

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2024 -MJAGBF

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 : 89% 

		OUI 	NON 	Ne sait pas ou pas de réponse
1.1	Êtes-vous satisfait(e) par notre accueil dans nos locaux?	57.9%	0%	41.1%
1.2	Êtes-vous satisfait(e) par notre accueil téléphonique	89.5%	10.5%	0%
1.3	Les échanges que vous avez avec le Service sont-ils respectueux de votre personne ( <i>courtoisie, politesse,...</i> ) ?	94.7%	0%	5.3%
1.4	Parvenez-vous à joindre facilement votre délégué(e) ?	89.5%	10.5%	0%
1.5	Vous sentez-vous écouté(e) lors de vos divers échanges avec le service ?	100%	0%	0%
1.6	Êtes-vous satisfait(e) des délais de prise en compte de vos demandes par le service ?	94.7%	0%	5.3%
1.7	Êtes-vous satisfait(e) du nombre de visites à domicile proposées par votre délégué(e) ?	94.7%	5.3%	0%

#### Commentaires du service :

L'essentiel des rencontres se fait à domicile et que certaines personnes ne se déplacent pas dans nos locaux, notamment du fait de problème d'éloignement géographique et de mobilité.

Pour autant, le taux de satisfaction global sur l'accueil est en augmentation de 7 points par rapport à l'an passé, et retrace une très forte satisfaction sur la qualité de l'accueil réalisée par le service.

## 2. VOTRE MESURE AGBF

TAUX DE SATISFACTION : 72% ↑

		OUI 	NON 	pas de réponse
2.1	Savez-vous pourquoi la mesure a été prononcée ?	94.7%	0%	5.3%
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 ?	100%	0%	0%
2.3	Savez-vous que vous pouvez consulter votre dossier ?	63.2%	0%	36.8%
2.4	Si oui, savez-vous comment ?	31.6%	26.3%	42.1%

### Commentaires du service :

⇒ **Axe d'amélioration** : si l'information sur les documents obligatoires s'est améliorée, Les délégués aux prestations familiales devront renforcer l'information des bénéficiaires sur les règles d'accès à leur dossier.

## 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 ?	89.4 %	5.3%	5.3%
3.2	Etes-vous régulièrement consulté(e) sur vos projets ou objectifs personnels ?	89.4 %	5.3%	65.3%
3.3	Connaissez-vous votre budget ?	94.7%	5.3%	0%
3.4	Faites-vous le budget avec votre délégué ?	94.7%	5.3%	0%
3.5	Ce budget prend-il en compte les besoins de votre famille ?	94.7%	5.3%	0%
3.6	Etes-vous satisfait(e) de votre accompagnement budgétaire ?	100%	0%	0%

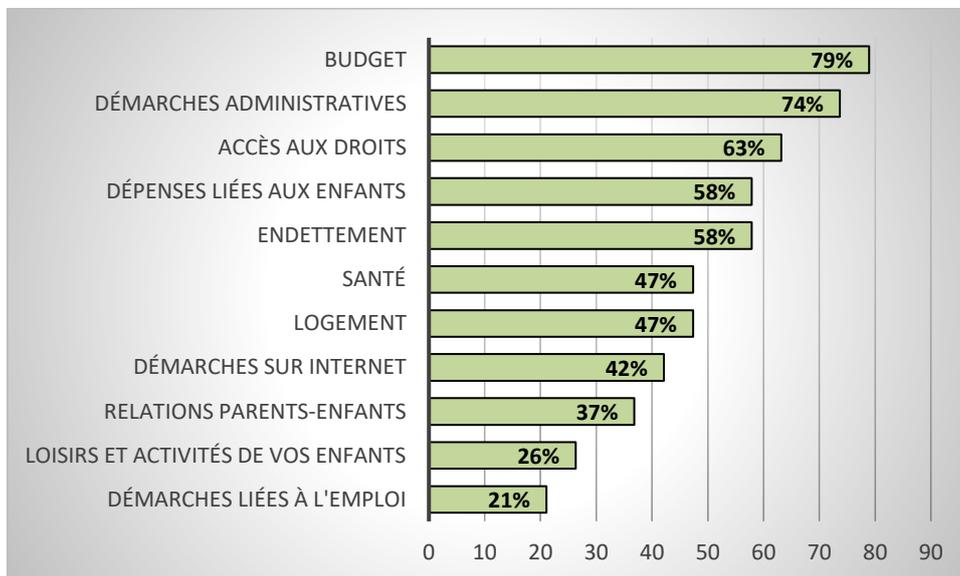
**Commentaires du service** : pas d'axe d'amélioration notable à identifier sur cette thématique compte tenu du fort taux de satisfaction.

## 4. AMELIORATION DE VOTRE SITUATION

TAUX DE SATISFACTION : 91 % (+5 PTS) ↑

		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
4.1	Est-ce que notre accompagnement a permis d'améliorer votre situation ?	100%	0%	0%

### 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 ?	84.2%	5.3%	10.5%
4.3	Pensez-vous que l'accompagnement proposé respecte vos habitudes de vie ?	94.7%	5.3%	0%
4.4	Vous sentez-vous soutenu(e) dans votre rôle de parents grâce à notre intervention ?	84.2%	10.5%	5.3%

### 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. On peut noter une baisse de satisfaction sur le

soutien à la parentalité et la prise en compte des besoins des enfants, même si la satisfaction reste élevée.

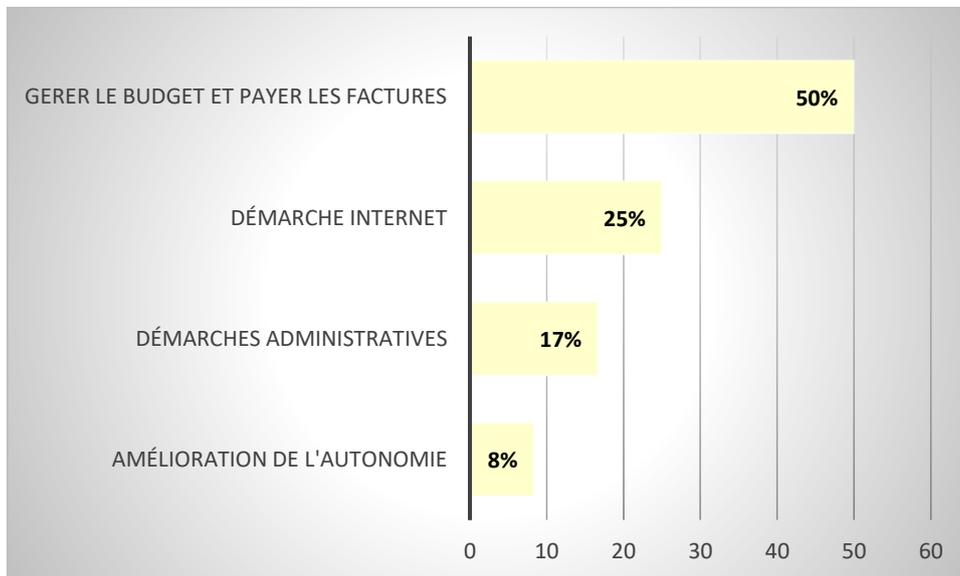
⇒ **Axe d'amélioration :**  
**-Poursuivre les actions de soutien à la parentalité**  
**-Mieux identifier les besoins des enfants dans le projet personnalisé conformément aux axes du projet de service**  
**-La question de la prise en compte des loisirs des enfants pourra également constituer un axe de réflexion à venir (comité d'expression ?)**

## 5. VOTRE AUTONOMIE

**TAUX DE SATISFACTION : 89 % ↑**

		OUI 😊	NON 😞	Ne sait pas ou pas de réponse
5. 1	Est-ce que notre accompagnement vous a permis d'acquérir de nouvelles compétences ?	<b>89.4%</b>	<b>5.3%</b>	<b>5.3%</b>

**Si oui, lesquelles ?** Plusieurs réponses possibles par personne :



**Commentaires du service :**

Le soutien de l'autonomie des personnes accompagnées reste un axe essentiel de travail du service et nécessite un travail soutenu et des rencontres régulières avec les familles. La satisfaction ressentie est en diminution sur ce sujet.

Alors même qu'aujourd'hui l'essentiel des démarches administratives se réalise en ligne, il conviendra d'étayer cet apprentissage qui reste sous-représenté par rapport au travail sur le budget.

**⇒ 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.**