



Synthèse du questionnaire de satisfaction 2017

Les principaux éléments

402 questionnaires ont été envoyés aux usagers actifs au 31/12/2017.

113 retours dont 70% concernent les usagers seniors et les personnes en situation de handicap.

80% sont des femmes.

73% bénéficiaient d'intervention concernant des actes du quotidien.

88,5% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de l'organisation administrative et de la qualité des interventions

92% des usagers ayant répondu au questionnaire conseilleraient UNIDOM21 à son entourage.

Les propositions des usagers pour améliorer nos services

(par ordre décroissant)

- 1) Travailler sur une meilleure organisation des remplacements des intervenant(es) absent(es) (18 usagers).
- 2) Prioriser la communication par mail (4 usagers)
- 3) Le manque de ponctualité des intervenants (3 usagers)



Nous remercions tous les usagers qui ont participé à cette enquête.

Les résultats complets sont disponibles à l'accueil d'UNIDOM21.

Nos axes de travail pour 2018

- 1) Améliorer les remplacements des intervenants absents.
- 2) Organiser un envoi de questionnaires de satisfaction permettant de toucher l'ensemble des usagers de l'année.
- 3) Travailler sur l'efficacité des questions.