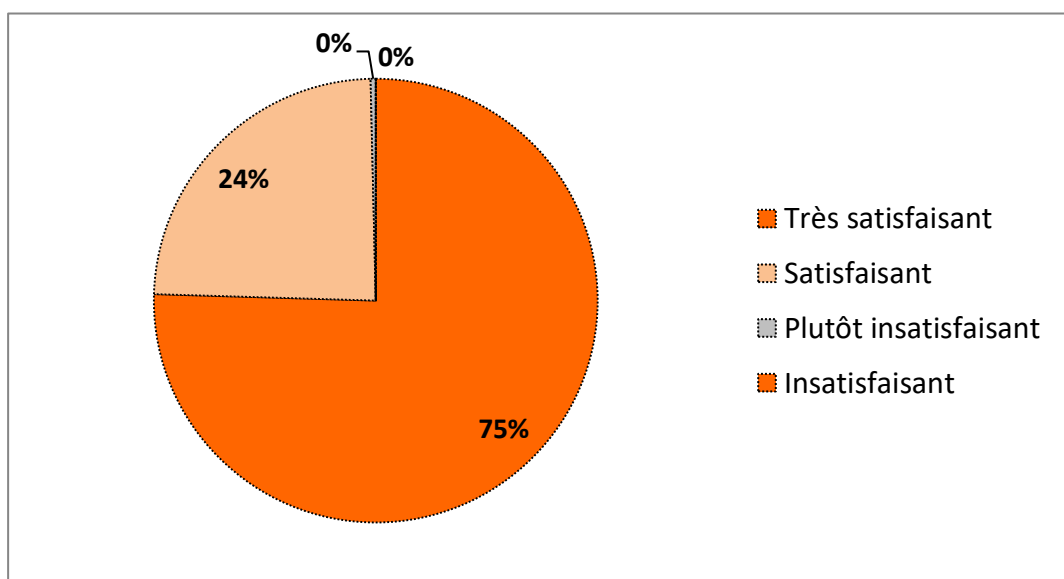


Ci-dessous, les résultats expliqués plus en détails :

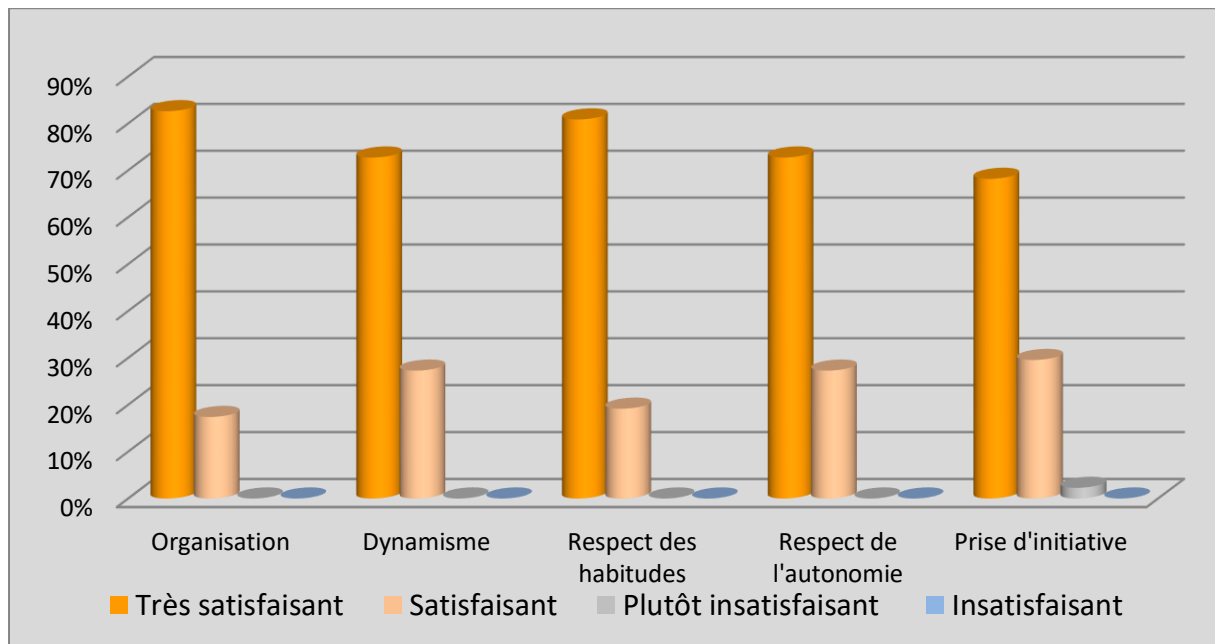


Relation avec les intervenants ~ Savoir-faire ~

Pour ce qui est du savoir-faire de nos intervenantes, le plus grand nombre de bénéficiaires sont très satisfait du savoir-faire, à **75%** et **24%** des répondants sont seulement satisfait. En notant des traits de caractères tels que le dynamisme ou encore la rigueur, nous pouvons constater que Aide et Sourire possède un personnel qualifié qui prouve de professionnalisme auprès des bénéficiaires.



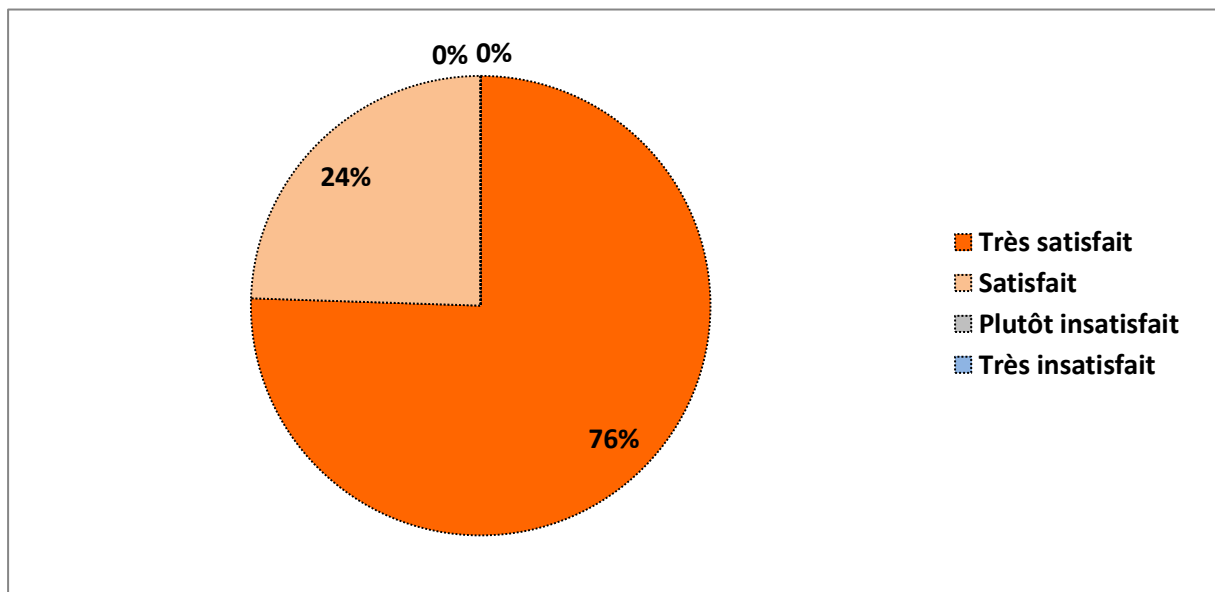
Ci-dessous, les résultats signifiés selon les savoir-faire :



Synthèse de l'enquête de satisfaction 2019 :

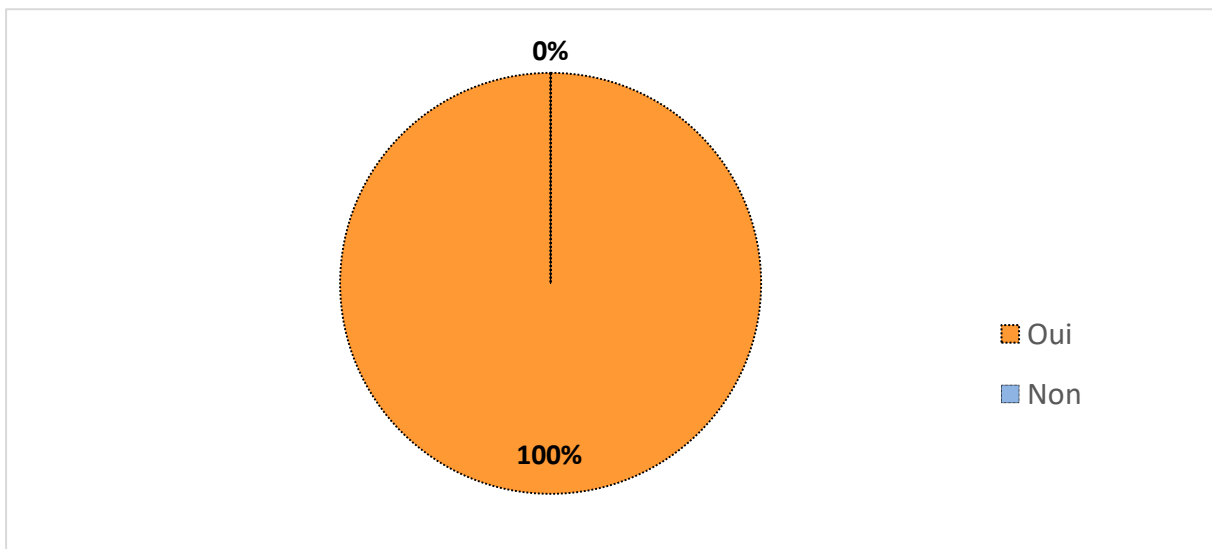
Etes-vous satisfait d'Aide et Sourire?

Au terme de cette enquête de satisfaction, nous pouvons observer que **76%** des bénéficiaires, soit la majorité, sont très satisfait d'Aide et Sourire en général et **24%** sont satisfait.



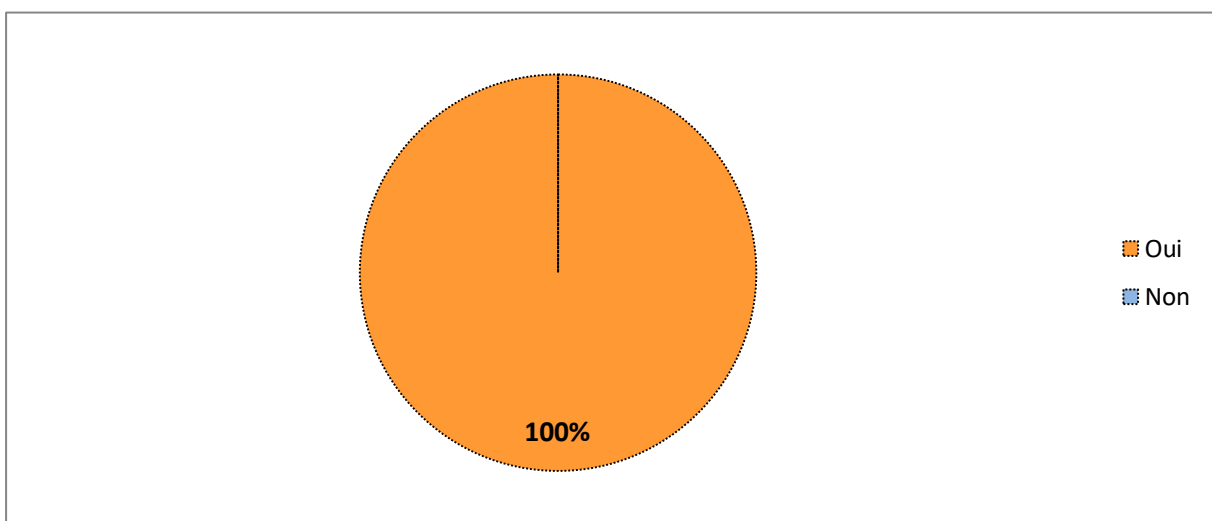
Recommanderiez-vous Aide et Sourire à votre entourage?

De plus, au sujet de la recommandation d'Aide et Sourire à son entourage, la totalité des répondants affirment qu'ils recommanderaient les services d'Aide et Sourire à leur entourage. Ceci nous confirme que les bénéficiaires apprécient la qualité des services qui leurs sont apportés et ils estiment le travail des intervenantes et de l'équipe d'encadrantes.



Aide et Sourire répond-elle à vos attentes?

Enfin, sur la question des attentes des bénéficiaires d'Aide et Sourire, la majorité a répondu à **100%** qu'Aide et Sourire répond à leurs attentes.





Par conséquent, nous pouvons conclure que la société Aide et Sourire est extrêmement bien vu par l'ensemble de ses bénéficiaires. Cela prend en compte la qualité des prestations qui sont réalisées auprès de ces derniers, les qualités personnelles de chacune des intervenantes mais également la qualité d'exécution de l'équipe d'encadrantes. Ainsi, suite à l'enquête de satisfaction, nous pouvons recueillir des taux très positifs qui attestent de la qualité générale d'Aide et Sourire.