

# L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET FAMILIAL A L'UDAF DU LOIRET

## Enquête de satisfaction

Synthèse Enquête  
2017

## Introduction

### Objectifs de l'enquête :

- **Mesurer** le niveau de satisfaction des publics et partenaires,
- **Identifier** les attentes des publics,
- **Hiérarchiser** l'importance des sources d'insatisfaction,
- **Déterminer** les priorités d'amélioration,
- **Sensibiliser** les professionnels aux attentes des publics,
- **Confirmer** les engagements de service
- **Evaluer** dans le temps l'évolution de la qualité du service rendu.

Depuis 2011, nous menons des enquêtes auprès des publics et partenaires pour mesurer la qualité des services rendus par l'UDAF45. Jusqu'ici, ces enquêtes étaient réalisées à partir de questionnaires.

En 2017, pour aller plus loin, nous avons choisi de contacter les personnes et familles accompagnées pour leur proposer un entretien téléphonique sur la qualité des services rendus et la relation avec les professionnels. L'échange visait également à faire émerger des propositions et pistes d'amélioration.

Cette démarche s'inscrit dans les recommandations de l'ANESM et la loi 2002.2 et plus largement vise à stimuler la participation des publics. Nous souhaitons ainsi amorcer la reconnaissance d'une expertise individuelle et collective des bénéficiaires. L'objectif est aussi de co-construire et de partager des savoirs, des évaluations et des ressentis... quitte à être bousculés !

C'est chose faite à travers cette enquête restituée aux personnes et familles en juin 2017 lors d'un moment très convivial.

Les principaux résultats de ces travaux sont ici présentés et les suites à y donner sont mises en perspective.

Les principaux résultats de l'enquête réalisée auprès des partenaires sont également donnés et ont permis de dégager des axes d'amélioration importants.

L'UDAF du Loiret vous remercie d'avoir répondu à l'enquête de satisfaction 2017. Vos réponses nous permettront de mettre en place des actions visant à continuer d'améliorer la qualité du service rendu.

### PROFIL DES REpondants

#### LES BENEFICIAIRES DES MESURES MJAGBF & MASP

**74 familles** sur 143 ont été interrogées, soit un **taux de retour de 52%**

Les personnes non jointes ont été contactées 3 fois sans succès

Les bénéficiaires d'une mesure MASP représentent 25 % du taux de réponses

#### LES PARTENAIRES

**13 partenaires** ont répondu au questionnaire, soit un **taux de retour de 13%**

*MJAGBF : Mesure d'Aide à la Gestion du Budget Familial*

*MASP : Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé*

### METHODOLOGIE

L'enquête participative a été réalisée en janvier 2017 par téléphone auprès de **143 personnes et familles accompagnées**.

Pendant un mois, 2 stagiaires en formation professionnelle ont contacté les bénéficiaires pour leur donner la parole sur notre organisation, la qualité de la relation avec les professionnels et les résultats des prestations proposées. **Au total, 74 entretiens de 15 à 30 mn ont été réalisés.** (soit un taux de retour de 52%)

### RESTITUTION

**Les personnes ont été sollicitées sur un après-midi de restitution.** Une trentaine de personnes provenant des quatre coins du département ont participé à ce temps d'échanges convivial et très pertinent, ce qui a permis **de dégager des pistes d'améliorations et de réflexions.**

# LE POINT DE VUE DES BENEFICIAIRES

## A NOTER...

En 2016, 80% des entretiens sont réalisés à domicile à la demande des personnes.

A minima, les familles sont rencontrées 1 fois / mois.

## L'accueil physique et téléphonique



Accès locaux  
Confidentialité  
Accueil / standard  
Possibilité de laisser un message



Standard difficilement joignable  
Horaires d'ouverture de l'UDAF

## Les résultats de l'accompagnement

**44 %** des personnes interrogées connaissent la date prévisionnelle de fin de meure

**6%** des familles expriment leur mécontentement.  
Réclamation quasi-inexistante

Confiance avec les professionnels  
**82%**

## L'accompagnement social et familial

Repérage des objectifs  
**54%**

Sentiment d'être écouté  
**85%**

Qualité du traitement des demandes  
**86%**

Compréhension de la mesure  
**87%**

La majorité des personnes est en difficulté pour citer les objectifs d'accompagnement social et la date de fin de mesure

**72%** des personnes sont satisfaites de l'aide à la gestion budgétaire

**42%** des personnes souhaiteraient davantage de disponibilité des professionnels

## Souhait de participer à l'amélioration des services



Une journée porte ouverte **35%**



D'une boîte aux lettres pour vos idées **21%**



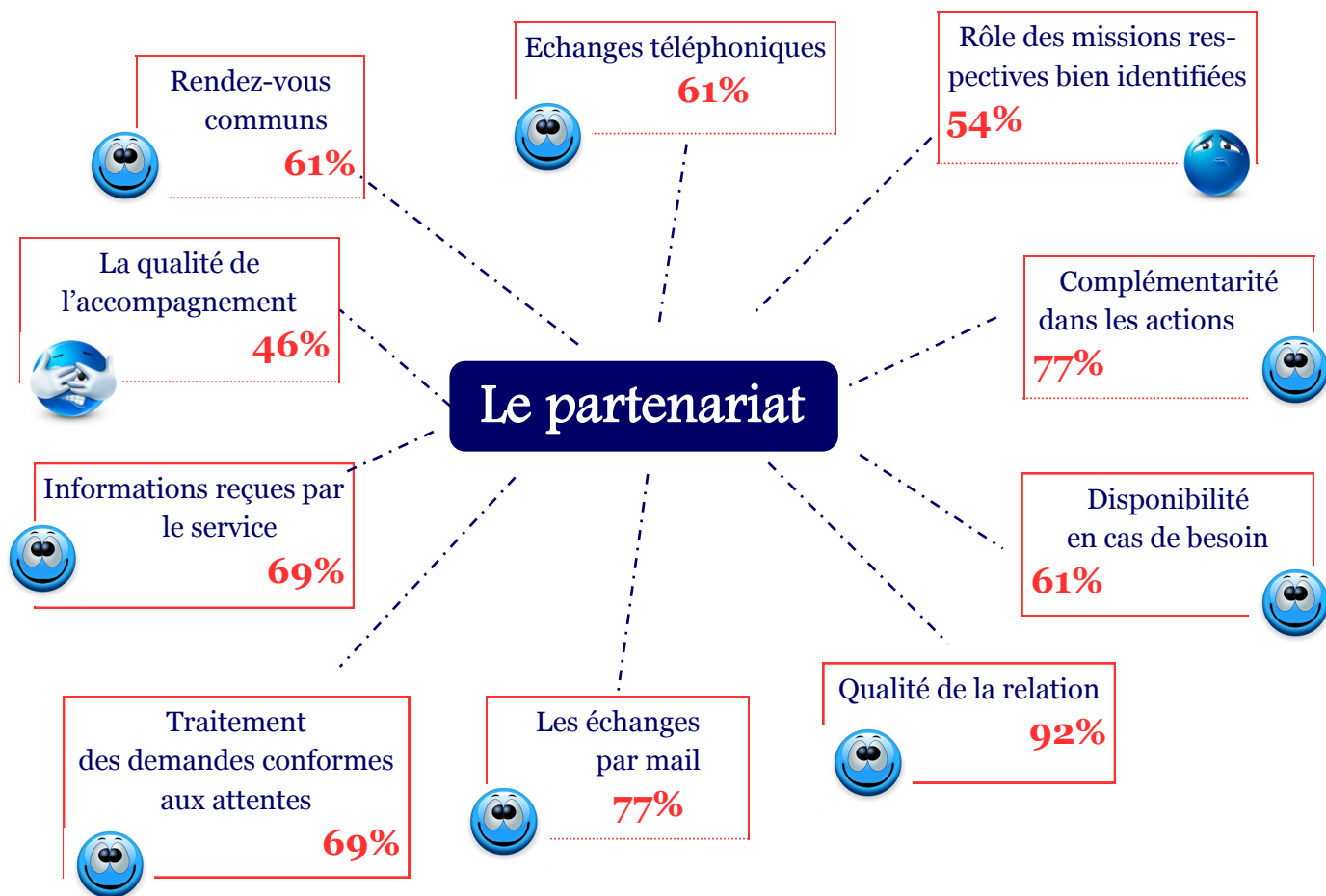
D'un journal de l'UDAF **21%**



Réunion avec les professionnels **14%**

# LE POINT DE VUE DES PARTENAIRES

54% des partenaires ayant répondu travaillent régulièrement avec le personnel de l'UDAF



ZOOM

Des points à améliorer ...

Points forts

Axes d'amélioration



**54 %** des usagers renvoient une image positive des services de l'UDAF auprès des partenaires

**80 %** des partenaires estiment que nous sommes attentifs aux besoins des personnes



**69 %** des partenaires souhaitent des améliorations sur les points suivants :

- Un partenariat plus efficace dans l'intérêt des personnes
- Plus d'échanges et de communication avec les professionnels
- Meilleur accès téléphonique
- Meilleure information sur les mesures MJAGBF/MASP
- Meilleure connaissance sur l'accompagnement mené

# LES PERSPECTIVES

## Pour répondre au mieux à vos attentes nous mettons en œuvre les actions suivantes :

1. Amélioration de l'accueil physique et téléphonique des publics.
2. Renforcement de nos partenariats avec la mise en place de personnes dites « de contact » et plus globalement une démarche de territorialisation.
3. Amélioration de la structuration et la visibilité des objectifs d'accompagnement pour la personne.
4. Organisation d'un temps d'échanges annuel avec les personnes et familles suivies dans le dispositif MASP ou MJAGBF. Au-delà d'un retour d'informations sur nos prestations et du changement de regard sur les professionnels et l'institution, l'objectif est aussi de permettre aux personnes de se rencontrer, d'échanger et éventuellement de créer des réseaux de sociabilité.

***Le projet de service Accompagnement Social et familial 2017/2022 apporte de nombreux éléments de réponses à ces questionnements : analyse de pratiques, formation des professionnels, amélioration des outils issus de la loi 2002.2...***



**2, rue Jean Philippe Rameau  
45057 ORLEANS cedex 1**

Téléphone : 02 38 71 99 99  
Télécopie : 02 38 71 99 86  
Contact mail : [udafloiret@udaf45.fr](mailto:udafloiret@udaf45.fr)

**[www.udaf45.com](http://www.udaf45.com)**

### **L'UDAF du LOIRET...**

**Association Loi 1901** qui a pour mission principale de représenter l'ensemble des familles résidant sur le Département, conformément à l'ordonnance du 3 mars 1945 instituant l'UNAF et les UDAF (*article L 211-3 du code de l'action sociale et des familles*).

**Elle rassemble 29 mouvements familiaux, près de 80 associations familiales soit près de 6200 familles.**

**L'UDAF gère tout service d'intérêt familial dont on lui a confié la charge** (services judiciaires de protection des majeurs, services d'action éducative en milieu ouvert, service d'aide à la gestion budgétaire familiale, l'espace ressources logement...)

**Elle assure également d'autres missions institutionnelles** notamment de représentation, d'animation du réseau des associations familiales, de gestion du secrétariat de la médaille de la famille et a développé un espace information familles (microcrédit, conseil budgétaire, soutien aux tuteurs familiaux, parrainage de proximité...)