



ANALYSE ET PRECONISATIONS DE L'ENQUETE QUALITE AMAD 2025

Nous remercions l'ensemble de nos bénéficiaires pour leur participation active à cette enquête qui est indispensable pour l'amélioration continue de la qualité de nos services.

58 bénéficiaires ont participé à l'enquête en 2025. Il s'agit d'un échantillon représentatif de l'ensemble des bénéficiaires de l'agence.

Les résultats montrent une **satisfaction élevée** sur :

- Entretien du logement
- Courses
- Aide au repas
- Compagnie et écoute
- Accompagnement véhiculé

Actions recommandées :

- Communiquer ces retours positifs aux équipes pour **renforcer la motivation**.
- Mettre en avant ces points forts dans la **communication externe**.
- Identifier et formaliser les **bonnes pratiques** pour les reproduire systématiquement.

Un axe à améliorer : l'entretien du linge

L'entretien du linge est **moyennement satisfaisant**, ce qui constitue un **axe prioritaire d'amélioration**. Des actions vont être mises en place :

- Formation des intervenants sur **les bonnes pratiques pour le lavage et le repassage**.
- Mettre en place un **suivi régulier** de ce service avec les bénéficiaires qui ont émis des réserves sur ce service (ex. mini-questionnaire mensuel).

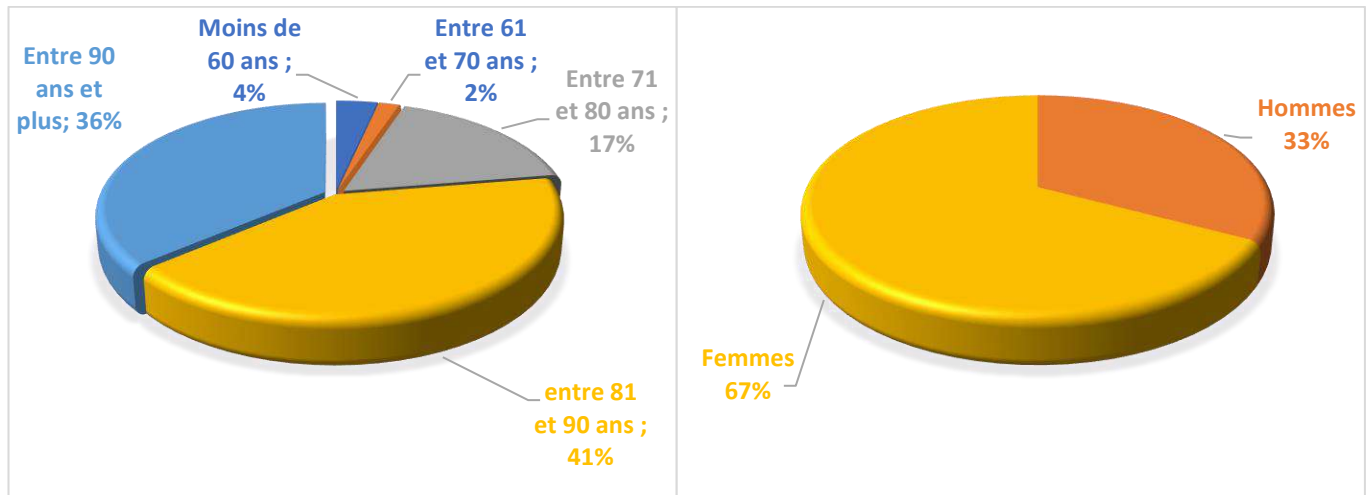
L'enquête étant extrêmement satisfaisante, L'AMAD des Iles d'Or est confortée dans l'idée de renforcer la personnalisation et l'accompagnement

- Encourager les interventions personnalisées pour **renforcer le lien humain**.
- Développer des **activités sociales ou ateliers** pour prévenir l'isolement social (planning d'activités proposées au trimestre).
- Valoriser l'**initiative** des intervenants en les associant
- Organiser des **réunions d'équipe régulières** pour partager les retours et ajuster les pratiques.

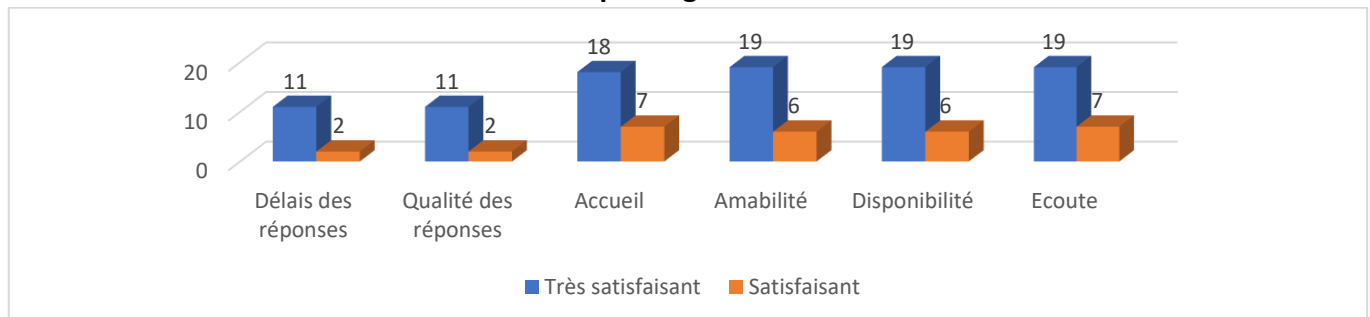


Résultats des enquêtes qualité 2025

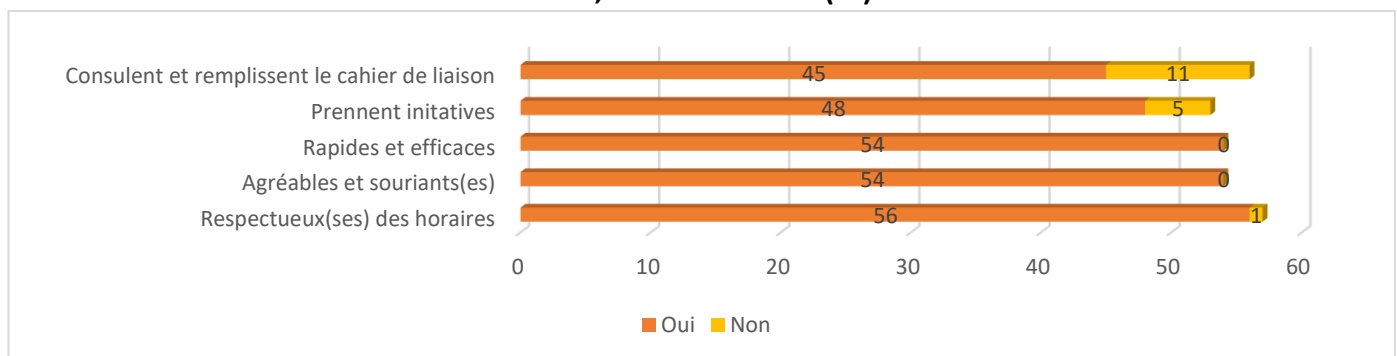
Profils des bénéficiaires accompagnés :



Services rendus par l'agence et ses membres :



Globalement, les intervenant(es) sont :



Entretien du logement : ☆☆☆☆

Entretien du linge : ☆☆☆

Réalisation des courses : ☆☆☆☆

Compagnie : ☆☆☆☆☆

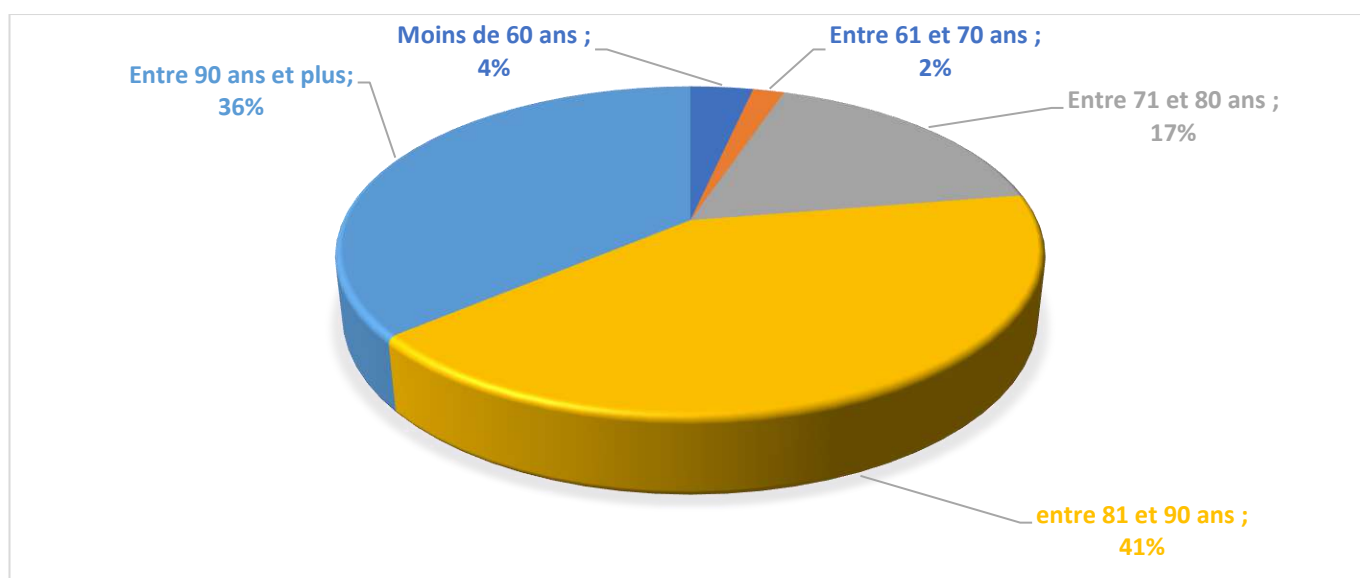


Compte rendu : Questionnaire satisfaction 2025

Fiche d'identité des bénéficiaires répondants :

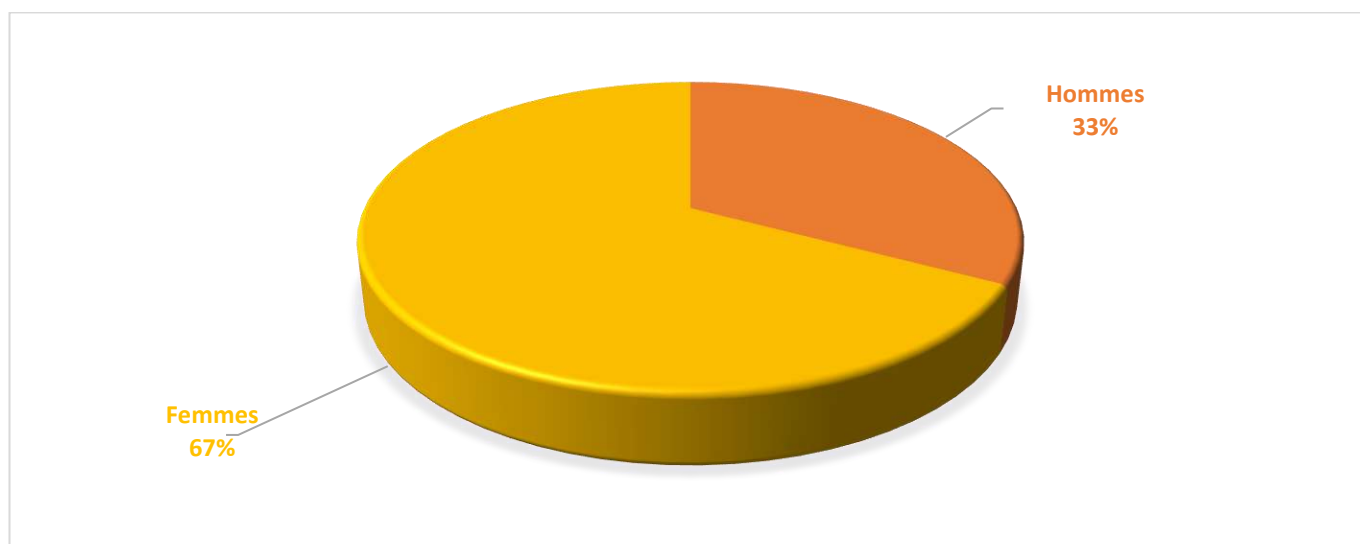
Tranches d'âges des répondants :

→ Avec 58 réponses



Répartition hommes et femmes des répondants :

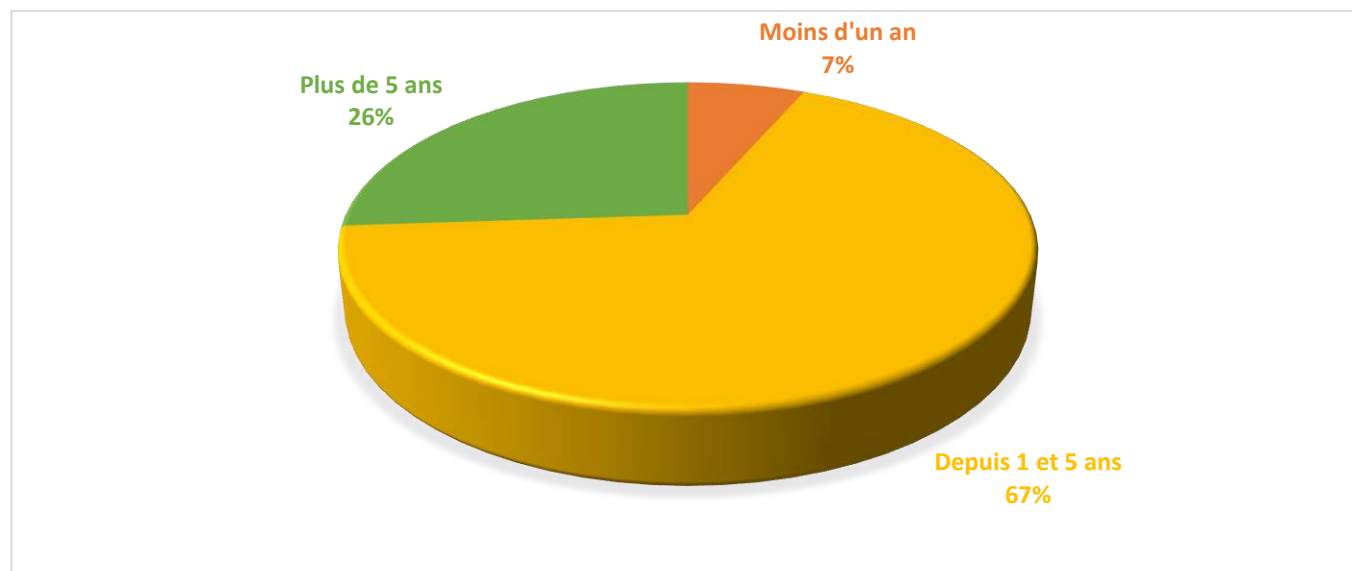
→ Avec 58 réponses





Répondants bénéficiant de nos services depuis :

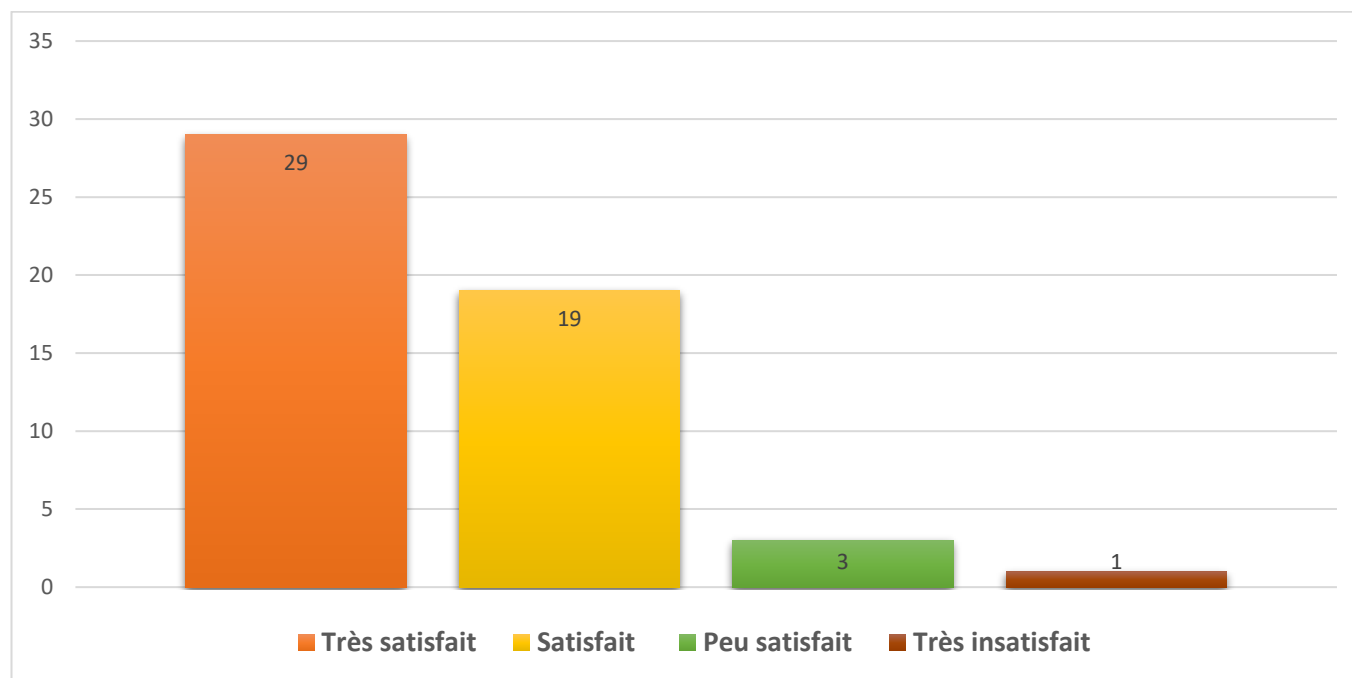
→ Avec 46 réponses



Réponses quant à l'accueil par les équipes administratives :

Satisfaction de l'accueil téléphonique :

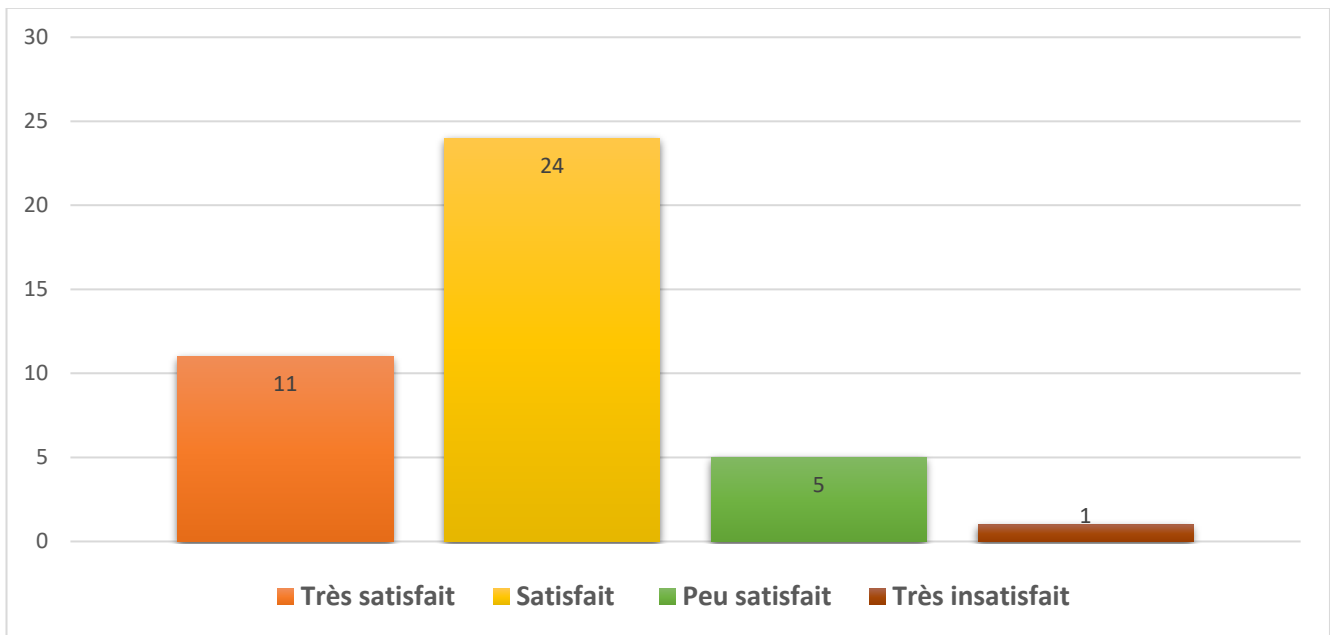
→ Avec 52 réponses





En cas de remplacement, le bénéficiaire est-il satisfait des propositions de remplacement ? :

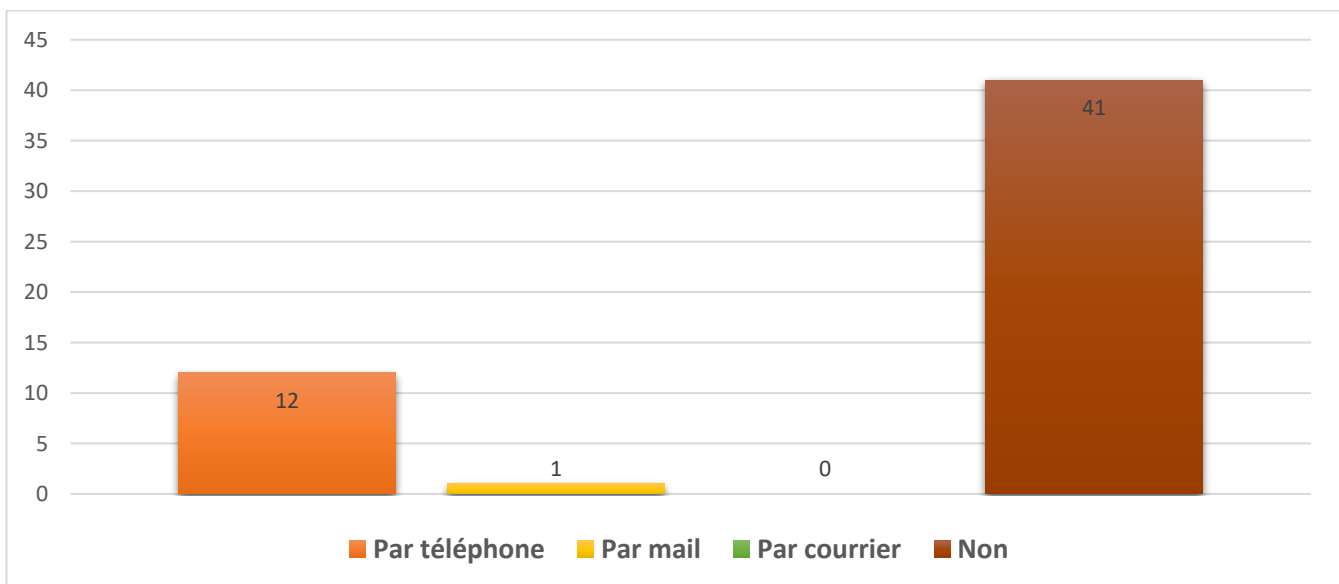
→ Avec 43 réponses



Réponses concernant l'agence :

Le bénéficiaire répondant a-t-il effectué des réclamations auprès de son agence ? :

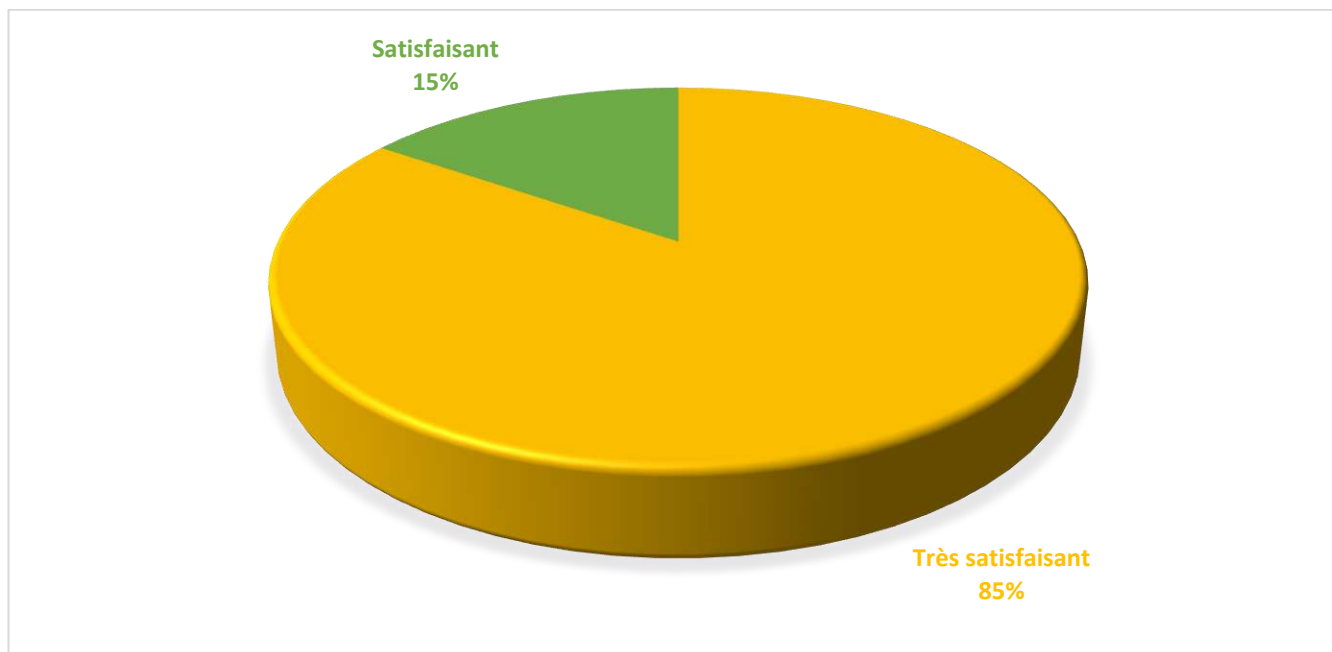
→ Avec 54 réponses





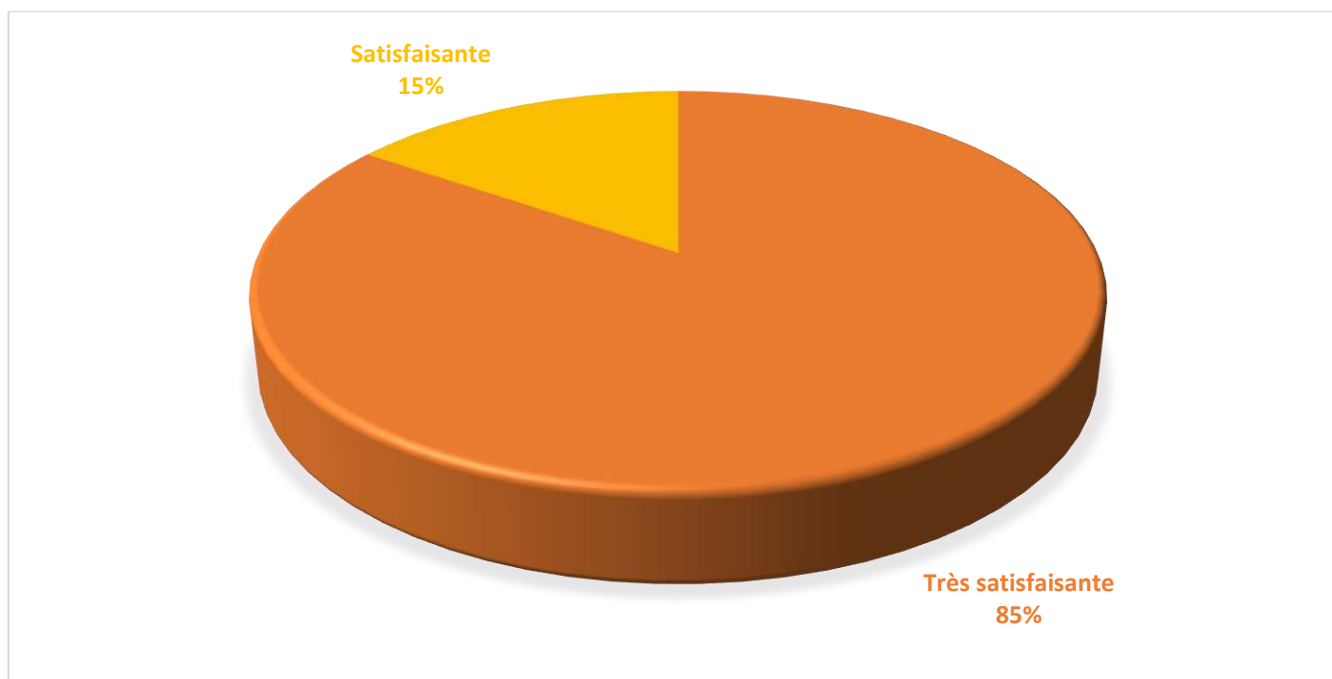
Le délais de réponse est jugé :

→ Avec 13 réponses



La qualité de réponse est jugée par les bénéficiaires répondant :

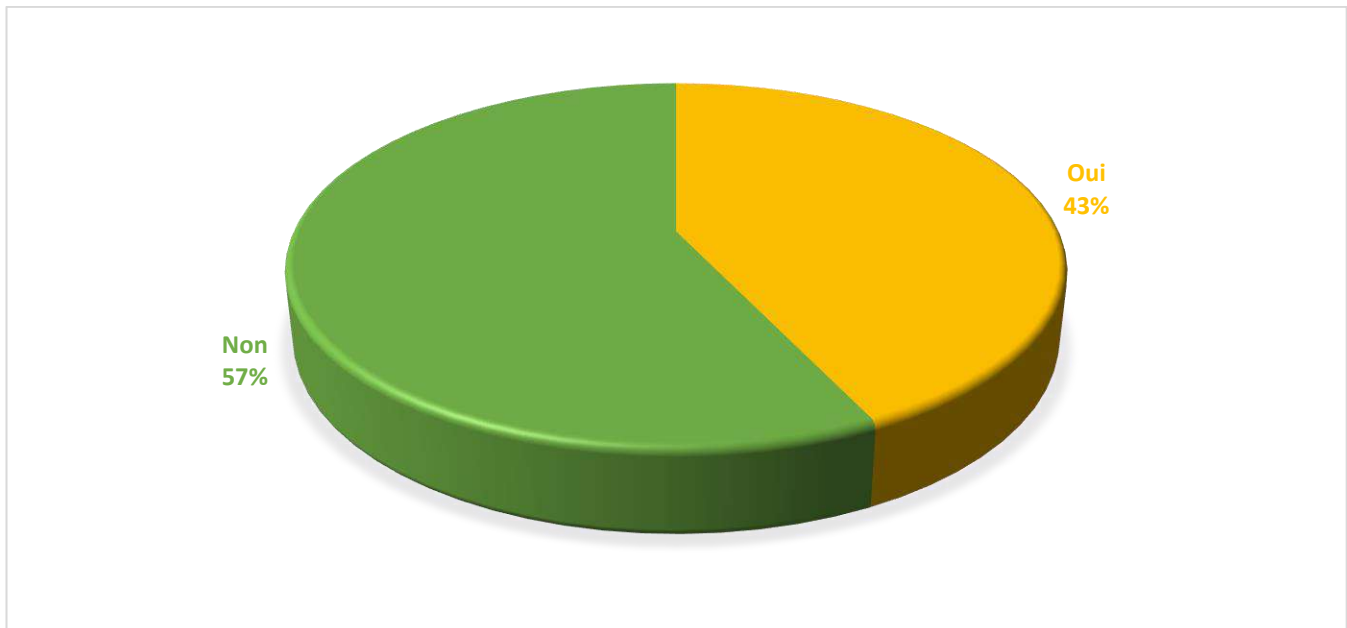
→ Avec 13 réponses





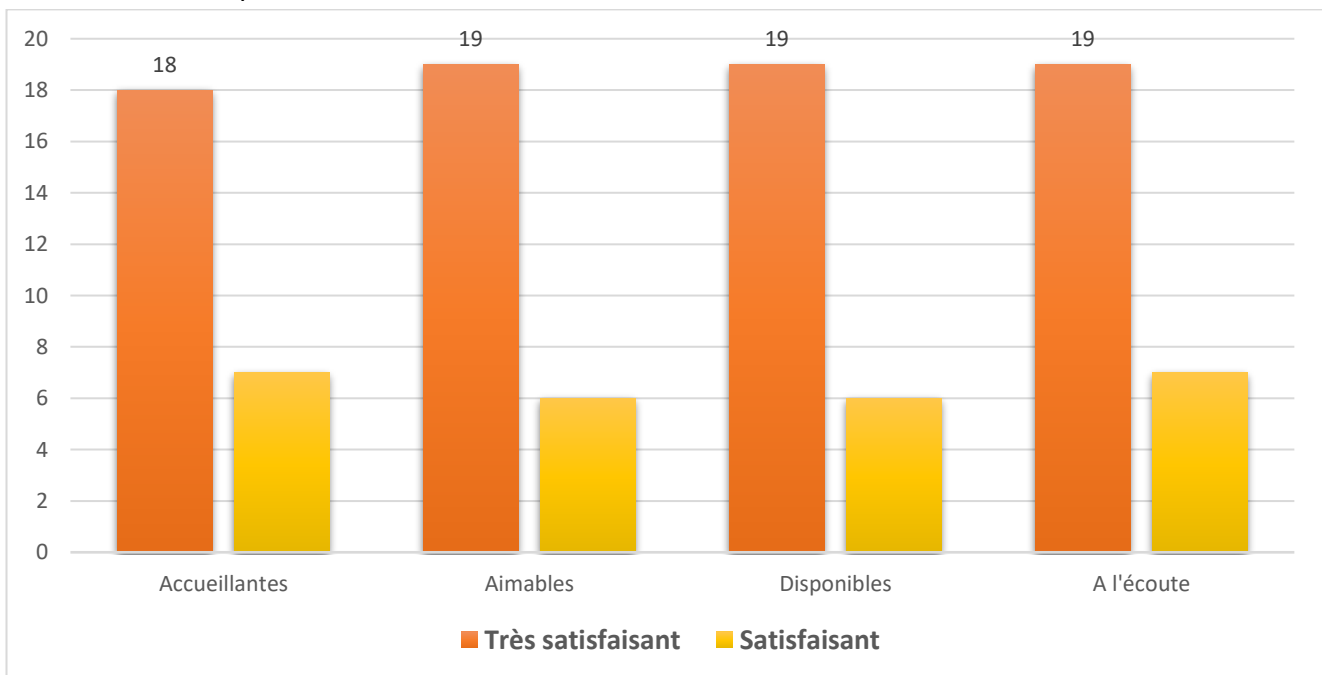
Les bénéficiaires répondants se déplace t-il en agence ? :

→ Avec 49 réponses



Les personnes au bureau sont pour les bénéficiaires répondants :

→ Avec 25 réponses

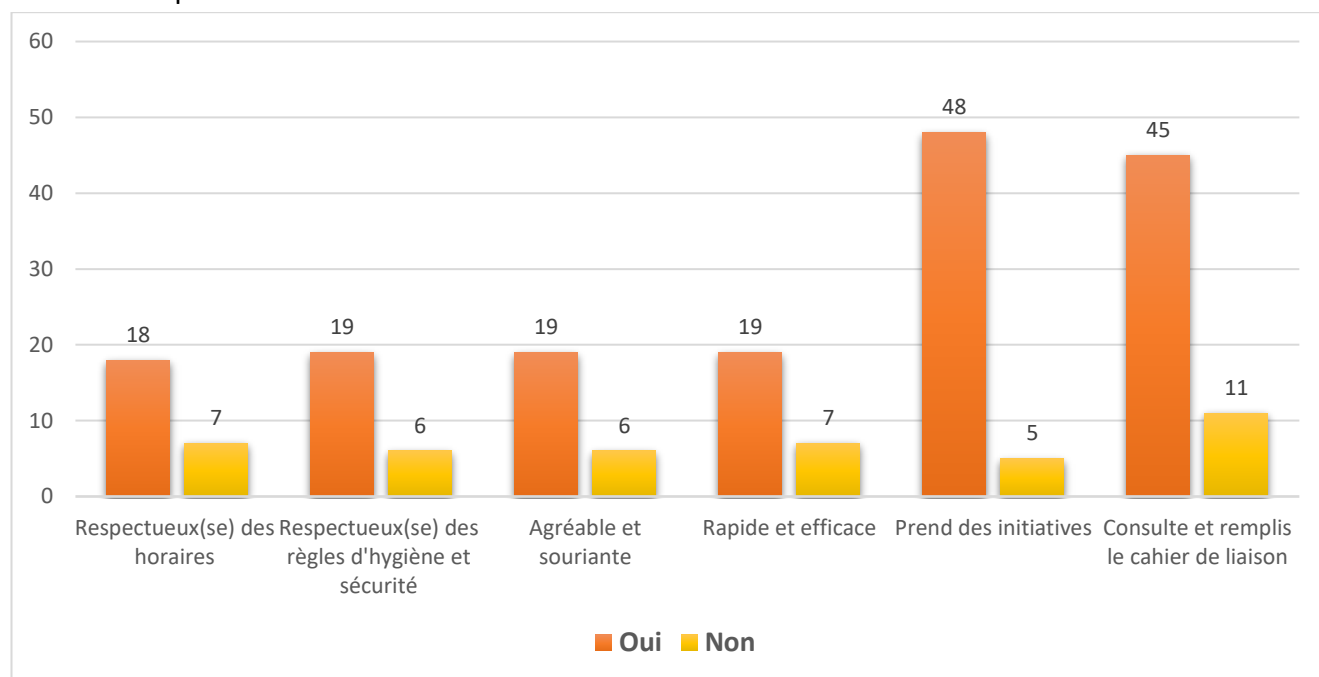




Réponses concernant l'intervenant(e) à domicile :

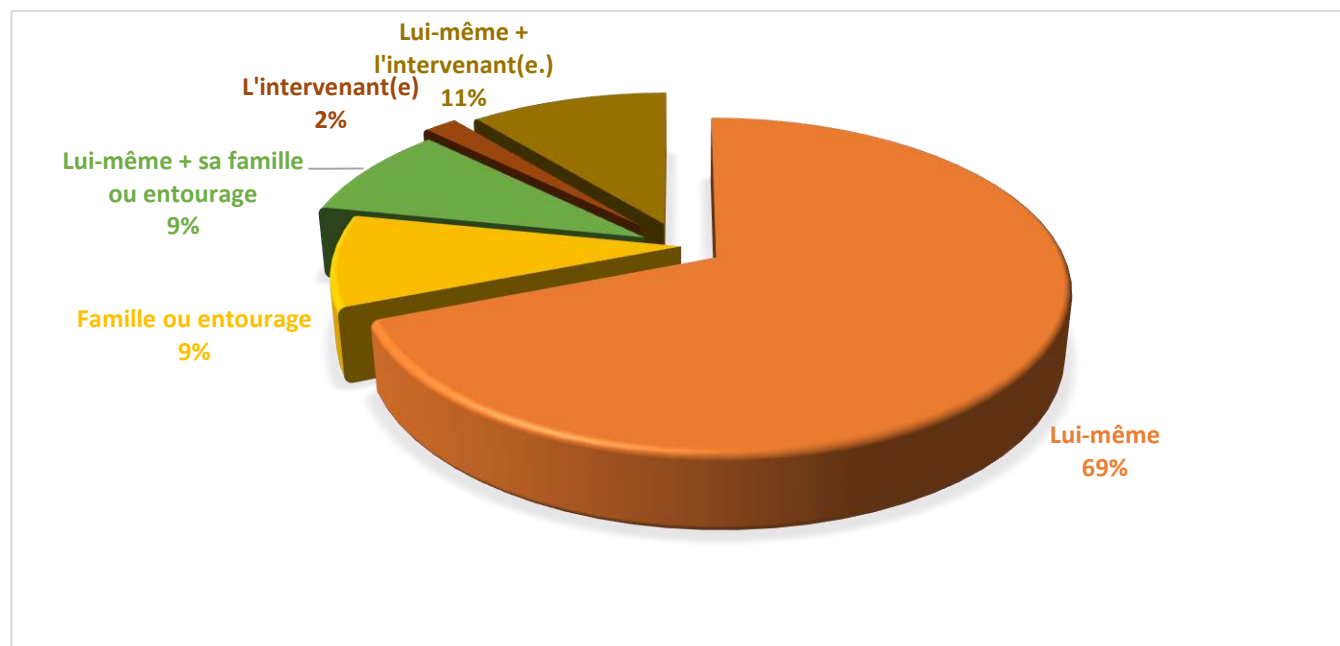
Globalement, l'intervenant(e) est :

→ 57 réponses environ



Qui décide des missions à effectuer au domicile du bénéficiaire répondant ?

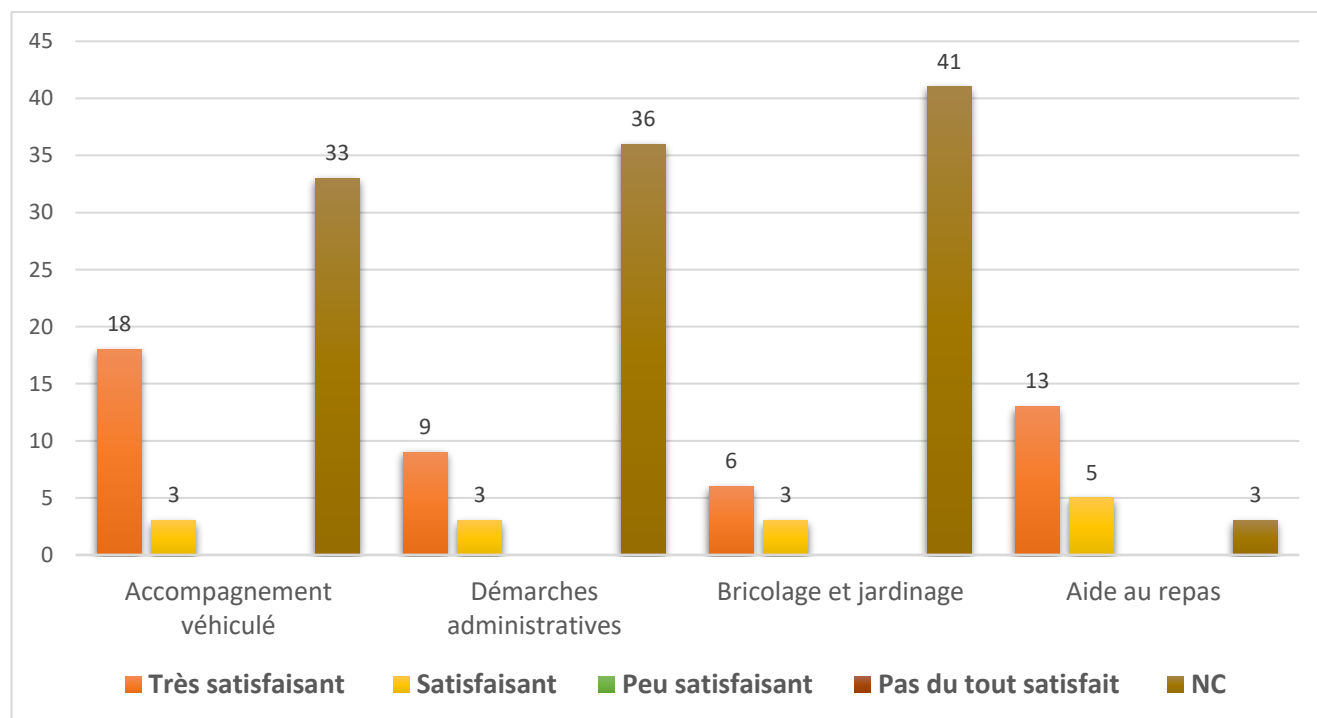
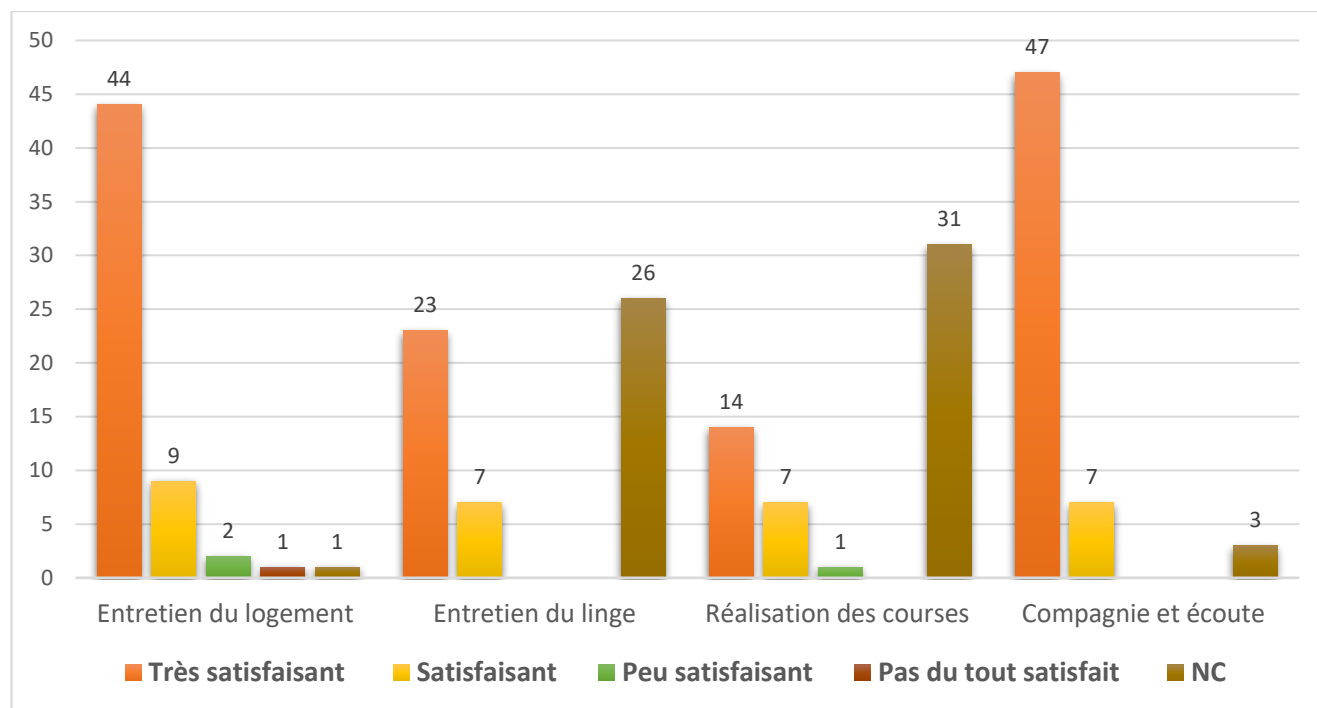
→ Avec 55 réponses





Quels sont les services rendus par l'intervenant(e) ?

→ Avec 57 réponses environ

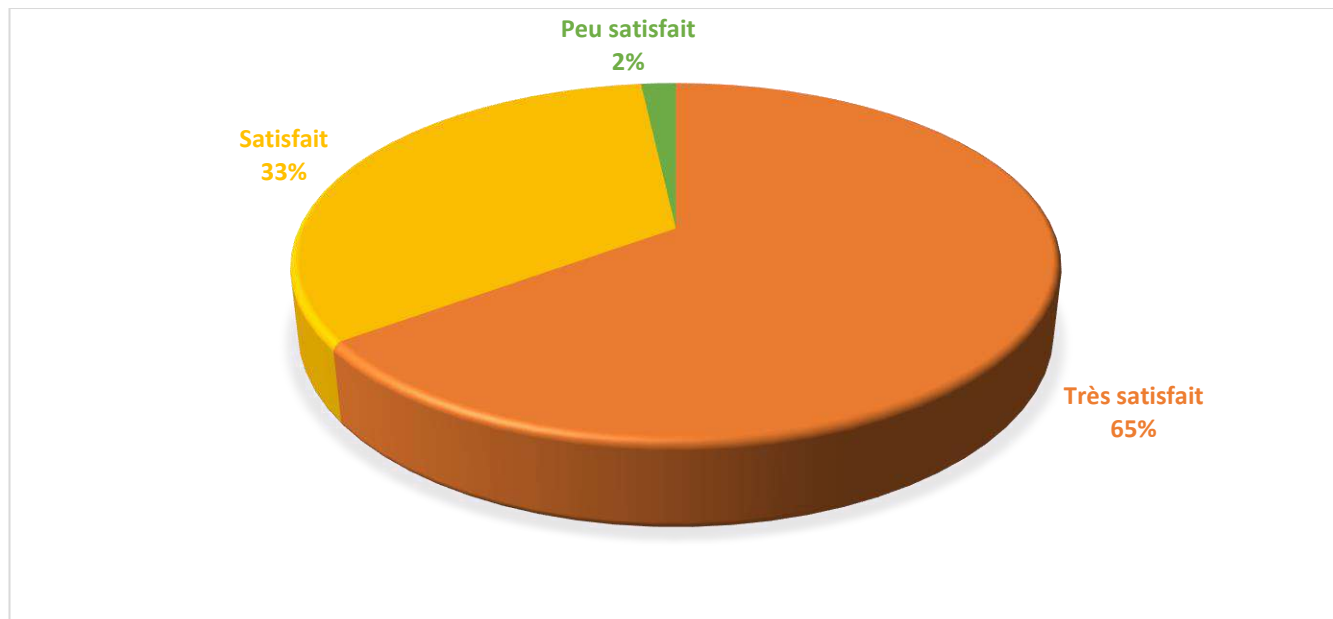




Reponses concernant le suivi qualité à domicile :

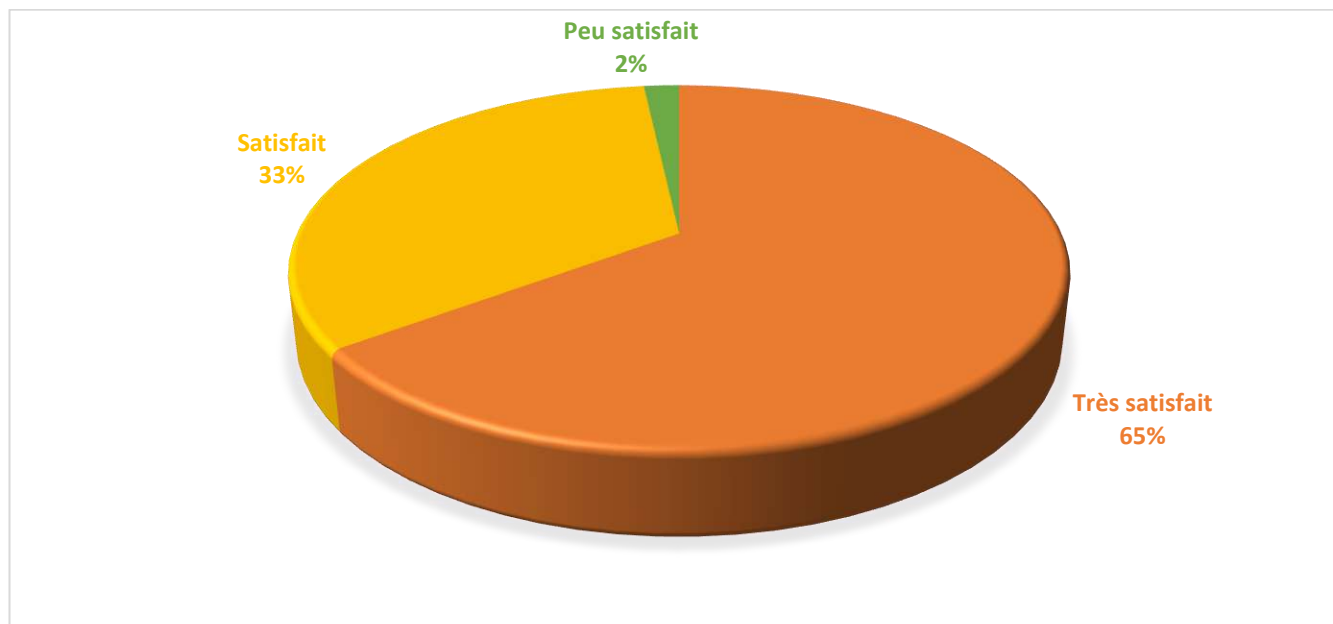
Lors des rendez-vous à domicile du personnel de l'agence, les bénéficiaires répondant sont-ils satisfait de la fréquence des visites qualités ?

→ Avec 57 réponses



Lors des rendez-vous à domicile du personnel de l'agence, les bénéficiaires répondant sont-ils satisfait de la durée et du contenu de la visite qualité ?

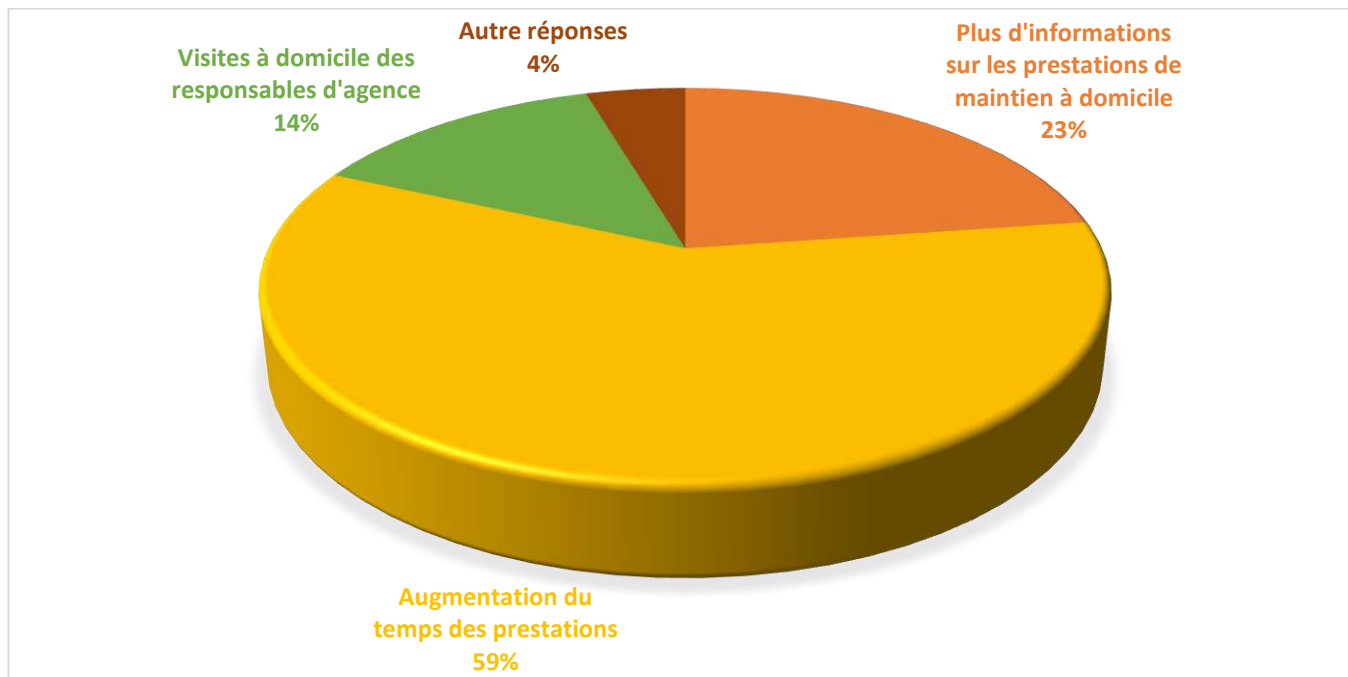
→ Avec 56 réponses





Suggestions des bénéficiaires répondants :

→ Avec 22 réponses



Le questionnaire a été remplis par :

