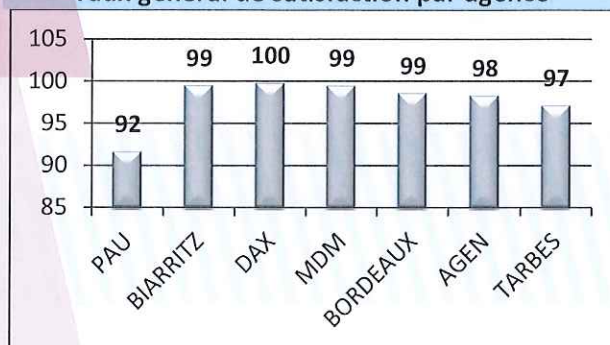


**97%**  
*de clients  
satisfaits*

A travers notre enquête annuelle de satisfaction, nos clients ont la possibilité de s'exprimer librement sur la perception qu'ils ont de nos services.

Suite à l'évaluation des retours de ce questionnaire, nous vous présentons les résultats pour l'ensemble de notre réseau :

Taux général de satisfaction par agence



Taux de satisfaction par item

ACTIVITE	QUALITE DES PRESTATIONS	QUALITE DU PERSONNEL	QUALITE RELATIONNELLE	SATISFACTION GLOBALE	TAUX SATISFACTION
MAITIEN A DOMICILE	99%	98%	99%	99%	99%
ENTRETIEN MENAGER	97%	93%	97%	96%	96%
GARDE D'ENFANTS	100%	94%	100%	100%	98%
JARDINAGE	96%	95%	92%	95%	95%
<b>TAUX SATISFACTION</b>	<b>98%</b>	<b>95%</b>	<b>97%</b>	<b>97,5%</b>	<b>97%</b>

*Un taux global de satisfaction identique à 2015*

D'autres critères spécifiques ont pu être évalués, tels que :

- ✓ **Les notions propres aux services rendus dans le cadre du maintien à domicile.** Ainsi 98,5% 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.
- ✓ **La propension des clients à recommander nos services** à leur entourage est de 93%.
- ✓ **Les critères les plus appréciés** par l'ensemble des clients : qualité relationnelle (29,5%), qualité des interventions (32%), avantage du mode prestataire (18,5%), personnalisation des services (16,5%).
- ✓ **La satisfaction sur le suivi des prestations** a été évaluée à 98% pour les contrats maintien à domicile, et à une moyenne de 86% pour les autres activités.

**Nous remercions nos clients pour leurs témoignages particuliers en faveur de nos équipes qui les inciteront à maintenir leur niveau d'exigences.**

*La meilleure attention sera portée  
aux différentes remarques que vous aurez formulées  
afin de répondre toujours mieux à vos attentes.*

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