

2023

Bilan de l'enquête de satisfaction



AXION SERVICES

01/01/2023



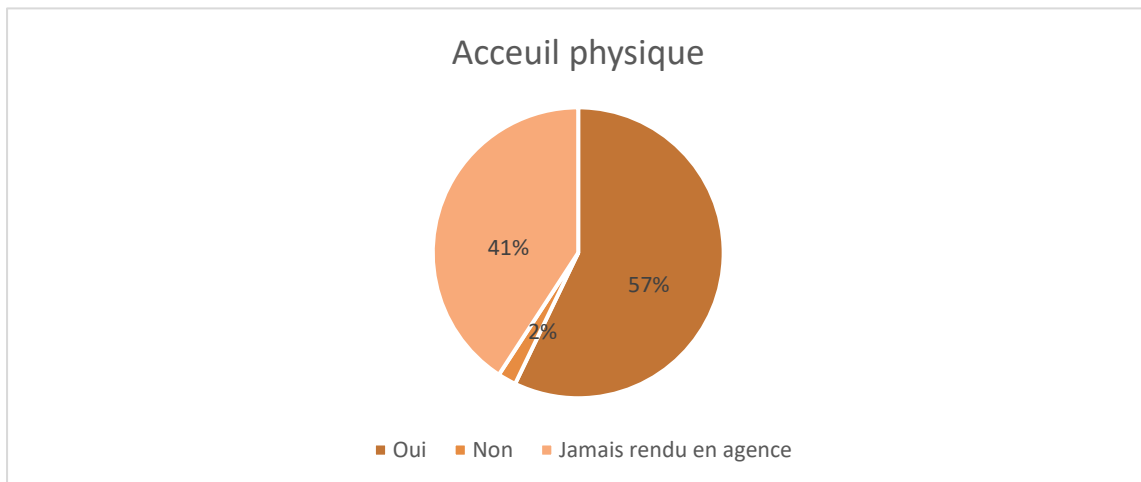
BILAN GENERAL DE L'ENQUETE DE SATISFACTION ANNUELLE

Le jeudi 6 mars 2024 a eu lieu une édition des enquêtes de satisfaction. Elles ont été distribuées par les intervenants.

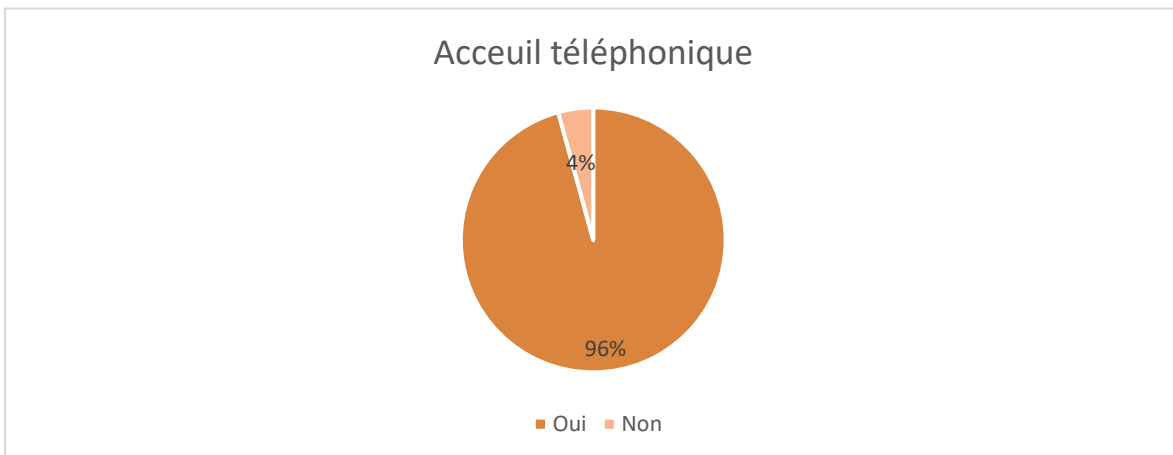
- En tout **90** enquêtes ont été éditées.
- Sur les 90 enquêtes transmis, 50 enquêtes nous ont été retournées complétés.

1. L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE :

Satisfaction de l'accueil physique en agence :

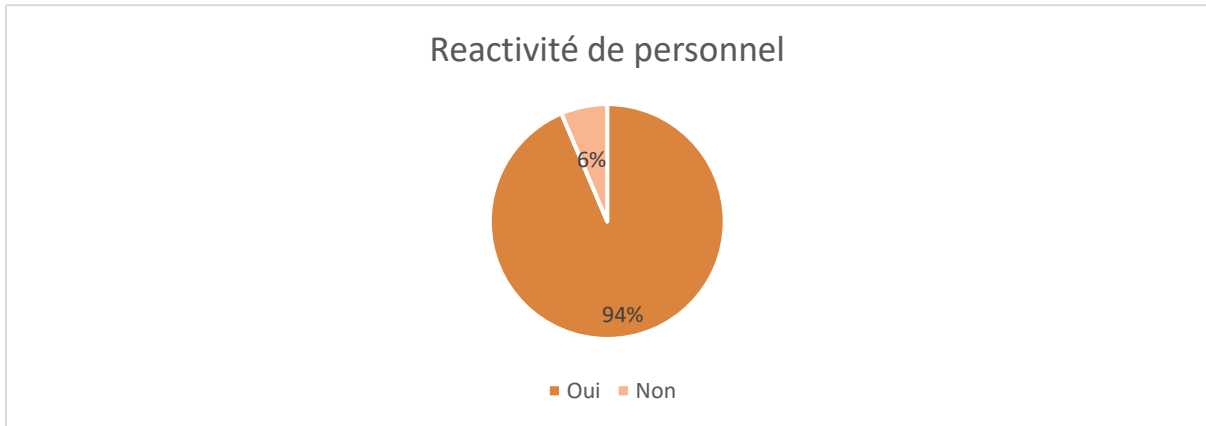


Satisfaction de l'amabilité de notre accueil téléphonique aux heures d'ouverture :

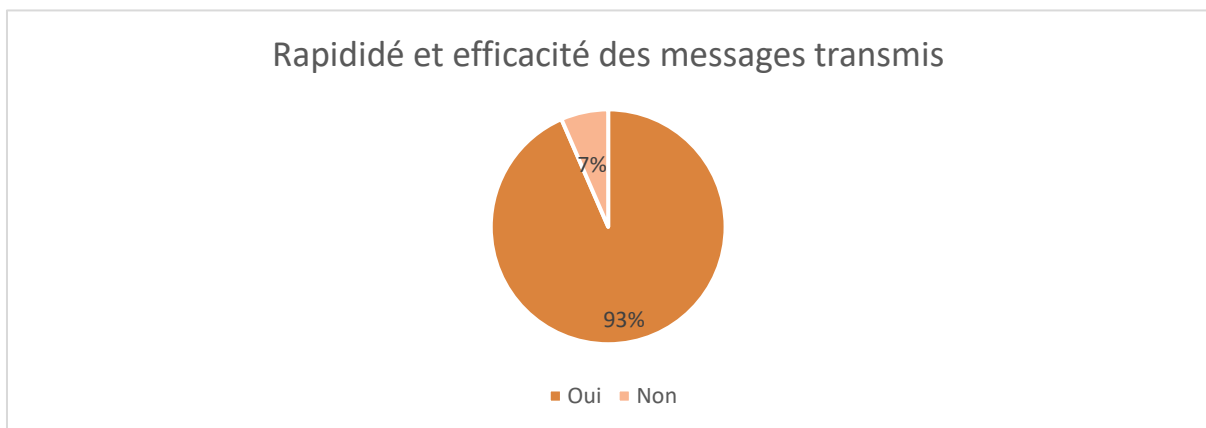




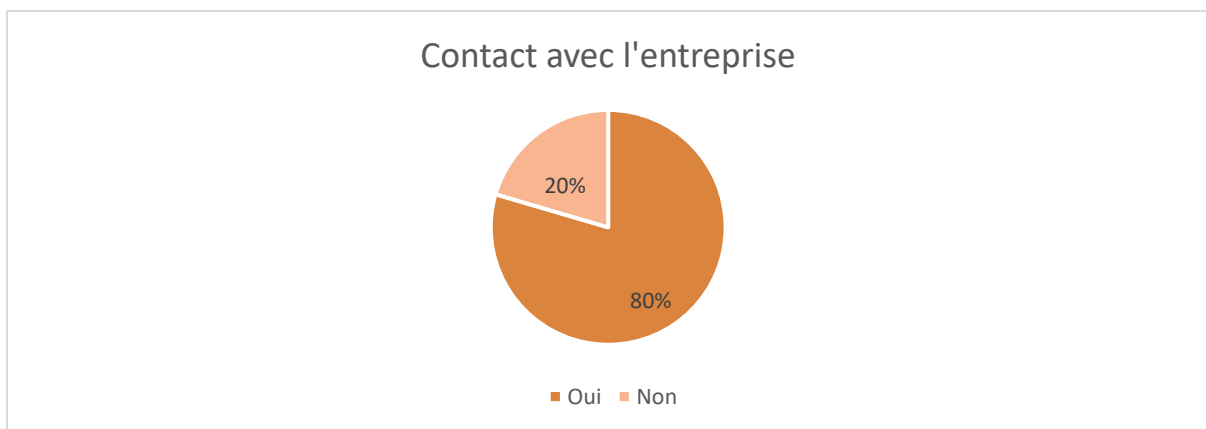
Le personnel administratif est-il disponible et réactif :



Satisfaction de la rapidité et l'efficacité des messages transmis :

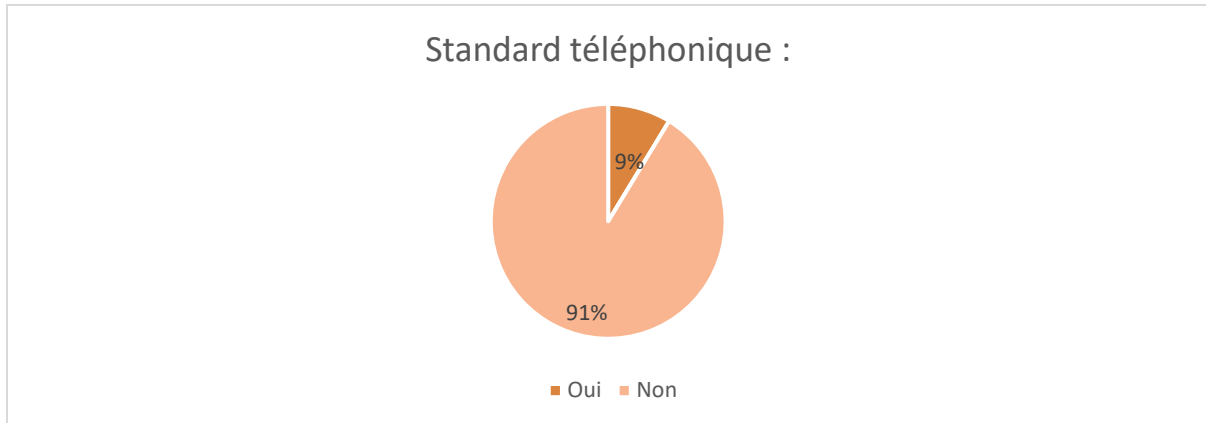


Les contacts avec Axion sont suffisamment fréquents :

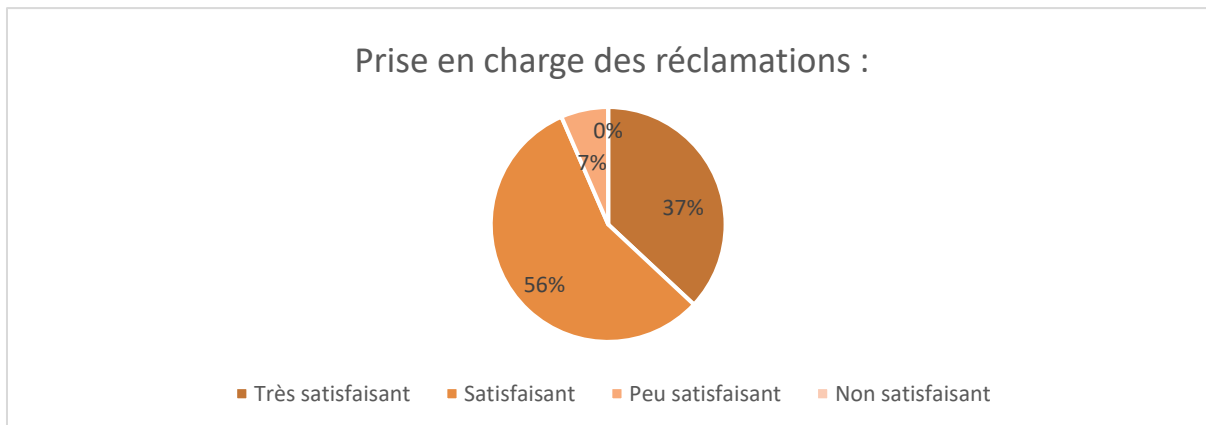




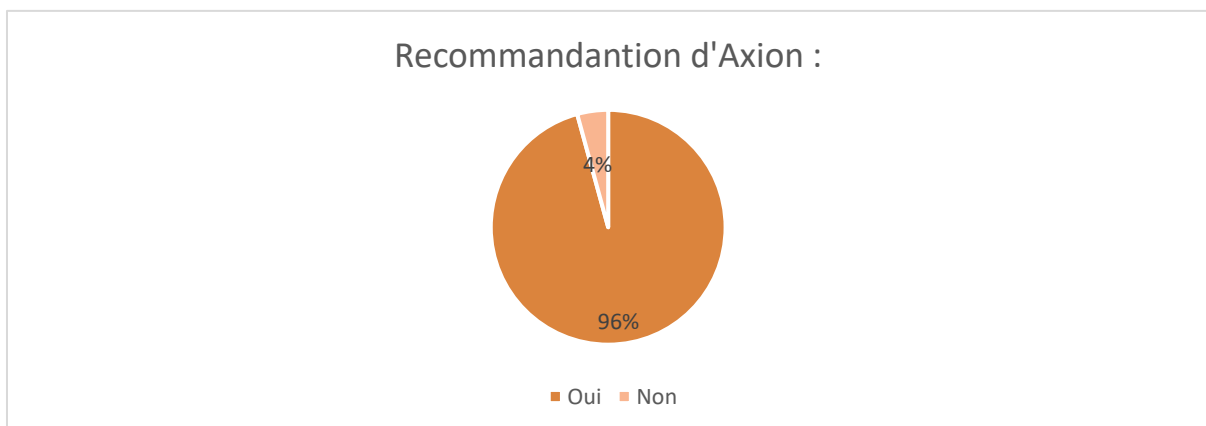
Rencontrez-vous des difficultés pour joindre le standard téléphonique :



Satisfaction de la prise en charge en cas de réclamation éventuelle :



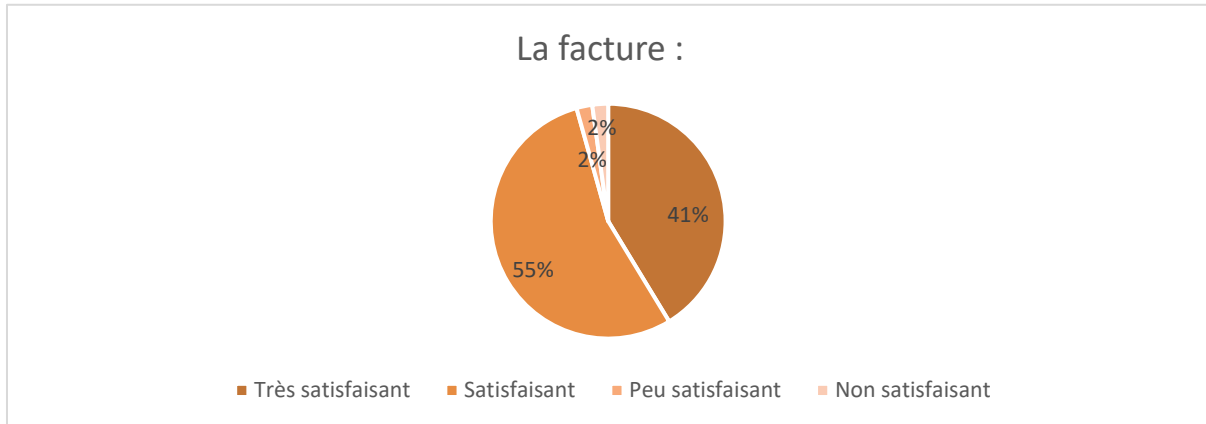
Recommandation des services de l'entreprise :



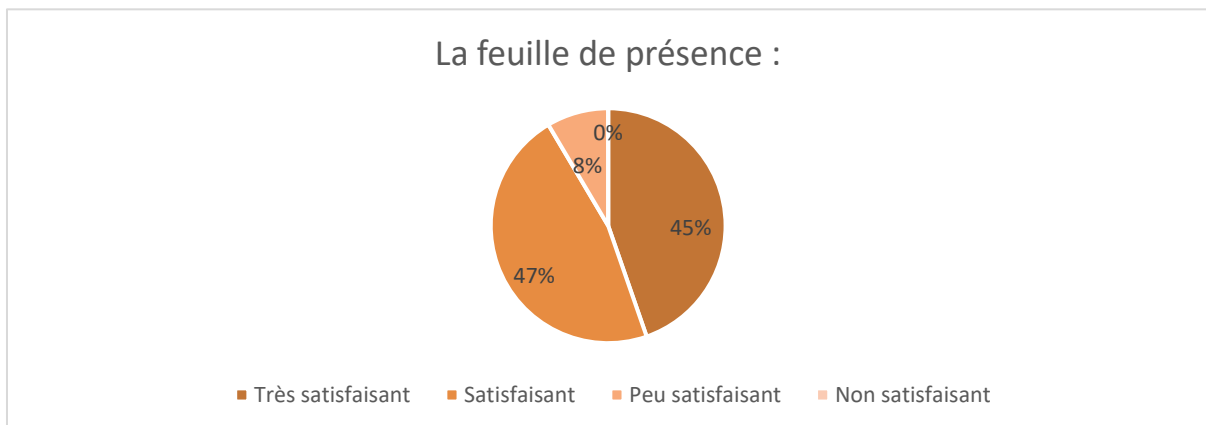


2. LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS SUITE AU CHANGEMENT DE LOGICIEL :

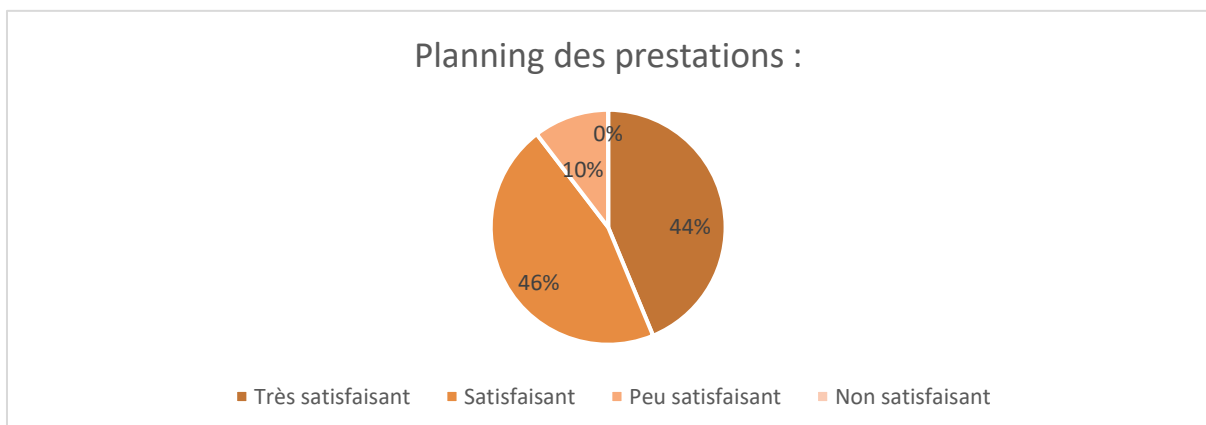
La présentation de la facture :



La présentation de la feuille de présence :



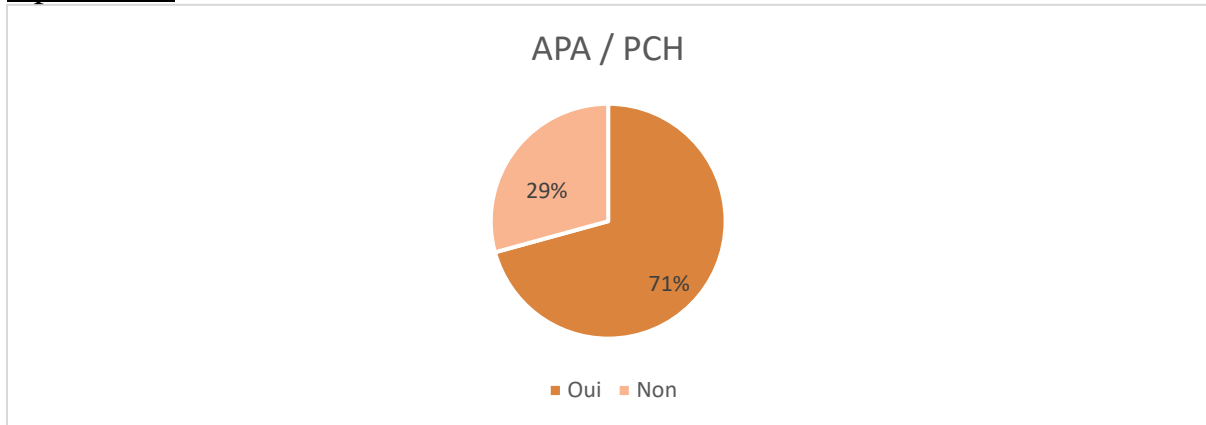
La présentation du planning des prestations :



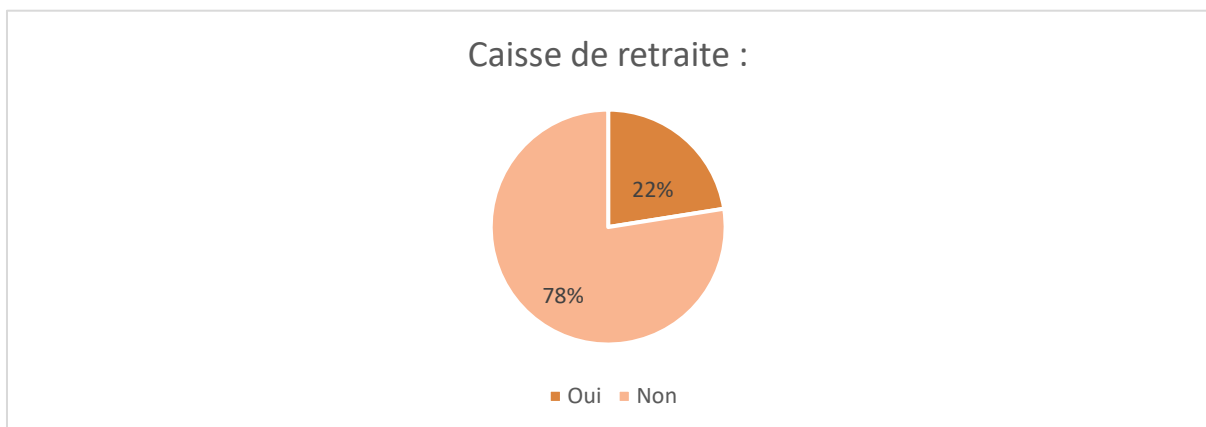


3. LES POSSIBILITE DE FINANCEMENT :

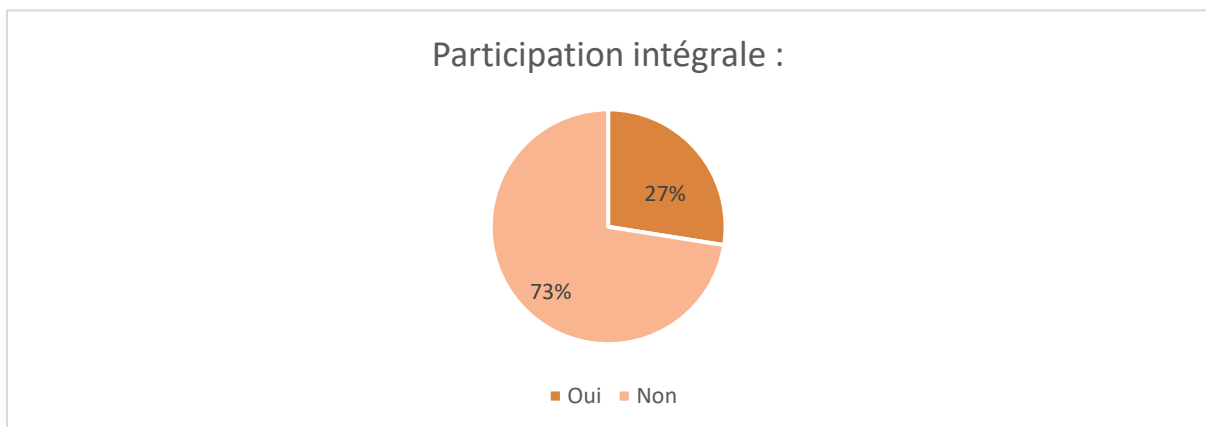
Apa / Pch :



Caisses de retraite :

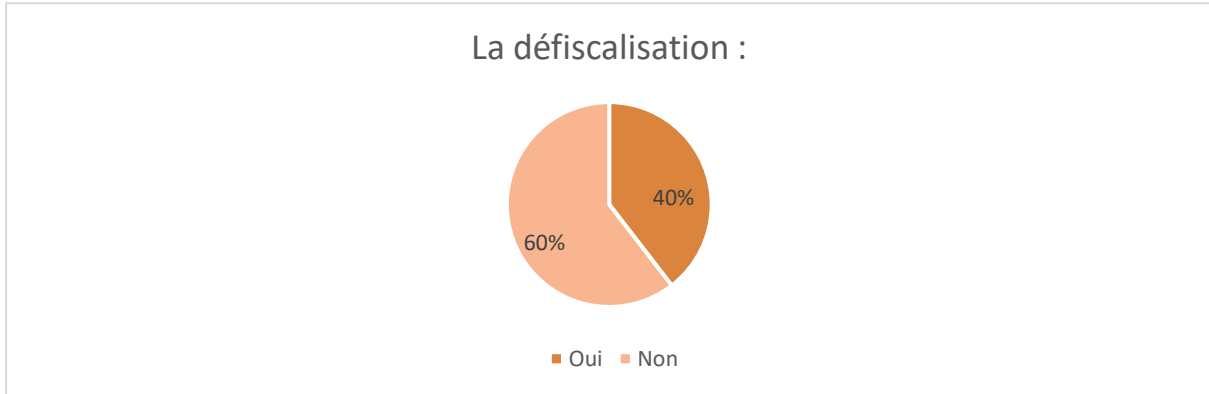


Participation intégrale :

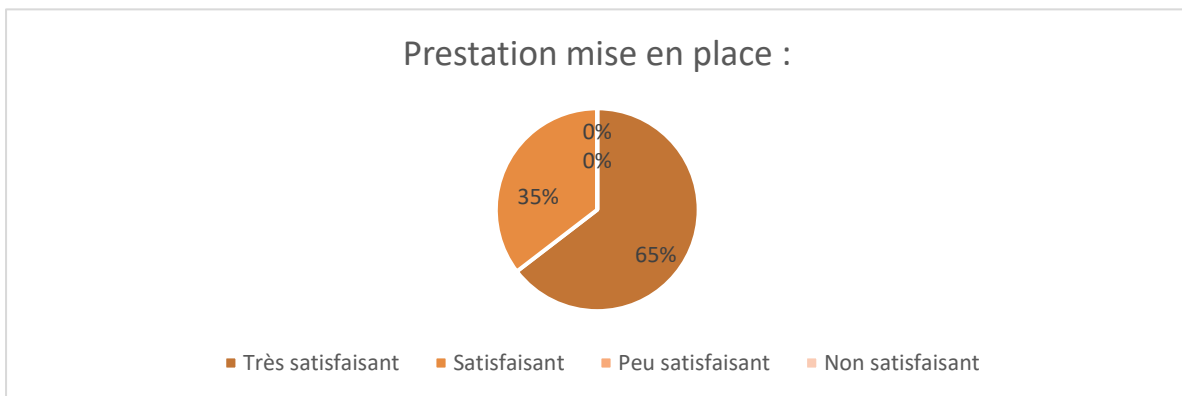




La défiscalisation :

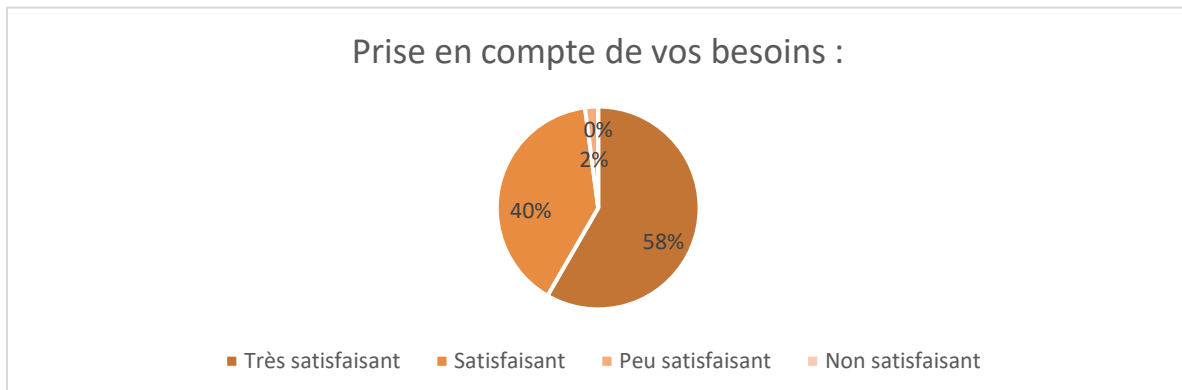


4. QUE PENSEZ-VOUS DES PRESTATIONS MISE EN PLACE CHEZ VOUS :



5. QUE PENSEZ-VOUS DU SERVICE APPORTE PAR AXION :

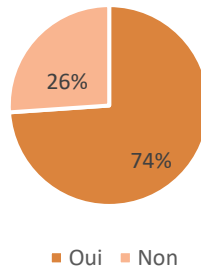
La prise en compte de vos besoins :





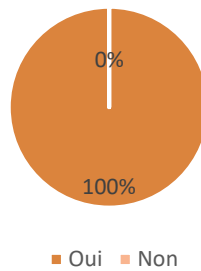
En cas d'absence d'un intervenant, est-ce que Axion Services a su vous proposer une solution de remplacement :

Solution de remplacement :



Le service en général est-il conforme aux engagements initiaux :

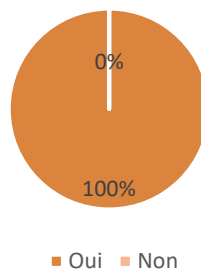
Engagements d'Axion :



6. QUELLE APPRECIATION PORTEZ-VOUS SUR LES INTERVENANTS :

Votre intimité et votre environnement est-il respecté :

Votre intimité :





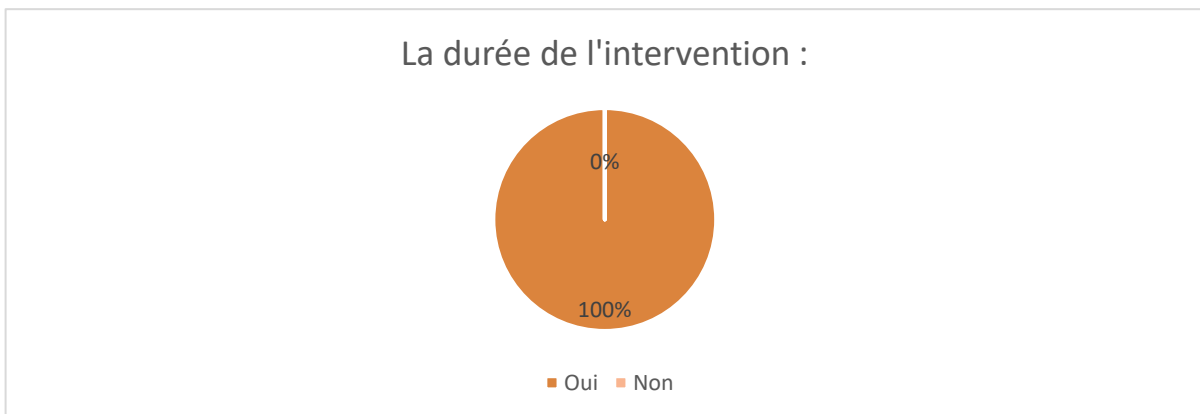
Sont-ils (elles) suffisamment disponibles :



Sont-ils (elles) ponctuels(les) :

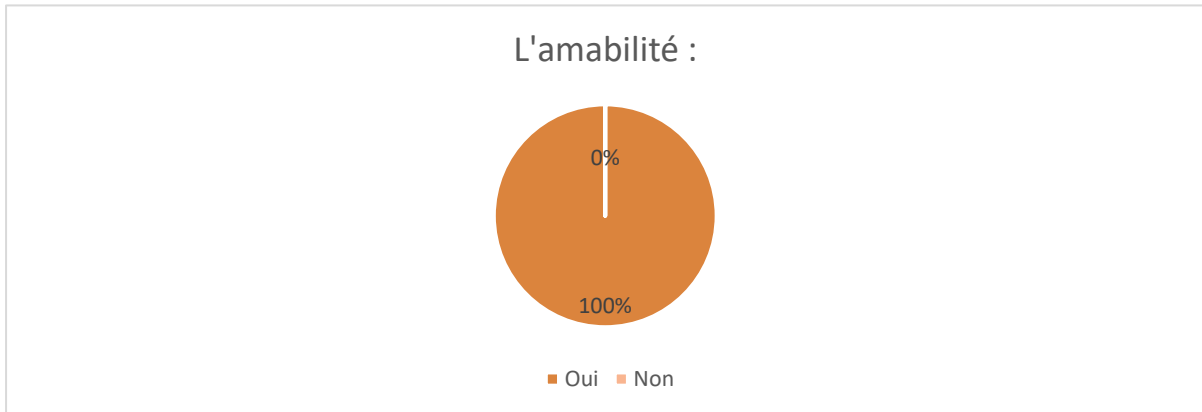


Respectent-t-ils (elles) la durée d'intervention prévue :





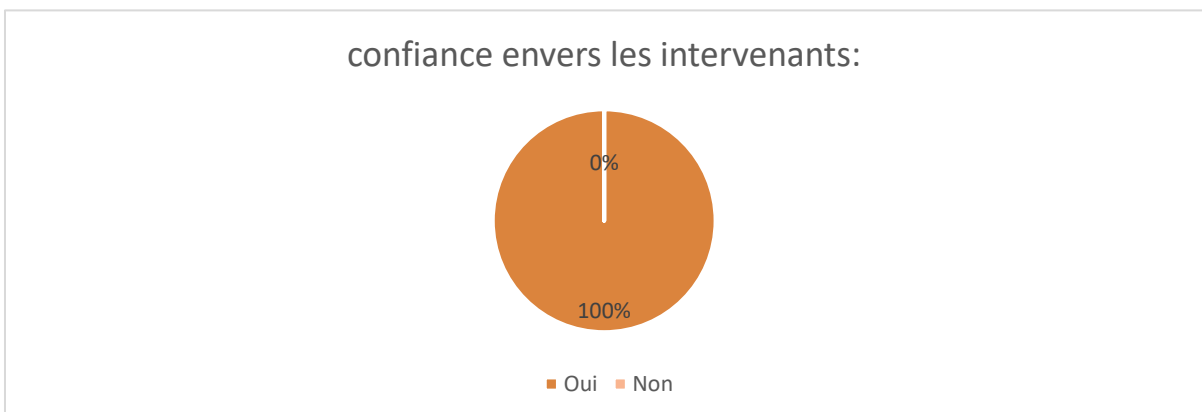
Sont-ils (elles) aimables :



Les produits ménagers sont-ils correctement utilisés :

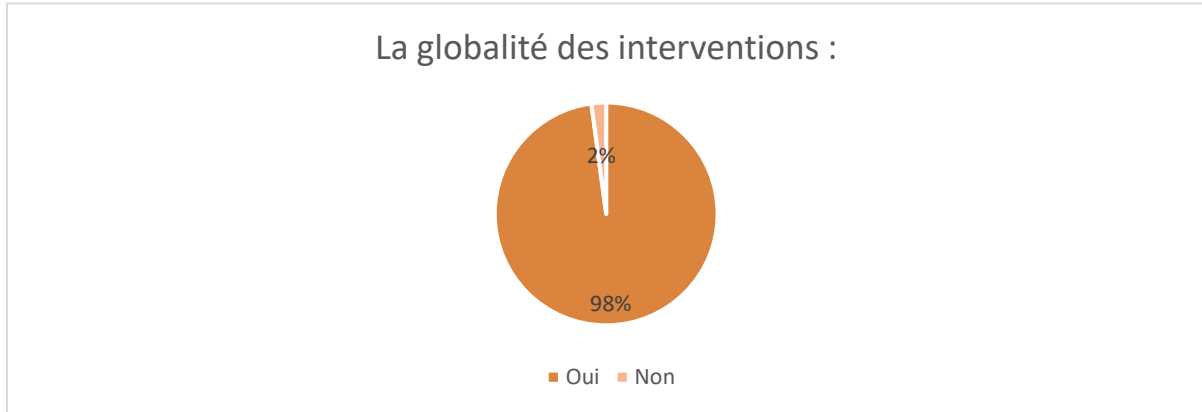


Avez-vous confiance en vos intervenants(es) :

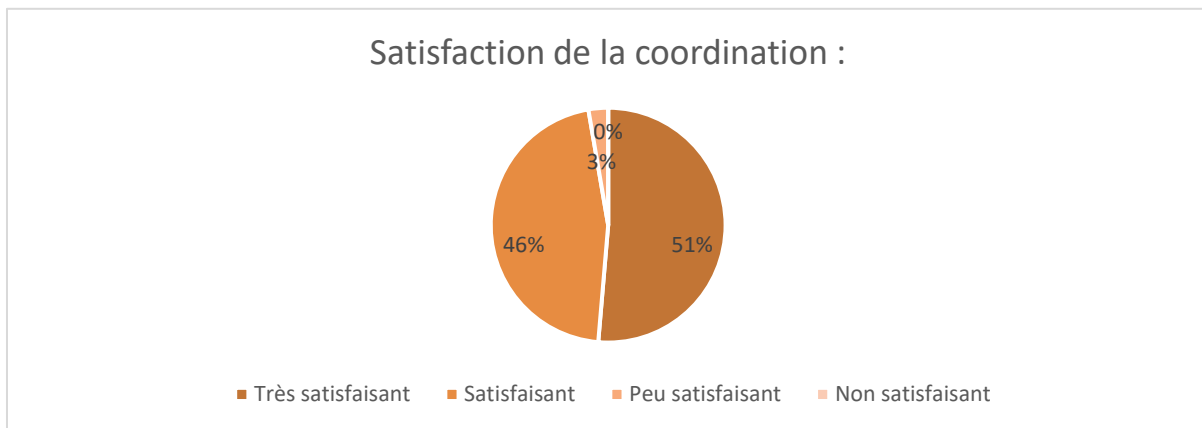




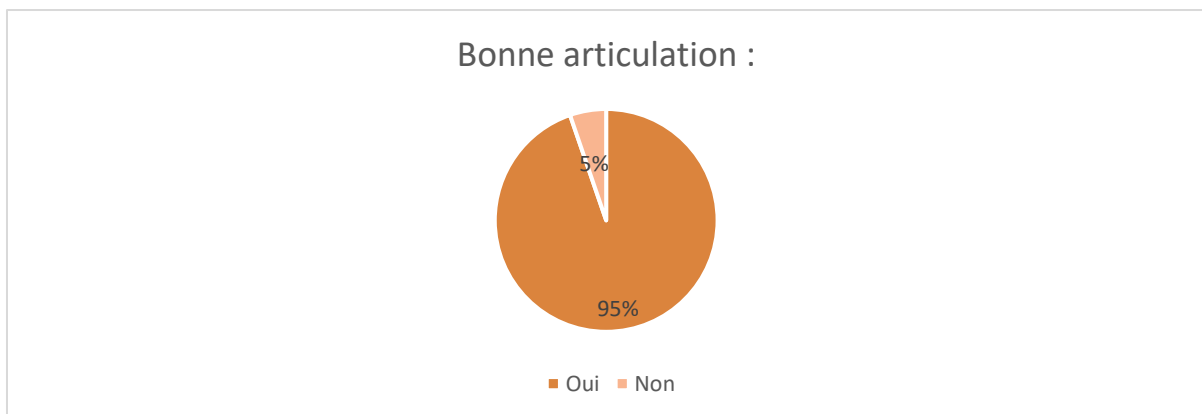
Etes-vous satisfait(e) de la globalité des interventions :



7. ETES-VOUS SATISFAIT DE LA COORDINATION DE NOS SERVICES AVEC LES AUTRES INTERVENANTS :



8. DIRIEZ-VOUS QU'IL Y A UNE BONNE ARTICULATION ENTRE LES INTERVENANTS ET VOS BESOINS :





9. NOTE D'AXION SERVICES A LA PERSONNES :

Note de satisfaction en général : 8.78 / 10

Pour cette édition 2023, les enquêtes de satisfaction envoyées par AXION ont été globalement bien perçues.

Nous constatons que des commentaires ont été laissés par la plupart des bénéficiaires afin de nous faire part de leurs remarques positives et/ou des remarques de dysfonctionnement concernant nos services.

Ces éléments précis et liés à des points spécifiques vont nous permettre de mettre en place des actions visant à corriger et à réduire le nombre d'insatisfactions liées à ces éléments.

Nous remarquons qu'une grande majorité des bénéficiaires sont très satisfait du personnel.

