



Afad

ÎLE-DE-FRANCE
AIDE FAMILIALE À DOMICILE

Aide Familiale à Domicile

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2024 - FAMILLES CAF

Chaque jour à vos côtés



FNAAFP/CSF
Fédération
de l'aide à domicile

Déroulement de l'enquête

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité, l'AFAD IDF procède chaque année à une enquête de satisfaction auprès des usagers.

L'enquête de satisfaction constitue un outil privilégié pour connaître la perception des usagers sur la qualité des services rendus.

Les résultats de l'enquête constituent des indicateurs permettant aussi de :

- Analyser l'évolution du service par rapport aux enquêtes précédentes,
- Estimer les écarts avec les indicateurs et objectifs qualités définis,
- Définir les axes d'amélioration et objectifs qualité pour l'année suivante.

Cette enquête de satisfaction concerne l'activité Familles :

- ❖ Secteur de Paris,
- ❖ Secteur de Seine et Marne,
- ❖ Secteur des Yvelines,
- ❖ Secteur de l'Essonne,
- ❖ Secteur de Seine Saint Denis,
- ❖ Secteur du Val d'Oise.

Les questionnaires ont été envoyés à tous les usagers par e-mails, ayant bénéficié d'interventions entre janvier 2024 et septembre 2024.

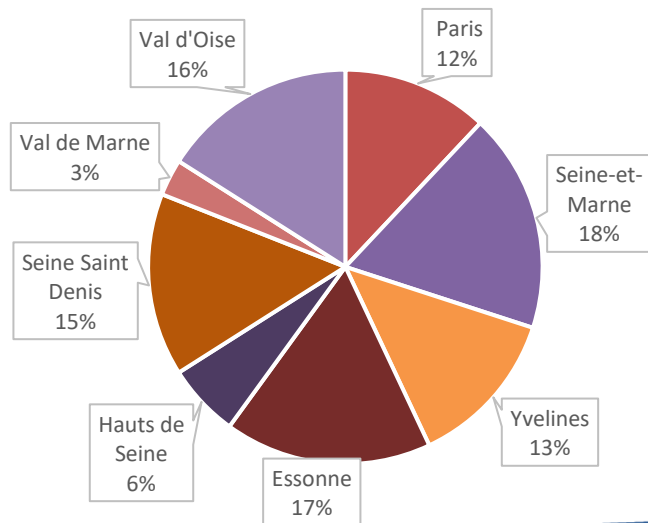
Déroulement et retours de l'enquête

- En octobre 2024, nous avons sondé 1539 bénéficiaires par mail.
- 2 relances ont été faites auprès des bénéficiaires pour lesquels les mails restaient non ouverts ou non lus.
- Les résultats ont été clôturés le 31 décembre 2024.
- Sur 1539 questionnaires envoyés, nous avons obtenu 226 retours, soit un taux de retour de 15%.
- En 2023, le taux de retour était de 11%.

Taux de retour des questionnaires

Départements	Nombres d'envois	Nombres de retours	%
75	176	27	15%
77	247	40	16%
78	178	30	17%
91	214	38	18%
92	103	13	13%
93	294	35	12%
94	41	6	15%
95	286	37	13%

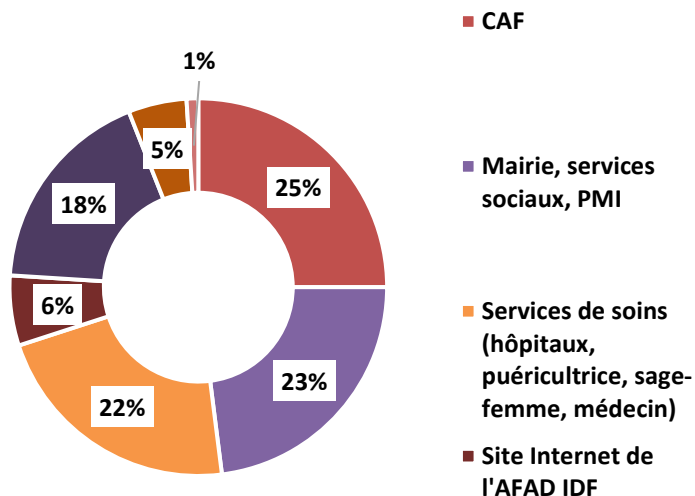
Département des répondants :



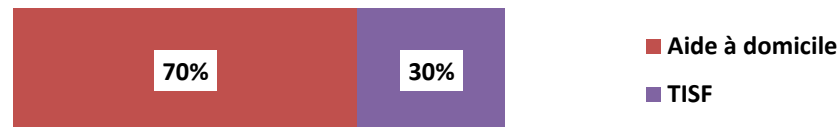
Les habitants de l'Essonne sont proportionnellement les plus nombreux à répondre à l'enquête suivis des Parisiens (18%)

Prescripteurs et type d'intervenants

Comment avez-vous connu l'AFAD IDF ?

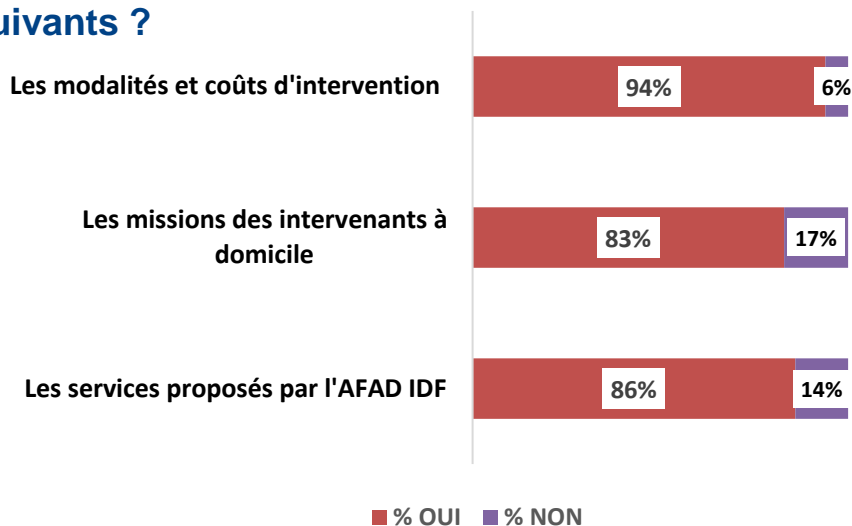


Quelle est la profession de l'intervenant à domicile ?



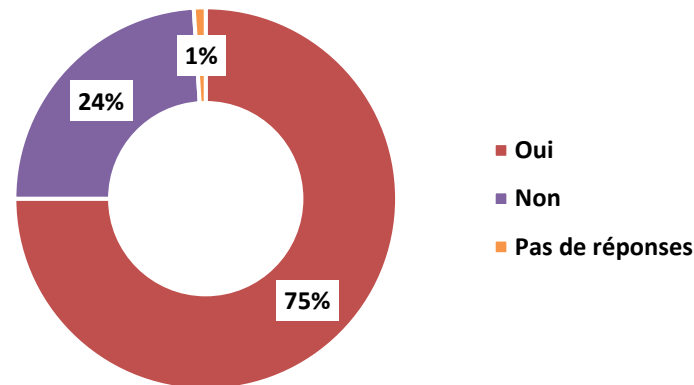
Informations sur les activités de l'AFAD IDF

Selon vous, l'information que notre service vous a transmise a-t-elle été claire sur les points suivants ?



En moyenne, 88% des bénéficiaires ont exprimé leur satisfaction sur la clarté de nos informations

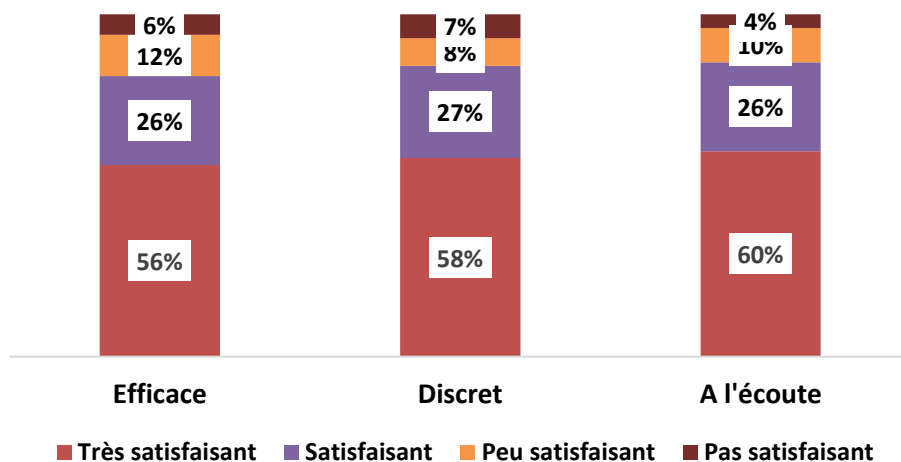
Des objectifs d'intervention ont-ils été déterminés ?



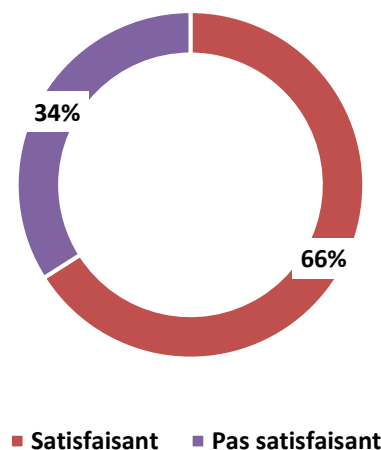
Pour 75% des personnes interrogées, des objectifs ont été déterminés

Organisation et qualité des prestations

Comment avez-vous perçu l'intervenant ?



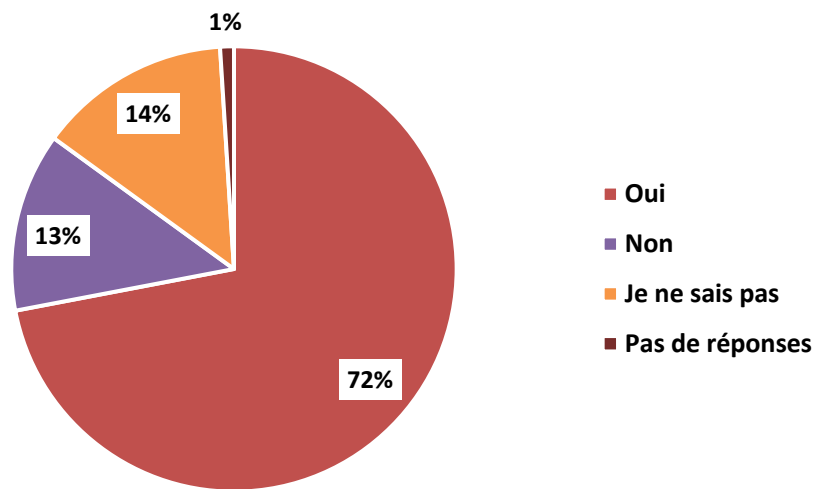
S'il y a eu des remplacements, comment jugez-vous la gestion de ces remplacements ?



En moyenne 84% des bénéficiaires sont satisfaits du professionnalisme des intervenants à domicile
66% sont satisfaits de la gestion des remplacements

Satisfaction globale

Recommanderiez-vous l'AFAD IDF à votre entourage ?



72% des bénéficiaires recommandent l'AFAD IDF à leur entourage