

2016

### Compte-rendu succinct de l'enquête de satisfaction auprès de nos clients



PAS DU TOUT satisfait



PEU Satisfait



ASSEZ Satisfait



TRÈS Satisfait

### Questions 1-2 : LIEU D'HABITATION du client et ANCIENNETE dans sa colocation

	Nbre de questionnaires dépouillés	Nbre de studios	% réponse
GRANDFONTAINE	15	14	107%(*)
PERRIGNY-LES-DIJON	15	14	107%(*)
FROTEY-LES-VESOUL	7	7	100%
SELONCOURT	13	14	93%
CHARQUEMONT	6	7	86%
CHATILLON-LE-DUC	12	14	86%
ESSERT	12	14	86%
ETALANS	6	7	86%
FONCINE-LE-HAUT	6	7	86%
LA RIVIERE-DRUGEON	6	7	86%
LURE	12	14	86%
MARCHAUX	6	7	86%
MONTFAUCON	6	7	86%
ORCHAMPS-VENNES	6	7	86%
POUILLEY LES VIGNES	12	14	86%
SAINT-HIPPOLYTE	6	7	86%
VIEUX-CHARMONT	11	14	79%
MONTBOZON	5	7	71%
CLERVAL	4	7	57%
MANDEURE	8	14	57%
ROCHE-LEZ-BEAUPRE	8	14	57%
COURCELLES-L.-MONTBELIARD	7	14	50%
CHATENOIS-LES-FORGES	4	14	29%
VOUJEAUCOURT	2	7	29%
Non réponse (personne n'ayant pas indiqué leur maison)	2		
Total	197		

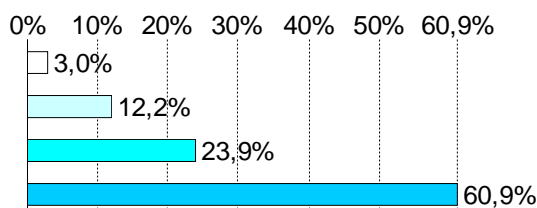
(\*) Un % supérieur à 100% révèle la présence d'un ou plusieurs couples

## 2. Ancienneté

Question : depuis ...

Taux de réponse : 97,0%

	Nb	% cit.
Non réponse	6	3,0%
moins de 3 mois	24	12,2%
entre 3 mois et 1 ans	47	23,9%
plus de 1 ans	120	60,9%
<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>100,0%</b>



## Questions du thème A : L'AIDE QUE JE REÇOIS AU QUOTIDIEN

*Remarque importante :*

*Par souci d'exhaustivité, la plupart des % indiqués ci-dessous incluent les non-réponses, ainsi que les réponses « non concerné(e) ».*

*Ainsi par exemple à la 2<sup>ème</sup> question du thème A, « l'aide que je reçois au quotidien pour me laver » :*

*- Sur 197 questionnaires retournés, 28 sont restés sans réponse et 39 sont revenus avec la réponse « non-concerné », ce qui fait au total 34% des questionnaires que l'on qualifierait de « blancs ou nuls » s'il s'agissait d'une élection. Résultat logique car nos clients n'ont pas tous besoin d'aide à la toilette.*

*- Notre tableau ci-dessous affiche donc 62,5% de assez + très satisfaits (% calculé sur l'ensemble des questionnaires retournés).*

*- Mais sur les seuls 130 « suffrages exprimés », le taux de assez + très satisfaits s'élève en réalité à 95% !*

*Pour bien analyser les graphiques ci-dessous, il faut donc faire abstraction des non-réponses (zones blanches) ou des « non concerné » (zones grises), et se concentrer sur les zones colorées (en rouge, jaune, vert).*

### A. L'AIDE QUE JE REÇOIS AU QUOTIDIEN

- A1- L'aide que je reçois pour me lever et me coucher  
 A2- L'aide que je reçois pour me laver (toilettes, douches, ...)  
 A3- L'aide que je reçois pour choisir mes vêtements  
 A4- L'aide que je reçois pour m'habiller et me déshabiller  
 A5- L'aide que je reçois pour m'installer (fauteuil, lit, ...) et me déplacer  
 A6- L'aide que je reçois pour prendre mes médicaments  
 A7- L'entretien et le repassage de mon linge

	Non réponse	1	2	3	4	5	Total	
A	127	1	0	33	36	0	197	64,5%   16,8%   18,3%
A1	36	3	4	23	45	86	197	18,3%   22,8%   43,7%
A2	28	3	4	48	75	39	197	14,2%   24,4%   38,1%   19,8%
A3	39	2	6	32	32	86	197	19,8%   16,2%   16,2%   43,7%
A4	35	2	1	28	38	93	197	17,8%   14,2%   19,3%   47,2%
A5	39	3	3	22	37	93	197	19,8%   18,8%   47,2%
A6	26	2	9	31	77	52	197	13,2%   15,7%   30,1%   26,4%
A7	13	7	7	48	107	15	197	24,4%   54,3%

## Questions du thème B : LES REPAS

### B. LES REPAS

- B1- La quantité des repas  
 B2- La qualité des repas  
 B3- La variété des menus  
 B4- L'équilibre des menus et le respect de votre régime (si vous en suivez un)  
 B5- La façon dont les menus sont décidés, en tenant compte de mes souhaits

	Non réponse	1	2	3	4	5	Total	
B	118	1	7	36	35	0	197	59,9%
B1	20	1	7	64	104	1	197	32,5%
B2	17	5	18	89	67	1	197	45,2%
B3	22	3	24	70	77	1	197	35,5%
B4	33	7	8	62	60	27	197	16,8%
B5	38	7	21	57	50	24	197	19,3%

## Questions du thème C : Les locaux, leur confort, leur entretien

### C. Les LOCAUX DANS LESQUELS JE VIS, ainsi que LEUR CONFORT et LEUR ENTRETIEN

- C1- Ma chambre et sa salle d'eau  
 C2- La pièce commune (cuisine-salon-salle à manger) et ses équipements (meubles, électroménager, informatique, ...)  
 C3- Les extérieurs de la maison (terrasses, parkings, pelouses, ...)  
 C4- Le ménage

	Non réponse	1	2	3	4	5	Total	
C	112	0	3	25	57	0	197	56,9%
C1	17	1	5	44	129	1	197	22,3%
C2	24	1	0	51	116	5	197	25,9%
C3	25	2	12	68	83	7	197	34,5%
C4	19	2	2	58	114	2	197	29,4%

## Questions du thème D : L'animation et la vie sociale

### D. L'ANIMATION ET LA VIE SOCIALE

- D1- L'ambiance au sein de la colocation  
 D2- Les échanges et activités entre colocataires  
 D3- Les animations et occupations quotidiennes que l'on me propose  
 D4- Les animations exceptionnelles (anniversaires, fêtes, spectacles, sorties, rencontres, ...)  
 D5- La façon dont les personnes extérieures (familles, amis, visiteurs, ...) sont accueillies au sein de la colocation

	Non réponse	1	2	3	4	5	Total	
D	119	5	17	39	17	0	197	60,4%
D1	20	6	28	83	55	5	197	14,2%
D2	32	10	36	66	37	16	197	16,2%
D3	36	17	39	57	32	16	197	18,3%
D4	38	5	17	62	68	7	197	19,3%
D5	23	2	3	51	114	4	197	25,9%

## Questions du thème E : L'attitude des salariés d'Agès&Vie

E. L'ATTITUDE DES SALARIE(E)S D'AGES&VIE									
E1- La façon dont on me parle									
E2- La façon dont on m'écoute et dont on tient compte de mon avis									
E3- La façon dont on respecte mes habitudes de vie									
E4- La façon dont on respecte mon intimité									
E5- La façon dont on stimule mon autonomie									
	Non réponse	1	2	3	4	5	Total		
E	123	1	8	25	40	0	197	62,4%	
E1	18	2	9	46	119	3	197	23,4%	
E2	20	2	19	67	84	5	197	34,0%	
E3	26	1	10	58	98	4	197	13,2%	
E4	24	3	3	54	111	2	197	27,4%	
E5	34	4	13	58	75	13	197	17,3%	

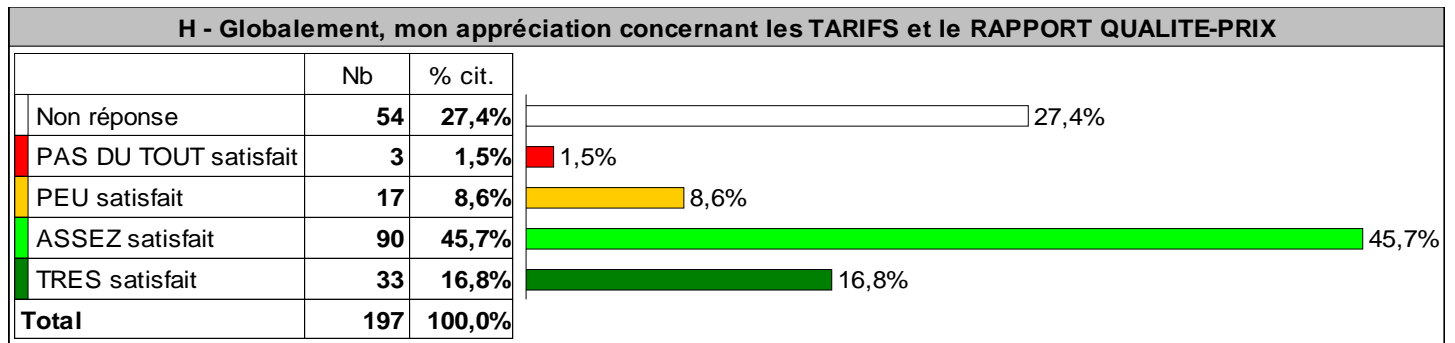
## Questions du thème F : Les horaires et le planning des salariés d'Agès&Vie

F. Les HORAIRES et le PLANNING DES SALARIE(E)S									
F1- Les horaires et le planning des salariés									
F2- Les interventions lorsque j'alerte avec la téléalarme									
	Non réponse	1	2	3	4	5	Total		
F	136	1	7	32	21	0	197	69,0%	
F1	33	2	17	71	60	14	197	16,8%	
F2	36	0	5	32	79	45	197	18,3%	

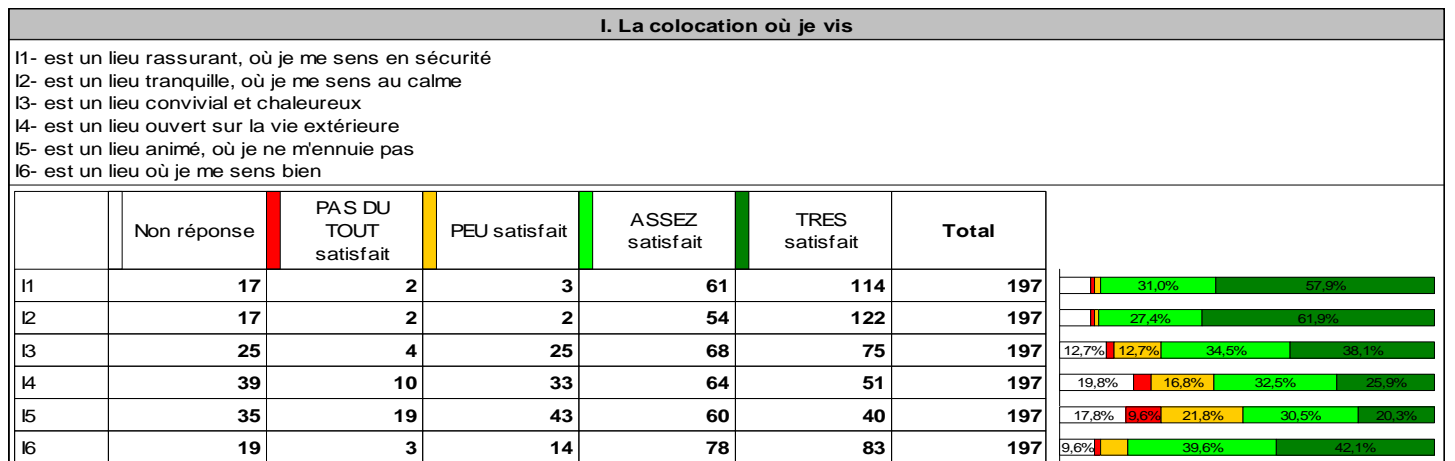
## Questions du thème G : Les relations avec le siège d'Agès&Vie

G. Les relations avec le SIEGE D'AGES&VIE à Besançon									
G1- Les informations orales que l'on m'a fournies (explications, réponses à mes questions, accueil téléphonique, ...)									
G2- Les informations écrites que l'on m'a fournies (plaquette, livret d'accueil, ...)									
G3- Les contrats et formalités administratives (avant l'entrée)									
G4- Les contrats et formalités administratives (pendant le séjour)									
	Non réponse	1	2	3	4	5	Total		
G	134	2	8	24	29	0	197	68,0%	
G1	52	2	15	56	59	13	197	26,4%	
G2	53	2	7	53	68	14	197	26,9%	
G3	54	2	4	61	67	9	197	27,4%	
G4	52	2	9	52	64	18	197	26,4%	

## Questions du thème H : Les tarifs et le rapport qualité-prix



## Questions du thème I sur le sentiment global concernant la colocation



Les graphiques ci-dessous reprennent les avis exprimés :

