

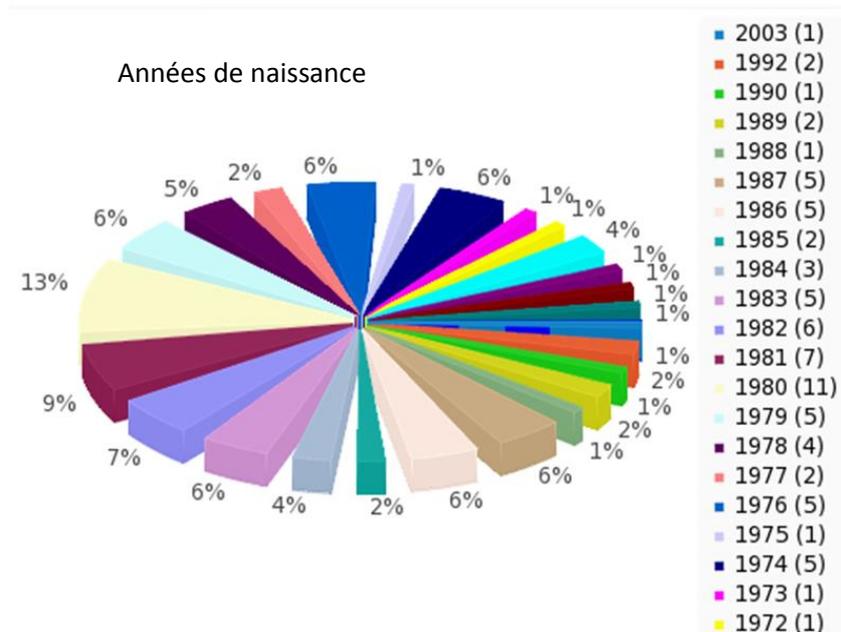
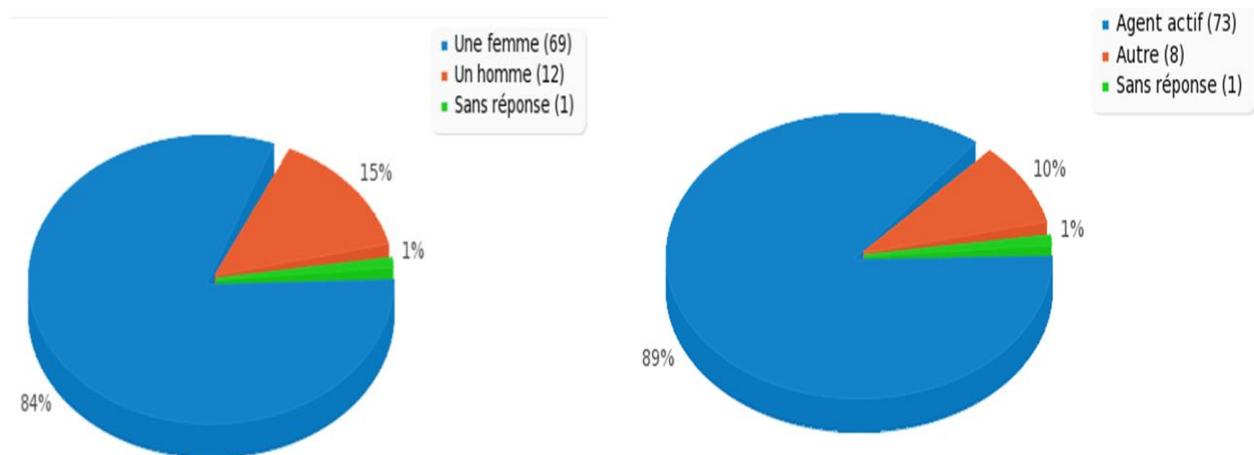
L'enquête de satisfaction client sur la prestation d'action sociale : l'aide au foyer".

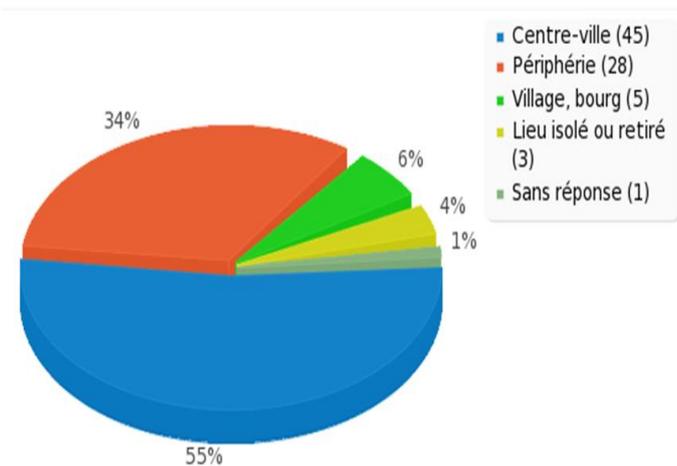
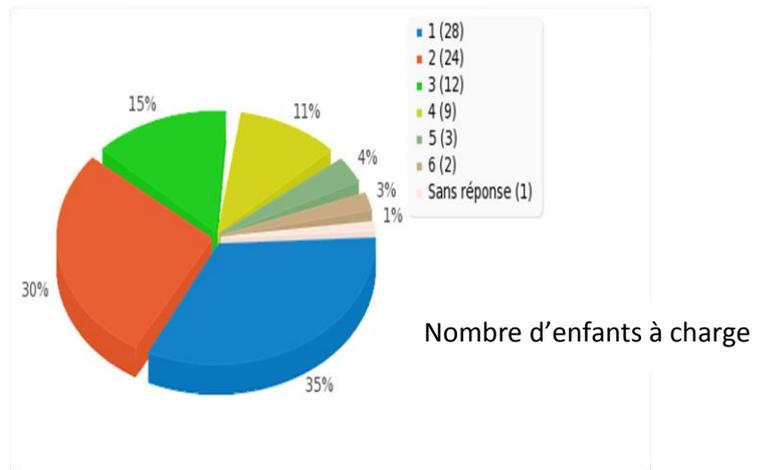
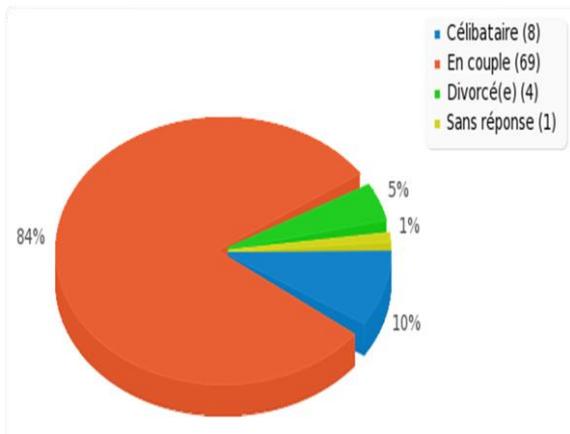
La CCAS engagée dans une démarche de management par la qualité a effectué une enquête de satisfaction auprès de ses ressortissants ayant, pour lui-même ou un membre de sa famille, bénéficié d'une aide au foyer au cours de l'année 2015 ou début 2016. Cette enquête a été réalisée en septembre 2016 par le biais de leur boîte électronique interne RATP, pour ceux qui en possédaient une, ou par téléphone.

Le taux de participation à cette enquête a été de 62,50% puisque sur les 131 bénéficiaires interrogés, 78 personnes ont répondu à cette enquête et 86% d'entre elles ont bénéficié d'une aide au foyer pour femmes enceintes.

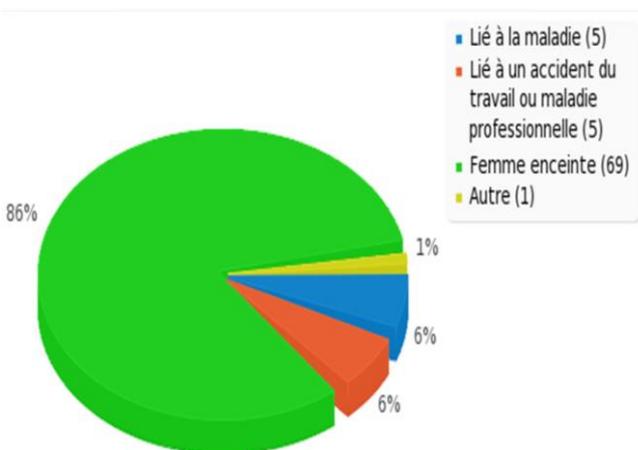
Outre les questions classiques permettant de connaître le profil des bénéficiaires, des questions complémentaires portant sur l'intervenant, les démarches et la prestation en elle-même, ont été également posées pour nous permettre d'apprécier l'efficacité de cette prestation et de définir d'éventuels axes de progrès.

Profil du bénéficiaire Le bénéficiaire type de l'aide au foyer est plutôt une femme active, trentenaire vivant en couple, ayant à charge de 1 à 2 enfants et résidant en centre-ville ou périphérie.





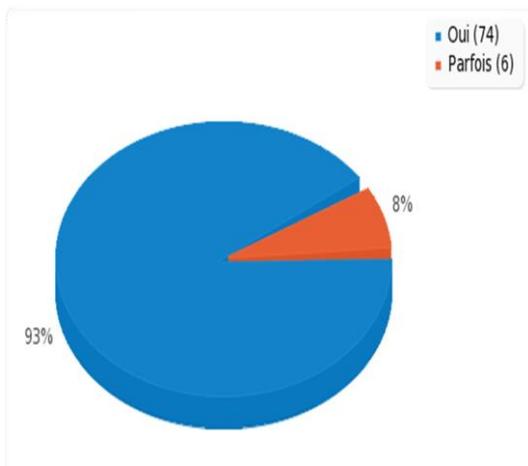
Domaines d'attribution des aides au foyer: 86,25% des aides au foyer ont été accordées au titre de l'aide au foyer pour les femmes enceintes.



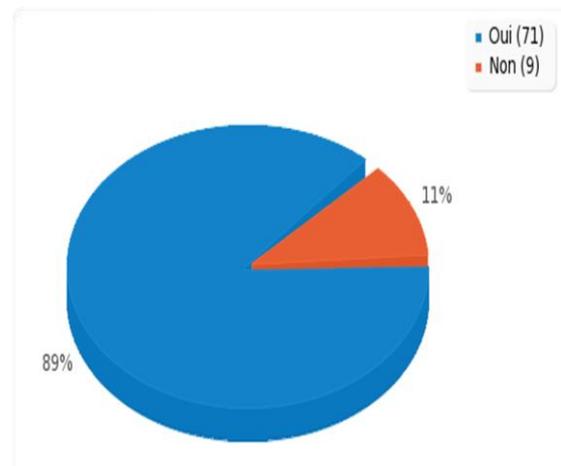
Nature de l'intervention 98 % des aides au foyer sont utilisées pour financer des prestations d'auxiliaires de vie sociale (tâches ménagères, courses).

Perception du prestataire intervenant au domicile : Les bénéficiaires sont à 89% satisfaits voire très satisfaits de leur intervenant.

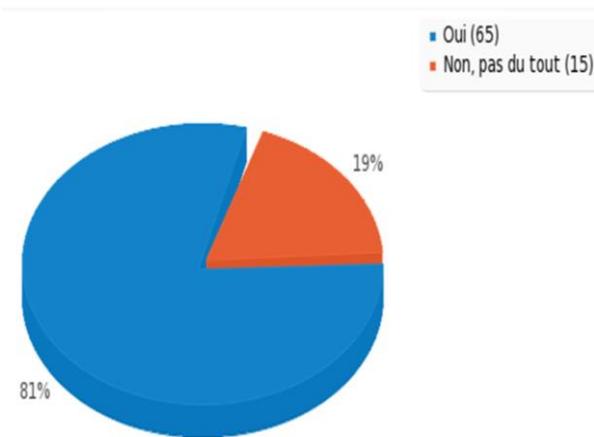
Amabilité et courtoisie



Qualité d'écoute

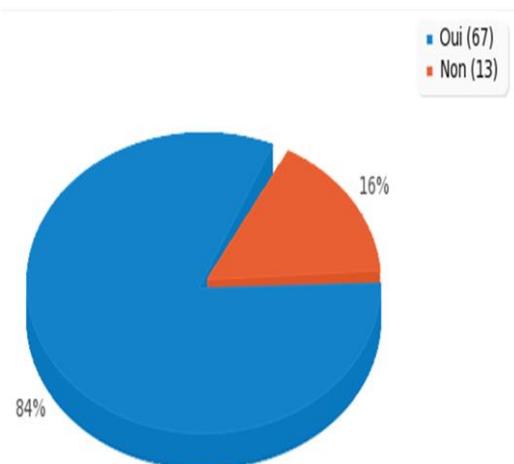


81% des bénéficiaires recommanderaient à d'autres personnes l'organisme prestataire de service intervenu à leur domicile.

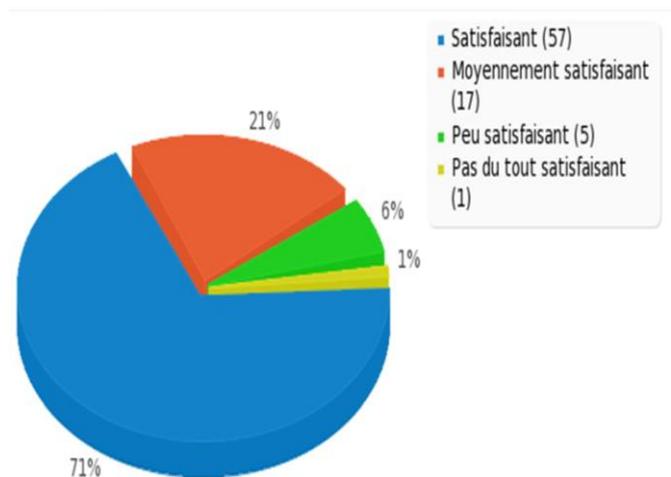


Perception du dispositif Aide au foyer :

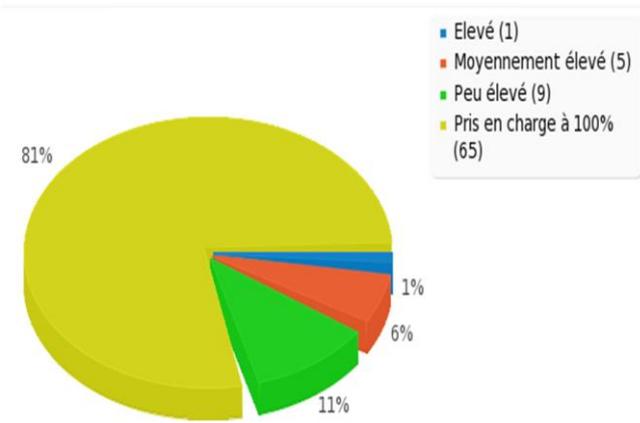
Facilité des démarches



Nombre d'heures attribué par rapport aux besoins



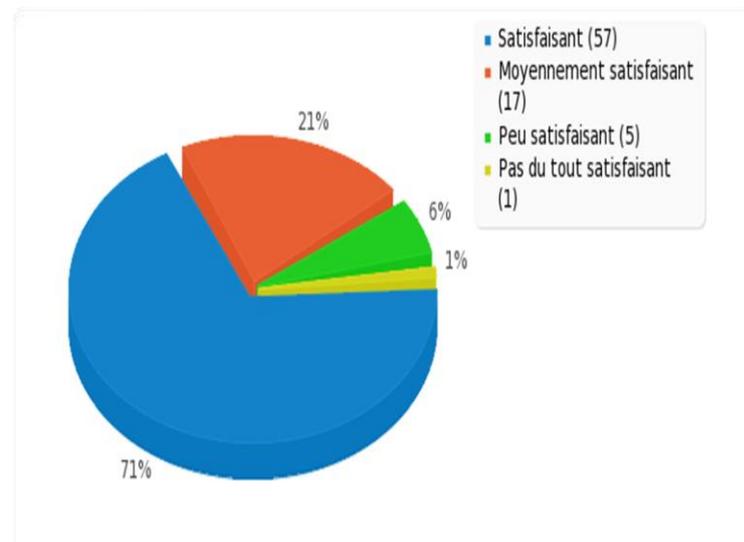
Montant des frais restant à charge du bénéficiaire



92% des bénéficiaires ont eu un restant à charge peu élevé voire nul.

Il est à noter que les AIF femmes enceintes (les plus importantes) et celles liées à un accident du travail ou une maladie professionnelle reconnu, sont prises en charge à 100% à concurrence de 25 euros de l'heure.

Le nombre d'heures attribué par rapport à leurs besoins



71% des bénéficiaires ont été satisfaits du nombre d'heures attribué par rapport à leurs besoins.