

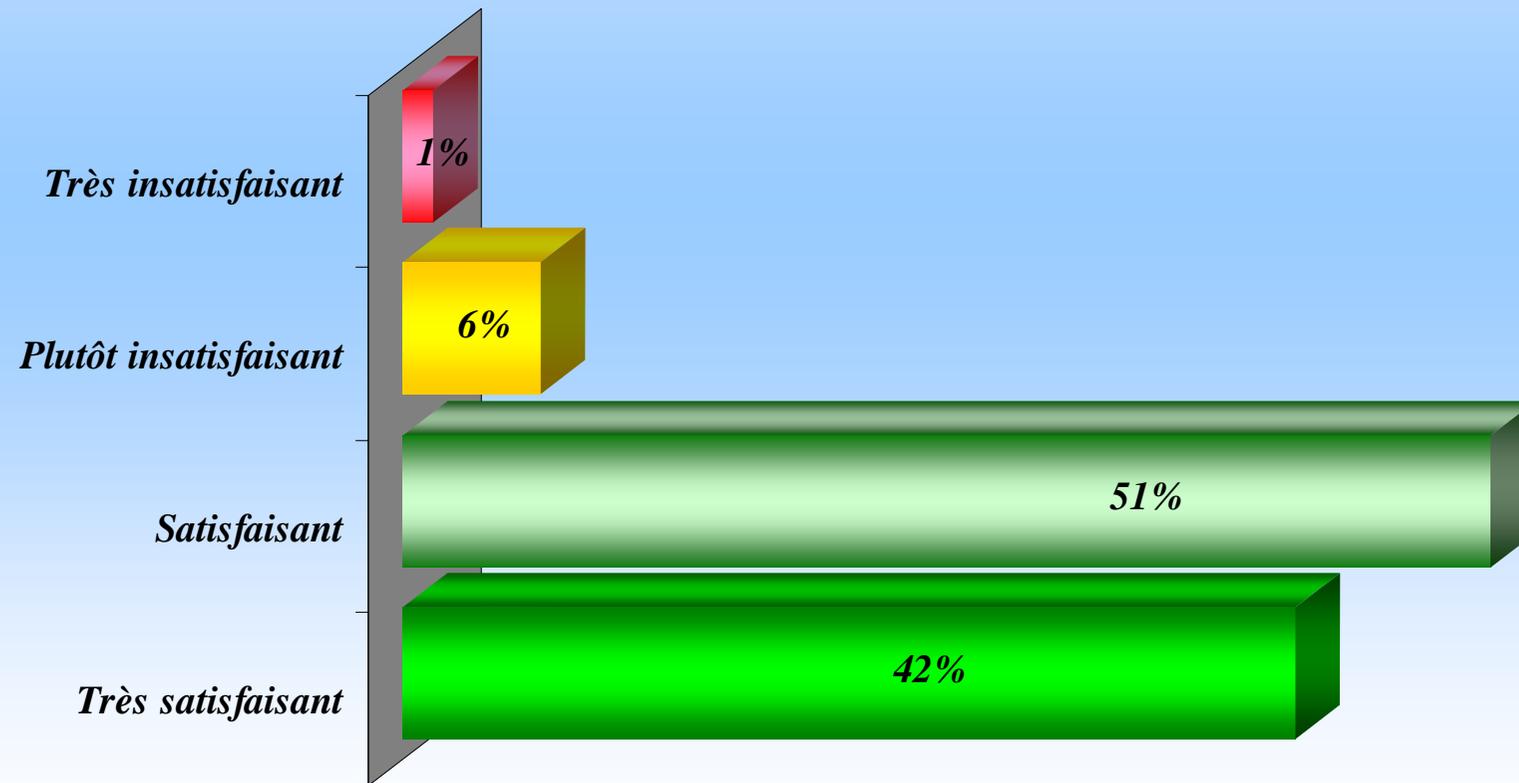


*Enquête de satisfaction  
relative à l'intervention de  
l'ADAR Provence  
à votre domicile.*

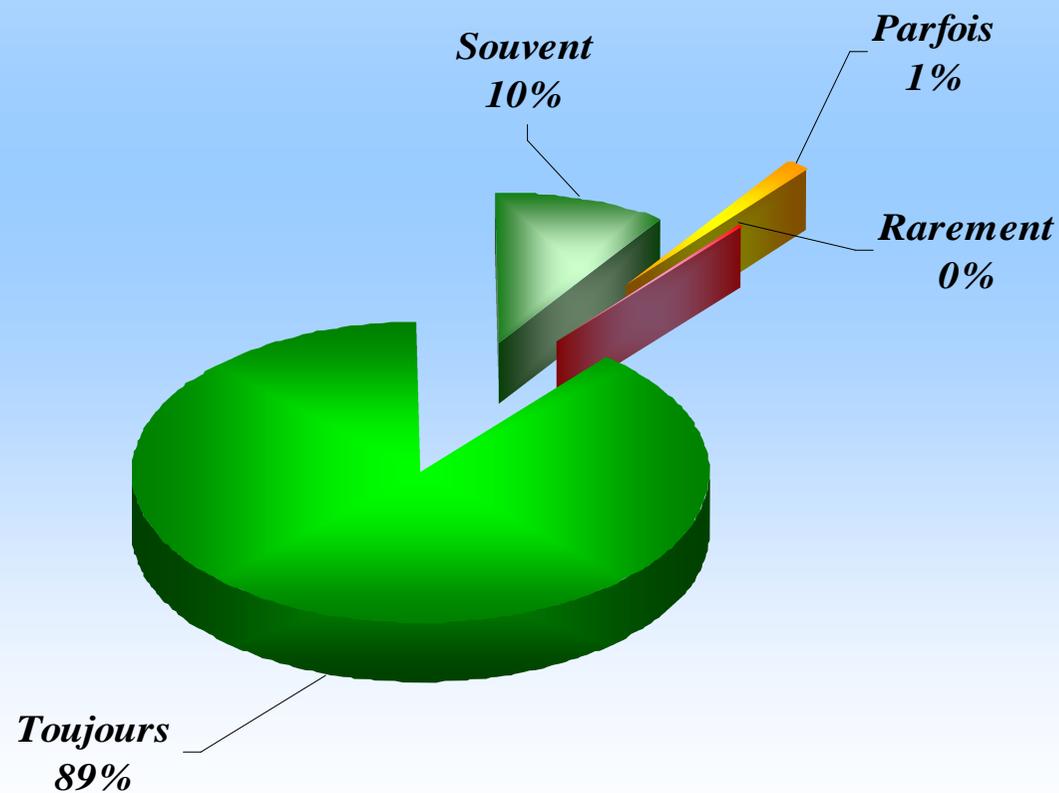
*L'ensemble des Agences pour l'Année  
2010*

*Enquête sur 1 155 clients.  
( Envoi initial 2500 clients.)*

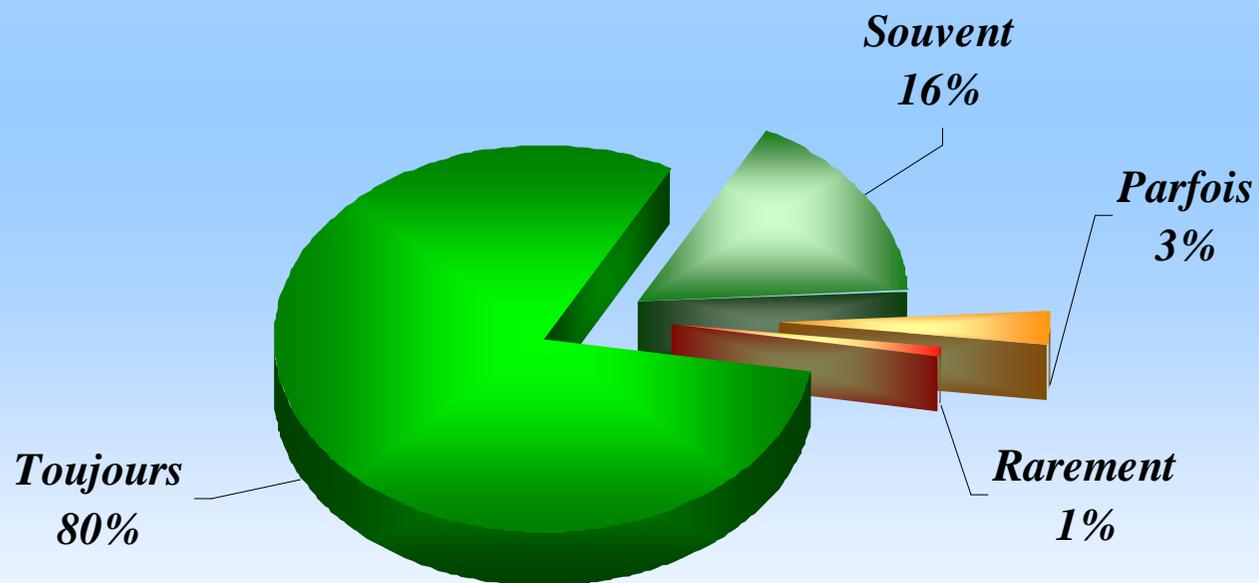
*Q2 - Quel est votre avis sur le travail qui est fait chez vous ?*



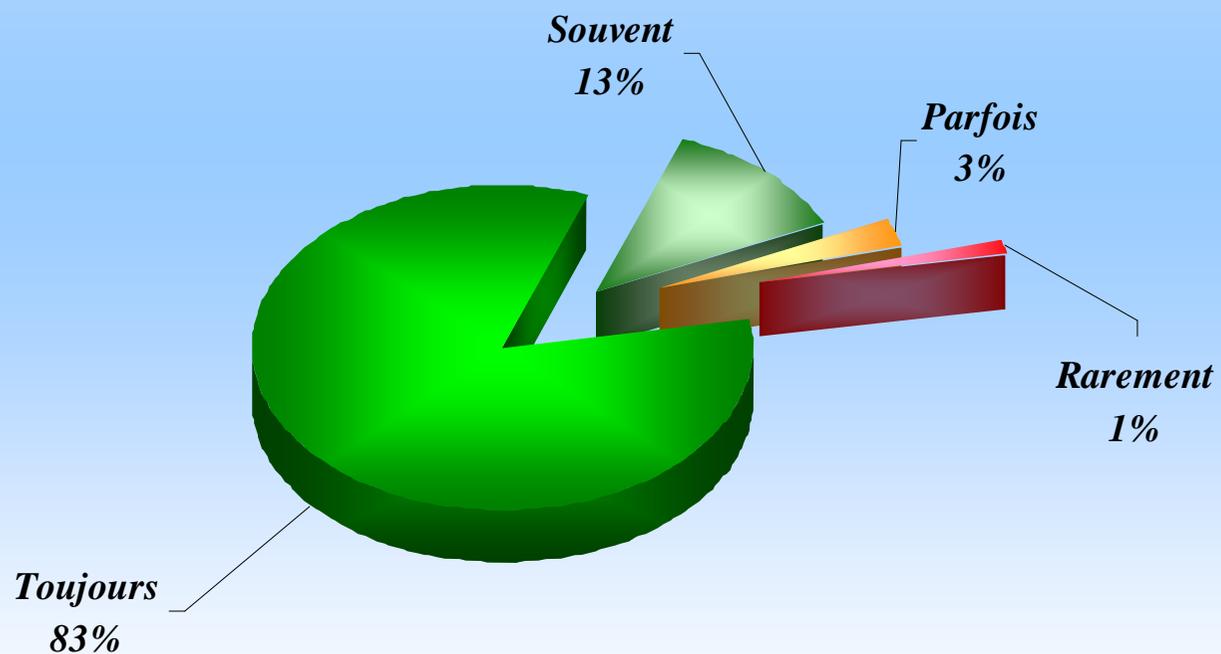
### *Q3.1 - Les intervenants qui viennent en général chez vous sont ils Aimable ?*



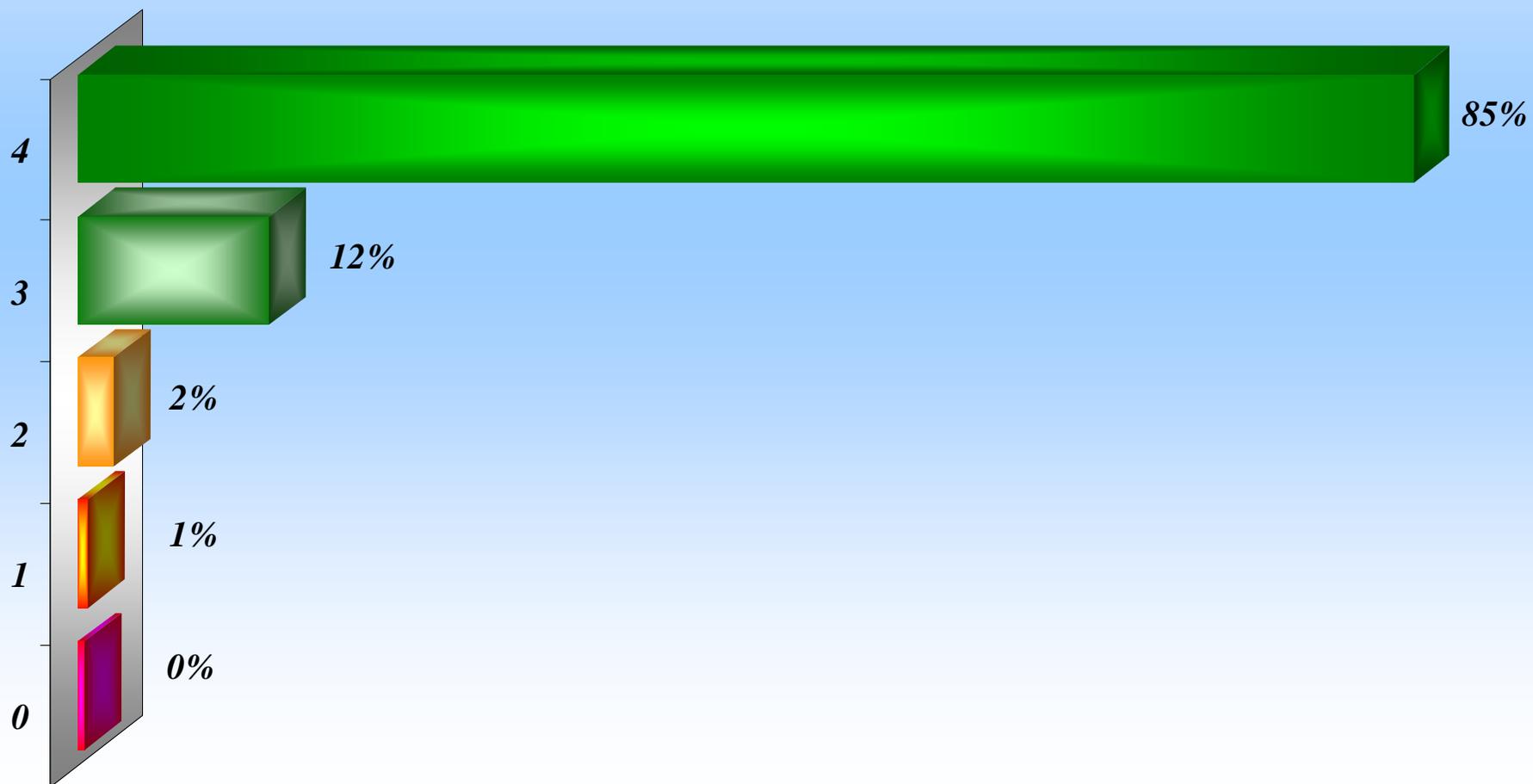
**Q3.2 - Les intervenants qui viennent en général chez vous sont ils Disponible ?**



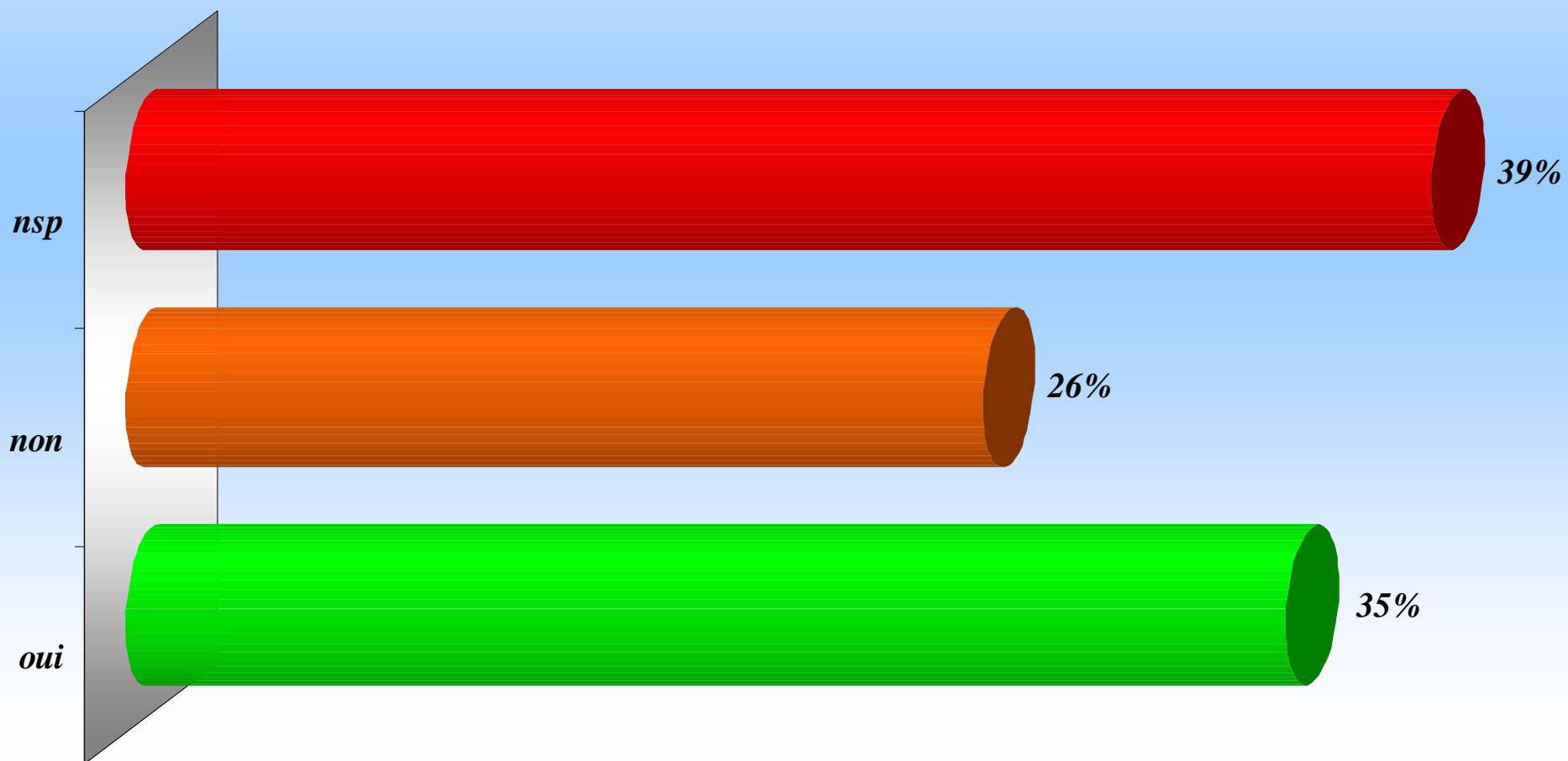
***Q3.3 - Les intervenants qui viennent en général chez vous sont ils Ponctuel ?***



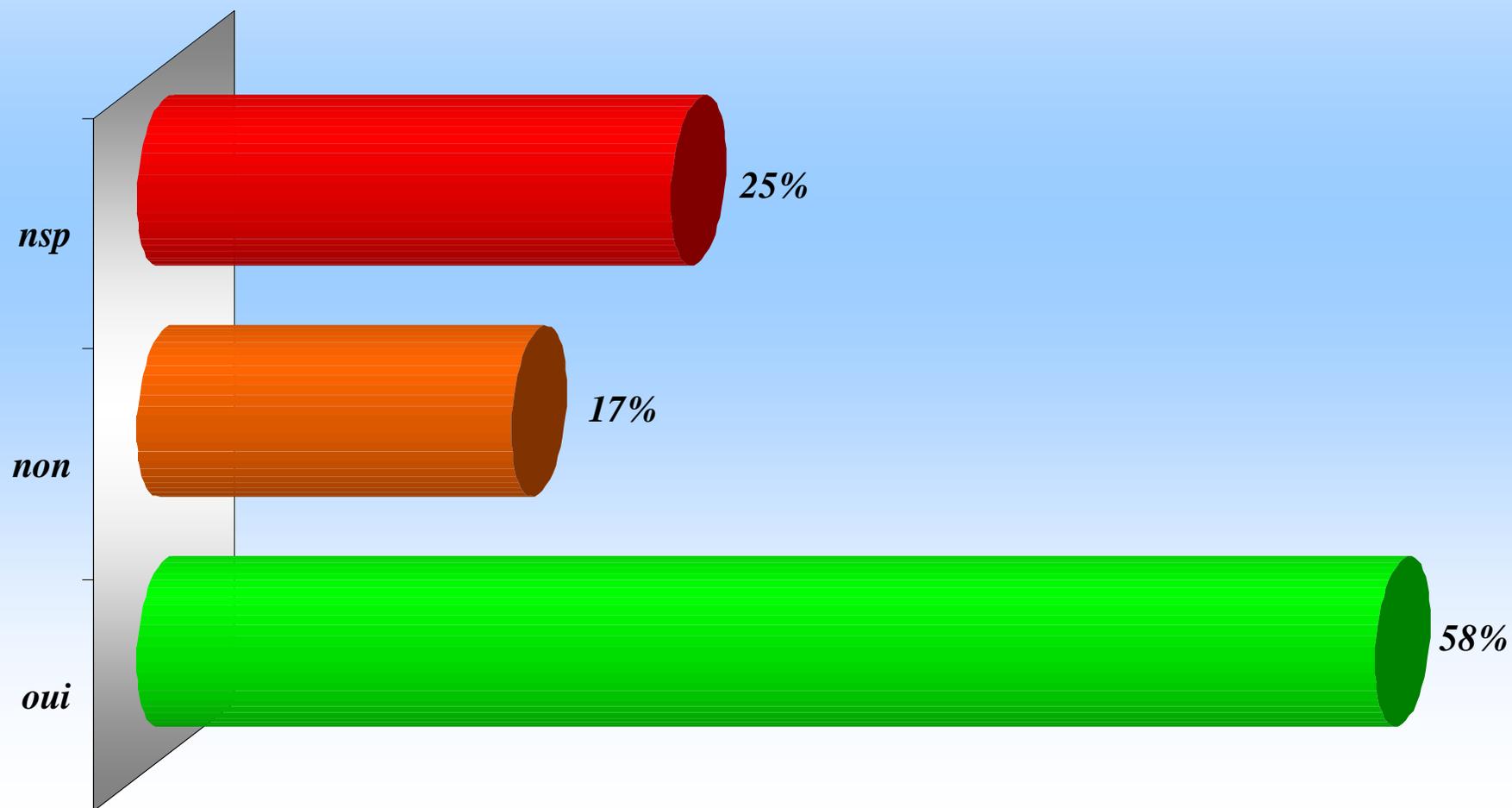
*Q4 - Les intervenants qui viennent en général chez vous sont ils de confiance → Notation de 0 à 4.*



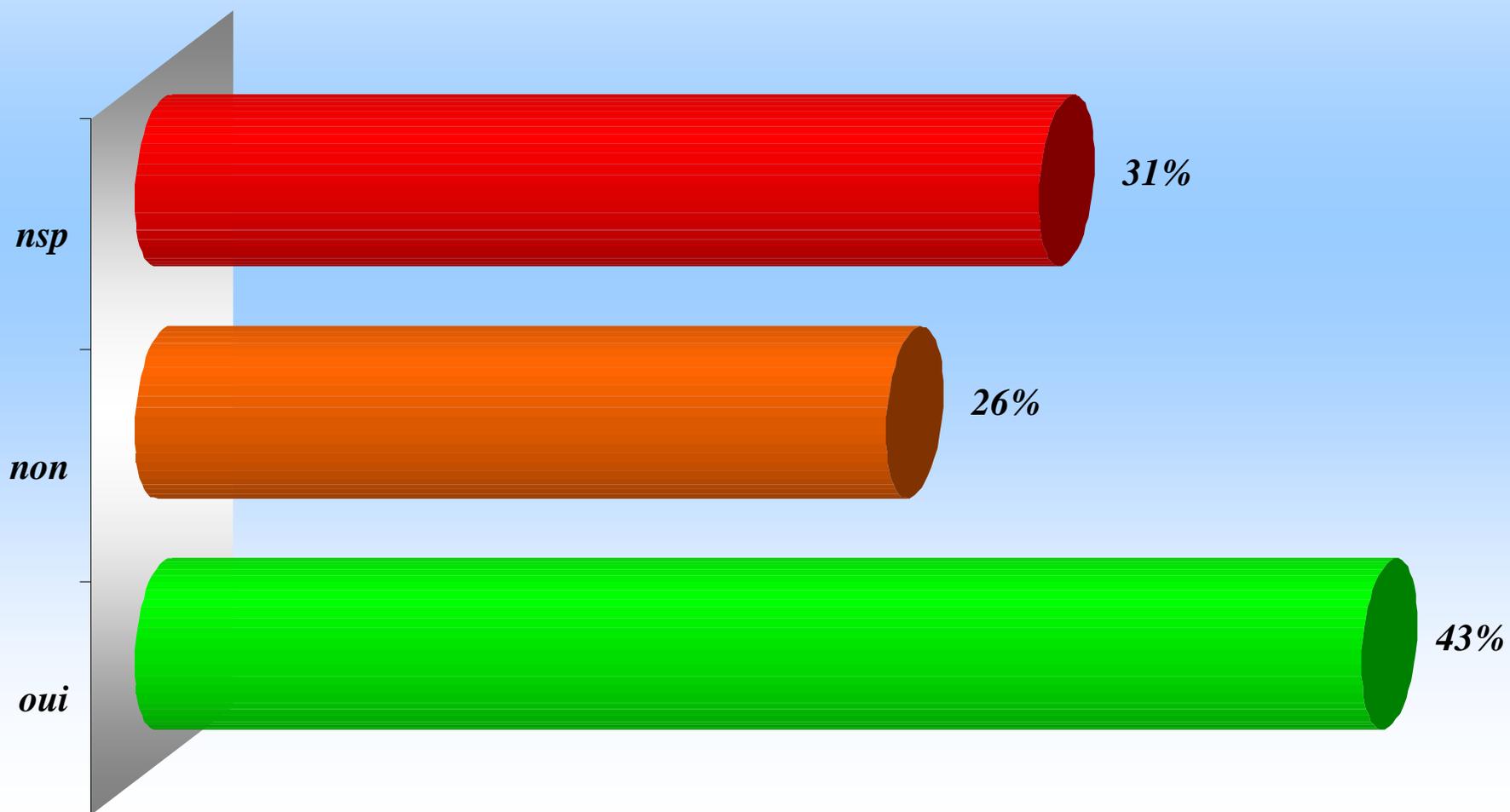
***Q5.1 - Au début de notre intervention, le Responsable de secteur vous a-t-il remis  
Votre Charte ?***



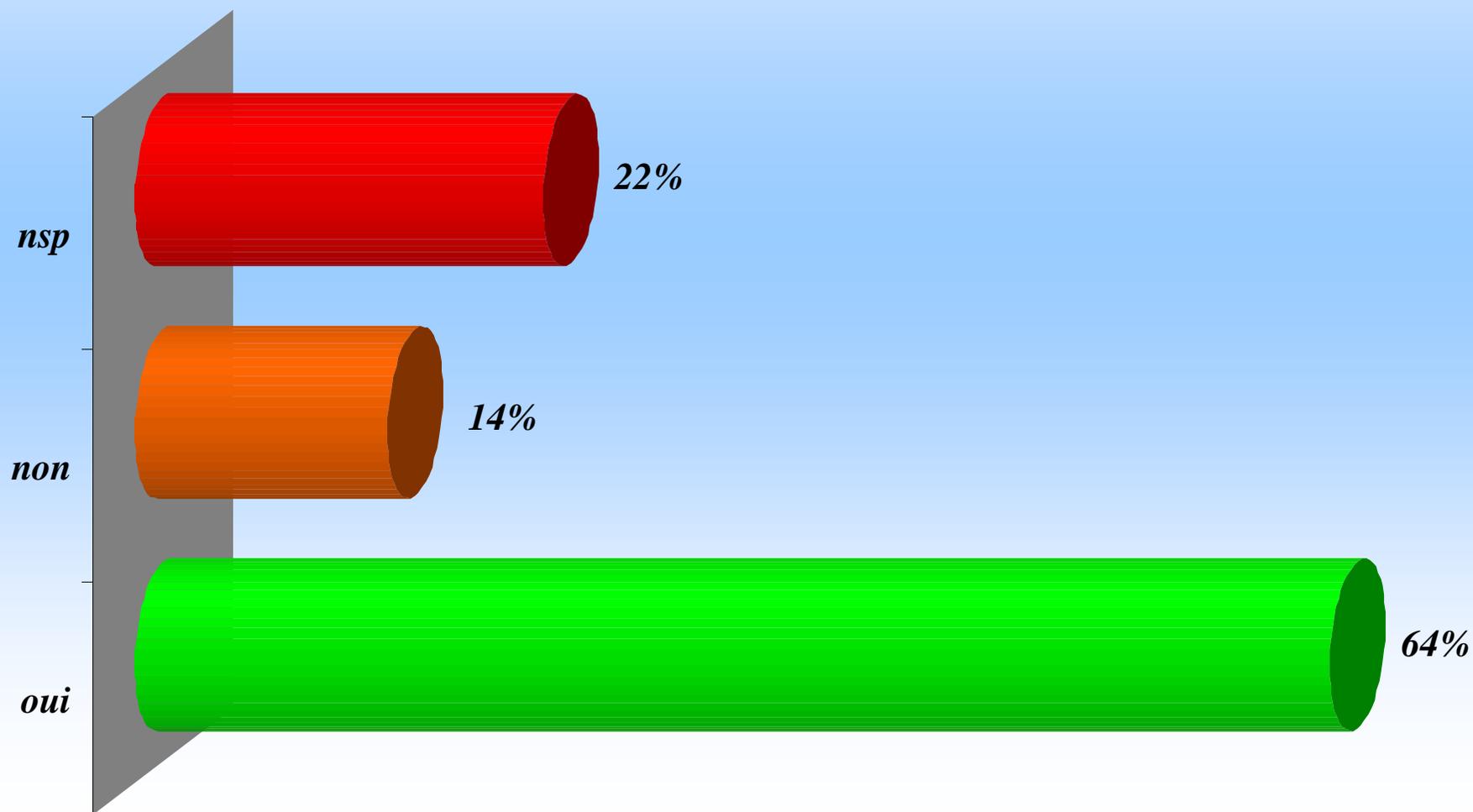
***Q5.2 - Au début de notre intervention, le Responsable de secteur vous a-t-il remis  
Votre Règlement ?***



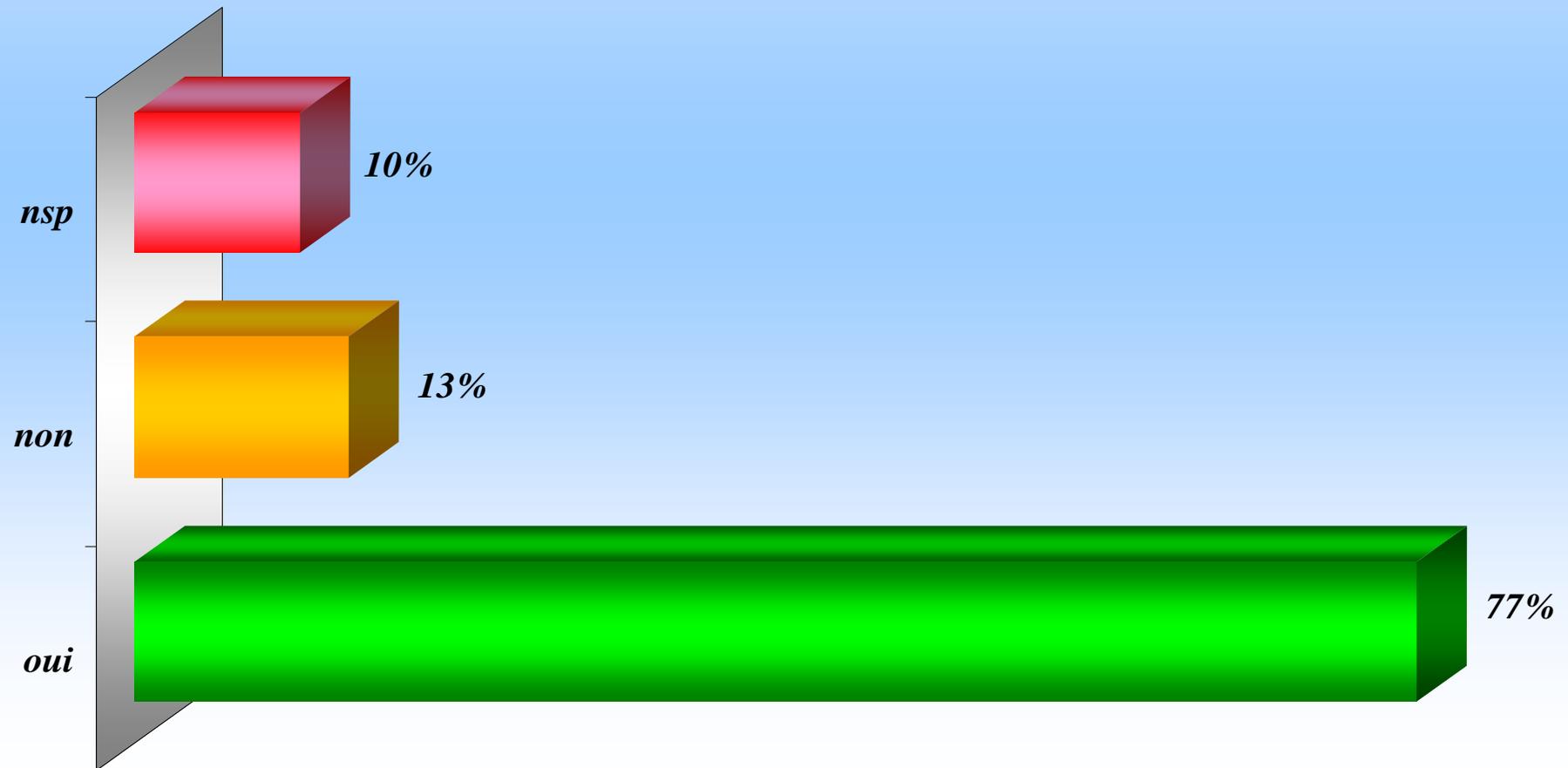
***Q5.3 - Au début de notre intervention, le Responsable de secteur vous a-t-il remis  
Votre Livret ?***



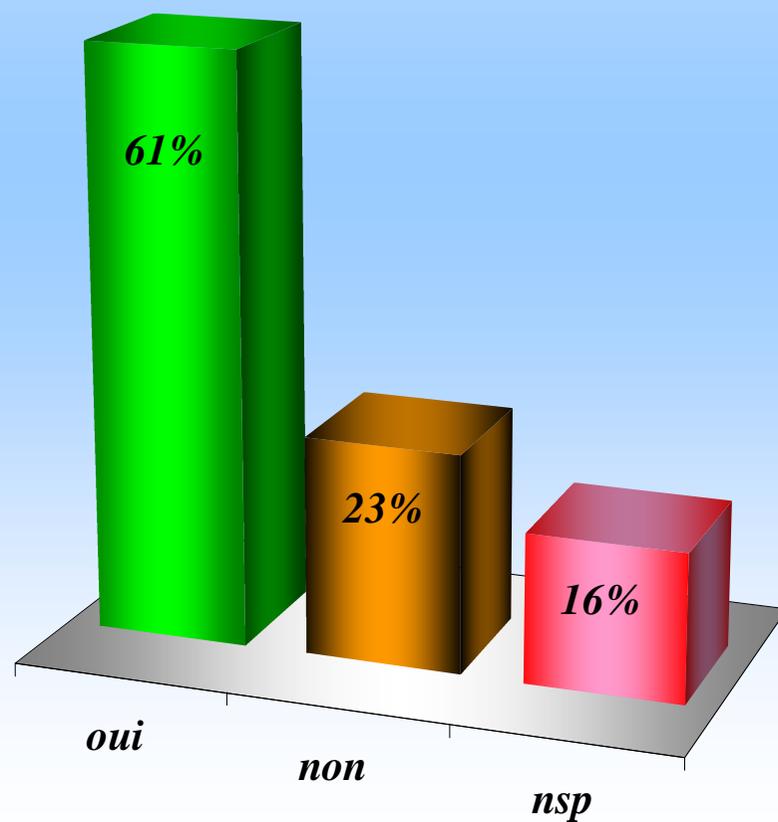
***Q5.4 - Au début de notre intervention, le Responsable de secteur vous a-t-il remis  
Votre Contrat ?***



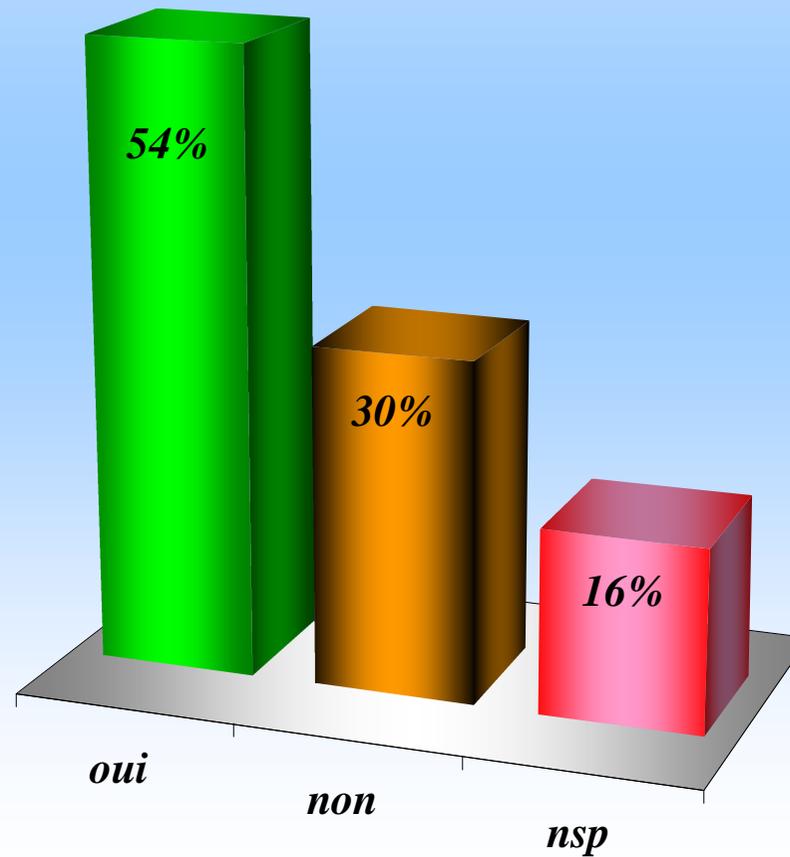
*Q6 - Au début de notre intervention, le Responsable de secteur vous a-t-il expliqué ce qu'est l'Aide A Domicile (AAD)?*



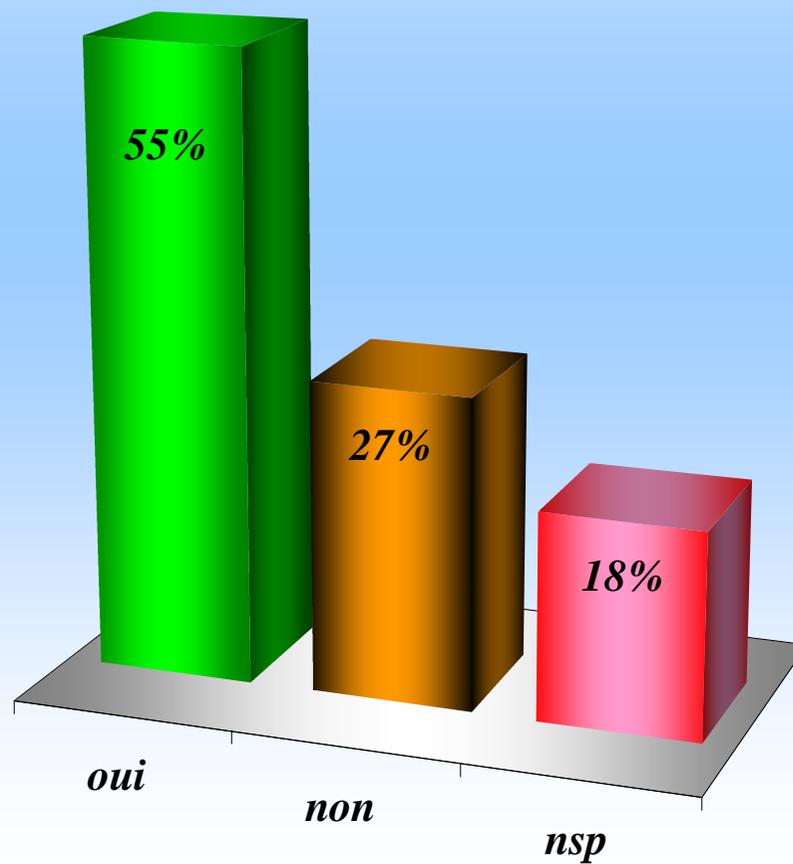
***Q7.1 – Vous a-t-on présenté les possibilités de financement de l'aide à domicile  
APA ?***



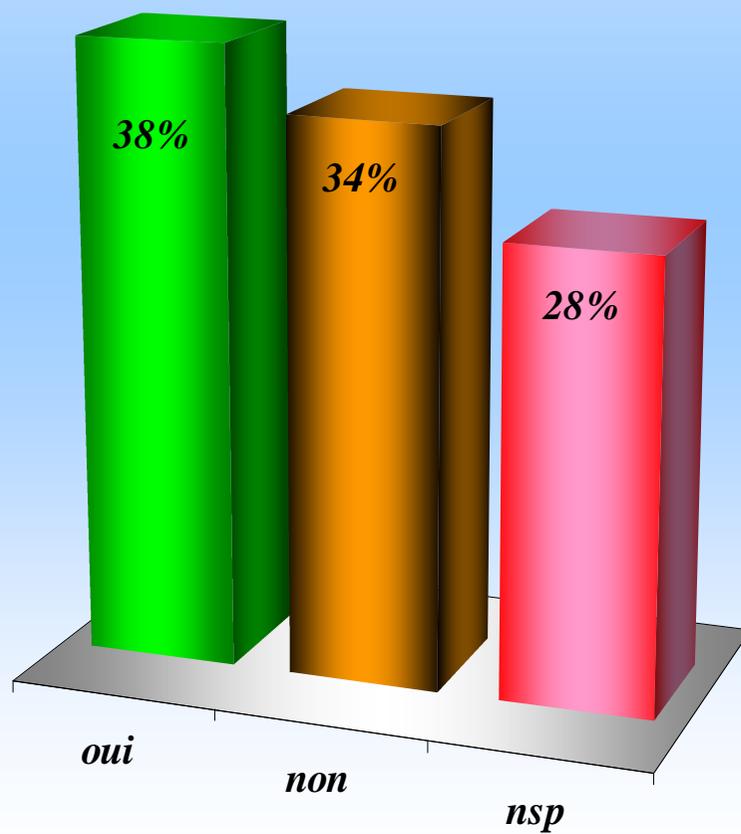
***Q7.2 - Vous a-t-on présenté les possibilités de financement de l'aide à domicile CRAM ?***



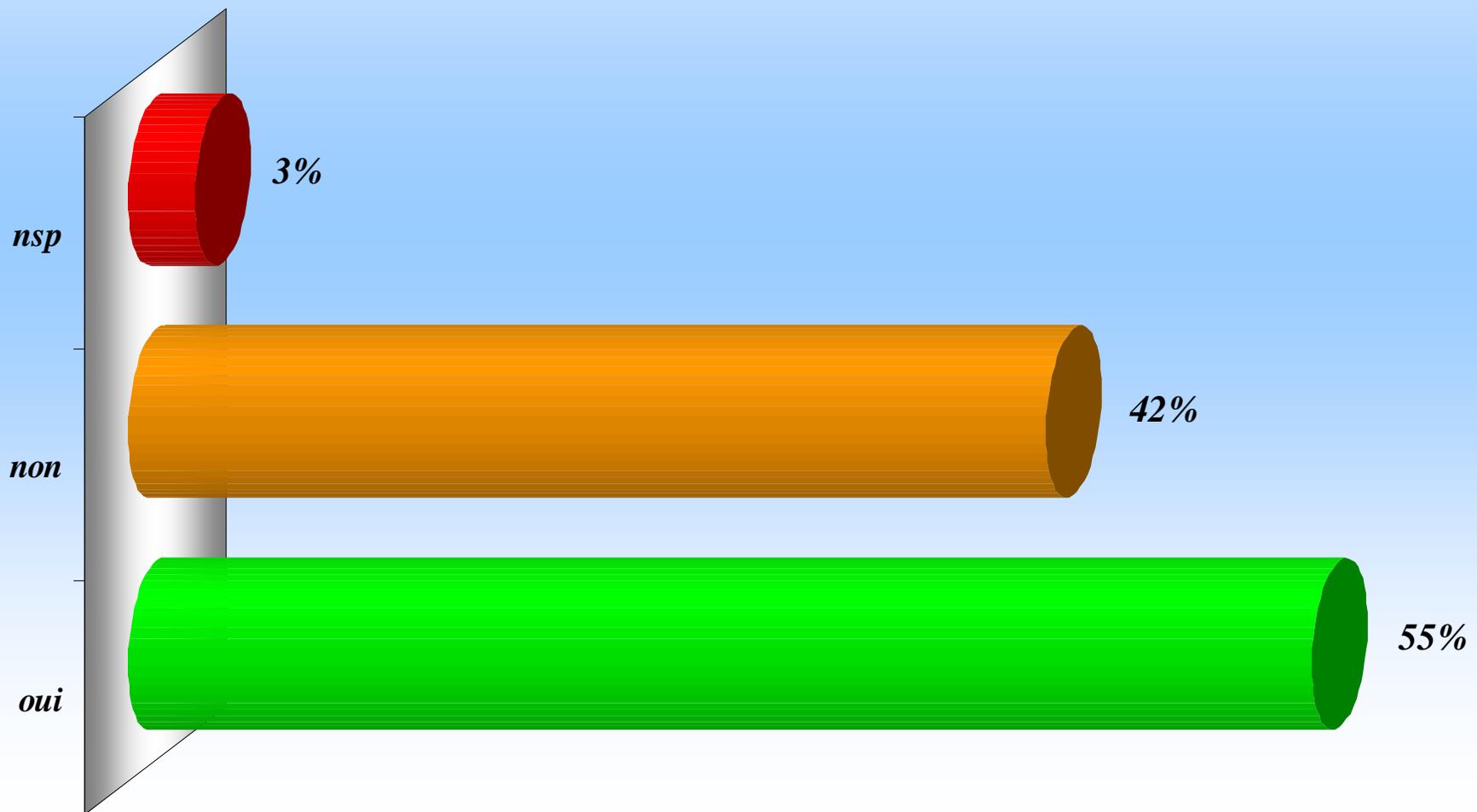
***Q7.3 - Vous a-t-on présenté les possibilités de financement de l'aide à domicile  
Défiscalisation ?***



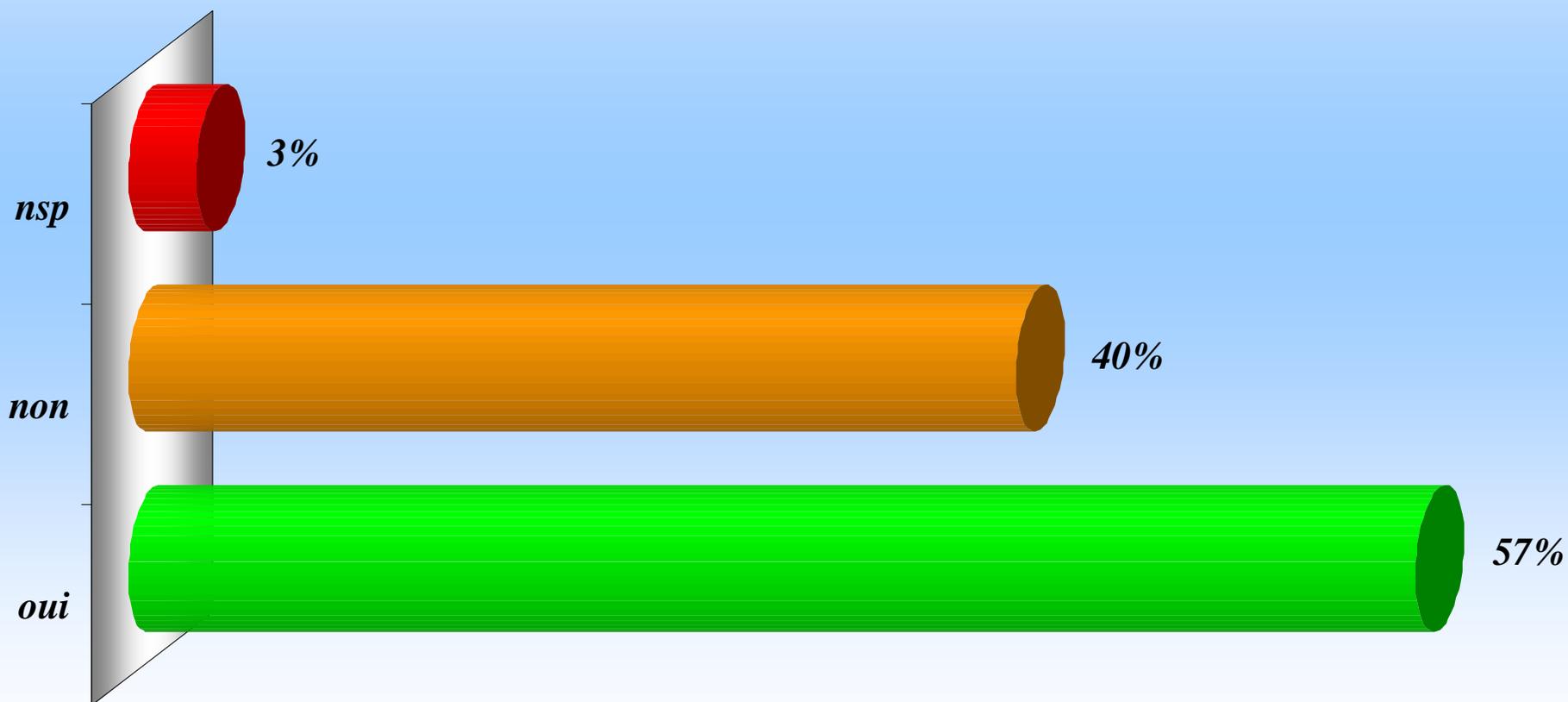
***Q7.4 - Vous a-t-on présenté les possibilités de financement de l'aide à domicile  
Autres ?***



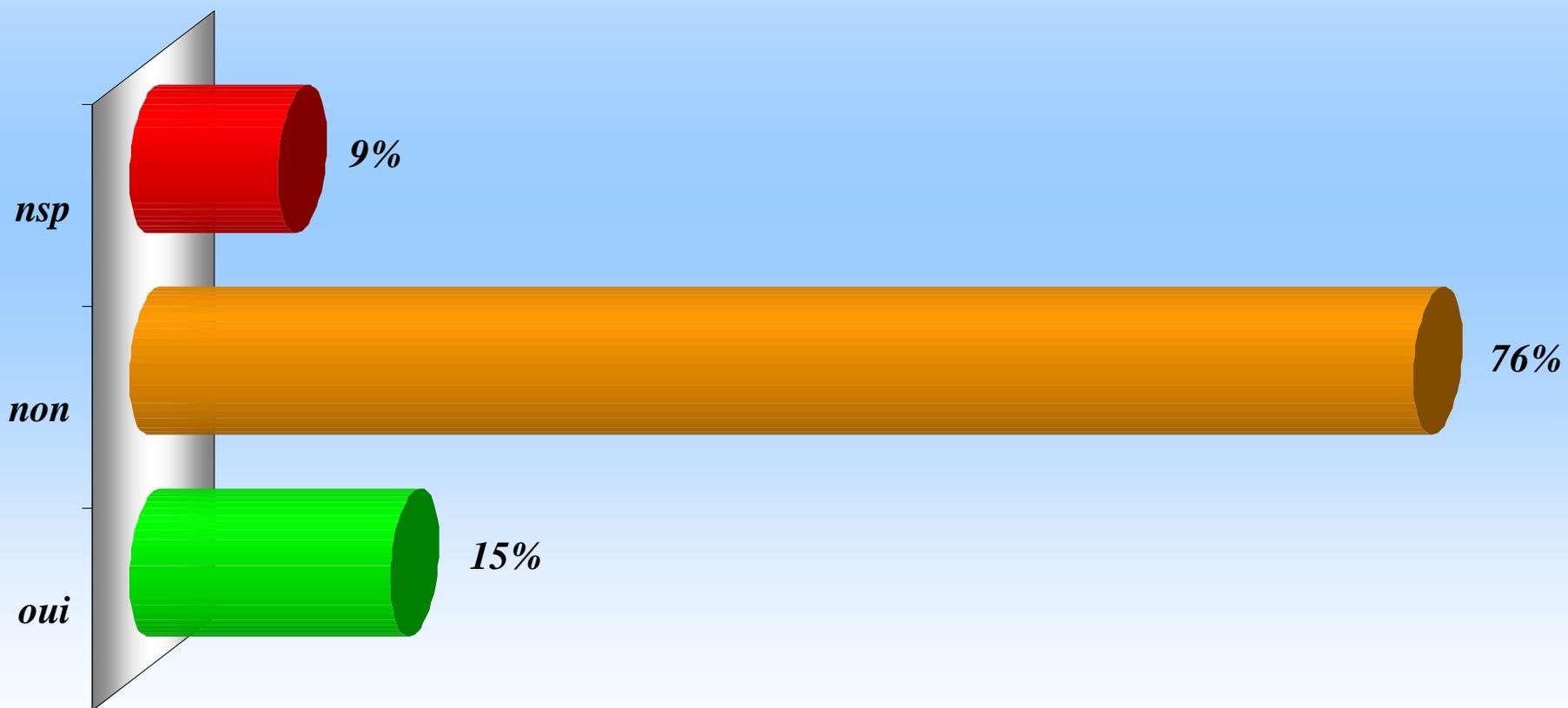
***Q8.1 – Depuis le début de notre intervention, avez-vous eu :  
Une Visite du Responsable ?***



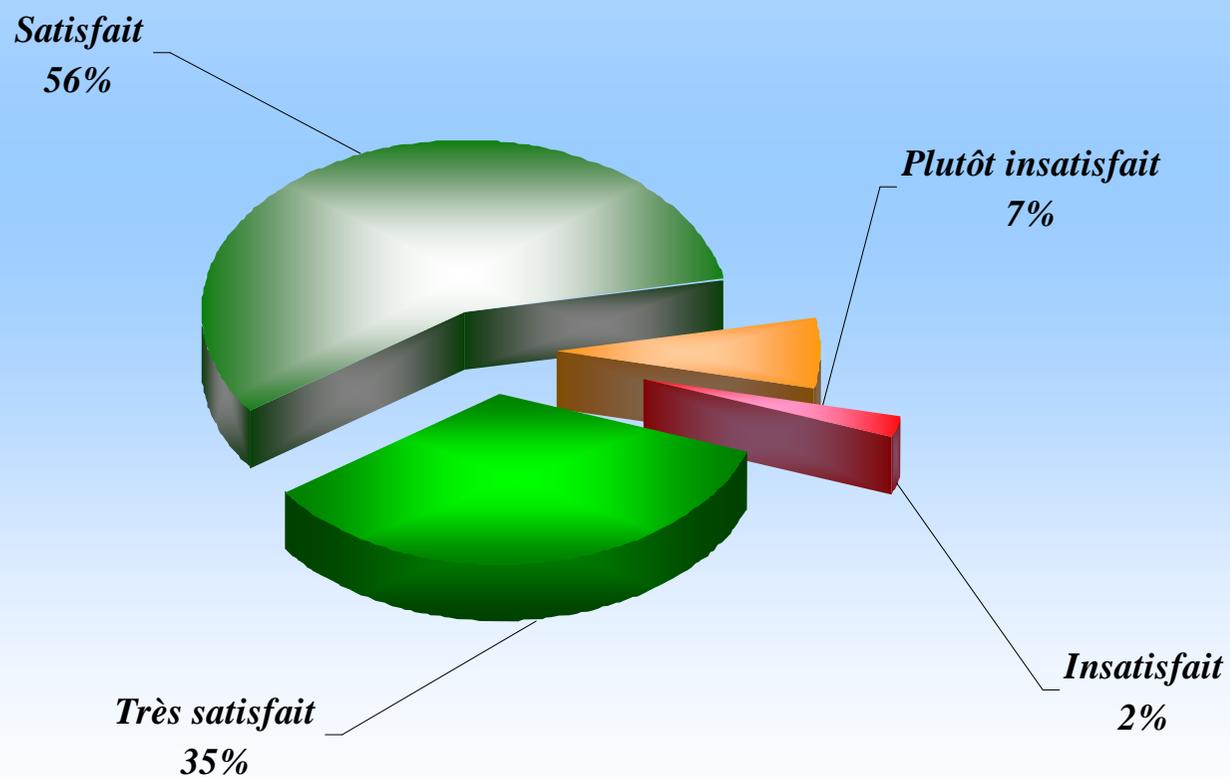
***Q8.2 – Depuis le début de notre intervention, avez-vous eu :  
Un Appel de l'Agence ?***



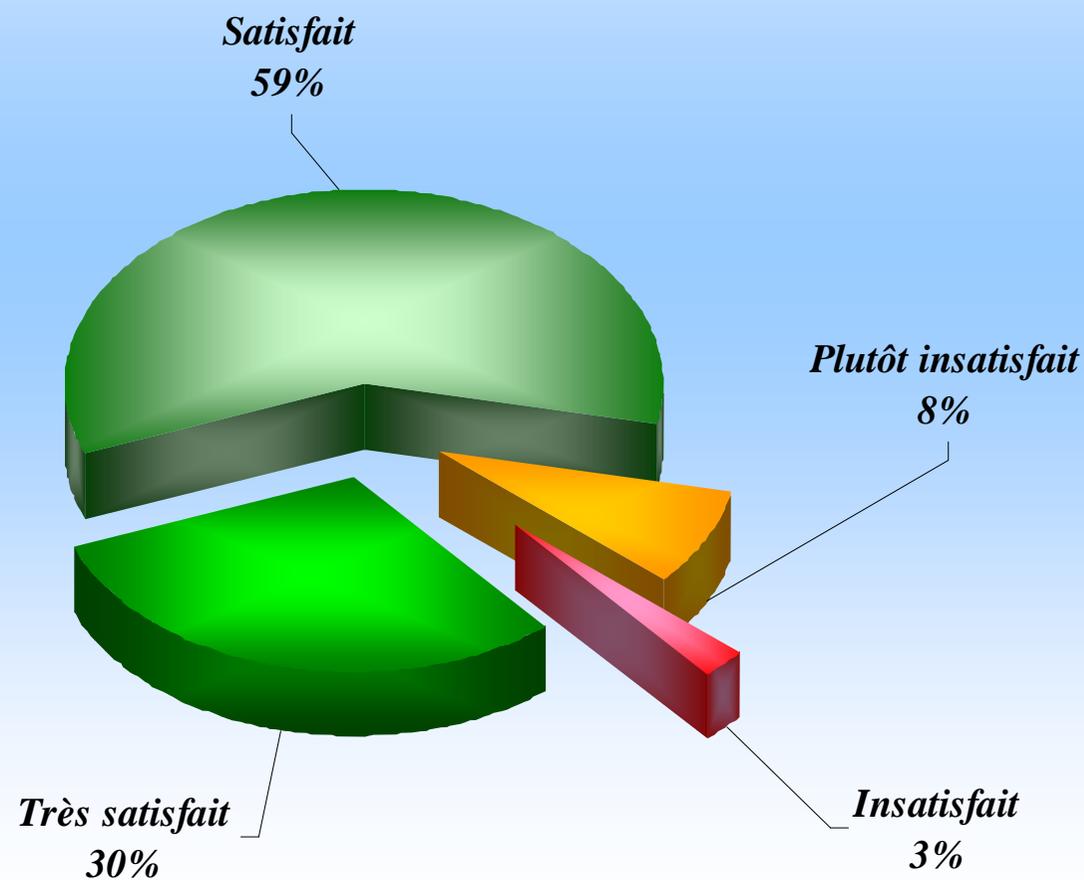
**Q8.3 – Depuis le début de notre intervention, avez-vous eu :  
Un Appel du Siège ?**



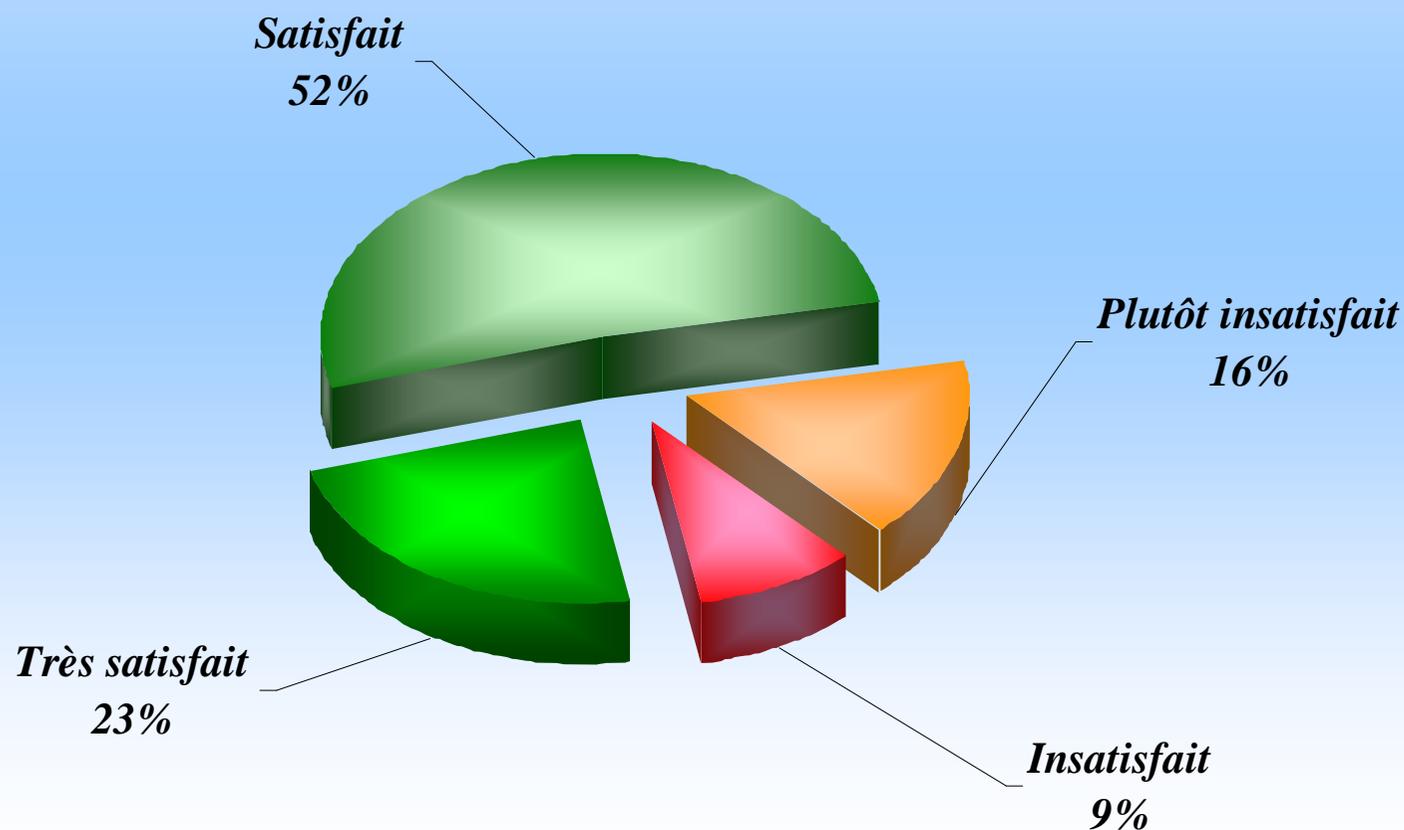
***Q9.1 – Que pensez vous du service apporté par l’ADAR Provence sur les points suivants: Adaptation à vos besoins***



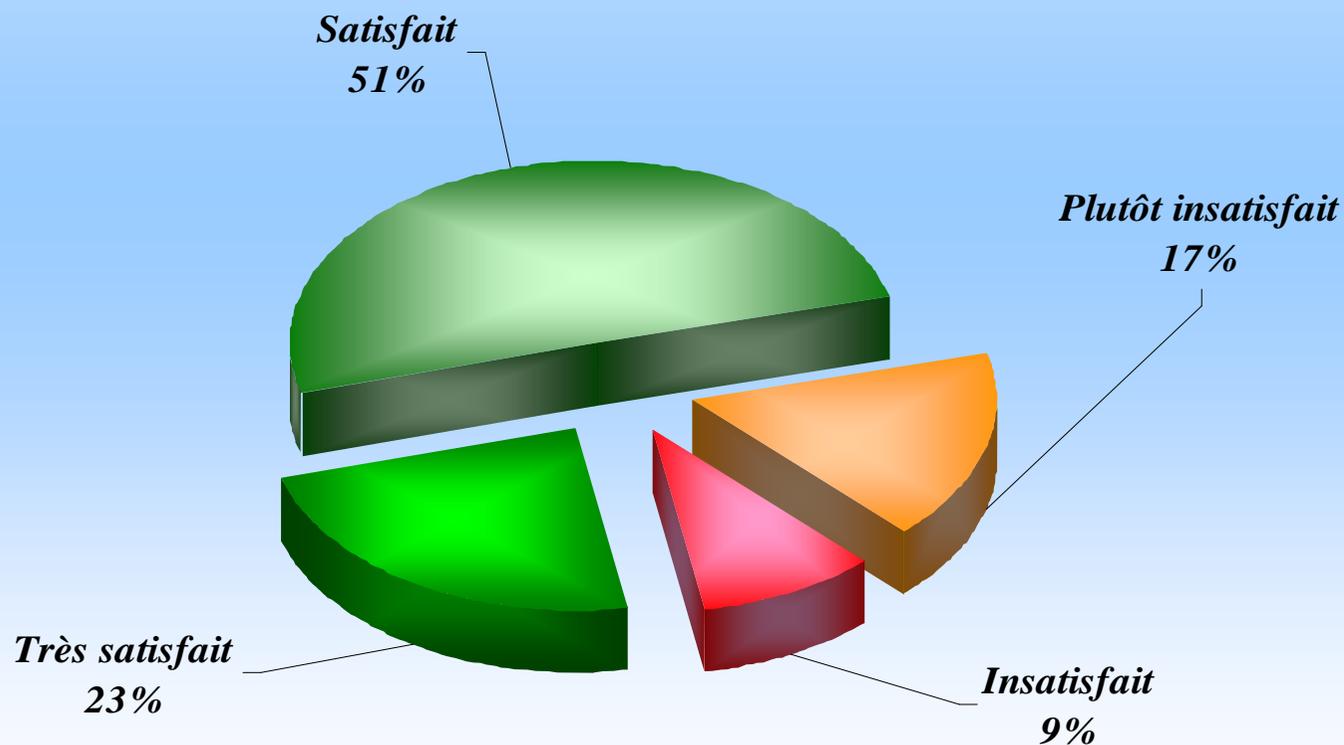
***Q9.2 – Que pensez vous du service apporté par l'ADAR Provence sur les points suivants: Conformité aux engagements initiaux***



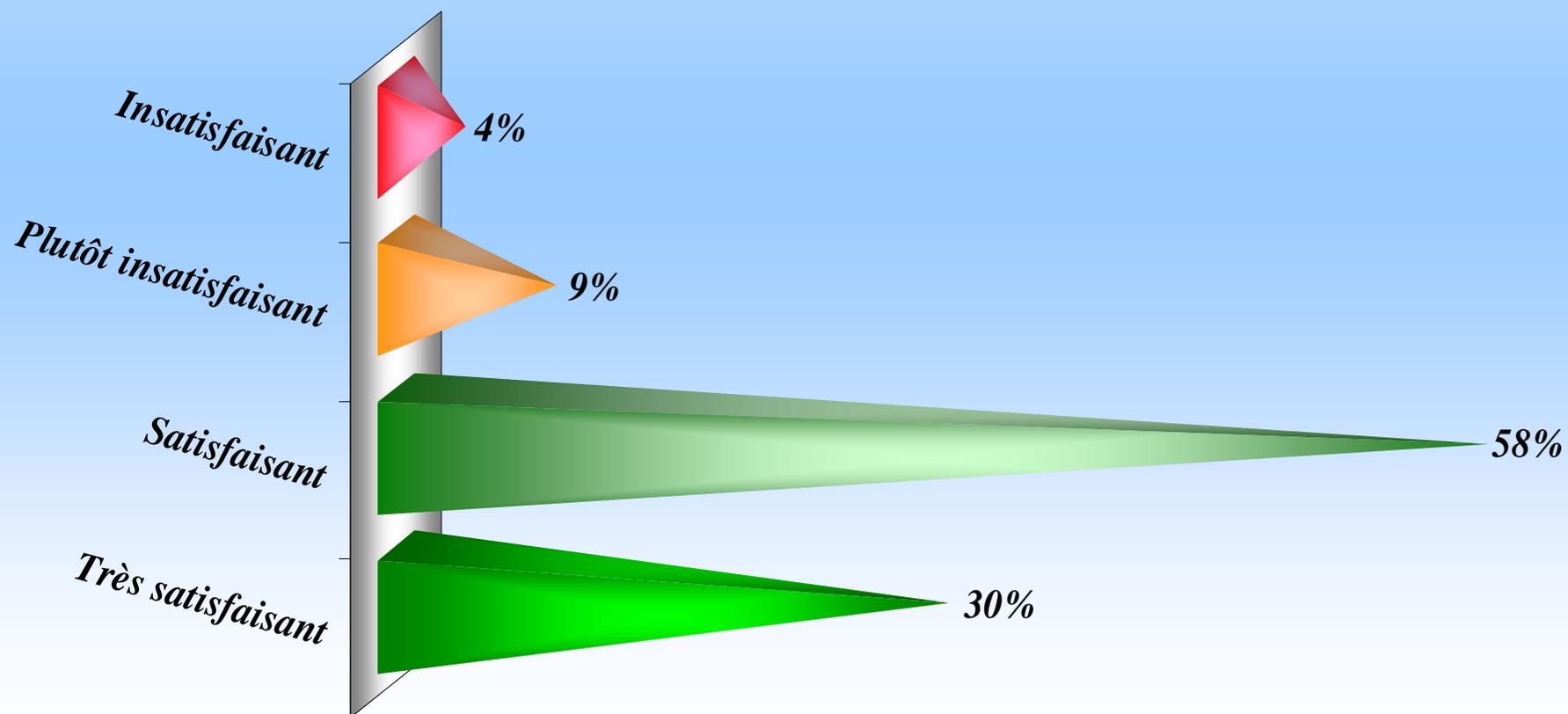
***Q9.3 – Que pensez vous du service apporté par l’ADAR Provence sur les points suivants: Continuité de l’intervention en cas de maladie de l’intervenant***



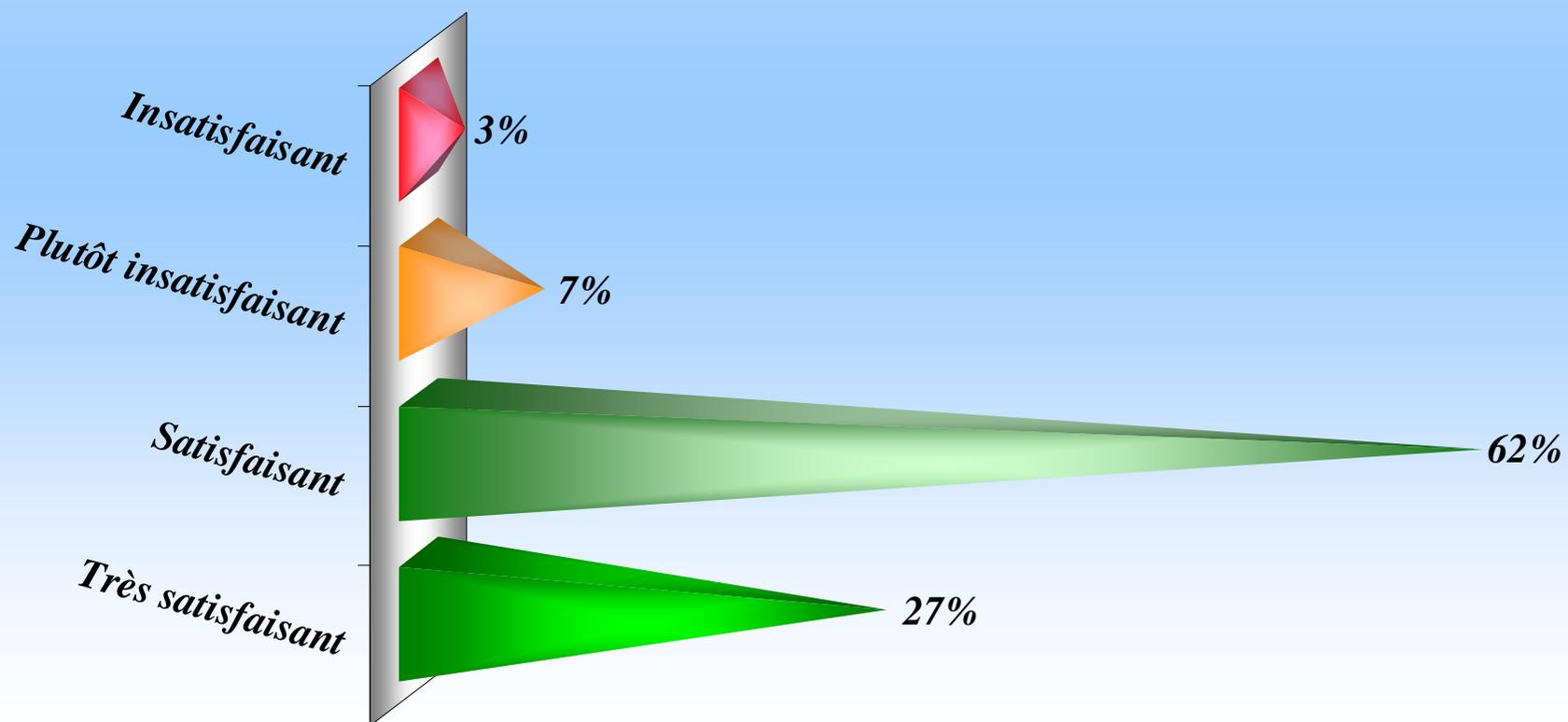
***Q9.4 – Que pensez vous du service apporté par l'ADAR Provence sur les points suivants: Continuité de l'aide en période de vacances de l'intervenant***



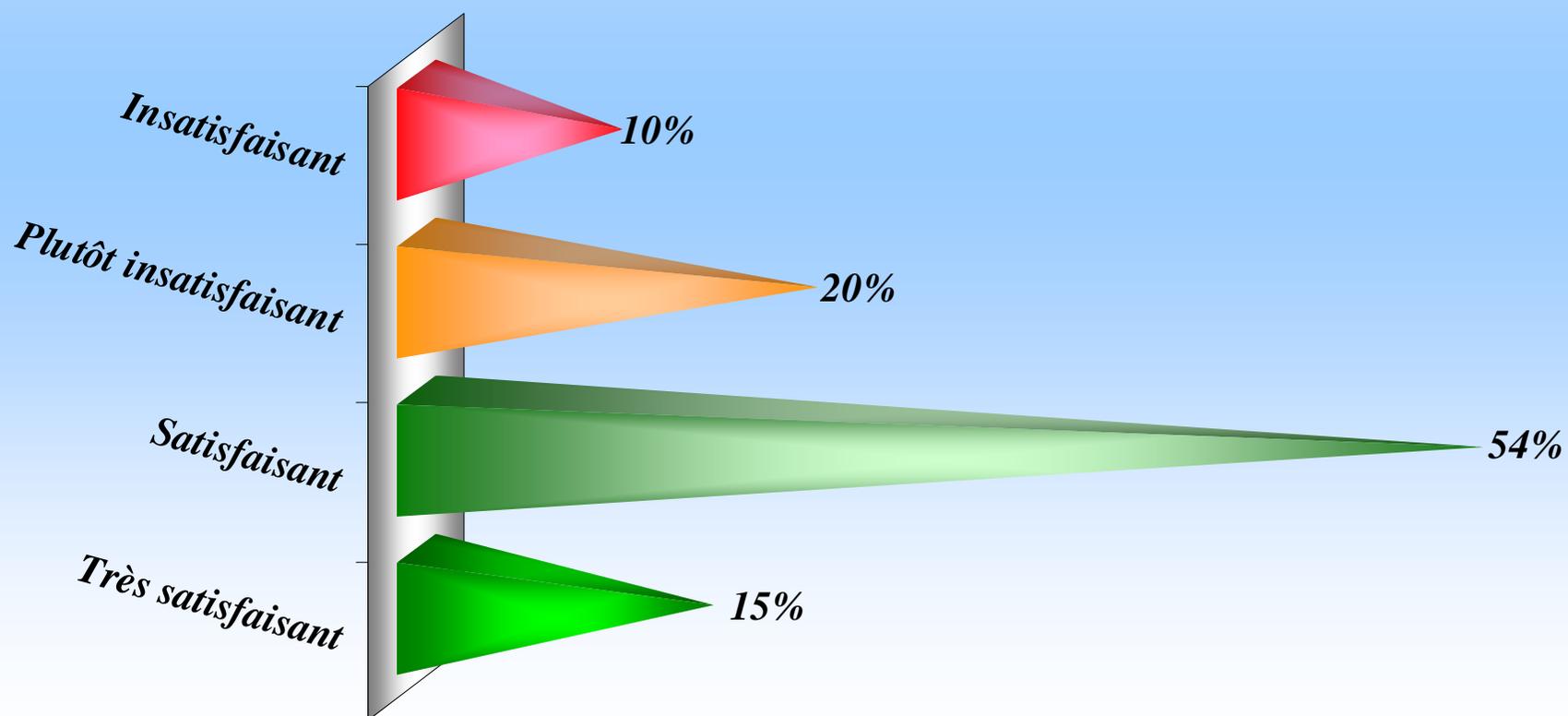
***Q10.1 – Que diriez-vous de vos relations avec notre organisme sur:  
L'accueil téléphonique ?***



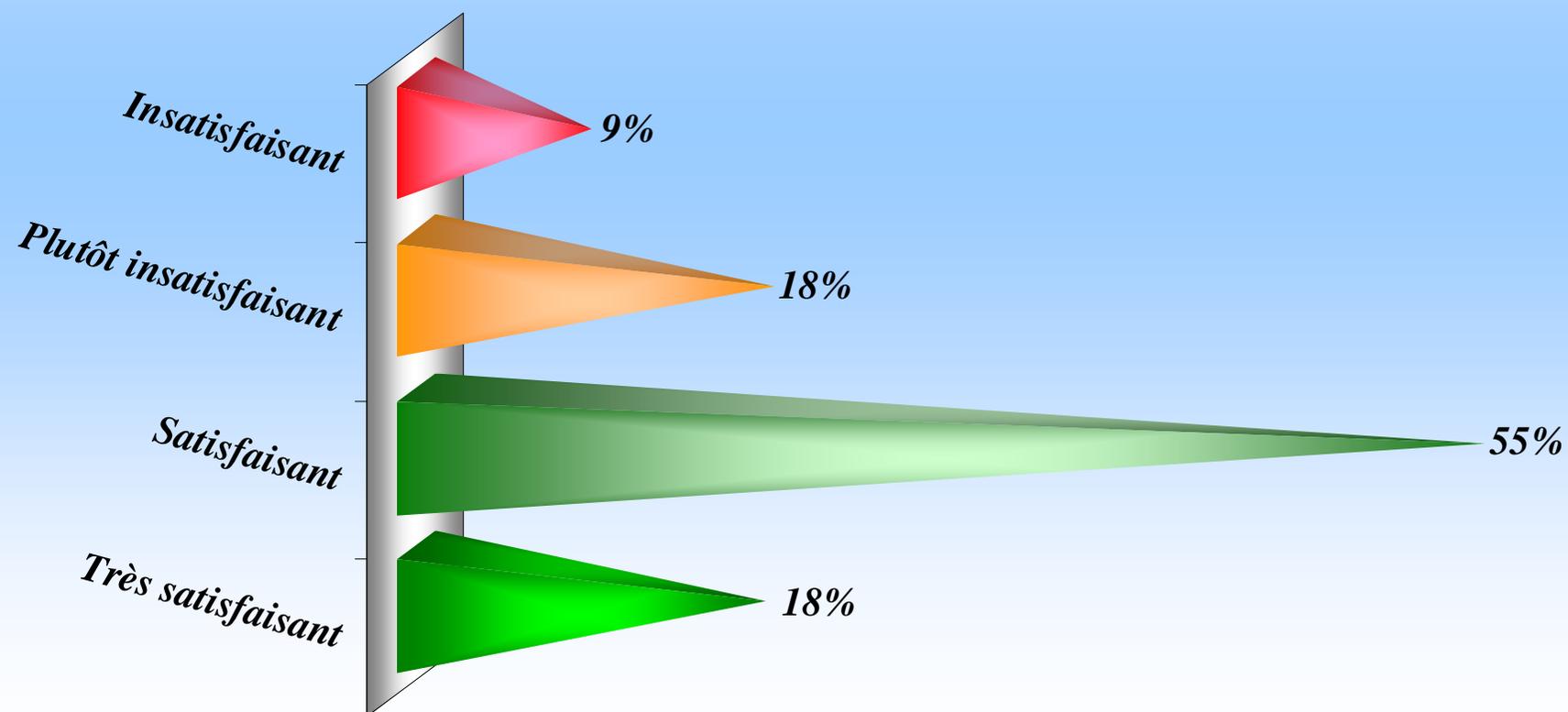
***Q10.2 – Que diriez-vous de vos relations avec notre organisme sur:  
L'accueil en agence?***



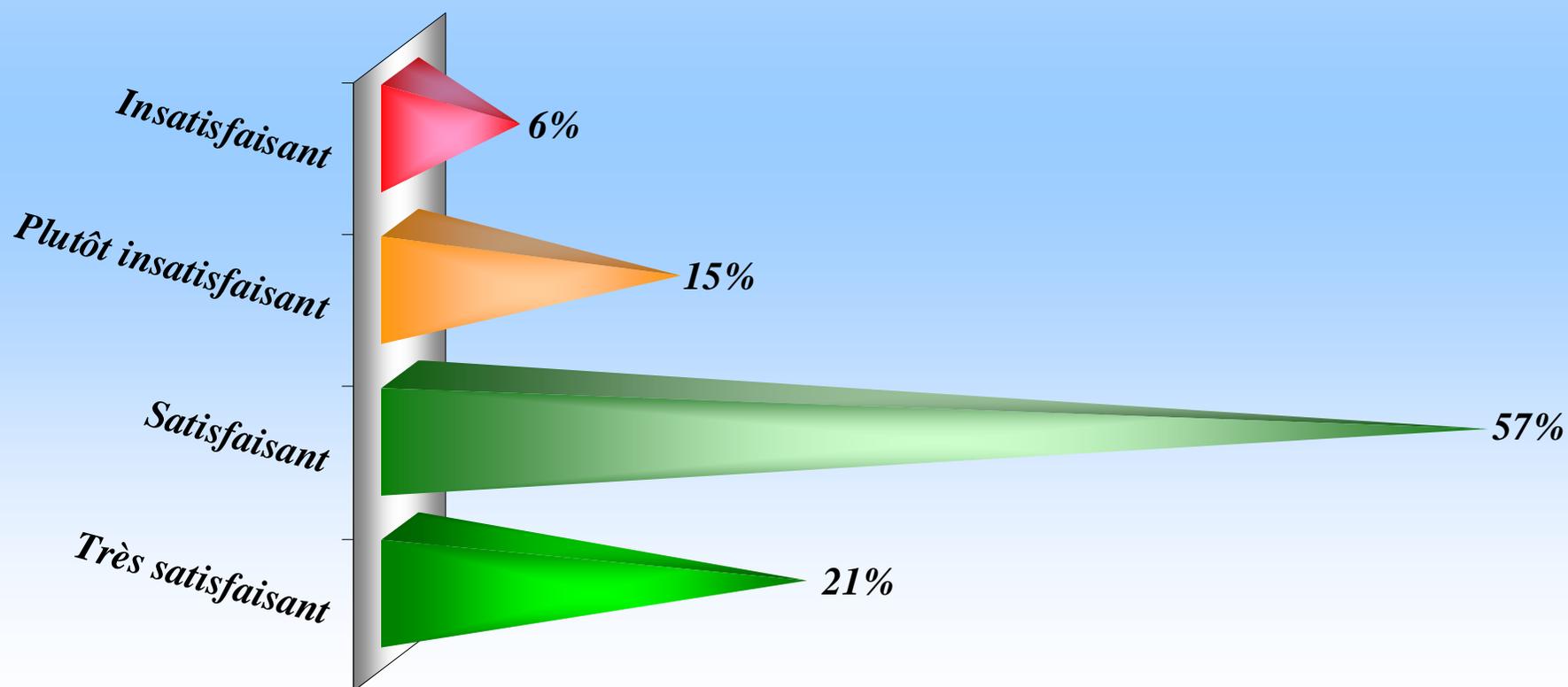
***Q10.3 – Que diriez-vous de vos relations avec notre organisme sur:  
La fréquence des contacts ?***



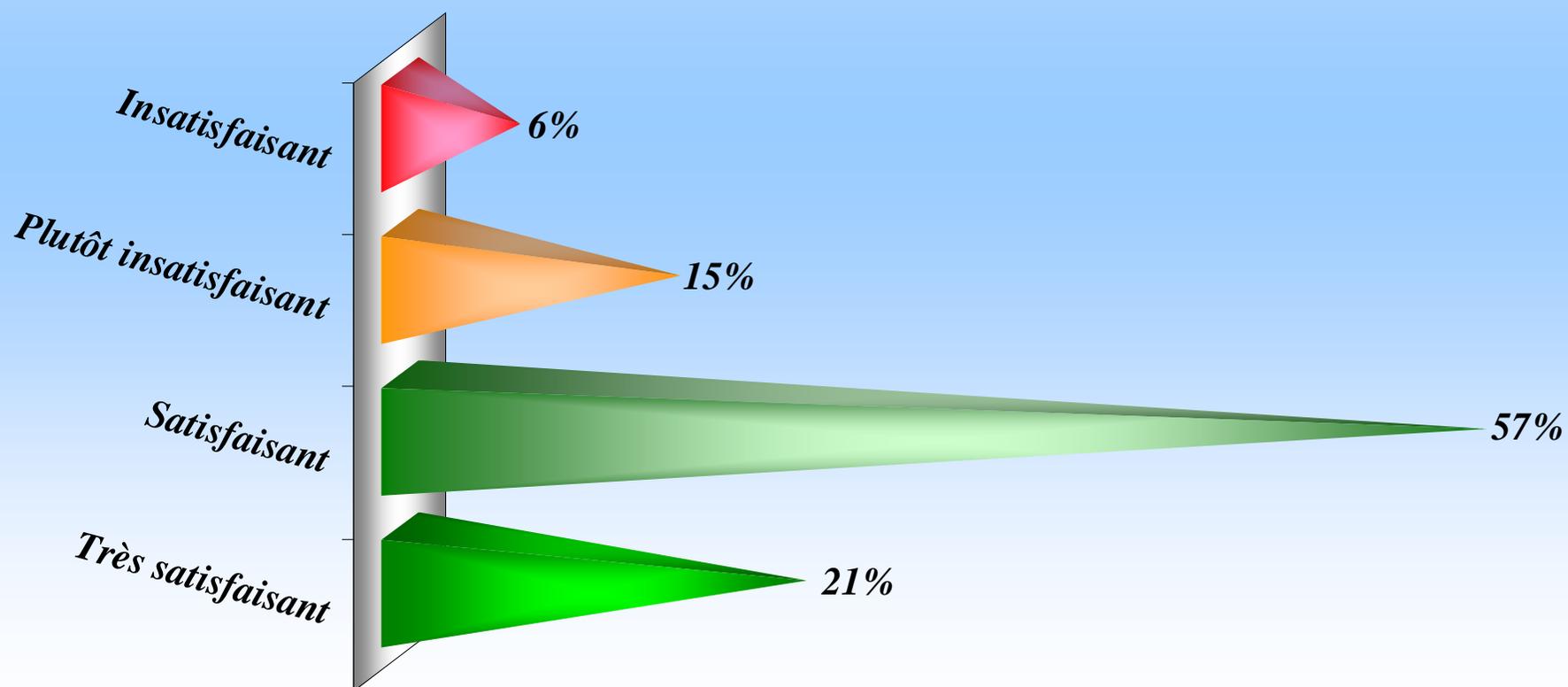
***Q10.4 – Que diriez-vous de vos relations avec notre organisme sur:  
Transmission des messages?***



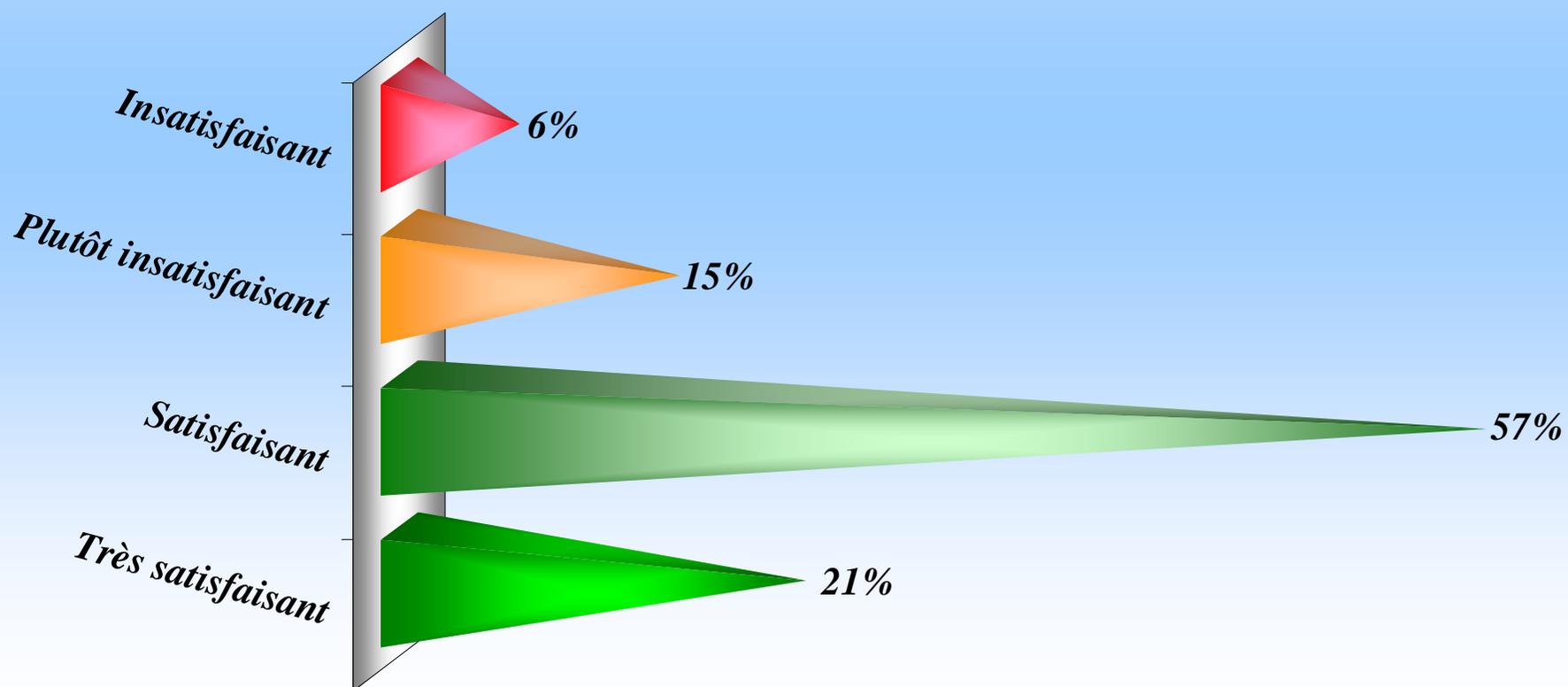
***Q10.5 – Que diriez- vous de vos relations avec notre organisme sur:  
Disponibilité de votre agence ?***



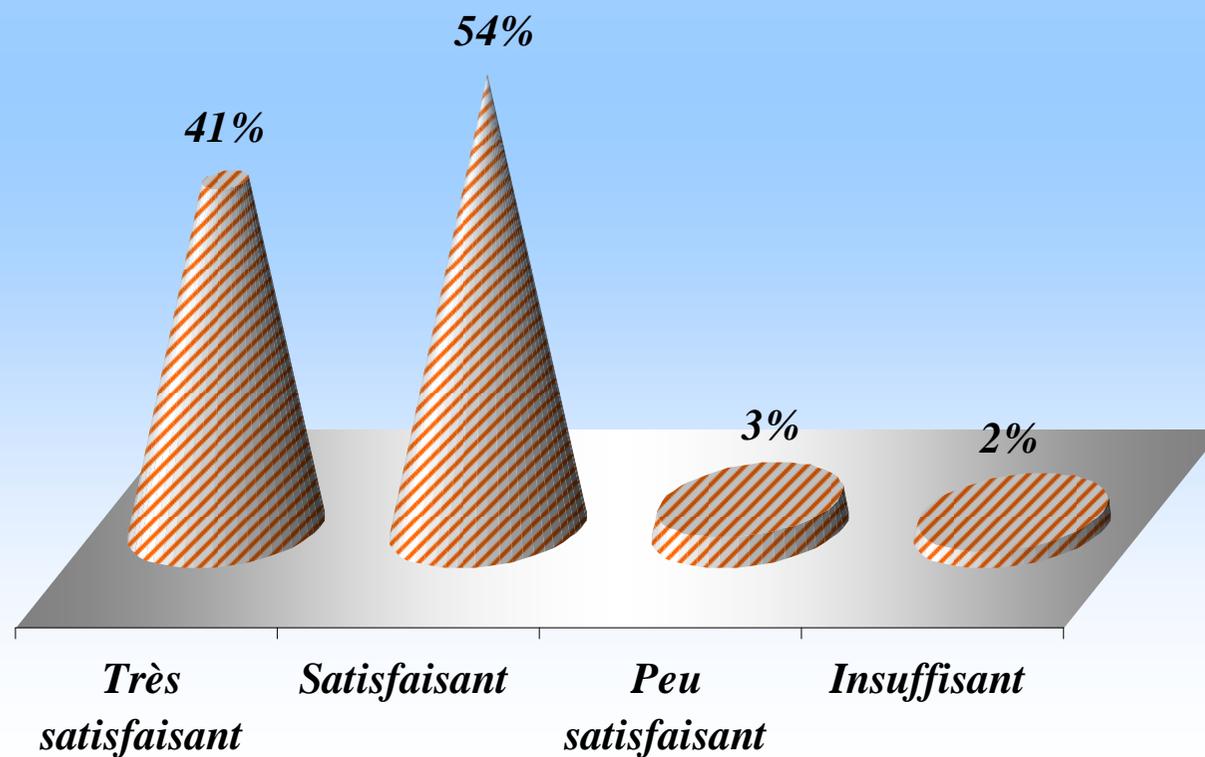
**Q10.6 – Que diriez-vous de vos relations avec notre organisme sur:  
La facturation ?**



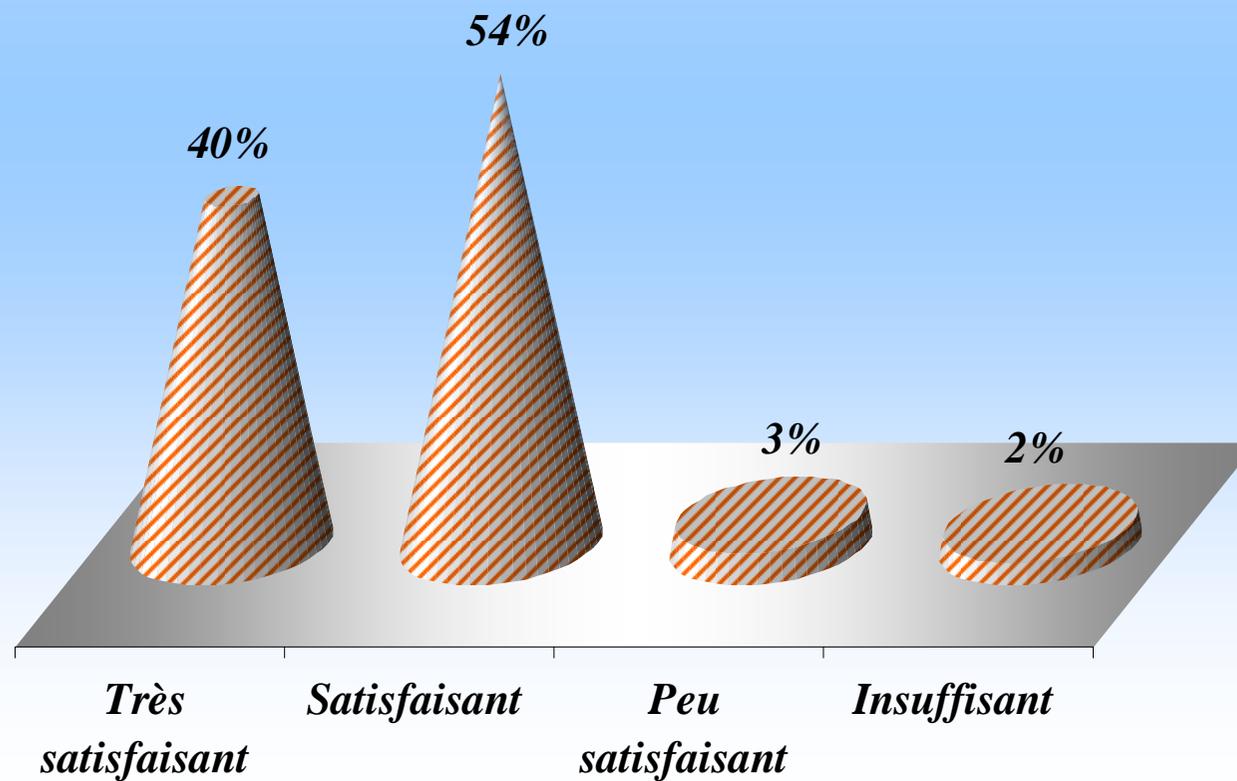
***Q10.7 – Que diriez-vous de vos relations avec notre organisme sur:  
Traitement des réclamations ?***



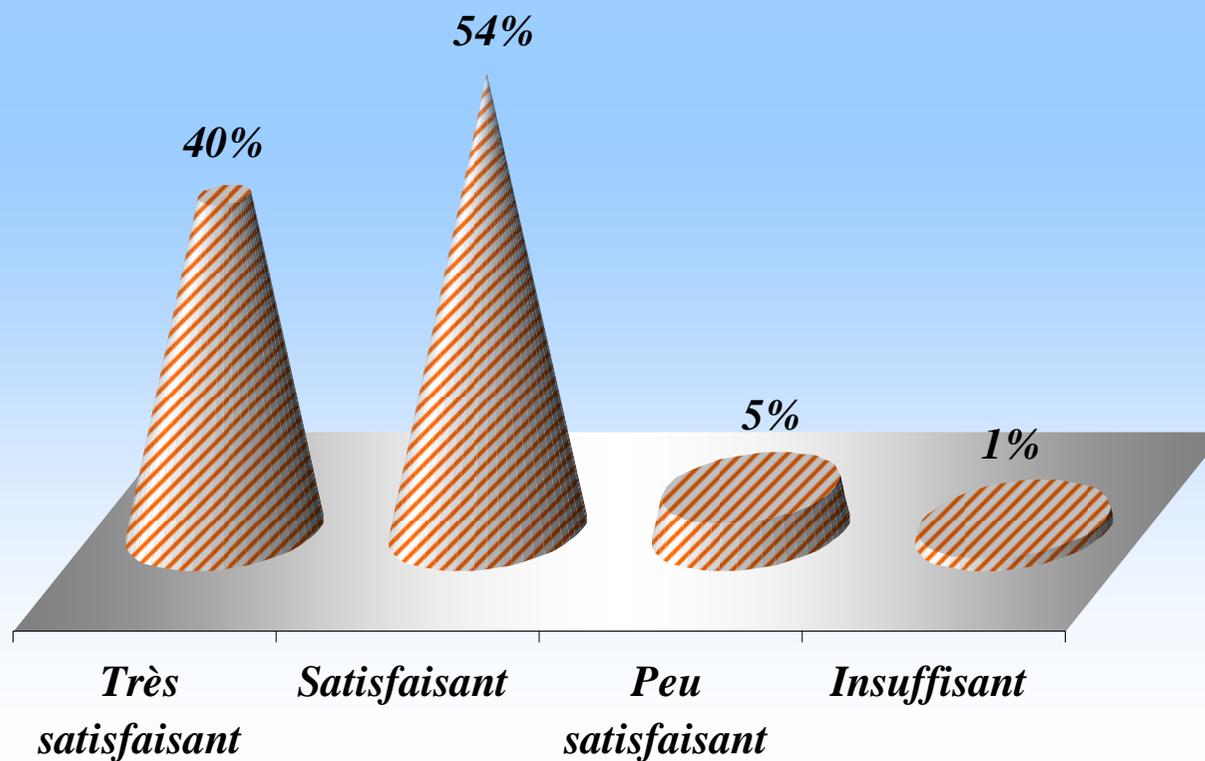
***Q11a.1 – Les Interventions - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, sur la Fréquence***



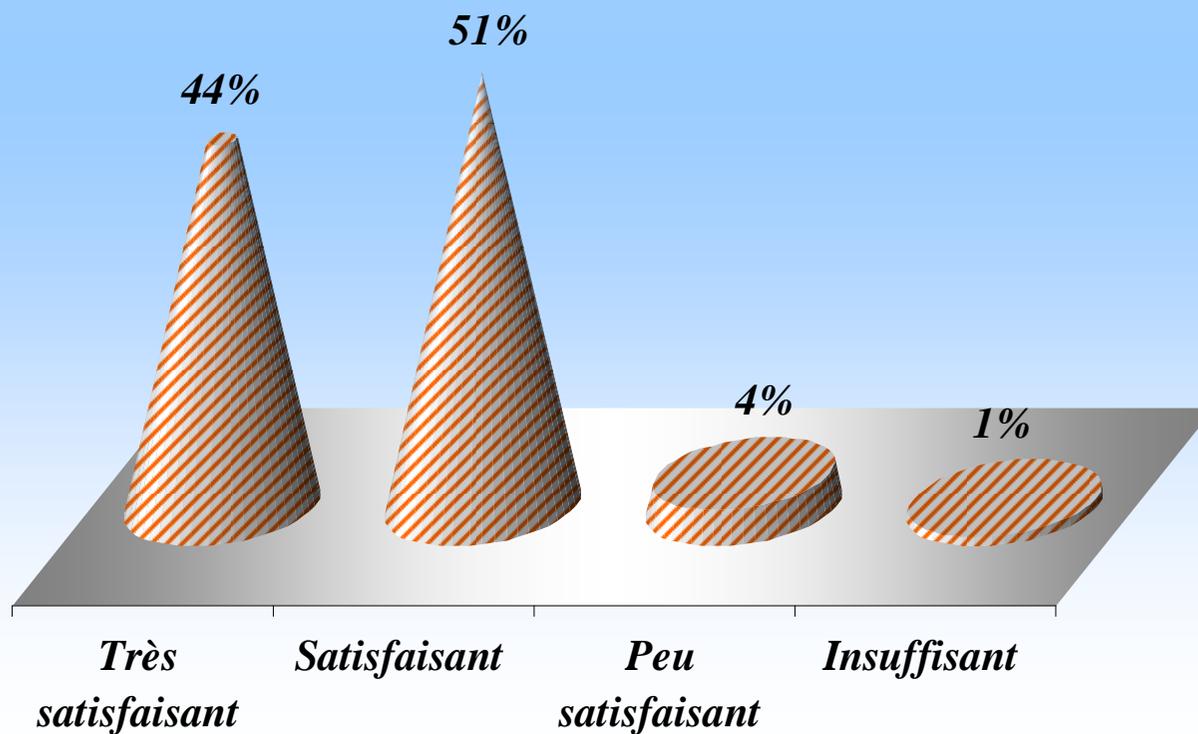
***Q11a.2 – Les Interventions - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, sur la Durée***



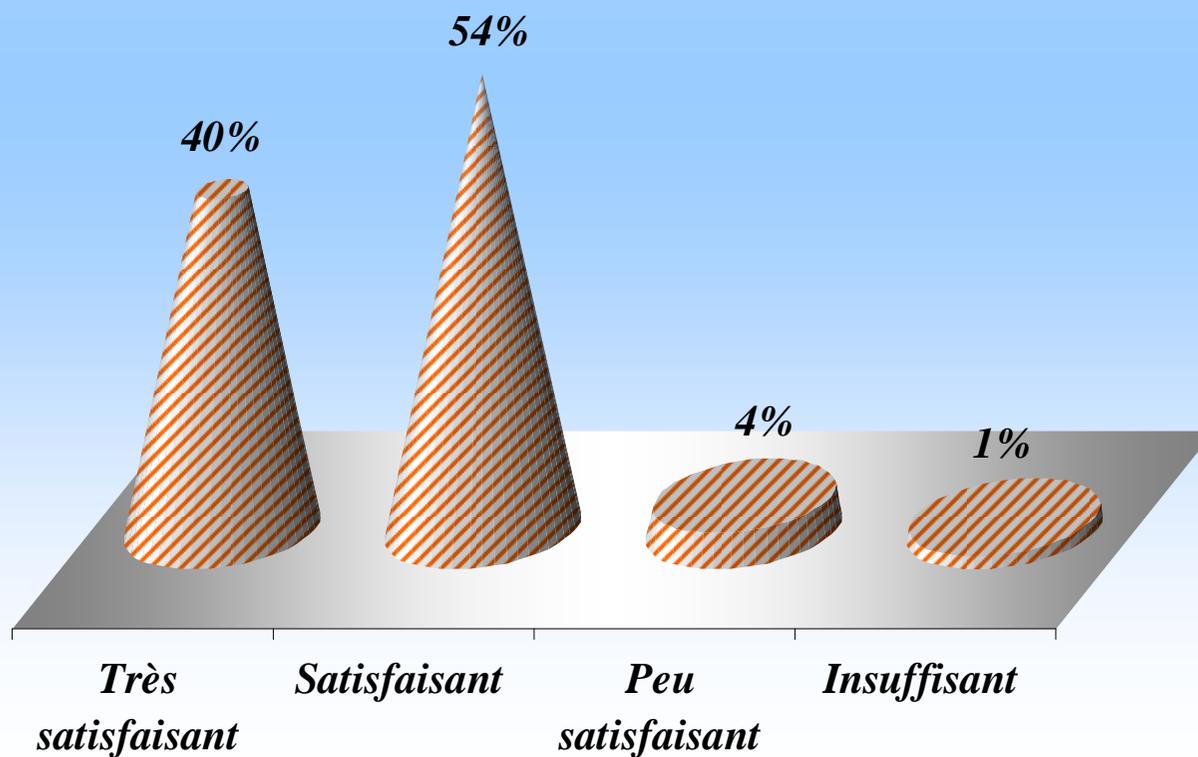
***Q11a.3 – Les Interventions - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, sur l' Horaires de passage***



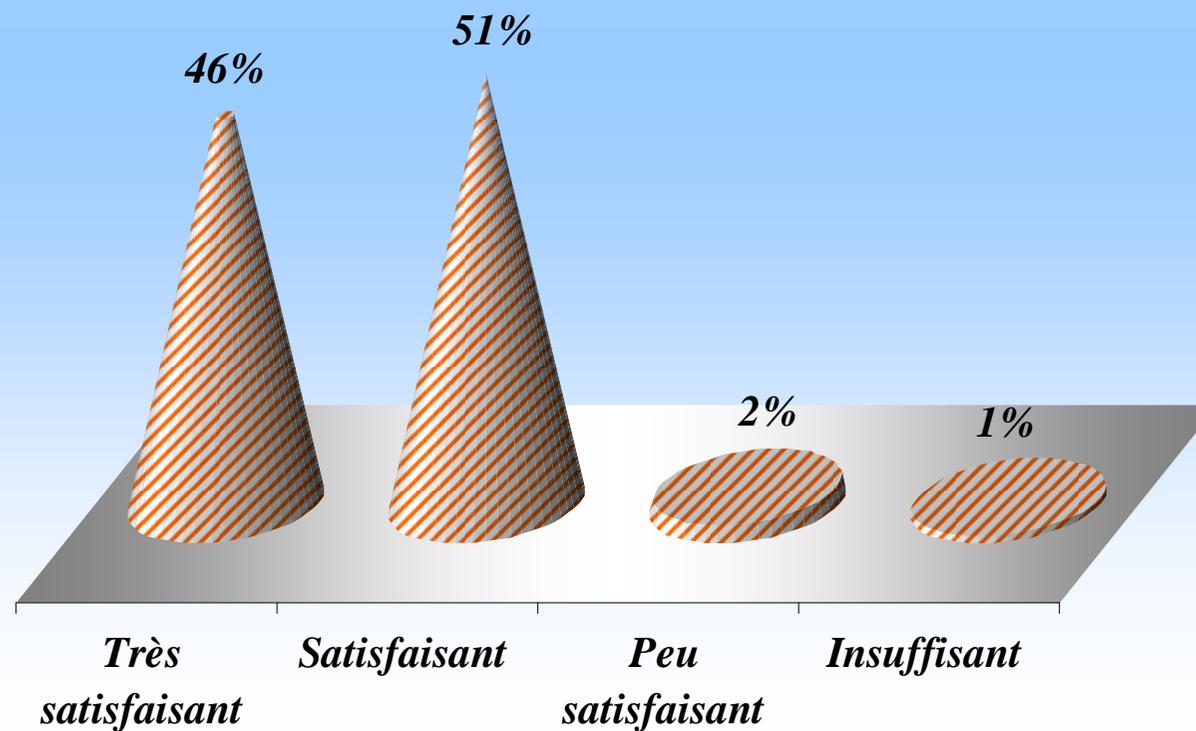
***Q11a.4 – Les Interventions - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, sur le Respect de vos habitudes***



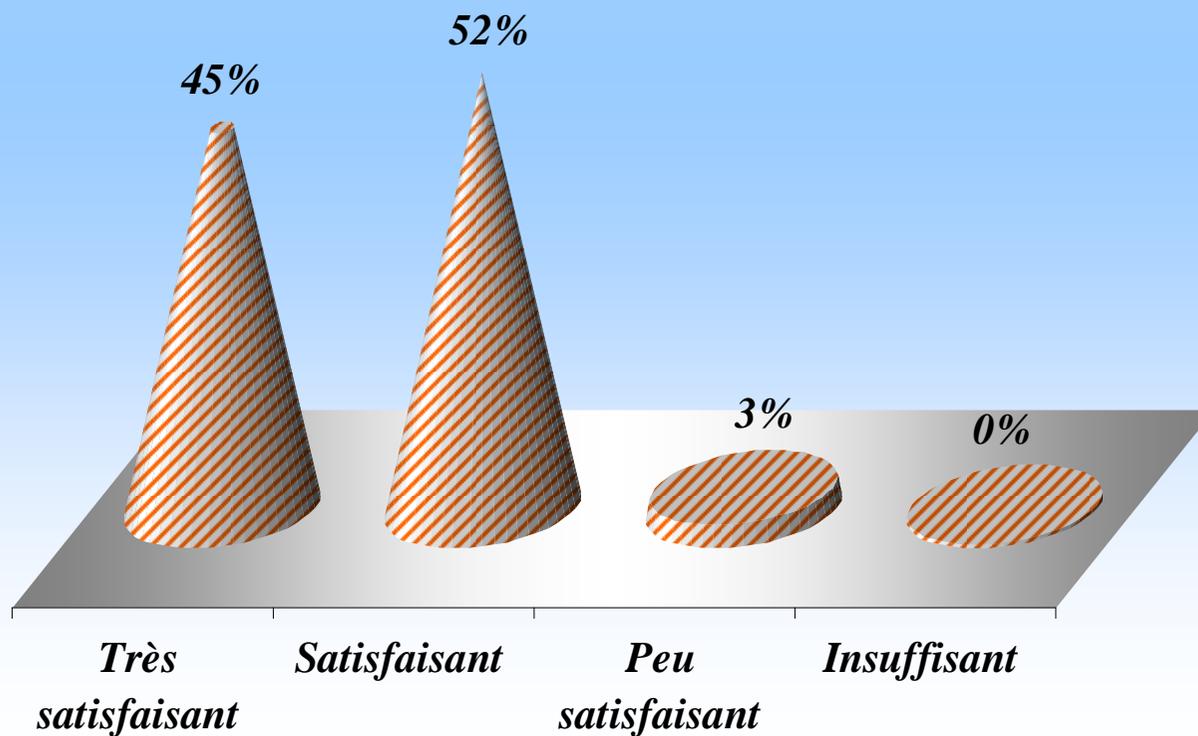
***Q11a.5 – Les Interventions - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, sur les Techniques employées***



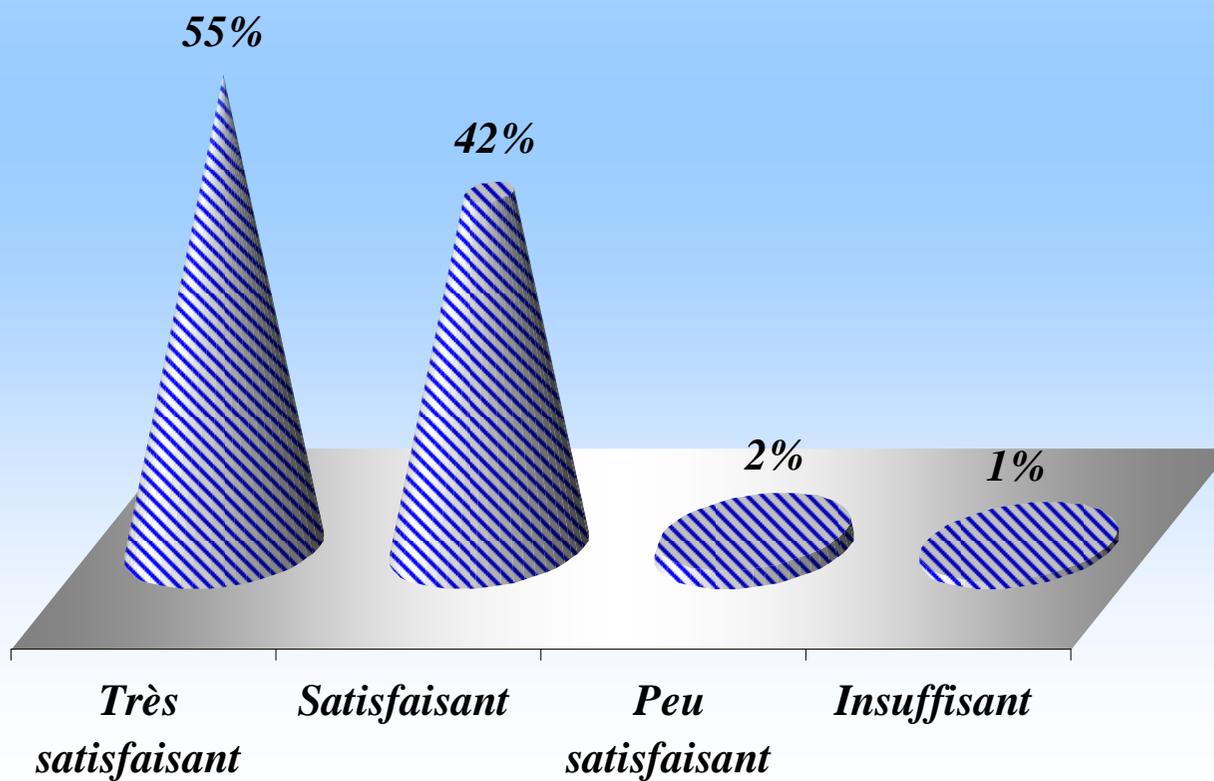
***Q11a.6 – Les Interventions - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, sur le Respect de votre logement***



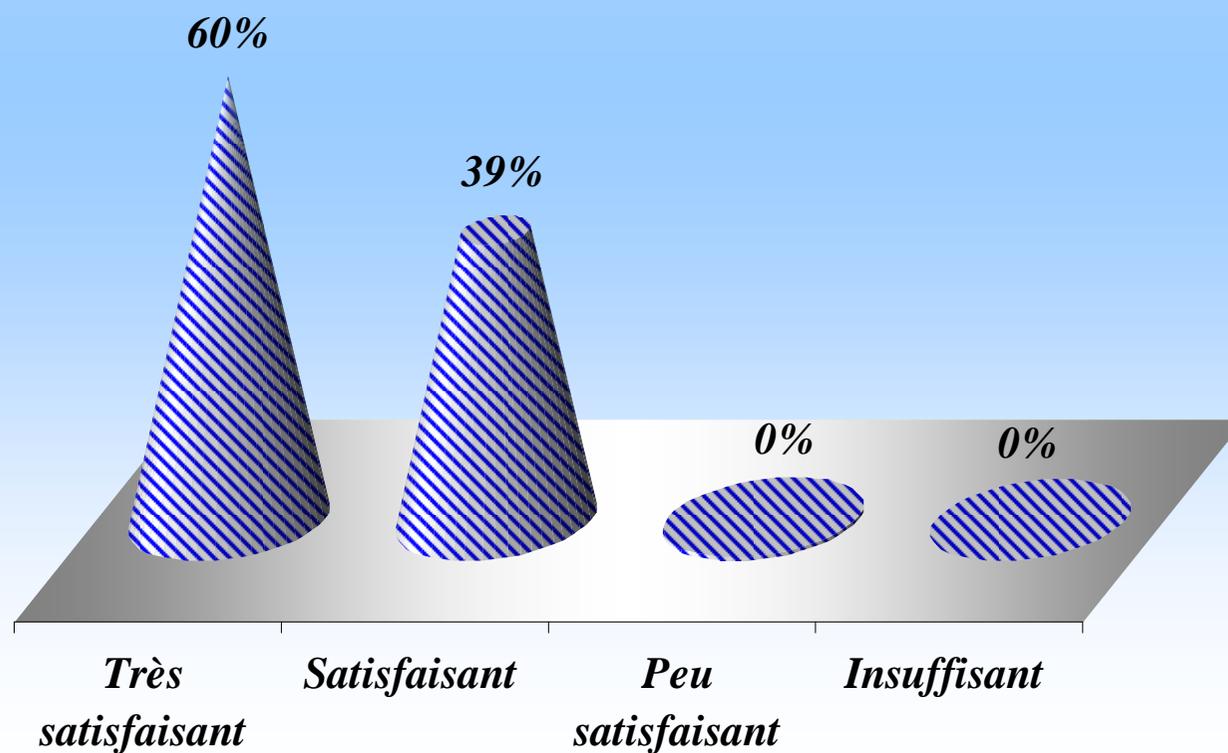
***Q11a.7 – Les Interventions - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, sur le Respect de votre matériel***



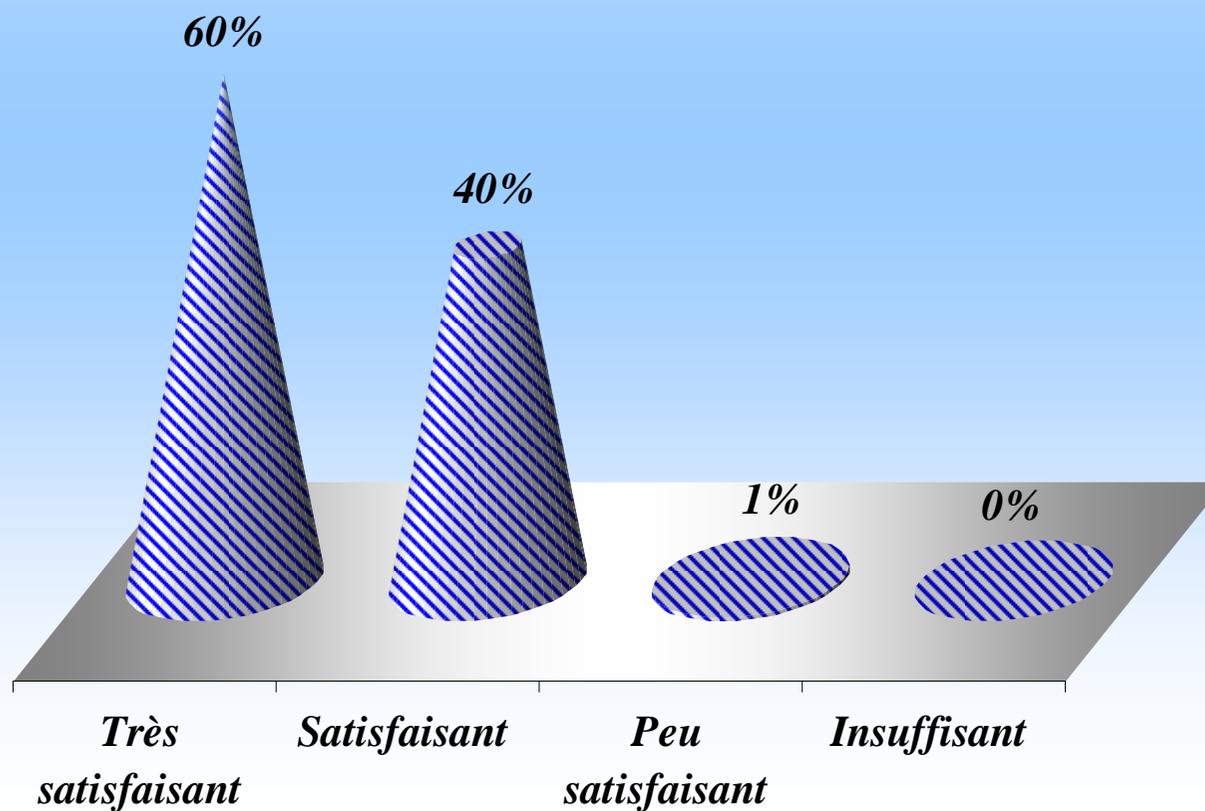
***Q11b.1 – Le Personnel - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, Sa disponibilité***



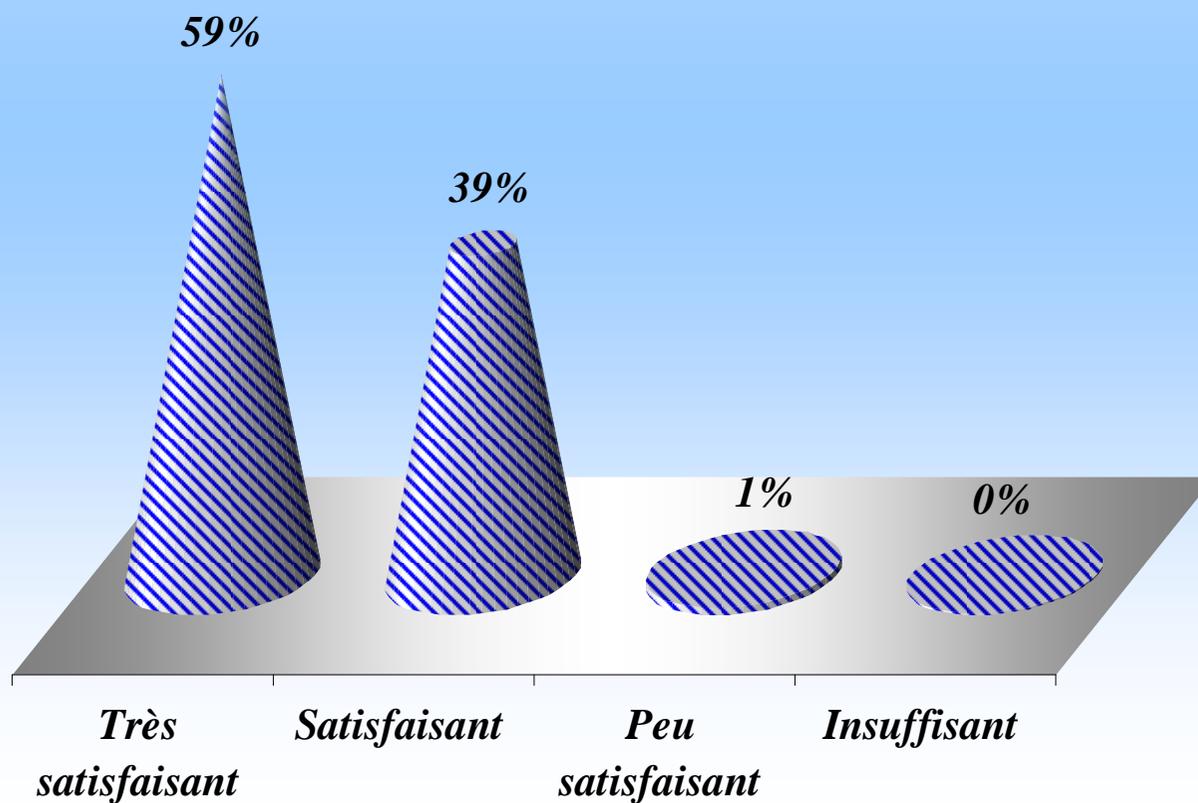
***Q11b.2 – Le Personnel - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, Respect de la personne***



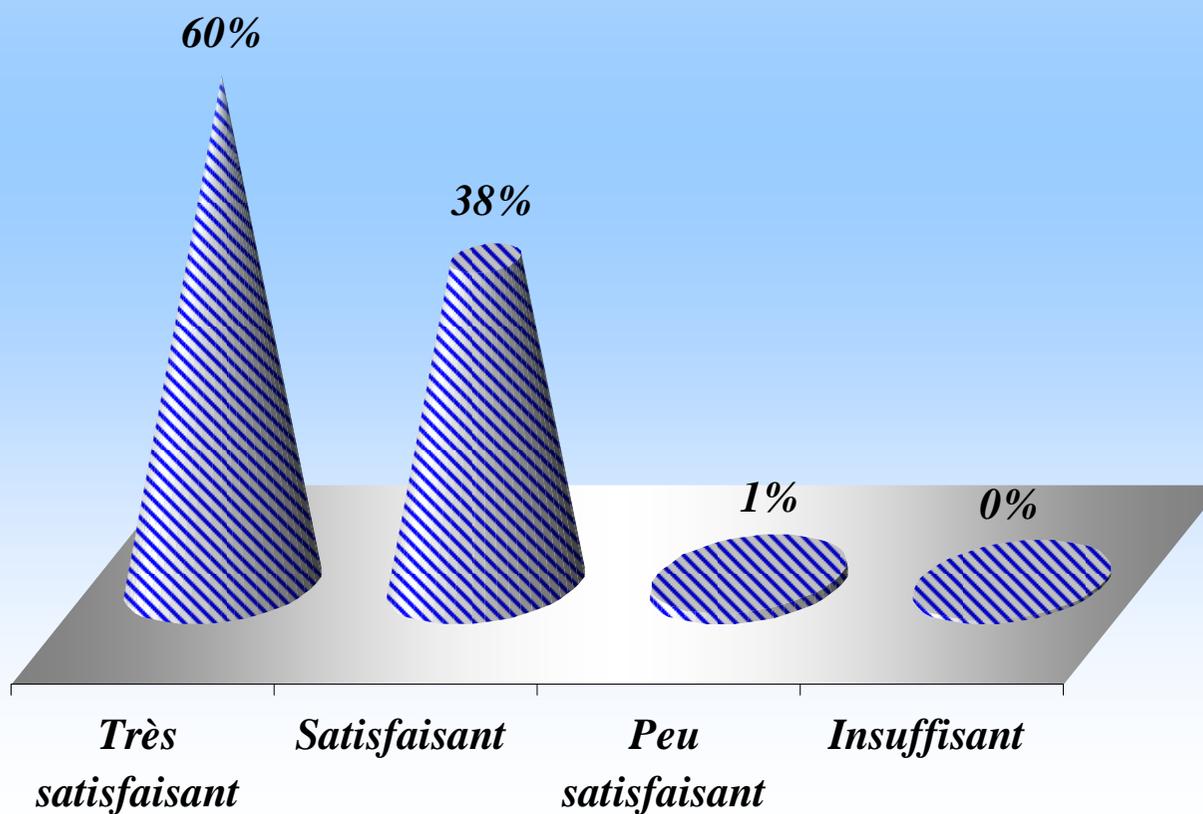
***Q11b.3 – Le Personnel - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, Respect de l' entourage***



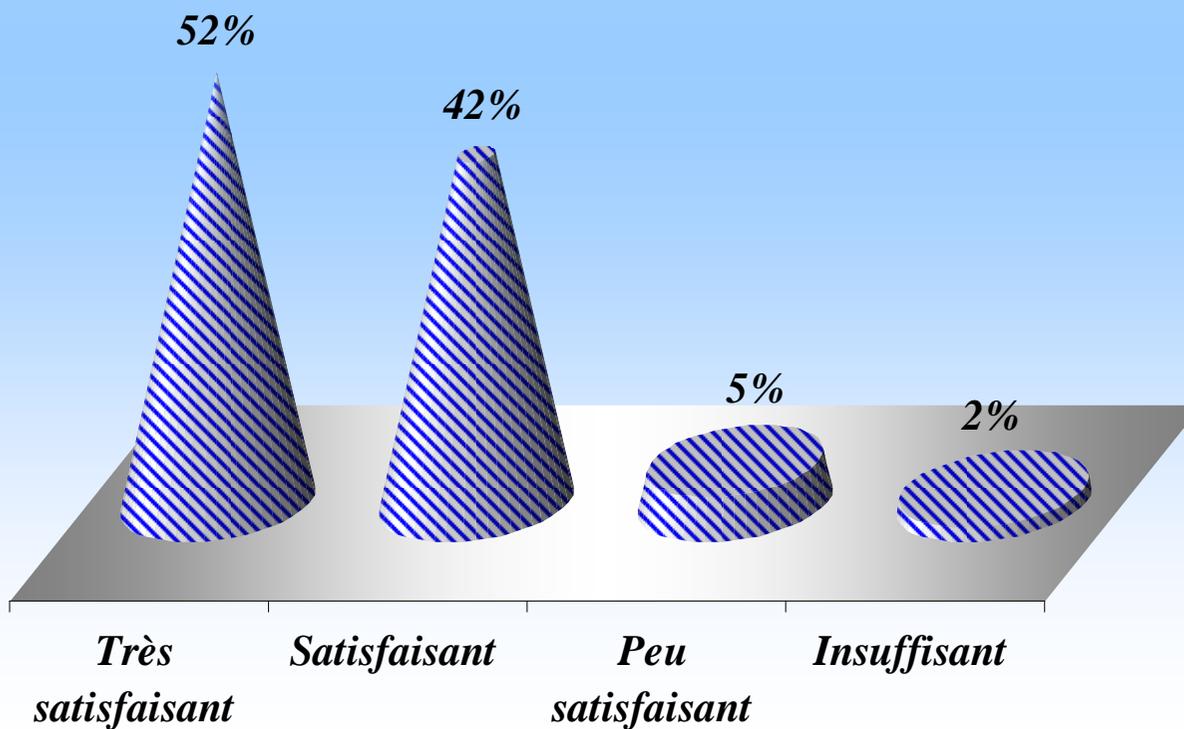
***Q11b.4 – Le Personnel - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, Discrétion***



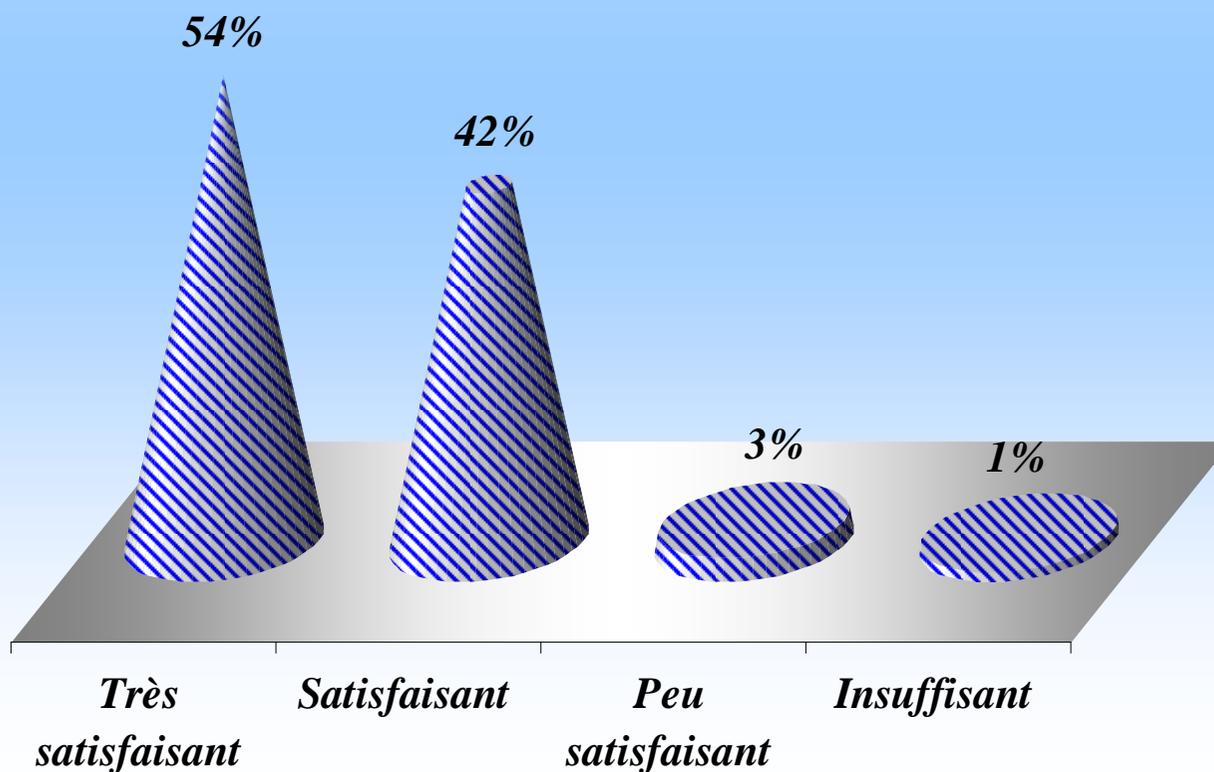
***Q11b.5 – Le Personnel - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, Relationnel***



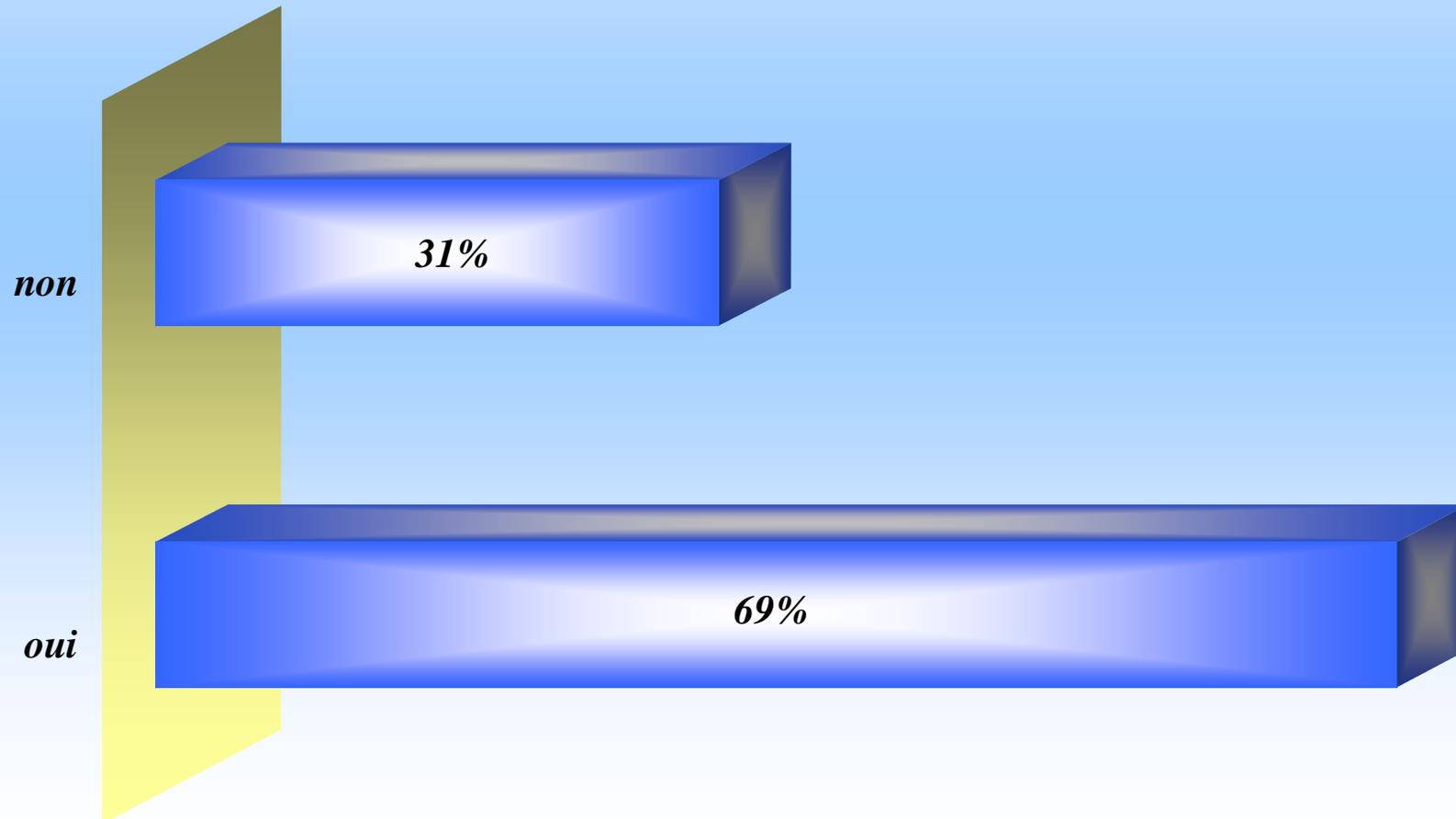
***Q11b.6 – Le Personnel - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, Efficacité dans le travail***



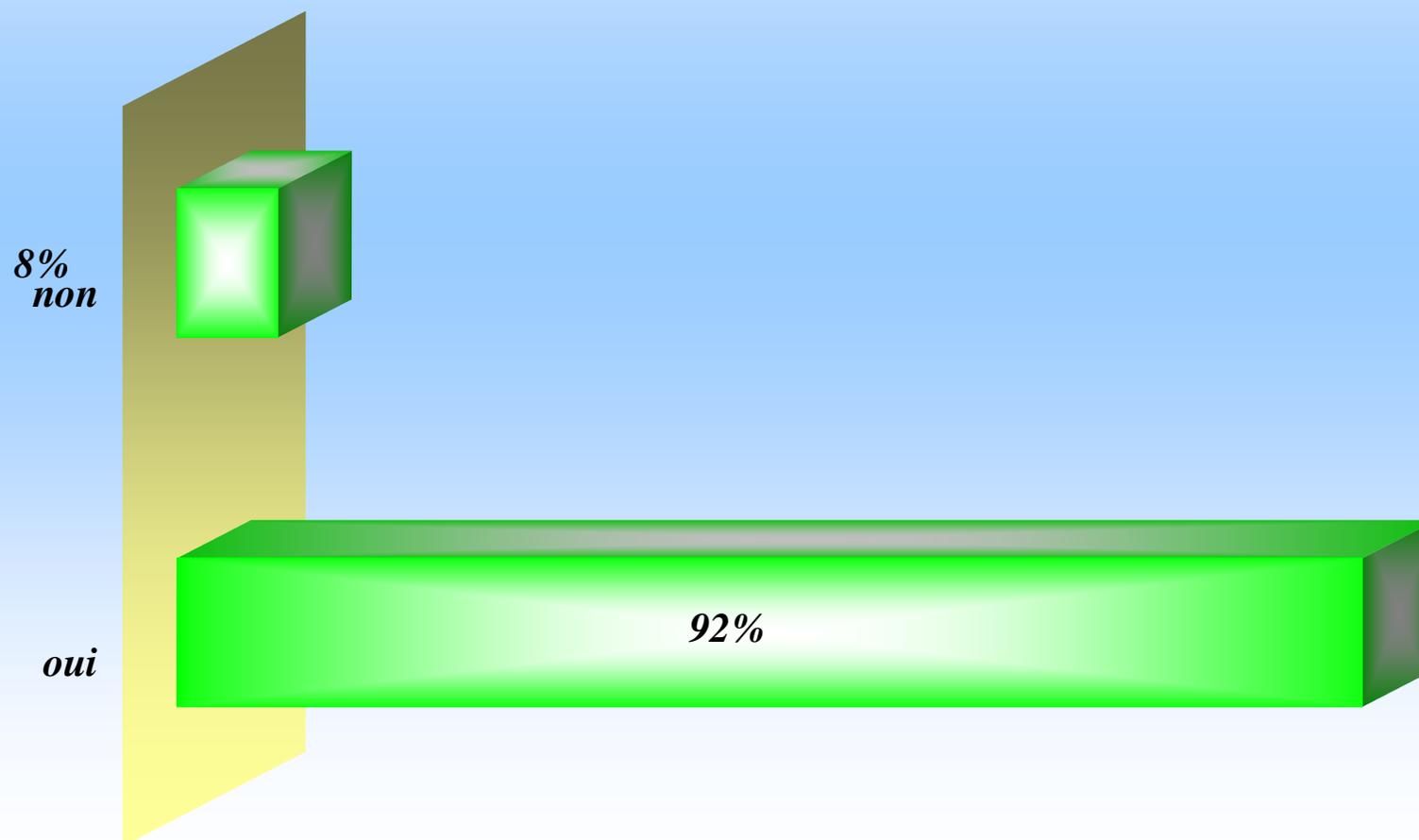
***Q11b.7 – Le Personnel - Est-ce que le service d'aide à domicile de l'ADAR Provence répond à vos attentes, Hygiène (lavage des mains, tenue)***



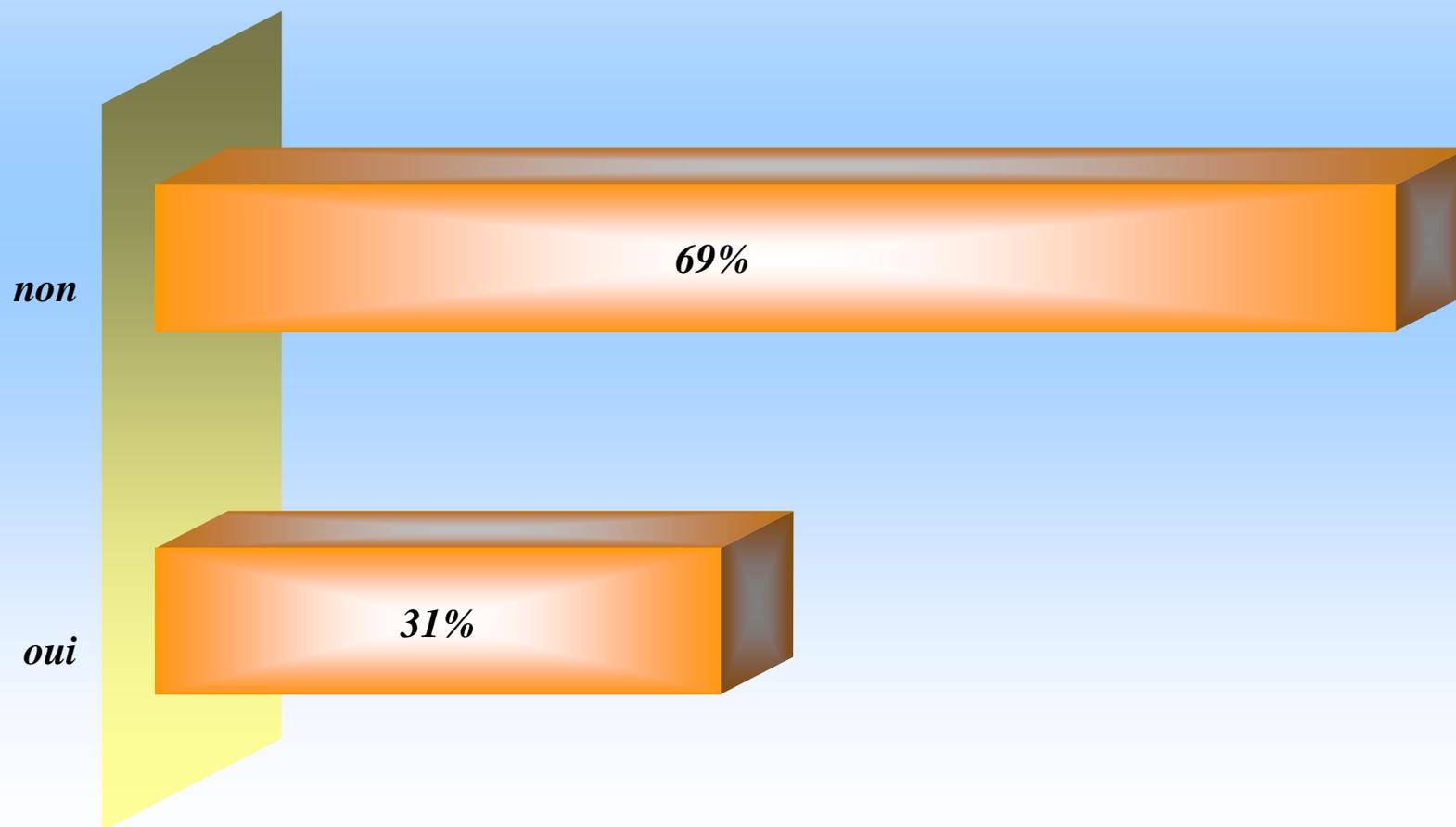
*Q12.1 – Connaissez vous le non de: La Responsable de secteur*



*Q12.2 – Connaissez vous le non de: L' intervenante*



### *Q12.3 – Connaissez vous le non de: La remplaçante éventuelle*



*Q15 – Si plusieurs intervenants viennent à votre domicile, diriez vous qu’il y a une bonne articulation entre eux ?*

