



Afad

ÎLE-DE-FRANCE

AIDE FAMILIALE À DOMICILE

Aide Familiale à Domicile

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2024 - FAMILLES ASE

Chaque jour à vos côtés

Déroulement de l'enquête

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité, l'AFAD IDF procède chaque année à une enquête de satisfaction auprès des usagers.

L'enquête de satisfaction constitue un outil privilégié pour connaître la perception des usagers sur la qualité des services rendus.

Les résultats de l'enquête constituent des indicateurs permettant aussi de :

- Analyser l'évolution du service par rapport aux enquêtes précédentes,
- Estimer les écarts avec les indicateurs et objectifs qualités définis,
- Définir les axes d'amélioration et objectifs qualité pour l'année suivante.

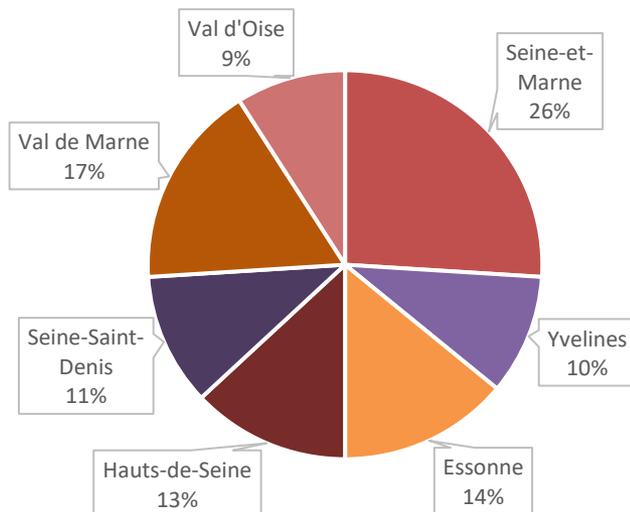
Cette enquête de satisfaction concerne l'activité Familles :

- ❖ Secteur de Paris,
- ❖ Secteur de Seine et Marne,
- ❖ Secteur des Yvelines,
- ❖ Secteur de l'Essonne,
- ❖ Secteur de Seine Saint Denis,
- ❖ Secteur du Val d'Oise.

Les questionnaires ont été envoyés à tous les usagers par e-mails ou par courrier aux bénéficiaires ayant bénéficié d'interventions entre janvier 2024 à septembre 2024.

Déroulement et retours de l'enquête

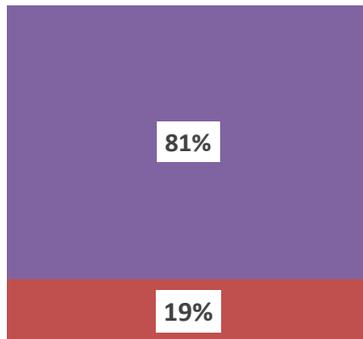
- ❑ En octobre 2024, nous avons sondé 450 bénéficiaires,
- ❑ Les résultats ont été clôturés le 31 décembre 2024,
- ❑ Sur 450 questionnaires envoyés, nous avons obtenu 59 retours, soit un taux de retour de 13 %
- ❑ En 2023, le taux de retour était de 10%.



Les habitants de Seine-et-Marne sont proportionnellement les plus nombreux à répondre à l'enquête (26%)

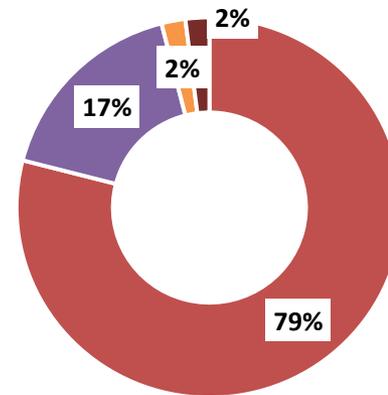
Déroulement et retours de l'enquête

Selon quelles modalités d'interventions avez-vous été accompagné par notre association ?



- Intervention au domicile ou à partir de votre demande
- Retour de votre enfant placé

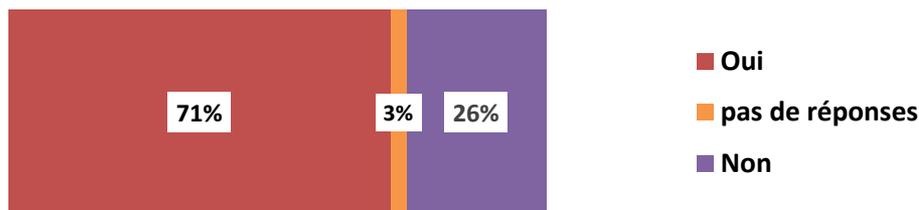
Votre référent social à l'origine de la demande était-il présent lors de la première visite à domicile ?



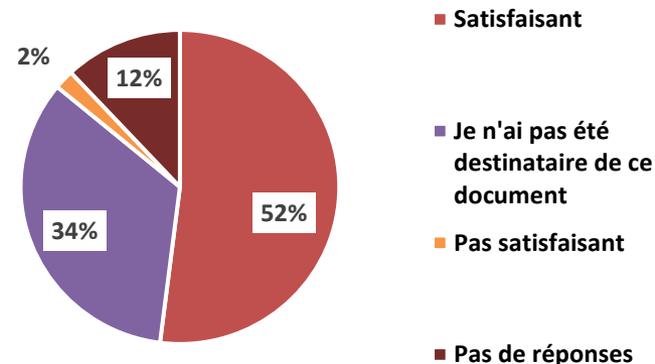
- Oui
- Non
- A d'autres occasions
- Pas de réponses

Mise en contact avec l'AFAD IDF

Avez-vous bien identifié le responsable administratif de votre dossier à l'AFAD IDF ?



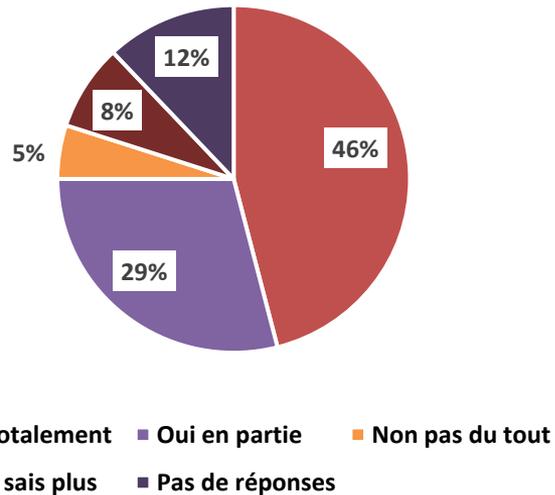
Que pensez-vous des informations figurant sur le livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés de la personne accueillie ?



73% des répondants sont satisfaits de l'information fournie par l'association sur leurs droits et les modalités d'exercice

Projet d'intervention personnalisée

Avez-vous participé à la définition des objectifs du projet d'intervention personnalisée ?

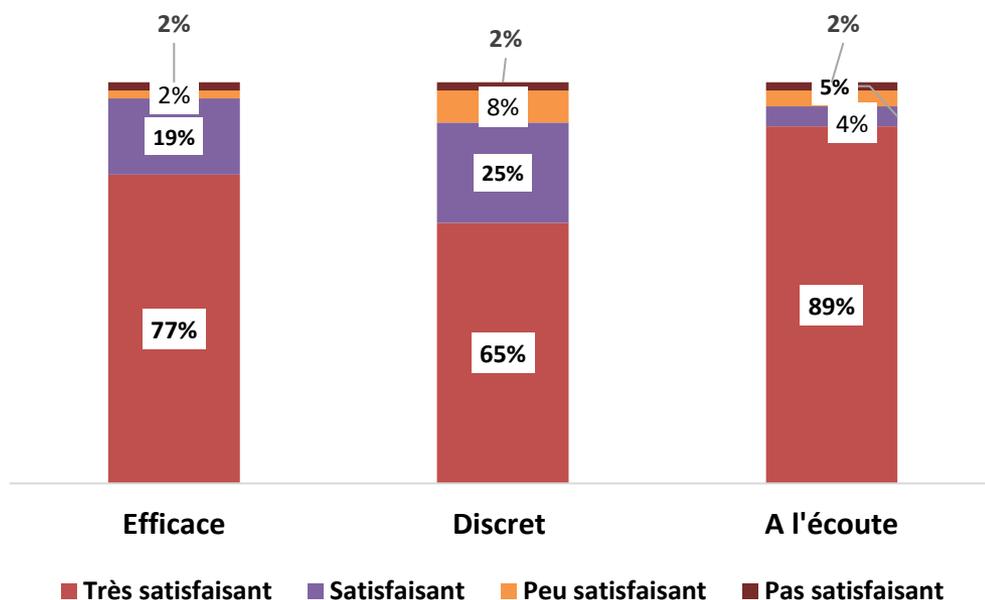


75% des bénéficiaires ont participé à la définition leur projet personnalisé

88 % des enfants se sont sentis en sécurité pendant l'intervention

Ressenti des bénéficiaires

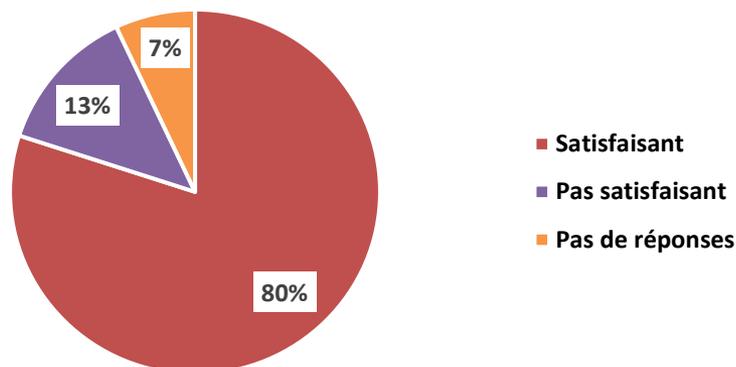
Comment avez-vous perçu l'intervenant ?



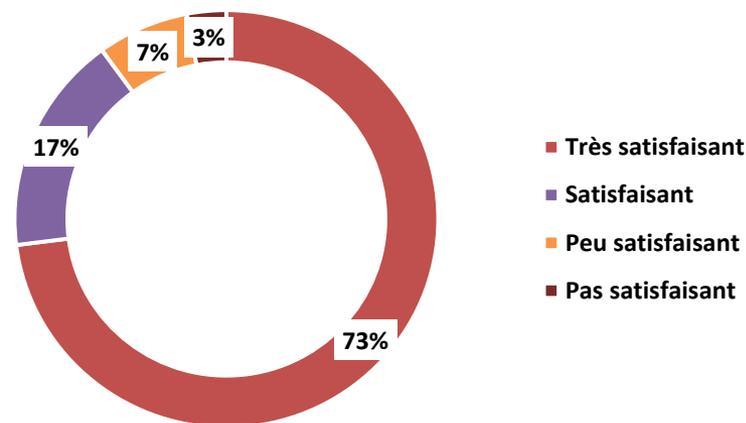
En moyenne, sur les différents critères 93% des bénéficiaires sont satisfaits de leur intervenant à domicile

Satisfaction globale

Que pensez-vous de la collaboration entre les professionnels de l'AFAD IDF et les partenaires médico-sociaux ?



Jugez-vous l'intervention des professionnels bénéfique à votre équilibre familial ?



80% des répondants sont satisfaits de la collaboration entre les professionnels de l'AFAD IDF et les partenaires médico-sociaux

90% des répondants jugent les interventions des professionnels bénéfique à leur équilibre familial