

AIDE AUX MÈRES ET AUX FAMILLES À DOMICILE

ILE DE FRANCE SUD et OUEST

ASSOCIATION LOI 1901

Analyse des questionnaires
de satisfaction 2016



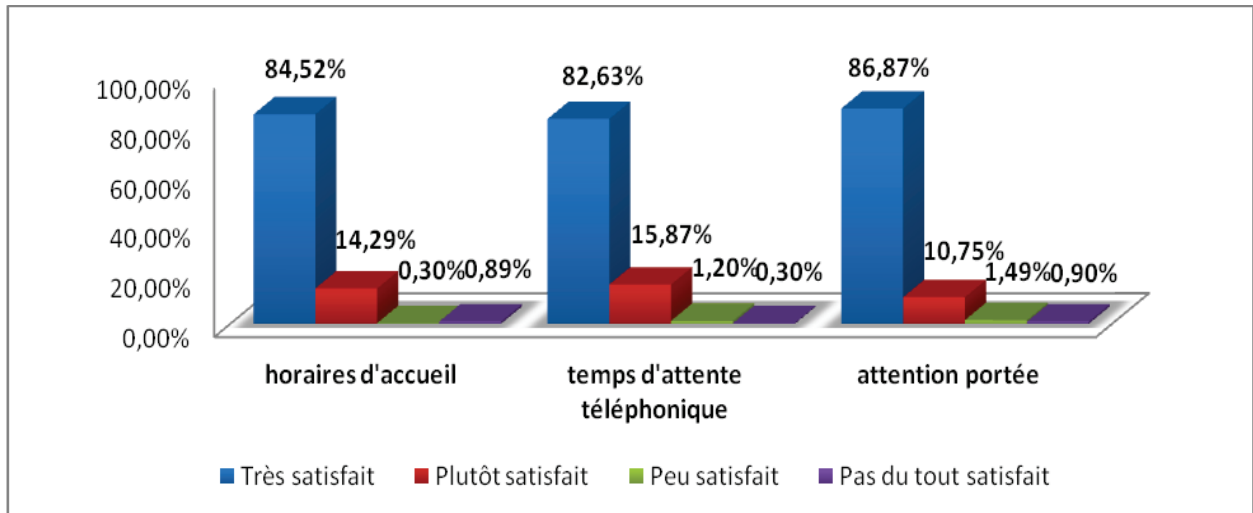
1. Questionnaires « Premiers contacts »

Introduction

833 questionnaires « Premiers contacts » ont été envoyés en 2016, ce qui correspond à un envoi à toutes les nouvelles familles aidées, nous comptons 358 retours.

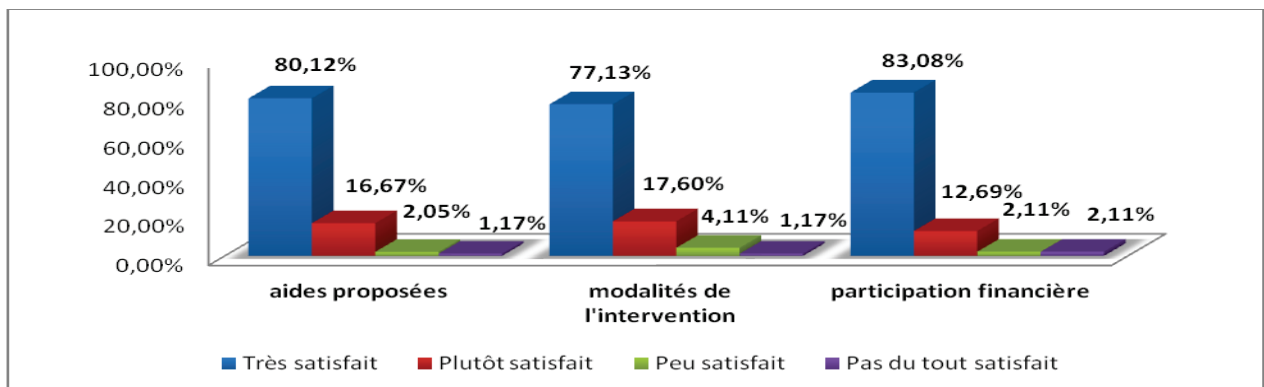
Nous avons un pourcentage de 42,98 % de retours.

Avis sur l'accueil téléphonique



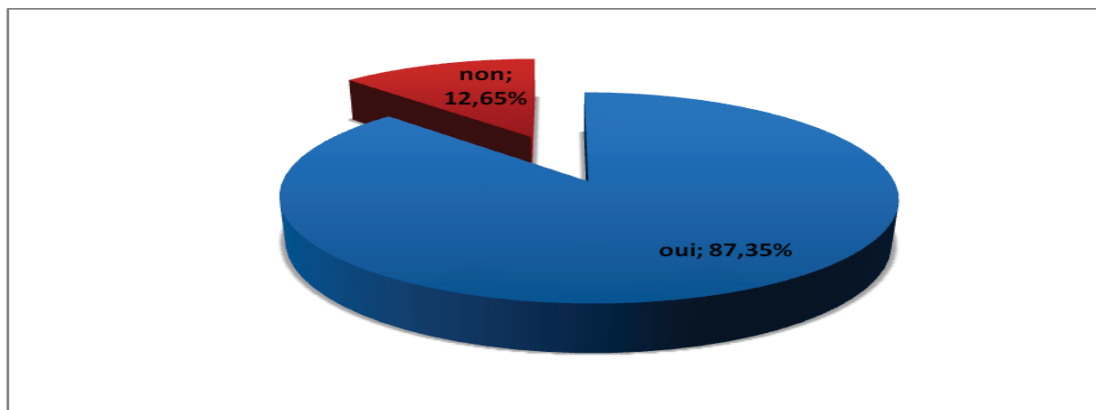
Les bénéficiaires sont en général satisfaits de l'accueil téléphonique : 98,81 % sont satisfaits des horaires d'accueil, 98,50 % du temps d'attente téléphonique et 97,62 % de l'attention portée à leur demande.

Information donnée aux familles



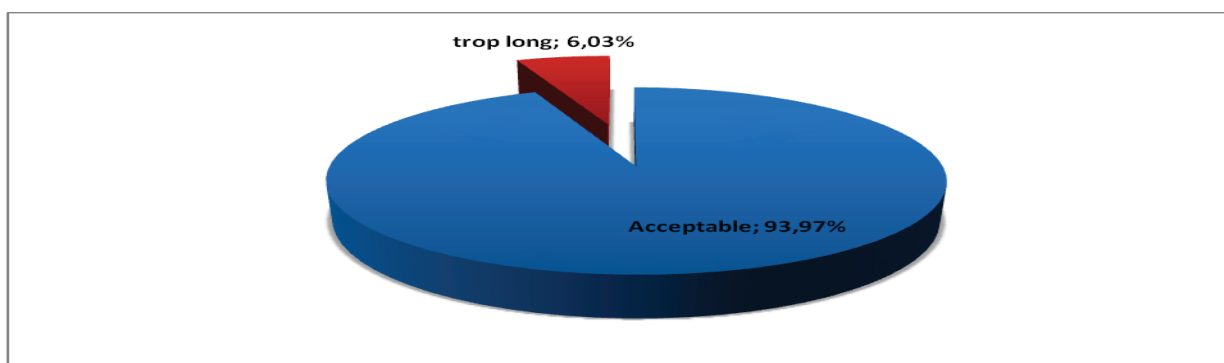
Les bénéficiaires sont satisfaits des informations qu'on leur fournit. Ils se disent bien informés sur les aides proposées (96,79 %), sur les modalités de l'intervention (94,73 %) et sur la participation financière (95,77 %).

Avis sur la réception de documentation sur les services proposés



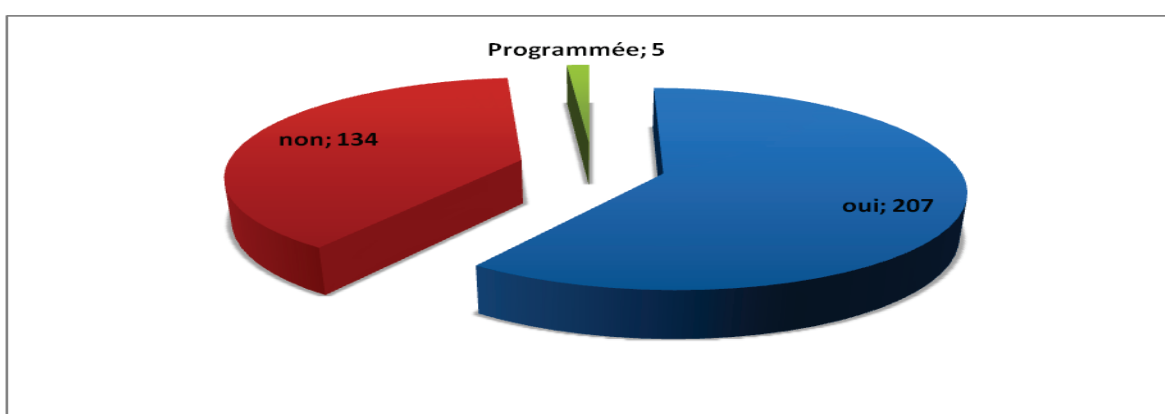
87,35 % (297 retours) de nos bénéficiaires affirment avoir reçu la documentation concernant les services proposés (livret d'accueil, règlement de fonctionnement) contre 12,65 % (43 retours) de familles qui disent ne pas l'avoir reçue.

Avis sur le délai de la réponse apportée à la demande



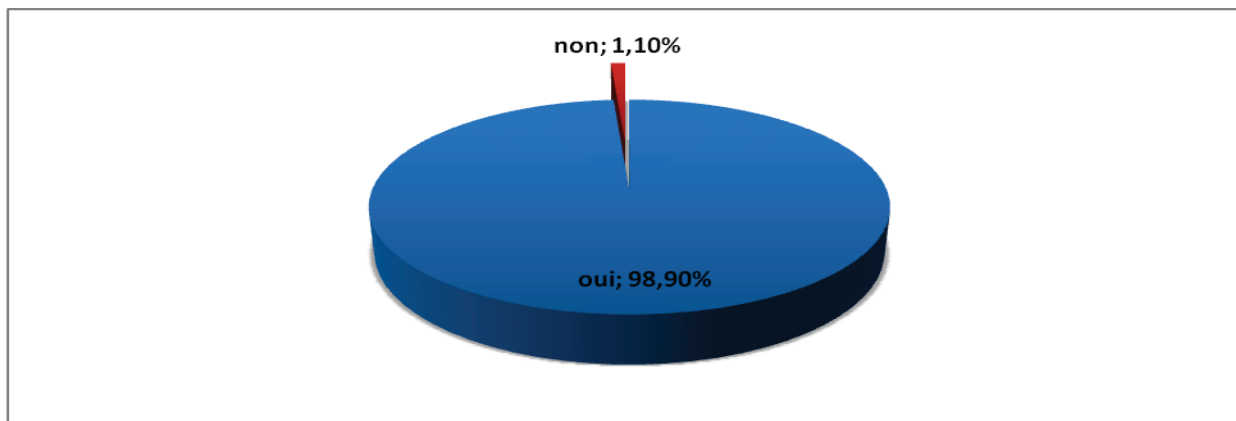
93,97 % de nos bénéficiaires estiment que le délai de la réponse apportée à la demande est acceptable contre 6,03 % qui l'estiment trop long.

Réalisation de visite à domicile



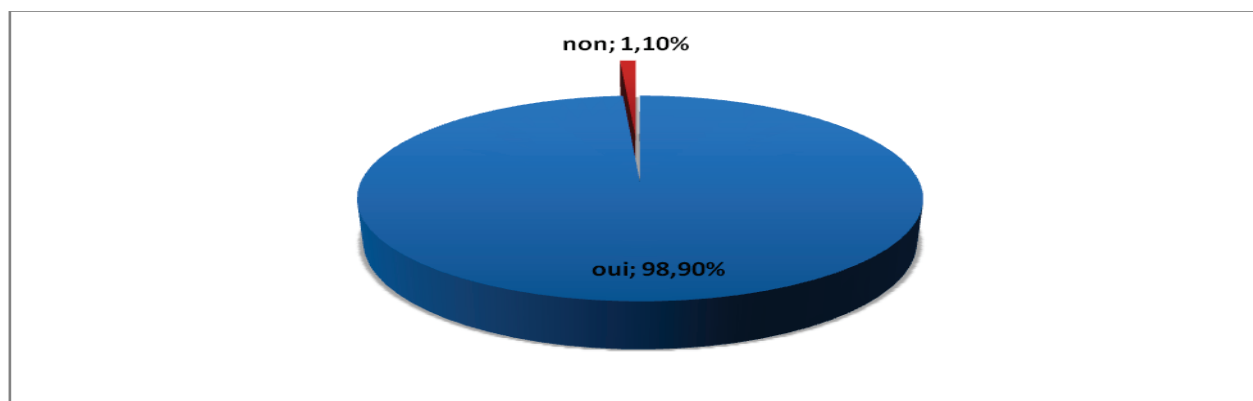
Sur les familles qui nous ont répondu, 207 soit 59,83 % d'entre elles nous affirment qu'une visite à domicile a été réalisée à leur domicile soit par les cadres de territoire, soit les responsables de secteur, soit par les chargés de diagnostic, contre 134 soit 38,73 % qui disent n'en n'avoir pas eu. Et sans que cela ne soit noté dans le questionnaire, 5 ont marqué que la visite était programmée.

Cas des familles où une visite à domicile a été réalisée



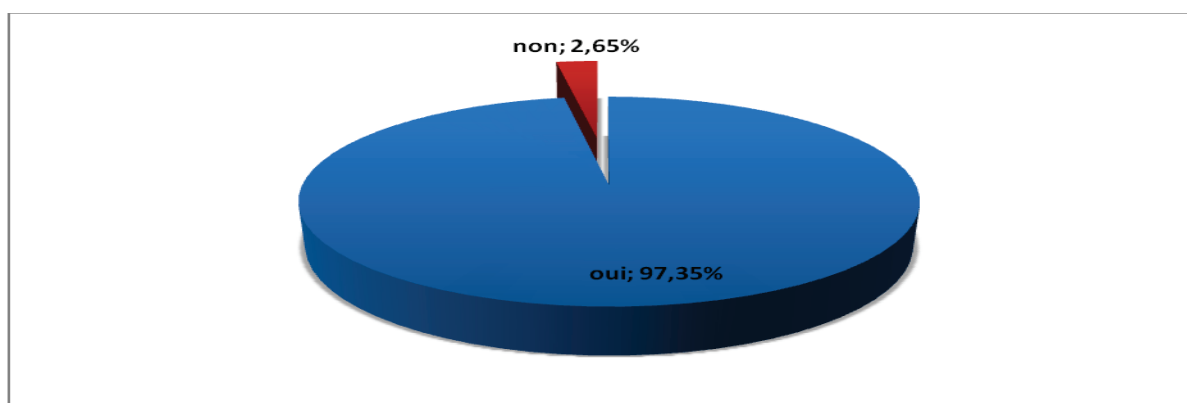
Dans le cas où une visite à domicile a été effectuée, 98,90 % des familles trouvent qu'elle a répondu à leurs attentes.

Réponse aux attentes des familles dans le cas de visite à domicile



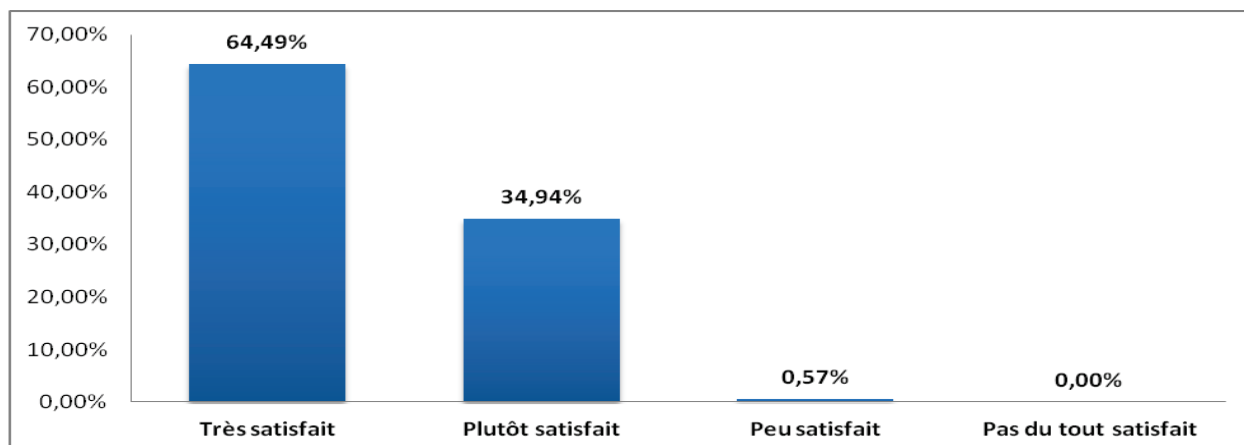
Dans le cas où la famille a eu une visite à domicile, 98,90 % disent que cette visite a répondu à leurs attentes contre que 1,10 % qui disent non.

Réponse aux questions lors du premier contact



L'association a répondu aux questions des bénéficiaires lors des premiers contacts avec nos bénéficiaires avec un taux de 97,35 %.

Avis général sur l'accueil



99,43 % des bénéficiaires ont été satisfaits de notre accueil en général, contre 0,57 % de bénéficiaires non satisfaits.

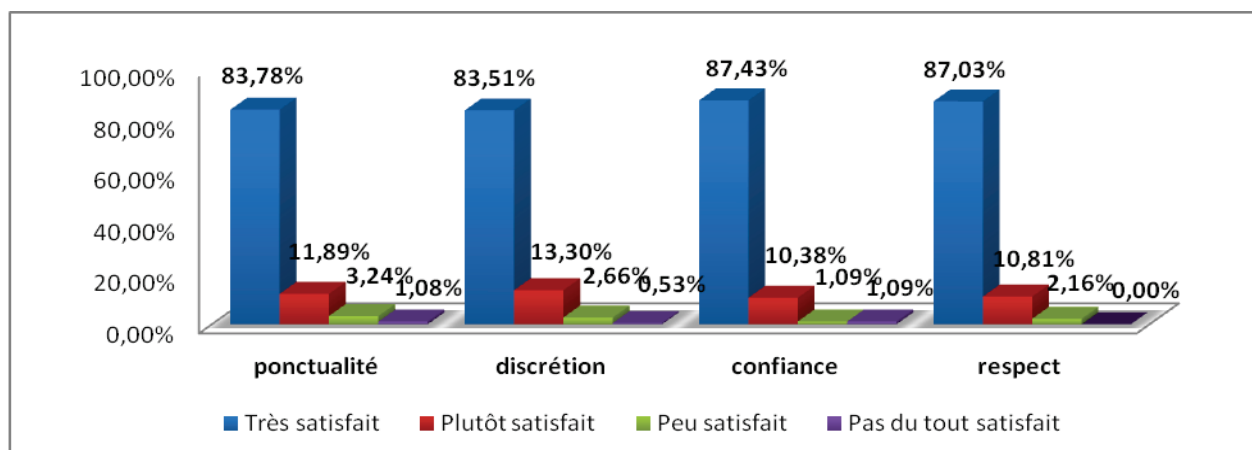
2. Questionnaires « Avis Global »

Introduction

Les questionnaires de satisfaction « Avis Global » ont été envoyés aux bénéficiaires aidés en 2016 (soit 1533 familles) tous les trimestres conformément aux objectifs fixés.

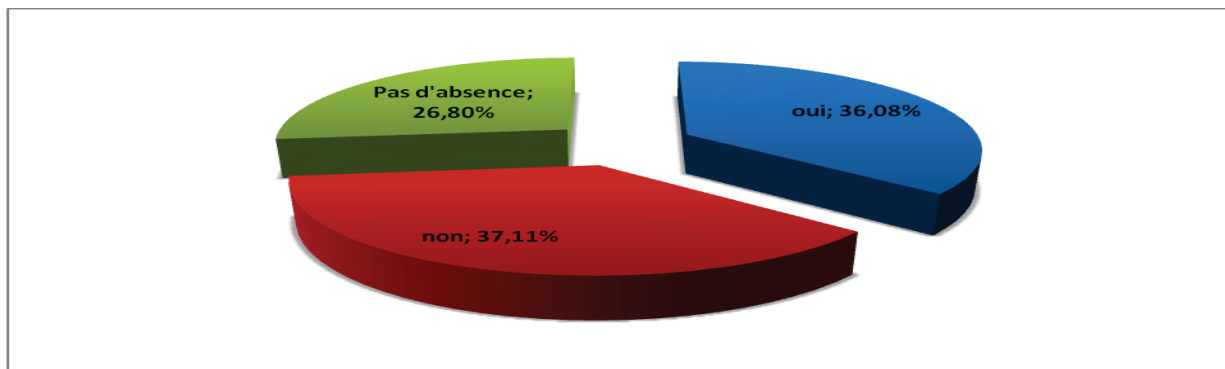
Sur ces 1533 familles aidées, 194 nous ont répondu, soit un taux de retour égal à **12,65 %**.

Qualités professionnelles des intervenants



Les bénéficiaires sont en général satisfaits des qualités professionnelles : 95,67 % sont satisfaits de la ponctualité, 96,81 % de la discrétion, 97,81 % de la confiance et 97,84 % du respect.

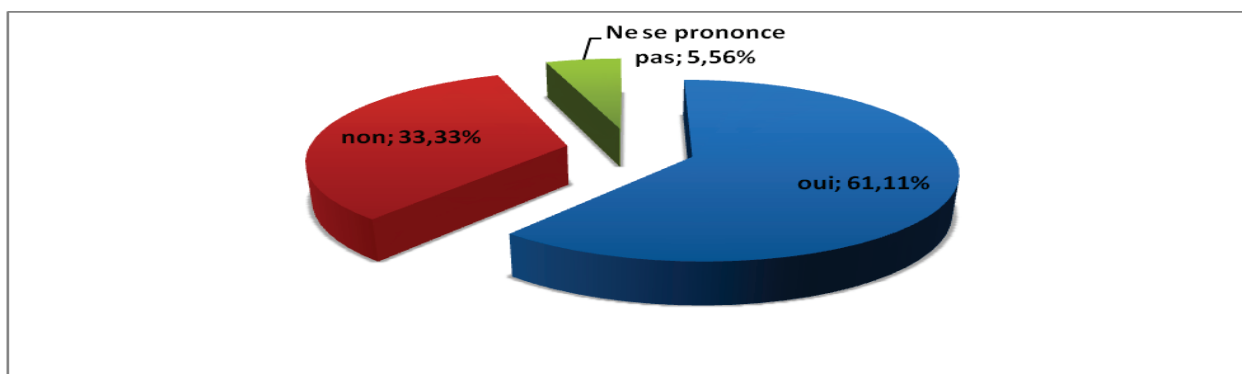
Remplacement de l'intervenant en cas d'absence



Parmi les 194 retours, l'intervenant n'a pas été absent dans 26,80 % des cas (52 retours). Les cas de remplacement concernent 49,30 % des situations (70 retours). Lorsque le professionnel s'est absenté, il n'a pas été remplacé sur 50,70 % des interventions (72 retours).

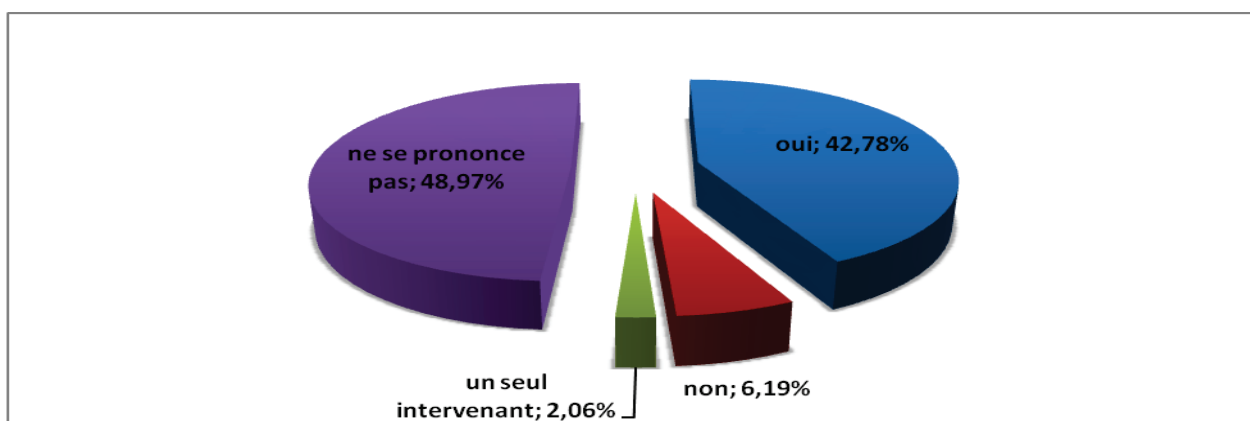
Souhait d'un remplacement en cas d'absence

Pour les 72 bénéficiaires qui ont répondu « non » à « auriez-vous souhaité qu'il le soit ? »



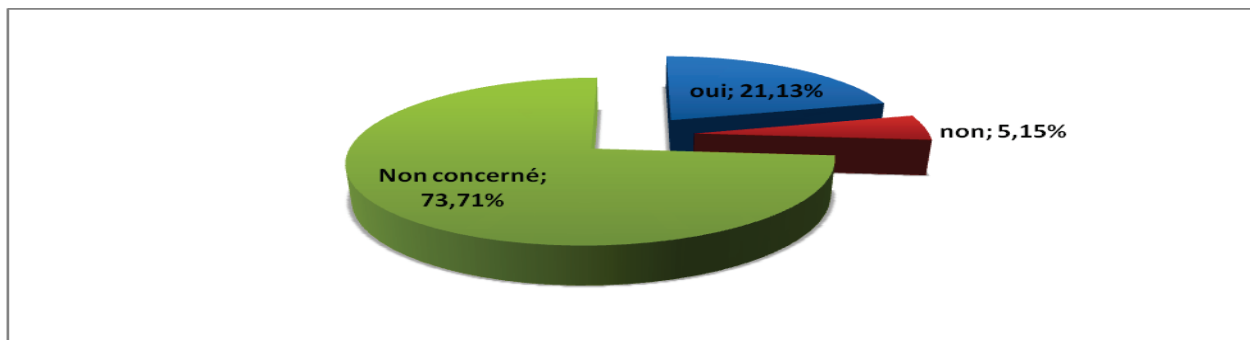
Sur les 72 bénéficiaires qui n'ont pas eu de remplacement, 61,11 % affirment avoir souhaité un remplacement contre 33,33 % de non.

Coordination du travail si plusieurs intervenants de l'AMFD



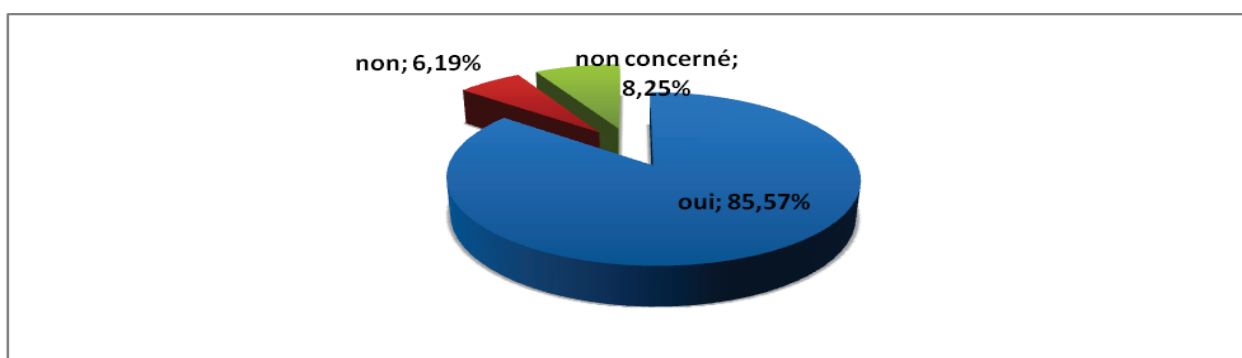
Parmi les 194 familles qui ont répondu, 2,06 % d'entre elles ont été aidées par un seul intervenant, donc nul besoin de coordination. Dans le cas où plusieurs intervenants se sont relayés au sein de la famille, 87,37 % des bénéficiaires trouvent que le travail était bien coordonné, contre 12,63 % de non.

Coordination du travail si plusieurs intervenants : professionnels de l'AMFD et partenaires



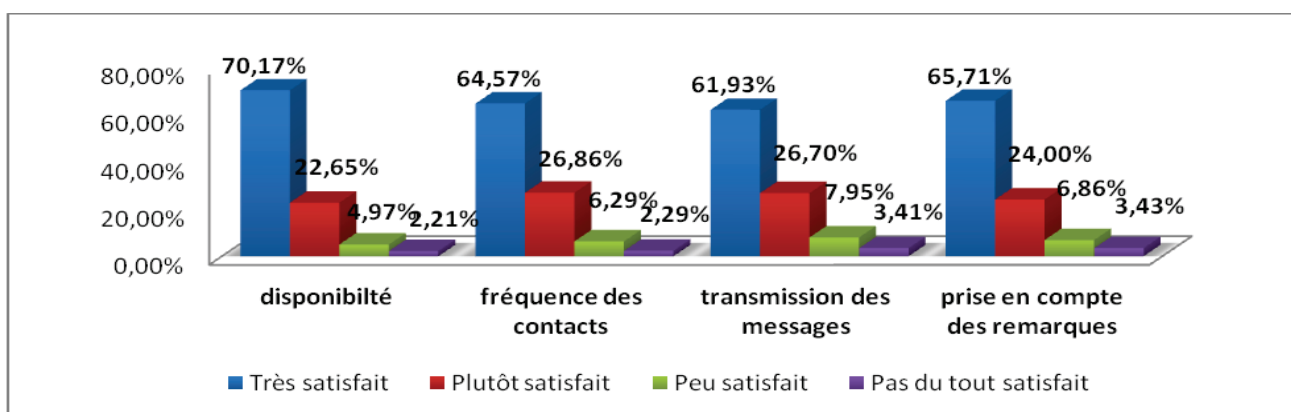
Parmi les 194 familles qui ont répondu, la grande majorité soit 73,71 % des cas (143 retours) ne répondent pas à cette question qui ne les concerne pas.

Adaptation de la prestation en fonction de l'évolution des besoins des bénéficiaires



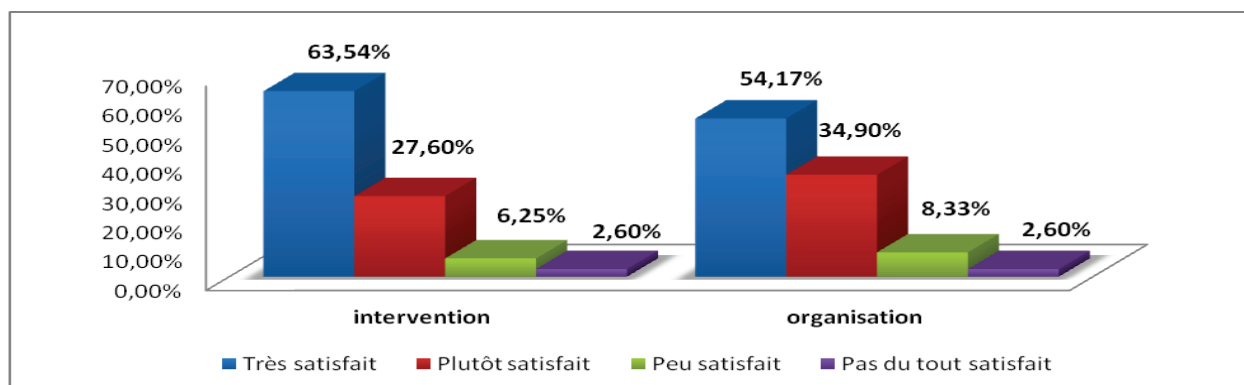
85,57 % des familles qui ont vu leurs besoins évoluer, ont été satisfaites de l'adaptation de la prestation, 8,25 % n'ont juste pas vu leur besoin évoluer. 6,19 % d'entre elles trouvent que l'aide n'a pas évolué en fonction de leur besoin.

Relation des bénéficiaires avec le responsable en charge du dossier



Les bénéficiaires sont en général satisfaits de leur relation avec le responsable de leur dossier : 92,82 % de satisfaits sur la disponibilité, 91,43 % sur la fréquence des contacts, 88,63 % sur la transmission des messages et 89,71 % sur la prise en compte des remarques.

Avis global



91,14 % (175 retours) des bénéficiaires sont satisfaits de nos interventions et **89,07 %** (171 retours) de notre organisation.