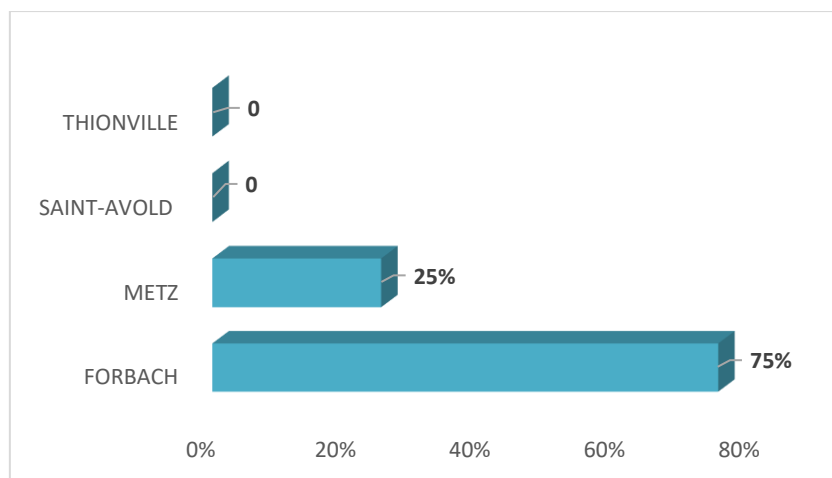

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2022 -AESF

1. MODALITE DE MISE EN ŒUVRE :

L'enquête a été adressée à toutes les familles suivies par le service en AESF au 1^{er} octobre 2022, à l'exception des mesures de moins de trois mois, **avec un taux de réponse de 6,25%**.

2. DE QUEL SITE GEOGRAPHIQUE DEPENDEZ-VOUS ?



Seuls des bénéficiaires dépendant du site de Metz et de Forbach ont répondu.



DETAIL DE L'ENQUETE

1. VOS RENCONTRES ET CONTACTS AVEC LE SERVICE

TAUX DE SATISFACTION : 64 %

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse
1.1	Etes-vous satisfait(e) par notre accueil dans nos locaux?	25%	0%	75%
1.2	Etes-vous satisfait(e) par notre accueil téléphonique	75%	25%	0%
1.3	Les échanges que vous avez avec le Service sont-ils respectueux de votre personne (<i>courtoisie, politesse,...</i>) ?	100%	0%	0%
1.4	Parvenez-vous à joindre facilement votre référente à l'UDAF ?	50%	50%	0%
1.5	Vous sentez-vous écouté(e) lors de vos divers échanges avec le Service ?	100%	0%	0%
1.6	Êtes-vous satisfait(e) des délais de prise en compte de vos demandes par le service ?	75%	0%	25%
1.7	Etes-vous satisfait (e) du nombre de visites à domicile proposées par votre déléguée	25%	0%	75%



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.

- ⇒ Une vigilance sera apportée sur l'accueil téléphonique

2. VOTRE MESURE AESF

TAUX DE SATISFACTION : 75 %

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse
2.1	La mesure d'AESF vous a-t-elle été expliquée ?	100%	0%	0%
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 ?	100%	0%	0%
2.3	Savez-vous que vous pouvez consulter votre dossier ?	75%	25%	0%
2.4	Si oui, savez vous comment ?	25%	50%	25%

Commentaires du service :

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

3. VOTRE ACCOMPAGNEMENT

TAUX DE SATISFACTION : 87,5 %

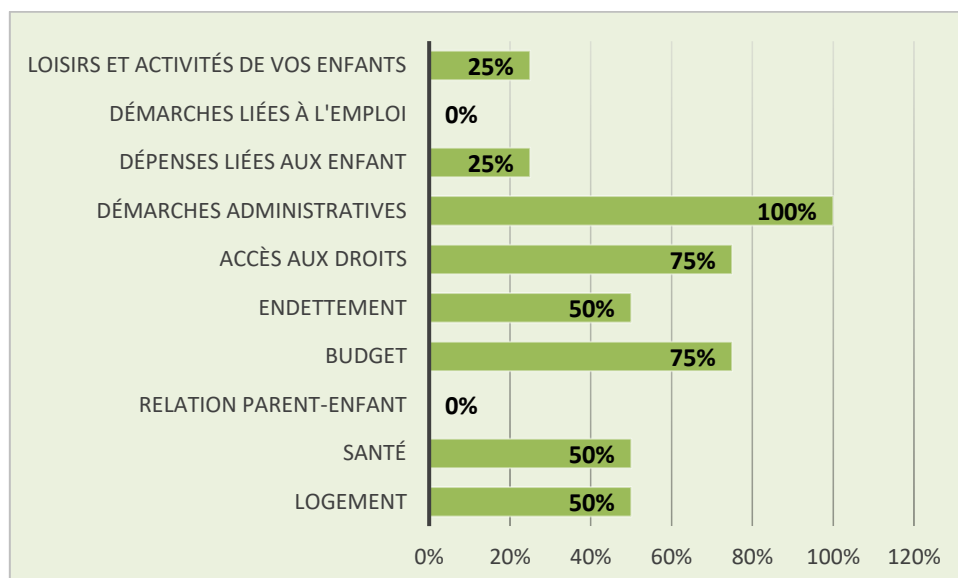
		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
3.1	Participez-vous à l'ensemble des démarches qui vous concernent ?	75%	0%	25%
3.2	Etes-vous régulièrement consulté(e) sur vos projets ou objectifs personnels ?	50%	25%	25%
3.3	Connaissez-vous votre budget ?	100%	0%	0%
3.4	Faites-vous le budget avec votre référente ?	100%	0%	0%
3.5	Ce budget prend-il en compte les besoins de votre famille ?	100%	0%	0%
3.6	Etes-vous satisfait(e) de votre accompagnement budgétaire ?	100%	0%	0%

4. AMELIORATION DE VOTRE SITUATION

TAUX DE SATISFACTION : 62%

		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
4.1	Est-ce que notre accompagnement permet d'améliorer votre situation ?	75%	0%	25%

Dans quels domaines ?



		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
4.2	Les actions mises en place permettent-elles de prendre en compte les besoins de vos enfants ?	25%	25%	50%
4.3	Pensez-vous que l'accompagnement proposé respecte vos habitudes de vie ?	100%	0%	0%
4.4	Vous sentez vous soutenu(e) dans votre rôle de parents grâce à notre intervention ?	50%	25%	25%

Commentaires du service :

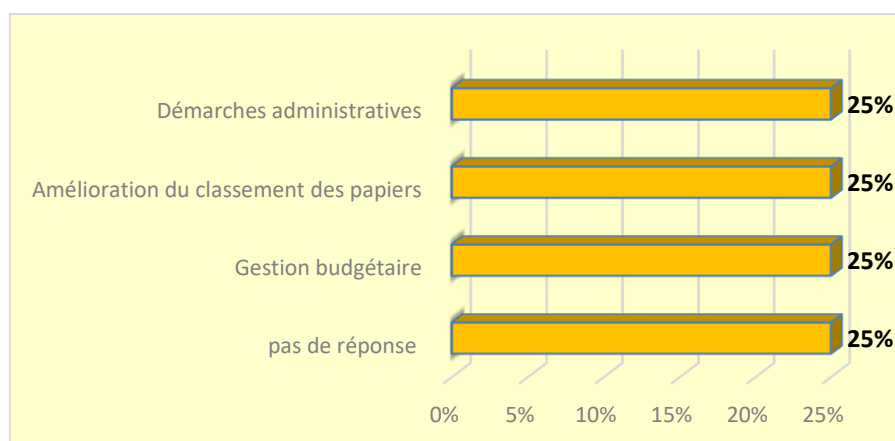
⇒ L'AESF s'inscrivant comme une mesure de protection de l'enfance, en 2023 le service proposera aux parents bénéficiaires des mesures, des actions d'accompagnement à la parentalité

5. VOTRE AUTONOMIE

TAUX DE SATISFACTION : 100%

		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
5.1	Est-ce que notre accompagnement vous a permis d'acquérir de nouvelles compétences ?	100%	0%	0%

Si oui, lesquelles ? Plusieurs réponses possibles par personne :



⇒ Les démarches administratives se réalisent aujourd'hui essentiellement sur internet, le service proposera aux bénéficiaires des ateliers collectifs pour leur apprendre à réaliser des démarches (la déclaration d'impôt, CAF, Améli, etc...)