

> Enquête de satisfaction : le point de vue des clients particuliers

Au cours du second semestre 2013, nous avons questionné pour mesurer votre satisfaction et ajuster notre offre selon vos attentes. Près d'un tiers d'entre vous a répondu et cette proportion est en hausse par rapport à 2012. **Merci beaucoup pour l'intérêt que vous portez à nos actions.** Avec près d'un tiers réponses, vous constituez un panel représentatif des attentes de nos clients du pôle services aux particuliers.

Voici les tendances 2013 :

Vous êtes plus nombreux à être « très satisfait » (53%) que simplement satisfait (42%). Les actions d'amélioration mises en place depuis 2012 portent leurs fruits.

Vous considérez majoritairement comme **atout** :

- **La préparation de nos salariés** : oui, depuis février 2012, le centre de formation Brigitte Croff Conseil intervient **une journée par semaine** en nos locaux pour tester et former nos salariés. Cela nous apporte une idée claire et objective des compétences de chacun lors de sa prise de poste et des actions de perfectionnement à mener.
- **Notre statut d'employeur** qui vous évite bien des formalités administratives. Pour ceux qui bénéficient de CESU, sachez que vous pouvez passer aux E-CESU, soit des CESU dématérialisés. Cela vous évite d'en commander plus que nécessaire. L'équipe se tient à votre disposition pour vous expliquer les modalités.
- **Notre projet associatif** : vous êtes également plus nombreux à faire appel à Capelia pour soutenir son action. C'est pour nous l'occasion de vous redire à quel point vous êtes un maillon indispensable dans le bon fonctionnement de Capelia et plus globalement d'Initiative Emploi. Vous nous permettez d'accompagner **localement** des personnes sans emploi vers un emploi durable. Grâce à vous, ils peuvent avoir une activité salariée, monter en compétence, tant sur le plan technique que comportemental, être formé et accompagné individuellement sur leur projet professionnel. **Alors un grand merci !**
- **Les délais de mise en place** d'un salarié. Vous rendre service, vous assurer une continuité de service, voici des aspects valorisants et plaisants de notre quotidien.

- **La qualité de notre accueil et le suivi** des missions.
- Et enfin **la prise en compte** de vos remarques.

Selon vos réponses, voici nos pistes de progrès :

- **Le rapport qualité/prix** : notre grille tarifaire est dans les prix du marché, ce n'est sans doute pas un argument suffisant... Seules les heures effectuées sont facturées : pas de frais d'adhésion, ni frais de dossier. Faire appel à Capelia vous permet de participer à la création d'emploi de proximité en faveur de chômeurs. La dimension sociale fait partie intégrante de notre offre. Nous avons une double démarche : mettre des personnes à l'emploi et les accompagner vers un emploi durable. Cela nécessite des moyens plus conséquents. **Concrètement**, acteur dans l'accès et le retour à l'emploi depuis plus de 25 ans, Initiative Emploi fonctionne sous forme associative et **reverse le moindre bénéfice à des actions de formation** (* voir bilan 2013 ci-après) et **d'accompagnement** des salariés.
- **Les résultats** : si vous êtes plus nombreux à être satisfaits des résultats, ceux qui pensent que cela reste un axe de progrès sont en légère augmentation. L'amélioration continue de la qualité reste une préoccupation de chaque instant. Nous étudions actuellement deux axes précis :
 - effectuer des contrôles aléatoires pour chaque salarié chez l'un de ses clients. Ces contrôles auront pour objectif de vérifier le respect des horaires, constater le travail effectué, déceler les points de perfectionnement de façon individuelle.
 - Améliorer la préparation avant la 1^{ère} mission par le biais d'un atelier collectif.

Enfin, vous êtes également plus nombreux à être intéressé par **d'autres services** que l'entretien du linge et de la maison.

Bilan formation pour 2013 :

- ✓ **125** salariés qui ont été testés et perfectionnés sur leurs connaissances théoriques et techniques dans l'entretien de la maison, du linge ou de locaux.
- ✓ **17** salariés ont obtenu le titre d'Assistant Sauveteur Secouriste du Travail.
- ✓ **12** salariés ont participé à une action de formation de français à visée professionnelle animée par l'Espace Icare.
- ✓ **5** salariées qui ont accédé à des actions de formation de Certificat de Compétences Professionnelles en vue de l'obtention du titre d'Assistante de vie aux familles. dont 4 ont validé le CCP
- ✓ **31** salariés ont bénéficié d'une initiation à l'outil informatique et se sont vu offrir un ordinateur grâce à l'action Clic emploi menée par Ateliers sans frontières.

Toute l'équipe se tient à votre disposition pour répondre à l'ensemble de vos questions. Sachez que nous disposons actuellement de salariés compétents dans le **jardinage**, la **rénovation d'intérieur** (papiers peints, peinture...), le **petit bricolage**, **l'aide au déménagement**... Les beaux jours arrivant, vous pouvez également nous solliciter ponctuellement pour le **nettoyage de vos vitres**.

A bientôt !