

SYNTHESE NATIONALE DE L'ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION GARDE D'ENFANTS 2018

	Le standard de Family Sphere est facile à joindre	
Satisfait		96,90%
Peu ou pas satisfait		3,10%
	L'accueil est aimable et personnalisé	
Satisfait		98,80%
Peu ou pas satisfait		1,20%
	Les informations données sont claires	
Satisfait		97,82%
Peu ou pas satisfait		2,18%
	Les conseils sur les différentes aides sont-ils utiles ?	
Satisfait		97,84%
Peu ou pas satisfait		2,16%
	Le devis est-il précis et détaillé ?	
Satisfait		97,54%
Peu ou pas satisfait		2,46%
	La facture est-elle conforme au devis ?	
Satisfait		96,98%
Peu ou pas satisfait		3,02%
	L'agence Family Sphere tient-elle ses engagements ?	
Satisfait		96,31%
Peu ou pas satisfait		3,69%
	Les délais pour trouver un(e) intervenant(e) sont-ils respectés ?	
Satisfait		93,05%
Peu ou pas satisfait		3,95%
	L'intervenant(e) présenté(e) correspond-il(elle) à vos attentes ?	
Satisfait		94,89%
Peu ou pas satisfait		5,11%
	L'intervenant présenté correspond à vos attentes	
Satisfait		95,02%
Peu ou pas satisfait		4,98%
	Les conditions d'intervention sont-elles claires ?	
Satisfait		97,70%
Peu ou pas satisfait		2,30%

	Le niveau de flexibilité et de souplesse des interventions vous convient-il ?	
Satisfait		95,78%
Peu ou pas satisfait		4,22%
	Le système de décompte des heures est-il pratique ?	
Satisfait		87,53%
Peu ou pas satisfait		12,47%
	Quel est votre degré de satisfaction globale concernant les interventions ?	
Satisfait		95,99%
Peu ou pas satisfait		4,01%
	Les conseillers téléphoniques sont-ils réactifs ?	
Satisfait		97,24%
Peu ou pas satisfait		2,76%
	Les délais pour remplacer un intervenant vous conviennent-ils ?	
Satisfait		89,68%
Peu ou pas satisfait		10,32%
	Êtes-vous satisfait de la prise en charge des aspects administratifs par votre agence ?	
Satisfait		96,16%
Peu ou pas satisfait		3,84%
	Les modalités de règlement proposées (échéanciers, CESU, prélèvements...) vous conviennent-elle ?	
Satisfait		96,88%
Peu ou pas satisfait		3,12%
	La capacité de votre agence Family Sphere à solutionner les incidents éventuels a-t-elle répondu à votre attente ?	
Satisfait		92,31%
Peu ou pas satisfait		7,69%
	La relation avec l'agence Family Sphere (suivi régulier)	
Satisfait		93,97%
Peu ou pas satisfait		6,03%
	La relation avec l'agence Family Sphere (suivi régulier) est-elle appropriée à votre besoin ?	
Satisfait		96,34%
Peu ou pas satisfait		3,66%
	Le service rendu répond-il à vos attentes ?	
Satisfait		95,35%
Peu ou pas satisfait		4,65%
	L'intervenant(e) anime-t-il(elle) la garde de votre enfant de façon active (jeux, activités, promenades, gâteaux...) ?	
Satisfait		93,43%
Peu ou pas satisfait		6,57%

	L'intervenant(e) respecte-t-il(elle) vos recommandations lors de la prise des repas ?	
Satisfait		97,20%
Peu ou pas satisfait		2,80%
	L'intervenant(e) assure-t-il(elle) correctement les soins d'hygiène (changes, bain...) ?	
Satisfait		97,59%
Peu ou pas satisfait		2,41%
	L'intervenant(e) contrôle et assiste-t-il(elle) les devoirs de façon efficace ?	
Satisfait		94,84%
Peu ou pas satisfait		5,16%
	Si l'intervenant(e) couche l'enfant, surveille-t-il(elle) bien le sommeil de chacun ?	
Satisfait		98,71%
Peu ou pas satisfait		1,29%
	L'intervenant(e) s'assure-t-il(elle) du rangement des jouets et de la chambre (dès lors que le désordre a été occasionné par l'intervenant(e) et/ou l'enfant et s'est produit durant les heures de garde) ?	
Satisfait		85,04%
Peu ou pas satisfait		14,96%
	L'intervenant(e) est-il (elle) apprécié(e) par votre (vos) enfant(s) ?	
Satisfait		97,91%
Peu ou pas satisfait		2,09%
	L'intervenant(e) réussit-il(elle) le mélange de la douceur et de l'autorité ?	
Satisfait		94,13%
Peu ou pas satisfait		5,87%
	L'intervenant(e) veille-t-il(elle) à communiquer avec chaque enfant ?	
Satisfait		97,67%
Peu ou pas satisfait		2,33%
	L'intervenant(e) contribue-t-il(elle) correctement à la continuité éducative de la famille ?	
Satisfait		95,89%
Peu ou pas satisfait		4,11%
	L'intervenant(e) fait-il(elle) preuve de professionnalisme ?	
Satisfait		96,25%
Peu ou pas satisfait		3,75%
	L'intervenant(e) est-il(elle) facile à joindre ?	
Satisfait		98,20%
Peu ou pas satisfait		1,80%
	L'intervenant(e) est-il(elle) ponctuel(le) et respecte les délais ?	
Satisfait		98,06%
Peu ou pas satisfait		1,94%

	L'intervenant(e) respecte-t-il(elle) les consignes données (par exemple celles évoquées dans le Family Garde) ?	
Satisfait		97,74%
Peu ou pas satisfait		2,26%
	L'intervenant(e) se dédie-t-il(elle) spécifiquement à sa tâche lors de la garde de votre (vos) enfant(s) ?	
Satisfait		97,62%
Peu ou pas satisfait		2,38%
	L'intervenant(e) s'adapte-t-il(elle) comme vous le souhaitez à votre mode de vie et à votre logement ?	
Satisfait		97,77%
Peu ou pas satisfait		2,23%
	L'intervenant(e) donne-t-il(elle) un compte-rendu de la journée / séance ?	
Satisfait		93,82%
Peu ou pas satisfait		6,18%
	L'intervenant(e) est-il(elle) aimable et courtois ?	
Satisfait		99,65%
Peu ou pas satisfait		0,35%
	L'intervenant(e) respecte-t-il(elle) vos biens au sein de votre logement ?	
Satisfait		98,54%
Peu ou pas satisfait		1,46%
	L'intervenant(e) est-il(elle) suffisamment discret(e) et confidentiel(le) ?	
Satisfait		99,51%
Peu ou pas satisfait		0,49%
	La tenue de l'intervenant(e) est-elle correcte ?	
Satisfait		99,38%
Peu ou pas satisfait		0,62%
	L'hygiène de l'intervenant(e) est-elle correcte ?	
Satisfait		99,10%
Peu ou pas satisfait		0,90%
	De façon globale, comment estimez-vous la qualité des prestations Family Sphere ?	
Satisfait		96,47%
Peu ou pas satisfait		3,53%
TAUX GLOBAL DE SATISFACTION NATIONAL		
Satisfait		96,25%
Peu ou pas satisfait		3,75%

SYNTHESE NATIONALE DE L'ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION

SOUTIEN SCOLAIRE 2018

	Le standard de Family Sphere est facile à joindre	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	L'accueil est aimable et personnalisé	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	Les informations données sont claires	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	Les conseils sur la fiscalité sont utiles	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	Le devis est précis et détaillé	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	La facture est conforme au devis	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	L'agence Family Sphere tient ses engagements	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	Les délais pour trouver un intervenant sont respectés	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	L'intervenant présenté correspond à vos attentes	
Satisfait		93,75%
Peu ou pas satisfait		6,25%
	Flexibilité et souplesse des interventions	
Satisfait		93,75%
Peu ou pas satisfait		6,25%
	Le système de décompte des heures est pratique	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%

	Satisfaction globale concernant les interventions	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	Les conseillers téléphoniques sont réactifs	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	Les délais pour remplacer un intervenant	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	Prise en charge des aspects administratifs	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	Modalités de règlements (échéanciers, CESU, prélèvements...)	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	Capacité à solutionner les incidents éventuels	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	La relation avec l'agence Family Sphere (suivi régulier)	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	Le service rendu répond à vos attentes	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	L'intervenant prépare chaque séance consciencieusement	
Satisfait		93,75%
Peu ou pas satisfait		6,25%
	L'intervenant transmet clairement les connaissances	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	L'intervenant explique patiemment en s'adaptant au niveau	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	L'intervenant choisit des exercices adéquats	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	L'intervenant améliore la confiance et l'estime de soi de l'élève	

Satisfait	93,75%
Peu ou pas satisfait	6,25%
L'intervenant est apprécié de l'élève, instaure une complicité	
Satisfait	100%
Peu ou pas satisfait	0%
L'intervenant réussit le mélange de la douceur et de l'autorité	
Satisfait	87,50%
Peu ou pas satisfait	12,50%
L'intervenant fait preuve de professionnalisme	
Satisfait	100%
Peu ou pas satisfait	0%
L'intervenant est facile à joindre	
Satisfait	100%
Peu ou pas satisfait	0%
L'intervenant est ponctuel et respecte les délais	
Satisfait	100%
Peu ou pas satisfait	0%
L'intervenant respecte les directives données (i.e Family Cours)	
Satisfait	100%
Peu ou pas satisfait	0%
L'intervenant se dédie à sa tâche	
Satisfait	100%
Peu ou pas satisfait	0%
L'intervenant s'adapte à votre mode de vie et à votre logement	
Satisfait	100%
Peu ou pas satisfait	0%
L'intervenant donne un compte-rendu de la journée / séance	
Satisfait	100%
Peu ou pas satisfait	0%
L'intervenant est aimable et courtois	
Satisfait	100%
Peu ou pas satisfait	0%
L'intervenant est discret et confidentiel	
Satisfait	100%
Peu ou pas satisfait	0%
La tenue de l'intervenant est correcte	
Satisfait	93,75%
Peu ou pas satisfait	6,25%

	L'hygiène de l'intervenant est correcte	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	De façon globale, comment estimez-vous la qualité des prestations Family Sphere ?	
Satisfait		100%
Peu ou pas satisfait		0%
	TAUX GLOBAL DE SATISFACTION AU NIVEAU NATIONAL	
Satisfait		98,81%
Peu ou pas satisfait		1,19%