

2025

Bilan de l'enquête de satisfaction



AXION SERVICES

07/03/2025

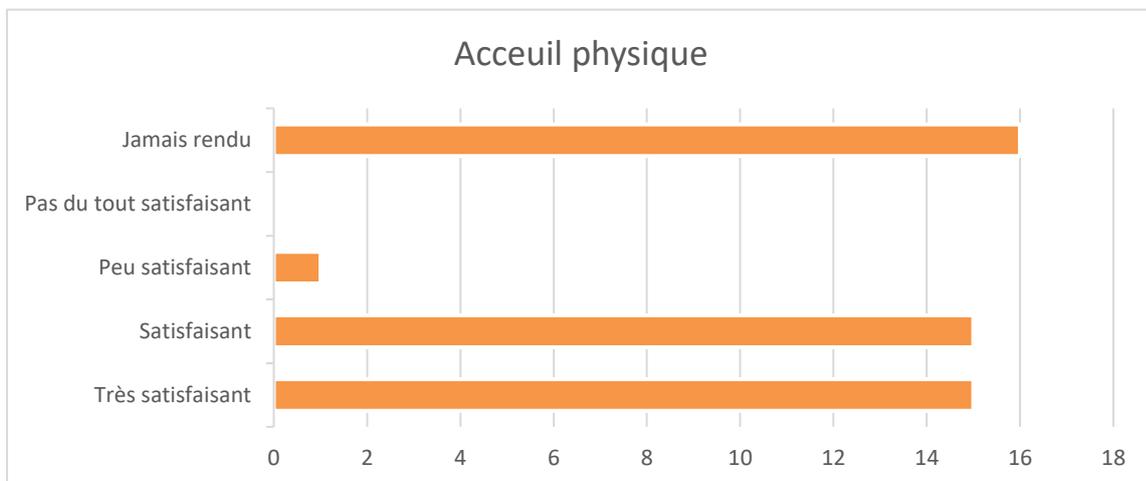
BILAN GENERAL DE L'ENQUETE DE SATISFACTION ANNUELLE

Le 04 février 2025 a eu lieu une édition des enquêtes de satisfaction. Elles ont été distribuées par les intervenants.

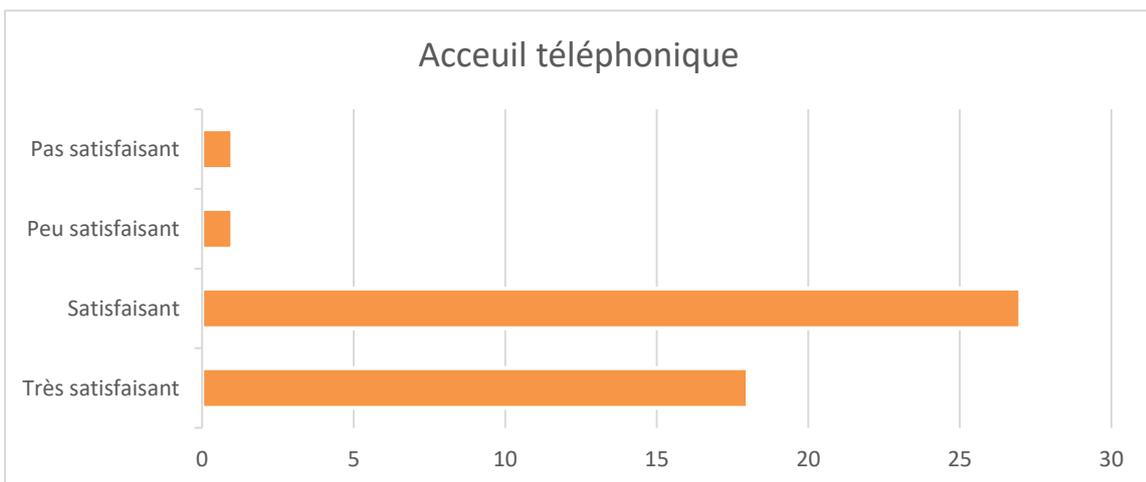
- En tout 90 enquêtes ont été éditées.
- Sur les 90 enquêtes transmis, 47 enquêtes nous ont été retournées complétées.

1. L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE :

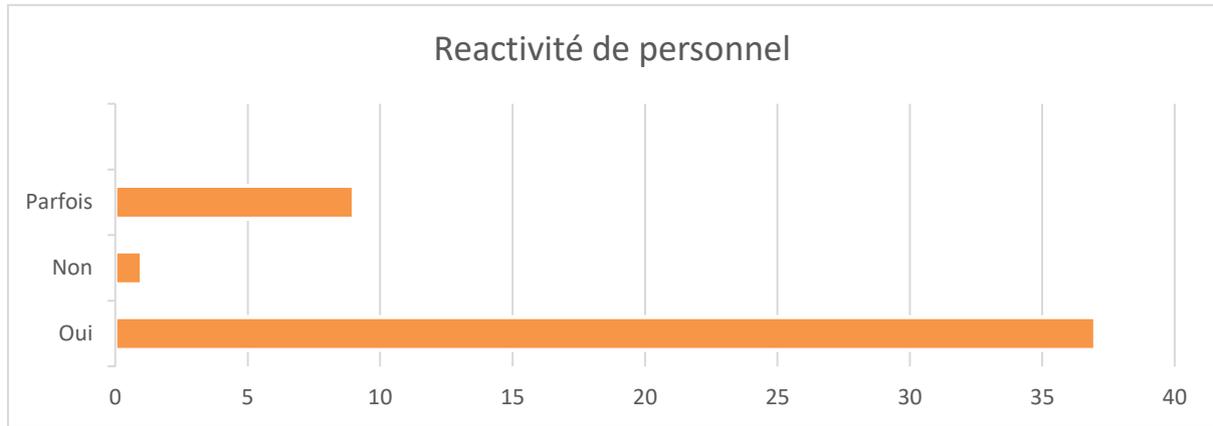
Satisfaction de l'accueil physique en agence :



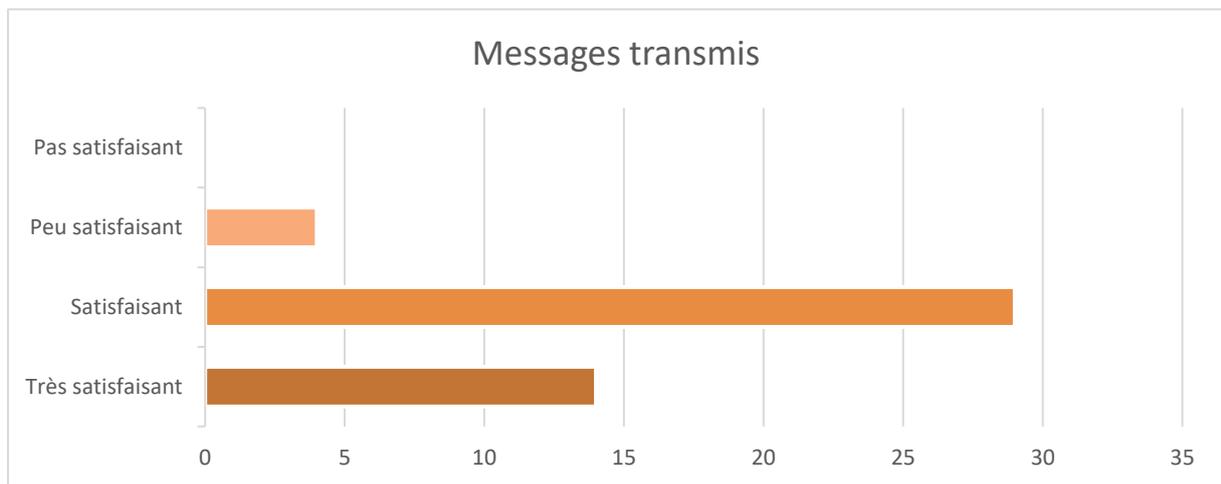
Satisfaction de l'amabilité de notre accueil téléphonique aux heures d'ouverture :



Le personnel administratif est-il disponible et réactif :



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



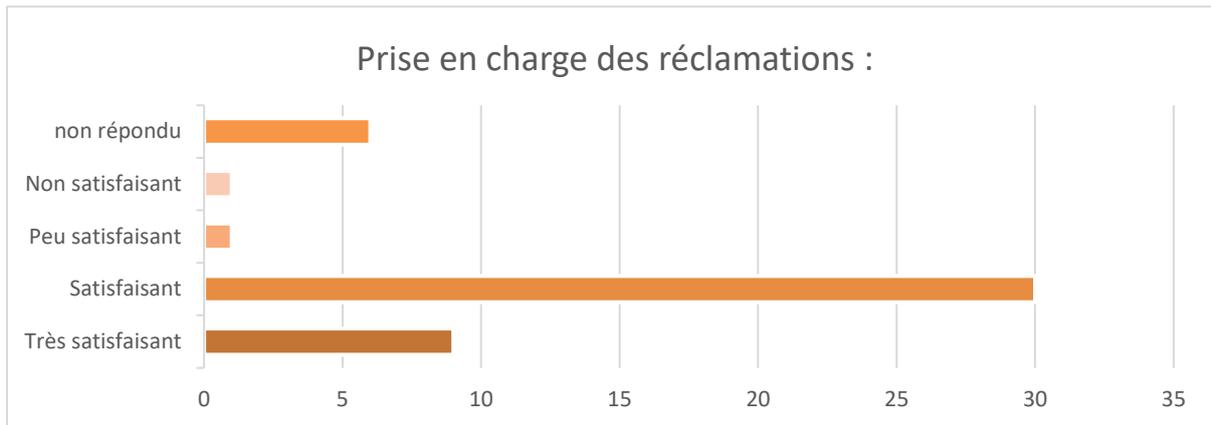
Les contacts avec Axion sont suffisamment fréquents :





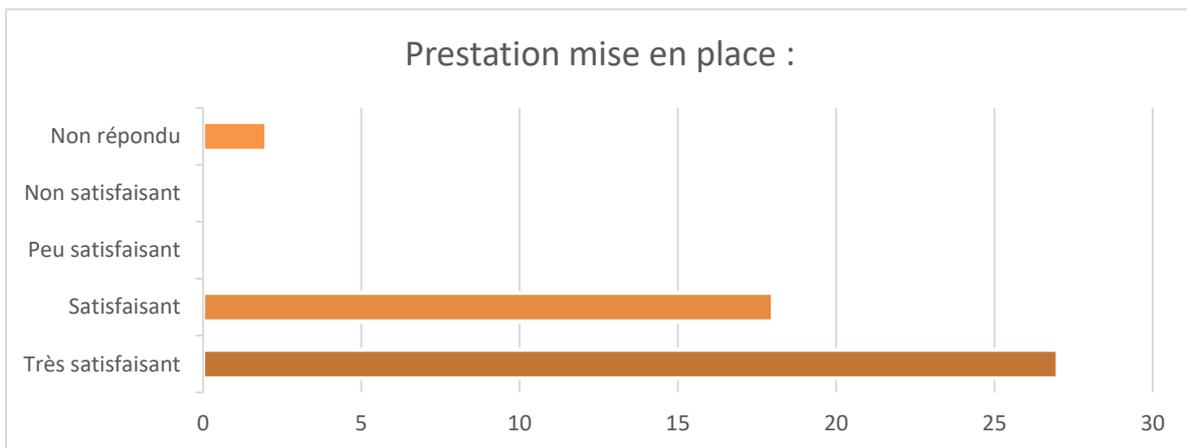
BILAN GENERAL DE L'ENQUETE DE SATISFACTION ANNUELLE

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



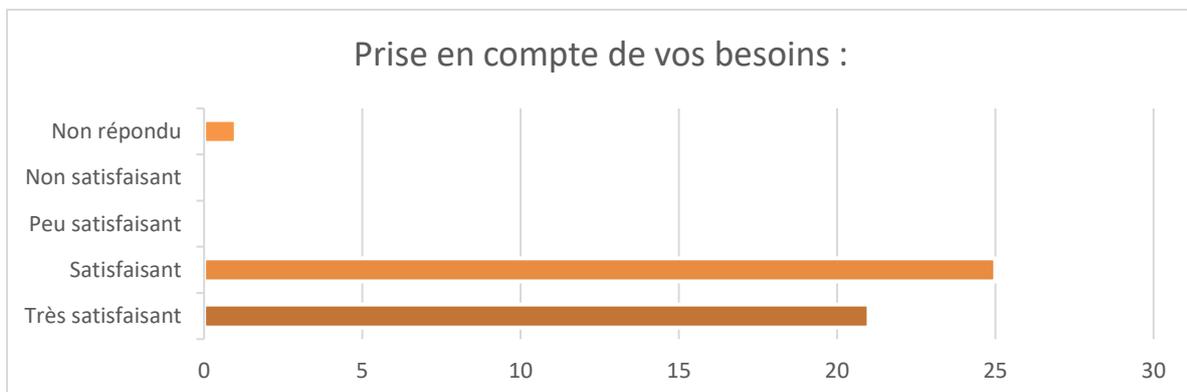
2. EVALUATION DES PRESTATIONS DE SERVICES :

Que pensez-vous des prestations de services mises en place chez vous, par rapport à vos besoins et demandes ? (Aide à l'hygiène corporelle, entretien du domicile...)



3. EVALUATION DU SERVICE D'AXION :

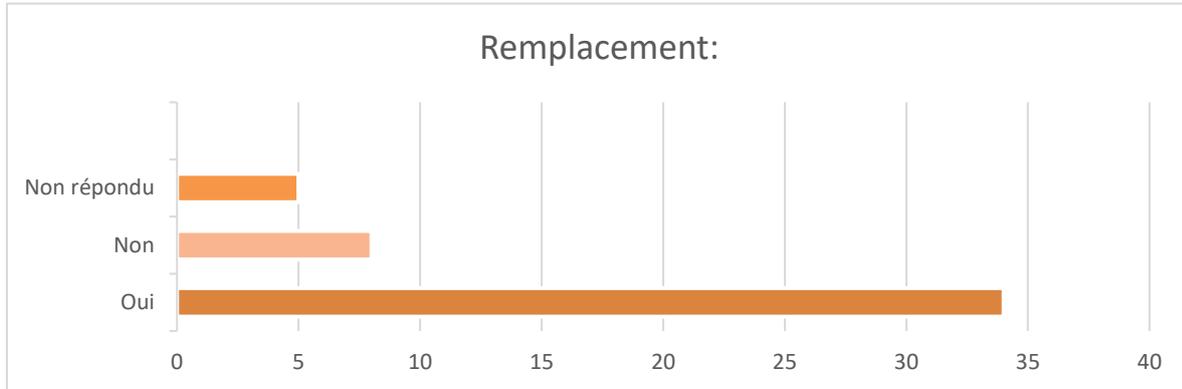
La prise en compte de vos besoins :



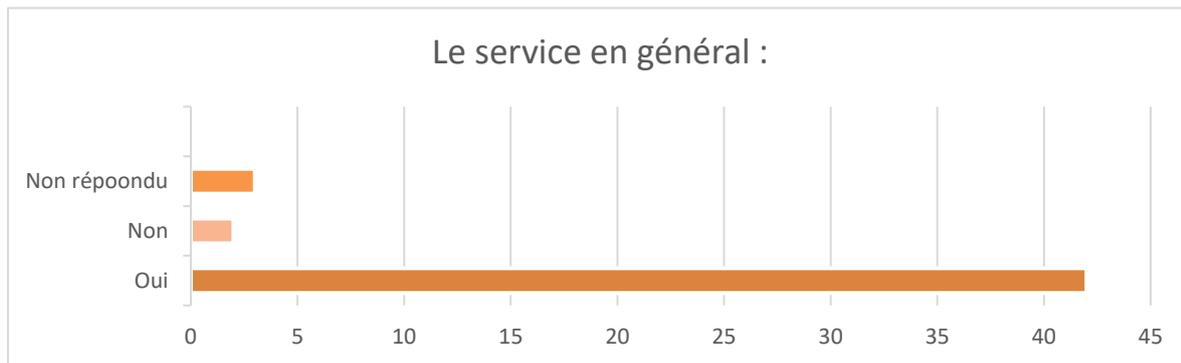


BILAN GENERAL DE L'ENQUETE DE SATISFACTION ANNUELLE

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

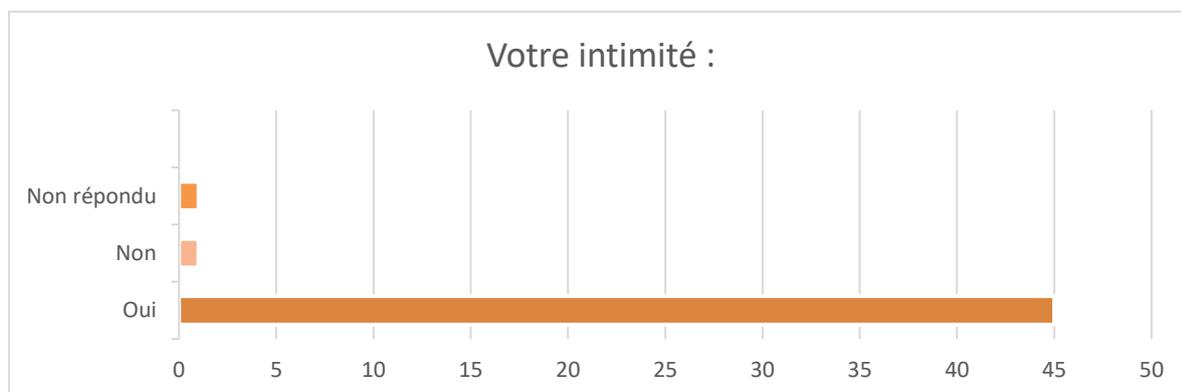


Le service en général est-il conforme aux engagements initiaux :



4. LES INTERVENANTS A DOMICILE :

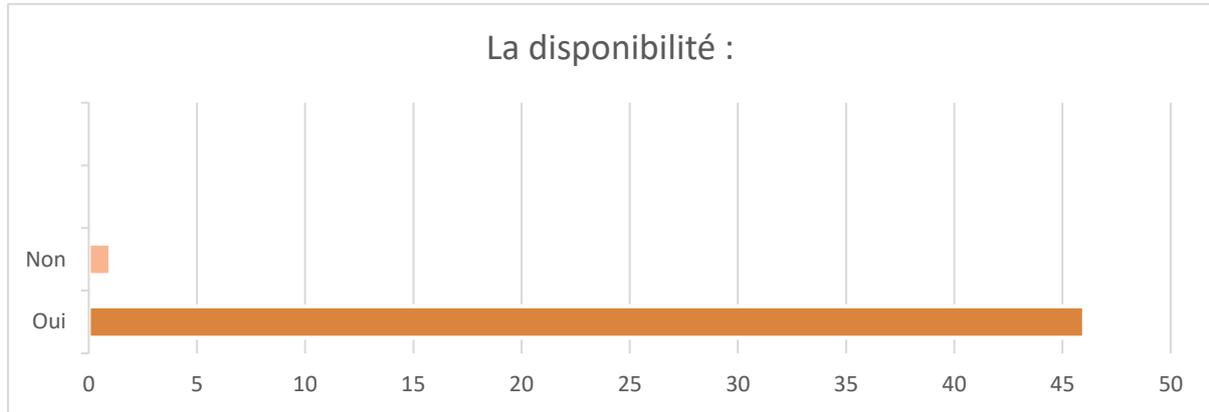
Votre intimité et votre environnement est-il respecté :



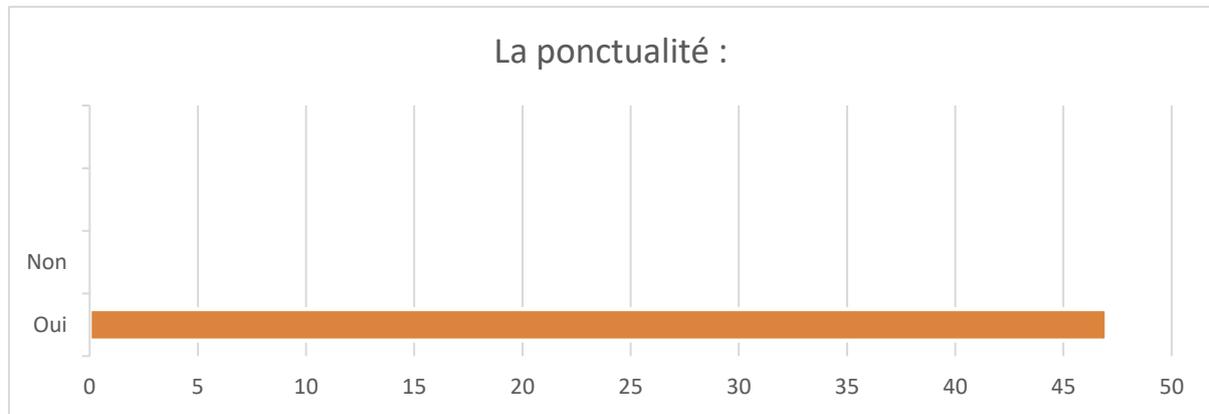


BILAN GENERAL DE L'ENQUETE DE SATISFACTION ANNUELLE

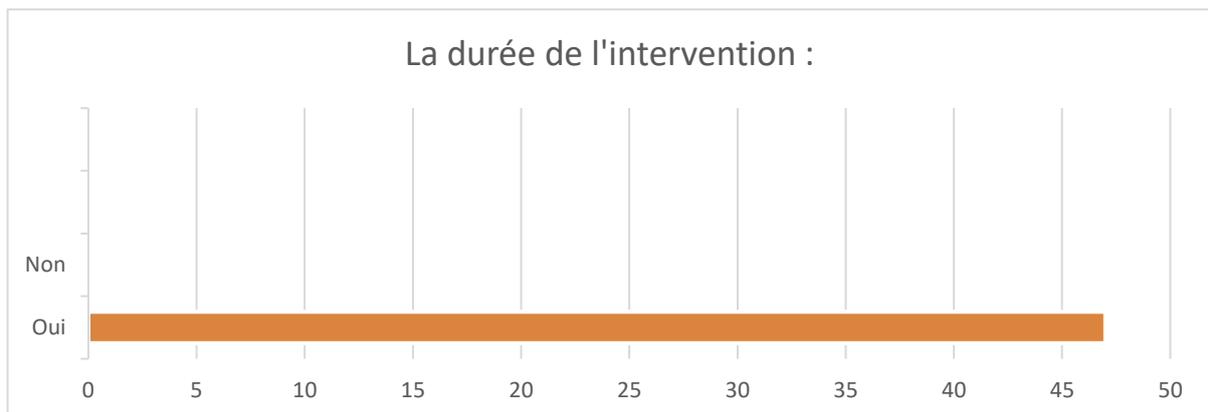
Sont-ils (elles) suffisamment disponibles :



Sont-ils (elles) ponctuels(les) :



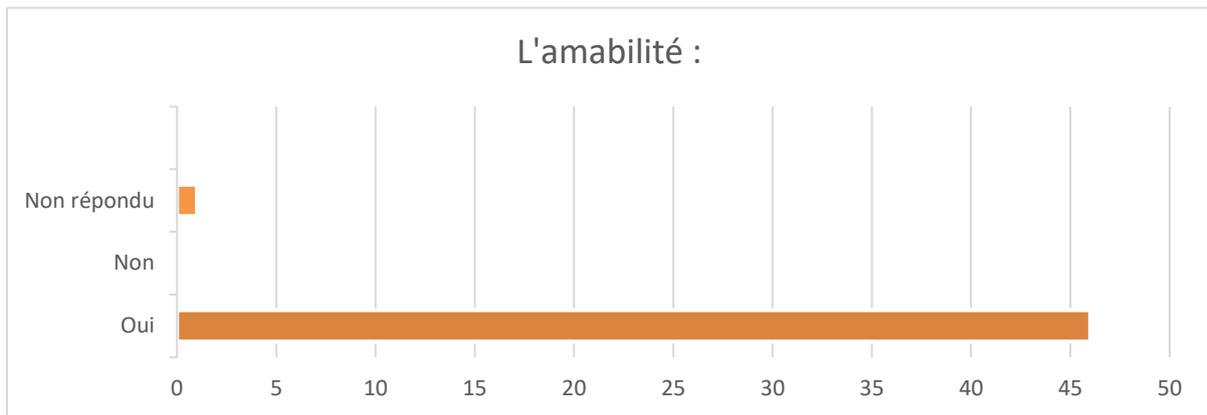
Respectent-t-ils (elles) la durée d'intervention prévue :



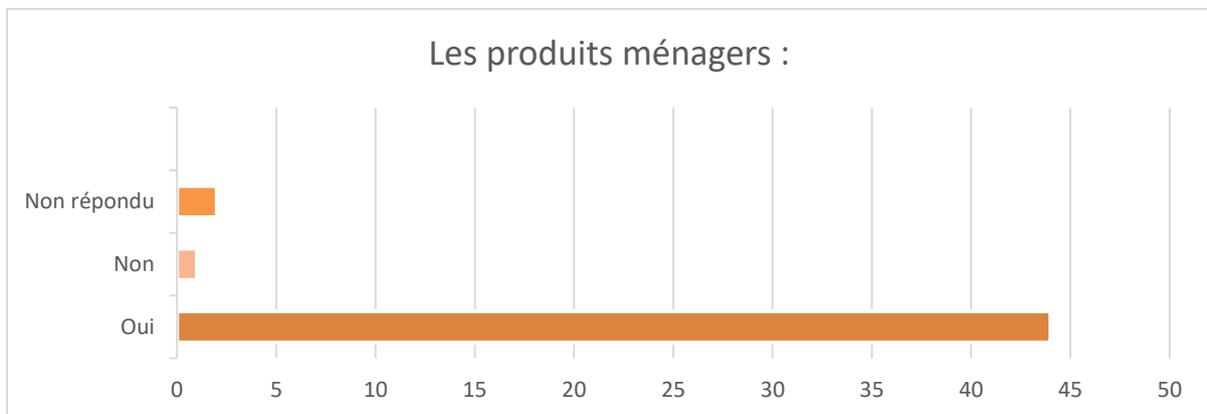


BILAN GENERAL DE L'ENQUETE DE SATISFACTION ANNUELLE

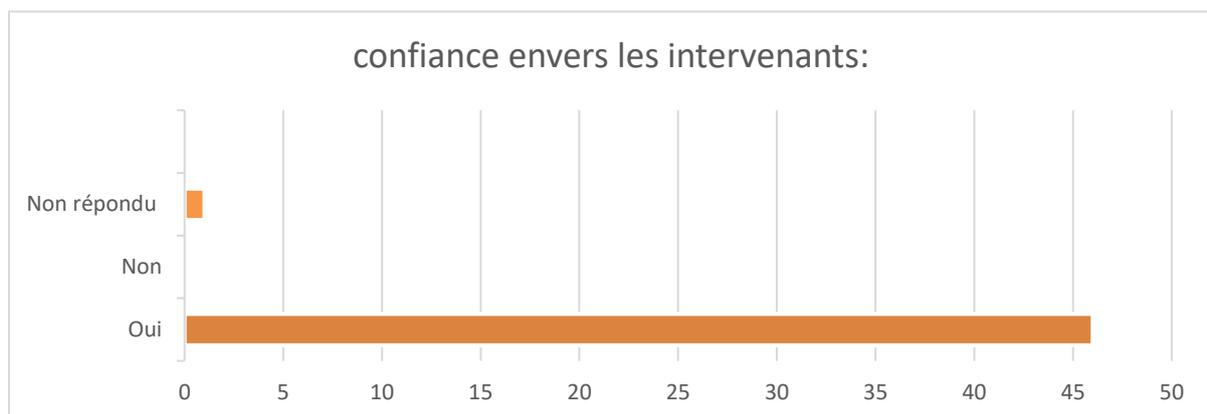
Sont-ils (elles) aimables :



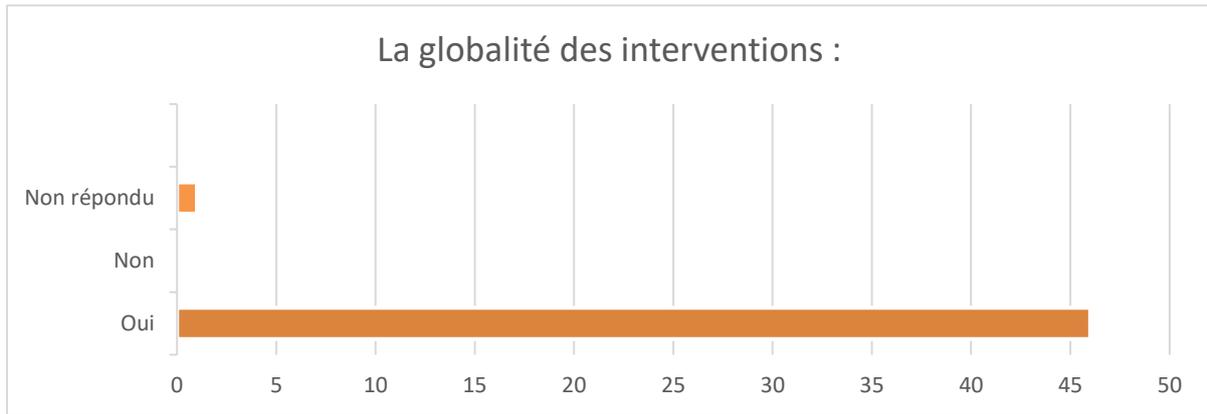
Les produits ménagers sont-ils correctement utilisés :



Avez-vous confiance en vos intervenants(es) :

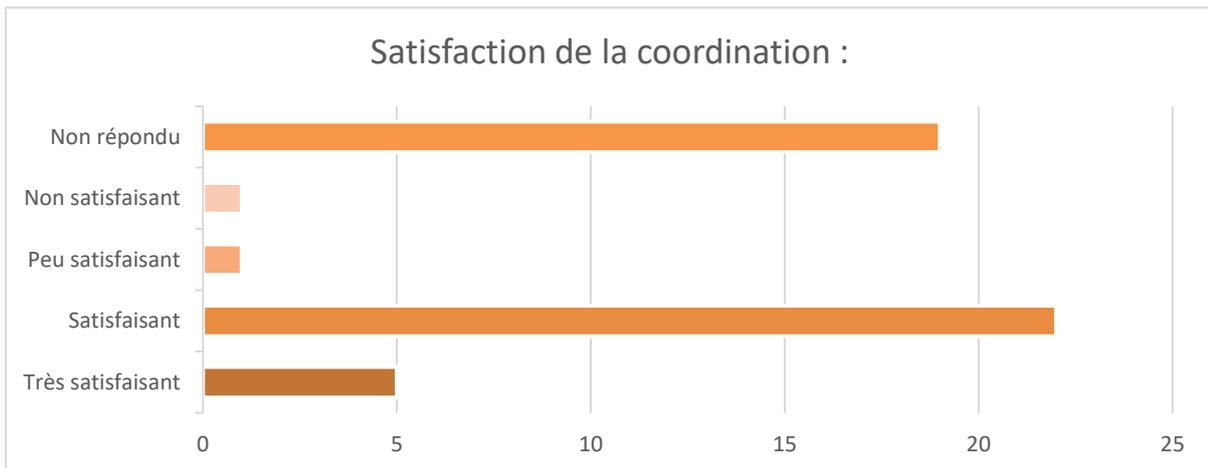


Etes-vous satisfait(e) de la globalité des interventions :

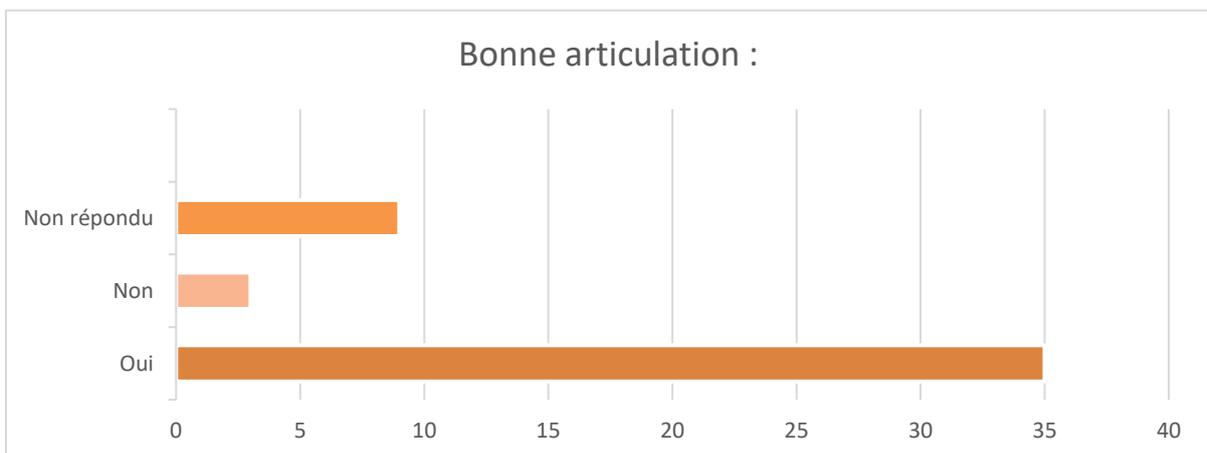


5. LA COORDINATION DES SERVICES :

Êtes-vous satisfait(e) de la coordination de nos services avec les autres intervenants (médecin, infirmière, kinésithérapeute, les familles...) ?



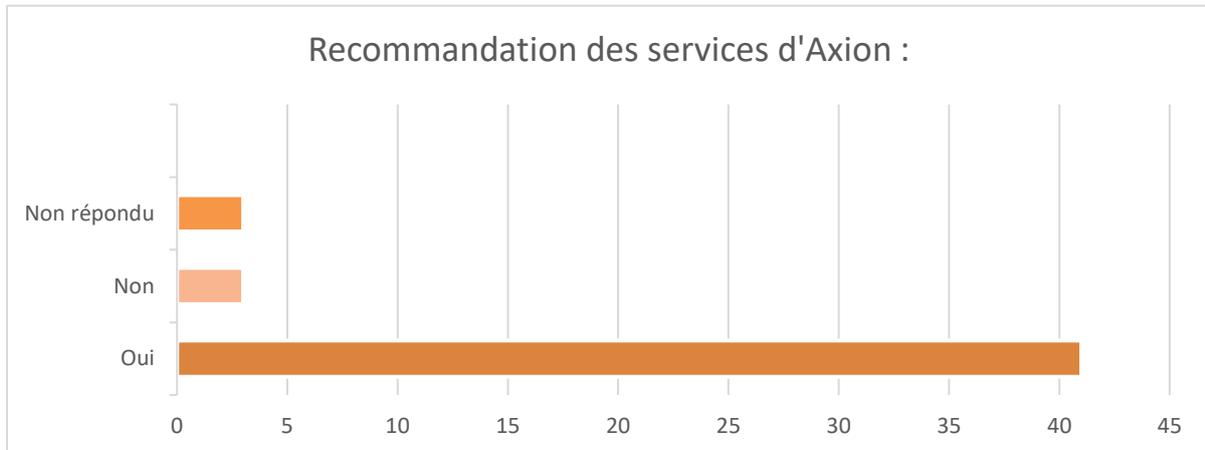
Si plusieurs intervenants(es) d'Axion viennent à votre domicile, diriez-vous qu'il y a une bonne articulation entre eux et vos besoins ?





6. NOTE D'AXION SERVICES A LA PERSONNE :

Recommanderiez-vous les services d'Axion à votre entourage ?



Note de satisfaction en général : 8.56 / 10

Pour cette édition 2025, 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 et de la qualité de nos services.

