

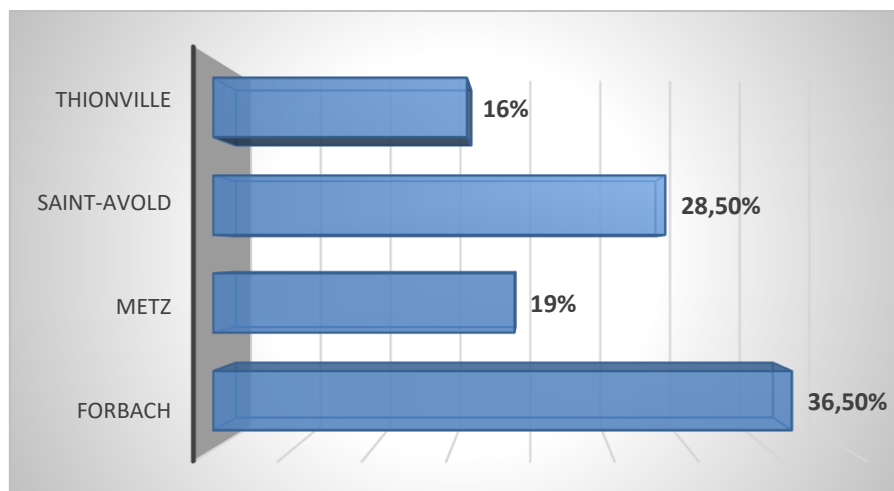
RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2022 -MASP

1. MODALITE DE MISE EN ŒUVRE :

L'enquête a été adressée à toutes les familles suivies par le service en MASP au 1er octobre 2022, à l'exclusion des mesures de moins de trois mois :

MESURES	NOMBRE DE QUESTIONNAIRES ENVOYES OU REMIS	NOMBRE DE REPONSES	TAUX DE REPONSE
MASP	218	63	28.9%



2. DE QUEL SITE GEOGRAPHIQUE DEPENDEZ-VOUS ?



DETAIL DE L'ENQUETE

1. VOS RENCONTRES ET CONTACTS AVEC LE SERVICE

TAUX DE SATISFACTION : 77,5%



		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse
1.1	Etes-vous satisfait(e) par notre accueil dans nos locaux?	33%	0%	63%
1.2	Etes-vous satisfait(e) par notre accueil téléphonique	82,5%	13%	4,5%
1.3	Les échanges que vous avez avec le service sont-ils respectueux de votre personne (<i>courtoisie, politesse,...</i>) ?	93,5%	0%	6,5%
1.4	Parvenez-vous à joindre facilement votre référent(e) ?	65%	25%	10%
1.5	Vous sentez-vous écouté(e) lors de vos divers échanges avec le Service ?	90,5%	3%	6,5%
1.6	Êtes-vous satisfait(e) des délais de prise en compte de vos demandes par le service ?	87%	3%	10%
1.7	Etes-vous satisfait(e) du nombre de visites à domicile proposées par référent (e) ?	90%	8%	2%

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.

2. VOTRE MESURE MASP

TAUX DE SATISFACTION : 59%

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse
2.1	Votre mesure MASP vous a-t-elle été expliquée ?	81%	1,5%	17,5%
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 ?	81%	6,5%	12,5%
2.3	Savez-vous que vous pouvez consulter votre dossier ?	49%	28,5%	22,5%
2.4	Si oui, savez vous comment ?	25,5%	27%	47,5%

⇒ **Axe d'amélioration : l'information sur les règles d'accès au dossier reste un axe d'amélioration à poursuivre et doit être renforcée.**

3. VOTRE ACCOMPAGNEMENT

TAUX DE SATISFACTION : 78,5%

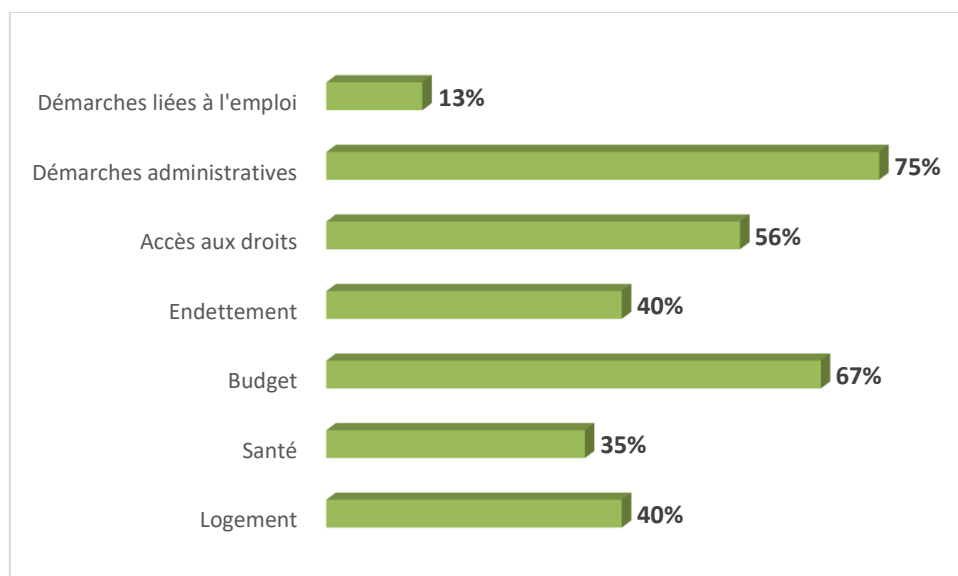
		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
3.1	Participez-vous à l'ensemble des démarches qui vous concernent ?	79%	6,5%	14,5%
3.2	Etes-vous régulièrement consulté(e) sur vos projets ou objectifs personnels ?	76%	8%	16%
3.3	Connaissez-vous votre budget ?	86%	3%	11%
3.4	Faites-vous le budget avec votre référente ?	74,5%	9,5%	16%
3.5	Ce budget prend-il en compte vos besoins ?	71,5%	4,5%	24%
3.6	Etes-vous satisfait(e) de votre accompagnement budgétaire ?	84%	6,5%	9,5%

4. AMELIORATION DE VOTRE SITUATION

TAUX DE SATISFACTION : 83%

		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
4.1	Est-ce que notre accompagnement a permis d'améliorer votre situation ?	82,5%	3%	14,5%

Dans quels domaines ?



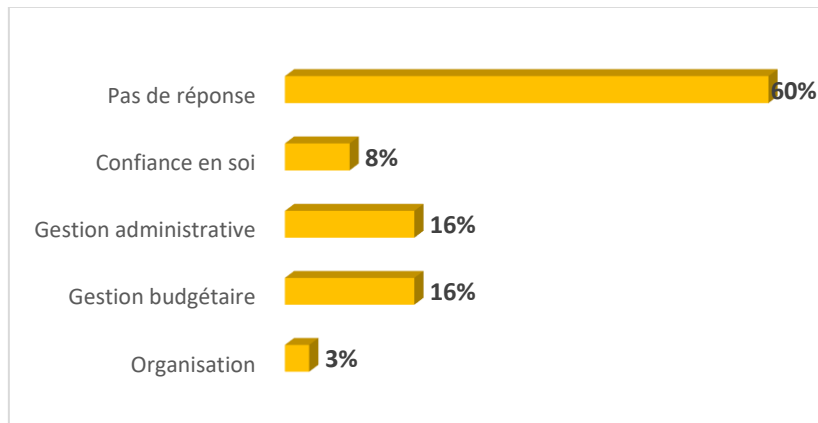
		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
4.2	Les actions mises en place permettent-elles de prendre en compte vos besoins ?	84,5%	3%	12,5%
4.3	Pensez-vous que l'accompagnement proposé respecte vos habitudes de vie ?	82,5%	6,5%	11%

5. VOTRE AUTONOMIE

TAUX DE SATISFACTION : 67%

		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
5.1	Est-ce que notre accompagnement vous a permis d'acquérir de nouvelles compétences ?	67%	14%	19%

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...)