



Enquête de satisfaction 2017 - Pluriage Services

Nombre de questionnaires envoyés : 153

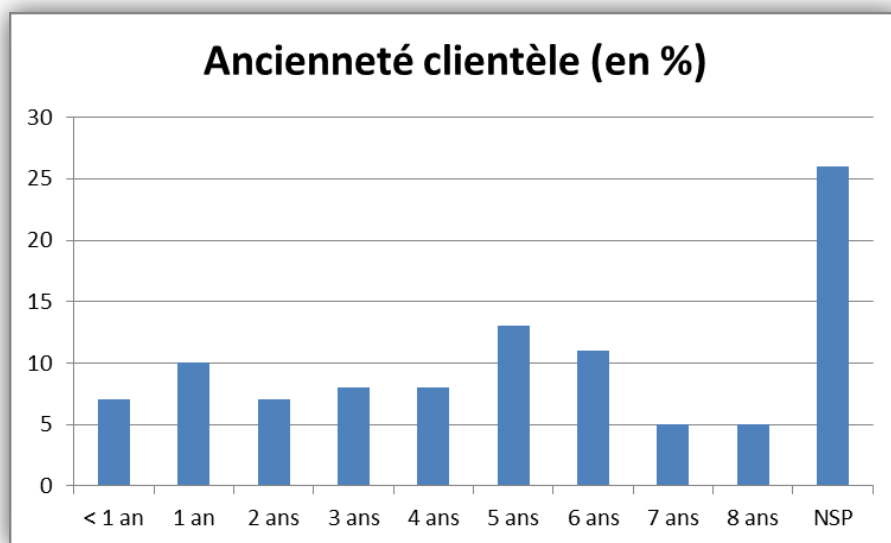
Nombre de retours : 61

Taux de retour : 40%

1. Clientèle

➤ *Ancienneté de la clientèle*

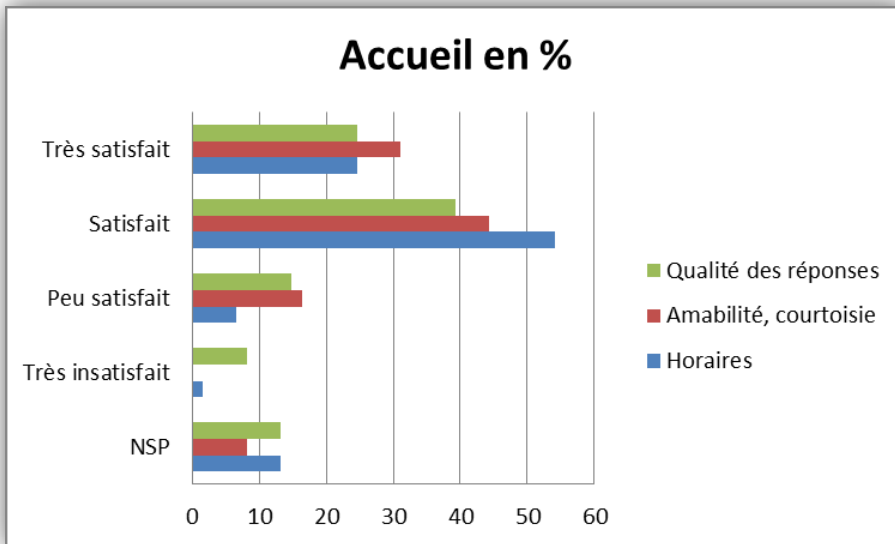
	< 1 an	1 an	2 ans	3 ans	4 ans	5 ans	6 ans	7 ans	8 ans	NSP
Nombre d'années	4	69	4	5	5	8	7	3	3	16



- 25% des clients ne se prononcent pas
- 33% des clients ont plus de 5 ans d'ancienneté

2. Accueil

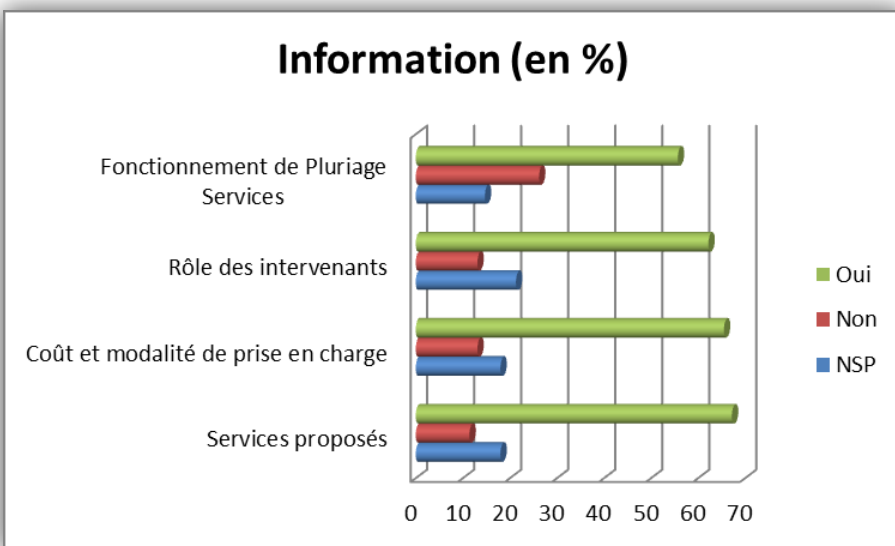
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Très insatisfait	NSP
Horaires	15	33	4	1	9
Amabilité, courtoisie	19	27	10	0	5
Qualité des réponses	15	24	9	3	8



- Les horaires d'ouverture répondent aux besoins
- 92% des clients sont satisfaits de l'accueil
- La qualité des réponses satisfait 4 clients sur 5

➤ *Information*

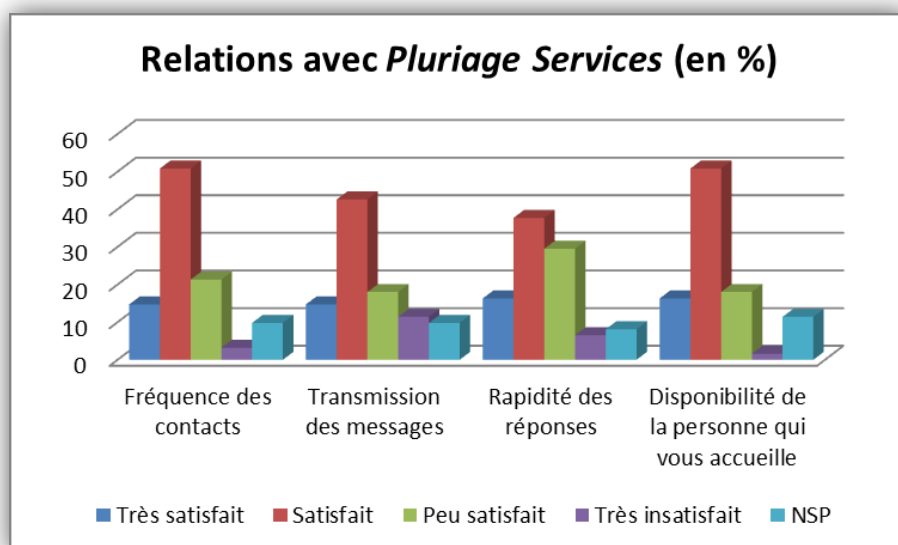
	Oui	Non	NSP
Services proposés	41	7	11
Coût et modalité de prise en charge	40	8	11
Rôle des intervenants	38	8	13
Fonctionnement de <i>Pluriage Services</i>	34	16	9



- 2 clients sur 3 sont satisfaits de l'information donnée
- 1 client sur 4 ne connaît pas le fonctionnement de *Pluriage Services*

➤ *Relations avec Pluriage Services*

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Très insatisfait	NSP
Fréquence des contacts	9	31	13	2	6
Transmission des messages	9	26	11	7	6
Rapidité des réponses	10	23	18	4	5
Disponibilité de la personne qui vous accueille	10	31	11	1	7

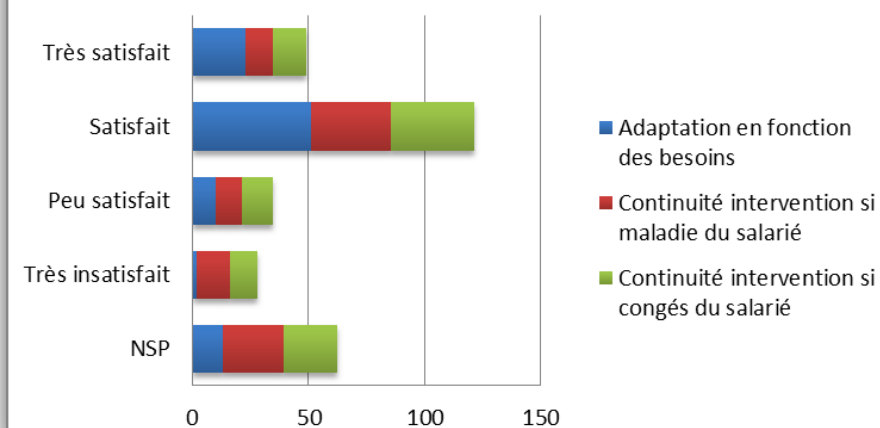


- 1 client sur 10 trouve la transmission des messages trop longue
- 2 clients sur 3 sont satisfaits ou très satisfaits de leurs relations avec *Pluriage Services*

3. Prestations

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Très insatisfait	NSP
Adaptation en fonction des besoins	14	31	6	1	8
Continuité intervention si maladie du salarié	7	21	7	9	16
Continuité intervention si congés du salarié	9	22	8	7	14

Prestations (en %)

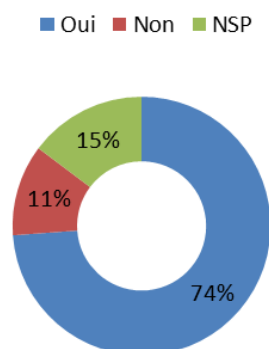


- 73% des clients trouvent que *Pluriage Services* s'adapte à leurs besoins

➤ Compréhension et entente des demandes par *Pluriage Services*

Oui	Non	NSP
45	7	9

Compréhension et entente des demandes par *Pluriage Services*



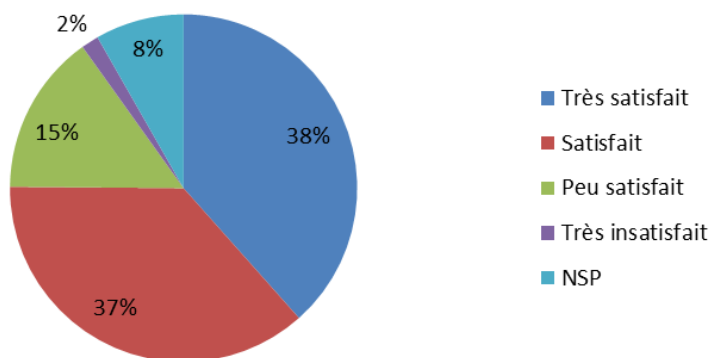
A améliorer :

- Remplacement si absence du salarié
- Contrôle régulier des prestations

➤ Qualité des prestations

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Très insatisfait	NSP
23	22	9	1	5

Qualité des prestations

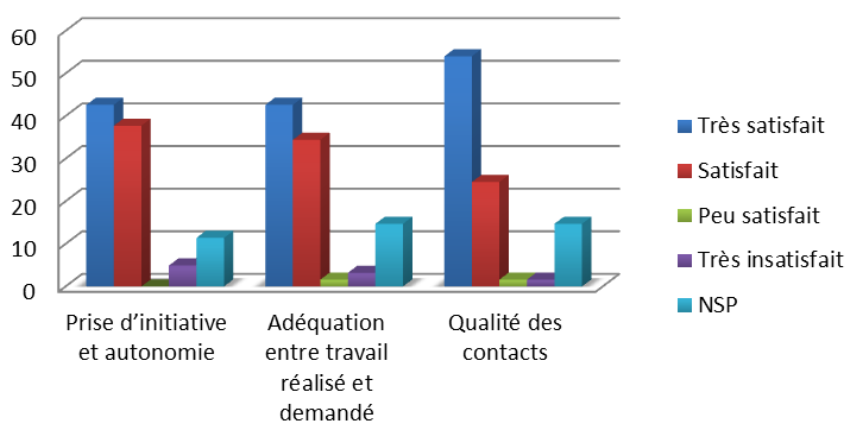


75% des clients sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des prestations effectuées

➤ Compétences des intervenants

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Très insatisfait	NSP
Prise d'initiative et autonomie	26	23	0	3	7
Adéquation entre travail réalisé et demandé	26	21	1	2	9
Qualité des contacts	33	15	1	1	9

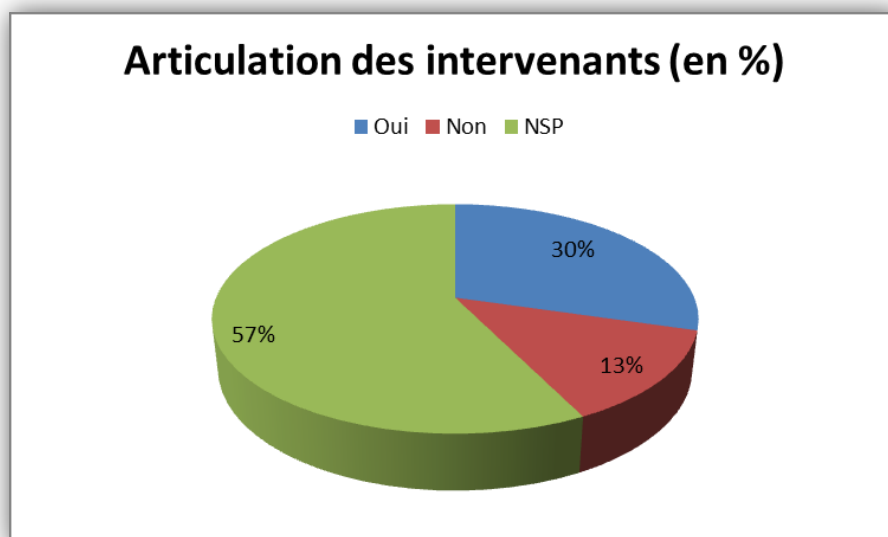
Compétences des intervenants (en %)



- 50% des clients sont très satisfaits de leurs contacts avec le(s) intervenant(s)
- 80% des clients parlent d'une réelle prise d'initiative et d'autonomie chez leur(s) intervenant(s)

➤ *Articulation des intervenants*

Oui	Non	NSP
18	8	35



A améliorer :

- **Meilleure information aux intervenants des tâches à réaliser**

Vos contacts Pluriage Services :

2 rue de Paris
95240 Corneilles en Parisis

01 39 78 01 47

143 chaussée Jules César
95250 Beauchamp

01 39 95 00 18