

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2022 - MJAGBF

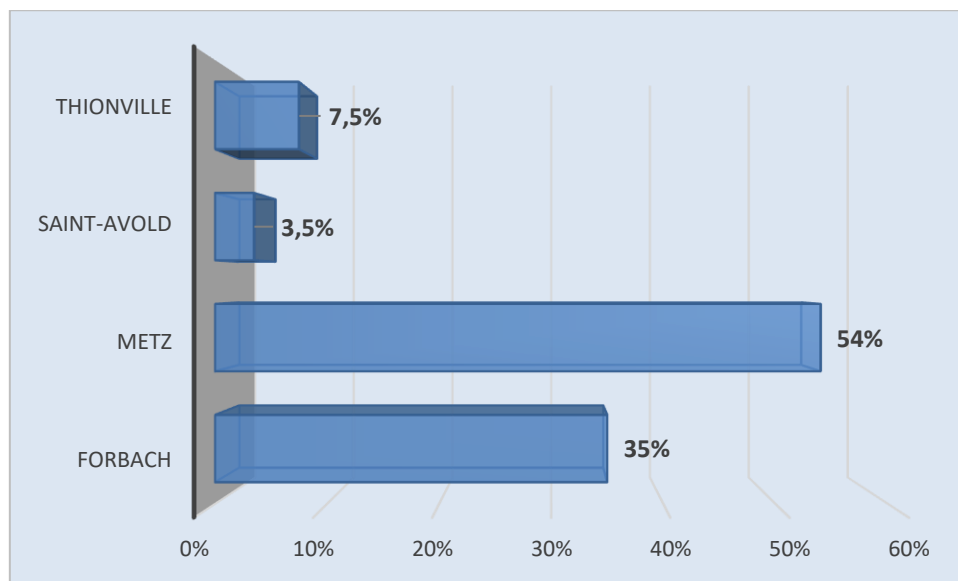
1. MODALITE DE MISE EN ŒUVRE :

L'enquête a été adressée à toutes les familles suivies par le service en AGBF au 1^{er} octobre 2022, à l'exception des mesures de moins de trois mois.

Le taux de participation est en baisse au regard de l'enquête de l'année précédente.

MESURES	NOMBRE DE QUESTIONNAIRES ENVOYES OU REMIS	NOMBRE DE REPONSES	TAUX DE REPONSE
MJAGBF	281	26	9 %



2. DE QUEL SITE GEOGRAPHIQUE DEPENDEZ-VOUS ?



DETAIL DE L'ENQUETE



1. VOS RENCONTRES ET CONTACTS AVEC LE SERVICE

TAUX DE SATISFACTION : 88,4%

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse
1.1	Etes-vous satisfait(e) par notre accueil dans nos locaux?	50%	0%	50%
1.2	Etes-vous satisfait(e) par notre accueil téléphonique	92%	4%	4%
1.3	Les échanges que vous avez avec le Service sont-ils respectueux de votre personne (<i>courtoisie, politesse, ...</i>) ?	96%	0%	4%
1.4	Parvenez-vous à joindre facilement votre délégué(e) ?	85%	11%	4%
1.5	Vous sentez-vous écouté(e) lors de vos divers échanges avec le service ?	96%	4%	0%
1.6	Êtes-vous satisfait(e) des délais de prise en compte de vos demandes par le service ?	100%	0%	0%
1.7	Etes-vous satisfait(e) du nombre de visites à domicile proposées par votre délégué(e) ?	100%	0%	0%

2. VOTRE MESURE AGBF

TAUX DE SATISFACTION : 68% (-4 PTS)

		OUI 	NON 	pas de réponse
2.1	Savez-vous pourquoi la mesure a été prononcée ?	100%	0%	0%
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 ?	88%	4%	8%
2.3	Savez-vous que vous pouvez consulter votre dossier ?	54%	34%	12%
2.4	Si oui, savez vous comment ?	31%	42%	27%

⇒ **Axe d'amélioration : l'information sur les règles d'accès au dossier doit être renforcée et constituera un point à améliorer.**

3. VOTRE ACCOMPAGNEMENT

TAUX DE SATISFACTION : 94%

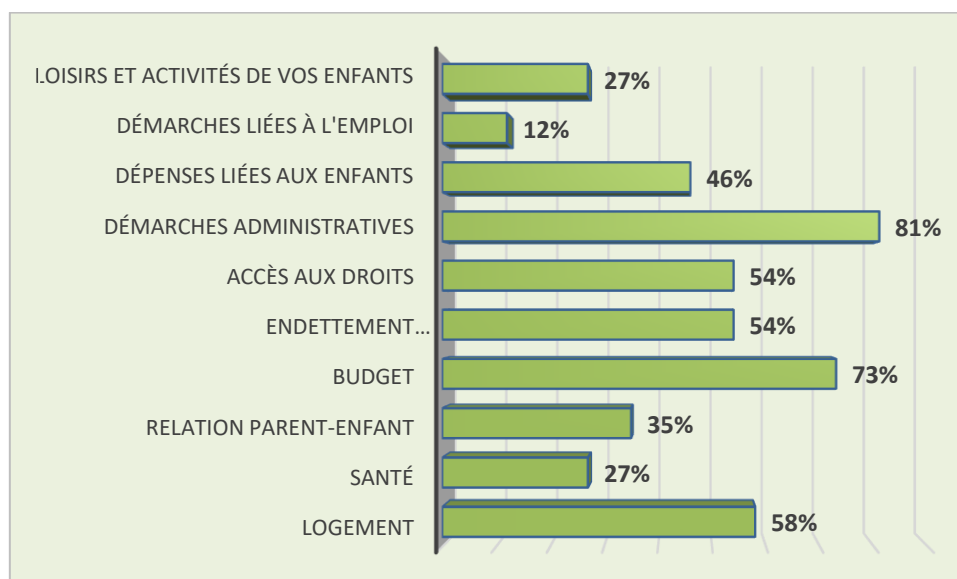
		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
3.1	Participez-vous à l'ensemble des démarches qui vous concernent ?	92 %	4%	4%
3.2	Etes-vous régulièrement consulté(e) sur vos projets ou objectifs personnels ?	100 %	0%	4%
3.3	Connaissez-vous votre budget ?	88%	0%	12%
3.4	Faites-vous le budget avec votre délégué ?	96%	0%	4%
3.5	Ce budget prend-il en compte les besoins de votre famille ?	96%	0%	4%
3.6	Etes-vous satisfait(e) de votre accompagnement budgétaire ?	96%	0%	4%

4. AMELIORATION DE VOTRE SITUATION

TAUX DE SATISFACTION : 84 % (-4 PTS)

		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
4.1	Est-ce que notre accompagnement a permis d'améliorer votre situation ?	89%	7%	4%

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 ?	73 %	15%	12%
4.3	Pensez-vous que l'accompagnement proposé respecte vos habitudes de vie ?	100%	5%	4%
4.4	Vous sentez vous soutenu(e) dans votre rôle de parents grâce à notre intervention ?	73 %	15%	12%

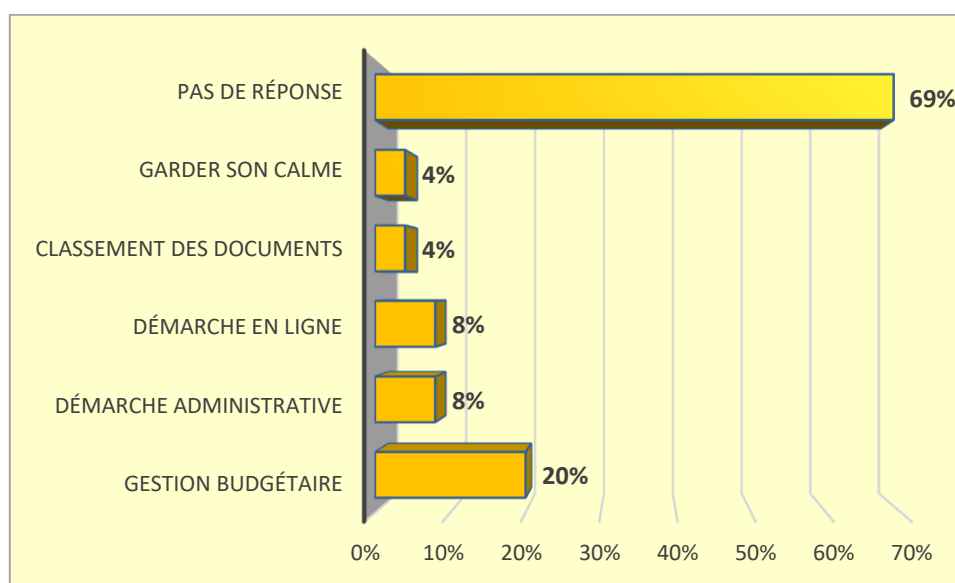
⇒ La MJAGBF s'inscrivant comme une mesure de protection de l'enfance, le service proposera aux parents bénéficiaires de la mesure des actions de soutien à la parentalité. Une vigilance sera aussi apportée pour essayer de favoriser les activités de loisirs des enfants.

5. VOTRE AUTONOMIE

TAUX DE SATISFACTION : 80 %

		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
5.1	Est-ce que notre accompagnement vous a permis d'acquérir de nouvelles compétences ?	80%	8%	12%

Si oui, lesquelles ? Plusieurs réponses possibles par personne :



⇒ **Axe d'amélioration :** soutenir et développer l'aide à la réalisation des démarches sur internet, en proposant notamment des ateliers collectifs.