COMPTE RENDU
ENQUÊTE DE SATISFACTION 2025

En ce début d'année, par un questionnaire d'enquête de satisfaction, nous avons demandé à l'ensemble de nos bénéficiaires/clients d'évaluer l'organisation de la structure et de ses services.

Le bilan est très satisfaisant puisque :

98% de nos bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits de l'entretien de leur logement.

100% de nos bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits de la garde d'enfants.

100% de nos bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits de l'assistance aux personnes âgées et/ou handicapées.

100% de nos bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits du jardinage et du bricolage.

90% de nos bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits des responsables de secteur.

97% de nos bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits de l'accueil téléphonique.

97% de nos bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits des services proposés.

Concernant la structure :

Les moyens de communication pour faire connaître la structure sont : le site internet, l'entourage, les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, TikTok), les prospectus, les véhicules de la société, les services sociaux, les infirmiers(ères)…

Dans nos moyens de communication pour nous faire connaître, c'est l'entourage qui fonctionne le mieux avec 60.1%, les réseaux sociaux à 10.1%, le suivi des prospectus à 7.2%, et de notre site internet à 7.2%.

On constate après l'enquête que l'entourage ou le bouche à oreille (famille, ami(s), clubs…) est le meilleur moyen de se faire connaître. Nous vous rappelons également que vous pouvez parrainer vos proches, famille, entourage, voisinage et **gagner 10€ de réduction sur vos propres prestations.**

Les services utilisés :
L'entretien du logement, ménage et l'assistance aux personnes âgées et/ou en situation d'handicap sont les services les plus utilisés par nos bénéficiaires ; suivi par les prestations de jardinage, repassage, bricolage, garde d'enfants, accompagnement véhiculé (Sortir +) et aide administrative.

Conclusion :
L'enquête de satisfaction nous conduit à un travail de réflexion et nous permet de réévaluer les besoins de nos bénéficiaires et de nos clients.

Suite à celle-ci, certains bénéficiaires nous ont fait part de divers messages ou diverses observations à destination des collaborateurs ou du service.

L'assistante de secteur, Virginie MARTIN reprendra contact avec les bénéficiaires et les clients avant la fin de l'année 2026, afin d'améliorer la qualité de nos prestations et d'apporter les changements nécessaires dans une démarche de satisfaction clientèle.

Nous vous proposons annuellement un contrôle qualité à domicile. De plus, nous sommes aussi disponibles toute l'année, si vous le souhaitez, pour un contrôle ponctuel de nos prestations à votre domicile.

Cette année est une année très satisfaisante pour « La Fée Services », puisque dans un ensemble général, les retours sont très positifs.

Cordialement
D'ANTUONI Jessica
MAZZERBO Vanessa