



# ENQUÊTE DE SATISFACTION 2024 HUMENSIA

## Services d'Accompagnement à Domicile - Eure-et-Loir



### UNE QUALITÉ DE SERVICE RECONNUE

- 8,5 bénéficiaires sur 10 satisfaits de nos services
- 96 % des répondants recommandent nos services
- 97 % des répondants indiquent que le service rendu correspond aux informations transmises lors de la prise de contact

### LES PRINCIPAUX MOTIFS DE SATISFACTION



### CE QUE DISENT NOS PERSONNES ACCOMPAGNÉES

- Simplicité des relations, accessibilité et disponibilité
- Écoute et professionnalisme, réponse efficace aux besoins
- Bonne compréhension des attentes sur le terrain
- Personnel motivé et investi

### NOS ACTIONS PRIORITAIRES POUR MIEUX RÉPONDRE À VOS ATTENTES

- **Renforcer** la communication sur nos services et l'accompagnement des bénéficiaires.
- **Optimiser** la gestion des plannings pour limiter les changements de dernière minute.
  - **Clarifier** la facturation et améliorer les délais de réponse.
  - **Mettre en place** des rappels réguliers pour informer sur l'accompagnement disponible et les visites à domicile.
  - **Améliorer** la formation des salariés pour garantir une meilleure qualité des prestations.

