



**Udaf**  
Bouches-  
du-Rhône

UNIS POUR LES FAMILLES

**Enquête de satisfaction 2022**

**auprès des familles suivies**

**Service AGBF**

**Synthèse**

## Table des matieres

<b>PROFIL DES REpondANTS</b> .....	3
<b>VOTRE MESURE</b> .....	7
<b>QUALITE DE L'ACCUEIL</b> .....	8
Premiers contacts.....	8
Concernant les permanences d'accueil physique .....	9
L'accueil téléphonique au standard .....	11
La permanence téléphonique de votre délégué.e .....	14
Concernant les visites à domicile .....	15
<b>QUALITE DE L'ACCOMPAGNEMENT</b> .....	17
La gestion de votre argent .....	17
L'accompagnement .....	19
<b>LES RESPECT DE VOS DROITS</b> .....	20

Mode de diffusion : **courrier / en main propre**

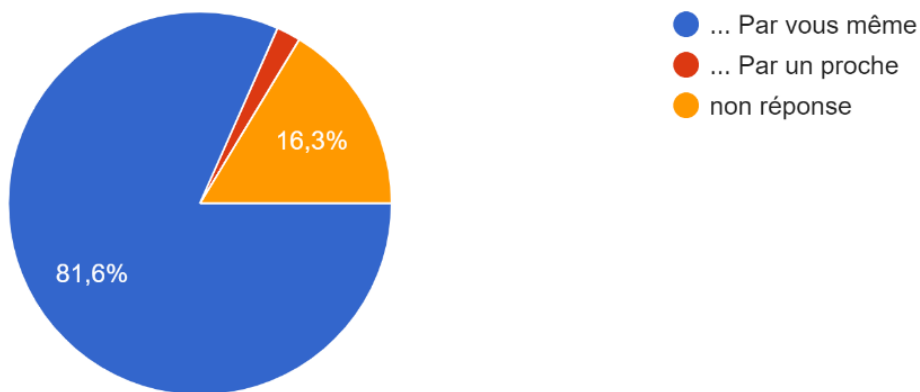
Nombre total de répondants : **49 soit 15% des familles suivies**

## PROFIL DES REpondANTS

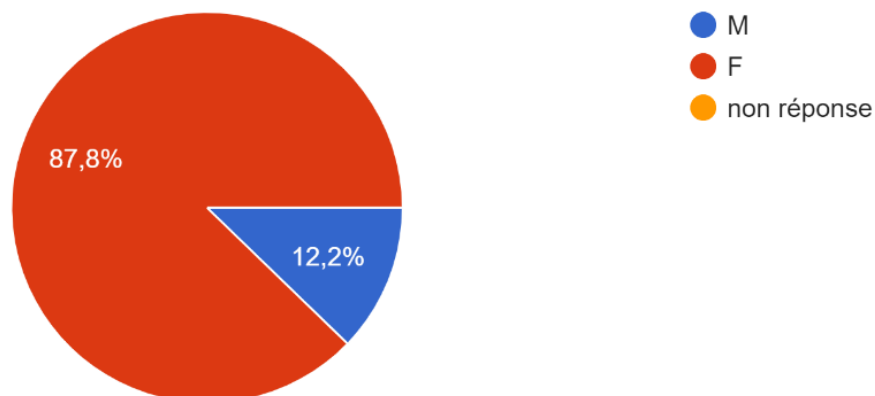
### Ce qu'il faut retenir...

- 9 répondants sur 10 est une femme
- Les 30-39 ans sont les plus nombreux
- 9 sur 10 habitent dans leur domicile
- Les 2/3 résident hors Marseille
- Près de 53% ont 2 ou 3 enfants

### Questionnaire rempli par...



### Sexe des répondants :

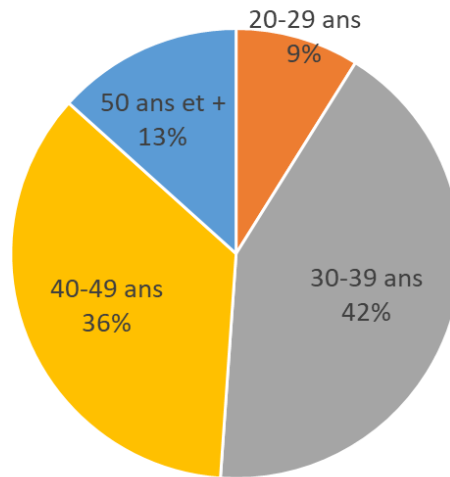


	Répondants	Ensemble des familles suivies
F	87,8%	88%
M	12,2%	11%

➤ *Echantillon représentatif en matière de répartition par sexe*

## Age des répondants

Répondants selon l'âge (en %)



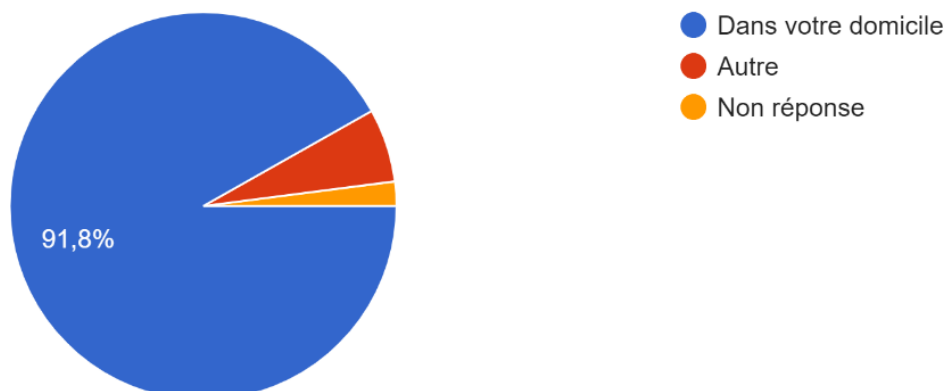
	Nb répondant	% répondants	NB familles suivies	% familles suivies
-de 20 ans	0	0%	2	1%
20-29	4	9%	28	9%
30-39	19	42%	107	33%
40-49	16	36%	122	37%
50 et +	6	13%	69	21%

➤ *Echantillon globalement représentatif en matière de répartition par âge (majorité de 30-49 ans)*

Toutefois :

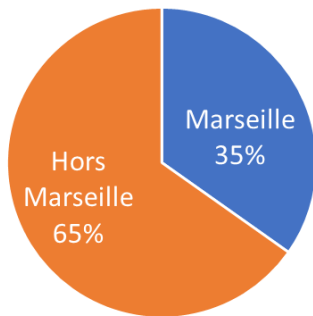
- *Sur-représentation des 30-39 ans*
- *Sous-représentation des 50 ans et +*

## Lieu de résidence



## Commune de résidence :

➤ *Sur le plan géographique, l'échantillon n'est pas représentatif*



	Répondants	Ensemble des familles suivies
Marseille	35%	47%
Hors Marseille	65%	53%

## Sur-représentation des répondants hors Marseille (+12 points)

MARSEILLE	1er	2eme	3ème	4ème	5ème	6ème	8ème	9ème	10ème	11ème	12ème	13ème	14ème	15ème	16ème
Familles suivies	7	4	20	8	4	3	4	9	5	4	5	26	24	23	7
	5%	3%	13%	5%	3%	2%	3%	6%	3%	3%	3%	17%	16%	15%	5%
Répondants	0	2	0	6	1	1	0	0	0	0	0	1	3	1	1
	0%	13%	0%	38%	6%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	19%	6%	6%

Echantillon non représentatif dans la répartition par arrondissements sur Marseille

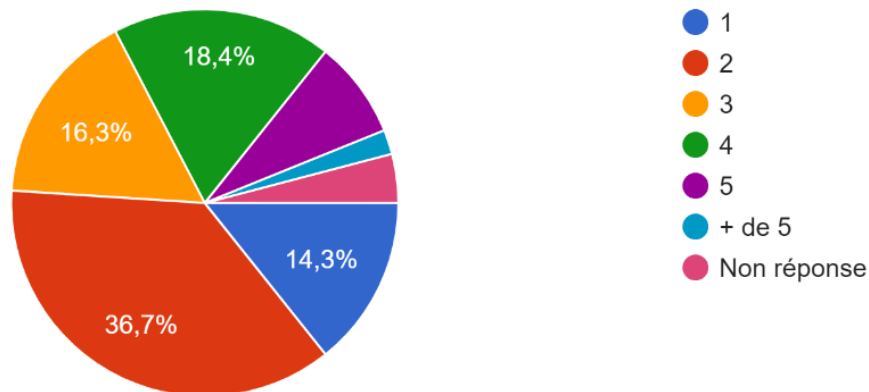
	Familles suivies		Répondants	
AIX	14	8%	1	4%
AIX LES MILLES	1	1%		0%
ALLAUCH	1	1%		0%
ARLES	9	5%		0%
AUBAGNE	11	6%	9	33%
AURIOL	2	1%	1	4%
BERRE L'ETANG	1	1%		0%
BOUC BEL AIR	1	1%		0%
CARNOUX EN PROVENCE	1	1%	1	4%
CHATEAUNEUF LES MARTIGUES	4	2%		0%
CHATEAURENARD	5	3%		0%
EYRAGUES	3	2%		0%
FOS SUR MER	4	2%	1	4%
GARDANNE	11	6%	3	11%
GIGNAC LA NERTHE	1	1%		0%
ISTRES	21	12%		0%
LA CIOTAT	3	2%		0%
LA ROQUE D'ANTHERON	3	2%		0%
MARIGNANE	13	8%	2	7%
MARTIGUES	10	6%	2	7%
MIRAMAS	4	2%		0%
ORGON	1	1%		0%
PEYROLLES EN PROVENCE	1	1%		0%
PORT DE BOUC	2	1%		0%
PORT SAINT LOUIS DU RHONE	2	1%	1	4%
ROGNAC	2	1%	1	4%
ROUSSET	1	1%		0%

SALON DE PROVENCE	7	4%	2	7%
SENAS	2	1%		0%
SEPTEMES LES VALLONS	3	2%		0%
ST CHAMAS	1	1%		0%
ST MARTIN DE CRAU	1	1%		0%
ST MITRE LES REMPARTS	3	2%		0%
ST VICTORET	3	2%		0%
TARASCON	2	1%		0%
VELAUX	1	1%		0%
VITROLLES	16	9%	3	11%
	171	100%	27	100%

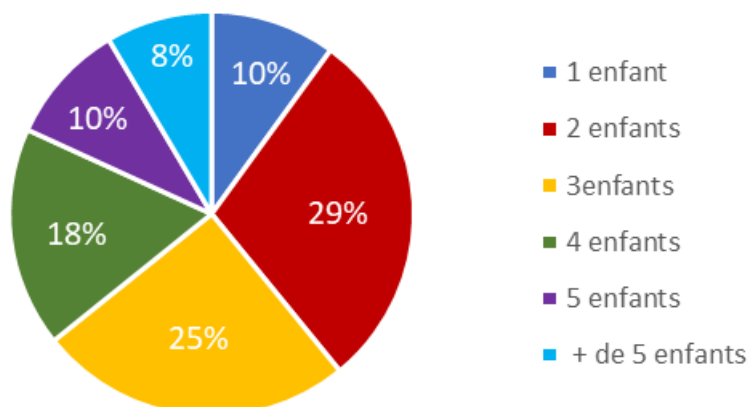
➤ **Echantillon non représentatif dans le répartition par communes hors Marseille**

### Nombre d'enfants

Répondants :



Familles suivies :



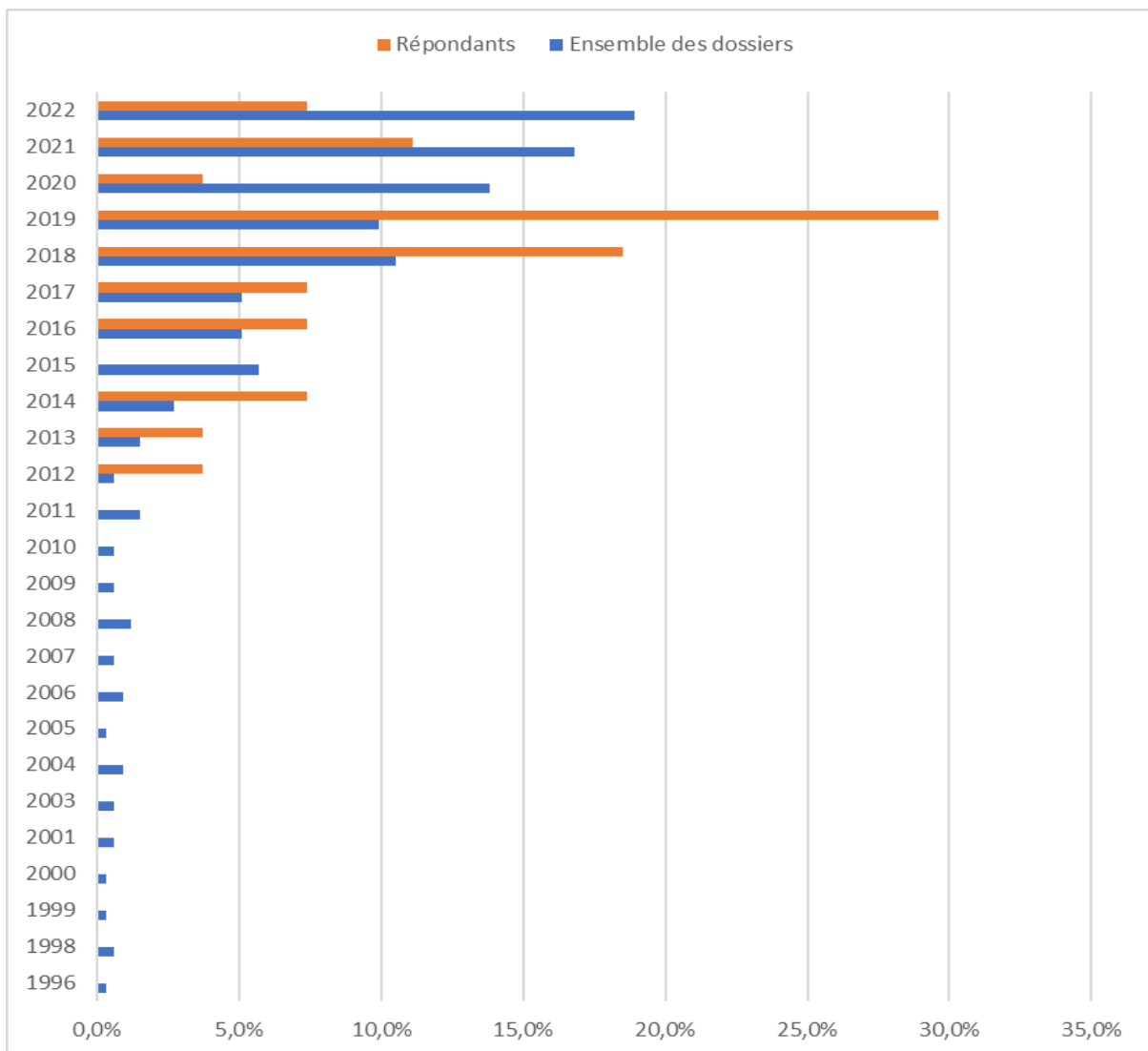
➤ **La composition familiale des répondants est représentative des familles suivies par le service : les familles de 2 et 3 enfants constituent plus de la moitié de l'échantillon**

## VOTRE MESURE

### Ce qu'il faut retenir...

- Près de 50% des répondants sont pris en charge depuis 2018/2019
- L'organisation pour les premiers contacts sont perçus comme plutôt très satisfaisants
- Les rencontres avec les DPF se font principalement dans les locaux de l'UDAF et à Domicile
- Le taux de satisfaction concernant les permanences d'accueil et leur fréquence est élevé

### Date de début d'accompagnement



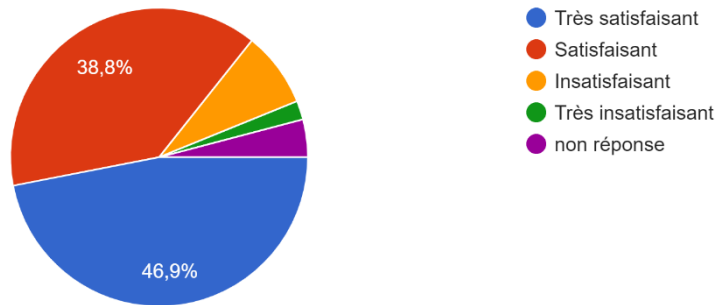
➤ **Nette sur-représentation des familles prise en charge depuis 2018-2019.**

## QUALITE DE L'ACCUEIL

### Premiers contacts

Comment estimez-vous le délai pour la première prise de contact ?

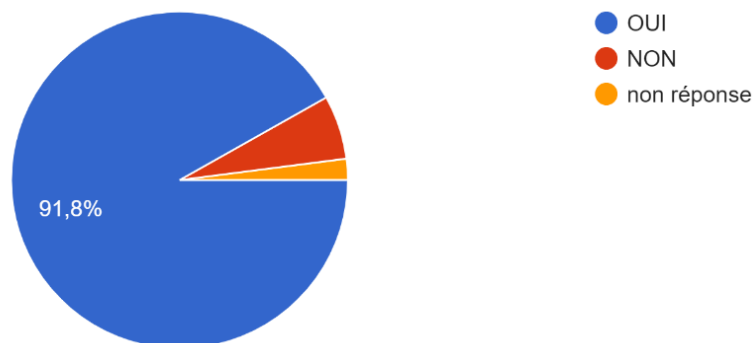
49 réponses



➤ **85.7 % des familles interrogées s'estiment satisfaites du délai de prise de contact.**

Avez-vous reçu le premier courrier vous indiquant les coordonnées du délégué en charge de votre accompagnement ?

49 réponses



#### Si OUI qu'en pensez-vous ?

Les familles ayant répondues estiment :

- le document est « arrivé dans les temps ».
- qu'il est « clair et concis », « explicite », « utile », « simple à comprendre »
- que « les informations peuvent les aider ».

Car pour certaines familles, le début de la mesure « leur faisait un peu peur au début », ou la mesure les a « un peu attristé au début ».

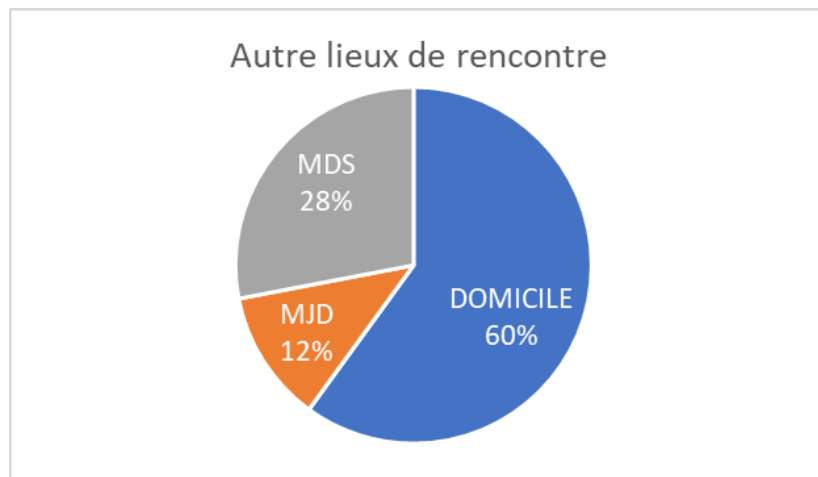
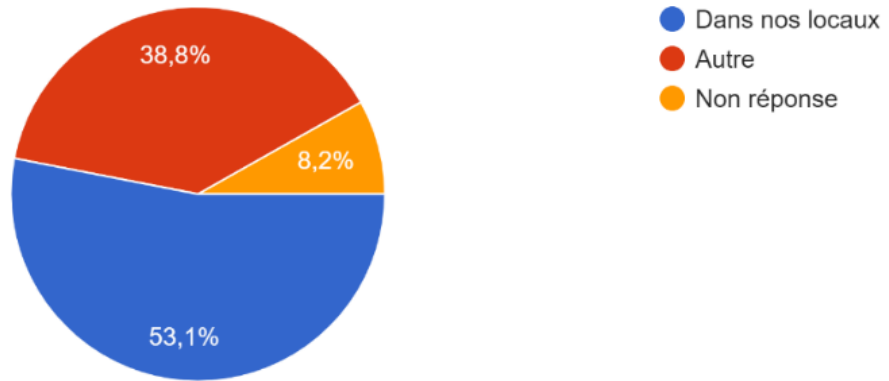
Certaines familles précisent que le délégué a rapidement pris rendez-vous au domicile et a « bien expliqué la mesure », ce qui les a « rassuré ».



## Concernant les permanences d'accueil physique

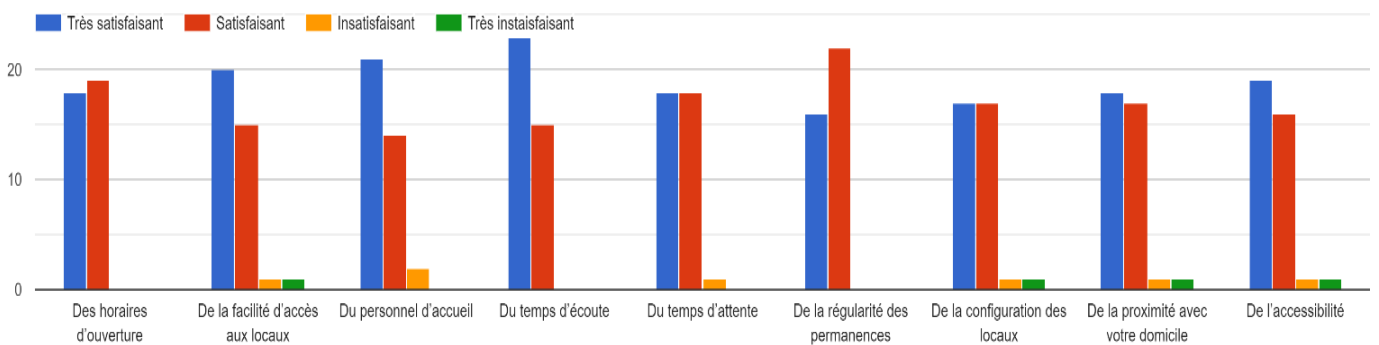
Où êtes-vous reçus ?

49 réponses



➤ **Les rencontres avec les DPF se font principalement dans les locaux de l'UDAF et à Domicile.**

Concernant les permanences d'accueil, que pensez-vous...



➤ **Concernant les permanences d'accueil, le taux de satisfaction est élevé.**

**Commentaires :**

Concernant les lieux de permanences, certaines familles précisent :

Qu'elles regrettent que :

- « Le trajet en bus et métro est un peu long »
- « Le lieu est mal desservi par les transports publics »
- « Les permanences physiques sont trop loin du domicile Rognac / Martigues »
- « Les bureaux d'accueil ne sont pas clos, ce qui pose problème pour la confidentialité des échanges ».

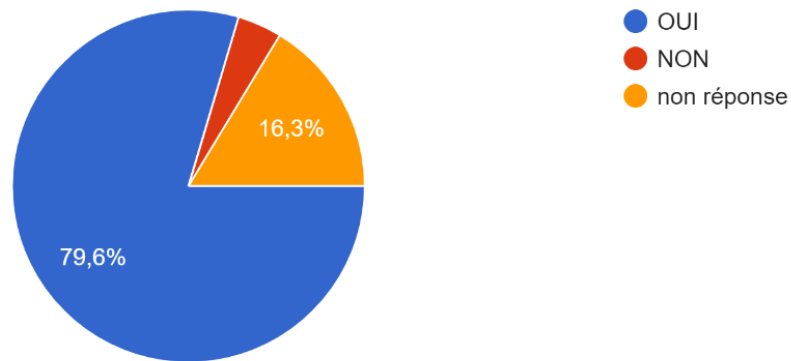
Qu'elles sont satisfaites car :

- « Le métro est juste à côté, les locaux sont très propres et respecte la confidentialité »
- « Il n'y a pas d'attente », elles sont « Reçues directement »
- « Les locaux sont agréables »

Elles se sentent « bien reçues » : le personnel est « à l'écoute de tous leurs besoins »

### Souhaitez-vous maintenir ces lieux d'accueil ?

49 réponses



➤ **Satisfaction confirmée par le souhait du maintien des lieux d'accueil pour 8 répondants sur 10.**

### Si non pourquoi ?

Certaines familles « préfèrent avoir un entretien au domicile », pour « plus de discrétion » et « moins d'attente ».

### Quelles améliorations y apporter ?

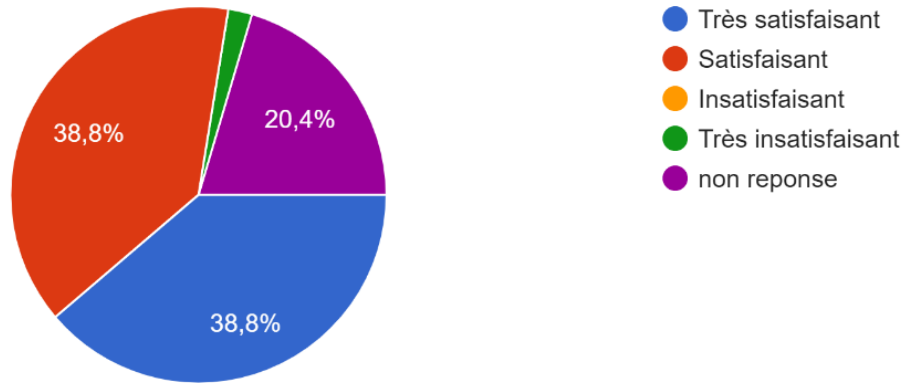
19 réponses

Les améliorations proposées concernent :

- Le premier accueil : « Plus d'indulgence de la part de la sécurité », « d'un meilleur accueil » (2 réponses).
- d'une plus grande proximité : « Que ce soit plus près de mon domicile » (2 réponses)
- d'une plus grande confidentialité : « que les murs soient fermés dans les box » (2 réponses)

## Que pensez-vous de la fréquence des permanences ?

49 réponses



- **La fréquence des permanences est considérée comme satisfaisante**

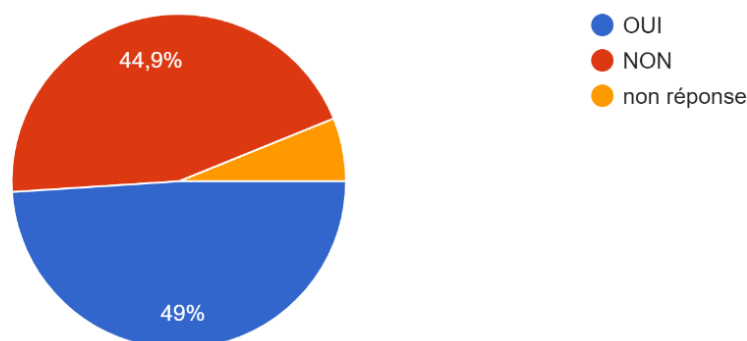
## L'accueil téléphonique au standard

### Ce qu'il faut retenir...

- 1 famille sur 2 affirment contacter le service via le standard
- Le délai d'attente comme l'obtention de l'interlocuteur est satisfaisant.
- Le standard est donc majoritairement joignable pour 80% des familles ; Suite aux messages, les familles sont rappelées par les professionnels et n'ont pas besoin de rappeler pour 69% d'entre elles

### Vous arrive-t-il d'appeler le standard du siège de l'Udaf ?

49 réponses

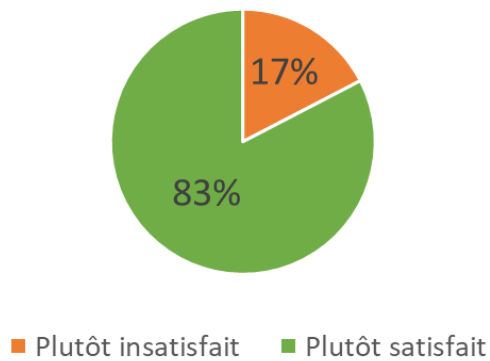


- **1 famille sur 2 affirme contacter l'UDAF via le standard du siège**

### Délai d'attente au standard

---

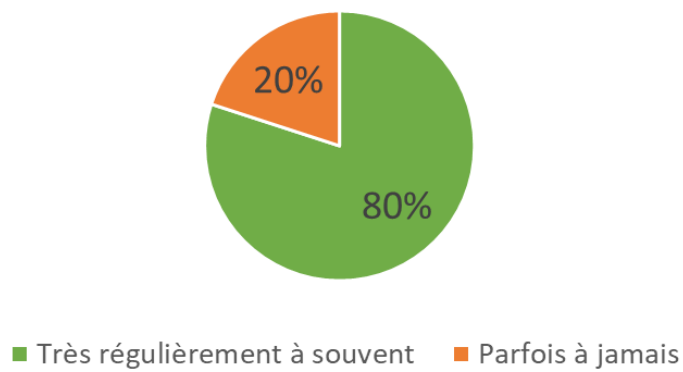
23 réponses



### Obtention de l'interlocuteur demandé

---

20 réponses

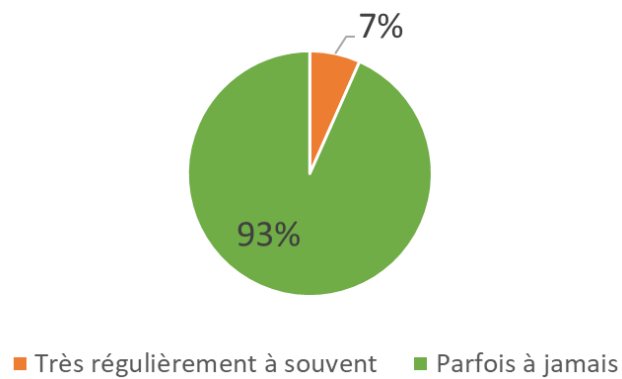


### A défaut d'obtenir votre interlocuteur, ...

---

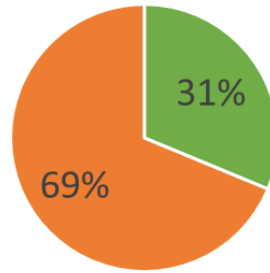
- **Etes-vous orientés vers un autre interlocuteur ?**

15 réponses



- **Etes-vous amenés à rappeler ultérieurement ?**

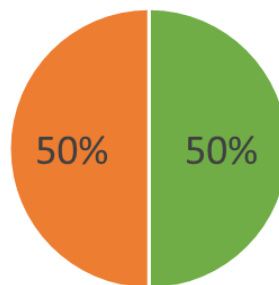
16 réponses



■ Très régulièrement à souvent ■ Parfois à jamais

- **Etes-vous amenés à laisser un message ?**

18 réponses



■ Très régulièrement à souvent ■ Parfois à jamais

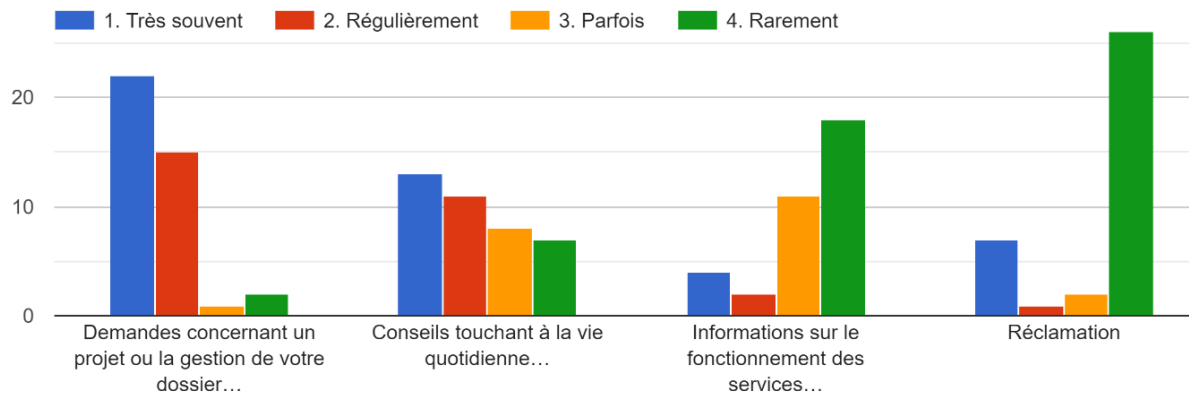
➤ ***Le standard est donc majoritairement joignable pour 80% des familles ; Suite aux messages, les familles sont rappelées par les professionnels et n'ont pas besoin de rappeler pour 69% d'entre elles.***

## La permanence téléphonique de votre délégué.e

### Ce qu'il faut retenir...

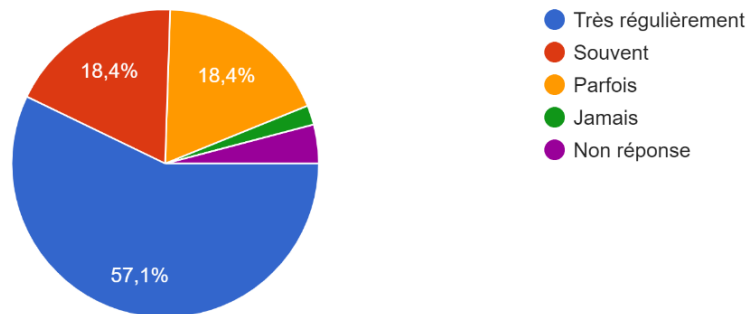
- Les appels concernent principalement les suivis de dossiers, projets ou conseils.
- Le dépôt de message est possible et leur prise en compte très régulière.
- Le taux de satisfaction de l'accueil téléphonique est élevé, voire très élevé + de 90% sont satisfaits à très satisfaits)

### L'objet des appels par ordre de fréquences



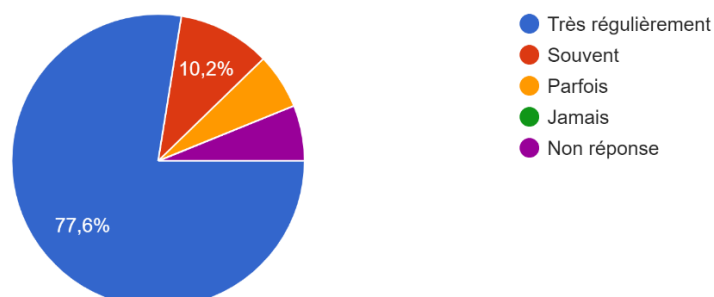
### Avez-vous la possibilité de déposer un message en cas de non réponse

49 réponses



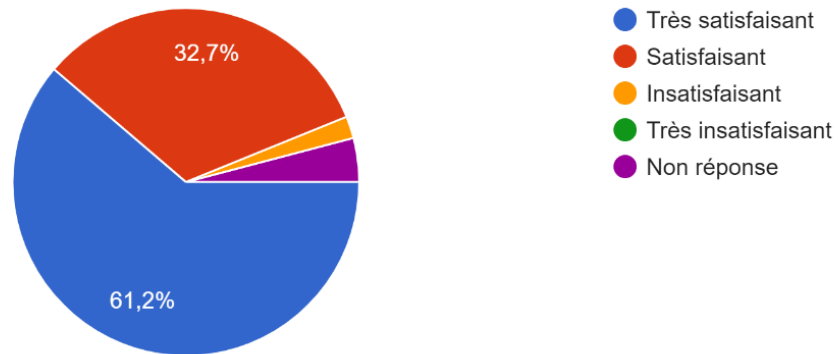
### Vos messages sont-ils pris en compte ?

49 réponses



## D'une manière générale, l'accueil téléphonique (standard et votre DPF) vous paraît ...

49 réponses



### Commentaires...10 réponses

1 réponse fait état d'un manque de disponibilité du délégué.

8 réponses précisent la satisfaction des familles quant à :

La rapidité de la réponse, 4 réponses

L'efficacité de la réponse, 2 réponses

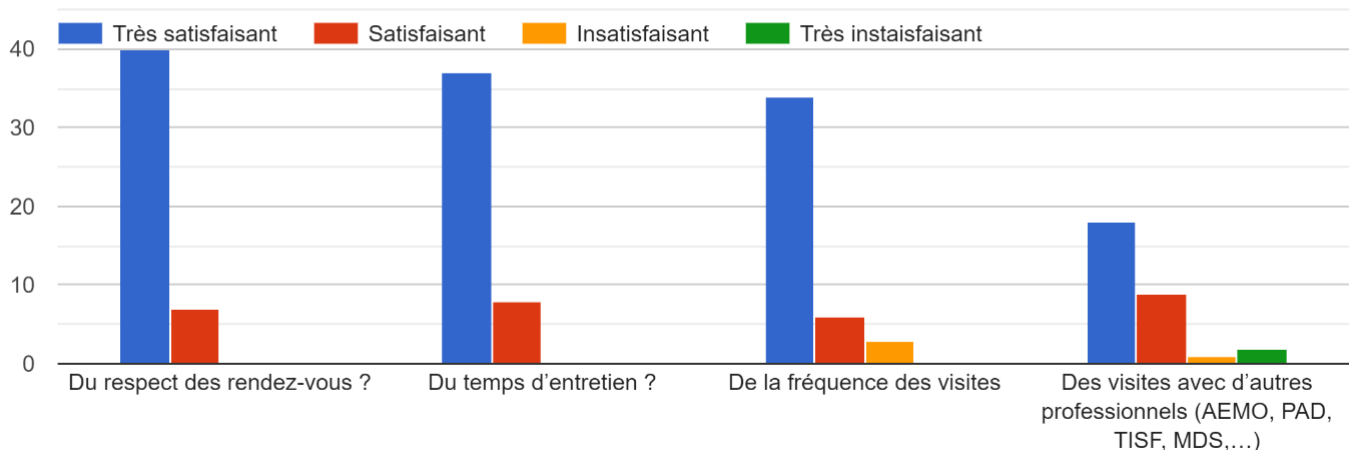
L'écoute attentive et bienveillante du délégué. 2 réponses

## Concernant les visites à domicile

### Ce qu'il faut retenir...

- Les conditions de déroulement des VAD sont perçues comme très satisfaisantes (respect des rdv, durée, fréquence)
- Le taux de qualité des interventions lors de remplacements est également donné comme élevé.

### Que pensez-vous...



Commentaires...9 réponses

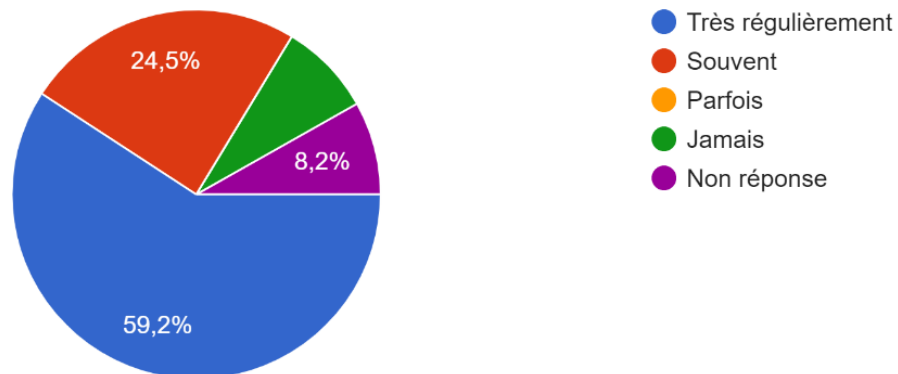
2 personnes précisent des visites difficiles.

6 familles souhaiteraient plus de visites à domicile.

1 familles souhaiterait un soutien plus important sur les questions de parentalité.

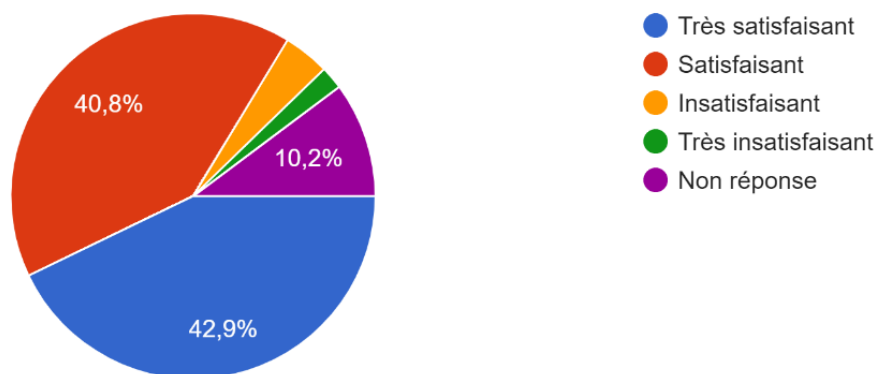
En cas d'absence de votre Délégué, êtes vous informé des personnes qui le remplacent ?

49 réponses



Dans cette situation, comment percevez-vous la qualité de nos interventions ?

49 réponses



➤ **Satisfaction constatée pour 83.7% des familles.**

Commentaires...8 réponses

3 familles regrettent un manque d'organisation et une écoute moins attentive à leurs besoins.

5 familles précisent leur satisfaction quant à la prise en charge par le délégué remplaçant.



# QUALITE DE L'ACCOMPAGNEMENT

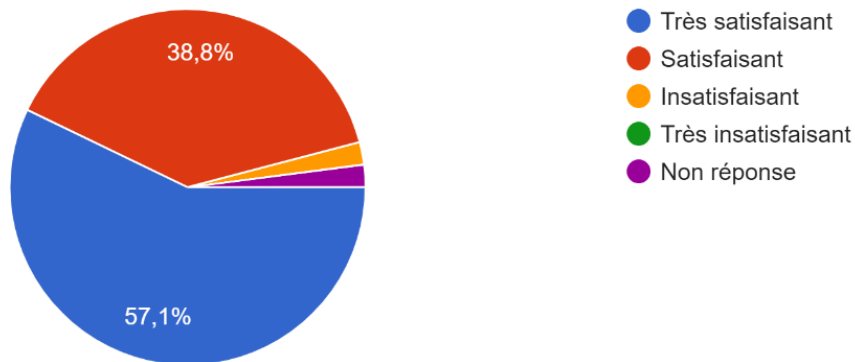
## La gestion de votre argent

### Ce qu'il faut retenir...

- La gestion budgétaire par le DPF est généralement donnée comme satisfaisante à très satisfaisante (prise en compte des avis de la famille, rythme et modalités de versements, explications...)
- Les difficultés de réception d'argent restent marginales.

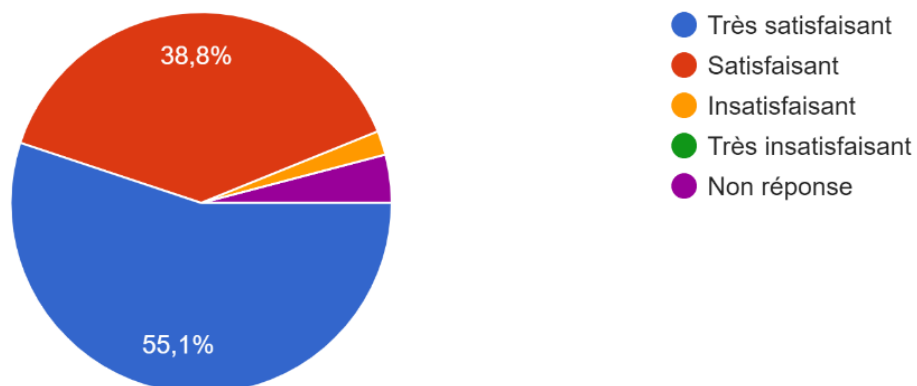
### La prise en compte de votre avis pour l'établissement de votre budget vous paraissent...

49 réponses



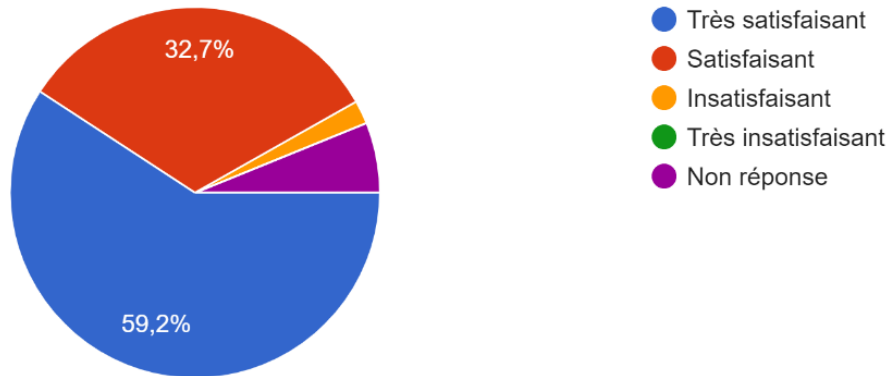
### Les rythmes et les modalités de versement de votre argent vous paraissent...

49 réponses



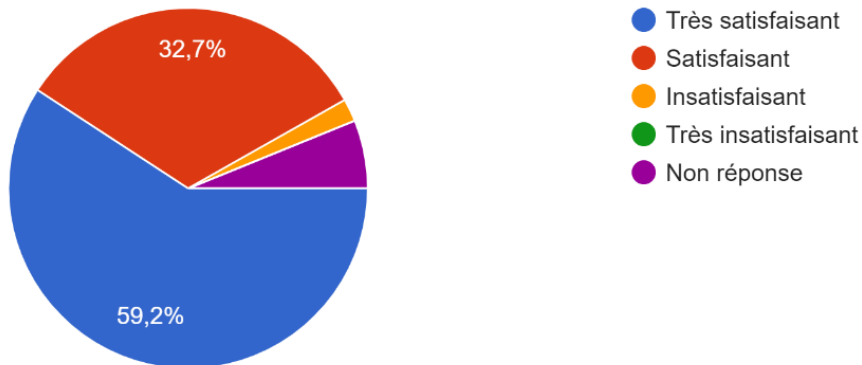
### Les explications sur votre budget et vos comptes vous paraissent...

49 réponses



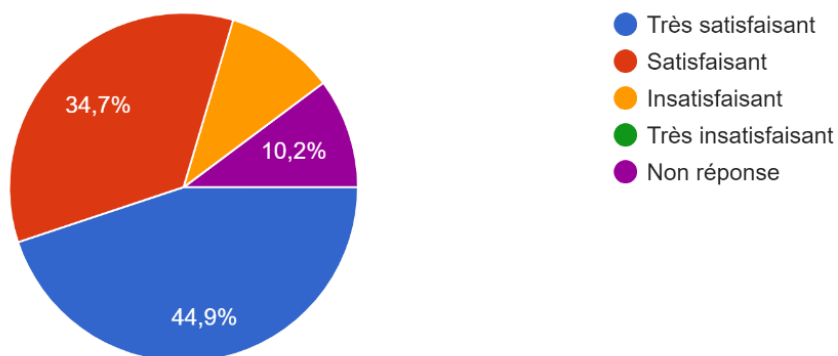
### Les explications sur votre budget et vos comptes vous paraissent...

49 réponses



### Que pensez-vous de la date à laquelle vous sont reversés les prestations si reversement il y a ?

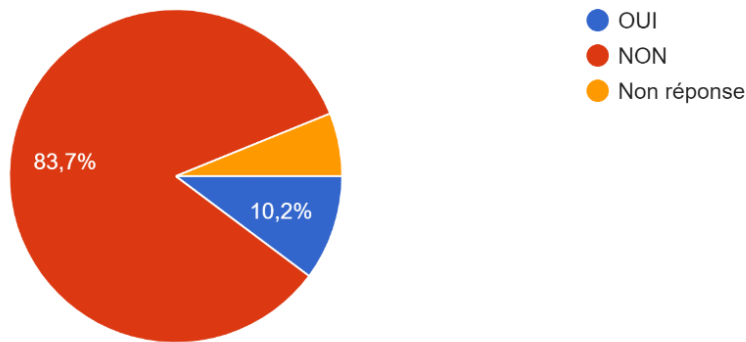
49 réponses



➤ **Plus de 80% des familles sont satisfaites de l'accompagnement au budget proposé par les professionnels.**

## Avez-vous déjà rencontré des difficultés dans la réception de votre argent ?

49 réponses



## Si Oui, lesquelles ? 7 réponses

1 famille regrette des mandats non programmés

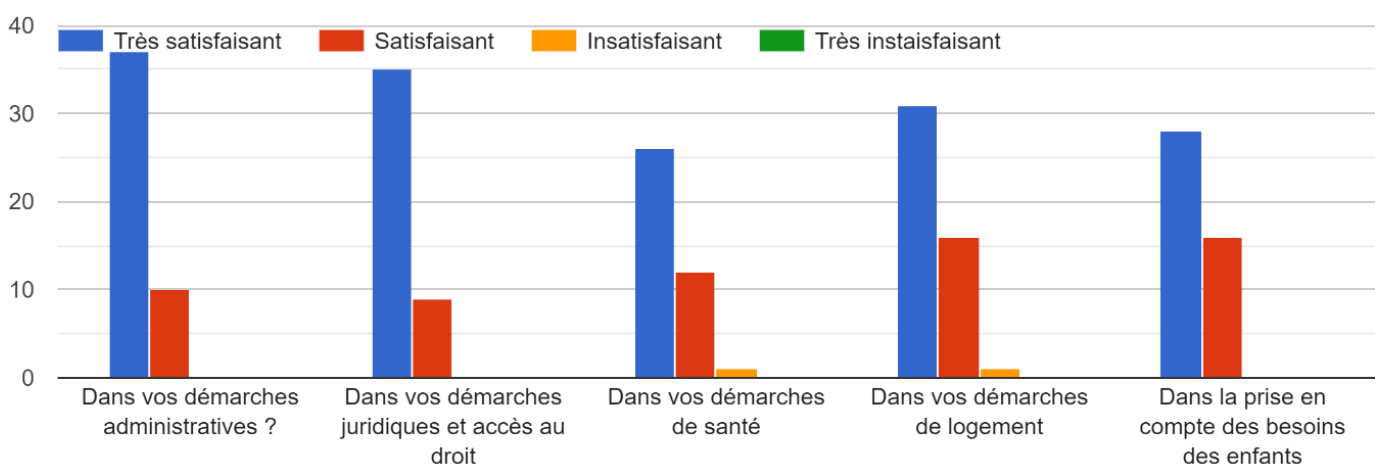
6 familles regrettent que les prestations ne puissent être versées sur leur compte qu'après le 5 du mois et pas en même temps que les familles qui ne sont pas sous MJAGBF.

## L'accompagnement

## Ce qu'il faut retenir...

- Un taux de satisfaction élevé sur l'ensemble des domaines de l'accompagnement.

## Que pensez-vous de notre accompagnement...



## Commentaires...10 réponses

9 familles sont très satisfaites de l'accompagnement autour des démarches administratives : elles trouvent cela « aidant », « rassurant », « très à l'écoute »

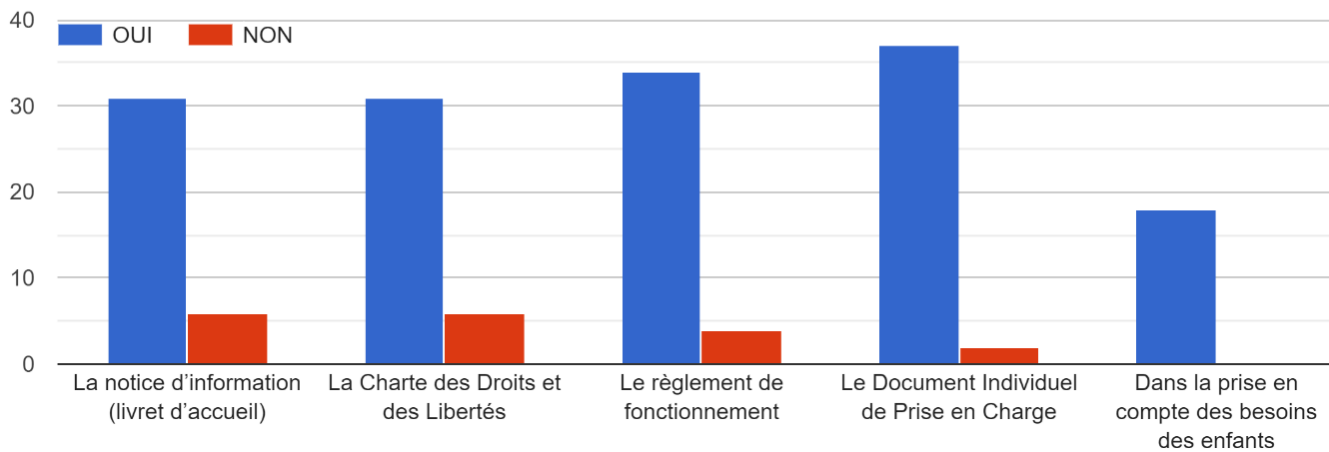
1 famille a trouvé le temps de montage du dossier de surendettement « un peu long »

## LES RESPECT DE VOS DROITS

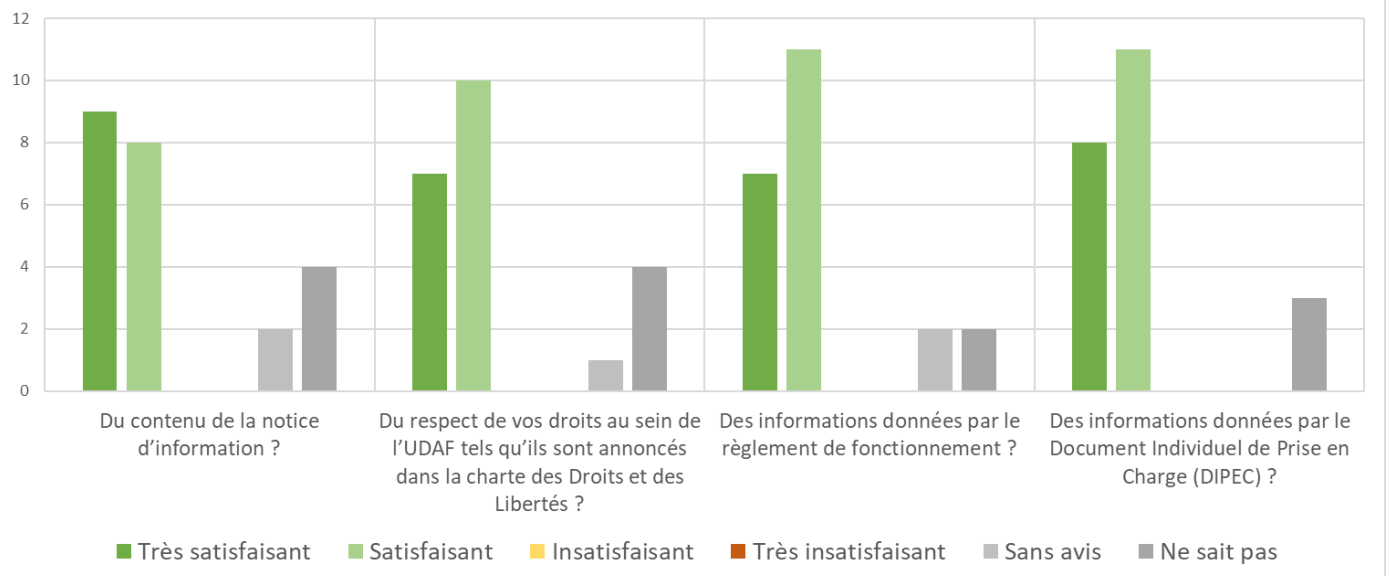
### Ce qu'il faut retenir...

- Une remise des documents obligatoires assurée avec une aide à la compréhension qui peut être améliorée.
- Une participation à l'élaboration et l'évaluation du DIPEC qui nécessite d'être plus systématique.
- Un devoir de la confidentialité bien respecté par les professionnels
- Une prise en compte satisfaisante des réclamations.

Les documents suivants vous ont-ils été remis ?

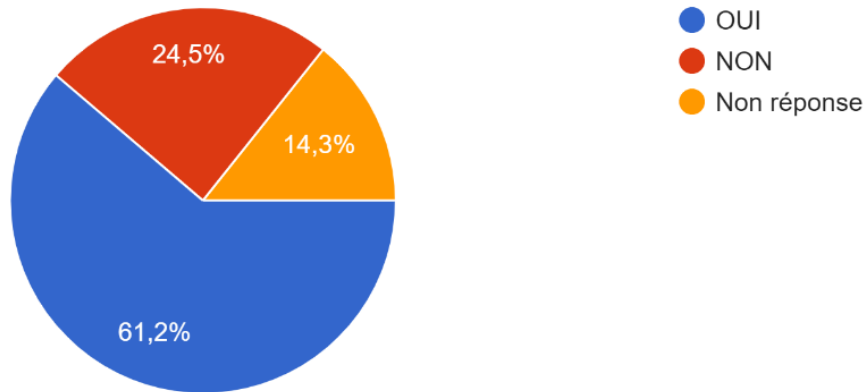


### Que pensez-vous...



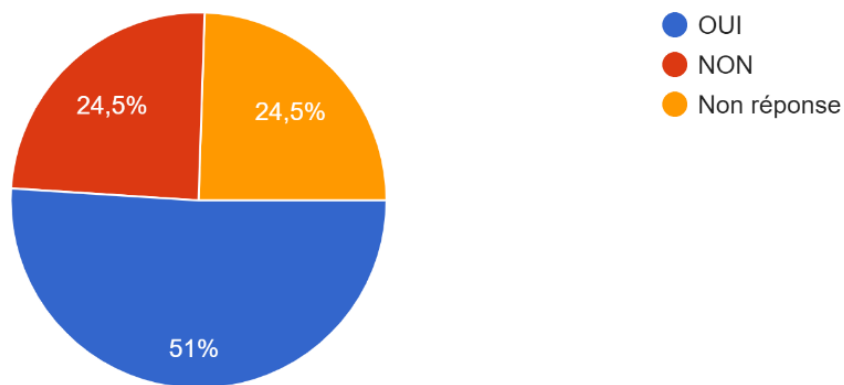
### Avez-vous participé à l'ELABORATION de votre projet personnalisé ou DIPEC ?

49 réponses



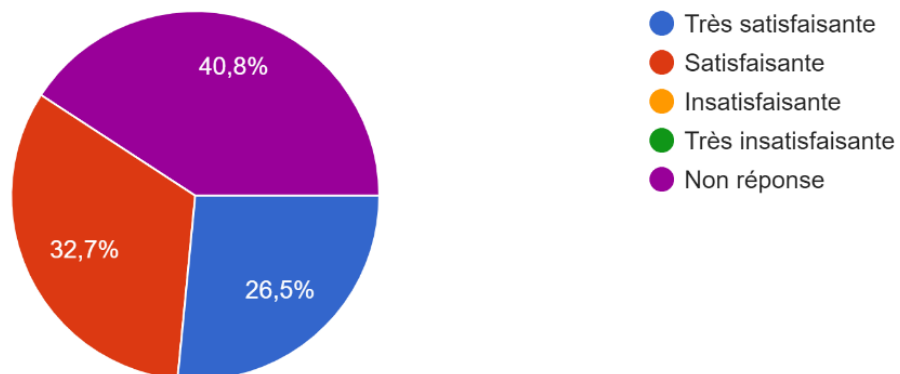
### Avez-vous participé à l'EVALUATION avec votre DPF de votre projet personnalisé ?

49 réponses



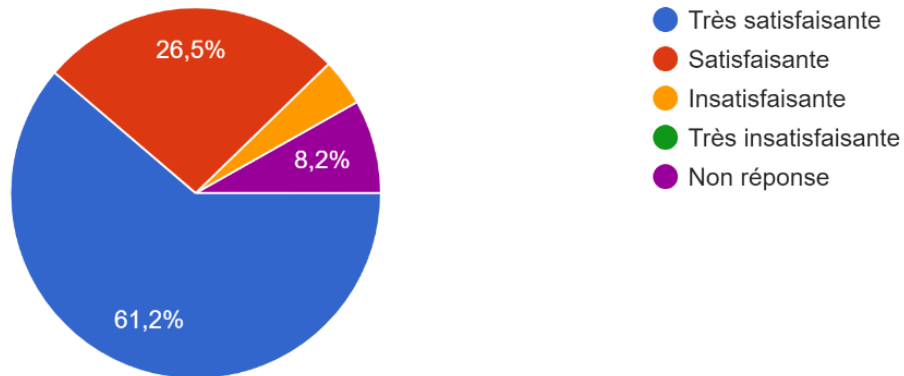
### Si OUI, vous avez trouvé cette participation

49 réponses



### La discrétion sur les informations qui vous concernent vous semble ?

49 réponses



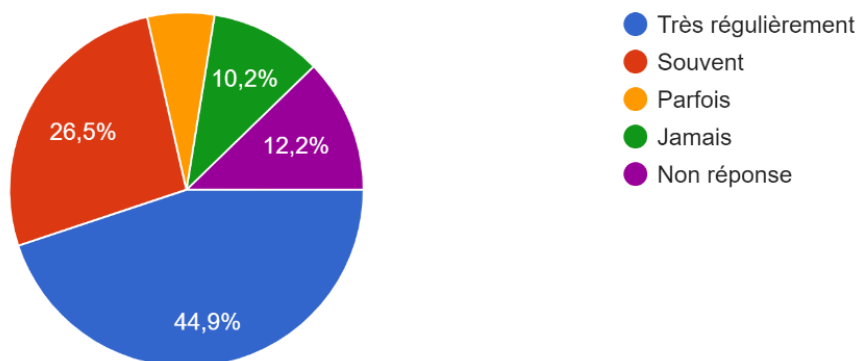
### Commentaires...6 réponses

5 familles estiment que les professionnels restent discrets sur les informations communiquées : « bien, pas de divulgation, c'est secret »

1 trouve qu'il manque un peu de confidentialité à cause de la configuration des locaux d'accueil

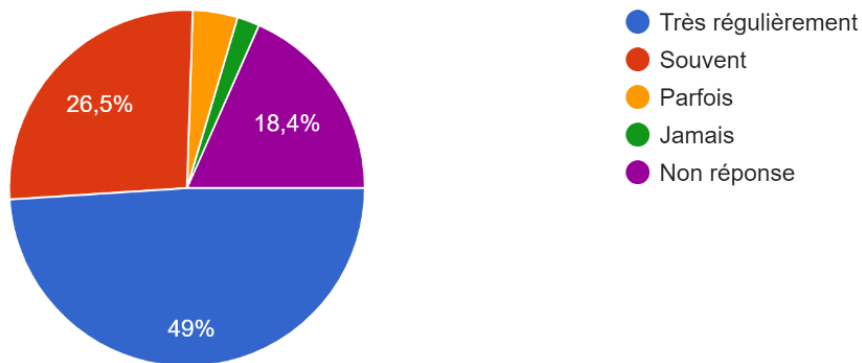
### En cas de mécontentement, pouvez-vous en parler à votre DPF / à la responsable du service ?

49 réponses



## Vos réclamations sont-elles prises en compte ?

49 réponses



## Vos remarques et suggestions 14 réponses

La majorité des familles qui se sont exprimées sont satisfaites de l'accompagnement dans le cadre de la MJAGBF

Elles souhaitent continuer et estiment que « c'est très bien comme ça, qu'il n'y a rien à dire, tout est parfait ! ». Certaines familles expriment leur « attachement » au délégué qui les accompagne

Quelques pistes que certaines familles nous demandent d'améliorer :

- « répondre au téléphone tout le temps » et plus « agréablement »
- « avoir des rendez-vous plus fréquents et des locaux mieux adaptés aux permanences »
- ne plus avoir de décalage dans l'envoi des prestations : le 5
- améliorer les mouvements de personnel : « beaucoup de délégués remplaçants : ce fut compliqué »

**Union Départementale des Associations Familiales des Bouches-du-Rhône**  
**Service d'Aide à la Gestion du Budget Familiale**

143 avenue des Chutes Lavie 13013 Marseille

04 91 10 06 00



**Udaf**  
Bouches-  
du-Rhône

UNIS POUR LES FAMILLES