

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 :

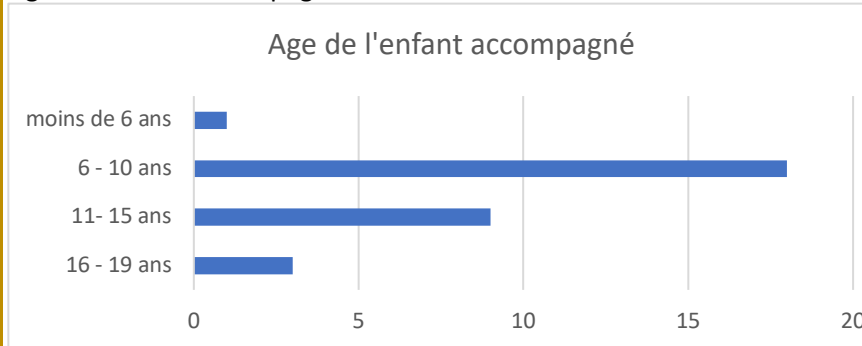
Ces familles sont originaires de 4 communautés de communes :

- 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 :



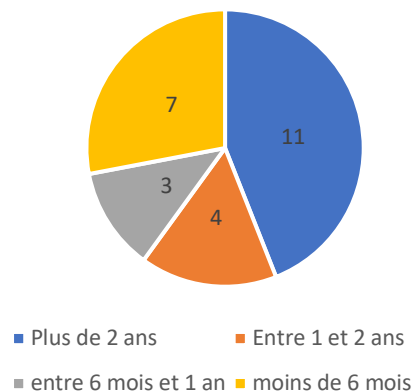
Complémentarité avec un autre mode d'accueil de l'enfant

- Non pour 10 familles
- Oui pour 15 familles

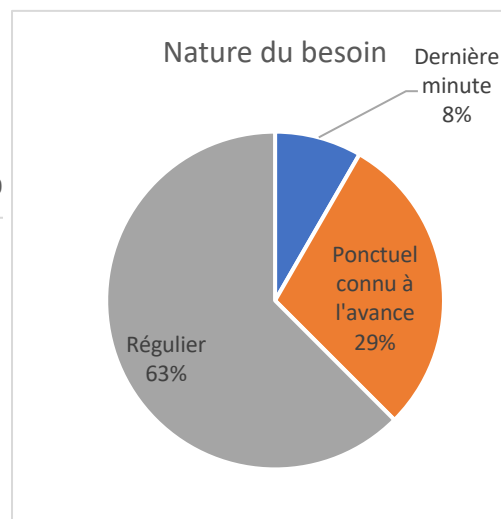
Les modes d'accueils sont :

- 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

Ancienneté du lien avec l'association



Les familles sollicitent l'association pour



Apport des interventions

Pour le parent, les interventions permettent de :

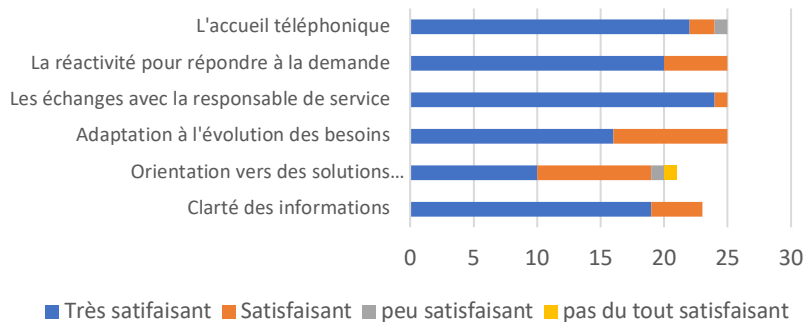
- Se sentir soutenu : 11 familles
- Gagner en sérénité : 9 familles
- Travailler : 2 familles
- Me reposer et me soigner : 1 famille
- Pallier au manque d'inclusion : 1 famille
- Du répit : 1 famille

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

Prise en compte de la demande



97,9% de satisfaction pour les familles accompagnées.

2 items donnent lieu à un peu d'insatisfaction :

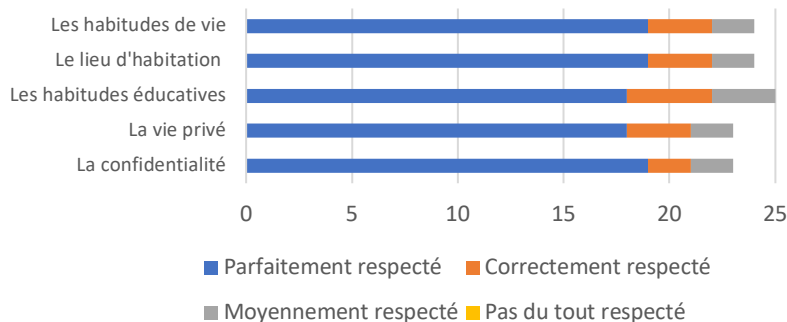
- L'accueil téléphonique
- L'orientation vers des solutions complémentaires

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

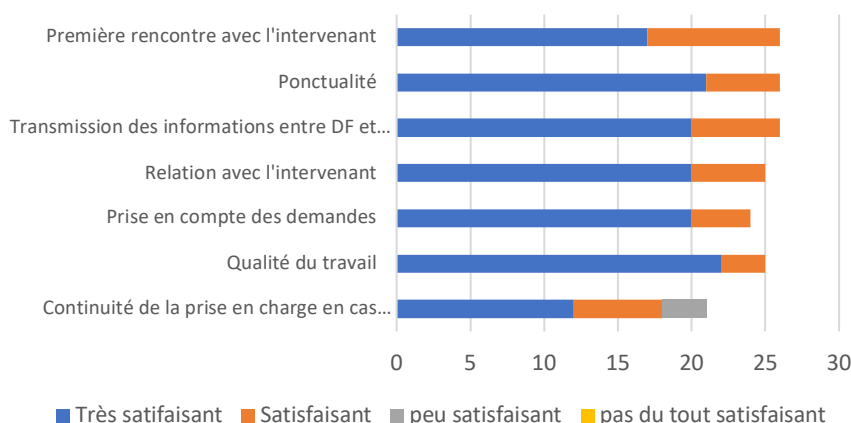


3 familles se sentent moyennement respectées dans leurs habitudes éducatives.

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



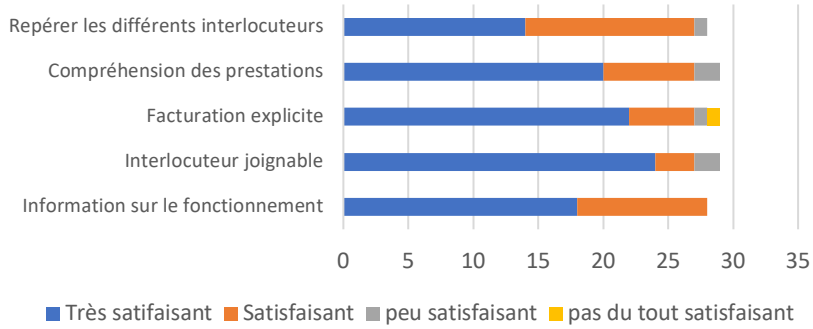
Taux de satisfaction de 98,3%

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