



VOTRE SERVICE D'AIDE À LA PERSONNE

À vos côtés, chaque jour



ENQUÊTES DE SATISFACTION

2026



Services à la Personne
Agrément qualité



Contexte

Dans le cadre de notre démarche **Qualité**, nous menons chaque année des enquêtes de satisfaction auprès de nos **bénéficiaires et de leurs aidants**.

L'analyse de ces résultats nous permet de mesurer l'efficacité de nos actions et d'identifier de nouveaux axes d'amélioration.

Cette démarche vise non seulement à évaluer la satisfaction globale des usagers envers nos services, mais aussi à cerner précisément leurs attentes et à comprendre les motifs d'insatisfaction.

Population interrogée

Les usagers bénéficiant des prestations de la structure **Aide et Sourire** ont été sollicités dans le cadre de notre démarche d'évaluation.

Ce sont ainsi **100 enquêtes de satisfaction** qui ont été diffusées auprès du public accompagné.

Taux de retour

Sur les 110 questionnaires transmis aux usagers d'Aide et Sourire, **30 ont été complétés et retournés**. Cela représente un taux de participation de **30 %**, un résultat jugé tout à fait satisfaisant pour ce type de démarche d'évaluation mais n'ayant moins inférieur à l'année précédente (35,45% de participation).

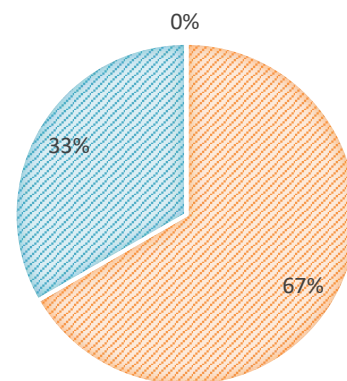
Présentation des résultats

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

Les données recueillies permettent de valider l'excellence des prestations réalisées au domicile des usagers. Sur les 39 répondants, **67 % (soit 20 personnes) se déclarent très satisfaits** et **33 % (soit 10 personnes) satisfaits**. L'accueil de nos services est donc unanimement positif : le taux d'insatisfaction est strictement nul, aucune mention « plutôt insatisfaisant » ou « très insatisfaisant » n'ayant été enregistrée.

AVIS GÉNÉRAL

Très Satisfaisant Satisfaisant
Plutôt Insatisfaisant Très Insatisfaisant



1. Analyse des attentes et des besoins exprimés

Bien que le niveau de satisfaction global atteigne l'unanimité, l'étude des questionnaires met en lumière des attentes précises de la part de nos bénéficiaires et de leurs aidants. Leurs exigences se concentrent principalement sur le maintien de la ponctualité, la régularité des intervenants et la fluidité de la communication avec l'équipe de coordination. Comprendre ces besoins est essentiel pour anticiper toute source future de mécontentement et adapter nos prestations au quotidien.

2. Pistes d'amélioration et plan d'action Qualité

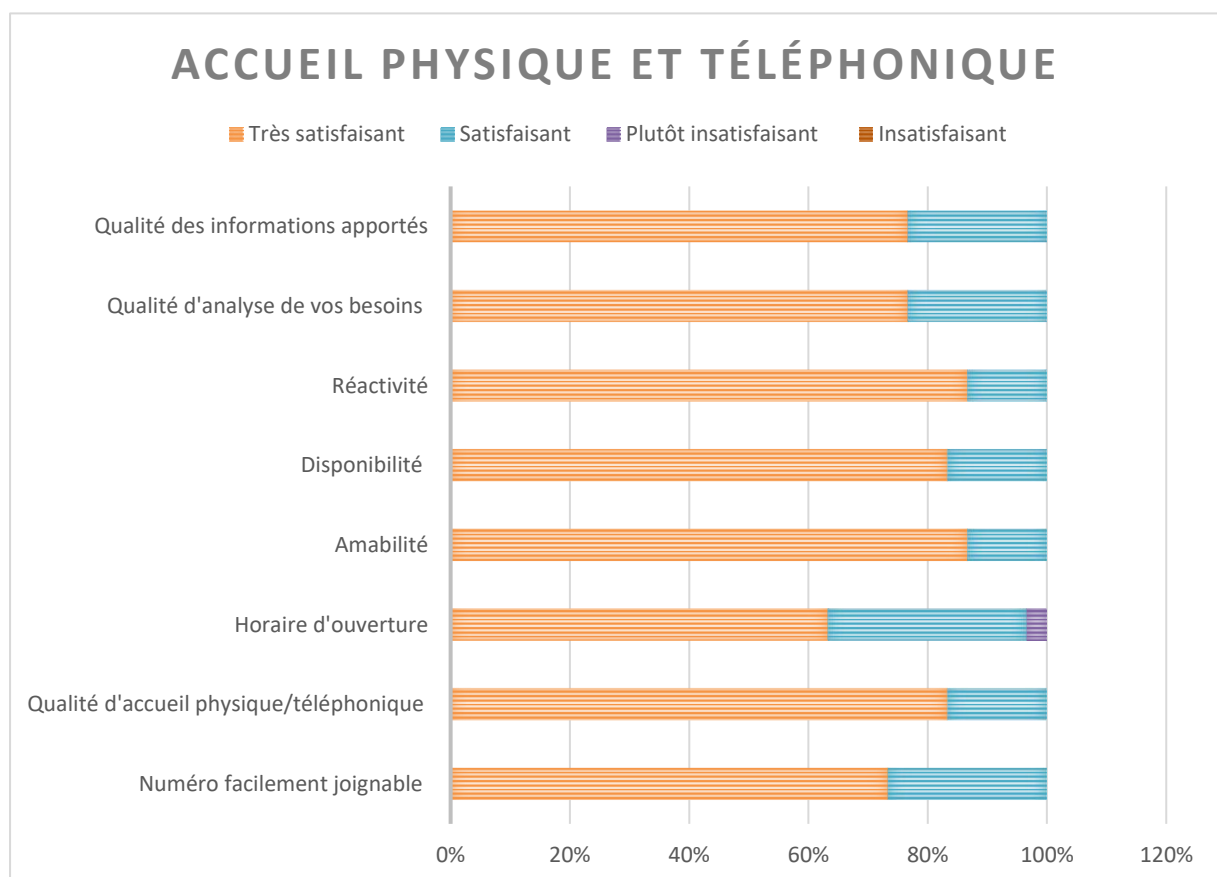
Afin de pérenniser cette dynamique positive et de répondre aux exigences formulées, l'entreprise **Aide et Sourire** s'engage au quotidien à déployer les mesures correctives et préventives suivantes :

- **Renforcement de la continuité de service** : Optimiser la gestion des plannings pour limiter le changement d'intervenants au domicile des bénéficiaires.
- **Amélioration de la communication** : Mettre en place un outil de liaison plus interactif (téléphone professionnel avec logiciel intégré) pour faciliter les échanges entre les familles, les intervenants et la structure.
- **Valorisation des compétences** : Poursuivre le plan de formation continue de nos salariés, notamment sur l'écoute active et la bientraitance, pour garantir un accompagnement toujours plus humain.

Accueil Physique et Téléphonique

Concernant l'accueil physique et téléphonique au sein de la structure **Aide et Sourire**, les retours confirment la **très haute qualité de la relation usagers**. En effet, **73 % des répondants se déclarent très satisfaits et 21 % satisfaits**, validant ainsi le professionnalisme de l'équipe d'encadrement et des intervenantes. Si aucune mention « très insatisfaisant » n'est à déplorer, **un unique avis « plutôt insatisfaisant »** a toutefois été enregistré. Cette remontée fera l'objet d'une attention particulière afin d'en comprendre le motif précis. En effet, cette année, nous pouvons constater que les bénéficiaires ont une attente plus importante vis-à-vis des horaires d'ouverture qui, selon les retours d'enquêtes, ne sont pas assez suffisant.

Les résultats détaillés sont présentés ci-dessous par grandes thématiques.

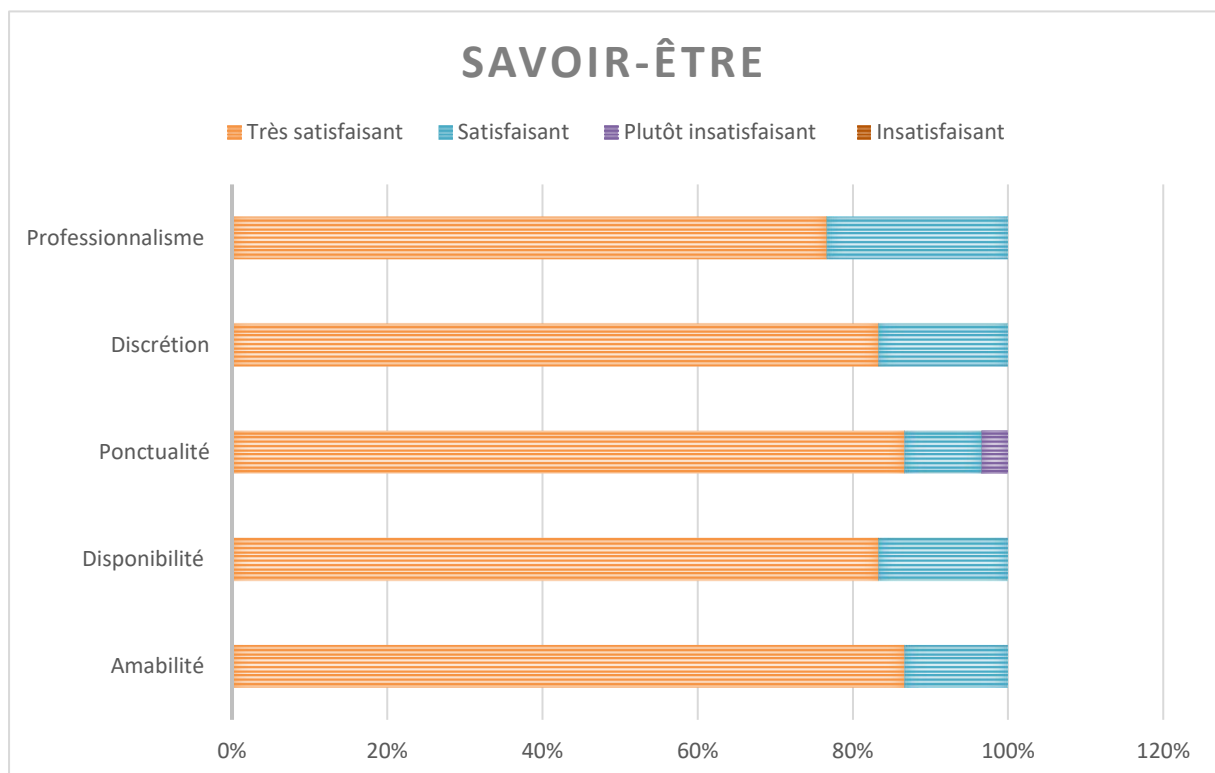


Relation avec les intervenants « Savoir-être »

Concernant les retours sur le savoir-être de nos professionnelles, les bénéficiaires expriment une excellente satisfaction générale : **83 % se disent très satisfaits** et **16 % satisfaits**. Ces indicateurs illustrent le profond respect, l'humanité et le grand professionnalisme dont font preuve nos intervenantes auprès d'un public souvent vulnérable.

Le **1 % restant** correspond à une mention « plutôt insatisfaisant », exprimée par un bénéficiaire sur la ponctualité d'une intervenante. Cela peut se traduire avec la période estivale où les intervenantes rencontrent de grandes difficultés de circulation et de stationnement en pleine période d'été. De plus, les intervenantes, au vu de leur public fragile, peuvent avoir des retards si elles ont des urgences à traiter avec le bénéficiaire en cours (besoin d'une intervention des pompiers, etc.).

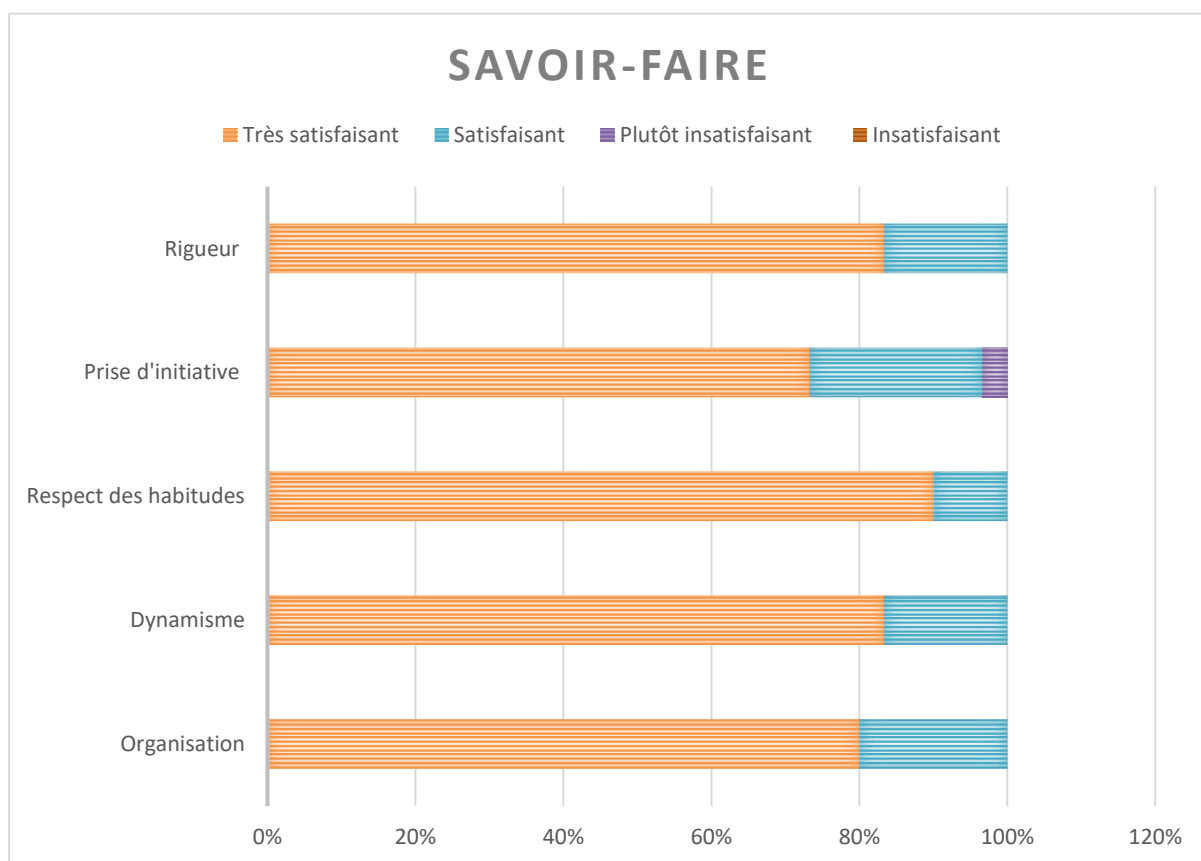
Le détail de ces analyses thématiques est développé ci-après.



Relation avec les intervenants « Savoir-faire »

Concernant les compétences métiers de nos professionnelles, une large majorité de nos usagers salue leur savoir-faire : **82 % se déclarent très satisfaits** et **17 % satisfaits**. L'analyse de critères précis, tels que le dynamisme ou la rigueur, démontre de manière évidente qu'**Aide et Sourire** dispose d'un personnel hautement qualifié, assurant des prestations rigoureuses auprès des bénéficiaires. Cependant, **3% déclarent un niveau plutôt insatisfaisant** pour ce qui concerne la prise d'initiative. Aide et Sourire forment ses salariés tout au long de l'année sur différents aspects des métiers de service à la place et veillera à former davantage les nouvelles recrues pour leur donner confiance en elles afin qu'elles puissent prendre les mesures nécessaires en rapport avec leurs missions.

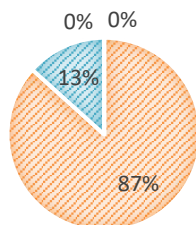
Les résultats détaillés par type de savoir-faire sont présentés ci-dessous :



Synthèse de l'enquête de satisfaction 2026

SATISFACTION GLOBALE

Très satisfait Satisfait Plutôt insatisfait Très insatisfait



Etes-vous satisfait d'Aide et Sourire ?

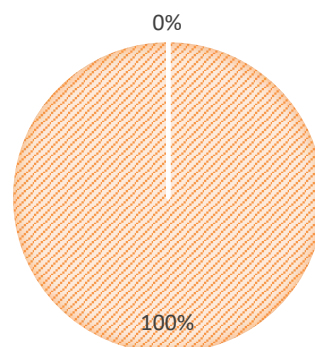
En conclusion de cette enquête, le bilan s'avère **particulièrement positif et encourageant**. En effet, **100 % des usagers expriment leur satisfaction** globale envers l'entreprise **Aide et Sourire**, avec une large majorité de **87 % de bénéficiaires très satisfaits** et **13 % de satisfaits**. Ces indicateurs confirment la pertinence de nos actions et l'engagement quotidien de nos équipes.

Recommanderiez-vous Aide et Sourire à votre entourage ?

Par ailleurs, l'indicateur de recommandation affiche un résultat exceptionnel : **100 % des répondants affirment qu'ils recommanderaient les services d'Aide et Sourire à leur entourage**. Cette unanimité confirme le haut niveau d'appréciation des prestations fournies. Elle témoigne également de la profonde estime des usagers envers le travail quotidien de nos intervenantes et de notre équipe d'encadrement.

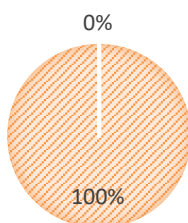
RECOMMANDATIONS

Oui Non



SATISFACTION DES ATTENTES

Oui Non



Aide et Sourire répond-elle à vos attentes ?

Enfin, concernant l'adéquation des services avec les besoins exprimés, le résultat est remarquable : **100 % des bénéficiaires affirment qu'Aide et Sourire répond parfaitement à leurs attentes**. Cette unanimité absolue démontre l'alignement total entre nos prestations à domicile et les exigences du public accompagné.

Rapport de l'enquête annuelle de satisfaction

1. Contexte et objectifs de la démarche

Dans le cadre de notre démarche **Qualité**, nous menons chaque année des enquêtes de satisfaction auprès de nos **bénéficiaires et de leurs aidants**. L'analyse de ces résultats nous permet de mesurer l'efficacité de nos actions et d'identifier de nouveaux axes d'amélioration. Cette démarche vise non seulement à évaluer la satisfaction globale des usagers envers nos services, mais aussi à cerner précisément leurs attentes et à comprendre les motifs d'insatisfaction.

2. Taux de participation

Dans le cadre de cette évaluation, **100 enquêtes de satisfaction** ont été distribuées aux personnes bénéficiant des prestations de l'entreprise **Aide et Sourire**.

Sur l'ensemble des questionnaires transmis, **30 ont été complétés et retournés**. Cela représente un taux de participation de **30 %**, un résultat jugé tout à fait satisfaisant pour ce type de démarche d'évaluation.

3. Analyse détaillée des résultats

- **Prestations à domicile** : Les résultats mettent en évidence une opinion extrêmement favorable des usagers concernant les interventions à leur domicile. En effet, **100 % des répondants se déclarent satisfaits**, dont **67 % de très satisfaits** (20 personnes) et **33 % de satisfaits** (10 personnes). Aucun avis négatif (plutôt insatisfaisant ou très insatisfaisant) n'a été exprimé.
- **Accueil physique et téléphonique** : Les retours confirment la très haute qualité de la relation usagers : **79 % des répondants se déclarent très satisfaits** et **21 % satisfaits**, validant le professionnalisme de l'équipe d'encadrement et des intervenantes. Si aucune mention « très insatisfaisant » n'est à déplorer, un unique avis « plutôt insatisfaisant » a été enregistré et fera l'objet d'un suivi attentif.
- **Savoir-être des intervenantes** : Les qualités humaines et relationnelles de nos professionnelles de terrain sont largement plébiscitées. Les bénéficiaires expriment une excellente satisfaction générale : **83 % se disent très satisfaits** et **16 % satisfaits**, illustrant le profond respect et l'humanité apportés auprès d'un public vulnérable. Le **1 % restant** (avis plutôt insatisfaisant) concerne un bénéficiaire vis-à-vis de la ponctualité mais divers facteurs peuvent y répondre.
- **Compétences et savoir-faire** : Le savoir-faire technique de nos équipes fait l'unanimité auprès des répondants, avec un taux de **82 % de très satisfaits** et **17 % de satisfaits**.

L'évaluation de critères essentiels comme la rigueur et le dynamisme confirme la haute compétence du personnel d'Aide et Sourire.

- **Adéquation aux attentes et recommandation** : Les indicateurs de confiance atteignent un score parfait de **100 %**. D'une part, la totalité des répondants estime que l'entreprise répond parfaitement à leurs besoins. D'autre part, **100 % des usagers affirment qu'ils recommanderaient sans hésiter Aide et Sourire à leur entourage.**

4. Conclusion générale et perspectives

En conclusion, les résultats de cette enquête démontrent que la société **Aide et Sourire bénéficie d'une excellente image auprès de l'ensemble de ses usagers**. Ce bilan particulièrement élogieux met en lumière la qualité des prestations réalisées à domicile, le professionnalisme et l'humanité des intervenantes ainsi que la rigueur de gestion de l'équipe d'encadrement.

Les indicateurs extrêmement positifs recueillis cette année confirment une dynamique de progression constante, avec **des chiffres en nette augmentation comparativement à l'exercice précédent**. Afin de pérenniser ce niveau d'excellence, les efforts futurs s'orienteront vers l'optimisation de la gestion des plannings pour limiter le changement d'intervenants et le renforcement de formation auprès de nos intervenantes.

AVIS GENERAL



3.7 / 5



ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE



4,1 / 5



SAVOIR FAIRE



4,2 / 5



SAVOIR ÊTRE



4,2 / 5



RECOMMANDATION



5.0 / 5



SATISFACTION GLOBALE



4.4 / 5



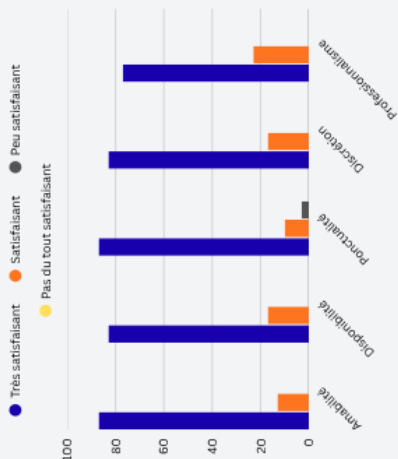
REPARTITION GLOBALE DES SATISFACTION



SAVOIR FAIRE



SAVOIR-ÊTRE



DERNIERS AVIS CLIENTS

“ Vous êtes des femmes en or et je garderais un merveilleux souvenir de vous. ”



Danielle L.

“ Elles ont fait preuve de beaucoup de bienveillance et de gentillesse. ”



- David.C.

POINTS FORTS

Savoir-être

Gentillesse est souvent mise en avant

L'efficacité

Vos bénéficiaires apprécient grandement cette qualité

Recommandation élevée

Vos clients vous font confiance !

AXES D'AMELIORATION

Communication

Plus d'informations sur les changements de plannings

Respect des horaires

La ponctualité est un aspect important et doit être respecté

Ouverture des bureaux

A élargir selon certains commentaires

TAUX DE REPONSE ENQUÊTES

30.00%

30 réponses / 100 sollicitations

