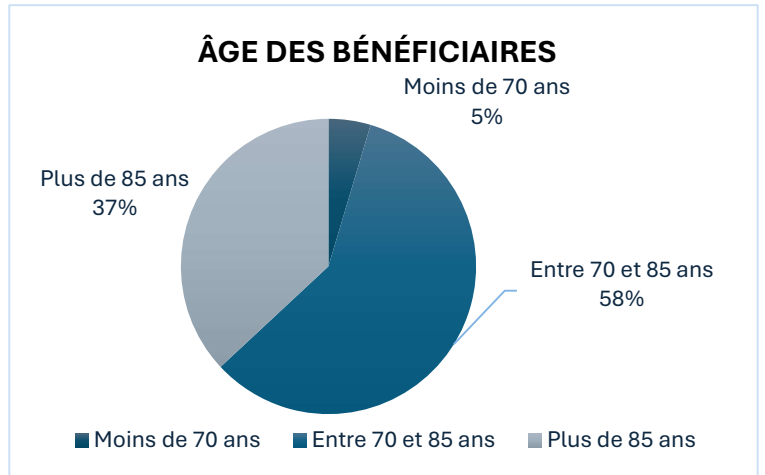
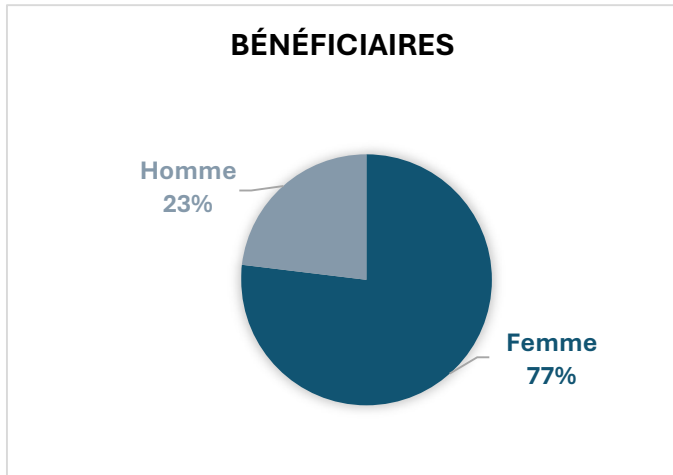


# COMPTE RENDU DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

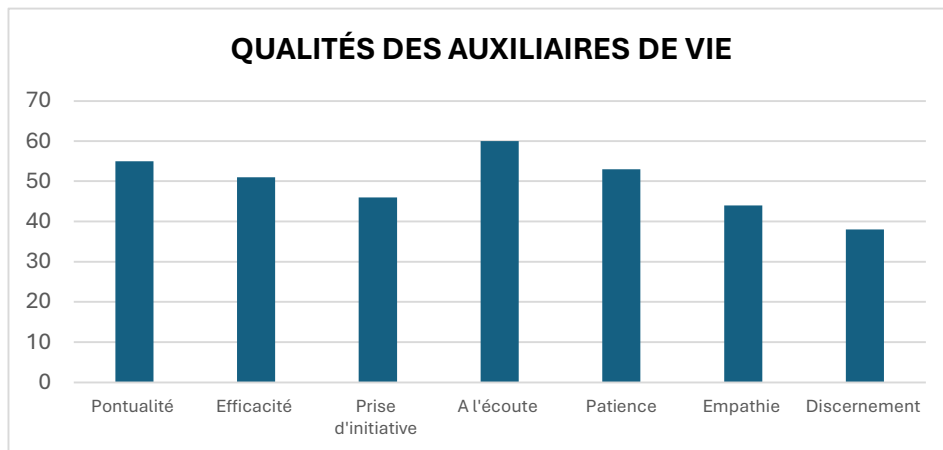
Mai 2024

Dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins de chacun, une enquête de satisfaction a été réalisée pour l'ensemble des bénéficiaires de SAVEURS DE VIE.

Les objectifs de cette enquête seront de mesurer les niveaux de satisfaction des bénéficiaires et de leur famille vis-à-vis des services rendus, de connaître leurs attentes et les motifs d'insatisfaction.

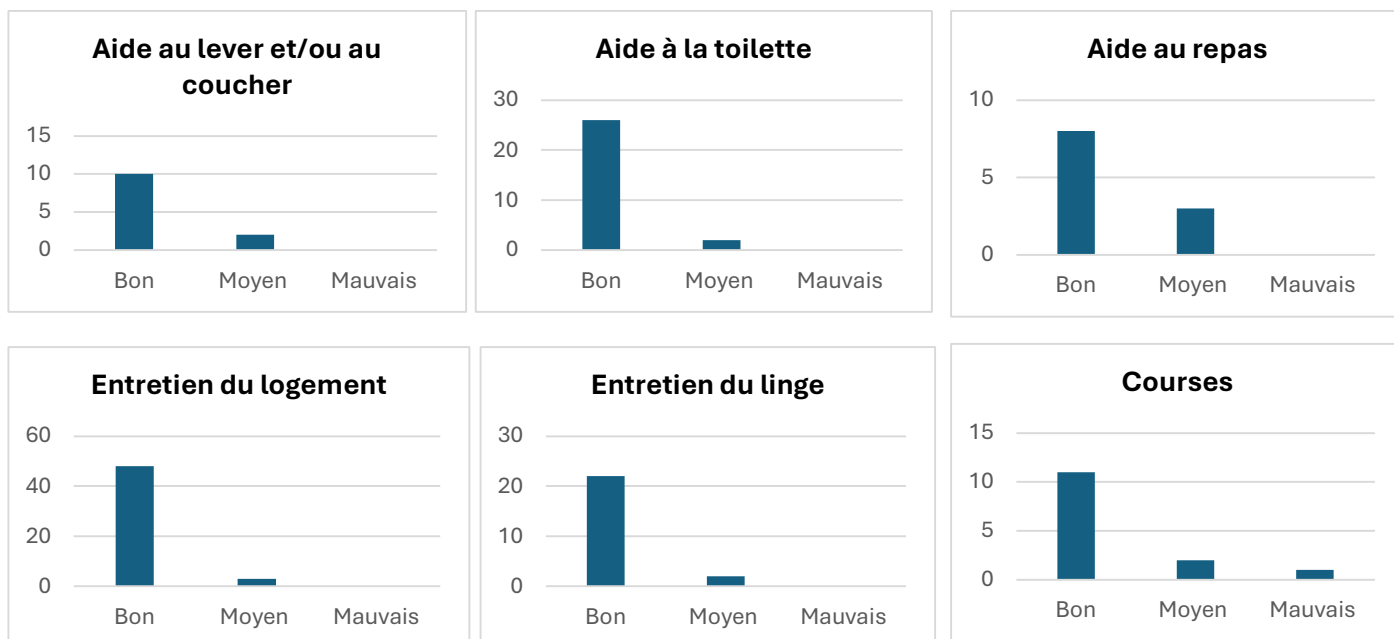


En mai 2024, SAVEURS DE VIE compte 77 % de bénéficiaires femmes et 23 % de bénéficiaires hommes, qui sont majoritairement âgé entre 70 à 85 ans. 37 % d'entre eux sont âgés de plus de 85 ans et seulement 5 % d'entre eux ont moins de 70 ans.



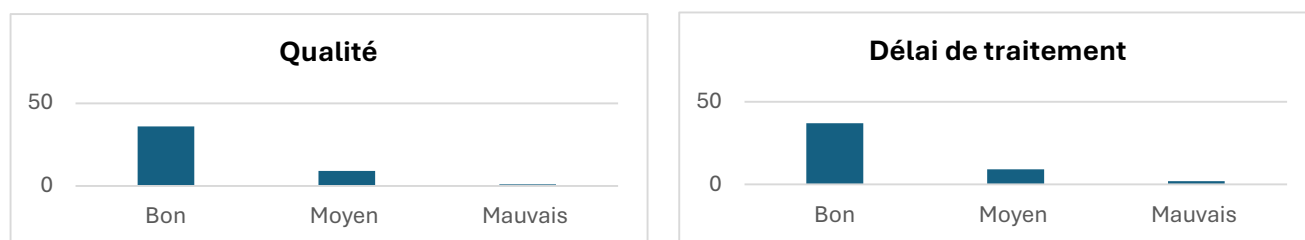
Les bénéficiaires apprécient les qualités d'écoute, de patience, d'efficacité et de ponctualité des auxiliaires de vie de SAVEURS DE VIE. Toutefois, les qualités telles que la prise d'initiative, l'empathie et le discernement sont des axes d'amélioration.

## LES PRESTATIONS

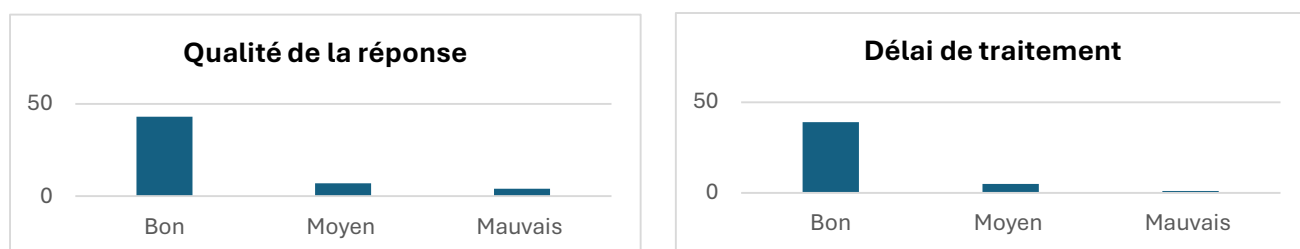


La plupart des bénéficiaires sont pleinement satisfaits des services proposés. Il existe cependant des axes de progression, notamment dans les prestations d'aide au repas et de courses. Des actions correctrices seront mises en place et des rappels seront faits à ce sujet auprès des auxiliaires de vie afin de garantir un service de meilleure qualité.

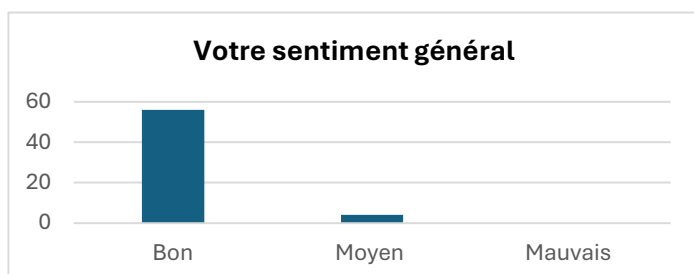
## LES REMPLACEMENTS



## LES RÉCLAMATIONS



Dans l'ensemble, les bénéficiaires sont satisfaits des remplacements et de la prise en charge des réclamations. Il serait toutefois nécessaire de traiter les réclamations de façon plus efficace et de prévoir des solutions plus adaptées pour les remplacements du personnel dans un souci d'amélioration constant.



Le sentiment général des bénéficiaires est positif et démontre la qualité des services proposés par SAVEURS DE VIE.