

---

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2020 -AESF

---

## AVANT PROPOS :

Conformément aux axes du projet de service AGPS et aux préconisations des évaluations internes et externes, l'enquête de satisfaction 2020 vise à recueillir l'avis et les suggestions des personnes accompagnées par le pôle ASPP sur l'accompagnement réalisé et l'offre de service.

Le but est à la fois d'impliquer davantage les bénéficiaires dans le fonctionnement du service, et d'améliorer la qualité du service rendu grâce à leur participation.

Le questionnaire de satisfaction a été revu et harmonisé avec les associations du Grand-Est exerçant les MJAGBF. Ce questionnaire a été adapté pour l'AESF, mais conserve la même base de questions.

Ce support commun permettra à chaque service de mettre à jour ses points forts et ses points à améliorer, évalués sur des critères identiques. Dans un deuxième temps, ce questionnaire permettra d'améliorer la qualité du service rendu par l'échange sur les pratiques inter-associations et la proposition de modèles d'organisation ou d'outils qui fonctionnent bien et donnent satisfactions aux familles accompagnées.

Cette enquête annuelle sera récurrente et permettra de comparer l'évolution de la satisfaction des familles au fil des ans, au regard des évolutions de l'activité.

L'enquête 2020 s'est inscrite dans une année particulière, avec une crise sanitaire qui a bousculé les habitudes de travail, le rythme des rencontres, mais aussi le quotidien des personnes accompagnées. Les variations de la satisfaction peuvent parfois y trouver une explication.

# RESULTATS GLOBAUX DE L'ENQUETE

## 1. MODALITE DE MISE EN ŒUVRE :

L'enquête a été adressée à toutes les familles suivies par le service en AESF au 4 octobre 2019, à l'exception des mesures de moins de trois mois.

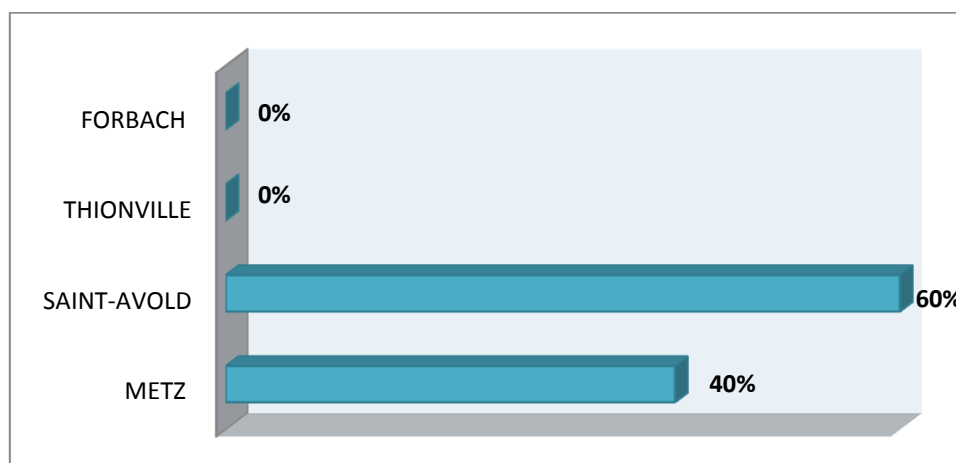
Le taux de participation est en hausse 0,9 point au regard de l'enquête de l'année précédente.

MESURES	NOMBRE DE QUESTIONNAIRES ENVOYES OU REMIS	NOMBRE DE REPONSES	TAUX DE REPONSE
AESF	41	5	12,20%

Du fait du faible nombre de participants, les avis donnés ont un effet amplifié, ce qui peut justifier des variations importantes par rapport à l'an passé. Une voix représente à elle seule 20%.

**Aussi, s'il convient de tenir compte des variations de la satisfaction, l'importance des écarts constatés n'est pas forcément représentative.**



## 2. DE QUEL SITE GEOGRAPHIQUE DEPENDEZ-VOUS ?



## DETAIL DE L'ENQUETE

### 1. VOS RENCONTRES ET CONTACTS AVEC LE SERVICE

TAUX DE SATISFACTION : 83%

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse	Variation/ 2019*
1.1	Etes-vous satisfait(e) par notre accueil dans nos locaux?	40%	0%	60%	=
1.2	Etes-vous satisfait(e) par notre accueil téléphonique	100%	0%	0%	↑20 pts
1.3	Les échanges que vous avez avec le Service sont-ils respectueux de votre personne ( <i>courtoisie, politesse,...</i> ) ?	80%	0%	0%	↑10 pts
1.4	Parvenez-vous à joindre facilement votre référente à l'UDAF ?	100%	0%	0%	↑30 pts
1.5	Vous sentez-vous écouté(e) lors de vos divers échanges avec le Service ?	100%	0%	0%	↑20 pts
1.6	Êtes-vous satisfait(e) des délais de prise en compte de vos demandes par le service ?	80%	20%	0%	=
1.7	Etes-vous satisfait(e) du nombre de visites à domicile proposées par votre délégué(e) ?	80%	20%	0%	=

\*La variation par rapport à 2019 est évaluée sur les écarts des appréciations positives « Oui ».

#### Commentaires et observations des personnes :



- Pas assez de rendez-vous
- Je parviens à joindre ma référente sur son téléphone portable mais pas sur le standard qui est souvent saturé.

#### Commentaires du service :

- Le faible taux de satisfaction sur la question des locaux s'explique par le fait que la plupart des personnes suivies en AESF ne se sont pas déplacées dans nos bureaux, l'accompagnement se réalisant à domicile.
- L'amélioration de la satisfaction sur l'accueil téléphonique et la facilité à joindre le référent peut s'expliquer par le fait que les contacts téléphoniques ont pris davantage d'importance dans l'accompagnement et se sont également substitués aux visites pendant plusieurs mois, du fait du confinement lié à la crise sanitaire. Les intervenants n'étant donc pas en déplacement, ils étaient également plus facilement joignables.

## 2. VOTRE MESURE AESF

TAUX DE SATISFACTION : 35,5 %

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse	Variation/ 2019*
2.1	La mesure d'AESF vous a-t-elle été expliquée ?	80%	0%	20%	↓10 pts
2.2	Les documents du service vous ont-ils été présentés : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits et des libertés de la personne accueillie ?	60%	20%	20%	↓40 pts
2.3	Savez-vous que vous pouvez consulter votre dossier ?	20%	60%	20%	↓40 pts
2.4	Si oui, savez vous comment ?	0%	40%	60%	↓40 pts

\*La variation par rapport à 2019 est évaluée sur les écarts des appréciations positives « Oui ».

### Commentaires et observations des personnes:

Néant.



### Commentaires du service :

Les résultats en baisse sur ce sujet traduisent un manque d'information des familles suivies, notamment sur la consultation et les règles d'accès au dossier, malgré les documents remis en début de mesure.

⇒ L'information sur les règles d'accès au dossier doit être renforcée et constituera un point à améliorer.

## 3. VOTRE ACCOMPAGNEMENT

TAUX DE SATISFACTION : 77 %

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse	Variation/ 2019*
3.1	Participez-vous à l'ensemble des démarches qui vous concernent ?	60%	20%	20%	↓40 pts
3.2	Etes-vous régulièrement consulté(e) sur vos projets ou objectifs personnels ?	80%	0%	20%	↓10 pts
3.3	Connaissez-vous votre budget ?	80%	0%	20%	↓10 pts
3.4	Faites-vous le budget avec votre référente ?	80%	0%	20%	↓10 pts
3.5	Ce budget prend-il en compte les besoins de votre famille ?	80%	0%	20%	↓20 pts
3.6	Etes-vous satisfait(e) de votre accompagnement budgétaire ?	80%	0%	20%	↓20 pts

La variation par rapport à 2019 est évaluée sur les écarts des appréciations positives « Oui ».

**Commentaires et observations des personnes :**

Néant.

**Commentaires du service :**

Nous pouvons noter un taux de satisfaction élevé sur l'appréciation de l'accompagnement réalisé, notamment dans le domaine budgétaire. Le travail sur le budget est un axe majeur de l'accompagnement et un point fort du service.

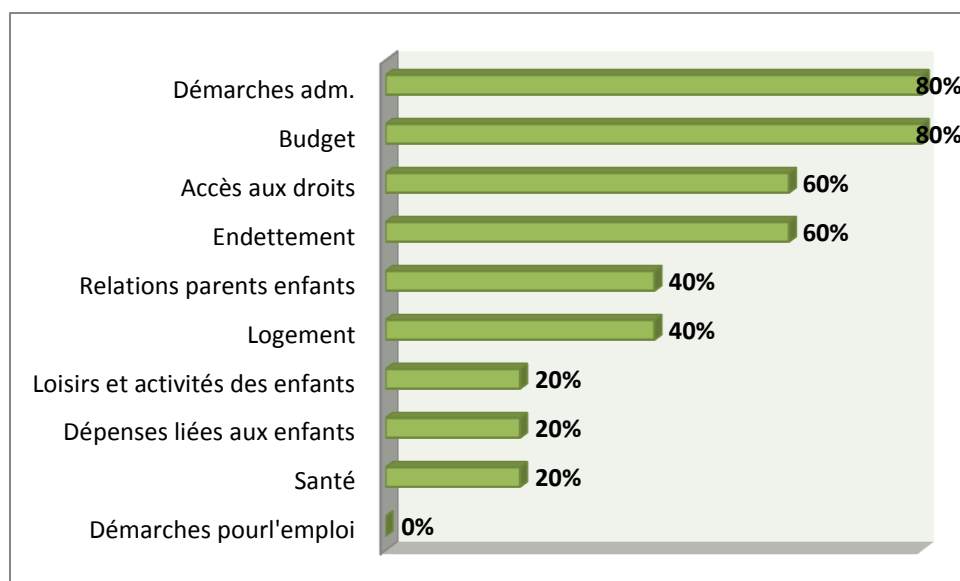
---

#### 4. AMELIORATION DE VOTRE SITUATION



---

**TAUX DE SATISFACTION : 80%**

		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse	Variation/ 2019*
4.1	Est-ce que notre accompagnement permet d'améliorer votre situation ?	80%	0%	20%	=

**Dans quels domaines ?****Avez-vous d'autres propositions ?**

Néant.

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse	Variation/ 2019*
4.2	Les actions mises en place permettent-elles de prendre en compte les besoins de vos enfants ?	80%	0%	20%	=
4.3	Pensez-vous que l'accompagnement proposé respecte vos habitudes de vie ?	80%	0%	20%	↑10 pts
4.4	Vous sentez vous soutenu(e) dans votre rôle de parents grâce à notre intervention ?	80%	0%	20%	↑10 pts

### Avez-vous des observations ou des propositions ?

- J'arrive mieux à acheter des baskets à mon fils.

### Commentaires du service :

Les personnes interrogées expriment positivement les impacts de la mesure sur le respect et la prise en compte des besoins de leur famille.

Nous notons néanmoins une marge d'amélioration sur la question du soutien aux activités de loisirs ou des dépenses pour les enfants.



⇒ L'AESF s'inscrivant comme une mesure de protection de l'enfance, le service pourra décliner un axe d'amélioration sur des actions de soutien à la parentalité et essayer de favoriser les activités de loisirs des enfants.

---

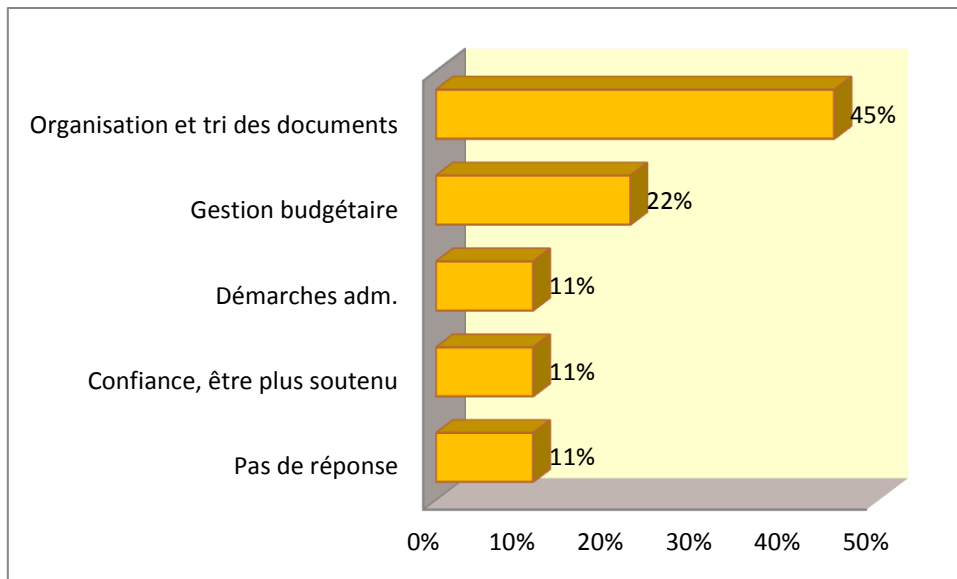
## 5. VOTRE AUTONOMIE

---

**TAUX DE SATISFACTION : 80%**

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse	Variation/ 2019*
5.1	Est-ce que notre accompagnement vous a permis d'acquérir de nouvelles compétences ?	80%	20%	0%	↓10 pts

**Si oui, lesquelles ?** Plusieurs réponses possibles par personne :



### Que pourrait-on faire de plus pour améliorer votre situation ?

- Je souhaite la poursuite de l'accompagnement et le renouvellement de la mesure
- Je souhaiterais deux rendez-vous par mois pour apaiser mes angoisses. Cela me calme et me fait du bien de parler avec ma référente.

### Commentaire du service :

Nous relevons qu'aucune famille ne relève spontanément un impact de la mesure sur l'accomplissement des démarches en ligne, alors que la dématérialisation est grandissante et peut poser problème dans l'accompagnement. Il conviendra d'étayer l'accompagnement sur ce point.

⇒ Axe d'amélioration : soutenir et développer l'aide à la réalisation des démarches en ligne