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 petite enfance

22 réponses

Les familles qui répondent :

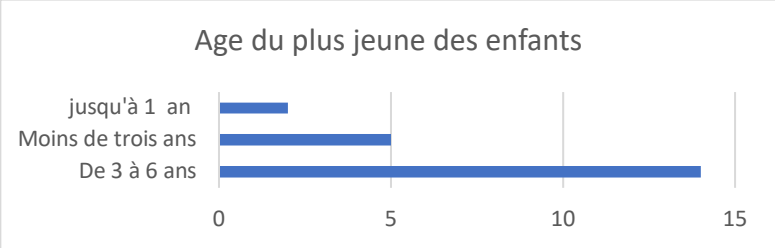
Ces familles sont originaires de l'agglomération grenobloise :

- Grenoble : 13
- Fontaine : 3
- Meylan : 3
- Saint Egrève, Sassenage, Saint Martin le Vinoux : 3

54 % sont des familles monoparentales (12)

80% des familles sont en lien avec l'association depuis moins de 2 ans

Age de l'enfant accompagné :



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

- Non pour 9 familles
- Oui pour 12 familles

Les modes d'accueils sont : crèches, assistante maternelle indépendante, garde à domicile, périscolaire, ADF 38

Apport des interventions

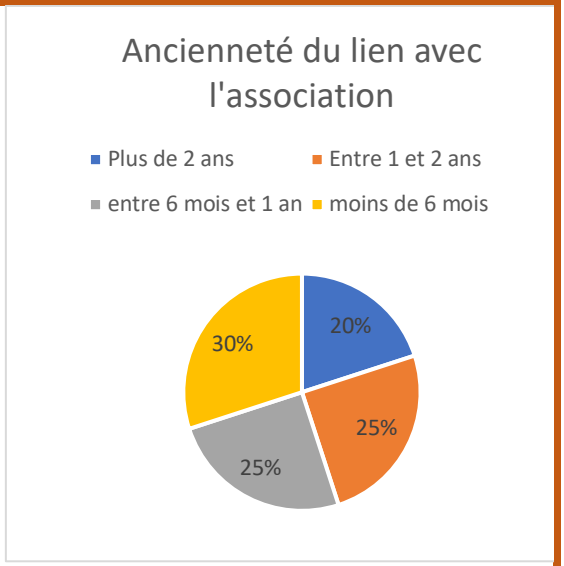
Pour le parent, les interventions permettent de :

- Se sentir soutenu : 13 famillles
- Gagner en sérénité : 7 familles
- Evolution des compétences parentales : 1 famille

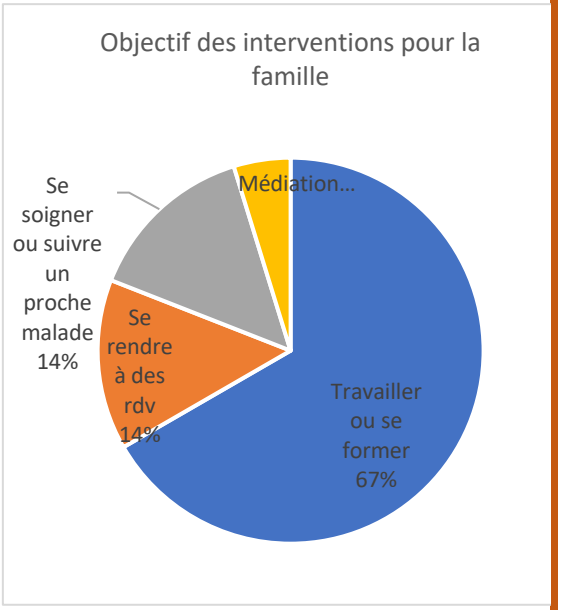
13 familles estiment que les interventions ont un effet pour l'enfant, 8 qu'elles n'en ont pas.

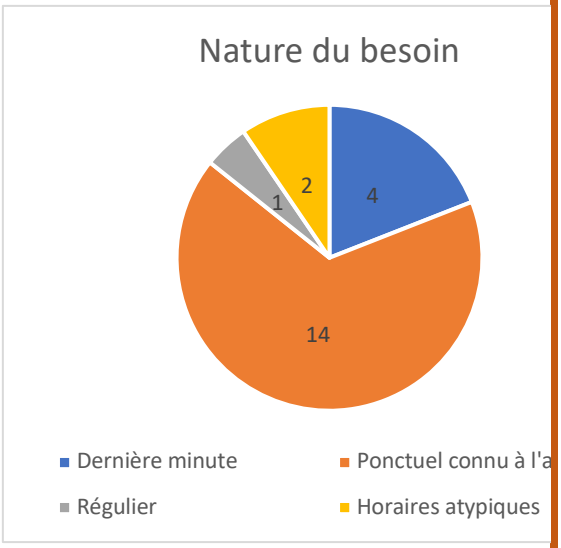
Effets pour l'enfant . Extraits :

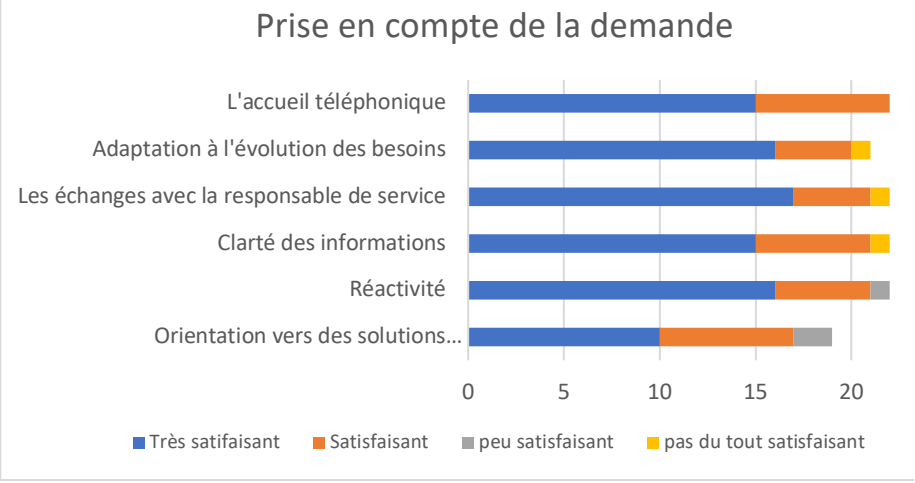
- 1ère expérience de garde : 1 famille
- Interaction avec l'intervenant : 2 familles
- Gagner en confiance et en adaptabilité : 2 famille
- Effet positif : 3 familles
- Plus ou moins positif : 1 famille



Les familles sollicitent l'association pour







975,3% de satisfaction pour les familles accompagnées.

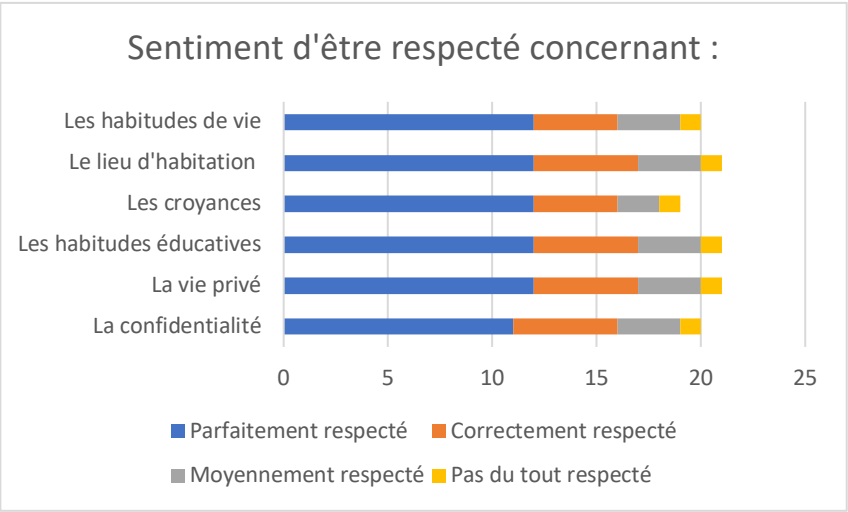
2 items donnent lieu à une satisfaction moindre

- La clarté des informations
- Orientation vers des solutions complémentaires

Une famille est insatisfaite sur 4 items

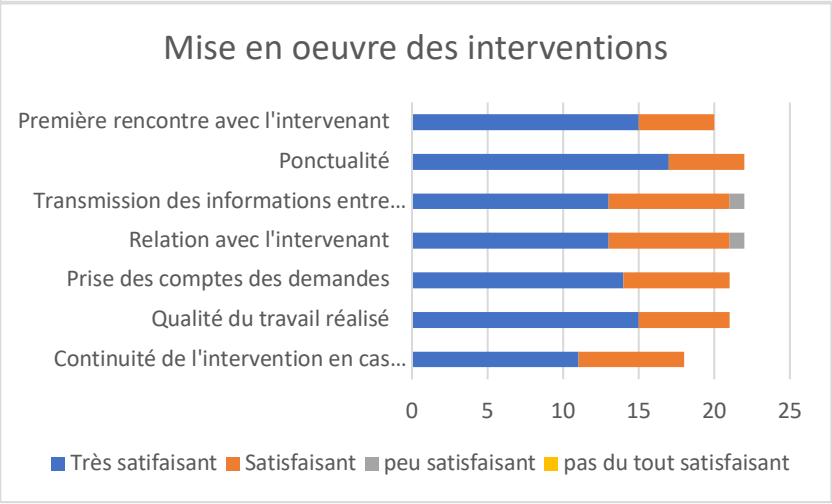
La note moyenne concernant la **prise en compte de la demande** est à **8,9** (variation de 3 à 10)
Justification de l'évaluation de la prise en compte de la demande

- **Concernant les intervenants** : personnel qualifié, impliqué, respectueux ; ponctuels, personnes de confiance
- **Concernant le service** : J'ai été surprise de voir la rapidité pour une garde le lendemain ; cela m'a permis de me rendre à des rdvs importants ; toujours disponible je ne reste pas sans solution ; Dépann'familles répond à mes besoins ; confirmation de prise en compte de la demande et des préférences même lors des demandes de dernière minute ; attentif, réactif.



3 familles se sentent moyennement respectées sur tous les items
1 pas du tout respectée

Avez-vous déjà vécu une expérience désagréable avec l'association ?
3 familles répondent positivement. Elles l'ont toutes signalées. Pour une famille la réponse apportée n'a pas été satisfaisante.

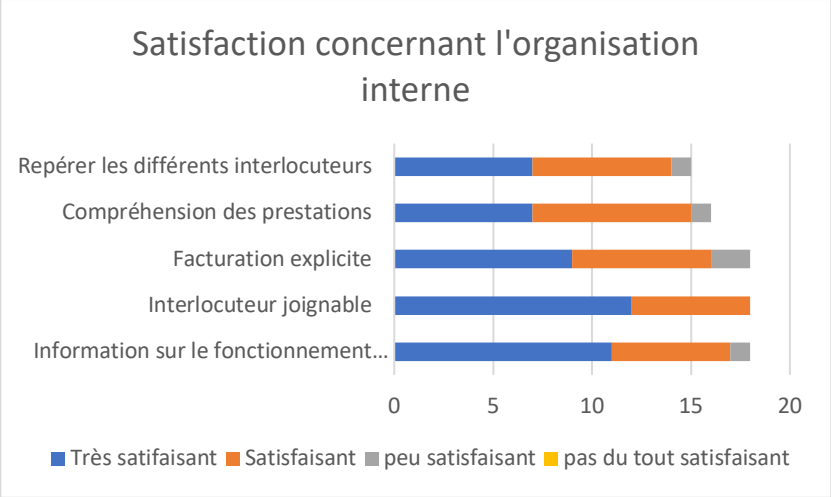


Taux de satisfaction de 98,6%

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

Les suggestions d'améliorations :

- Que certaines intervenantes soient vigilantes à ne pas prendre la place de la maman



Taux de satisfaction de 66,7%

2 items donnent lieu à une satisfaction moindre :

- le repérage des différents interlocuteurs.
- La compréhension des prestation

Note moyenne concernant l'organisation des services 8,5 (notes allant de 3 à 10)

Note moyenne concernant la communication de l'association 8,7

Recommandation du service Oui : 19 familles sur 22

Intérêt pour rejoindre le Conseil d'administration (maintenant ou plus tard) 2 familles