

Evolia

Plateforme des Services à la Personne 93



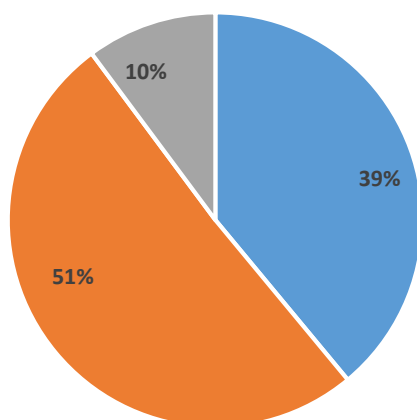
Profil des adhérents et enquête annuelle de satisfaction 2017

Evolia93 est la plateforme des services à la personne en Seine-Saint-Denis. Son objectif est de professionnaliser et soutenir les services à domicile sur l'ensemble du territoire. Plus d'information sur les missions de la plateforme sur notre site internet.

Chaque année, Evolia93 évalue la satisfaction des adhérents envers les services qui leur sont proposés. Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de l'enquête de satisfaction ainsi qu'une présentation du profil des services à domicile adhérents.

Qui sont les adhérents d'Evolia93 ?

Statut juridique des adhérents



■ Association ■ Entreprise ■ CCAS

En 2017, la plateforme a fédéré 59 services à domicile présents sur le département de la Seine-Saint-Denis dont 30 entreprises, 23 associations et 6 CCAS.

92 % des services à domicile adhérents interviennent auprès des personnes fragiles qu'ils soient sous le régime de l'autorisation (91%) ou de la déclaration (9%).

Satisfaction des adhérents quant à leur plateforme

20 répondants à l'enquête (sur 59 adhérents) soit un taux de retour de 33.9%.

Tous les adhérents estiment que la plateforme répond à leurs besoins et expriment donc leur satisfaction quant à l'offre de service d'Evolia93.

La satisfaction quant à l'offre de services détaillée est la suivante :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Ne se prononce pas
Accueil et disponibilité téléphonique	59%	41%			
Mails et lettre d'info aux adhérents	76%	36%			
Clarté des documents statutaires (ex : adhésion, Assemblée Générale...)	35%	65%			
Appui individualisé dans vos locaux	31%	25%			44%
Formations	13%	50%	6%		31%
Réunions d'information partenaires ou adhérents (Petits déjeuners, ateliers pratiques ...)	44%	44%	12%		
CV thème	7%	40%	13%	7%	33%
Accompagnement VAE		44%	6%		50%
Hotline juridique (association et entreprise)	31%	25%			44%
Achat groupé de fournitures (Staples)		19%			81%
Site internet / espace adhérent	14%	64%			28%

Les adhérents considèrent que les actions d'Evolia répondent à leurs besoins et leurs attentes.

Un adhérent remarque que l'offre de service ne s'oriente pas suffisamment sur les prestations de confort, notamment pour la garde d'enfant.

Les réunions d'information et matinées thématiques :

Les adhérents expriment leur satisfaction quant aux matinées thématiques et groupes de travail.

L'insatisfaction exprimée concerne un adhérent qui ne réalise que des prestations de confort et un autre adhérent qui a assisté à un différend entre deux participants durant une réunion.

Un adhérent remarque toutefois que le délai de prévenance avant les réunions devrait être allongé pour permettre une meilleure disponibilité.

Site internet et CV Thèque

59% des adhérents ont consulté l'espace adhérent sur le site internet d'Evolia93 et ont trouvé des informations utiles. Les informations les plus recherchées sont des informations sur les actualités du secteur, les ressources humaines et les outils métier.

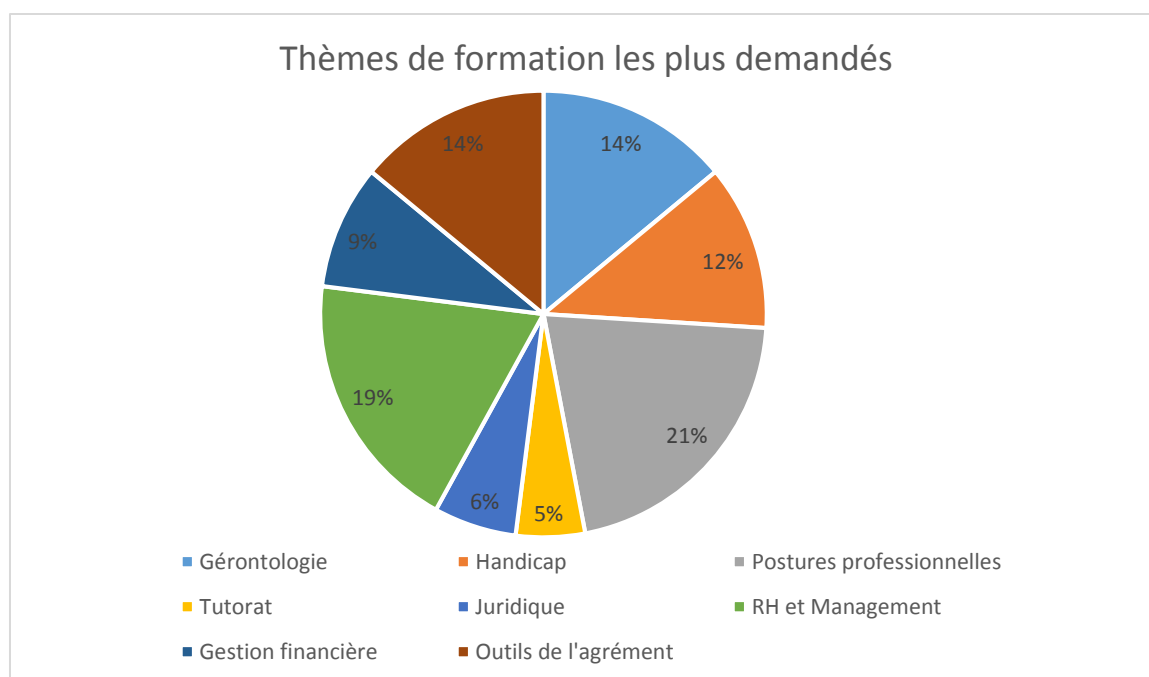
La CVthèque demeure un outil demandé par les adhérents, mais la satisfaction quant à cet outil est très controversée, car 89% des adhérents s'expriment insatisfaits.

Les adhérents regrettent :

- ✓ Peu de CV sur les prestations de confort
- ✓ Manque de CV sur certains secteurs géographiques
- ✓ Un manque d'actualisation des CV

Le job dating reste pour un adhérent son principal outil de recrutement via Evolia93.

La formation



Les formations techniques pour les intervenants au domicile font l'objet d'une forte demande (52%). Les postures professionnelles sont particulièrement sollicitées.

En lien avec les réalités du quotidien, les dirigeants expriment mobiliser des formations relatives aux RH et au management, à la gestion financière, et aux outils de l'agrément.

3 adhérents expriment un besoin de formation sur la petite enfance et les sorties d'école (formations courtes de 2h), du fait d'une activité déjà existante ou d'une volonté d'étendre son offre de service.

Tutorat et accueil de stagiaires

Concernant le tutorat, moins de la moitié des services se sont exprimés.

3 ne le mettent pas en place faute de temps, 5 font appel à un autre organisme pour la formation.

Néanmoins, 60% des adhérents ont accueilli des stagiaires au cours de l'année 2017, dans le cadre de la découverte d'un métier ou dans le cadre d'un parcours qualifiant dans le secteur.

Appui en droit social

44% des adhérents ayant participé à l'enquête ont eu recours à la hotline juridique, majoritairement une à deux fois par trimestre.

La satisfaction est entière quant à ce service.

Les adhérents expriment avoir besoin des outils suivants :

- Règlement intérieur
- Contrats types
- Rupture conventionnelle
- Lettres types pour les avertissements