

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2024 -AESF

## AVANT PROPOS :

Dans le cadre de notre procédure d'amélioration continue de la qualité, une enquête annuelle a été adressée en fin d'année 2024 aux familles bénéficiaires de l'AESF, pour recueillir leur avis sur l'accompagnement réalisé et l'offre de service.

Nous avons le plaisir de vous partager les résultats de cette enquête et nos axes d'amélioration.

## DETAIL DE L'ENQUETE

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

TAUX DE SATISFACTION : 92% ↑

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse
1.1	Etes-vous satisfait(e) par notre accueil dans nos locaux?	42.9%	0%	57.1%
1.2	Etes-vous satisfait(e) par notre accueil téléphonique	64.3%	7.1%	28.6%
1.3	Les échanges que vous avez avec le Service sont-ils respectueux de votre personne ( <i>courtoisie, politesse,...</i> ) ?	92.9%	0%	7.1%
1.4	Parvenez-vous à joindre facilement votre référente à l'UDAF ?	57.1%	0%	42.9%
1.5	Vous sentez-vous écouté(e) lors de vos divers échanges avec le Service ?	92.9%	0%	7.1%
1.6	Êtes-vous satisfait(e) des délais de prise en compte de vos demandes par le service ?	92.9%	0%	7.1%
1.7	Etes-vous satisfait (e) du nombre de visites à domicile proposées par votre déléguée	92.9%	0%	7.1%

**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.
- Il est à noter en 2023 une amélioration globale de la satisfaction sur l'accueil, même s'il convient de souligner que les personnes manifestent plus de difficultés à joindre leur référent.

⇒ **Axe d'amélioration : améliorer l'organisation de l'accueil téléphonique (téléphones portables aux référents sociaux, formation des personnels réalisant l'accueil,**

---

## 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 ?	57.1%	35.7%	7.1%
2.4	Si oui, savez-vous comment ?	42.9%	21.4%	35.7%

**Commentaires du service :**

Si les explications sur la mesures sont données et bien comprises, les règles d'accès au dossier ne semblent pas suffisamment explicitées aux bénéficiaires.

⇒ **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 : 88 % ↓

		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
3.1	Participez-vous à l'ensemble des démarches qui vous concernent ?	100%	0%	0%
3.2	Etes-vous régulièrement consulté(e) sur vos projets ou objectifs personnels ?	78.6%	0%	21.4%
3.3	Connaissez-vous votre budget ?	85.7%	14.3%	0%
3.4	Faites-vous le budget avec votre référente ?	92.9%	7.1%	0%
3.5	Ce budget prend-il en compte les besoins de votre famille ?	85.8%	7.1%	7.1%
3.6	Etes-vous satisfait(e) de votre accompagnement budgétaire ?	85.7%	0%	14.3%

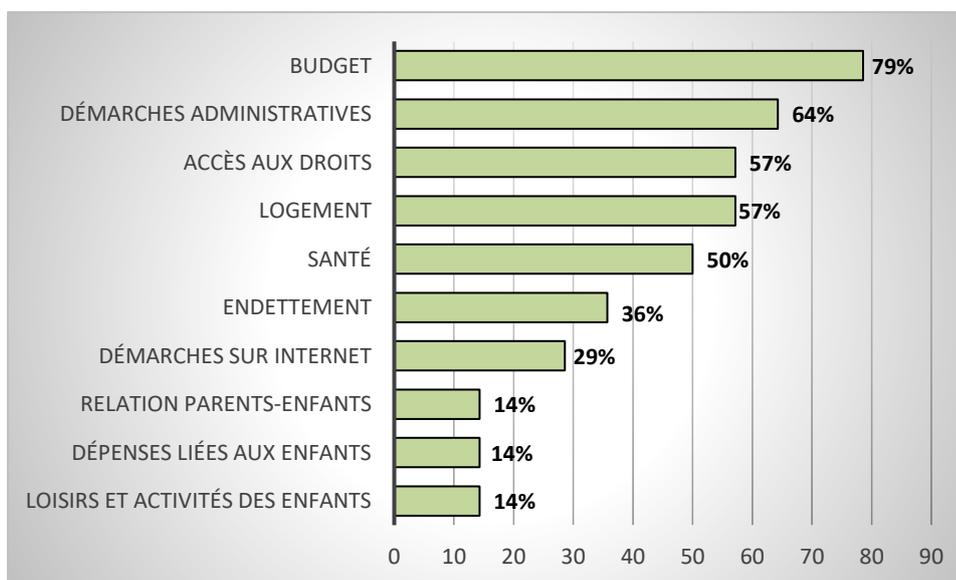
#### Commentaires du service :

Le niveau de satisfaction sur cette thématique est élevé et ne génère pas d'observation spécifique.

### 4. AMELIORATION DE VOTRE SITUATION

TAUX DE SATISFACTION : 84% ↓

		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
4.1	Est-ce que notre accompagnement permet d'améliorer votre situation ?	78.6%	7.1%	14.3%



		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 ?	71.4%	14.3%	14.3%
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 ?	85.8%	7.1%	7.1%

### Commentaires du service :

Les répondants au questionnaire ont manifesté un fort taux de satisfaction sur les impacts de l'accompagnement dans leurs situations, alors même que la mesure n'est pas encore terminée.

A noter, toutefois, qu'ils sont peu à relever un impact sur les relations parents-enfants, les dépenses liées à leurs enfants et sur la question des loisirs des enfants.

⇒ **Axe d'amélioration : Communiquer et promouvoir les actions de soutien à la parentalité proposées par le service aux familles bénéficiaires.**  
 -Refaire auprès des équipes et des familles la promotion sur l'action « jouets » de l'UDAF qui peut s'actionner tout au long de l'année (anniversaires, naissance).  
 -Faire davantage préciser aux parents les besoins prioritaires de leurs enfants, et les mobiliser sur cet objectif.

---

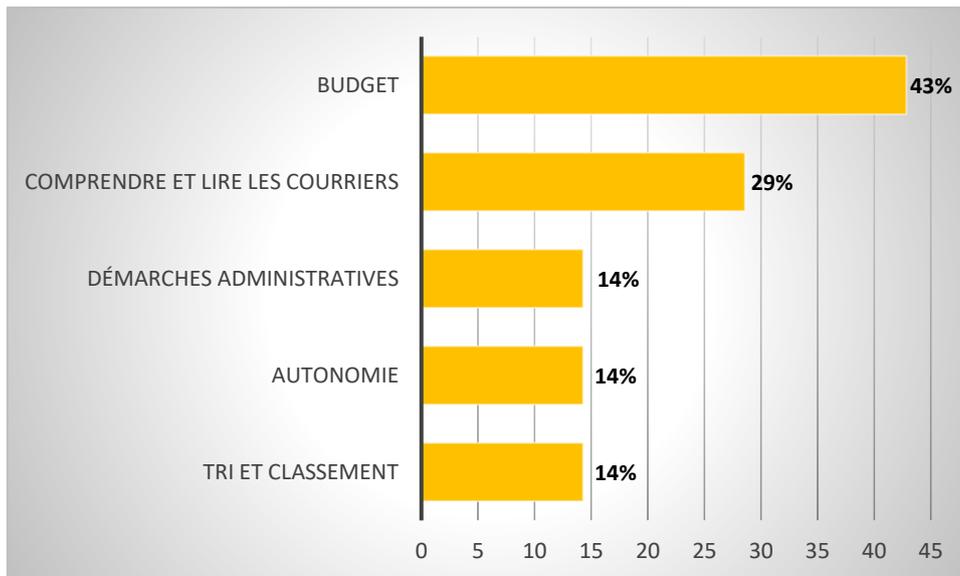
## 5. VOTRE AUTONOMIE

---

TAUX DE SATISFACTION : 79% 

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse
5.1	Est-ce que notre accompagnement vous a permis d'acquérir de nouvelles compétences ?	78.6%	7.1%	14.3%

**Si oui, lesquelles ?** Plusieurs réponses possibles par personne (analyse faite uniquement à partir des personnes ayant répondu)



⇒ L'aide à l'accomplissement des démarches en ligne est soutenue par le groupe projet de l'UDAF sur l'accompagnement au numérique, et notamment les ateliers collectifs.

-Proposer aux bénéficiaires de participer aux ateliers d'accompagnement au numérique proposé par le service ;

-Communiquer davantage auprès des bénéficiaires sur les initiatives locales portées par d'autres opérateurs sur l'aide aux démarches en ligne.