

Satisfaction 2026

Résultats nationaux de l'enquête



Satisfaction 2026



Enquête auprès des adhérents utilisateurs 2025

Enquête nationale réalisée entre le 21 janvier et le 20 février 2026 auprès des adhérents ayant fait appel au moins une fois à leur Service de Remplacement en 2025.

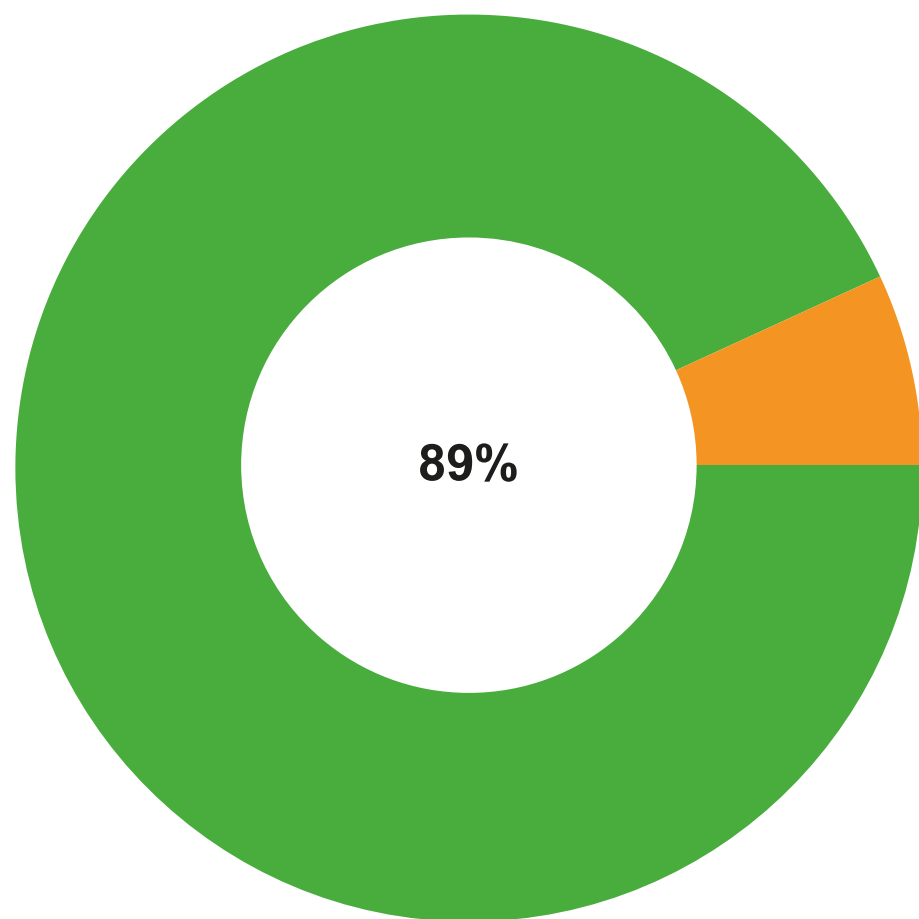
Nombre de réponses effectives : **3 774**

Interprétation des résultats :

- 90% et + : excellent
- 85%-89% : très bon
- 80%-84% : bon
- 70%-79% : mauvais
- -70% : très mauvais

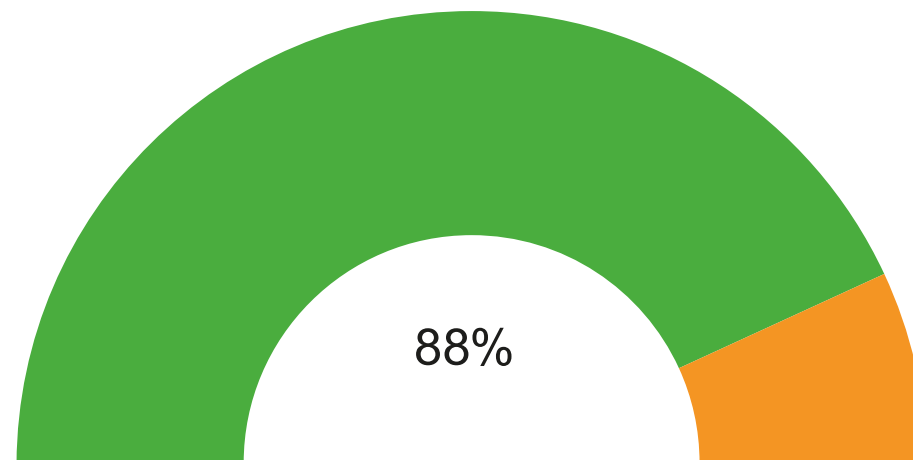
Satisfaction 2026

Satisfaction globale (CSAT)



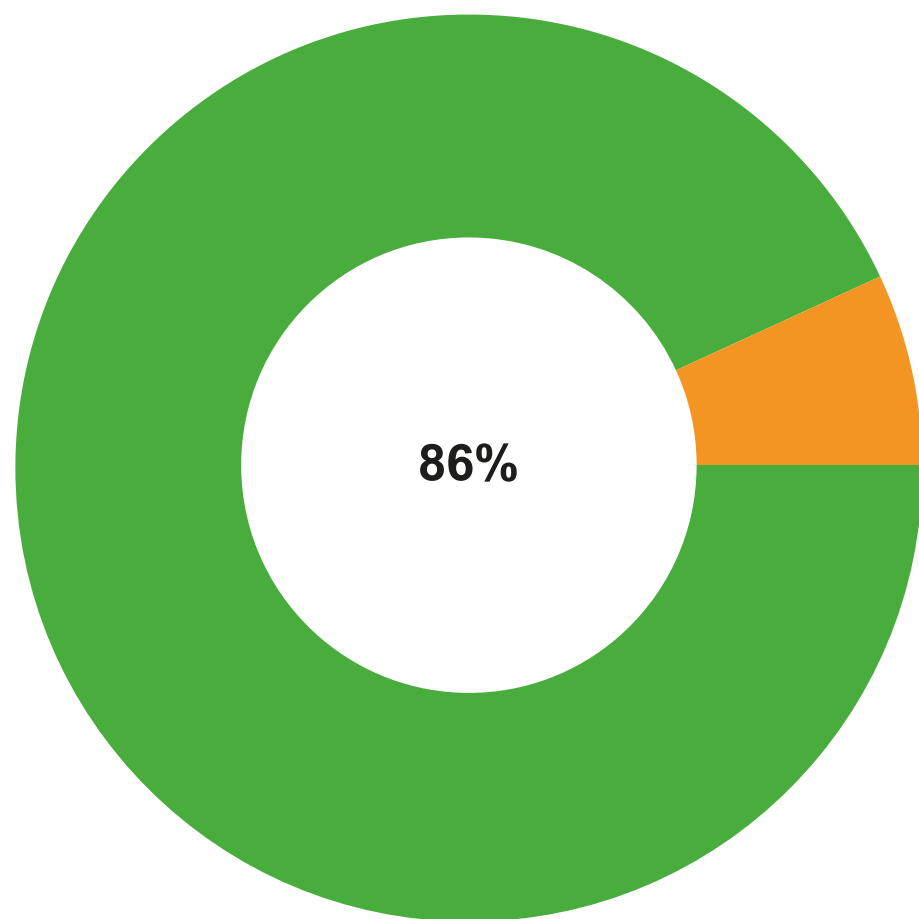
● Satisfait
● Non satisfait

Rappel N-1



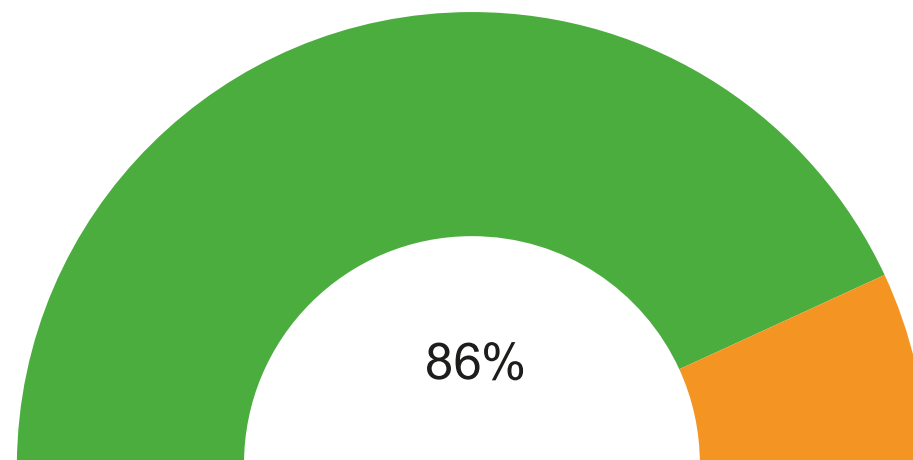
Satisfaction 2026

Quant à la prise de contact globale



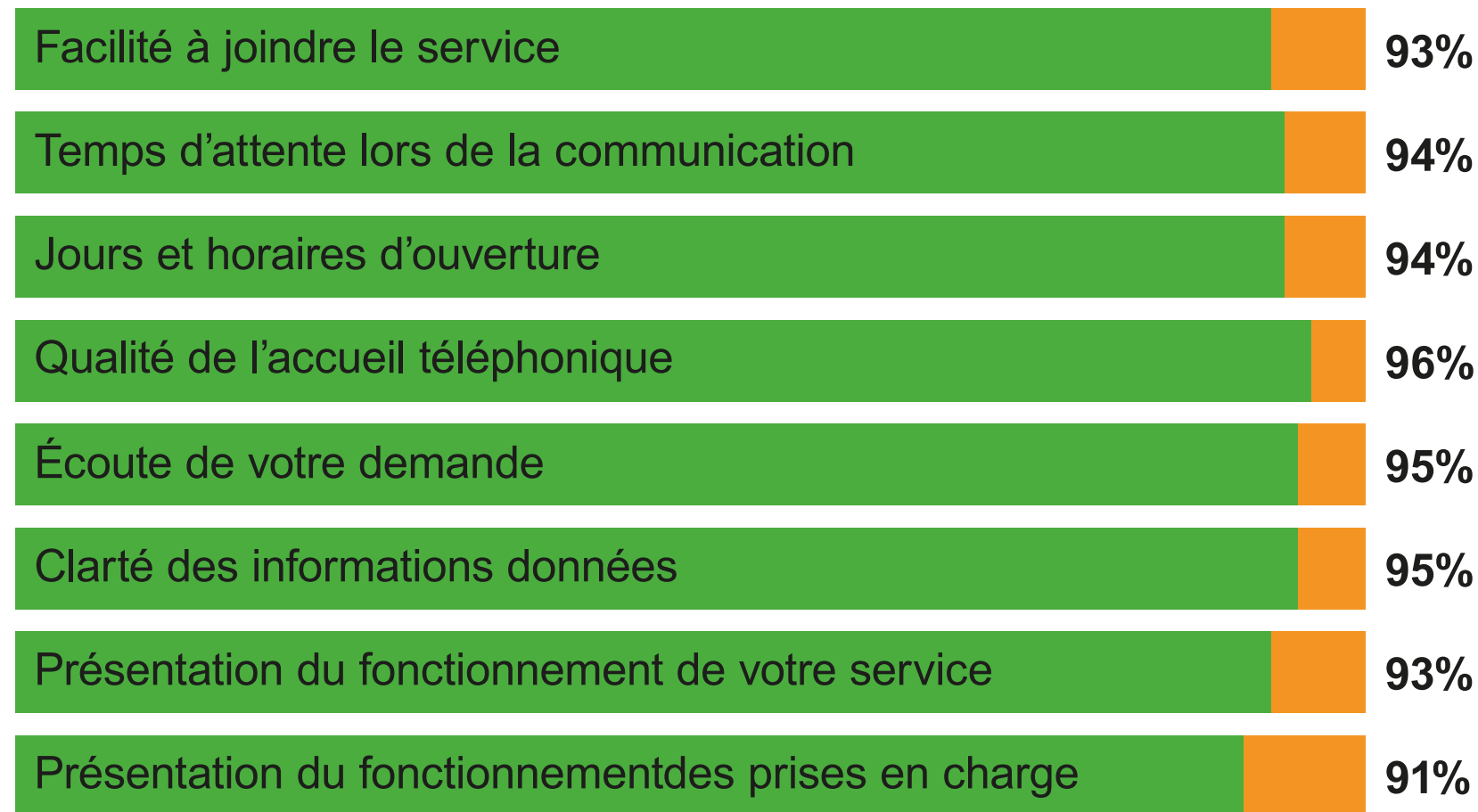
● Satisfait
● Non satisfait

Rappel N-1



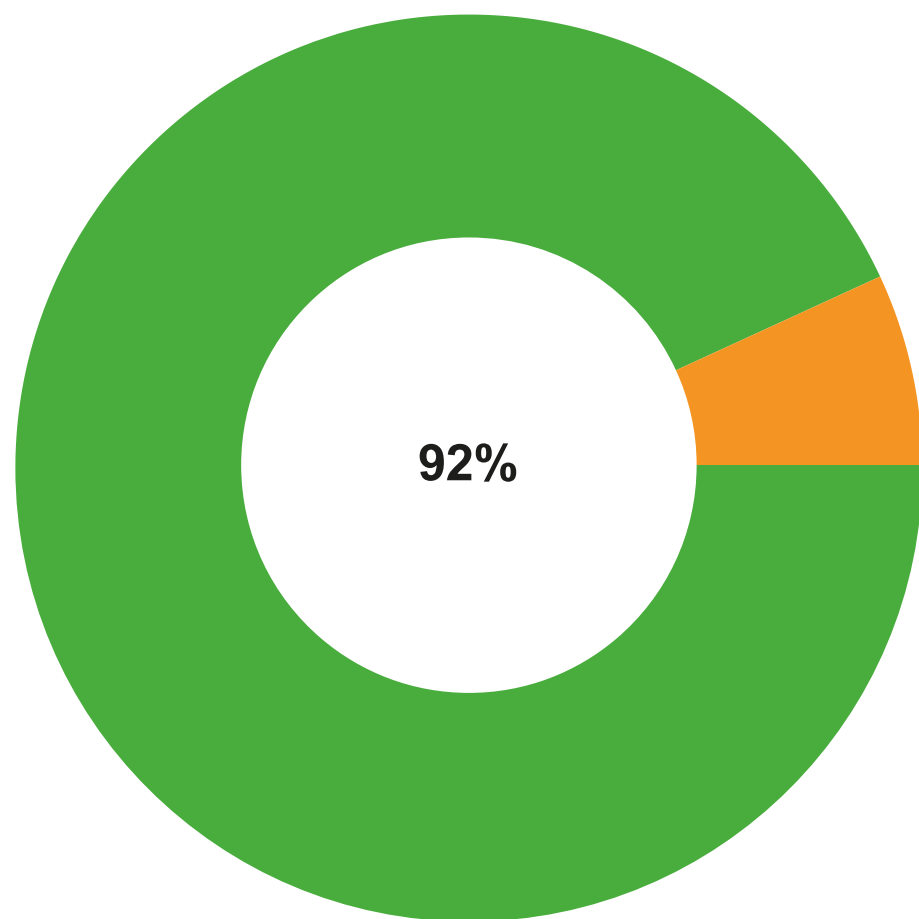
Satisfaction 2026

Quant à la prise de contact dans le détail



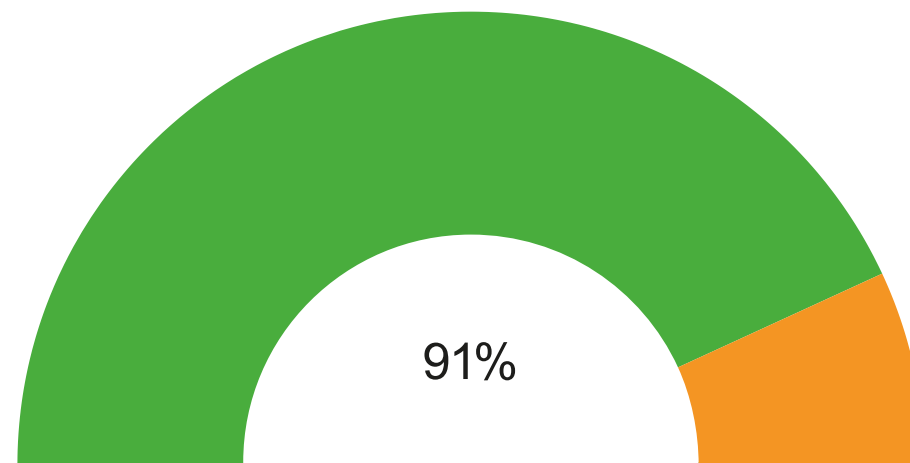
Satisfaction 2026

Quant au traitement global de la demande



● Satisfait
● Non satisfait

Rappel N-1



Satisfaction 2026

Quant au traitement de la demande dans le détail

Délai de la prise en charge

93%

Compréhension de votre demande

94%

Délai de traitement

93%

Suivi de votre demande

93%

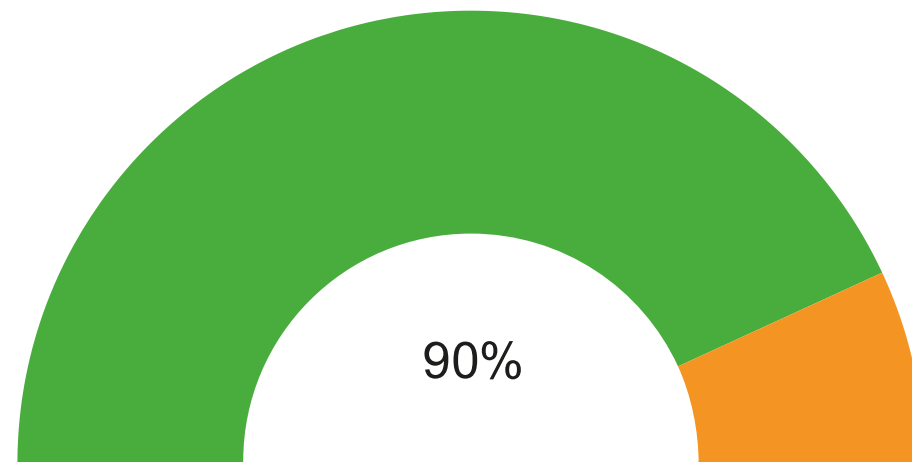
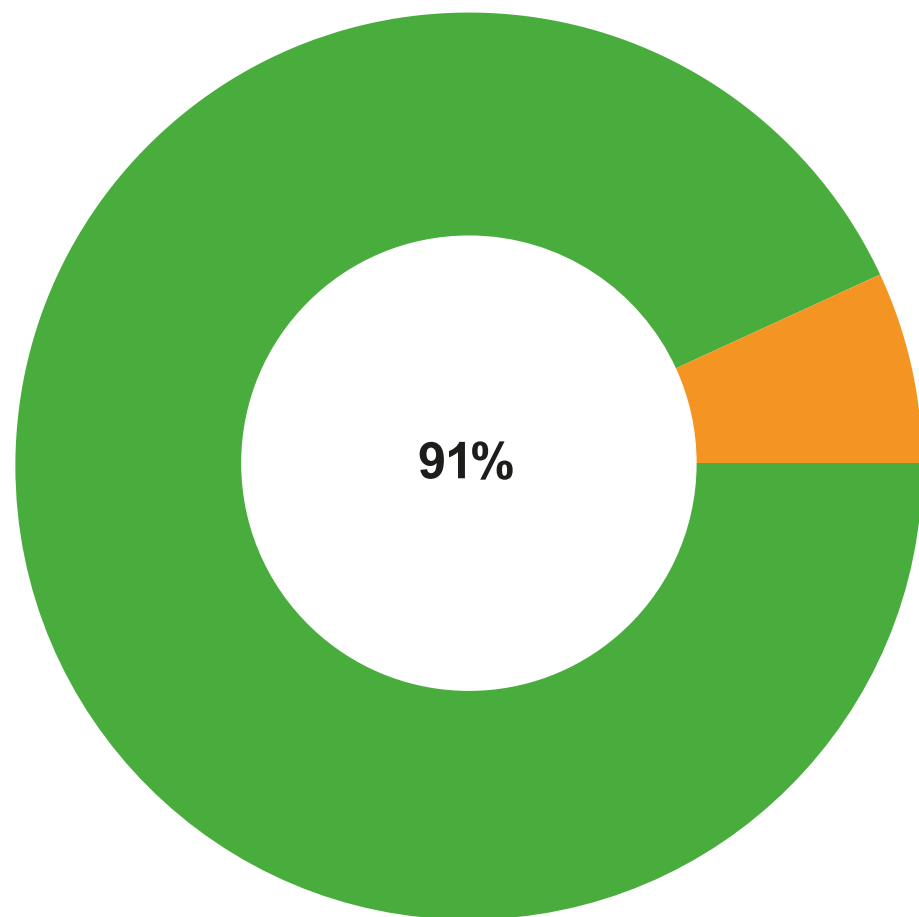
Satisfaction 2026

Quant à la mission de remplacement

Concernant le travail
réalisé par l'agent
durant la mission de
remplacement

- Satisfait
- Non satisfait

Rappel N-1



Satisfaction 2026



Quant à la mission de remplacement

Concernant le
savoir-être de l'agent

Sa compréhension des consignes

91%

Sa politesse

97%

Sa ponctualité

95%

Respect de la confidentialité

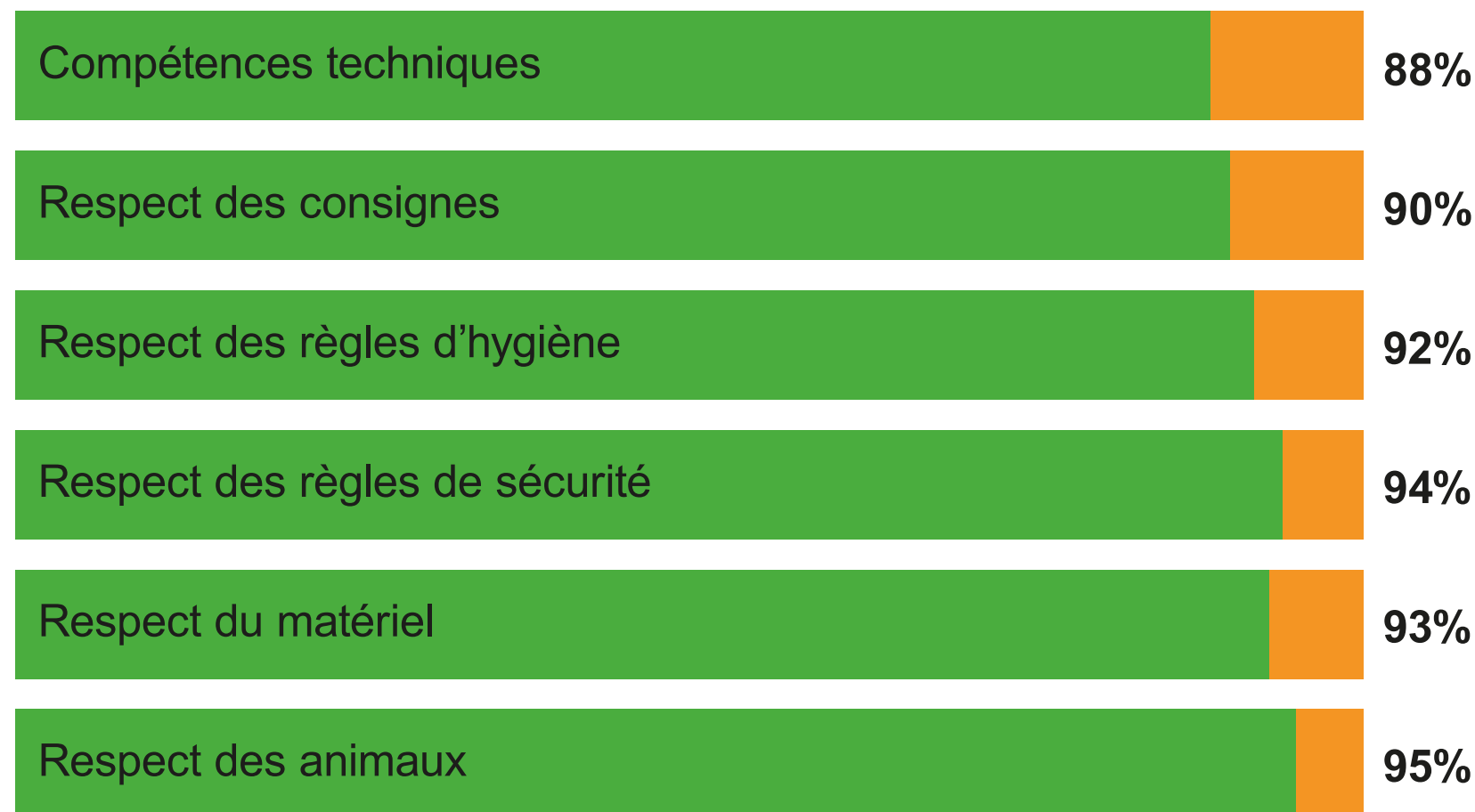
95%

Satisfaction 2026



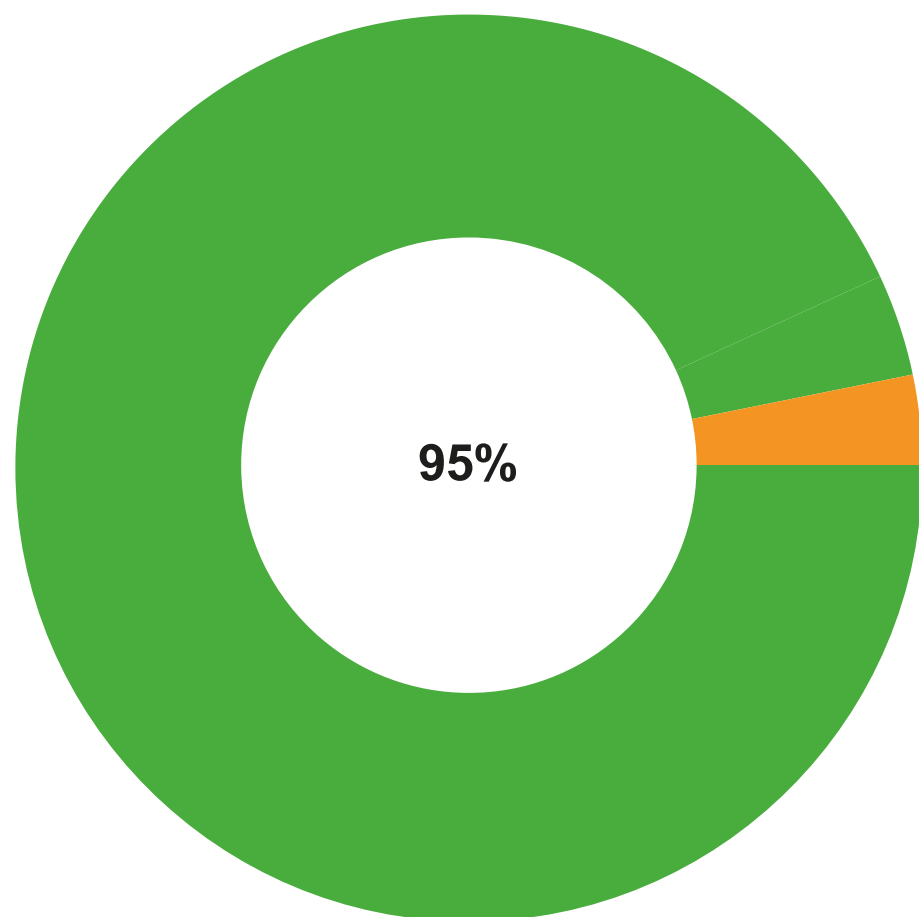
Quant à la mission de remplacement

Concernant le
savoir-faire de l'agent



Satisfaction 2026

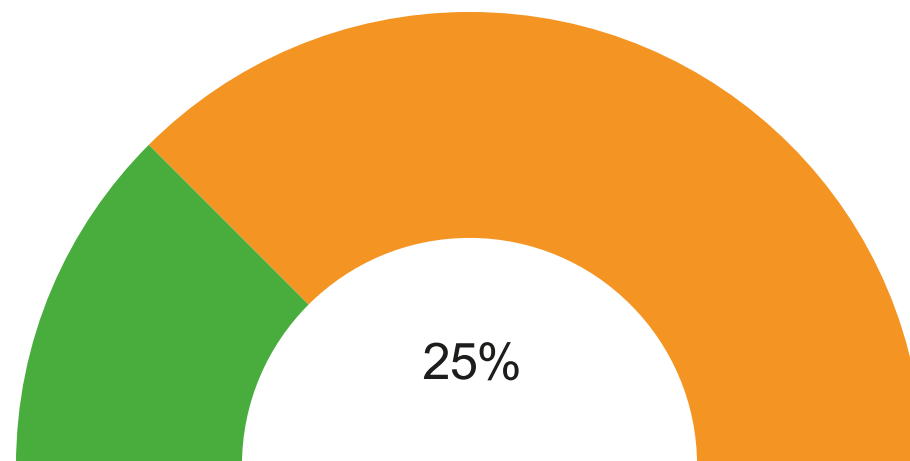
Quant au suivi de la mission



- Satisfait
- Non satisfait

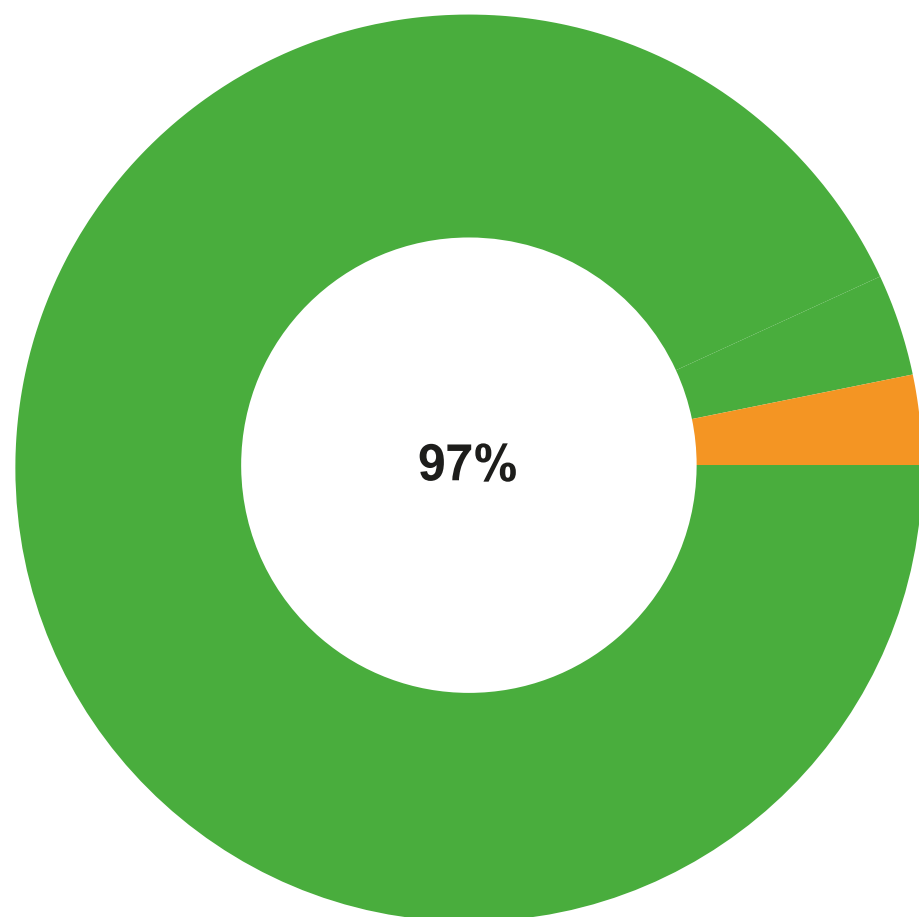
Le taux de **25%** indique la proportion des adhérents ayant bénéficié d'un suivi de mission effectivement réalisé.

Parmi eux, **95%** ont déclaré être satisfaits du suivi reçu.



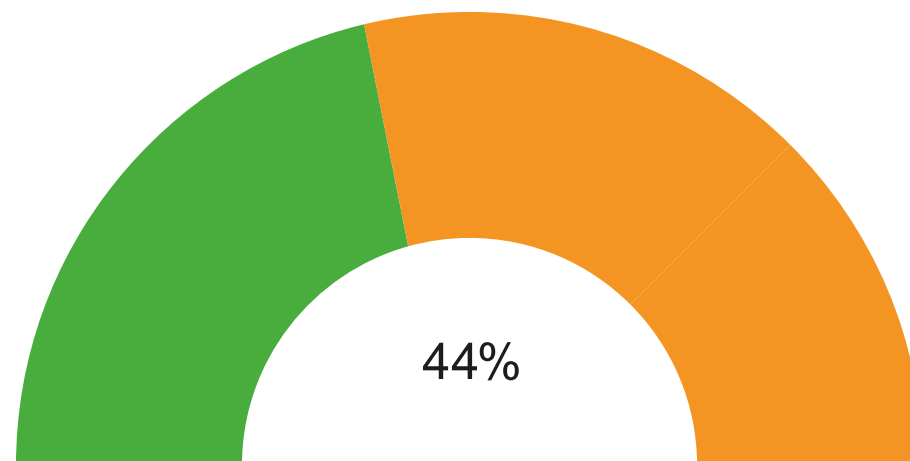
Satisfaction 2026

Quant à la fin de la mission



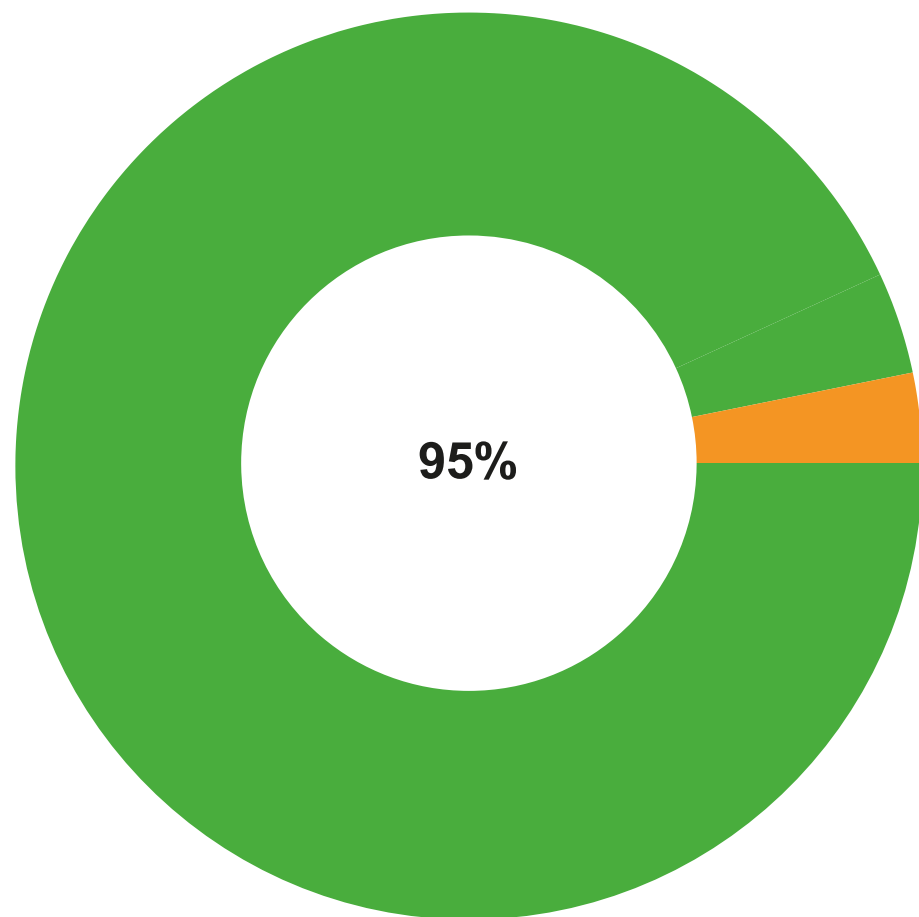
- Satisfait
- Non satisfait

44% des adhérents ont reçu un **bilan réalisé par l'agent** à l'issue de la période de remplacement. Parmi les bénéficiaires de cette démarche, **97%** se sont déclarés satisfaits.



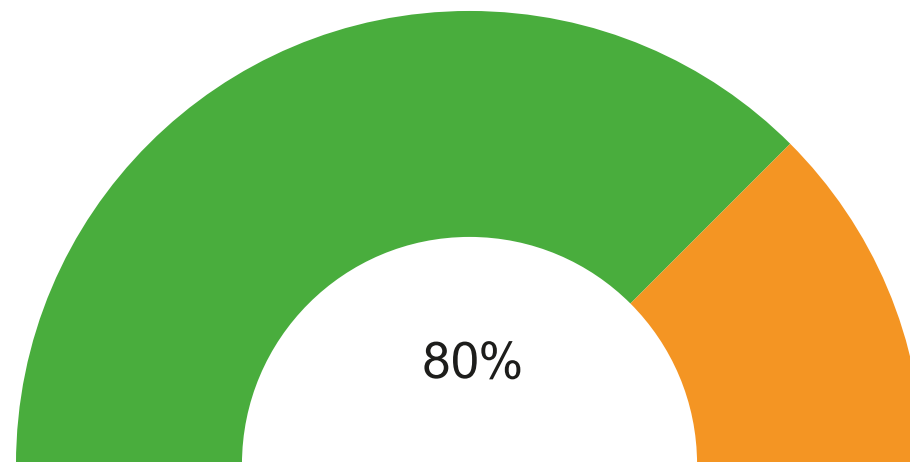
Satisfaction 2026

Quant à la fin de la mission



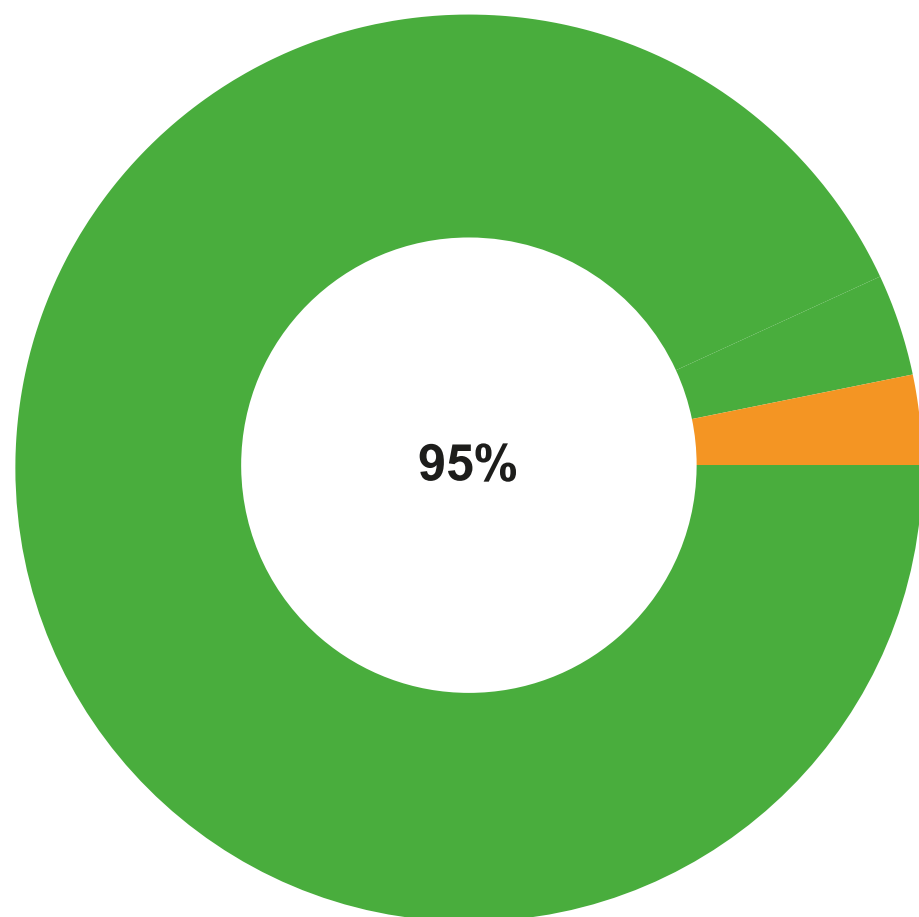
- Satisfait
- Non satisfait

80% des adhérents ont reçu un **bilan réalisé par l'association** à l'issue de la période de remplacement. Parmi les bénéficiaires de cette démarche, **95%** se sont déclarés satisfaits.



Satisfaction 2026

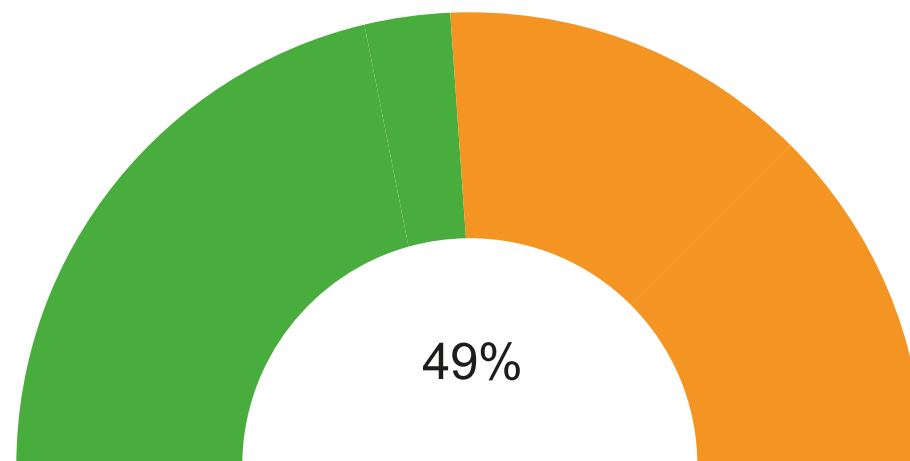
Quant au traitement des réclamations



- Satisfait
- Non satisfait

5% des adhérents ont rédigé une réclamation au cours de la période concernée.

Parmi eux, **49%** se sont déclarés satisfaits du traitement apporté à leur demande.



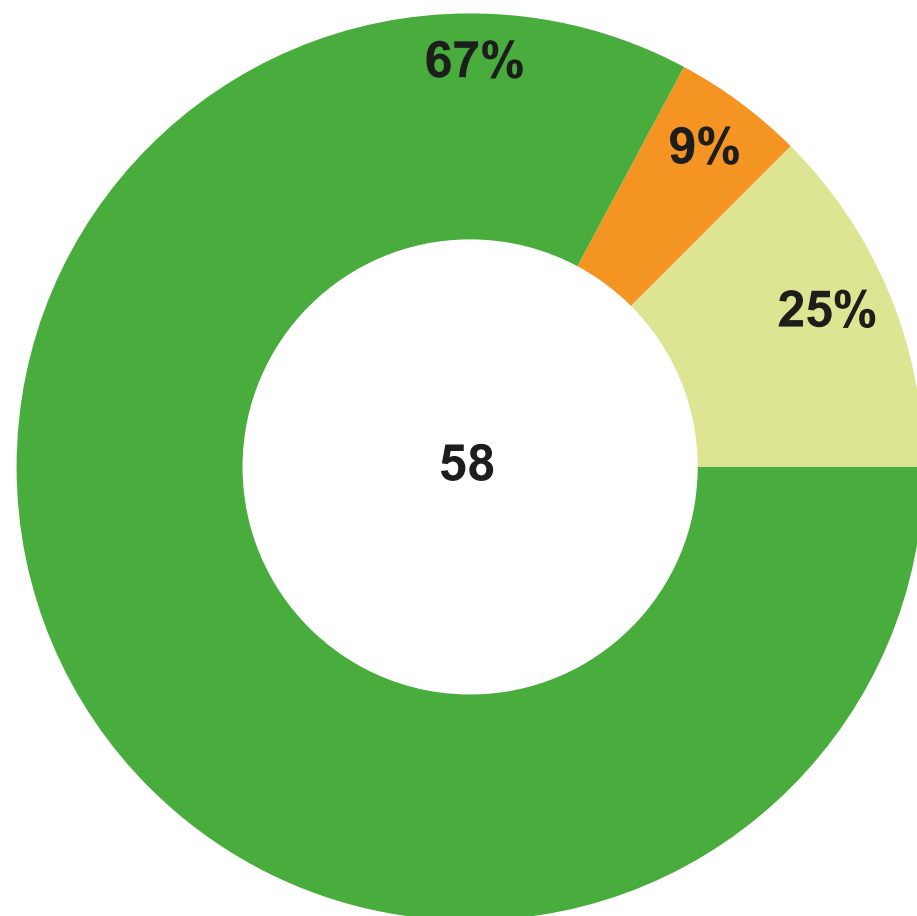
Satisfaction 2026

Quant au traitement de la facturation



Satisfaction 2026

Net Promoter Score



● Promoteur
● Neutre
● Détracteur

NPS :

- > 50 : excellent
- > 30 : très bon
- ≈ 20 : bon
- ≈ 10 : peut s'améliorer
- < 0 : mauvais

Rappel N-1

