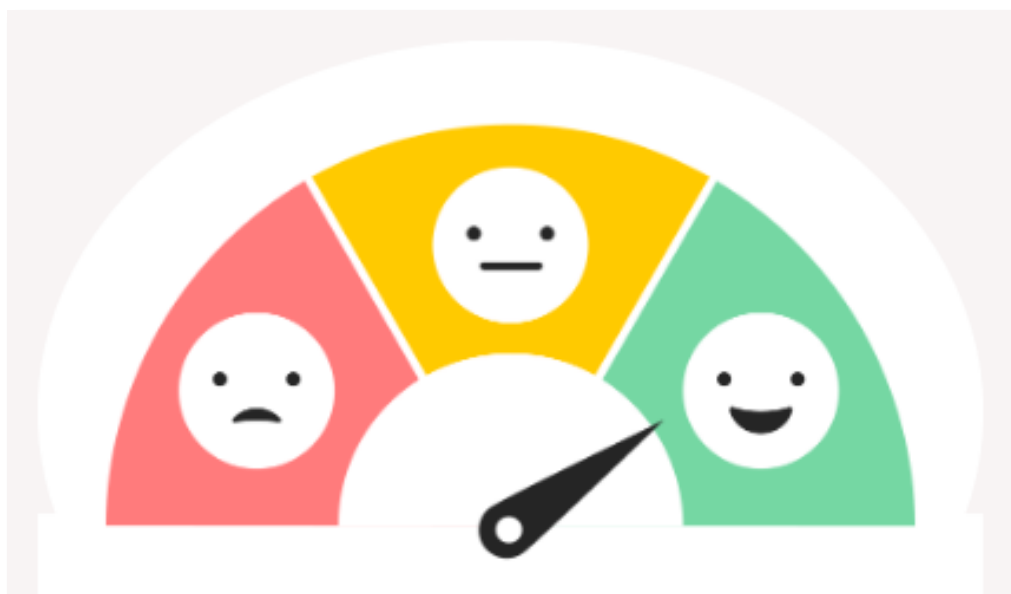


UNA SOLIDARITE NORMANDE

SYNTHESE DE NOTRE ENQUETE DE

SATISFACTION 2025

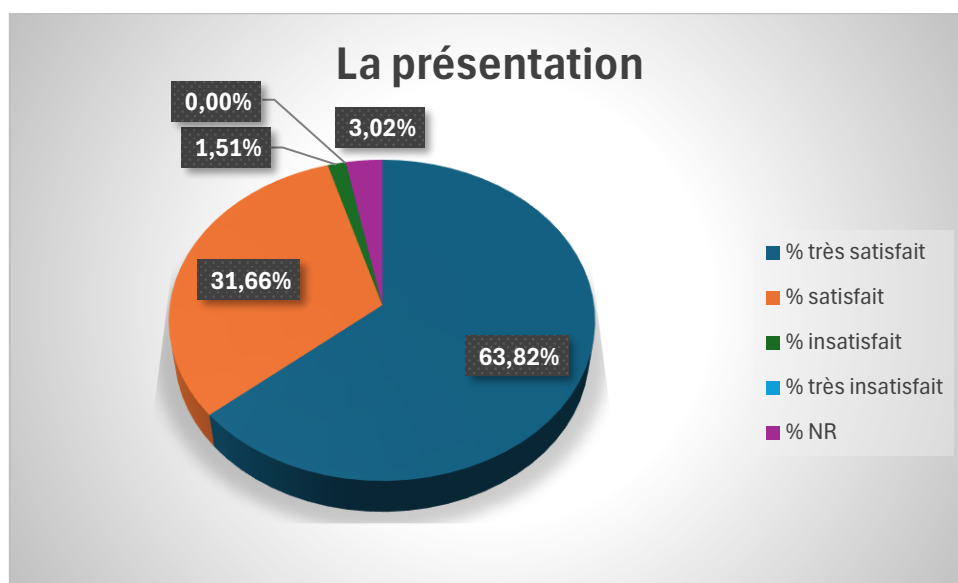


Interventions / Intervenantes et
Relations organisme

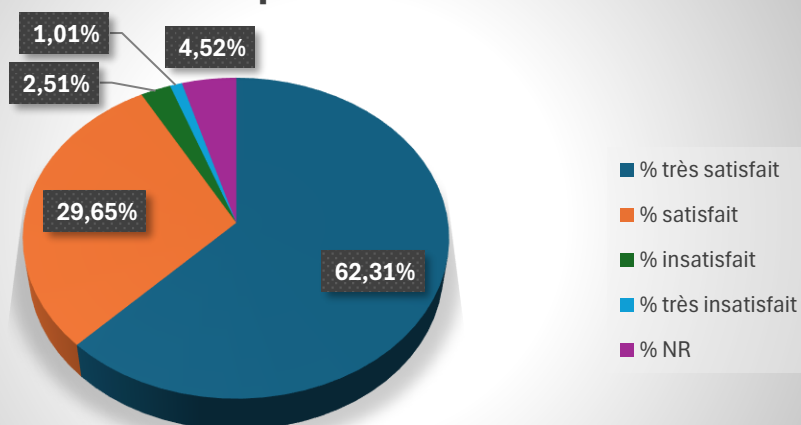
Interventions et Intervenantes

LES INTERVENANTES : quel est votre avis sur vos aides à domicile

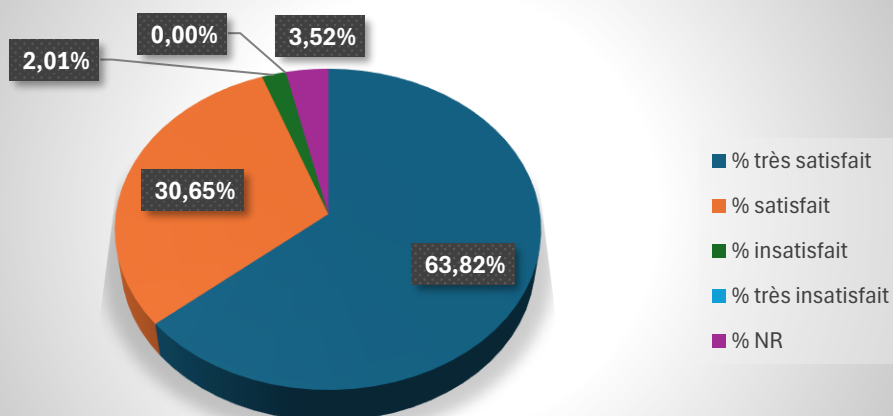
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	NR
Présentation	63,82%	31,66%	1,51%	0%	3,02%
Ponctualité	62,31%	29,65%	2,51%	1,01%	4,52%
L'écoute, le dialogue, l'amabilité	63,82%	30,65%	2,01%	0%	3,52%
La discrétion	62,31%	31,16%	2,01%	0,5%	4,02%
Confiance	63,82%	31,16%	1,51%	0,5%	3,02%
Le respect de vos souhaits et préférences	54,77%	32,16%	2,01%	1,01%	10,05%
Qualité du travail réalisé	55,78%	36,18%	3,02%	1,01%	4,02%
La prise d'initiative, l'organisation du travail	52,76%	36,18%	4,02%	0%	7,04%
La compétence, le professionnalisme	55,28%	32,16%	2,01%	0,5%	10,05%
Coordination et communication entre les différents services	35,18%	36,18%	5,03%	0,5%	23,12%
L'aide à la toilette	16,58%	8,04%	0%	0,5%	74,87%
L'aide à l'habillage	12,56%	6,53%	0%	0%	80,90%
L'aide aux transferts et déplacements	6,03%	5,53%	0,5%	0%	87,94%
La préparation des repas	6,03%	3,52%	0%	0%	90,45%
La prise des repas	4,02%	4,02%	0%	0%	91,96%
L'entretien du logement	44,72%	29,15%	3,02%	0,5%	22,61%
L'entretien du linge	17,59%	14,57%	1,51%	0%	66,33%
Les courses	21,61%	11,56%	1,01%	0%	65,83%
Les démarches administratives	7,54%	2,51%	0,5%	0%	89,45%
Globalement êtes-vous satisfait des interventions	41,21%	24,62%	1,01%	1,01%	32,16%



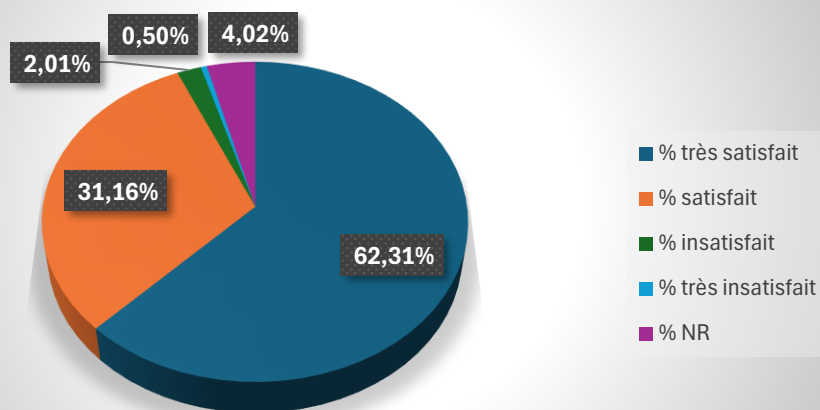
La ponctualité



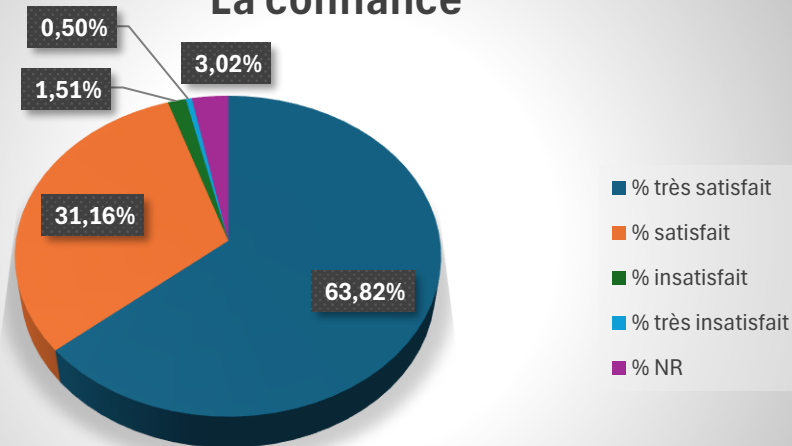
L'écoute, le dialogue, l'amabilité



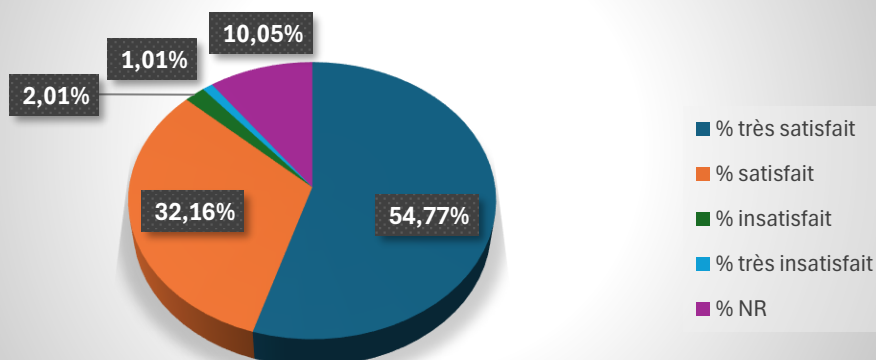
La discrétion



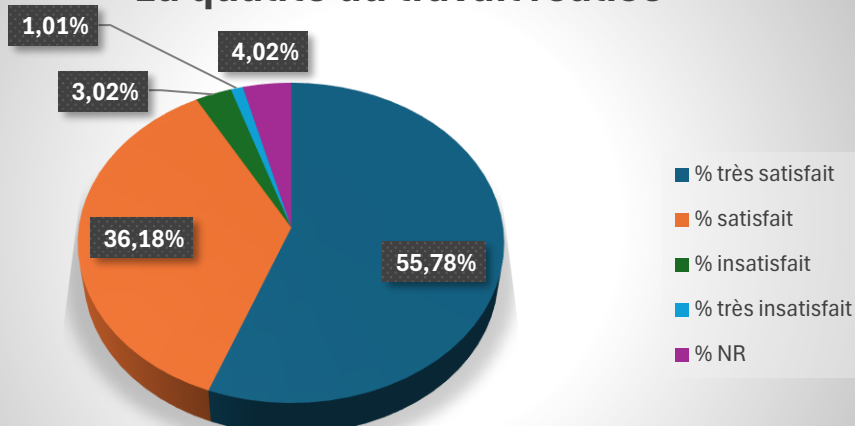
La confiance



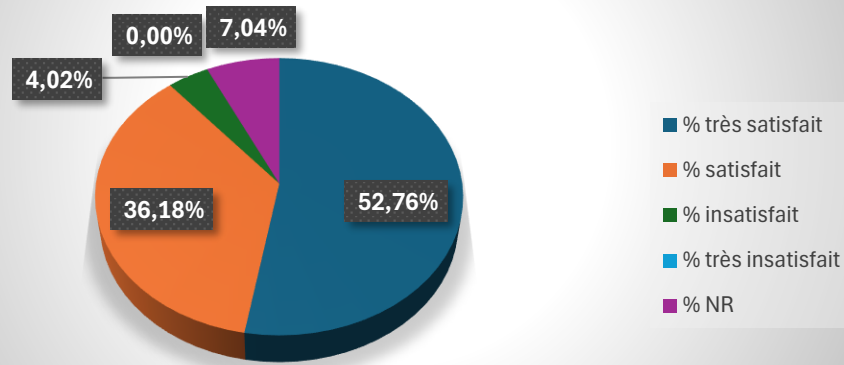
Le respect de vos souhaits et préférences



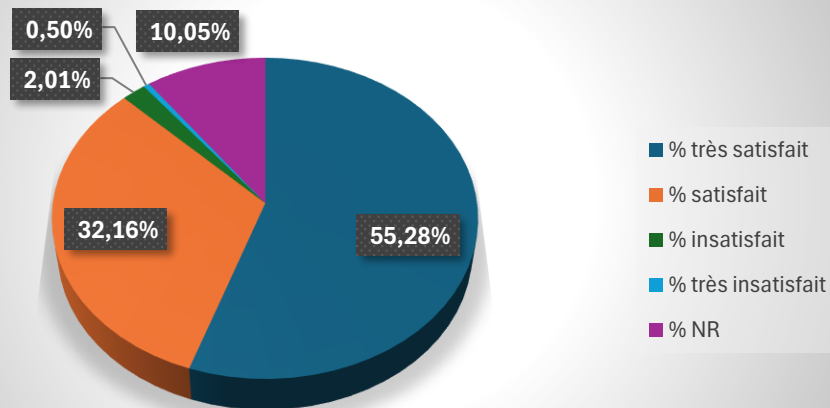
La qualité du travail réalisé



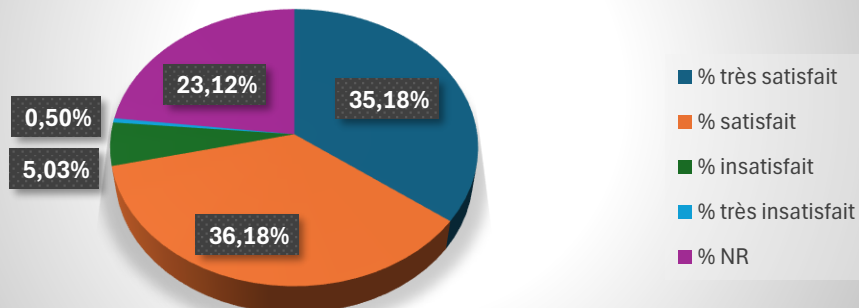
La prise d'initiative, l'organisation du travail



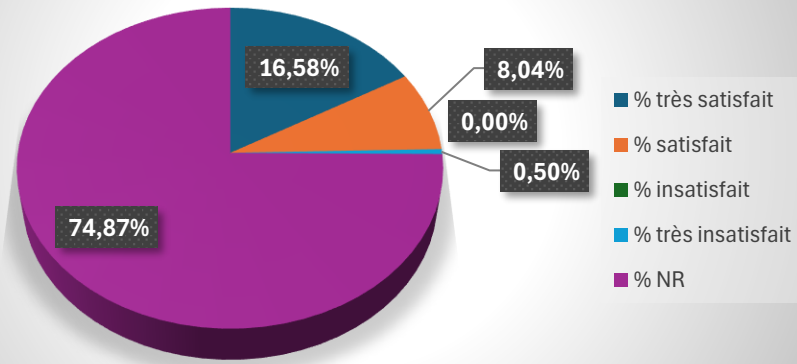
La compétence, le professionnalisme



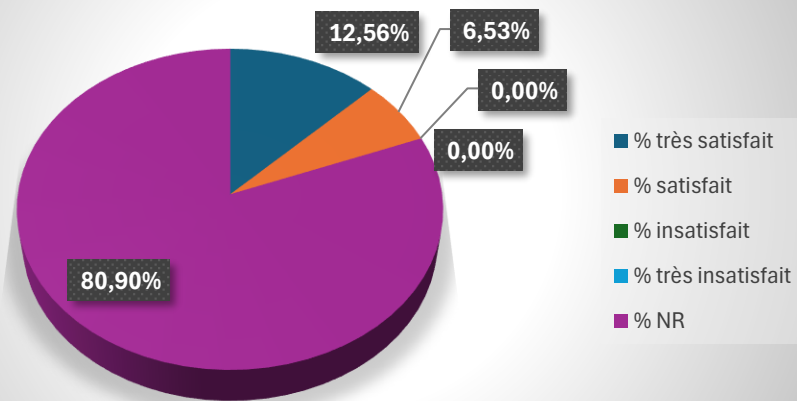
La coordination et la communication entre les différents intervenants



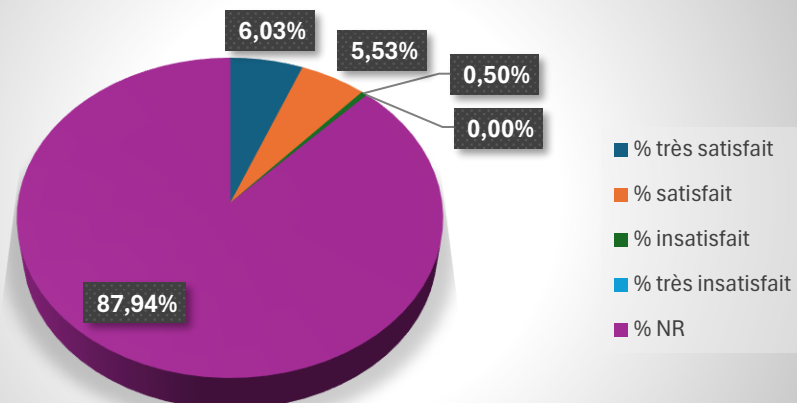
L'aide à la toilette



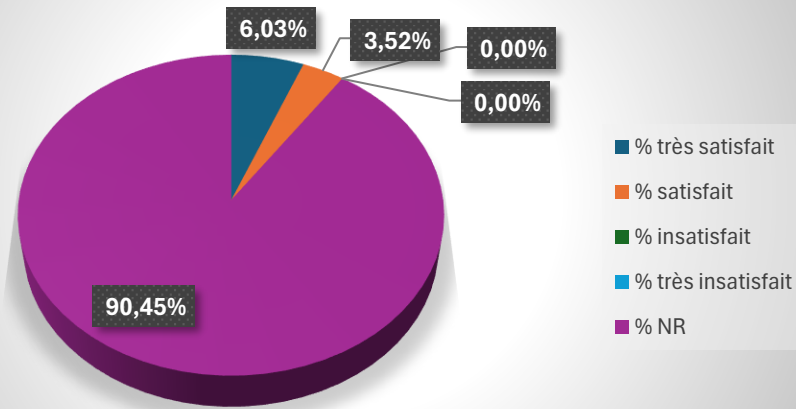
L'aide à l'habillage



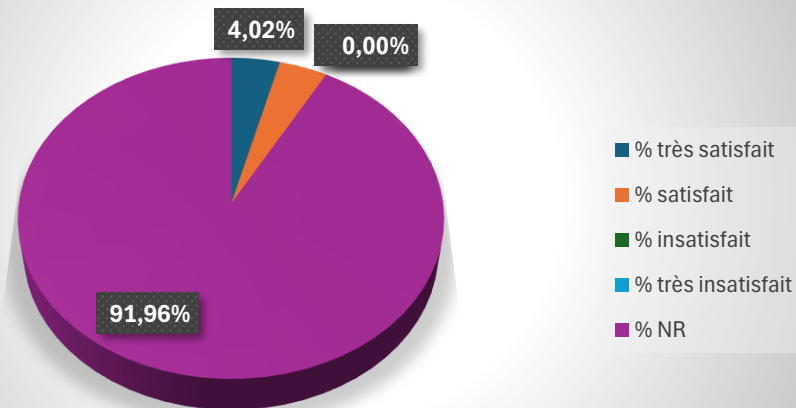
L'aide aux transferts et déplacements



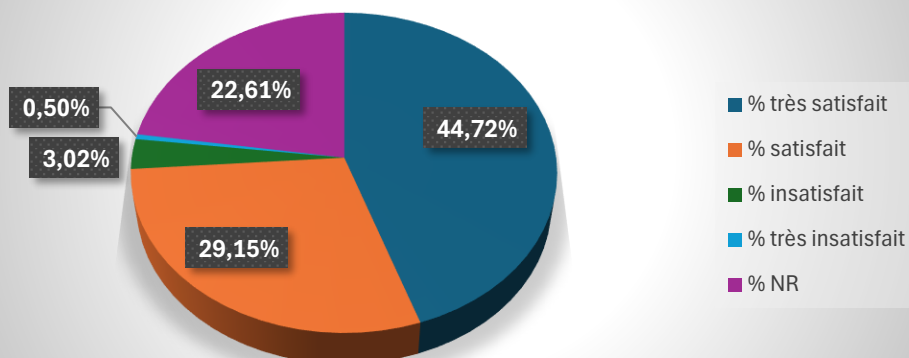
La préparation des repas



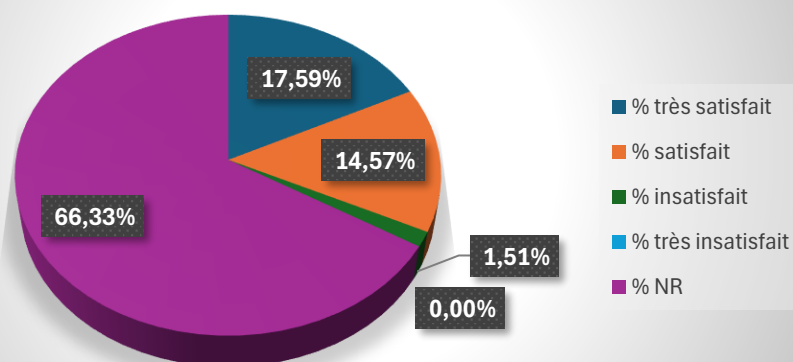
La prise des repas



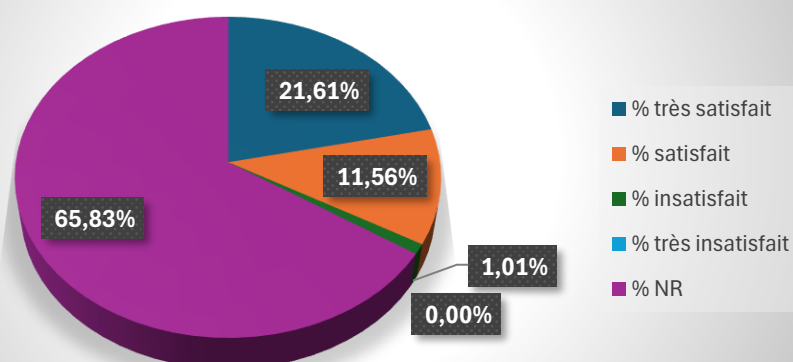
L'entretien du logement



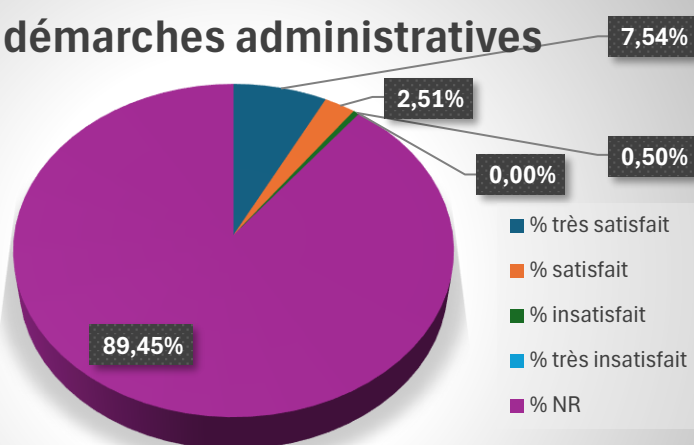
L'entretien du linge



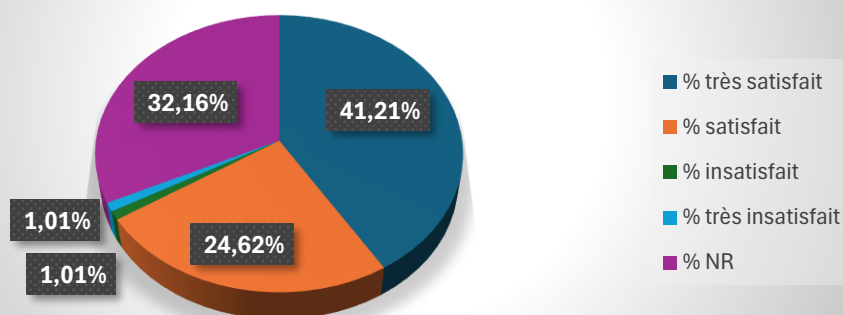
Les courses



Les démarches administratives



Globalement, êtes-vous satisfait des interventions

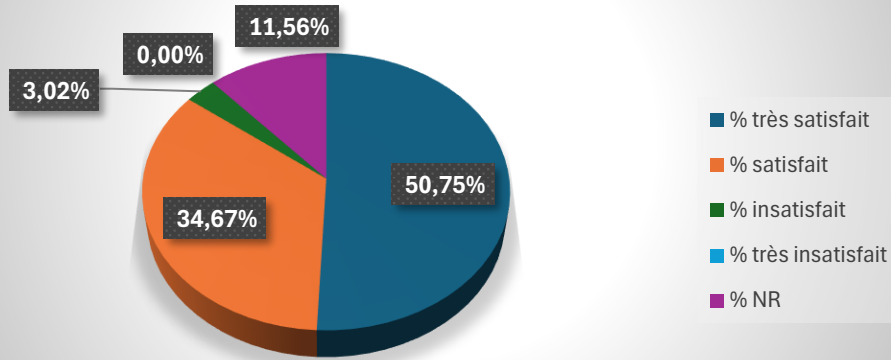


VOS RELATIONS AVEC NOTRE ORGANISME : quel est votre avis sur les points suivants

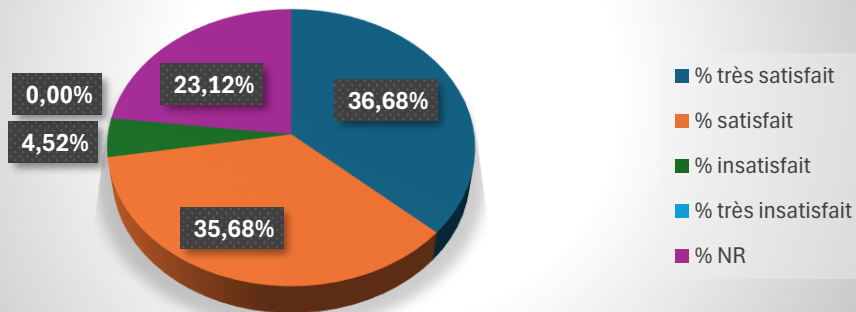
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	NR
L'accueil téléphonique et physique est aimable et courtois	50,75%	34,67%	3,02%	0%	11,56%
Le personnel administratif est disponible et réactif	36,68%	35,68%	4,52%	0%	23,12%
Transmission des messages	34,17%	34,17%	4,02%	0,5%	27,14%
La gestion des remplacements en cas d'absences prévues (congés payés)	26,13%	37,69%	8,54%	0%	27,64%
La gestion des remplacements en cas d'absences imprévues (maladie...)	21,61%	31,66%	8,04%	1,51%	37,19%
Adaptation de la prestation à votre situation	30,65%	33,17%	3,52%	0,5%	32,16%
La fréquence de nos contacts	28,14%	33,17%	4,02%	0%	34,67%
La disponibilité de votre responsable de secteur	34,17%	28,14%	4,02%	0,5%	33,17%
La gestion des réclamations	25,63%	28,64%	4,52%	0%	41,21%
La clarté des factures	42,71%	32,66%	4,02%	1,51%	19,10%
Globalement nos relations vous ont parues	35,18%	42,21%	2,51%	0%	20,10%
Recommanderiez-vous UNA à vos relations	55,78%	36,18%	3,02%	1,01%	4,02%



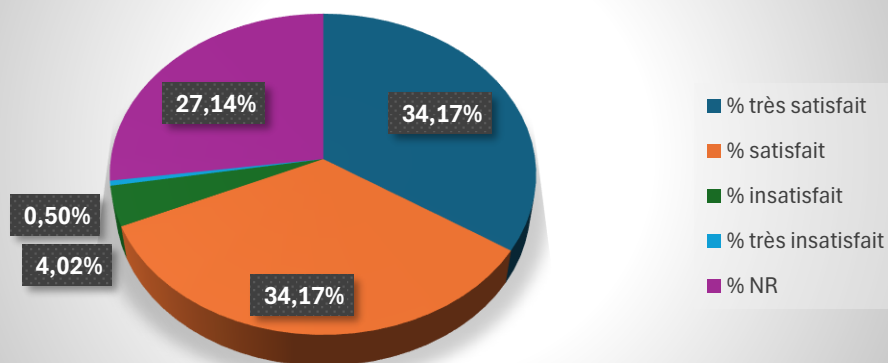
L'accueil téléphonique et physique est aimable et courtois



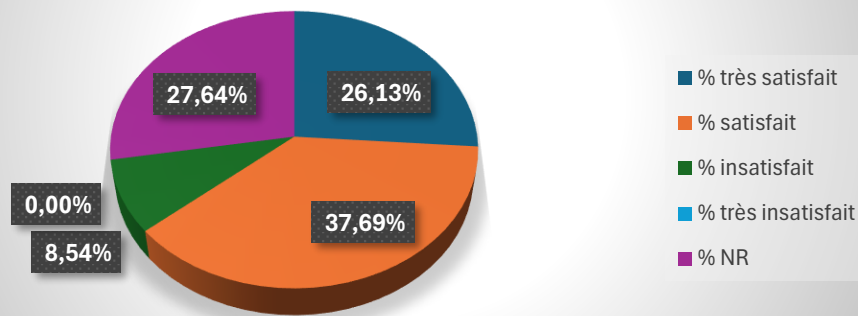
Le personnel administratif est disponible et réactif



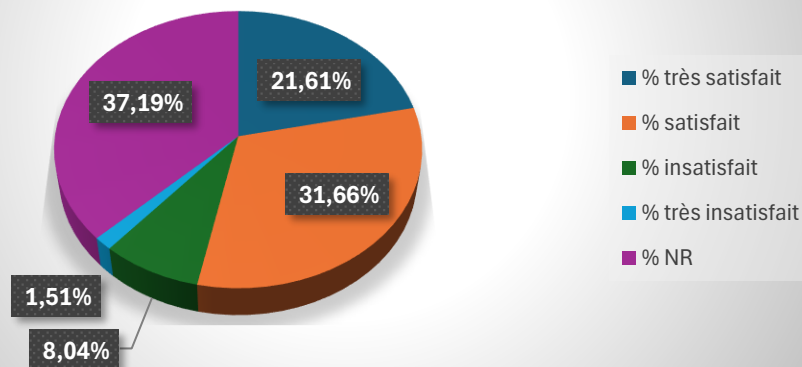
La transmission des messages



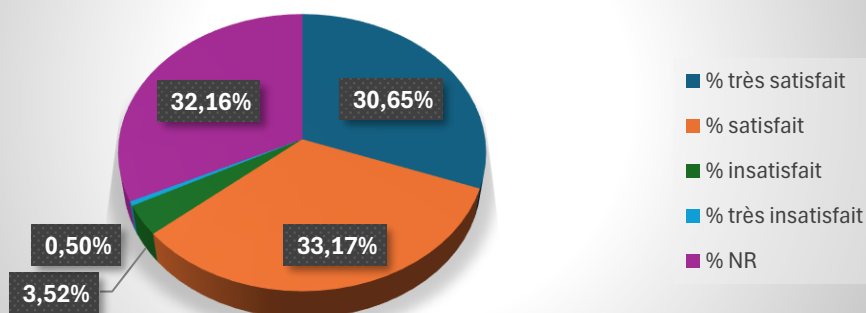
La gestion des remplacements en cas d'absences prévues (Congés payés)



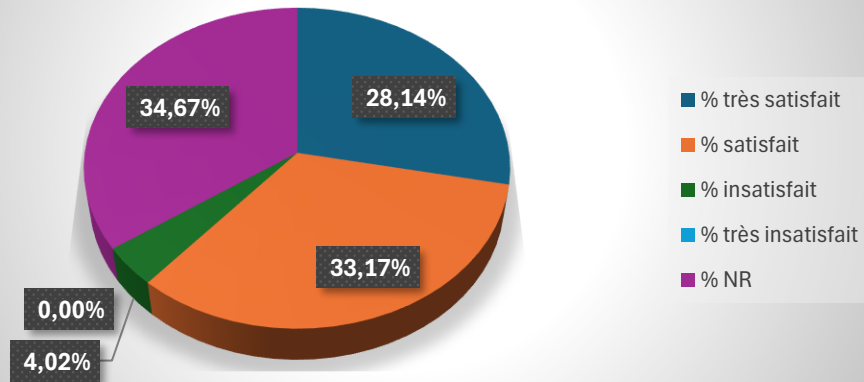
La gestion des remplacements en cas d'absences imprévues (maladie...)



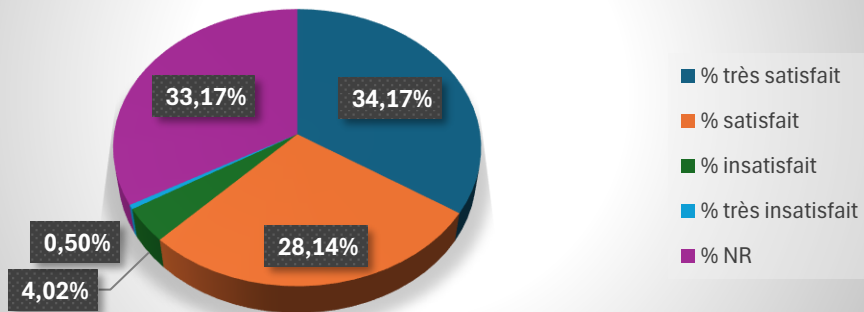
L'adaptation de la prestation à votre situation



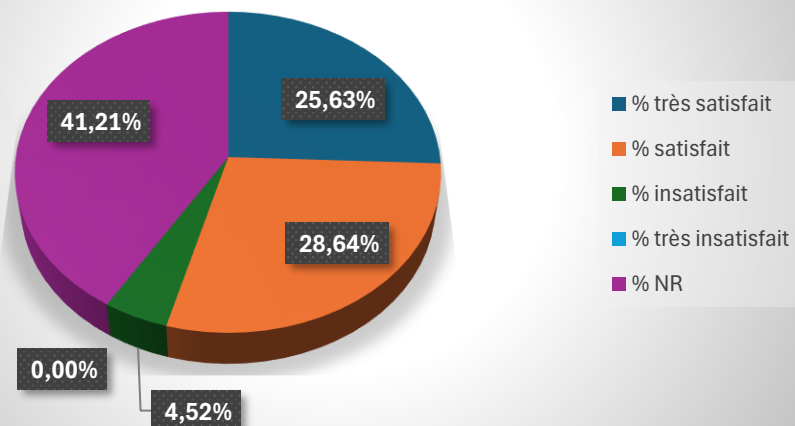
La fréquence de nos contacts



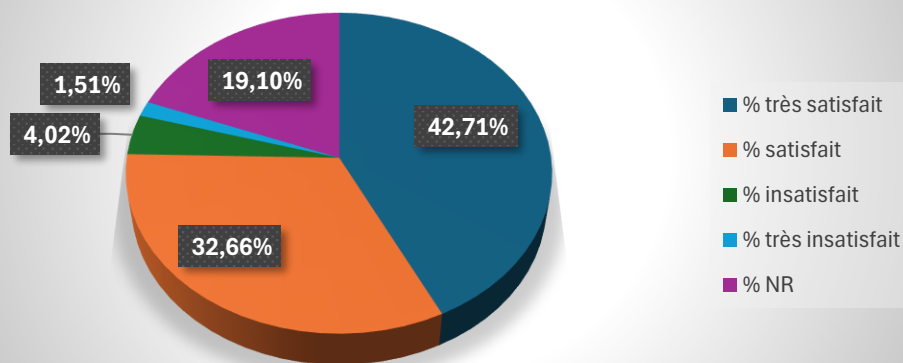
La disponibilité de votre responsable de secteur



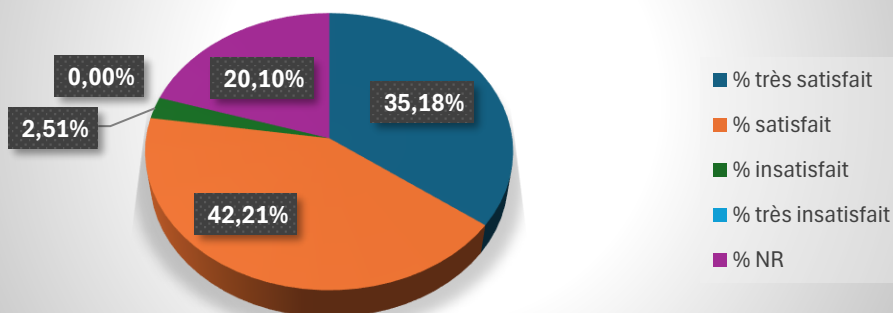
La gestion des réclamations



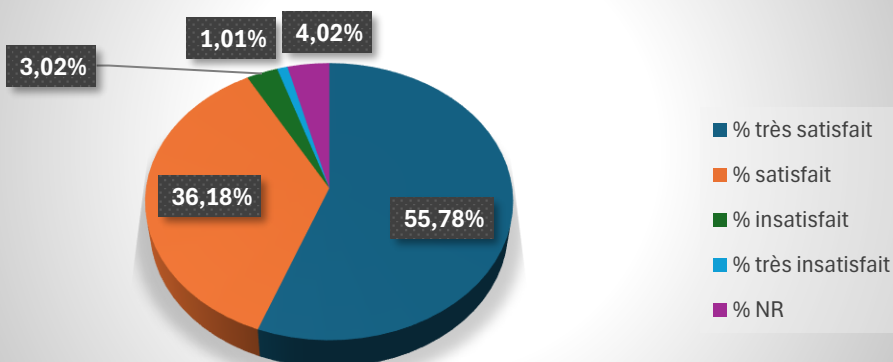
La clarté des factures



Globalement, nos relations vous ont parues



Recommanderiez-vous UNA à vos relations



L'analyse de ces données s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue visant à garantir un service de qualité, fondé sur la proximité et l'écoute.