

## Enquête de satisfaction 2018 – *Pluriage Services*

Nombre de questionnaires envoyés : 133

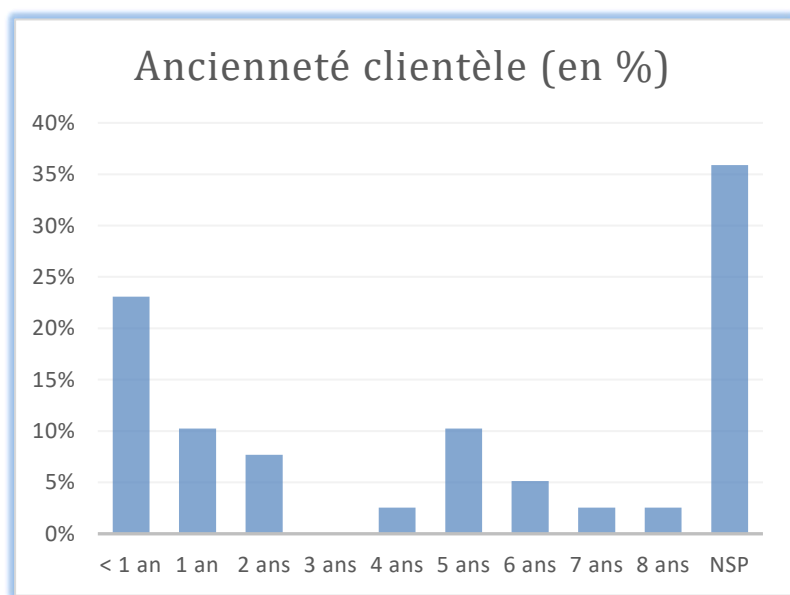
Nombre de retours : 40

**Taux de retour : 30 %**

### 1. Clientèle

#### ➤ *Ancienneté de la clientèle*

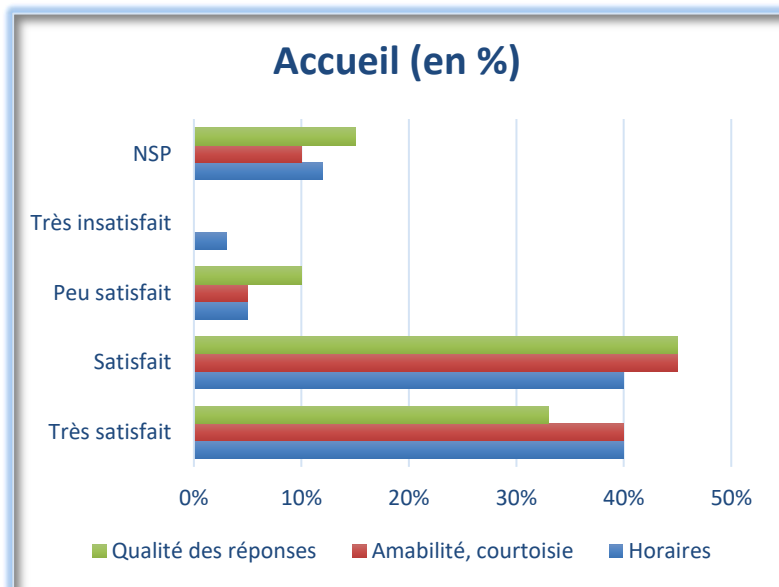
	< 1 an	1 an	2 ans	3 ans	4 ans	5 ans	6 ans	7 ans	8 ans	NSP
Nombre d'années	9	4	3	0	1	4	2	1	1	14



- 35% des clients ne se prononcent pas,
- 20% des clients ont plus de 5 ans d'ancienneté.

### 2. Accueil

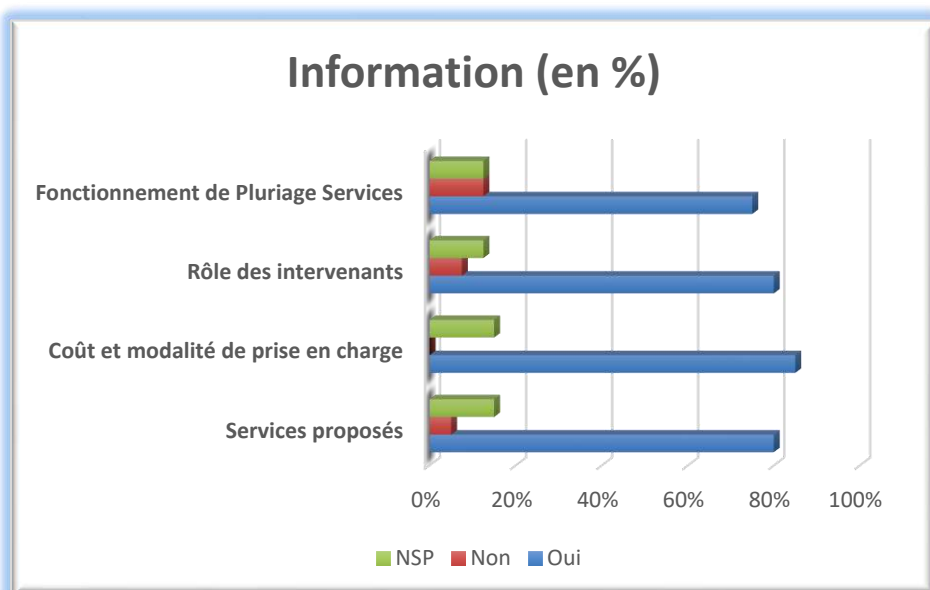
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Très insatisfait	NSP
Horaires	16	16	2	1	5
Amabilité, courtoisie	16	18	2	0	4
Qualité des réponses	13	18	4	0	6



- Les horaires d'ouverture répondent aux besoins,
- 85% des clients sont satisfaits de l'accueil,
- La qualité des réponses satisfait 8 clients sur 10.

➤ *Information*

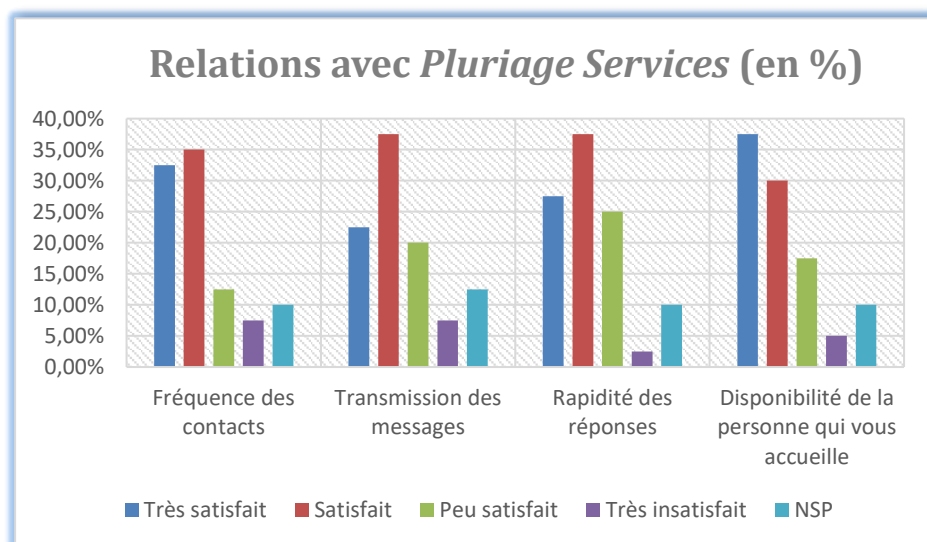
	Oui	Non	NSP
Services proposés	32	2	6
Coût et modalité de prise en charge	34	0	6
Rôle des intervenants	32	3	5
Fonctionnement de <i>Pluriage Services</i>	30	5	5



- 8 clients sur 10 sont satisfaits de l'information donnée,
- 3 clients sur 4 connaissent le fonctionnement de *Pluriage Services*.

➤ *Relations avec Pluriage Services*

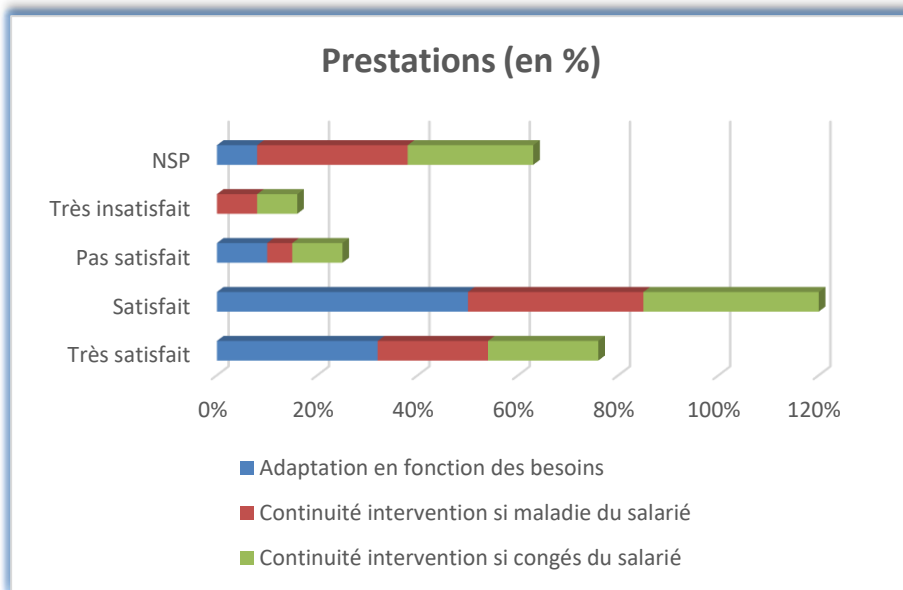
	<b>Très satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>Très insatisfait</b>	<b>NSP</b>
Fréquence des contacts	13	14	5	3	4
Transmission des messages	9	15	8	3	5
Rapidité des réponses	11	15	10	1	4
Disponibilité de la personne qui vous accueille	15	12	7	2	4



• 85 % de clients satisfaits de leurs relations avec *Pluriage Services*.

### **3. Prestations**

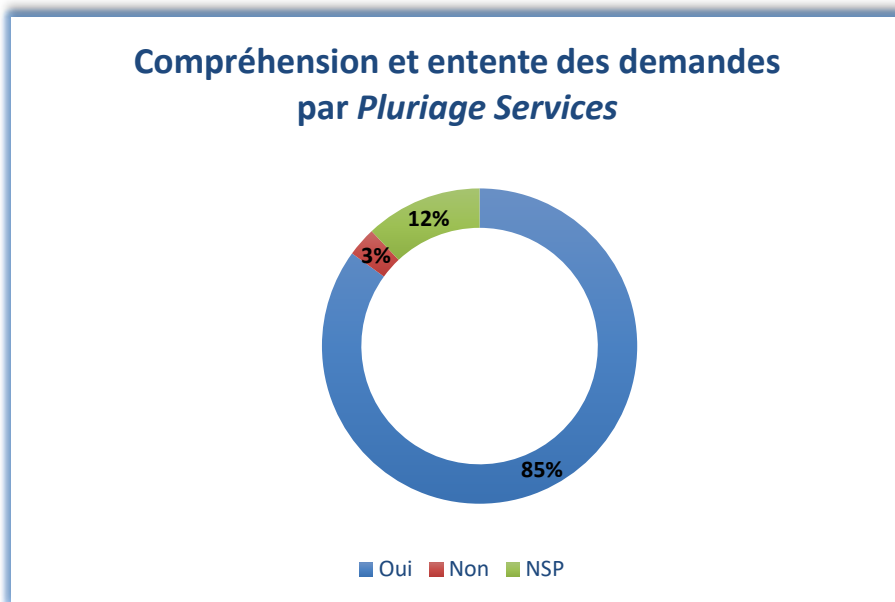
	<b>Très satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Pas satisfait</b>	<b>Très insatisfait</b>	<b>NSP</b>
Adaptation en fonction des besoins	13	20	4	0	3
Continuité intervention si maladie du salarié	9	14	2	3	12
Continuité intervention si congés du salarié	9	14	4	3	10



- 2 clients sur 3 sont satisfaits de l'adaptation à leurs besoins ainsi que des remplacements en cas d'absence de l'intervenant.

➤ *Compréhension et entente des demandes par Pluriage Services*

Oui	Non	NSP
34	1	5



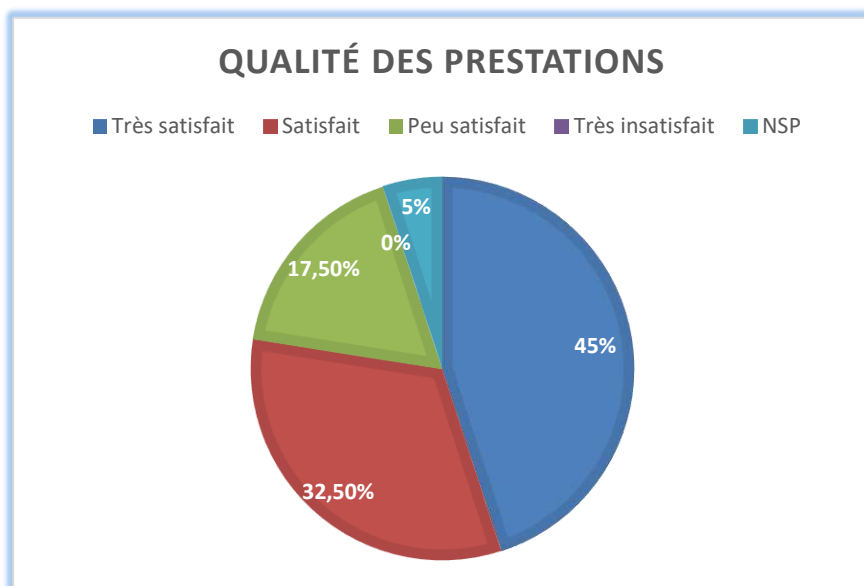
- Presque 9 clients sur 10 plébiscitent les réponses apportées à leur(s) demande(s).

➤ *Axes d'amélioration*

- ➔ Prévenir en cas de changement de salarié, de planning,
- ➔ Contrôle qualité des prestations,
- ➔ Ouverture de Beauchamp.

➤ *Qualité des prestations*

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Très insatisfait	NSP
18	13	7	0	2

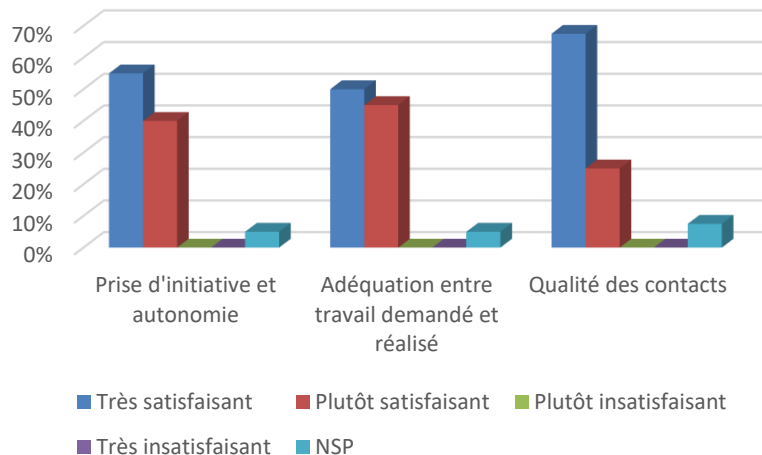


95% des clients sont satisfaits de la qualité des prestations effectuées.

➤ *Compétences des intervenants*

	Très satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Très insatisfaisant	NSP
Prise d'initiative et autonomie	22	16	0	0	2
Adéquation entre travail demandé et réalisé	20	18	0	0	2
Qualité des contacts	27	10	0	0	3

### Compétences des intervenants (en %)

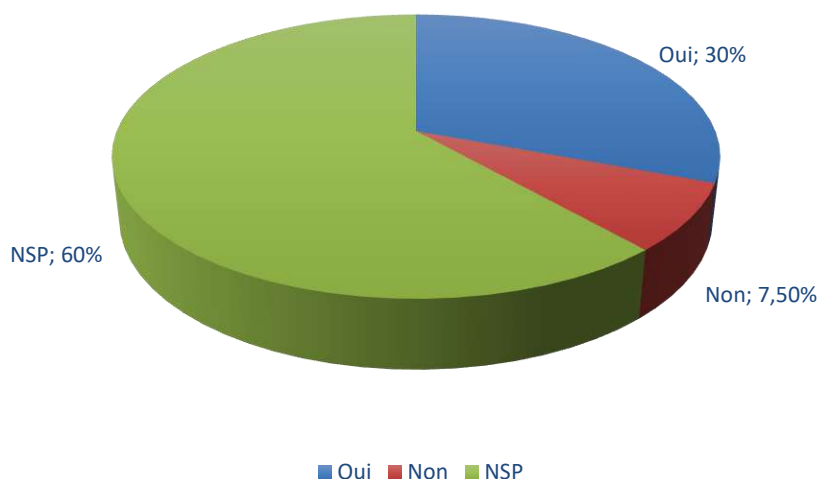


93% des clients sont satisfaits des compétences des salariés et de la qualité des contacts.

### ➤ Articulation des intervenants

Oui	Non	NSP
12	3	24

### Articulation des intervenants (en %)



- 60% des clients n'ont qu'un intervenant,
- 80% des clients sont satisfaits de l'articulation entre plusieurs intervenants.

- Axes de progrès :
- Regroupement géographique des prestations,
  - Affichage des jours d'ouverture.

### Vos contacts Pluriage Services :

2 rue de Paris  
95240 Corneilles en Parisis

143 chaussée Jules César  
95250 Beauchamp

01 39 78 01 47

01 39 95 00 18