

Résultats enquêtes de satisfaction

Année 2023

TAUX DE RETOUR : 66%
294 questionnaires analysés

**NPS
+35**

SATISFACTION GÉNÉRALE

96% des résidents sont satisfaits par la vie en résidence Heurus !
Avec **47%** de résidents ambassadeurs, le score de recommandation (NPS) d'Heurus est de **+35**. (NPS pouvant aller de -100 à +100)

96%



RESTAURATION

84% des répondants utilisent le service de restauration de nos résidences.
Parmi eux, **71%** en sont satisfaits.
78% sont satisfaits par la qualité des produits (+2pts par rapport à 2022).
81% d'entre eux jugent les assiettes appétissantes (Opts par rapport à 2022).
Selon **99%** des répondants, le personnel s'occupant de la restauration est agréable.

84%



87%

L'HEURE PRIVILEGE

L'heure privilège correspond aux attentes de **93%** des répondants.

87% sont satisfaits par la qualité de l'intervention.

ENTRETIEN DU LINGE

27% des résidents utilisent l'option de traitement du linge.
Parmi eux, **60%** sont satisfaits par la qualité du service.
(prestation interne ou externalisée selon les résidences)

60%

80%

ANIMATION

80% des résidents participent aux événements festifs (Noël, Nouvel An...).
62% des résidents participent aux animations. Les deux raisons qui ressortent sont que les résidents n'ont pas envie d'y participer ou qu'ils ne sont pas en capacité d'y participer.
72% des résidents sont satisfaits par le contenu des animations.
97% des répondants trouvent l'animateur(trice) à leur écoute.



100%

PETIT DÉJEUNER

100% des résidents expriment que la plage horaire souhaitée pour la livraison est respectée.
Pour **100%** d'entre eux le personnel réalisant la livraison est agréable et poli.



MAINTENANCE

89% des répondants ont fait appel à l'agent.
98% d'entre eux ont été satisfaits par son intervention.

98%

COORDINATION MÉDICALE

75% des répondants ont fait appel à l'IDEC.
Parmi eux, **95%** sont satisfaits des échanges qu'ils ont pu avoir avec lui ou elle.



95%

CONCIERGERIE

Les concierges sont disponibles et à l'écoute pour **99%** des répondants.



99%

Heurus
Vieillir à la bonheur