

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2024 - MASP

Dans le cadre de notre procédure d'amélioration continue de la qualité, une enquête annuelle a été adressée en fin d'année 2024 aux personnes bénéficiaires de la MASP, 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 : 81% ↑

| | | OUI  | NON  | Ne sait pas ou pas de réponse |
|-----|--|--|--|-------------------------------------|
| 1.1 | Etes-vous satisfait(e) par notre accueil dans nos locaux? | 31.4% | 0% | 68.6% |
| 1.2 | Etes-vous satisfait(e) par notre accueil téléphonique | 84.3% | 5.9% | 9.8% |
| 1.3 | Les échanges que vous avez avec le service sont-ils respectueux de votre personne (<i>courtoisie, politesse,...</i>) ? | 92.2% | 0% | 7.8% |
| 1.4 | Parvenez-vous à joindre facilement votre référent(e) ? | 76.5% | 13.7% | 9.8% |
| 1.5 | Vous sentez-vous écouté(e) lors de vos divers échanges avec le Service ? | 98% | 0% | 2% |
| 1.6 | Êtes-vous satisfait(e) des délais de prise en compte de vos demandes par le service ? | 90.2% | 0% | 9.8% |
| 1.7 | Etes-vous satisfait(e) du nombre de visites à domicile proposées par référent (e) ? | 94.1% | 2% | 3.9% |

Commentaires du service :

La satisfaction est en augmentation au regard de l'an passé sur l'ensemble des questions posées.

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.

Malgré les vacances de poste, les intervenants sociaux ont tout mis en œuvre pour assurer la continuité des visites et des contacts avec les bénéficiaires. Les bénéficiaires restent très satisfaits du nombre des rencontres réalisées et de la prise en compte de leurs demandes.

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

2. VOTRE MESURE MASP

TAUX DE SATISFACTION : 62 % ↓

| | | OUI 😊 | NON 😞 | Ne sait pas ou pas de réponse |
|-----|--|----------|----------|-------------------------------------|
| 2.1 | Votre mesure MASP vous a-t-elle été expliquée ? | 82.4% | 0% | 17.6% |
| 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 ? | 78.4% | 0% | 21.6% |
| 2.3 | Savez-vous que vous pouvez consulter votre dossier ? | 51% | 27.4% | 21.6% |
| 2.4 | Si oui, savez-vous comment ? | 35.3% | 19.6% | 45.1% |

Commentaires du service :

La satisfaction est en baisse sur cette thématique, avec toujours un renforcement de l'information sur l'accès au dossier à réaliser.

⇒ **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 ? | 92.2% | 0% | 7.8% |
| 3.2 | Êtes-vous régulièrement consulté(e) sur vos projets ou objectifs personnels ? | 82.3% | 2% | 15.7% |
| 3.3 | Connaissez-vous votre budget ? | 92.2% | % | 7.8% |
| 3.4 | Faites-vous le budget avec votre référente ? | 92.2% | 2% | 5.8% |
| 3.5 | Ce budget prend-il en compte vos besoins ? | 82.3% | 5.9% | 11.8% |
| 3.6 | Êtes-vous satisfait(e) de votre accompagnement budgétaire ? | 86.3% | 0% | 13.7% |

Commentaires du service :

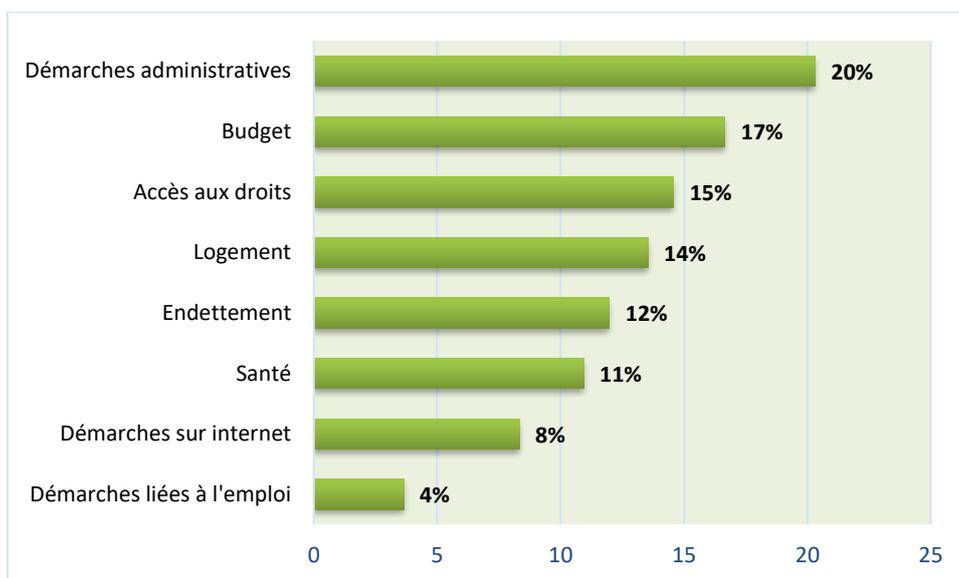
La satisfaction sur la gestion budgétaire est encore en progression cette année.

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 a permis d'améliorer votre situation ? | 84.3% | 3.9% | 11.8% |

Dans quels domaines ? (analyse sur les personnes ayant répondu oui à la question ci-dessus)



| | | OUI 😊 | NON 😞 | Ne sait pas ou pas de réponse |
|-----|--|----------|----------|-------------------------------------|
| 4.2 | Les actions mises en place permettent-elles de prendre en compte vos besoins ? | 84.3% | 0% | 15.7% |
| 4.3 | Pensez-vous que l'accompagnement proposé respecte vos habitudes de vie ? | 84.3% | % | 15.7% |

Commentaires du service :

Nous relevons que les personnes interrogées expriment positivement les impacts de la mesure sur le respect et la prise en compte des besoins de leur famille, alors même que les accompagnements sont en cours, sans être arrivés à leur terme.

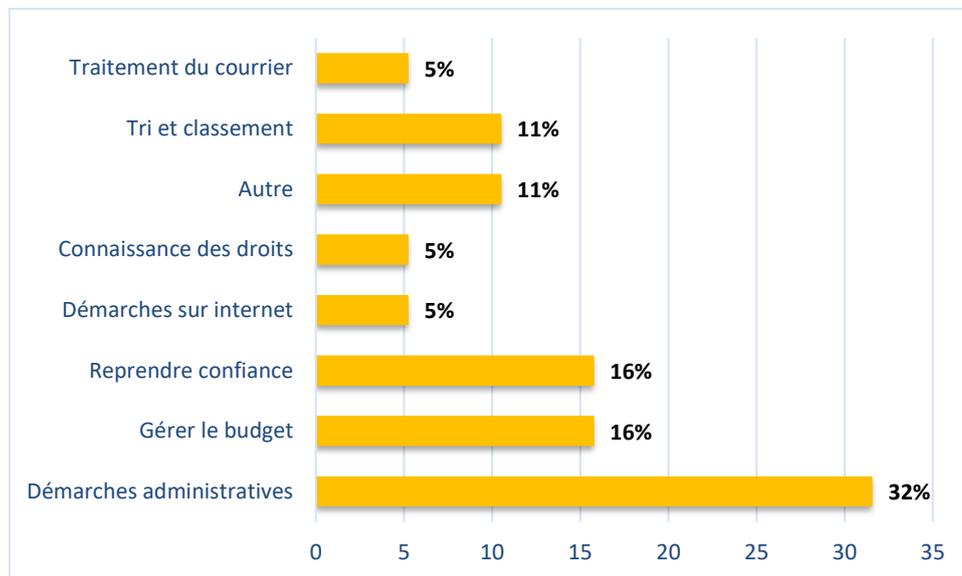
5. VOTRE AUTONOMIE

TAUX DE SATISFACTION : 61% ↑

| | | OUI 😊 | NON 😞 | Ne sait pas ou pas de réponse |
|-----|---|----------|----------|-------------------------------------|
| 5.1 | Est-ce que notre accompagnement vous a permis d'acquérir de nouvelles compétences ? | 60.8% | 15.7% | 23.5% |

Si oui, lesquelles ? Plusieurs réponses possibles par personne :

(Analyse réalisée uniquement sur les personnes ayant répondu à cette question)



Commentaires du service :

Il n'est pas anormal de constater un taux moyen de satisfaction sur la question de l'acquisition des nouvelles compétences et de l'autonomie, dans la mesure où le questionnaire est adressé à tous les bénéficiaires d'une mesure en cours et non aux bénéficiaires des mesures ayant pris fin. Pour autant, l'impact ressenti cette année est en baisse sur le retour à l'autonomie.

L'impact le plus significatif cette année se marque principalement sur la réalisation des démarches administratives avec un net recul sur la capacité à réaliser les démarches sur internet en autonomie.

⇒ **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.