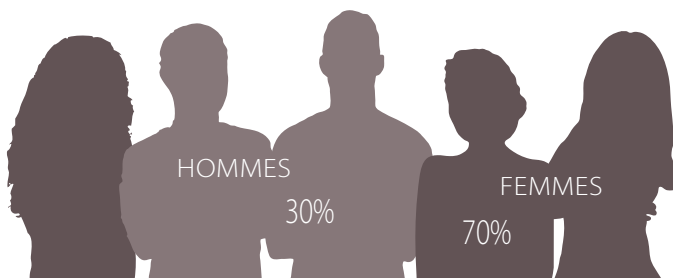


# RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2023

Vos réponses nous permettent de mesurer votre degré de satisfaction actuel ainsi que vos attentes vis-à-vis des services d'AMPER.



Nous vous remercions encore une fois pour le temps que vous y avez consacré.

NOUS AVONS INTERROGÉ 1865 D'ENTRE VOUS POUR 255 RÉPONSES

## LES SERVICES QUE VOUS UTILISEZ PRIORITAIREMENT

MÉNAGE  
REPASSAGE

81%

36%

AIDE À LA  
PERSONNE

5%

LIVRAISON DE  
REPAS À DOMICILE

ENTRETIEN  
DU JARDIN

4%

AUTRES

7%

## BÉNÉFICIEZ-VOUS D'UNE AIDE FINANCIÈRE POUR LA PRESTATION UTILISÉE ET DE QUEL ORGANISME ?

OUI 57%

NON 43%

AIDE FINANCIÈRE  
DU CONSEIL  
DÉPARTEMENTAL 54%

D'UNE  
CAISSE DE  
RETRAITE 29%

D'UNE  
MUTUELLE 5%

DE LA CAF  
4%

## VOUS ESTIMEZ NOS ÉCHANGES OU NOS SERVICES TRÈS MAJORITAIREMENT BONS OU EXCELLENTS

AVEC VOTRE  
INTERVENANT  
À DOMICILE

98%

AVEC  
LE SERVICE  
FACTURATION

96%

ÉCHANGES  
TÉLÉPHONIQUES  
AVEC L'ACCUEIL  
AMPER

93%

AVEC  
L'INTERLOCUTEUR  
GÉRANT VOS  
INTERVENTIONS

95%

LA QUALITÉ DE  
LA PRESTATION  
À DOMICILE

95%

## VOTRE AVIS SUR LA QUALITÉ DE TRAVAIL ET LA CONTINUITÉ DES INTERVENTIONS À DOMICILE

La qualité de travail des intervenants titulaires

**Ponctuel**

Très satisfaisant 68%

Satisfaisant 30%

Peu satisfaisant 1%

**Efficace**

Très satisfaisant 60%

Satisfaisant 35%

Peu satisfaisant 4% - Pas du tout satisfaisant 1%

**Initiatives**

Très satisfaisant 55%

Satisfaisant 38%

Peu satisfaisant 5% - Pas du tout satisfaisant 2%

**Ecoute, discrétion**

Très satisfaisant 61%

Satisfaisant 36%

Peu satisfaisant 2%

La qualité de travail des intervenants remplaçants

**Ponctuel**

Très satisfaisant 45%

Satisfaisant 48%

Peu satisfaisant 6% - Pas du tout satisfaisant 1%

**Efficace**

Très satisfaisant 34%

Satisfaisant 53%

Peu satisfaisant 11% - Pas du tout satisfaisant 2%

**Initiatives**

Très satisfaisant 33%

Satisfaisant 53%

Peu satisfaisant 11% - Pas du tout satisfaisant 3%

**Ecoute, discrétion**

Très satisfaisant 38%

Satisfaisant 55%

Peu satisfaisant 6% - Pas du tout satisfaisant 1%

## DANS LE CADRE D'UNE ABSENCE DE VOTRE INTERVENANT, LE SERVICE S'ADAPTE DE MANIÈRE :

Pour une absence prévue (congés, formation...)

Très satisfaisant 23% Satisfaisant 66%

Peu satisfaisant 7% - Pas du tout satisfaisant 3%

Pour une absence non prévue (maladie ou autres...)

Très satisfaisant 19% Satisfaisant 67%

Peu satisfaisant 10% - Pas du tout satisfaisant 3%

Le délai d'attente pour bénéficier d'un agent remplaçant vous paraît :

Très satisfaisant 22% Satisfaisant 65%

Peu satisfaisant 11% - Pas du tout satisfaisant 3%

## VOTRE EXPÉRIENCE AVEC L'ASSOCIATION AMPER EST PRINCIPALEMENT CONFORME À VOS ATTENTES



## VOUS CONSIDÉREZ GLOBALEMENT BON OU TRÈS BON LE RAPPORT QUALITÉ / PRIX DES SERVICES D'AMPER



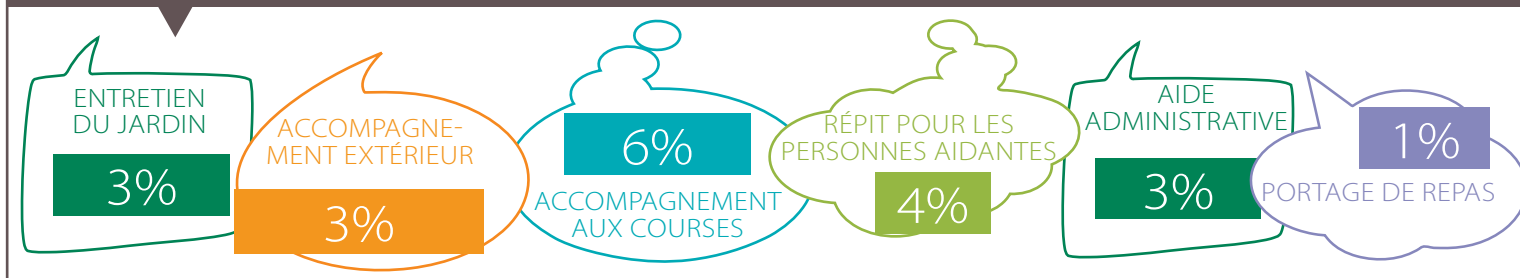
## UTILISEZ-VOUS L'OUTIL DÔME ?

OUI 20% - NON 80%

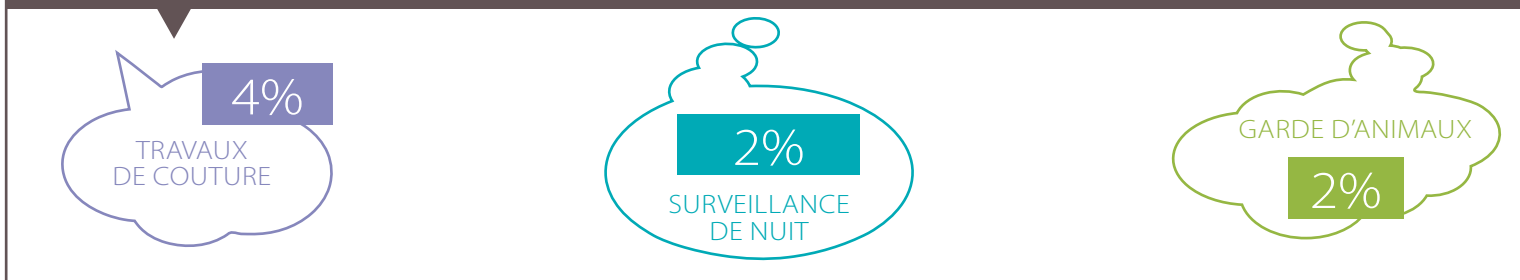
## EN ÊTES-VOUS SATISFAIT ?

OUI 86% - NON 14%

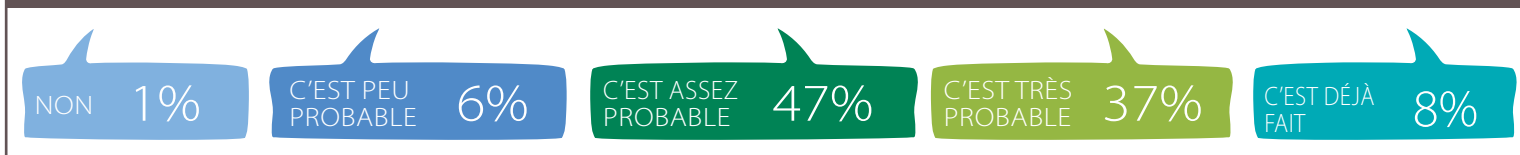
## SOUHAITERIEZ-VOUS D'AUTRES SERVICES PROPOSÉS PAR AMPER :



## SOUHAITERIEZ-VOUS D'AUTRES SERVICES NON PROPOSÉS PAR AMPER AJOURD'HUI ?



## VOUS AVEZ DÉJÀ OU SERIEZ PRÊTS À RECOMMANDER AMPER



## VOUS AVEZ CONNU AMPER...

