

Enquête envoyée à 164 familles utilisatrices des services à domicile (Petite enfance et Handicap)  
48 réponses soit un taux de retour de 29 % (en 2023 ce taux était de 27% et 36% en 2022).

Enquête de satisfaction 2024

## Service Handicap

26 réponses

### Les familles qui répondent :

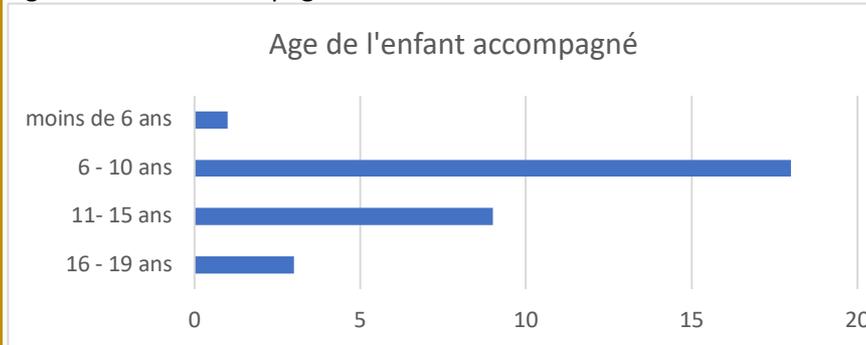
Ces familles sont originaires de 4 communautés de communes :

- Grenoble Alpes Métropole : 18
- Le Grésivaudan : 2
- Le Pays Voironnais : 3
- Saint Marcellin-Vercors : 1

30% sont des familles monoparentales

La part de famille accompagnées depuis moins d'un an est équivalente à celle accompagnée depuis plus de 2 ans

### Age de l'enfant accompagné :



### Complémentarité avec un autre mode d'accueil de l'enfant

- Non pour 10 familles
- Oui pour 15 familles

Les modes d'accueils sont :

- L'école : 4 familles
- Un IME ou un Impro : 4 familles
- Une assistante maternelle (nounou, étudiante) : 4
- Un autre accompagnement à domicile (Bulle d'air, Cassiopée) : 3 familles
- L'hôpital de jour : 1 famille

### Apport des interventions

Pour le parent, les interventions permettent de :

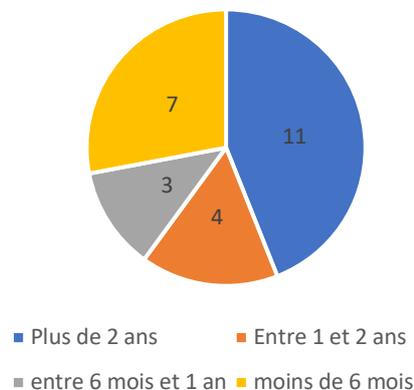
- Se sentir soutenu : 11 familles
- Gagner en sérénité : 9 familles
- Travailler : 2 familles
- Me reposer et me soigner : 1 famille
- Pallier au manque d'inclusion : 1 famille
- Du répit : 1 famille

22 familles estiment que les interventions ont un effet pour l'enfant, 2 qu'elles n'en ont pas.

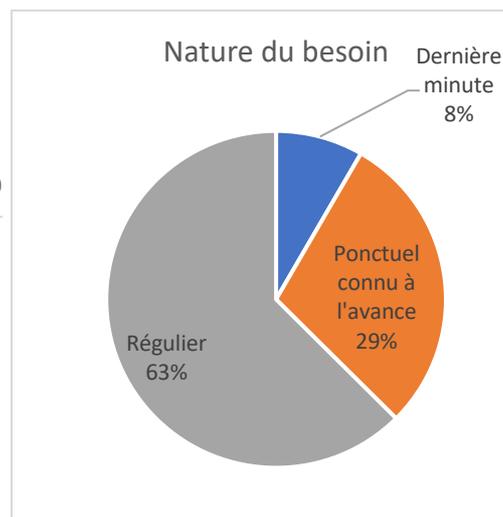
### Effets pour l'enfant . Extraits :

- **Apaisement** ; détente ; calme ; moins d'anxiété pour sortir à l'extérieur ; mon enfant a pu s'apaiser et reprendre confiance après tout ce qu'il a traversé, plus apaisé après la promenade: 8 familles
- **Socialisation**, ; interaction avec de nouvelles personnes ; acceptation de l'intervenant dans l'espace de l'enfant ; attachement aux intervenants, d'autres adultes qui s'occupent d'eux : 5 familles
- **Progrès de l'enfant**, évolution : 2 familles
- **Diminution du temps d'écran** ; motivation à sortir des écrans : 2 familles
- **Etre gardé en confiance** ; pouvoir confier nos enfants est une première depuis 6 ans : 2 familles
- Soutien et jeux, moins de fatigue, mon fils se sent compris et entendu

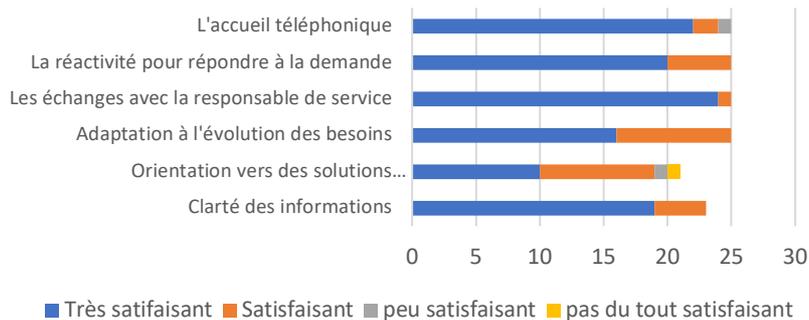
### Ancienneté du lien avec l'association



### Les familles sollicitent l'association pour



## Prise en compte de la demande



97,9% de satisfaction pour les familles accompagnées.

2 items donnent lieu à un peu d'insatisfaction :

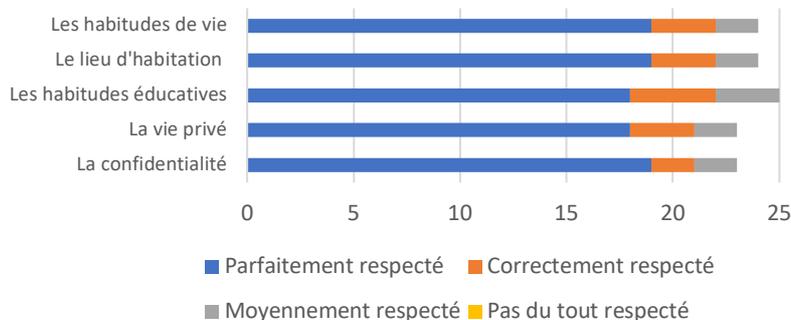
- L'accueil téléphonique
- L'orientation vers des solutions complémentaires

La note moyenne concernant la **prise en compte de la demande** est à **9,11** (variation de 6 à 10)

Verbatim concernant la prise en compte de la demande

- **Concernant la responsable de service** : Réactivité de la responsable, Nos demandes sont irrégulières et malgré cela nous sommes toujours bien accueilli elles nous permettent des sorties ; notre agenda est un vrai casse-tête et Cathy arrive à suivre ! ; Écoute, disponibilité et attention ; réactivité ; L'écoute est très attentive et les réponses proposées sont précises et adaptées.
- **Concernant les intervenants** : Je suis très satisfaite de la personne qui intervient auprès de notre enfant. Elle réfléchit à la manière dont elle peut la faire progresser ; sérieux et ponctualité des intervenants ; Ils m'ont aidé à avoir confiance en l'humain ; C'est une équipe extraordinaire ; Très doué avec les enfants ; Professionnel ; nous soulevons le professionnalisme des éducatrices ; Je ne manquais pas d'intervenants
- **Concernant le service** : nous avons fait appel à des interventions l'après-midi qui débiteront l'année prochaine elles seront essentielles pour garder notre emploi puisque nous sommes déjà à temps partiel ; Parce que Lorsque mon enfant était dans une très grande difficulté et aucune solution ne lui a été apportée pendant longtemps et que seul Dépann'familles ne l'a pas abandonné et a proposé diverses solutions d'accompagnement et de soutien.

## Sentiment d'être respecté concernant

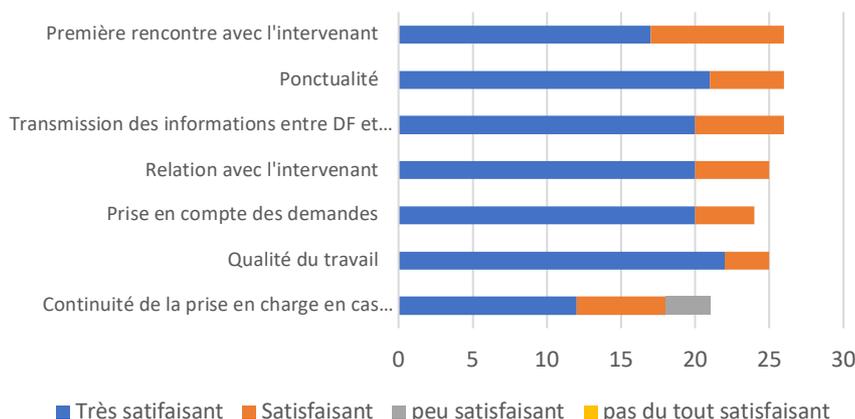


3 familles se sentent moyennement respectées dans leurs habitudes éducatives.

## Avez-vous déjà vécu une expérience désagréable avec l'association ?

Une famille s'est dite concernée et avoir signalé la situation. La réponse apportée est jugée satisfaisante. La personne précise que cela portait sur un problème de facturation.

## Mise en oeuvre des interventions



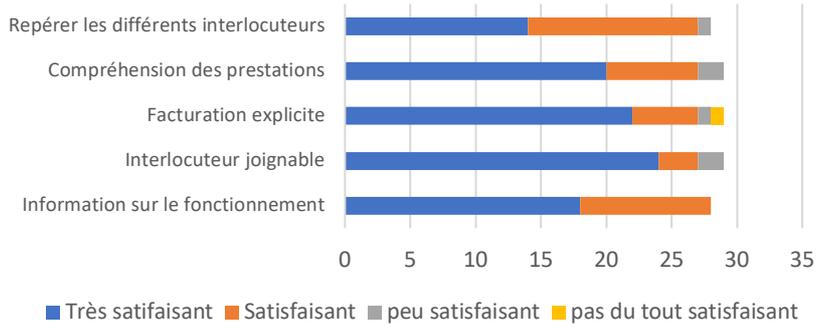
Taux de satisfaction de 98,3%

Le point faible est la continuité de l'accompagnement en cas d'absence de l'intervenant.

Les suggestions d'améliorations :

- Des interventions plus longues et plus fréquente : 3 familles
- La fidélisation de l'intervenant
- Les remplacements des intervenants
- Une facturation mensuelle plutôt qu'hebdomadaire

## Organisation interne



Taux de satisfaction de 98,3%

2 items donnent lieu à une satisfaction moindre :

- le repérage des différents interlocuteurs.
- Les informations sur le fonctionnement

Note moyenne concernant l'organisation des services 9,04

Note moyenne concernant la communication de l'association 9,12

Recommandation du service Oui : 25 familles

Intérêt pour rejoindre le Conseil d'administration (maintenant ou plus tard) : 8 familles