

ACCUEIL SAVOIE HANDICAP
ENQUETE DE SATISFACTION 2014
Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

Cette enquête de satisfaction a été élaborée et pilotée par le SAVS en collaboration avec la direction et le service qualité de l'association Accueil Savoie Handicap dans le but de recueillir l'avis des usagers. 13 questions ont fait l'objet d'un travail entre les usagers et la direction du service afin de les rendre claires et accessibles avant de les soumettre à tous. Nous avons obtenu 61% de réponses. Le questionnaire interrogeait 5 grands thèmes comme le respect des droits des usagers, la qualité de l'accueil, de l'accompagnement, l'aménagement et l'accessibilité des locaux...

9 usagers sur 10

estiment avoir été suffisamment renseigné et écouté lors de leur premier contact avec le service.

93%

des usagers sont satisfaits de la manière dont ils sont accueillis au SAVS.

86%

des usagers sont satisfaits de l'apport de l'entretien de bilan de projet et de la réalisation qui en découle.



87%

des usagers trouvent que les conditions d'accès au SAVS sont satisfaisantes.

93%

des usagers sont satisfaits de la qualité de l'accompagnement proposé par le SAVS.

8 usagers sur 10

apprécient les activités et moments collectifs proposés par le service.

« Si ces résultats nous encouragent, nous nous attelons toutefois à répondre aux insatisfactions exprimées et qui font l'objet de plans d'actions dans le but d'améliorer nos pratiques professionnelles au service des usagers. »