

RESULTATS DES ENQUETES DE SATISFACTION

ASAMD 2024

Chaque année, l'association propose une enquête de satisfaction aux usagers. Cet engagement traduit la volonté de la structure à évaluer leur sentiment de satisfaction vis-à-vis des prestations proposées et de répondre au plus près à leurs attentes et besoins.

Ce document présente une synthèse des résultats (l'intégralité des résultats sont consultables sur notre site internet <http://asamd-evry.fr/>).

Par rapport à 2023, nous avons eu 3,27% de réponse en plus.

Sur les 215 questionnaires destinés aux usagers, 66 questionnaires ont été retournés, soit un taux de retour de 30,70 % et nous vous en remercions.

Les points positifs résultants de l'enquête :

Vous êtes **94%** à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et **91%** satisfaits de la disponibilité et de la réactivité du personnel administratif.

Vous êtes **91%** à être satisfait de la disponibilité et de la réactivité de votre référent.

Vous êtes **97%** à être satisfaits voir très satisfaits du premier contact avec votre référent du dossier.

Vous êtes **95%** à être satisfaisant du premier contact avec votre intervenante.

93% d'entre vous pense que les prestations sont adaptées.

85% d'entre vous sont satisfaits des horaires proposés et **87%** sont satisfaits de la durée d'intervention.

Vous êtes **100%** à dire que votre intimité et vos habitudes de vie sont respectées.

Vous êtes **97%** à dire que le personnel est à votre écoute.

Vous êtes **98%** à dire que le personnel est discret.

En moyenne **97,21%** d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de la réalisation des prestations (entretien ménager du logement, aide au repas, aide à la toilette, ...).

Vous êtes **80%** à être satisfaits de la gestion des remplacements.

Vous êtes **94%** à être satisfaits de la coordination entre les professionnelles.

Comparativement à l'année 2023 :

Thèmes / Années	2023	2024	Comparaison
Amabilité/ disponibilité du personnel d'accueil	91%	94 %	+ 3%
Disponibilité / réactivité du personnel admin	89%	91%	+ 2%
Disponibilité/réactivité de votre référent	88%	91%	+ 3%
Premier contact avec votre référent	100%	97%	-3%
Premier contact avec votre intervenante	98%	95%	-3%
Prestations sont adaptées	85%	93%	+ 6%
Horaires proposés	82%	85%	+ 3%
Durée d'intervention	77%	87%	+ 10%
Intimité et vos habitudes de vie sont respectées	97%	100%	+ 3%
Personnel est à votre écoute	93%	97%	+ 4%
Personnel discret	98%	98%	= 0%
Réalisation des prestations	98%	97,27%	= 0%
Gestion des remplacements	68 %	80%	+ 12%
Coordination entre les professionnelles.	76%	94%	+ 18%

Les axes à améliorer résultants de l'enquête :

Pour l'année 2025, nous allons travailler sur les thèmes suivants :

- la **gestion des remplacements** : bien que nous ayons progressé de 12% par rapport à l'année précédente. Le taux demeure en dessous de 90%, ce qui en fait le plus bas.
- **Les horaires proposés** : bien que nous ayons progressé de 3% par rapport à l'année passée. Le taux demeure en dessous de 90%, ce qui en fait le plus bas.

Cependant globalement, les résultats obtenus sont satisfaisants en encourageant pour l'année 2025.

VOTRE APPRECIATION GENERALE

