

Voici les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en fin d'année 2024. 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.**

## PROFIL DES RÉPONDANTS

Nous avons interrogé 1237 d'entre vous, pour 283 réponses obtenues (23 %)

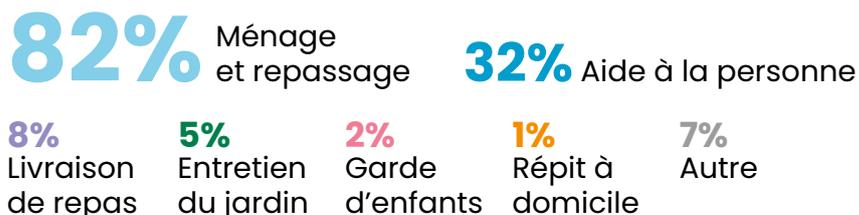
### Sexe et âge :



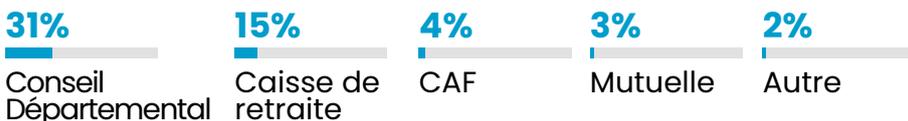
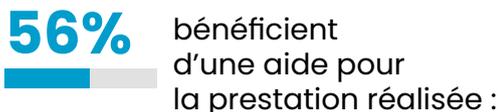
Femmes 71 % | 29 % Hommes

**75%** ont + de 70 ans

### Nature des interventions effectuées à domicile\* :



\*Total > à 100 %, certains répondants faisant appel à plusieurs services.



## QUALITÉ DE LA PRESTATION

### Suivi de la prestation

Accueil téléphonique

**4,42**<sub>/5</sub>

Relation avec les personnes qui gèrent vos interventions

**4,46**<sub>/5</sub>

Relation avec votre intervenante à domicile

**4,64**<sub>/5</sub>

Qualité globale de la prestation à domicile

**4,49**<sub>/5</sub>

Relation avec le service facturation

**4,34**<sub>/5</sub>

### Qualité de travail

#### des intervenants titulaires :

Ponctualité

**4,69**<sub>/5</sub>

Efficacité

**4,50**<sub>/5</sub>

Prise d'initiatives

**4,40**<sub>/5</sub>

Ecoute et discrétion

**4,63**<sub>/5</sub>

#### des intervenants remplaçants :

Ponctualité

**4,40**<sub>/5</sub>

Efficacité

**4,15**<sub>/5</sub>

Prise d'initiatives

**4,05**<sub>/5</sub>

Ecoute et discrétion

**4,31**<sub>/5</sub>

#### Continuité des interventions à domicile :

Adaptation du service en cas d'absence prévue

**4,20**<sub>/5</sub>

Adaptation du service en cas d'absence imprévue

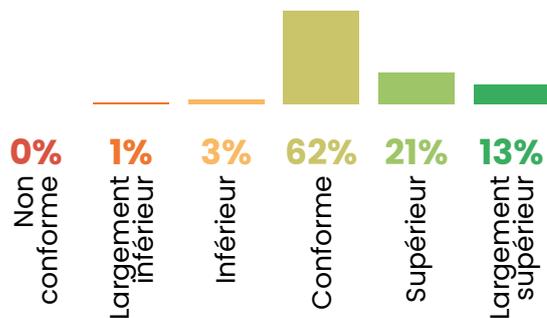
**3,97**<sub>/5</sub>

Délai d'attente pour bénéficier d'un agent remplaçant

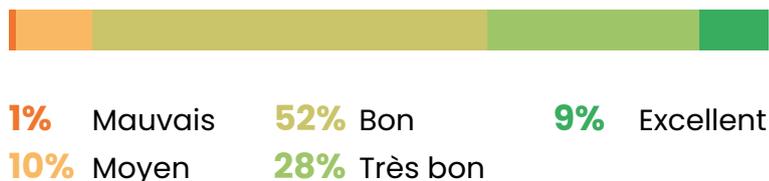
**4,17**<sub>/5</sub>

## LES AMÉLIORATIONS

Globalement,  
le **niveau de satisfaction**  
concernant le service AMPER est  
**conforme** à vos attentes



Le **rapport qualité / prix**  
des services d'AMPER vous paraît  
**bon**



### Notre outil en ligne Dôme

**41%** des répondants  
utilisent Dôme

**94%** des utilisateurs  
en sont satisfaits

## L'AVENIR DU SERVICE À DOMICILE

### Seriez vous intéressés par d'autres services...

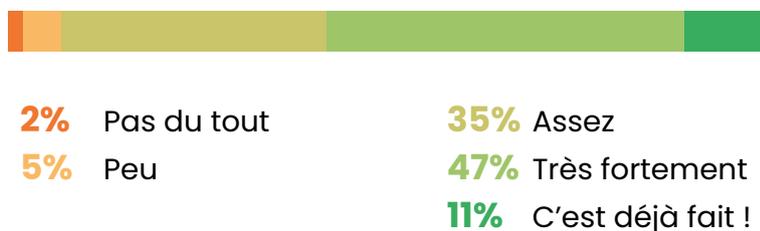
#### déjà proposés par AMPER ?

<b>8%</b> Accompagnement aux courses	<b>4%</b> Aide administrative
<b>5%</b> Entretien du jardin	<b>2%</b> Répét pour les personnes aidantes
<b>5%</b> Accompagnement extérieur	<b>1%</b> Portage de repas

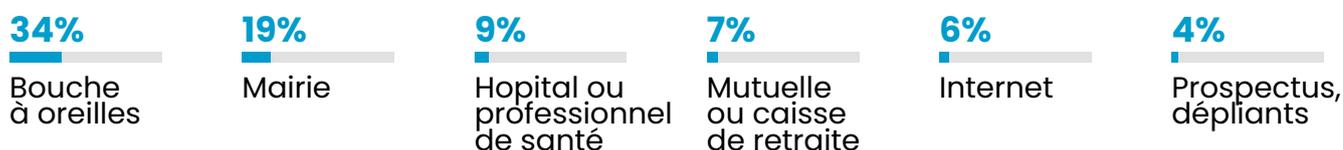
#### pas encore proposés par AMPER ?

<b>4%</b> Travaux de couture
<b>3%</b> Garde d'animaux
<b>2%</b> Surveillance de nuit

Vous êtes  
**très fortement**  
**susceptibles de recommander**  
les services d'AMPER auprès d'amis  
et de proches



### Comment vous avez connu AMPER :



Véhicules **3 %**, Organisme de tutelle **3 %**, Espace Autonomie Santé **2 %** ...