

97%
*de clients
 satisfaits*

Comme chaque année, nos clients ont pu évaluer nos engagements qualité au travers de nos enquêtes annuelles de satisfaction.

Nous avons le plaisir de vous présenter pour chacun des items évalués les taux de satisfaction pour l'ensemble de notre réseau :

ACTIVITE	QUALITE DES PRESTATIONS	QUALITE DU PERSONNEL	QUALITE RELATIONNELLE	SATISFACTION GLOBALE	TAUX SATISFACTION
MAITIEN A DOMICILE	97%	95%	97%	99%	97%
ENTRETIEN MENAGER	96%	92%	97%	95%	95%
GARDE D'ENFANTS	100%	97%	98%	100%	99%
JARDINAGE	100%	92%	98%	100%	98%
TAUX SATISFACTION	98%	94%	98%	98%	97%

Un taux global de satisfaction équivalent au taux moyen des 7 dernières années

Au travers de ces enquêtes nous avons pu aussi évaluer d'autres critères tels que :

- ✓ Les notions propres aux services rendus dans le cadre du maintien à domicile. Ainsi **98%** de nos clients estiment que nos interventions sont réalisées dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne accompagnée et le respect des bonnes pratiques professionnelles.
- ✓ Propension des clients à recommander nos services à leur entourage : **96%** se sont prononcés favorablement.

Nous remercions nos clients pour leur participation à cette enquête et les attentions particulières qu'ils ont pu exprimées à nos encadrants ou intervenants. Nous avons également félicité l'ensemble de notre personnel pour son implication au quotidien pour répondre au mieux aux attentes et aux besoins de nos clients.

Ces résultats nous encouragent à poursuivre nos efforts et à étudier les axes d'amélioration des points faibles révélés par vos retours.

Siège social - 105 boulevard Alsace Lorraine - 64000 PAU - Tel : 0 811 36 11 36 - prix d'un appel local
 Agences APR Génération Services : Pau - Bayonne-Anglet-Biarritz
 Saint-Paul-les-Dax - Mont-de-Marsan - Agen - Bordeaux - Tarbes

SARL au capital de 150 000 euros - Dom-banc. : crédit agricole 16906 00026 51042038387 35 - RCS Pau 399 921 626 - Siret 399 921 626 00111

* Enquête 2015 réalisée par le Siège Social, auprès de 100% de nos clients abonnés en juin 2015 pour chaque agence et chaque activité afin de garantir une exploitation des résultats représentative, sûre et confidentielle. Le client a fait le choix de l'anonymat.

