



97% des résidents recommandent les résidences Heurus

98% des résidents se sentent bien dans nos résidences

98% des résidents se sentent entourés



99% des résidents sont satisfaits de l'accueil offert par nos concierges

Ils sont **99%** à souligner la qualité de l'accueil physique et plébiscitent à **96%** la gestion de leur courrier. L'accueil téléphonique satisfait **98%** de nos résidents tandis que la réponse à l'interphonie montre un taux de satisfaction de **95%**. Par ailleurs, **99%** des résidents se sentent en sécurité grâce à la présence d'un concierge de nuit.



78% des résidents participent aux évènements festifs de leur résidence

67% des résidents participent aux animations collectives, ces dernières pouvant être améliorées puisque seulement **59%** des résidents apprécient toujours ou souvent les animations (c'est tout de même 10 points de plus que l'année précédente). De plus, **98%** des résidents apprécient les animateurs.

En 2022, un projet d'animation va être déployé dans chaque résidence afin de répondre au mieux aux attentes des résidents.



99% des résidents sont satisfaits des interventions de l'agent de maintenance

90% des résidents ont fait appel à l'agent de maintenance et **97%** d'entre eux ont déclaré être satisfaits du délai d'intervention. **99%** des résidents trouvent l'agent de maintenance à leur écoute.



98% des résidents trouvent l'infirmier(ère) à leur écoute

Parmi les **61%** des résidents ayant fait appel à l'infirmier(ère) de la résidence, **94%** ont été satisfaits du délai de réponse. Par ailleurs, **97%** d'entre eux le/la trouvent disponible.



90% des résidents sont satisfaits par la qualité de l'intervention en Heure Privilège

91% des résidents trouvent l'Heure Privilège en corrélation avec leurs attentes, et ils apprécient à **95%** la disponibilité et la capacité d'écoute de leurs intervenants.



91%, c'est la satisfaction moyenne pour le service de restauration

Les espaces sont jugés conviviaux à **96%** et le personnel est agréable pour **97%** de nos résidents. Les assiettes paraissent appétissantes pour **85%** des résidents. En revanche, les produits pourraient être de meilleure qualité puisque seulement **74%** des résidents en sont satisfaits (contre 62% l'année précédente, soit une augmentation de 12 points).

Nous allons poursuivre nos efforts avec notre nouveau prestataire Midi et Demi, désormais présent sur la totalité de nos résidences.



100% des résidents sont satisfaits de la manière dont la crise sanitaire est gérée au sein de nos résidences

83% des résidents se sentent parfaitement en sécurité par rapport à ce virus au sein de nos résidences.

Enfin, les résidents ont attribué une note générale de **8,7/10** à la gestion de la crise du Covid-19 au sein des résidences Heurus.

Taux de retour : 56%

Enquête basée sur les résidences Heurus Steredenn (44) / Blanche de Castille (49) / Olympe (22) / Epona (49) / Kalone (35) / Avel (29)

Le 27/01/2022