

ENQUETE DE SATISFACTION 2025

Nombre d'enquêtes envoyées : **370**

37% de répondants

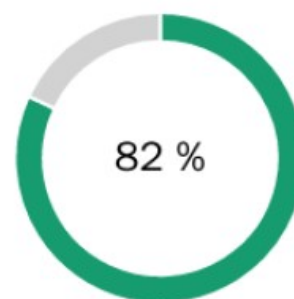
Temps moyen

4 min 55 s

Nombre de répondants

136 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 ADOPA 2025

1. Profil des répondants :

- La répartition homme/femme montre une légère prédominance des femmes
- Les tranches d'âge les plus représentées sont de 66 ans et plus.
- Une base de clients fidélisés : Beaucoup de clients bénéficient des services Adopa depuis plusieurs années (voire plus de 4 ans).
- Une forte concentration géographique sur quelques communes : La majorité des répondants habitent sur Soisy-sur-Seine pour le département de l'Essonne qui est le plus représenté, pour la Seine-et-Marne les répondant habitent principalement Saint Fargeau-Ponthierry.

2. Modes de connaissance d'Adopa :

- Les principaux moyens de découverte d'Adopa sont le bouche-à-oreille, les évaluatrices APA ou assistantes sociales : Ces vecteurs de recommandation sont cohérents avec le bon niveau de satisfaction exprimé.

3. Utilisation des services :

- Plus des $\frac{3}{4}$ des répondants utilisent les services de façon régulière.
- Les prestations les plus citées sont l'entretien de la maison (ménage et repassage), le jardinage, l'accompagnement/aide à la mobilité et l'aide à la toilette, au lever et au coucher.

4. Satisfaction générale :

- Globalement, le taux de satisfaction est très élevé : 4,3 / 5.
- Le jugement global des services est clairement positif : la plupart des répondants se déclarent satisfaits ou très satisfaits pour la plupart des critères évalués (accueil, qualité, ponctualité, comportement, informations, etc.) ; seuls quelques répondants indiquent moyennement, peu ou pas satisfait sur certains points (horaires, ponctualité, remplacements/changements de personnel, compréhension de certaines factures).
- Le sentiment de confiance vis-à-vis des intervenantes est très bon, ce qui est un point fort très important pour ce type de service.
- La qualité perçue n'est pas dégradée par rapport à 2024 : une part importante de répondants estime que le niveau est stable ou amélioré par rapport à l'an dernier, 2 répondants seulement indiquent une baisse (qui apparaît rattachée aux changements de personnel ou à la communication sur les changements de planning). Parmi ceux qui signalent une amélioration, les principaux points mis en avant sont : l'accueil, l'écoute, l'évaluation des besoins, le suivi des prestations et l'ensemble de l'équipe.

5. Points forts identifiés

- L'accueil est bien noté : les répondants se sentent globalement bien reçus et écoutés.
- Le suivi des prestations est jugé satisfaisant par la majorité, ce qui indique une continuité de service perçue comme correcte.
- La relation avec les intervenantes est un vrai atout : confiance, sentiment de sécurité, proximité.
- L'absence de volume important de critiques ouvertes est cohérente avec un climat globalement satisfaisant.
- Le traitement des réclamations est jugé satisfaisant par ceux qui s'expriment.

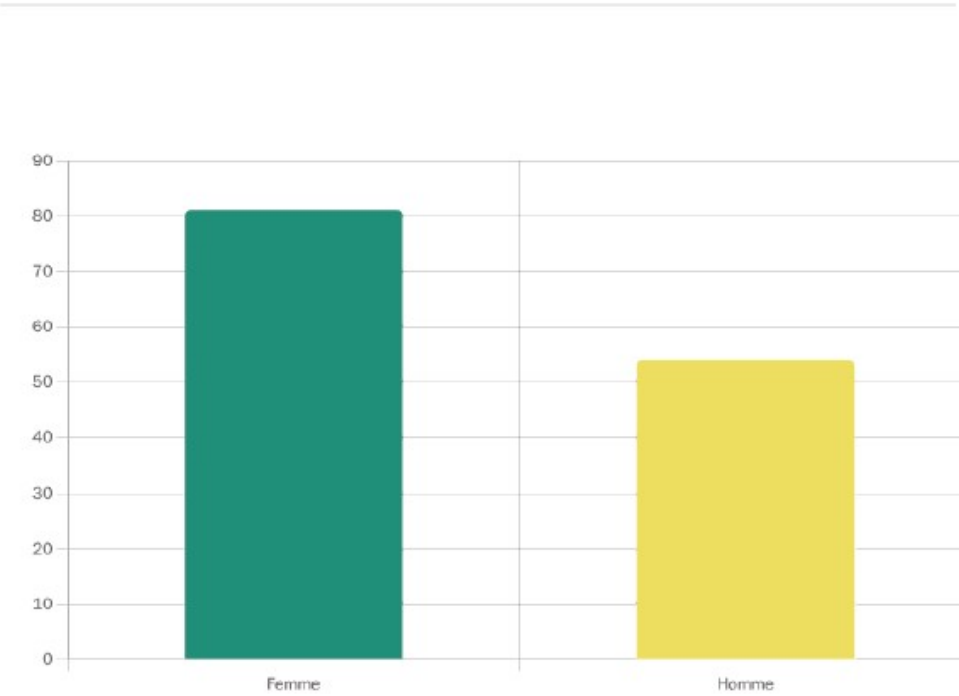
6. Analyse des commentaires libres

- La grande majorité des commentaires libres transmis avec les retours d'enquête sont positifs et remercient l'équipe Adopa pour sa disponibilité, son professionnalisme, son écoute et sa gentillesse.
- Même si la satisfaction sur la facturation reste globalement bonne, elle est moins homogène que sur l'accueil ou la relation avec les intervenantes et certains commentaires suggèrent d'améliorer les informations sur la facturation et les explications sur les modes de paiement.
- Quelques commentaires laissent apparaître des attentes sur la stabilité des intervenantes, la régularité des horaires, et l'information sur les changements par rapport au planning (remplacement, absence, retard).

ADOPA remercie chaleureusement tous les clients qui ont participé à cette enquête.

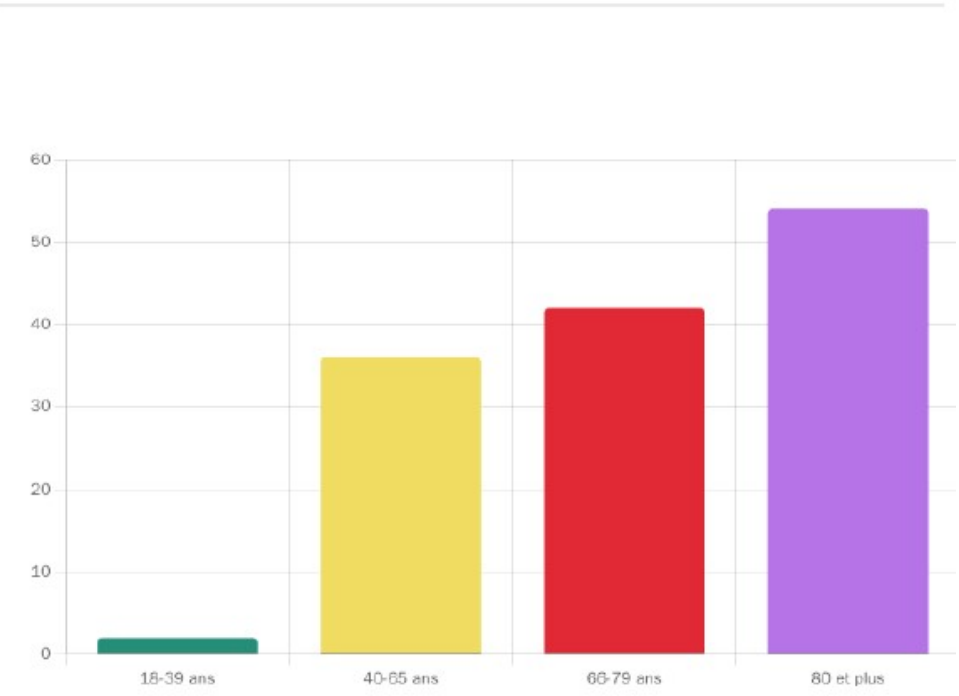
Vos retours nous sont utiles pour évaluer la qualité de nos services et définir les axes d'amélioration à travailler afin de continuer à servir tous nos bénéficiaires avec une qualité de prestation optimale et de maintenir un haut niveau de satisfaction clients en 2026.

Indiquez si vous êtes une femme ou un homme :



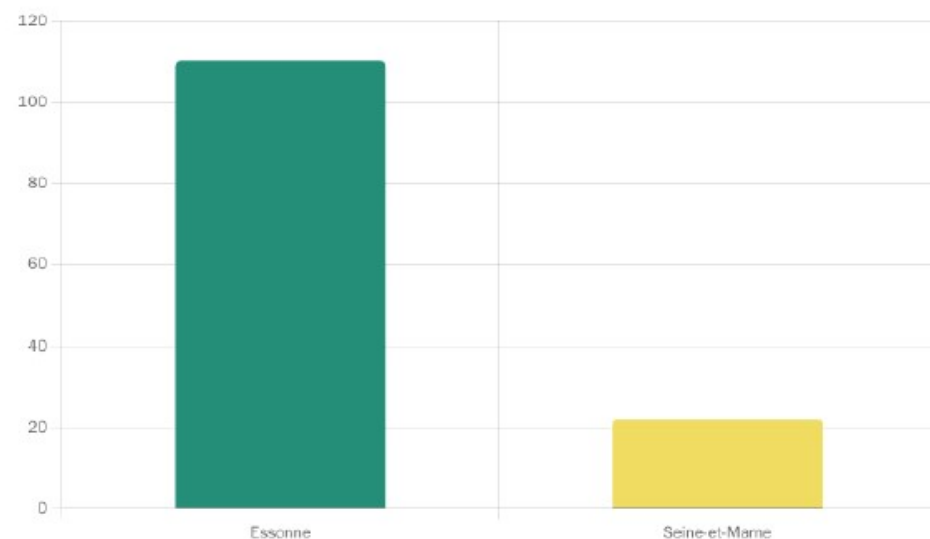
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Femme	81	60 %
Homme	54	40 %

Indiquez votre tranche d'âge :



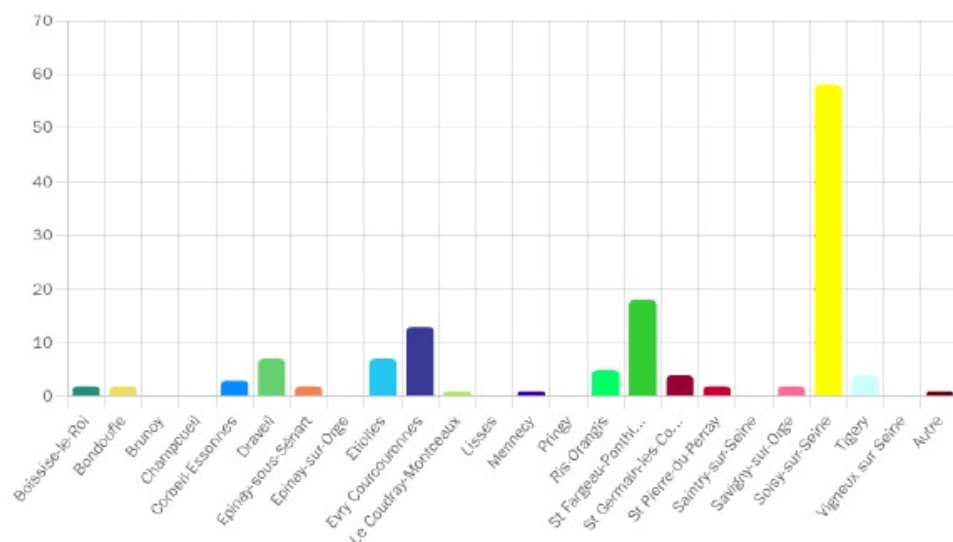
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
18-39 ans	2	1.48 %
40-65 ans	36	26.67 %
66-79 ans	42	31.11 %
80 et plus	54	40 %

Indiquez votre département de résidence :



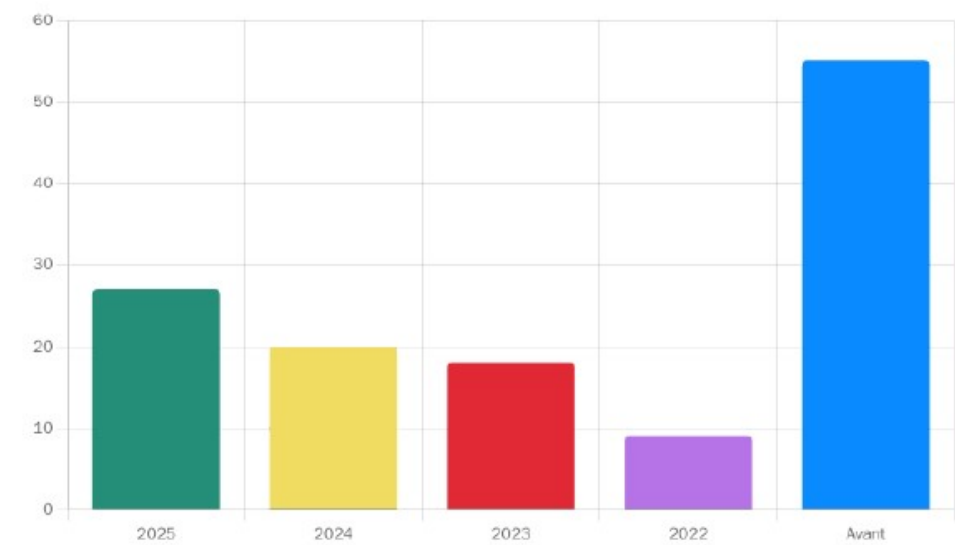
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Essonne	110	83.33 %
Seine-et-Marne	22	16.67 %

Sélectionnez votre commune de résidence :



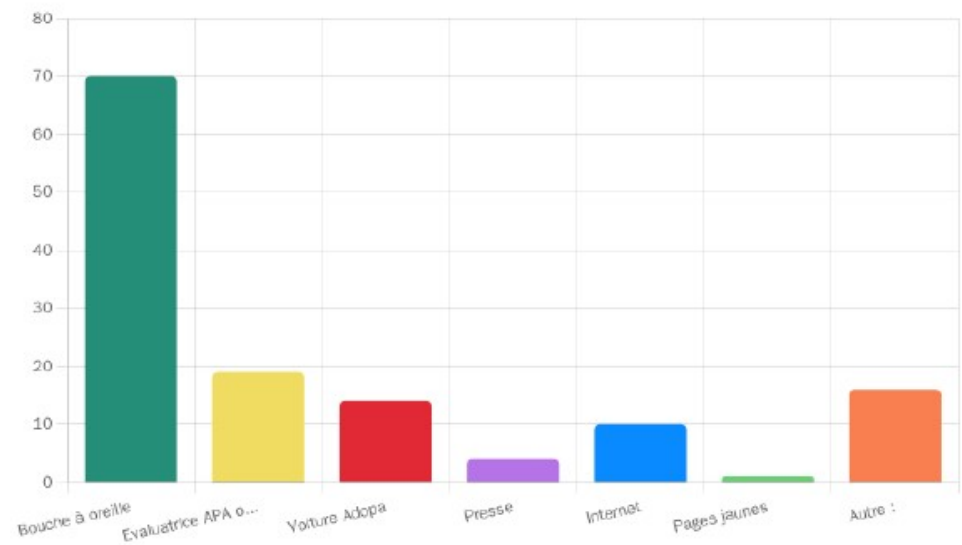
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Boissise-le-Roi	2	1.52 %
Bondoufle	2	1.52 %
Brunoy	0	0 %
Champcueil	0	0 %
Corbeil-Essonnes	3	2.27 %
Draveil	7	5.3 %
Epinay-sous-Sénart	2	1.52 %
Epinay-sur-Orge	0	0 %
Etiolles	7	5.3 %
Evry Courcouronnes	13	9.85 %
Le Coudray-Montceaux	1	0.76 %
Lisses	0	0 %
Menecy	1	0.76 %
Pringy	0	0 %
Ris-Orangis	5	3.79 %
St Fargeau-Ponthierry	18	13.64 %
St Germain-les-Corbeil	4	3.03 %
St Pierre-du-Perray	2	1.52 %
Saintry-sur-Seine	0	0 %
Savigny-sur-Orge	2	1.52 %
Soisy-sur-Seine	58	43.94 %
Tigery	4	3.03 %
Vigneux sur Seine	0	0 %
Autre	1	0.76 %

Depuis quand êtes-vous client d'Adopa ?



Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
2025	27	20.93 %
2024	20	15.5 %
2023	18	13.95 %
2022	9	6.98 %
Avant	55	42.64 %

Comment avez-vous connu Adopa ?

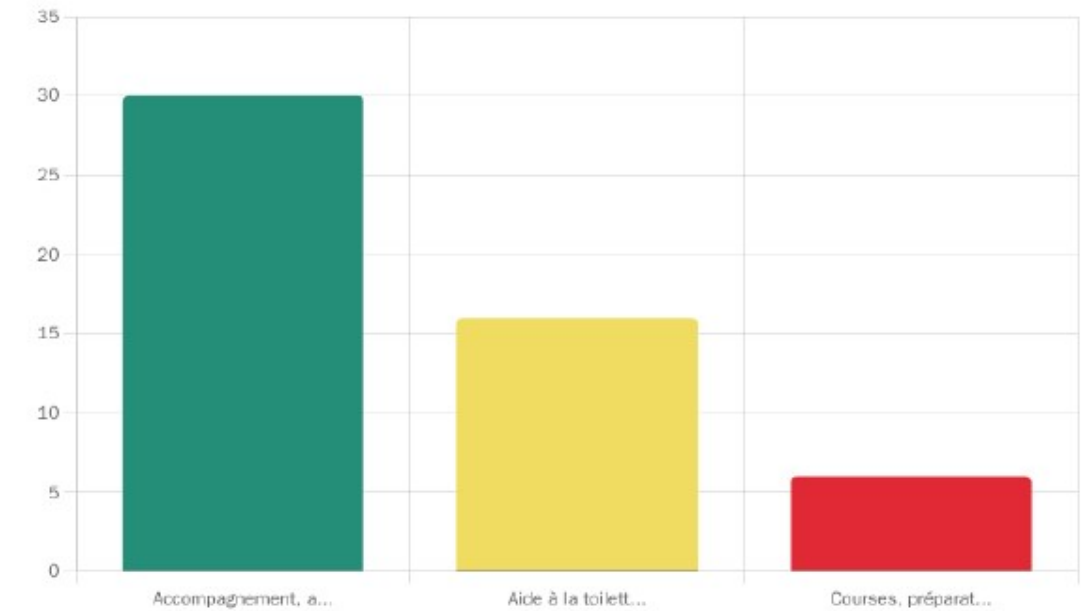


Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Bouche à oreille	70	54.26 %
Evaluatrice APA ou assistante sociale	19	14.73 %
Voiture Adopa	14	10.85 %
Presse	4	3.1 %
Internet	10	7.75 %
Pages jaunes	1	0.78 %
Autre :	16	12.4 %

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

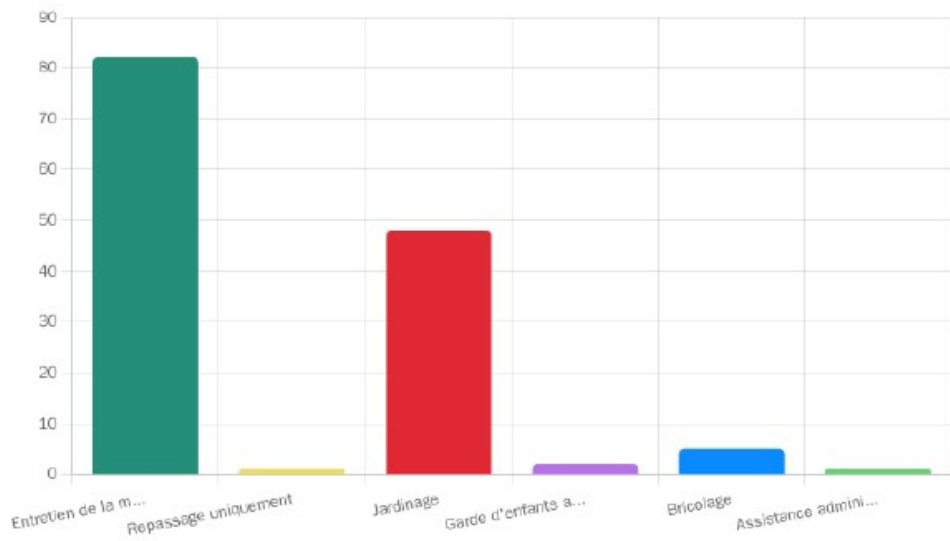
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
De façon régulière	99	78.57 %
De façon occasionnelle	27	21.43 %

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



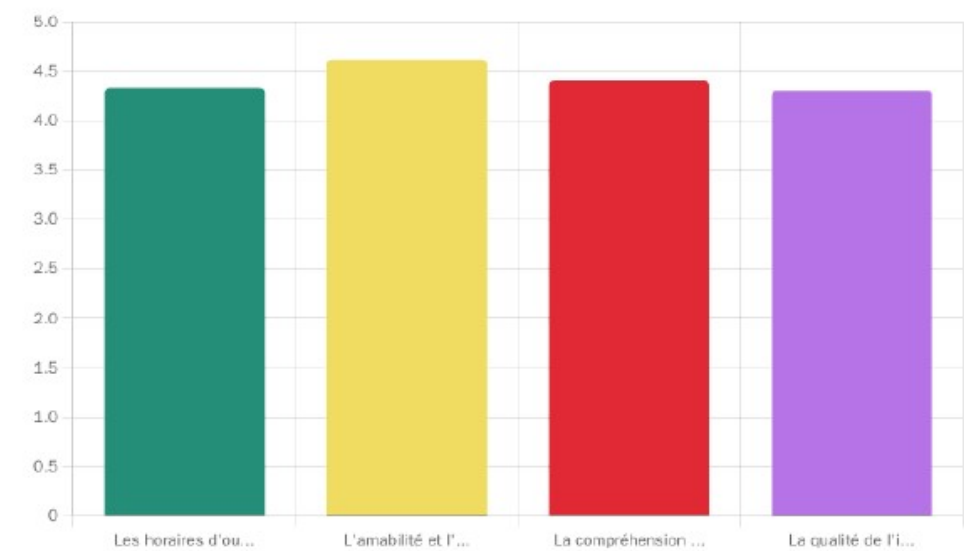
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Accompagnement, aide à la mobilité	30	69.77 %
Aide à la toilette, aide au lever et au coucher	16	37.21 %
Courses, préparation des repas	6	13.95 %

Si vous utilisez les services confort, précisez lesquels :



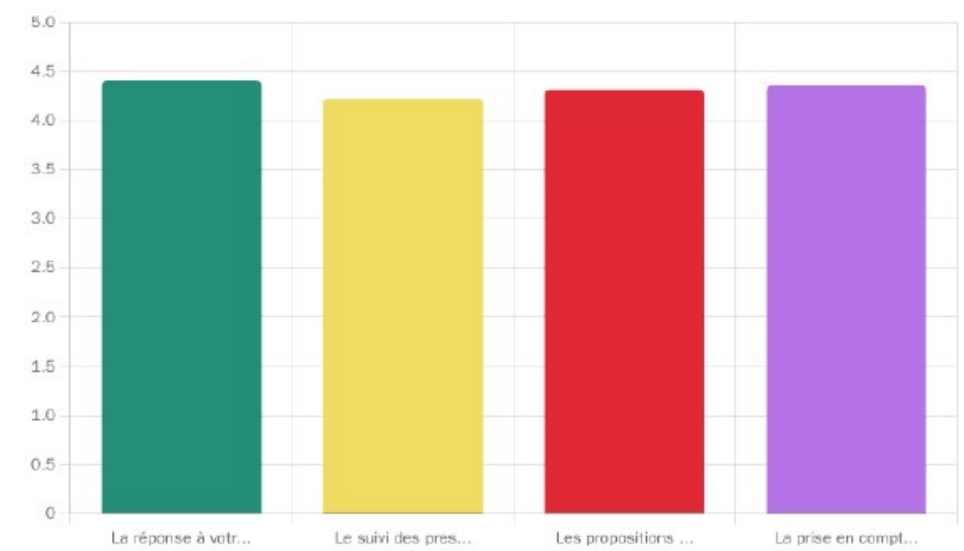
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Entretien de la maison (ménage et repassage)	82	70.09 %
Repassage uniquement	1	0.85 %
Jardinage	48	41.03 %
Garde d'enfants au domicile	2	1.71 %
Bricolage	5	4.27 %
Assistance administrative	1	0.85 %

Comment jugez-vous l'accueil ?



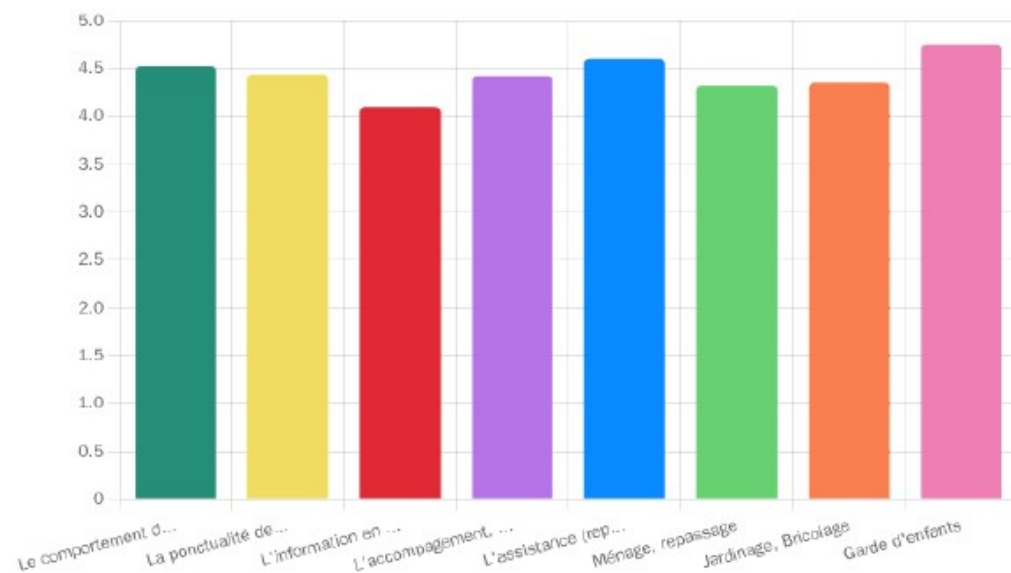
Intitulé des réponses	Score moyen	(-) PAS satisfait	Peu satisfait	Moyen Satisfait (+) TRES satisfait		
Les horaires d'ouverture	4.33	3 2.52 %	0 0 %	3 2.52 %	57 47.9 %	49 41.18 %
L'amabilité et l'écoute	4.61	0 0 %	0 0 %	1 0.84 %	40 33.61 %	68 57.14 %
La compréhension des besoins et attentes du client	4.41	0 0 %	1 0.84 %	9 7.56 %	39 32.77 %	52 43.7 %
La qualité de l'information	4.3	0 0 %	2 1.68 %	8 6.72 %	43 36.13 %	40 33.61 %

Comment jugez-vous le suivi des prestations ?



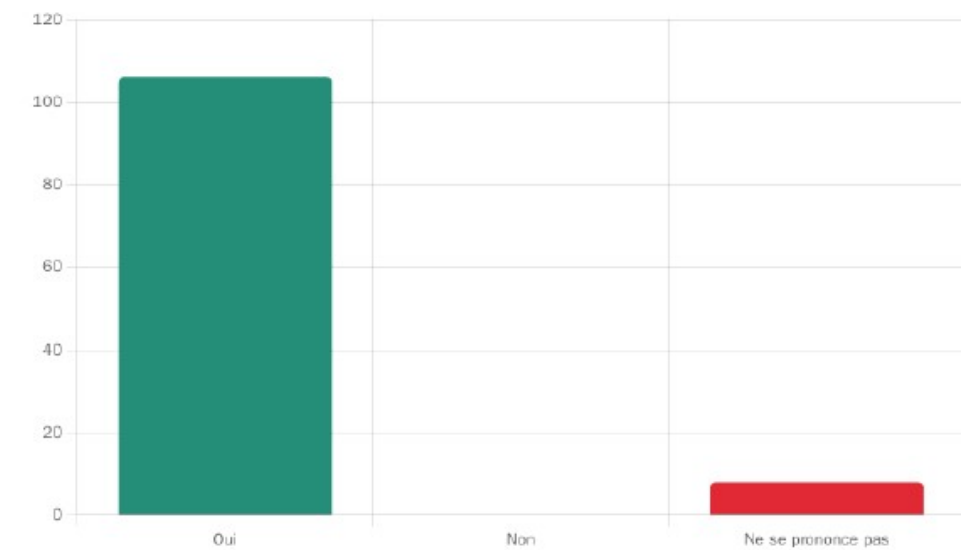
Intitulé des réponses	Score moyen	(-) PAS satisfait	Peu satisfait	Moyen Satisfait (+) TRES satisfait		
La réponse à votre demande initiale	4.41	0 0 %	2 1.72 %	8 6.9 %	44 37.93 %	57 49.14 %
Le suivi des prestations	4.22	1 0.86 %	3 2.59 %	13 11.21 %	42 36.21 %	45 38.79 %
Les propositions en cas d'évolution de vos besoins	4.31	1 0.86 %	0 0 %	9 7.76 %	42 36.21 %	41 35.34 %
La prise en compte en cas de demande de modification	4.35	1 0.86 %	1 0.86 %	6 5.17 %	43 37.07 %	45 38.79 %

Comment jugez-vous la qualité de service ?



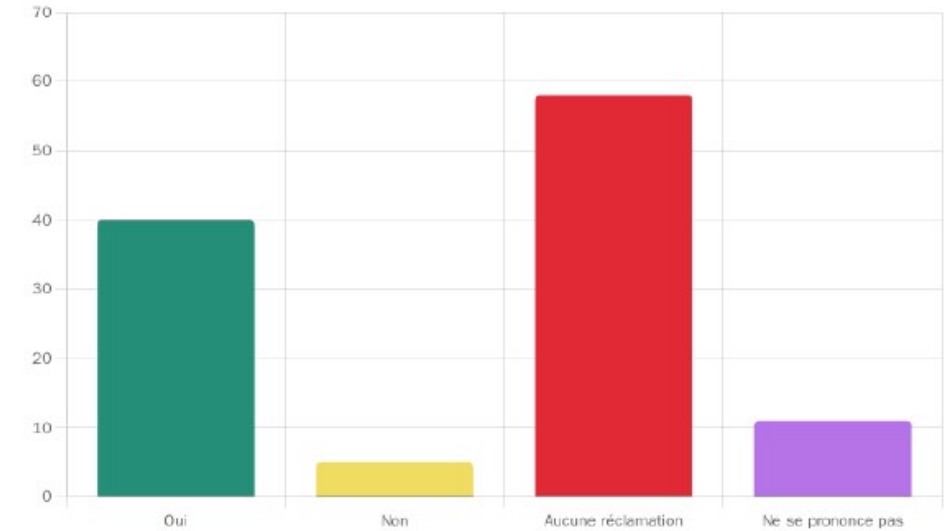
Intitulé des réponses	Score moyen	(-) PAS satisfait	Peu satisfait	Moyen Satisfait	(+) TRES Satisfait
Le comportement des intervenants	4.52	0 0 %	1 0.91 %	5 4.55 %	37 33.64 % 61 55.45 %
La ponctualité des intervenants	4.43	2 1.82 %	2 1.82 %	5 4.55 %	35 31.82 % 60 54.55 %
L'information en cas de retard	4.1	4 3.64 %	5 4.55 %	11 10 %	30 27.27 % 42 38.18 %
L'accompagnement, l'aide à la mobilité	4.42	0 0 %	0 0 %	2 1.82 %	14 12.73 % 15 13.64 %
L'assistance (repas, toilette, garde malade...)	4.6	0 0 %	0 0 %	2 1.82 %	4 3.64 % 14 12.73 %
Ménage, repassage	4.32	0 0 %	2 1.82 %	6 5.45 %	26 23.64 % 31 28.18 %
Jardinage, Bricolage	4.35	0 0 %	2 1.82 %	3 2.73 %	14 12.73 % 21 19.09 %
Garde d'enfants	4.75	0 0 %	0 0 %	0 0 %	1 0.91 % 3 2.73 %

Vous sentez-vous en confiance avec les intervenantes ?



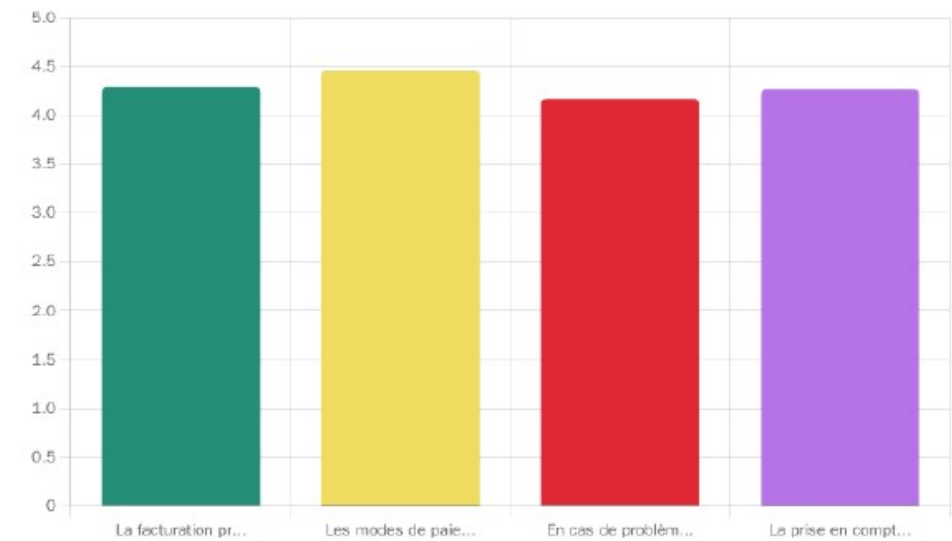
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	106	92.98 %
Non	0	0 %
Ne se prononce pas	8	7.02 %

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



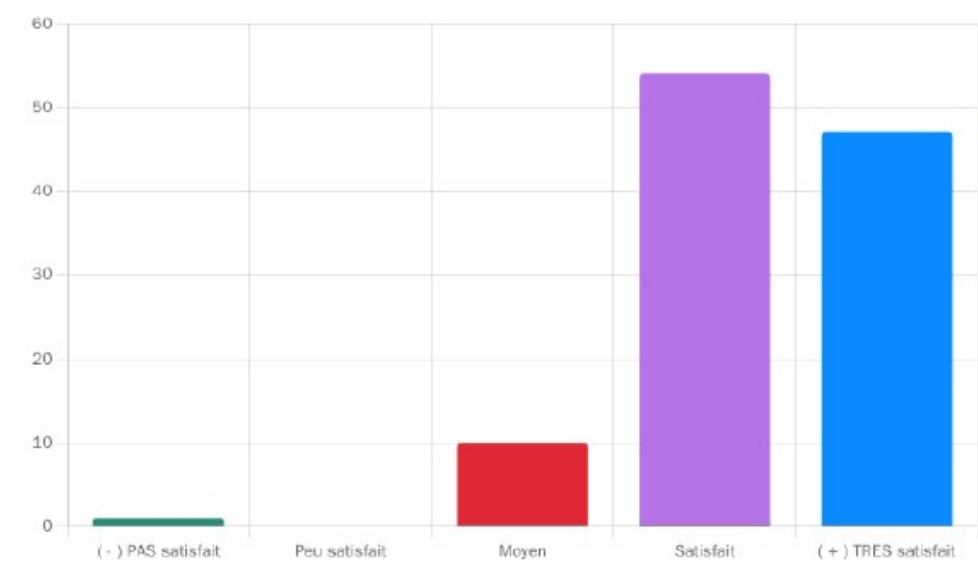
Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	40	35.09 %
Non	5	4.39 %
Aucune réclamation	58	50.88 %
Ne se prononce pas	11	9.65 %

Comment jugez-vous la facturation ?



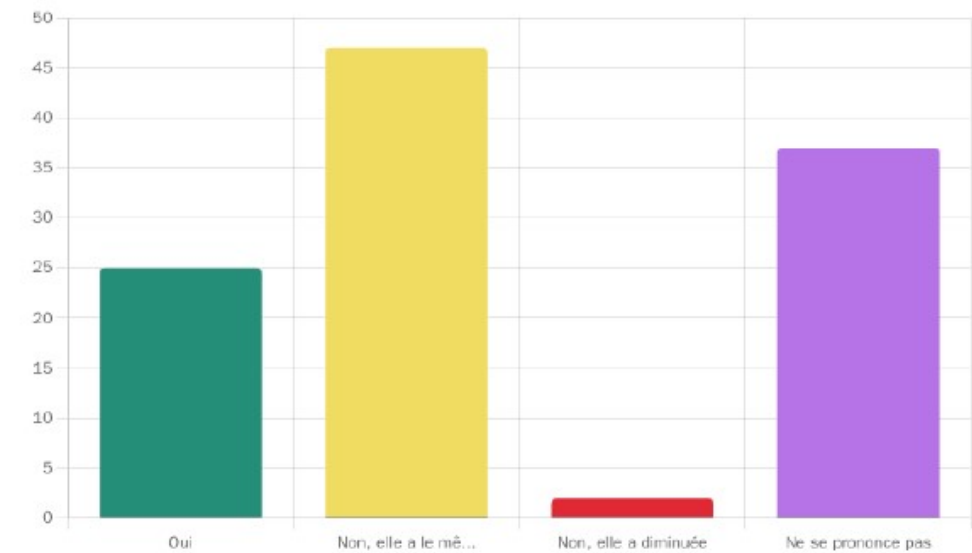
Intitulé des réponses	Score moyen	(-) PAS satisfait	Peu satisfait	Moyen	Satisfait	(+) TRES satisfait
La facturation proprement dite	4.29	1 0.92 %	0 0 %	9 8.26 %	53 48.62 %	42 38.53 %
Les modes de paiement	4.46	1 0.92 %	0 0 %	0 0 %	51 46.79 %	50 45.87 %
En cas de problème, les explications	4.17	2 1.83 %	2 1.83 %	10 9.17 %	26 23.85 %	32 29.36 %
La prise en compte de votre réclamation	4.26	1 0.92 %	1 0.92 %	5 4.59 %	28 25.69 %	26 23.85 %

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



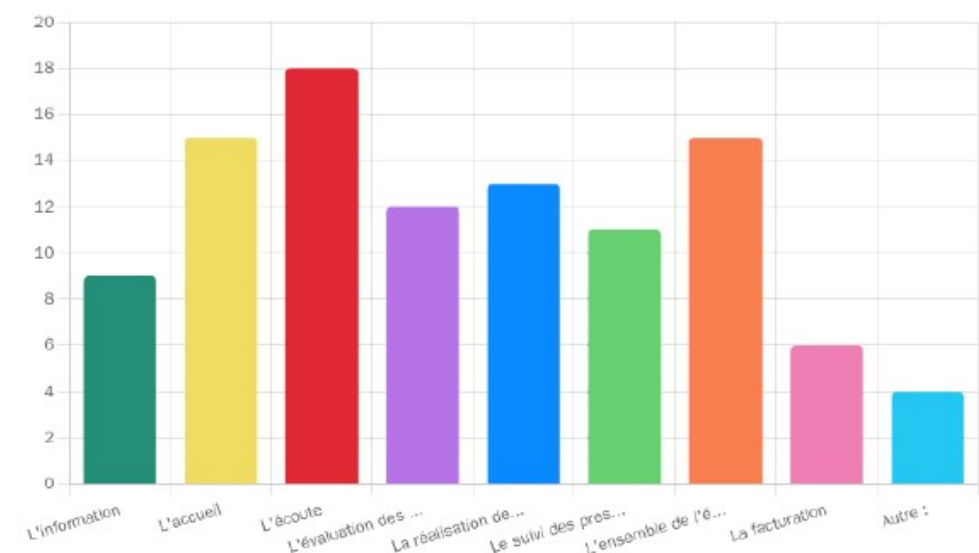
Score moyen	(-) PAS satisfait	Peu satisfait	Moyen	Satisfait	(+) TRES satisfait
4.3	1 0.89 %	0 0 %	10 8.93 %	54 48.21 %	47 41.96 %

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



Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	25	22.52 %
Non, elle a le même niveau qu'en 2024	47	42.34 %
Non, elle a diminué	2	1.8 %
Ne se prononce pas	37	33.33 %

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



Intitulé des réponses	Nombre de réponses	Pourcentage
L'information	9	15.25 %
L'accueil	15	25.42 %
L'écoute	18	30.51 %
L'évaluation des besoins	12	20.34 %
La réalisation des prestations	13	22.03 %
Le suivi des prestations	11	18.64 %
L'ensemble de l'équipe	15	25.42 %
La facturation	6	10.17 %
Autre : RAS	4	6.78 %