

Madame, Monsieur,

En fin d'année 2014, nous vous avons proposé de répondre à une enquête concernant notre service « SOS Nounou ».

34% d'entre vous ont répondu à ce questionnaire de satisfaction et nous vous en remercions.

Après avoir traité cette enquête, voici les principaux résultats :

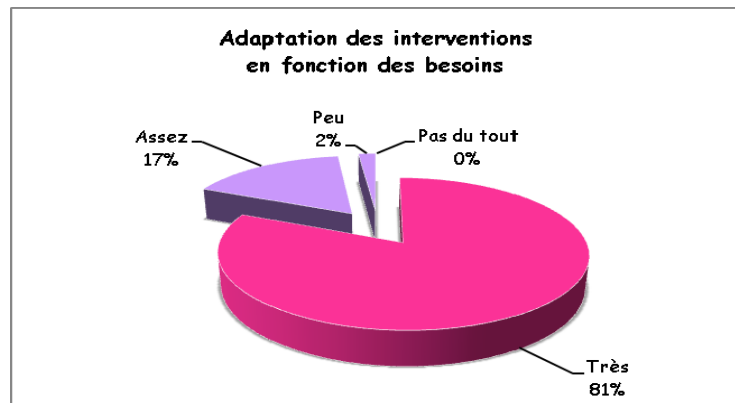
Comme en 2013, l'analyse des réponses à cette enquête de satisfaction laisse apparaître une très bonne satisfaction générale des usagers du service « Sos Nounou » (98%).

98% d'entre vous ont une bonne ou très bonne image du service.

94% des répondants estiment avoir été bien informés sur le coût du service et 98% sur son organisation. L'accueil téléphonique vous satisfait pleinement. La transmission des messages et la fréquence des contacts avec la responsable de secteur satisfont respectivement 92% et 96% d'entre vous.

Vous avez principalement choisi ce service pour le bien-être et l'équilibre de l'enfant (33%), pour la flexibilité des horaires (25%).

Pour 98% des familles ayant répondu, l'aide proposée semble « tout à fait » ou « assez » correspondre à leurs besoins (stable par rapport à 2013) et 98% sont satisfaites de l'adaptation des interventions en fonction de l'évolution de leurs besoins (94% en 2013).



De manière générale, vous êtes satisfaits de l'accueil et du respect des horaires. La prise en charge de vos enfants vous satisfait à 98%. La coordination entre les différentes intervenantes satisfait 97% des répondants.

Nous vous remercions vivement d'avoir pris le temps de répondre à cette enquête et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

B. Vorms  
Directeur