

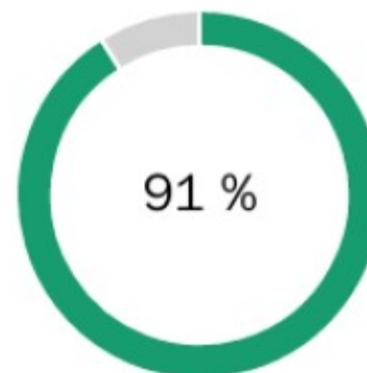


Enquête de satisfaction 2024

Nombre de répondants

128 répondants

Taux de complétion



- Le questionnaire est rempli à 100%
- Le questionnaire a été abandonné avant la fin

Synthèse de l'analyse des réponses collectées dans le cadre de l'enquête de satisfaction ADOPA 2024

• Démographie :

- La majorité des répondants est âgée de 66 à 79 ans, suivie des personnes de 40 à 65 ans.
- Une grande partie des répondants réside dans le département de l'Essonne, notamment à Soisy-sur-Seine et Draveil ; mais aussi un nombre significatif en Seine-et-Marne, principalement à St Fargeau-Ponthierry.
- Le bouche-à-oreille est le principal canal de découverte de l'entreprise, ce qui indique une forte recommandation des clients.

• Fréquence et types de services :

- Les services sont principalement utilisés de façon régulière, montrant une fidélité des clients.
- Les services de confort les plus couramment utilisés sont l'entretien de la maison (ménage et repassage), suivi par le jardinage.
- Parmi les services d'accompagnement, l'aide à la mobilité ressort significativement.

• Évaluation de l'accueil et de la relation client :

- L'accueil est généralement bien perçu, avec de nombreux commentaires soulignant la satisfaction vis-à-vis de l'interaction avec le personnel.
- Des préoccupations ponctuelles existent concernant la rotation des intervenants.

• Suivi des prestations et facturation :

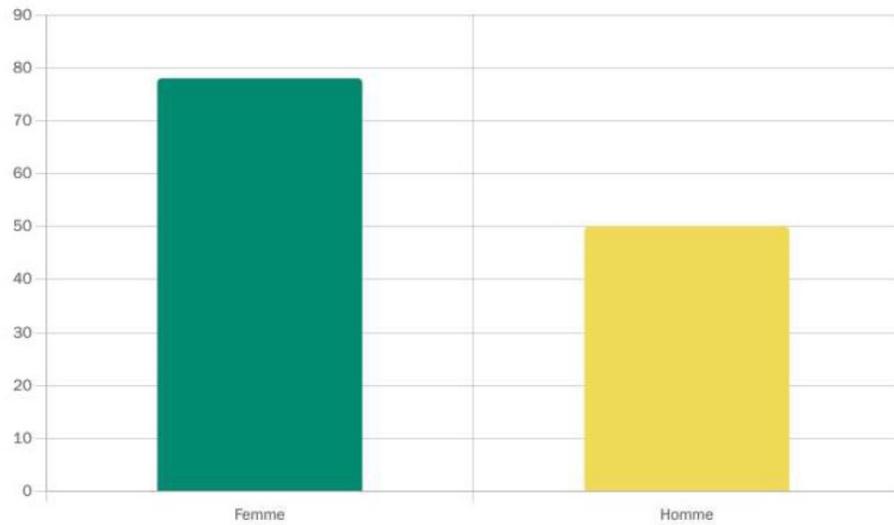
- Le suivi est jugé satisfaisant dans l'ensemble, bien que certains clients mentionnent des problèmes de communication sur les changements de plannings ou la ponctualité des intervenants.
- La facturation est globalement bien perçue, avec quelques suggestions concernant une meilleure transparence ou confort de paiement (comme l'acceptation de certaines cartes).

• Qualité globale et perspectives d'amélioration :

- En général, les services sont évalués positivement, notamment l'équipe et la qualité des prestations.
- Cependant, une frange exprime un besoin d'amélioration dans la stabilité des intervenants et une gestion améliorée des retards.

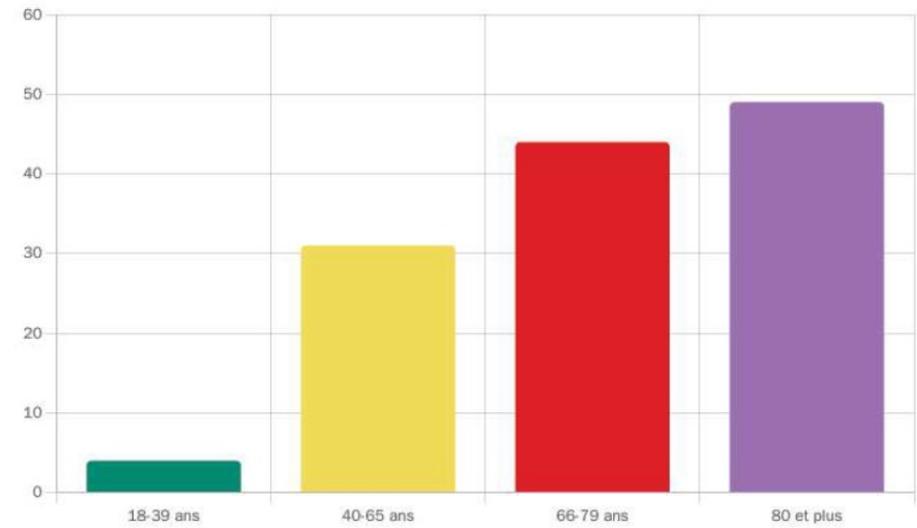
ADOPA remercie chaleureusement tous les clients qui ont participé à cette enquête, contribuant ainsi à relever nos points forts, les améliorations que nous avons pu mettre en place depuis 2023 et celles que nous devons envisager pour maintenir un haut niveau de satisfaction en 2025.

Indiquez si vous êtes une femme ou un homme :



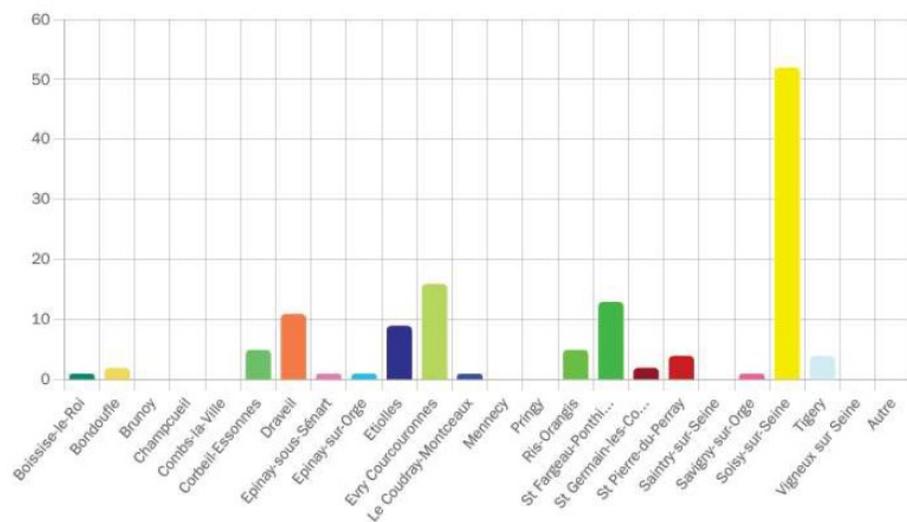
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Femme	78	60.94 %
Homme	50	39.06 %

Indiquez votre tranche d'âge :



Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
18-39 ans	4	3.13 %
40-65 ans	31	24.22 %
66-79 ans	44	34.38 %
80 et plus	49	38.28 %

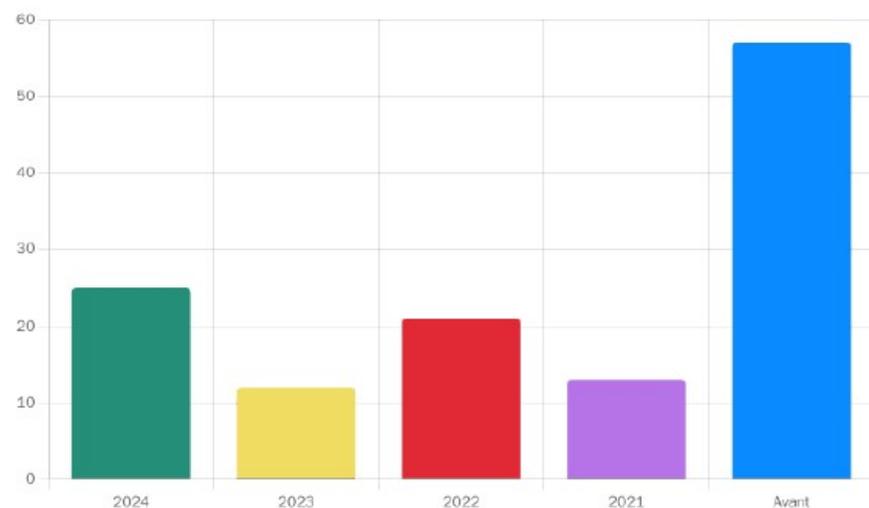
Sélectionnez votre commune de résidence :



Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Essonne	114	89.06 %
Seine-et-Marne	14	10.94 %

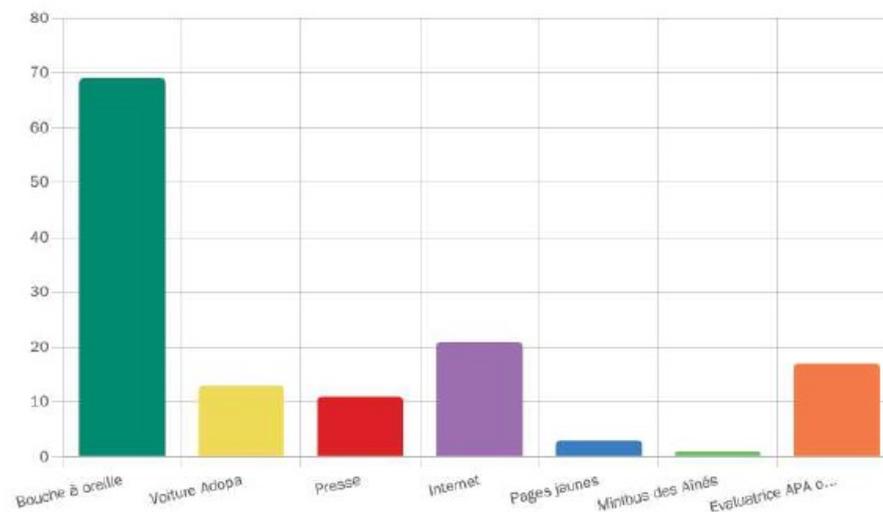
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Boissise-le-Roi	1	0.78 %
Bondoufle	2	1.56 %
Brunoy	0	0 %
Champcueil	0	0 %
Combs-la-Ville	0	0 %
Corbeil-Essonnes	5	3.91 %
Draveil	11	8.59 %
Epinay-sous-Sénart	1	0.78 %
Epinay-sur-Orge	1	0.78 %
Etolles	9	7.03 %
Evry Courcouronnes	16	12.5 %
Le Coudray-Montceaux	1	0.78 %
Mennecey	0	0 %
Pringy	0	0 %
Ris-Orangis	5	3.91 %
St Fargeau-Ponthierry	13	10.16 %
St Germain-les-Corbeil	2	1.56 %
St Pierre-du-Perray	4	3.13 %
Saintry-sur-Seine	0	0 %
Savigny-sur-Orge	1	0.78 %
Soisy-sur-Seine	52	40.63 %
Tigery	4	3.13 %
Vigneux sur Seine	0	0 %
Autre	0	0 %

Depuis quand êtes-vous client d'Adopa ?



Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
2024	25	19.53 %
2023	12	9.38 %
2022	21	16.41 %
2021	13	10.16 %
Avant	57	44.53 %

Comment avez-vous connu Adopa ?

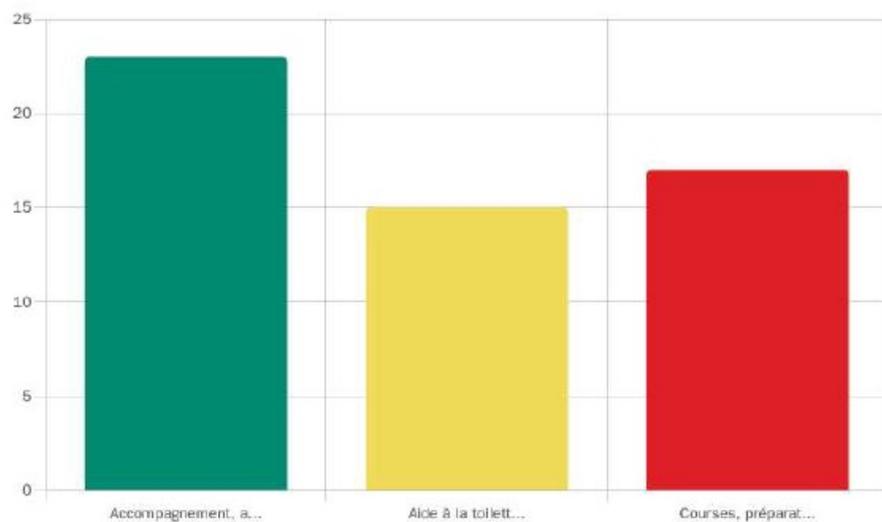


Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Bouche à oreille	69	53.91 %
Voiture Adopa	13	10.16 %
Presse	11	8.59 %
Internet	21	16.41 %
Pages jaunes	3	2.34 %
Minibus des Aînés	1	0.78 %
Evaluatrice APA ou assistante sociale	17	13.28 %

A quelle fréquence utilisez-vous les services d'Adopa ?

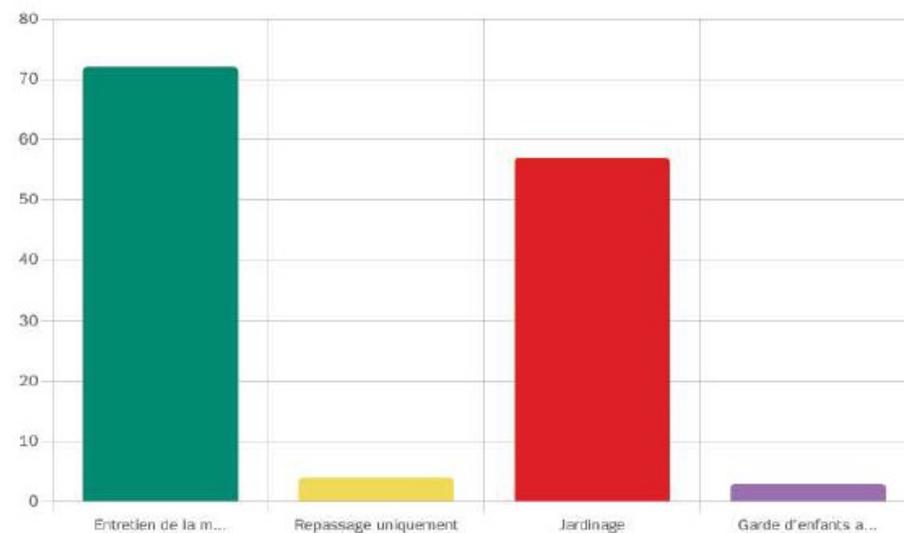
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
■ De façon régulière	95	74.22 %
■ De façon occasionnelle	33	25.78 %

Si vous utilisez les services d'aide à domicile, précisez lesquels :



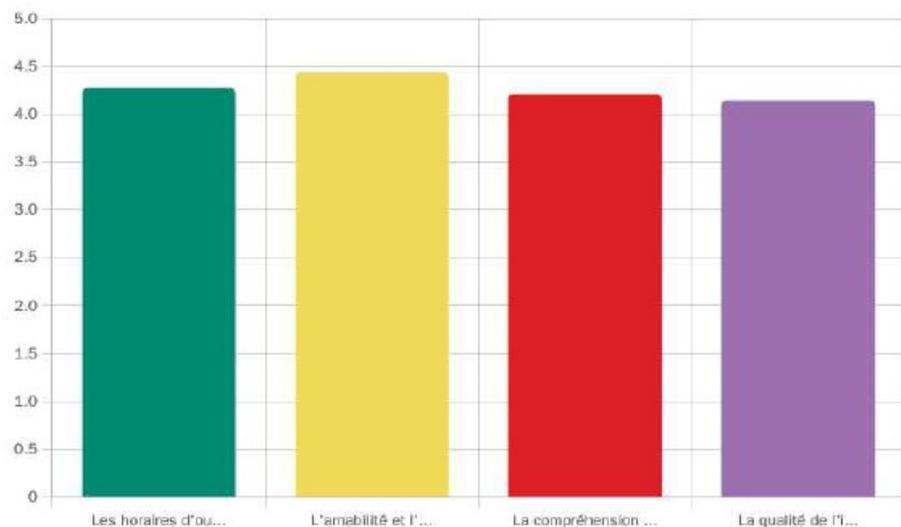
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
■ Accompagnement, aide à la mobilité	23	58.97 %
■ Aide à la toilette, aide au lever et au coucher	15	38.46 %
■ Courses, préparation des repas	17	43.59 %

Si vous utilisez les services confort, indiquez lesquels :



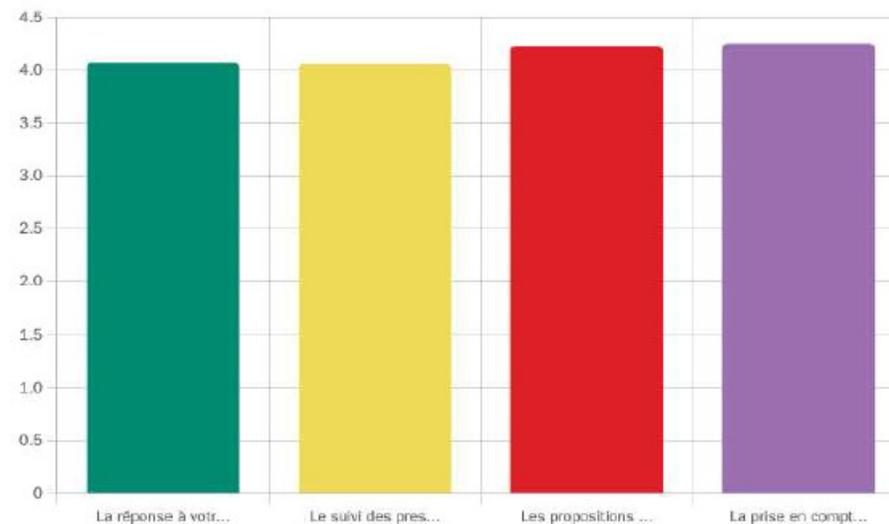
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
■ Entretien de la maison (ménage et repassage)	72	62.61 %
■ Repassage uniquement	4	3.48 %
■ Jardinage	57	49.57 %
■ Garde d'enfants au domicile	3	2.61 %

Comment jugez-vous l'accueil ?



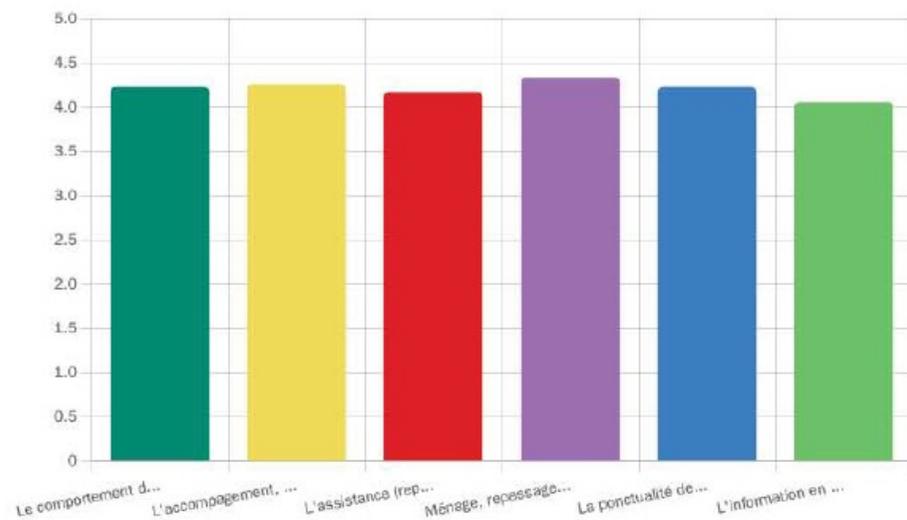
Intitulé des réponses	Score moyen	1 Très insatisfaisant	2 Peu satisfaisant	3	4	5 Très satisfaisant
Les horaires d'ouverture	4.27	4 3.17 %	1 0.79 %	5 3.97 %	55 43.65 %	50 39.68 %
L'amabilité et l'écoute	4.43	2 1.59 %	1 0.79 %	5 3.97 %	46 36.51 %	64 50.79 %
La compréhension des besoins et attentes du client	4.2	4 3.17 %	3 2.38 %	15 11.9 %	39 30.95 %	57 45.24 %
La qualité de l'information	4.14	3 2.38 %	5 3.97 %	14 11.11 %	37 29.37 %	48 38.1 %

Comment jugez-vous le suivi des prestations ?



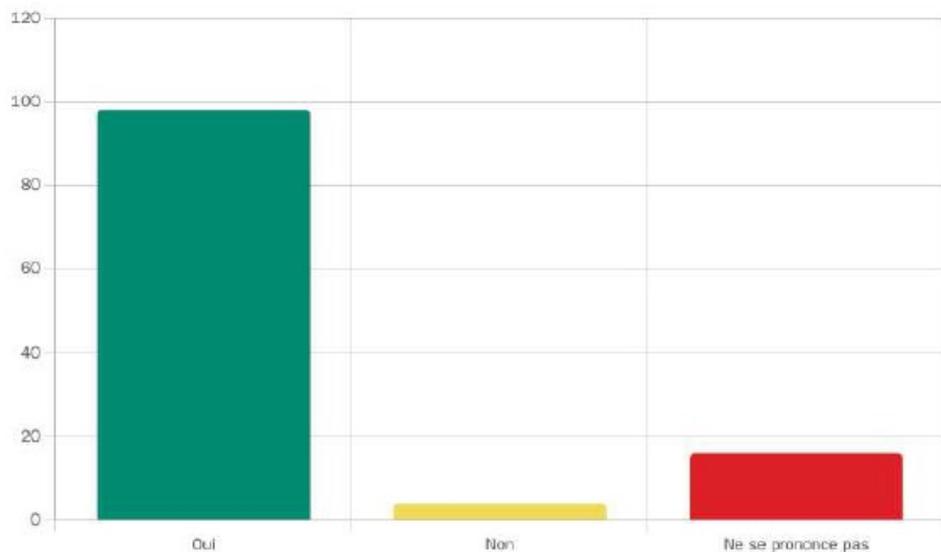
Intitulé des réponses	Score moyen	1 Très insatisfaisant	2 Peu satisfaisant	3	4	5 Très satisfaisant
La réponse à votre demande initiale	4.07	5 4.17 %	3 2.5 %	12 10 %	53 44.17 %	41 34.17 %
Le suivi des prestations	4.06	3 2.5 %	3 2.5 %	17 14.17 %	46 38.33 %	38 31.67 %
Les propositions en cas d'évolution de vos besoins	4.23	0 0 %	2 1.67 %	10 8.33 %	46 38.33 %	35 29.17 %
La prise en compte en cas de demande de modification	4.24	2 1.67 %	1 0.83 %	9 7.5 %	45 37.5 %	41 34.17 %

Comment jugez-vous la qualité de service ?



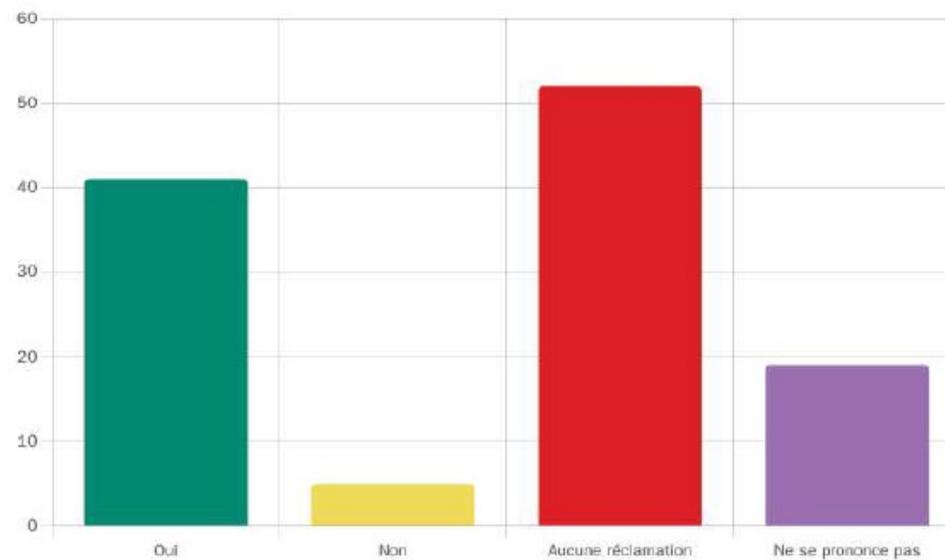
Intitulé des réponses	Score moyen	1 Très insatisfaisant	2 Peu satisfaisant	3 Moyen Satisfaisant	4 Satisfaisant	5 Très satisfaisant
■ Le comportement des intervenantes	4.23	4 3.39 %	5 4.24 %	4 3.39 %	47 39.83 %	51 43.22 %
■ L'accompagnement, l'aide à la mobilité	4.26	3 2.54 %	0 0 %	2 1.69 %	13 11.02 %	21 17.8 %
■ L'assistance (repas, toilette, garde malade...)	4.17	2 1.69 %	0 0 %	3 2.54 %	6 5.08 %	13 11.02 %
■ Ménage, repassage, garde d'enfant, jardinage	4.33	0 0 %	4 3.39 %	5 4.24 %	30 25.42 %	39 33.05 %
■ La ponctualité des intervenants	4.23	3 2.54 %	2 1.69 %	9 7.63 %	39 33.05 %	44 37.29 %
■ L'information en cas de retard	4.05	4 3.39 %	2 1.69 %	9 7.63 %	30 25.42 %	29 24.58 %

Vous sentez-vous en confiance avec les intervenantes ?



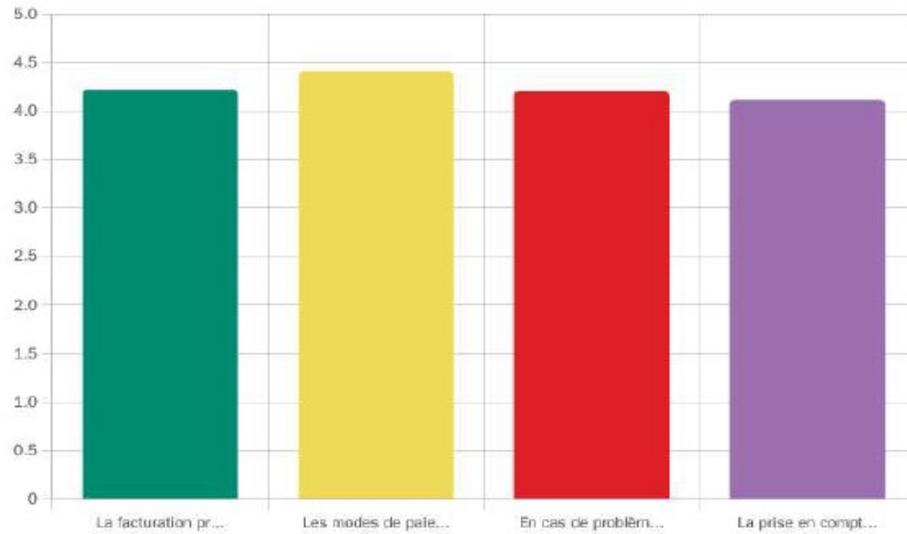
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
■ Oui	98	83.05 %
■ Non	4	3.39 %
■ Ne se prononce pas	16	13.56 %

Si réclamation, avez-vous pu disposer d'explications suffisantes ?



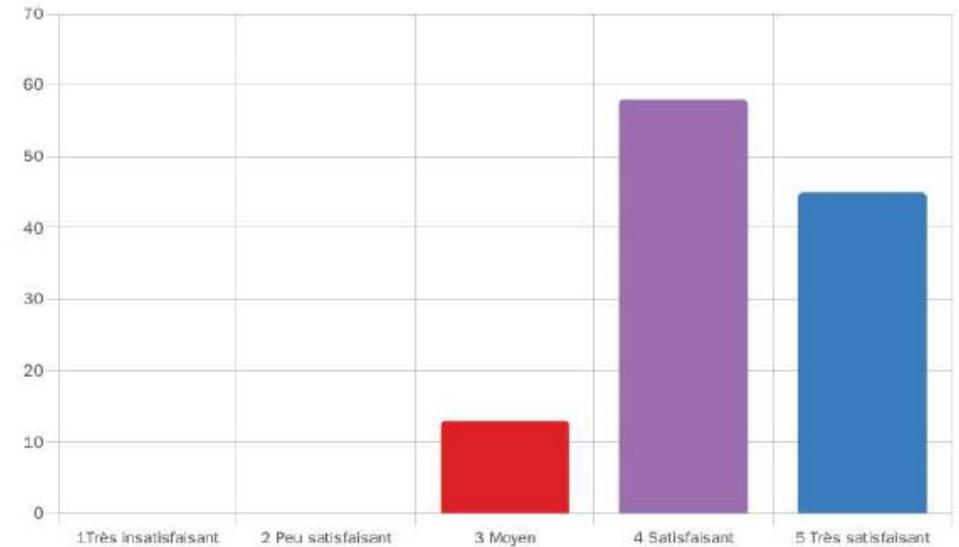
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
■ Oui	41	34.75 %
■ Non	5	4.24 %
■ Aucune réclamation	52	44.07 %
■ Ne se prononce pas	19	16.1 %

Comment jugez-vous la facturation ?



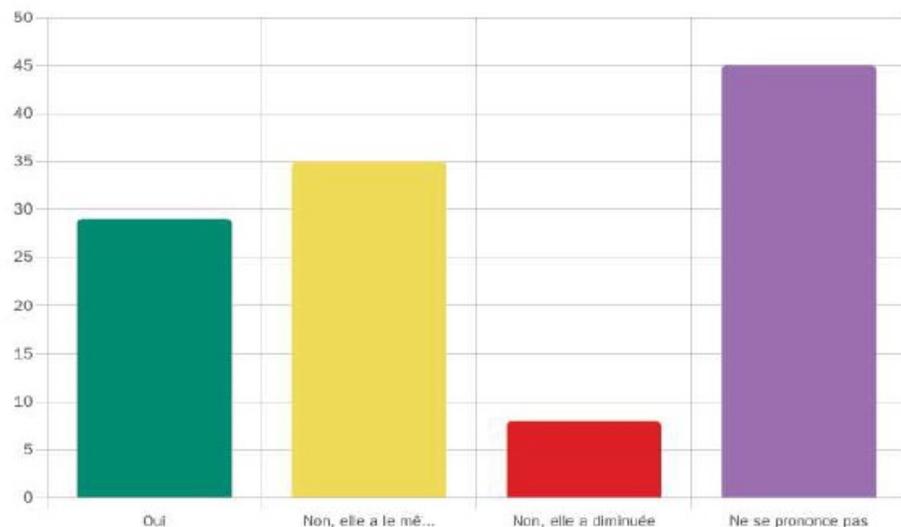
Intitulé des réponses	Score moyen	1 Très insatisfaisant	2 Peu satisfaisant	3 Moyen	4 Satisfaisant	5 Très satisfaisant
La facturation proprement dite	4.22	1 0.94 %	1 0.94 %	9 8.49 %	56 52.83 %	37 34.91 %
Les modes de paiement	4.41	1 0.94 %	0 0 %	2 1.89 %	50 47.17 %	45 42.45 %
En cas de problème, les explications	4.2	2 1.89 %	0 0 %	8 7.55 %	31 29.25 %	28 26.42 %
La prise en compte de votre réclamation	4.11	2 1.89 %	1 0.94 %	9 8.49 %	27 25.47 %	24 22.64 %

En général, comment jugez vous les services rendus par Adopa ?



Score moyen	1 Très insatisfaisant	2 Peu satisfaisant	3 Moyen	4 Satisfaisant	5 Très satisfaisant
4.28	0	0	13	58	45
	0 %	0 %	11.21 %	50 %	38.79 %

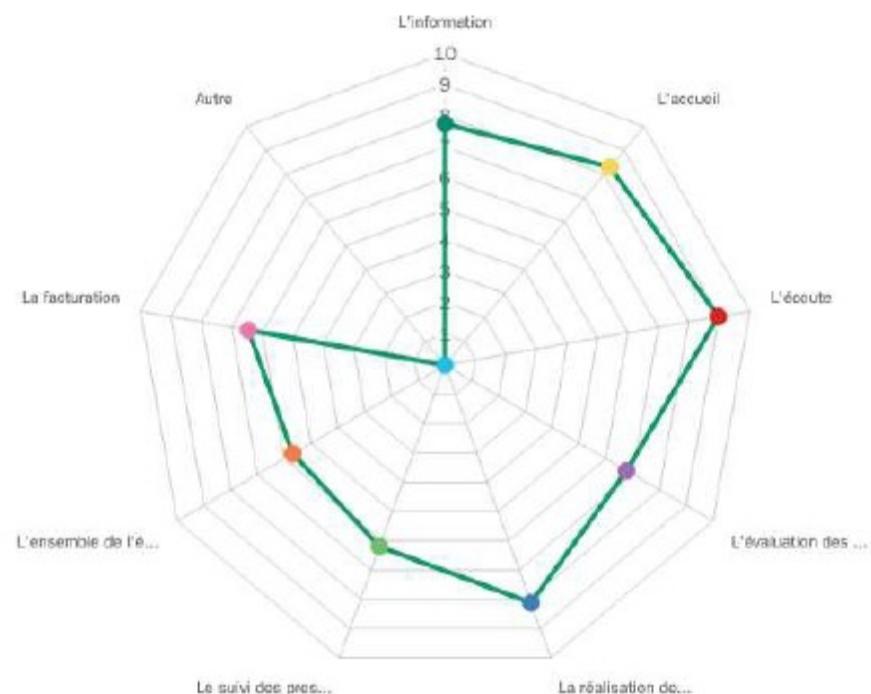
Pensez-vous que la qualité globale du service s'est améliorée ?



Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	29	24.79 %
Non, elle a le même niveau qu'en 2023	35	29.91 %
Non, elle a diminué	8	6.84 %
Ne se prononce pas	45	38.46 %

Y-a-t'il un service pour lequel vous avez constaté une amélioration ?

Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
L'information	7.75	12.5 %
L'accueil	8.3	13.38 %
L'écoute	8.97	14.47 %
L'évaluation des besoins	6.77	10.93 %
La réalisation des prestations	8.12	13.1 %
Le suivi des prestations	6.2	10 %
L'ensemble de l'équipe	5.68	9.16 %
La facturation	6.46	10.42 %
Autre	7	11.29 %



Graphique radial avec une pondération appliquée homogène sauf pour le critère
Autre : 0% (Les 7 réponses apportées ne concernaient pas des améliorations constatées)