

RESULTAT ET COMPARATIF QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2013

	01	02	03	04	05	06	07	09	10
Nous souhaiterions connaître de quelle agence vous dépendez	Aix-en-Provence	Venelles	La Fare-les-Oliviers	Châteauneuf-les-Martigues	Vitrolles	Auriol	Avignon	Marignane	Venelles 2
1. Merci de préciser la ville où vous habitez	13%	13%	15%	14%	13%	13%	4%	11%	4%
<i>Rappel 2012</i>	13%	18%	18%	15%	12%	9%	4%	12%	**
<i>Rappel 2011</i>	13%	17%	18%	14%	12%	9%	4%	13%	**
<i>Rappel 2010</i>	**	**	**	**	**	**	**	**	**

Au cours de l'année 2013	OUI	NON	NSP	
2. Avez-vous eu une visite du responsable de secteur		35%	61%	4%
<i>Rappel 2012</i>	41%	53%	6%	
<i>Rappel 2011</i>	40%	52%	8%	
<i>Rappel 2010</i>	55%	42%	3%	
3. Avez-vous eu un ou plusieurs appels de l'agence		54%	40%	6%
<i>Rappel 2012</i>	58%	36%	6%	
<i>Rappel 2011</i>	53%	39%	8%	
<i>Rappel 2010</i>	57%	40%	3%	
4. Avez-vous eu un ou plusieurs appels du service qualité		14%	76%	10%
<i>Rappel 2012</i>	13%	73%	13%	
<i>Rappel 2011</i>	11%	75%	14%	
<i>Rappel 2010</i>	**	**	**	

RESULTAT ET COMPARATIF QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2013

Appréciation du service sur		TRES SATISFAIT	SATISFAIT	INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT
5. L'adaptation à vos besoins	↘	40%	55%	4%	1%
	<i>Rappel 2012</i>	42%	54%	3%	0%
	<i>Rappel 2011</i>	35%	59%	5%	1%
	<i>Rappel 2010</i>	35%	56%	7%	2%
6. La conformité aux engagements initiaux	=	35%	59%	5%	1%
	<i>Rappel 2012</i>	40%	54%	5%	1%
	<i>Rappel 2011</i>	32%	62%	5%	1%
	<i>Rappel 2010</i>	30%	59%	8%	3%
7. La continuité de l'intervention en cas d'absence de l'intervenant titulaire (maladie, congés...)	=	28%	56%	13%	3%
	<i>Rappel 2012</i>	30%	53%	14%	3%
	<i>Rappel 2011</i>	21%	57%	15%	7%
	<i>Rappel 2010</i>	23%	52%	16%	9%

Appréciation de la qualité des interventions sur		TRES SATISFAIT	SATISFAIT	INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT
8. Le travail effectué à votre domicile	=	52%	45%	3%	0%
	<i>Rappel 2012</i>	53%	44%	3%	0%
	<i>Rappel 2011</i>	48%	49%	3%	0%
	<i>Rappel 2010</i>	42%	51%	6%	1%

RESULTAT ET COMPARATIF QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2013

Appréciation de la qualité des interventions sur		TRES SATISFAIT	SATISFAIT	INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT
9. La planification des interventions	=	40%	54%	6%	0%
	<i>Rappel 2012</i>	45%	48%	7%	1%
	<i>Rappel 2011</i>	38%	54%	7%	1%
	<i>Rappel 2010</i>	40%	54%	5%	1%
10. Les techniques et les moyens employés	=	40%	56%	3%	1%
	<i>Rappel 2012</i>	46%	50%	4%	0%
	<i>Rappel 2011</i>	40%	57%	3%	0%
	<i>Rappel 2010</i>	40%	55%	4%	1%
11. Le respect de votre logement, de vos habitudes	=	50%	48%	1%	1%
	<i>Rappel 2012</i>	54%	43%	2%	1%
	<i>Rappel 2011</i>	49%	49%	2%	0%
	<i>Rappel 2010</i>	46%	51%	2%	1%

Appréciation des relations avec l'ADAR Provence concernant		TRES SATISFAIT	SATISFAIT	INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT
12. L'accueil téléphonique	=	37%	58%	4%	1%
	<i>Rappel 2012</i>	39%	55%	5%	1%
	<i>Rappel 2011</i>	33%	59%	7%	1%
	<i>Rappel 2010</i>	30%	58%	9%	3%
13. L'accueil en agence	=	35%	61%	3%	1%
	<i>Rappel 2012</i>	40%	56%	4%	0%
	<i>Rappel 2011</i>	37%	59%	3%	1%
	<i>Rappel 2010</i>	28%	62%	7%	3%

RESULTAT ET COMPARATIF QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2013

Appréciation des relations avec l'ADAR Provence concernant		TRES SATISFAIT	SATISFAIT	INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT
14. Le traitement des réclamations		29%	58%	11%	2%
	<i>Rappel 2012</i>	28%	62%	8%	2%
	<i>Rappel 2011</i>	28%	57%	14%	1%
	<i>Rappel 2010</i>	21%	58%	15%	6%
Evaluation du personnel Est-ce que le (ou les) intervenant(s) réponde(nt) à vos attentes pour		TRES SATISFAIT	SATISFAIT	INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT
15. La ponctualité		60%	38%	2%	0%
	<i>Rappel 2012</i>	64%	34%	1%	0%
	<i>Rappel 2011</i>	62%	36%	1%	1%
	<i>Rappel 2010</i>	83%	13%	3%	1%
16. Le respect de la personne		64%	35%	0%	1%
	<i>Rappel 2012</i>	69%	30%	1%	0%
	<i>Rappel 2011</i>	65%	35%	0%	0%
	<i>Rappel 2010</i>	61%	39%	0%	0%
17. La discrétion		62%	36%	1%	1%
	<i>Rappel 2012</i>	68%	31%	1%	0%
	<i>Rappel 2011</i>	63%	36%	1%	0%
	<i>Rappel 2010</i>	59%	39%	2%	0%
18. Le relationnel, l'amabilité		63%	36%	1%	0%
	<i>Rappel 2012</i>	68%	31%	1%	0%
	<i>Rappel 2011</i>	67%	32%	1%	0%
	<i>Rappel 2010</i>	61%	38%	1%	0%

RESULTAT ET COMPARATIF QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2013

Evaluation du personnel		TRES SATISFAIT	SATISFAIT	INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT
Est-ce que le (ou les) intervenant(s) réponde(nt) à vos attentes pour					
19. L'hygiène (tenue, propreté)	↘	62%	36%	2%	0%
	Rappel 2012	66%	33%	1%	0%
	Rappel 2011	64%	35%	1%	0%
	Rappel 2010	54%	42%	3%	1%
20. La confiance	=	64%	35%	1%	0%
	Rappel 2012	68%	30%	1%	0%
	Rappel 2011	67%	32%	1%	0%
	Rappel 2010	85%	12%	2%	1%

Connaissez-vous le nom		OUI	NON
21. Du responsable de secteur	↘	71%	29%
	Rappel 2012	73%	27%
	Rappel 2011	74%	26%
	Rappel 2010	69%	31%
22. De l'intervenant "titulaire"	↘	87%	13%
	Rappel 2012	87%	13%
	Rappel 2011	88%	12%
	Rappel 2010	92%	8%
23. De l'intervenant "remplaçant"	↘	44%	56%
	Rappel 2012	47%	53%
	Rappel 2011	42%	58%
	Rappel 2010	31%	69%

RESULTAT ET COMPARATIF QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2013

Connaissez-vous le nom	OUI	NON
------------------------	-----	-----

24. Si plusieurs intervenants viennent à votre domicile, diriez-vous qu'il y a une bonne coordination entre eux 

	69%	31%
<i>Rappel 2012</i>	73%	27%
<i>Rappel 2011</i>	70%	30%
<i>Rappel 2010</i>	74%	26%

Cahier de liaison	OUI	NON
-------------------	-----	-----

25. Vous a t-on remis un cahier de liaison ? 

	36%	64%
<i>Rappel 2012</i>	27%	73%
<i>Rappel 2011</i>	20%	80%
<i>Rappel 2010</i>	**	**

26. Si non, souhaiteriez-vous en avoir un ? 

	33%	67%
<i>Rappel 2012</i>	36%	64%
<i>Rappel 2011</i>	41%	59%
<i>Rappel 2010</i>	**	**

Que pensez-vous de l'ADAR Provence	OUI	NON
------------------------------------	-----	-----

27. Suggèreriez-vous l'ADAR Provence à d'autres personnes ?

	92%	8%
<i>Rappel 2012</i>	**	**
<i>Rappel 2011</i>	**	**
<i>Rappel 2010</i>	**	**