
RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2020 -MJAGBF

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 2020 a été revu et harmonisé avec les associations du Grand-Est exerçant les MJAGBF en 2019.

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.

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 :

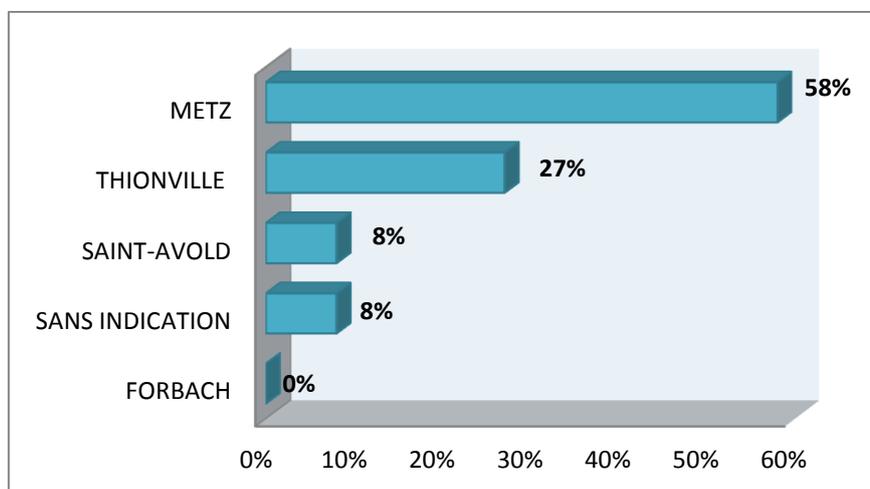
L'enquête a été adressée à toutes les familles suivies par le service en AGBF au 1^{er} octobre 2020, à l'exception des mesures de moins de trois mois.

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

| MESURES | NOMBRE DE QUESTIONNAIRES ENVOYES OU REMIS | NOMBRE DE REPONSES | TAUX DE REPONSE |
|---------|---|--------------------|-----------------|
| MJAGBF | 309 | 26 | 8.52 % |

Nous émettons l'hypothèse que la crise sanitaire a eu un impact sur la moindre participation des familles accompagnées. En effet, les préoccupations des personnes suivies et des DPF préoccupations ont été dirigées vers d'autres priorités. Le service a moins communiqué sur l'enquête et a moins sensibilisé les équipes, compte tenu de ce contexte.

2. DE QUEL SITE GEOGRAPHIQUE DEPENDEZ-VOUS ?



Soit un taux de retour de 5% pour Metz, 2% pour THIONVILLE, 0,5% pour Saint-Avold, et 0% pour Forbach.

Il est précisé qu'habituellement les sites de Moselle-Est répondent davantage.

DETAIL DE L'ENQUETE

1. VOS RENCONTRES ET CONTACTS AVEC LE SERVICE

TAUX DE SATISFACTION : 88 %

| | | OUI  | NON  | Ne sait pas ou pas de réponse | Variation / 2019* |
|-----|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|
| 1.1 | Etes-vous satisfait(e) par notre accueil dans nos locaux? | 54% | 0% | 46% | ↓ 11 pts |
| 1.2 | Etes-vous satisfait(e) par notre accueil téléphonique | 96% | 0% | 4% | ↑ 4 pts |
| 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 délégué(e) ? | 88% | 4% | 8% | ↑ 3 pts |
| 1.5 | Vous sentez-vous écouté(e) lors de vos divers échanges avec le service ? | 96% | 0% | 4% | ↑ 2 pts |
| 1.6 | Êtes-vous satisfait(e) des délais de prise en compte de vos demandes par le service ? | 96% | 4% | 0% | = |
| 1.7 | Etes-vous satisfait(e) du nombre de visites à domicile proposées par votre délégué(e) ? | 88% | 4% | 8% | ↓ 8 pts |

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

Commentaires et observations des personnes :

- 1 personne précise parvenir à joindre facilement sa déléguée, sauf quand elle est remplacée.
- 1 personne souhaite plusieurs visites par mois
- 1 personne indique avoir besoin de plus de soutien dans les moments difficiles, même si le DPF le fait déjà
- 1 personne dit ne pas regretter « d'être à l'UDAF »

Commentaires du service :

- La baisse de 11 points constatée sur l'accueil dans les bureaux n'amène pas à conclure à une baisse de qualité de l'accueil dans les bureaux. En effet, aucun des répondants n'a exprimé d'insatisfaction. 46% n'ont pas donné d'appréciation, ce qui peut s'expliquer par le fait que la plupart de ces personnes ne se sont pas déplacées dans nos bureaux, l'accompagnement se réalisant principalement 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 pas en déplacement, ils étaient également plus facilement joignables.

- La baisse de satisfaction sur le nombre de visites à domicile peut s'expliquer par le fait que pendant un temps les visites ont été suspendues du fait de la crise sanitaire, même si les contacts ont été maintenus par téléphone.

2. VOTRE MESURE AGBF

TAUX DE SATISFACTION : 60%

| | | OUI  | NON  | Ne sait pas ou pas de réponse | Variation/ 2019* |
|-----|--|--|--|-------------------------------------|---------------------|
| 2.1 | Savez-vous pourquoi la mesure a été prononcée ? | 88% | 4% | 8% | ↑ 2 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 ? | 88% | 4% | 8% | ↓ 2 pts |
| 2.3 | Savez-vous que vous pouvez consulter votre dossier ? | 42% | 50% | 8% | ↓ 18 pts |
| 2.4 | Si oui, savez vous comment ? | 23% | 46% | 31% | ↓ 4 pts |

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

Commentaires et observations des personnes:

- 1 personne précise n'avoir aucune arrière pensée sur l'accompagnement qui est très positif.

Commentaires du service :

Sur le sujet de l'accès au dossier on note une baisse importante de la satisfaction des personnes suivies, qui 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 : 93%

| | | OUI  | NON  | Ne sait pas ou pas de réponse | Variation /2019* |
|-----|---|--|--|-------------------------------------|---------------------|
| 3.1 | Participez-vous à l'ensemble des démarches qui vous concernent ? | 96% | 0% | 4% | = |
| 3.2 | Etes-vous régulièrement consulté(e) sur vos projets ou objectifs personnels ? | 88 % | 4% | 8% | ↓4 pts |
| 3.3 | Connaissez-vous votre budget ? | 96% | 4% | 0% | ↑ 4pts |
| 3.4 | Faites-vous le budget avec votre délégué ? | 92% | 4% | 4% | ↓2 pts |
| 3.5 | Ce budget prend-il en compte les besoins de votre famille ? | 92% | 8% | 0% | ↓6 pts |
| 3.6 | Etes-vous satisfait(e) de votre accompagnement budgétaire ? | 96% | 4% | 0% | ↓4 pts |

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

Commentaires et observations des personnes :

- 1 personne indique devoir apprendre à gérer son budget de manière plus rigoureuse.

Commentaires du service :

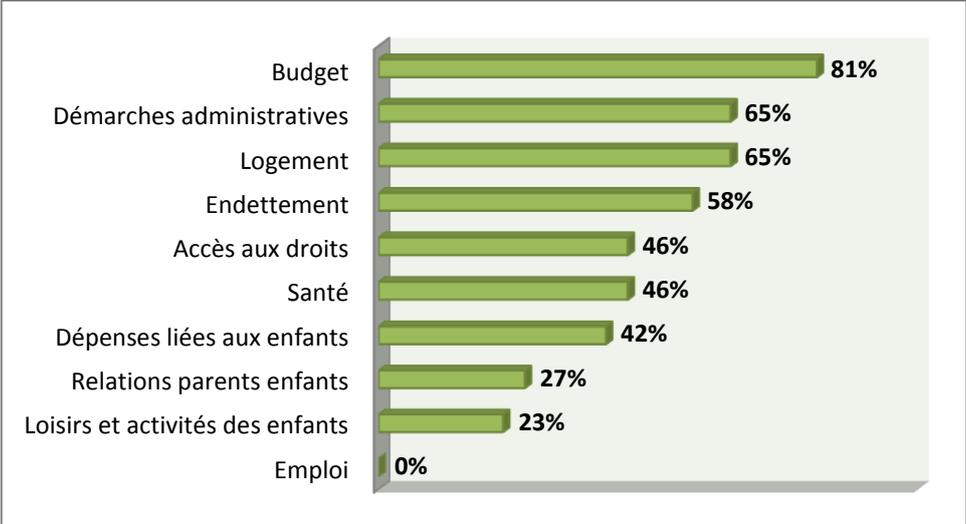
Nous pouvons noter un taux de satisfaction élevé sur l'appréciation de l'accompagnement réalisé, notamment dans le domaine budgétaire. Le travail sur le budget est un axe majeur de l'accompagnement et un point fort du service.

4. AMELIORATION DE VOTRE SITUATION

TAUX DE SATISFACTION : 87%

| | | 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% | 4% | 4% | = |

Dans quels domaines ?



Avez-vous d'autres propositions ?

- Aucune réponse.

| | | 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 ? | 81% | 11% | 8% | ↓9 pts |
| 4.3 | Pensez-vous que l'accompagnement proposé respecte vos habitudes de vie ? | 92% | % | 8% | ↓6 pts |
| 4.4 | Vous sentez vous soutenu(e) dans votre rôle de parents grâce à notre intervention ? | 84 % | 8% | 8% | ↓7 pts |

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

Avez-vous des observations ou des propositions ?

- 1 personne dit ne pas voir assez souvent sa référentes
- 1 personne dit ne pas comprendre le rapport de cette question.

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.

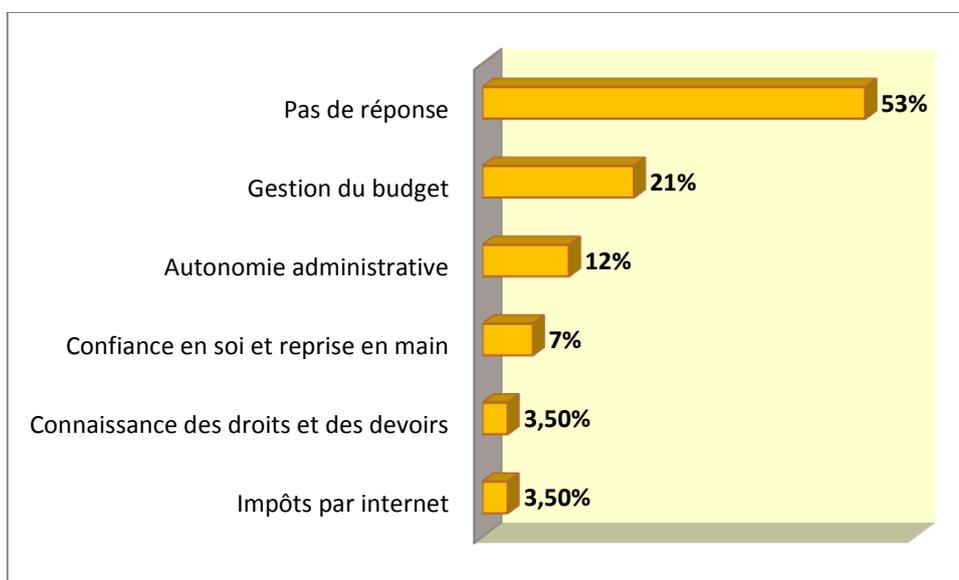
⇒ La MJAGBF s'inscrivant comme une mesure de protection de l'enfance, le service pourra décliner un axe d'amélioration sur des actions de soutien à la parentalité et essayer de favoriser les activités de loisirs des enfants.

5. VOTRE AUTONOMIE

TAUX DE SATISFACTION : 58 %

| | | 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 ? | 58% | 27% | 15% | ↓11 pts |

Si oui, lesquelles ? Plusieurs réponses possibles par personne :



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

- « apprendre à mieux faire mes courses et à moins dépenser »
- « je voudrais faire plus de choses de façon plus autonome pour faire toute seule sans aide extérieure. Je voudrais que la MJAGBF s'arrête car je me sens maintenant autonome et capable de gérer moi-même ».
- « Trouver une maison qui nous convient avec un loyer et charges moins importantes. Cela fait des années que nous sommes à la recherche de ceci mais rien ne convient ».

Commentaires du service :

Le soutien de l'autonomie des personnes accompagnées reste un axe de travail fort du service et nécessite un travail soutenu et des rencontres régulières avec les familles. Nous soulignons que la crise sanitaire de l'année 2020 n'a pas offert les meilleures conditions de travail aux DPF et aux familles pour travailler l'autonomie.

Nous pouvons également relever que peu de personnes 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 doute d'étayer l'accompagnement sur ce point.

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