

---

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2020 –MASP

---

## 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 la MASP, 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 est récurrente et permet de comparer l'évolution de la satisfaction des familles au fil des ans, au regard des évolutions de l'activité et des projets du service.

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

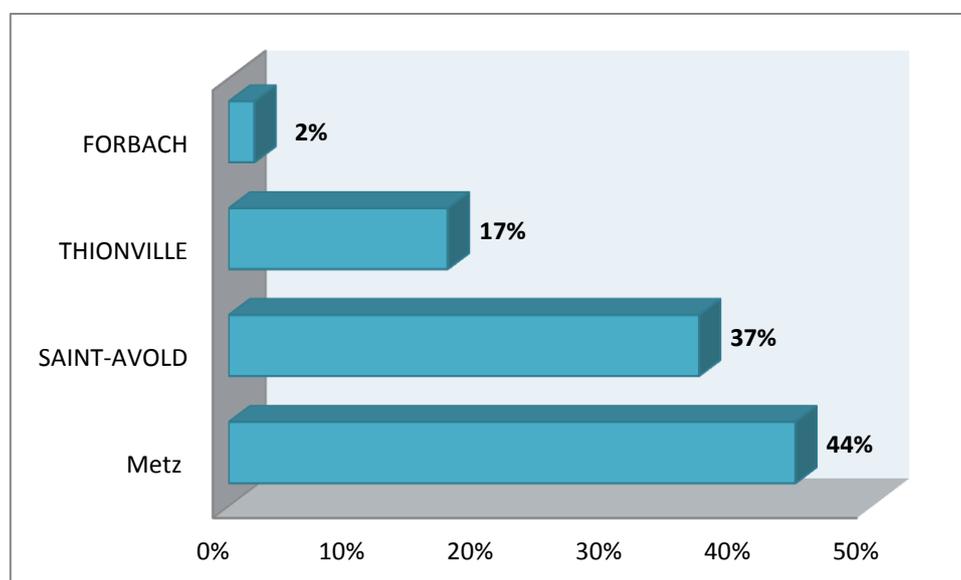
## 1. MODALITE DE MISE EN ŒUVRE :

L'enquête a été adressée à toutes les familles suivies par le service en MASP au 1er octobre 2020, à l'exclusion des mesures de moins de trois mois :

Le taux de participation est en hausse au regard de l'enquête de l'année précédente, à la différence des autres accompagnements du service.

MESURES	NOMBRE DE QUESTIONNAIRES ENVOYES OU REMIS	NOMBRE DE REPONSES	TAUX DE REPONSE
MASP	226	57	22,5%

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



## DETAIL DE L'ENQUETE

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

**TAUX DE SATISFACTION : 84,5%**

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse	Variation/ 2019*
1.1	Etes-vous satisfait(e) par notre accueil dans nos locaux?	38%	2%	60%	↓ 1 pt
1.2	Etes-vous satisfait(e) par notre accueil téléphonique	92%	4%	4%	↑ 13 pts
1.3	Les échanges que vous avez avec le service sont-ils respectueux de votre personne ( <i>courtoisie, politesse,...</i> ) ?	90%	2%	8%	↓ 4 pts
1.4	Parvenez-vous à joindre facilement votre référent(e) ?	90%	6%	4%	↑ 15 pts
1.5	Vous sentez-vous écouté(e) lors de vos divers échanges avec le Service ?	94%	2%	4%	↑ 1 pt
1.6	Êtes-vous satisfait(e) des délais de prise en compte de vos demandes par le service ?	96%	0%	4%	↑ 3 pts
1.7	Etes-vous satisfait(e) du nombre de visites à domicile proposées par référent (e) ?	92%	2%	6%	↑ 3 pts

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

#### Commentaires et observations des personnes :

- Je préférerais plus de visites par mois
- 2 visites par mois me rassureraient plus
- Je ne suis jamais venu dans les locaux
- Je préférerais 2 visites par mois
- Payer correctement le personnel et des conditions de travail, au lieu de donner tout l'argent aux élus
- Embêté par les confinements
- J'arrive facilement à joindre mon référent quand elle est présente, mais sinon c'est plus compliqué
- Personne ne décroche quand j'appelle. Je souhaiterais plus de visites à domicile

#### 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 MASP 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 substitué 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 MASP

**TAUX DE SATISFACTION : 62%**

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse	Variation/ 2019*
2.1	Votre mesure MASP vous a-t-elle été expliquée ?	90%	0%	10%	↑ 4 pts
2.2	Les documents obligatoires vous ont-ils été présentés : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits et des libertés de la personne accueillie ?	86%	2%	12%	↑ 14 pts
2.3	Savez-vous que vous pouvez consulter votre dossier ?	48%	33%	19%	↑ 6 pts
2.4	Si oui, savez vous comment ?	23%	40%	37%	↑ 7 pts

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

### Commentaires et observations des personnes :

- Je n'ai pas internet
- Internet, mais je n'en ai pas
- Je ne parle pas français, j'ai besoin d'un interprète
- Explications ce jour par ma référente pour savoir comment consulter mon dossier et comment il se compose
- Il faudrait que mon frère me montre
- Pas besoin de consulter mon dossier puisque je vois chaque mois ma référente
- La chose que j'aimerais acheter c'est des meubles. Si on pouvait avoir des aides de côté-là, comme acheter une cuisinière, mais on ne nous fait pas de crédit. Il faut payer cash, mais je ne peux pas.

### Commentaires du service :

Sur le sujet de l'accès au dossier, moins de la moitié des personnes suivies sait qu'elle peut consulter leur dossier, et un peu moins d'un quart sait comment faire. Cela traduit un manque d'information du public sur 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 : 89%**

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse	Variation/ 2019*
3.1	Participez-vous à l'ensemble des démarches qui vous concernent ?	94%	4%	2%	↑ 5 pts
3.2	Etes-vous régulièrement consulté(e) sur vos projets ou objectifs personnels ?	83%	4%	13%	↓ 6 pts
3.3	Connaissez-vous votre budget ?	86%	8%	6%	↓ 3 pts
3.4	Faites-vous le budget avec votre référente ?	94%	0%	6%	↑ 5 pts
3.5	Ce budget prend-il en compte vos besoins ?	88%	4%	8%	↓ 1 pt
3.6	Etes-vous satisfait(e) de votre accompagnement budgétaire ?	90%	4%	6%	↑ 1 pt

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

#### Commentaires et observations des personnes:

- Oui, car il me reste pas mal d'argent
- Très bien comme ça
- Non, celle qui me suit m'explique très bien et me demande toujours si j'ai un problème ou pas. Rien à dire.

#### 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.

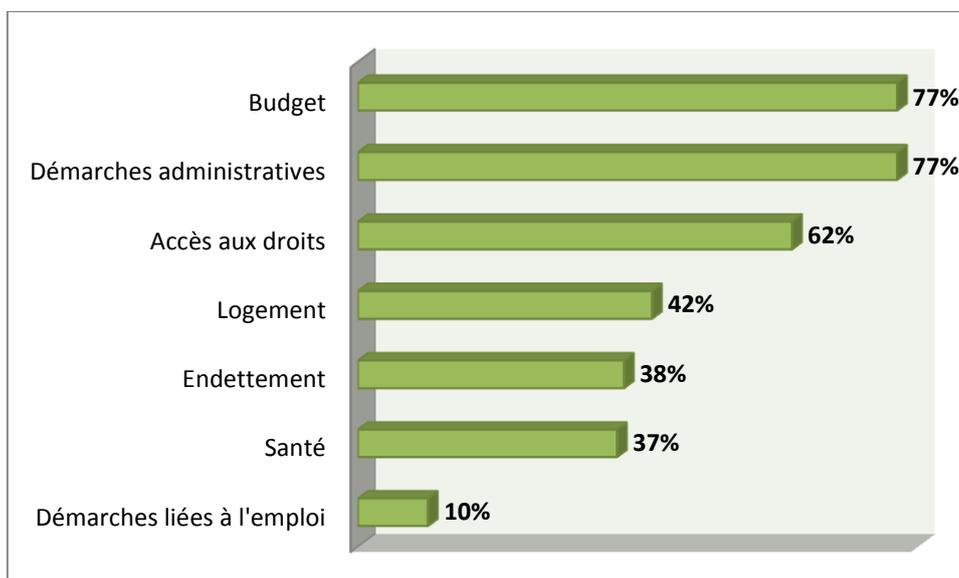
### 4. AMELIORATION DE VOTRE SITUATION

**TAUX DE SATISFACTION : 91%**

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse	Variation/ 2019*
4.1	Est-ce que notre accompagnement a permis d'améliorer votre situation ?	92%	2%	6%	↑ 4 pts

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

**Dans quels domaines ?**



**Avez-vous d'autres propositions ?**

- Maintien des droits
- Orientation MASP simple en MASP renforcée

		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse	Variation/ 2019*
4.2	Les actions mises en place permettent-elles de prendre en compte vos besoins ?	86 %	4%	10%	↑ 6 pts
4.3	Pensez-vous que l'accompagnement proposé respecte vos habitudes de vie ?	94%	0%	6%	↑ 10 pts

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

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

- Manque de ressources

**Commentaires du service :**

Nous relevons avec satisfaction que les personnes interrogées expriment positivement les impacts de la mesure sur le respect et la prise en compte des besoins de leur famille

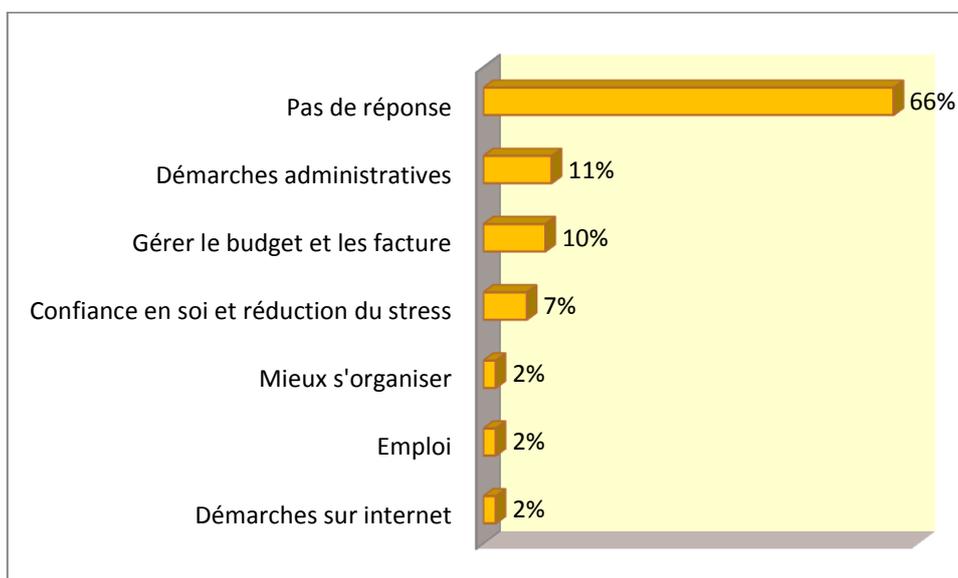
## 5. VOTRE AUTONOMIE

**TAUX DE SATISFACTION : 54%**

	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 ?	54%	8%	38%	↓11 pts

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

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



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

- Que je vois plus ma référente
- Gagner au loto, aller en vacances et voir la mer
- Que la MASP dure plus que 4 ans
- Gestion budgétaire. Orientation en MASP renforcée faite
- Prolongation de la mesure du fait de l'aggravation de ma maladie
- Je pense que tout est fait au niveau de l'UDAF. Ma situation financière difficile résulte surtout du fait que j'ai un fils majeur à ma charge sans ressource. Mon AAH me conviendrait seule.
- Rien de plus car tout était parfait et bien expliqué par ma référente.
- Un peu d'aide pour pouvoir bénéficier d'aides pour acheter des meubles
- Avoir plus de sous
- Etre là pour me rassurer et si j'ai besoin d'aide

**Commentaires du service :**

Il n'est pas anormal de constater un taux moyen de satisfaction sur la question de l'acquisition des nouvelles compétences et de l'autonomie, dans la mesure où le questionnaire est adressé à tous les bénéficiaires d'une mesure en cours et non aux bénéficiaires des mesures ayant pris fin. Nous notons tout de même une baisse significative de la satisfaction sur ce point. Nous émettons l'hypothèse que le travail réalisé en partie à distance et par téléphone en 2020 du fait de la crise sanitaire a eu des répercussions négatives sur le travail d'autonomisation mené.

Nous pouvons également relever que peu de personnes accompagnées relèvent spontanément un impact de la mesure sur l'accomplissement des démarches en ligne, alors que la dématérialisation est grandissante et pose un réel problème dans l'accompagnement. Il conviendra sans aucun doute d'étayer ce point.

**⇒ L'amélioration de l'offre de service sur l'aide à l'accomplissement des démarches en ligne sera un point d'amélioration du service.**