ENQUETE DE SATISFACTION DES CENTRES DE PMI 2019

- Résultats globaux -

Peggy BUHAGIAR – Delphine POUPARD – Priscilla HOUTIN

SOMMAIRE

01 PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

02 CONNAISSANCE DES PMI

03 FREQUENCE ET RAISONS DE VISITE

04 SATISFACTION DES USAGERS et OPTIMISATIONS

05 LE TÉLÉPHONE

06 LES ATELIERS ET ACTIVITÉS COLLECTIVES

07 SYNTHÈSE

01

Présentation de l’étude

Contexte, objectifs, méthodologie

METHODOLOGIE

Etude quantitative, avec :

- en amont, une phase pilote et exploratoire : 8 interviews en face-à- face de 30 à 40 minutes dans 3 centres de PMI
- **un questionnaire sous deux formes**

Période d'enquête :

3 semaines en février 2019 dans 56 centres de PMI

7806 questionnaires* :

- Auto-administrés (support papier) : 6288
- Auto-administrés (support papier) – questionnaire simplifié pour les personnes ayant des difficultés avec la langue française : 1518

Évaluation de la satisfaction d'une visite effectuée le jour de l'évaluation

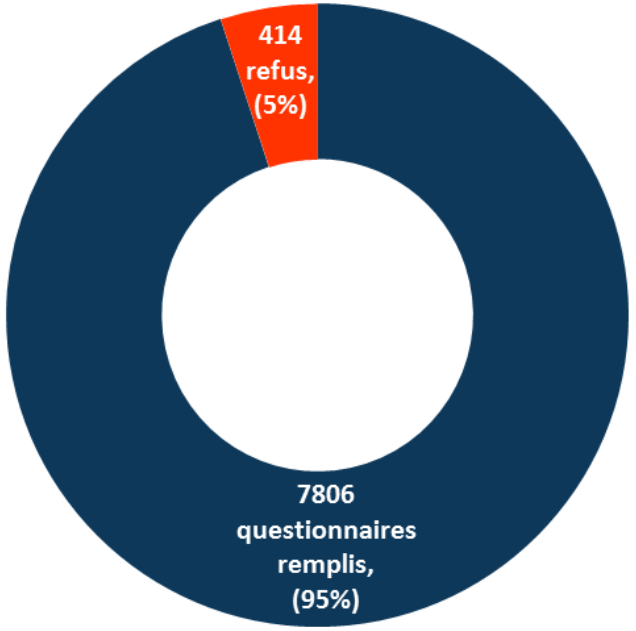
UN NOMBRE SUFFISANT POUR ASSURER UNE FIABILITE DES RESULTATS

**Marge d'erreur à 95%*
Pour 7806 pers : 1,10%
Pour 6288 pers : 1,24%

A NOTER

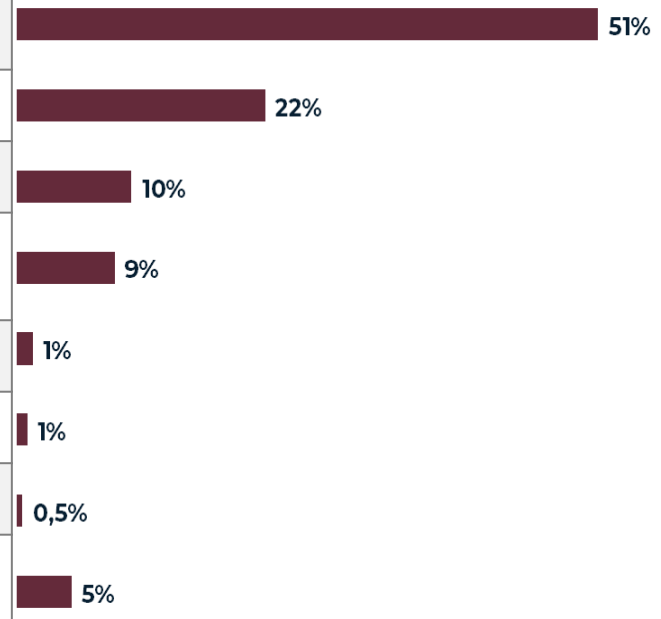
Sur la base des 8 220 personnes à qui le questionnaire a été proposé, seuls 5% n'y ont pas répondu.

→ Le taux de réponse est de 95%.



Principales raisons de refus :

Catégorie	Nbr.
N'a pas le temps / a d'autres engagements	**213**
A déjà rempli le questionnaire	**91**
Ne souhaite pas le remplir	**42**
Difficile à comprendre (problème de langue, difficulté avec les consignes ou les pictogrammes…)	**36**
A cause du bébé (pleurs, fatigué…)	**6**
N'a pas ses lunettes	**4**
Le questionnaire est long	**2**
Autre (parti sans le remplir, n'est pas en état de répondre, questionnaire déchiré…)	**20**



Base : 414 questionnaires

362 longs (recto/verso) + 52 courts (pictogrammes)

01 PRESENTATION DE L'ETUDE

Clefs de lecture

La Cellule Ecoute, Etudes et Evaluations (C3e) oriente principalement son analyse sur le niveau de satisfaction globale des usagers. **Pour cela elle additionne le pourcentage d'usagers « très satisfaits » et «plutôt satisfaits ».**

Si le pourcentage obtenu est égal ou supérieur à 90 %, le smiley suivant est présent :

Supérieur à 90 %

02

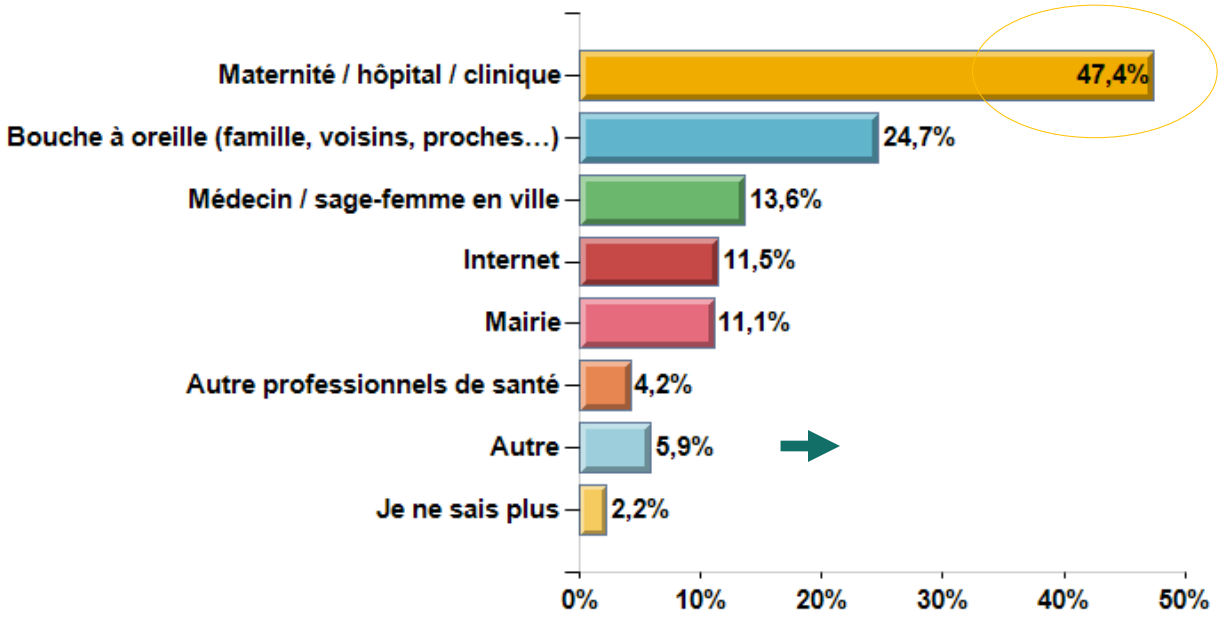
Connaissance des PMI

02

Connaissance des PMI

- Les centres de PMI semblent avoir une faible notoriété avant la naissance du premier enfant.
- **Les usagers en entendent parler quand le besoin apparait, notamment à la maternité (47.4 %).**

1. Comment avez-vous **CONNU** les centres de PMI (Protection Maternelle et Infantile) ?



03

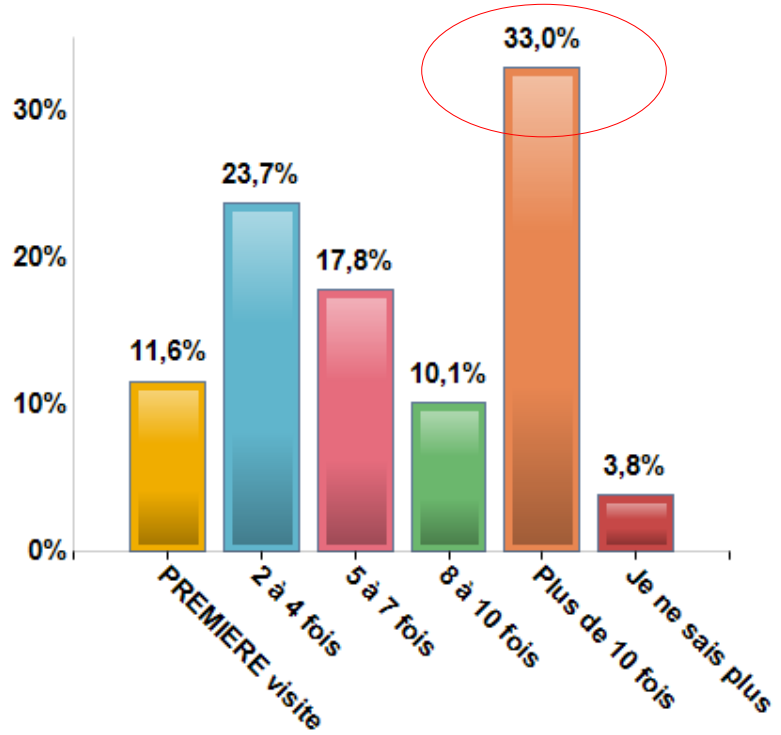
Fréquence et raisons de visite

03 FREQUENCE ET RAISONS DE VISITE

Fréquence des visites

- **Les usagers semblent satisfaits par les centres de PMI car un tiers d'entre eux y est déjà venu plus de 10 fois.**

2. En tout, COMBIEN de fois êtes-vous personnellement venu.e en centres de PMI ?

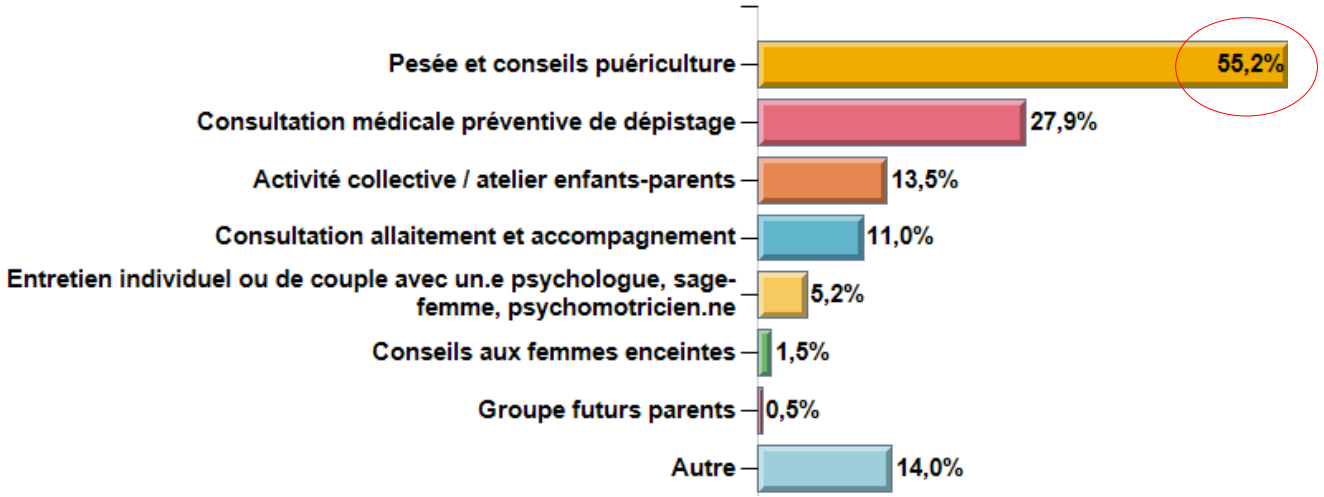


Base : 6180 pers.
Non réponse :108 pers.

03 FREQUENCE ET RAISONS DE VISITE

Raisons de visite

4. Pour quelle.s **RAISON.S** venez-vous au centre PMI **AUJOURD'HUI** ?



04

Satisfaction des usagers & Optimisations

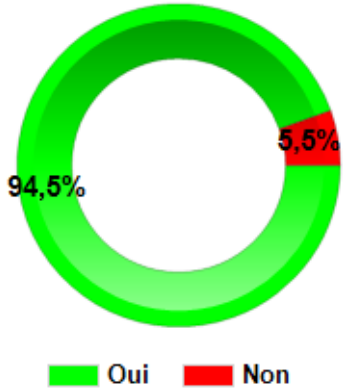
04 Satisfaction des usagers

Satisfaction détaillée : Délais d'attente

94.5 % des usagers ont pris rendez-vous avant de venir.

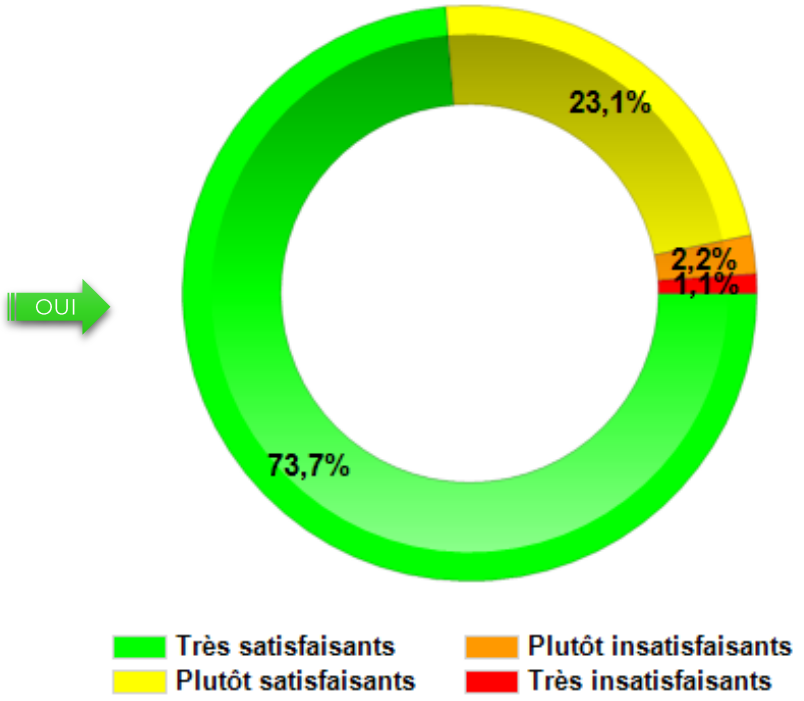
Parmi eux, **96.8 % sont très ou plutôt satisfaits des délais pour obtenir le rendez-vous du jour.**

Prise de rendez-vous :
(recalculée à partir de la question satisfaction des délais)



Base : 6108 pers.
Non réponse : 179 pers.

5.Vous diriez que les **DELAIS D'ATTENTE** pour obtenir **VOTRE RENDEZ-VOUS DU JOUR** ont été :

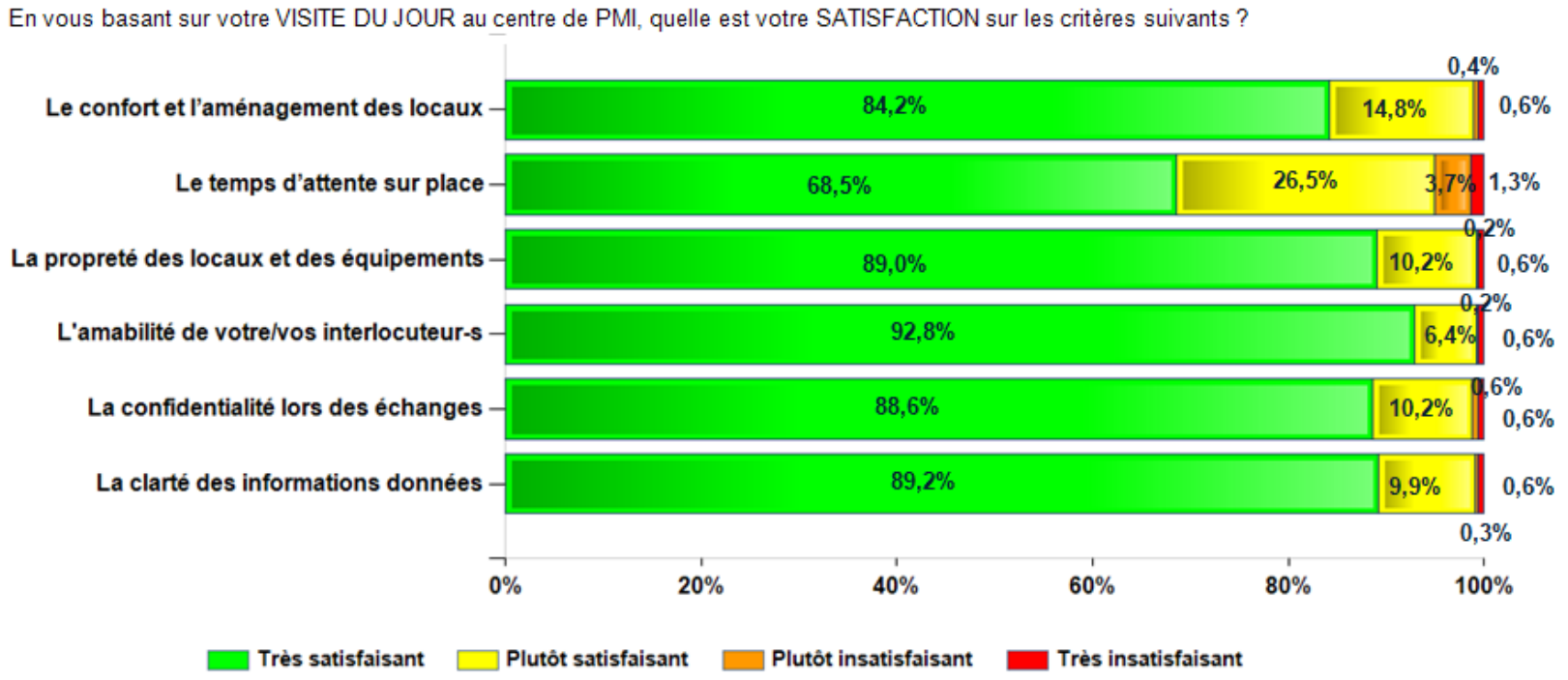


Base : 5728 pers.
Je ne sais plus : 45 pers.

04 Satisfaction des usagers

Satisfaction détaillée

Propreté et équipement – 99,2 %
Amabilité – 99,2 %
Clarté des informations – 99,1 %
Confort et aménagement – 99 %
Confidentialité – 98,8 %



04 Satisfaction des usagers

Note moyenne de satisfaction globale

7. Toujours en vous basant sur votre VISITE DU JOUR, quelle **NOTE SUR 10** donneriez-vous au centre de PMI ?

Moyenne de la satisfaction : 9,26/10

Sur une échelle de 1 à 10, la note donnée le plus fréquemment est **10**

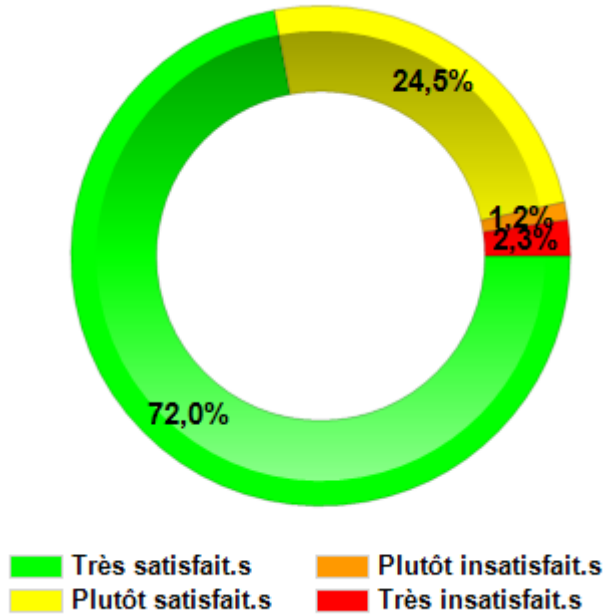
Une majorité d'usagers a donné une note supérieure ou égale à **10**

04 Satisfaction des usagers

Satisfaction des enfants

Selon les parents, **96.5 % des enfants sont satisfaits de leur visite**

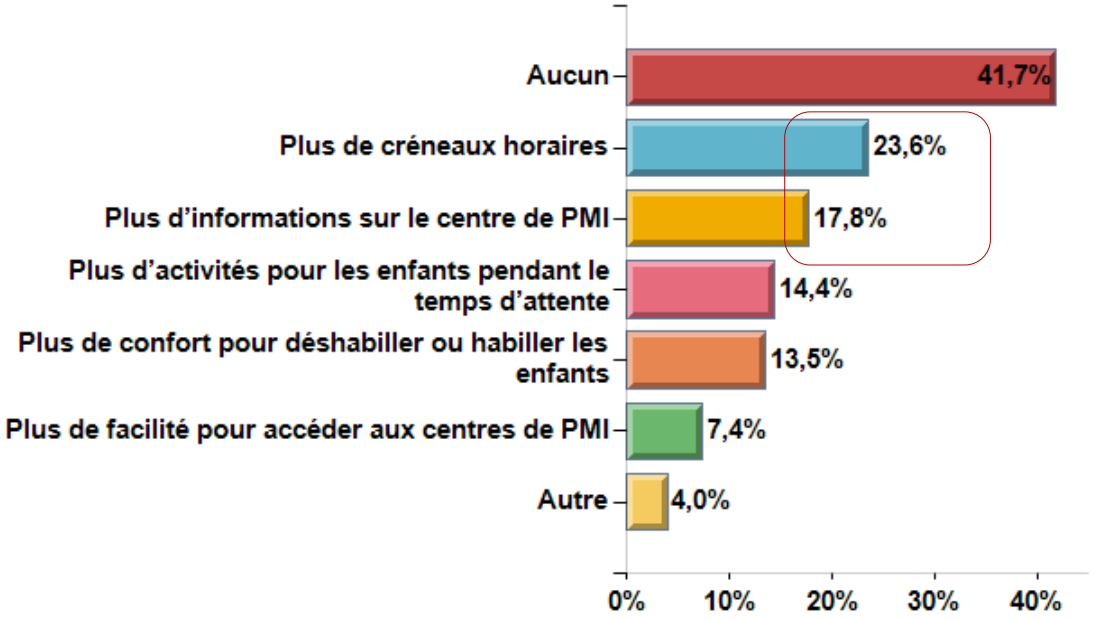
8. Et si vous deviez évaluer la **SATISFACTION de VOTRE/VOS ENFANT.S** de la visite AUJOURD'HUI, vous diriez qu'il.s est/sont :



04 Optimisations

La possibilité d'avoir **plus de créneaux horaires** est l'attente principale des usagers (23.6 %), suivie par la mise à disposition d'une information plus importante sur les centres de PMI (17.8 %).

9. Parmi les propositions suivantes, quelles sont **CELLES QUE VOUS SOUHAITERIEZ** que les centres de PMI **DÉVELOPPENT** ?



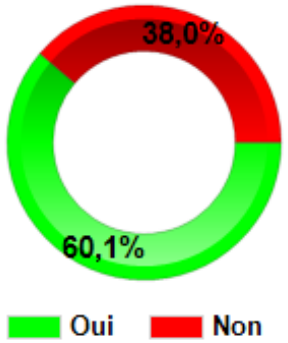
Base : 6706 pers.
Non réponse : 807 pers.

05

Le TELEPHONE

05 Focus sur le Téléphone

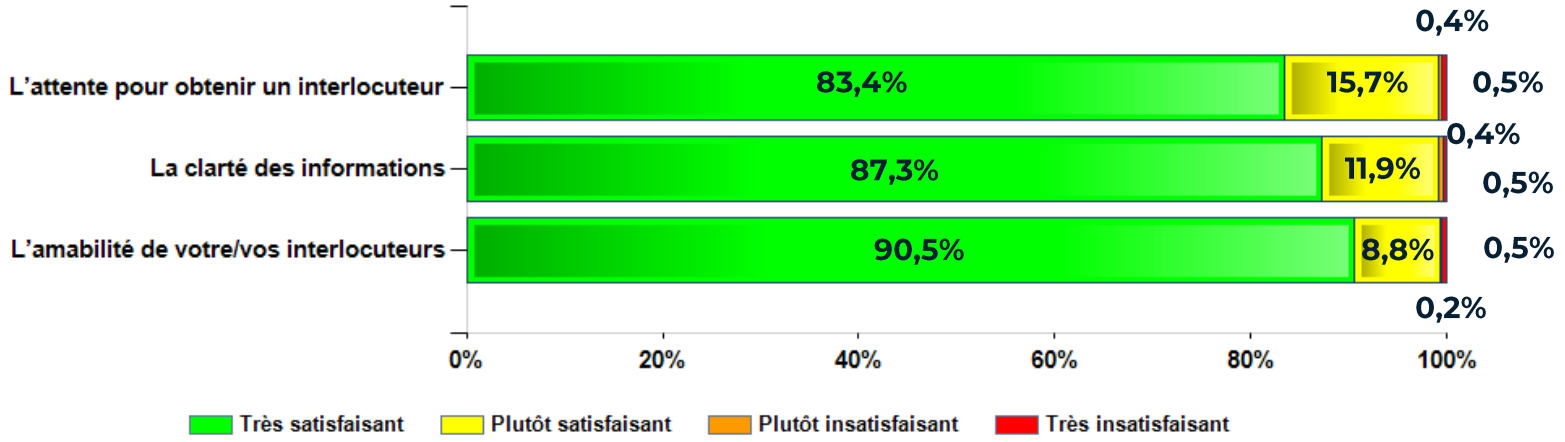
10. Avez-vous été en contact avec le centre de PMI **par téléphone en 2019** ?



60.1 % des usagers ont contacté les centres de PMI par téléphone en 2019

Attente pour obtenir un interlocuteur - 99.1 %
Amabilité des interlocuteurs - 99.3 %
Clarté des informations - 99.2 %

11. En vous basant sur votre dernier contact téléphonique en 2019 avec le centre de PMI, comment jugez-vous les critères suivants :



06

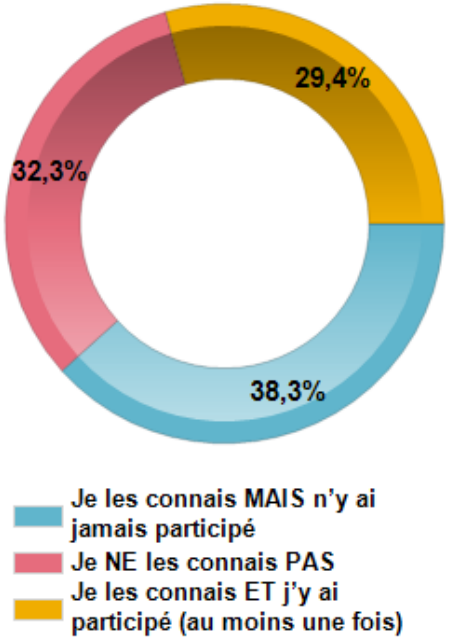
Les ateliers et activités collectives

06 Les ateliers et activités collectives

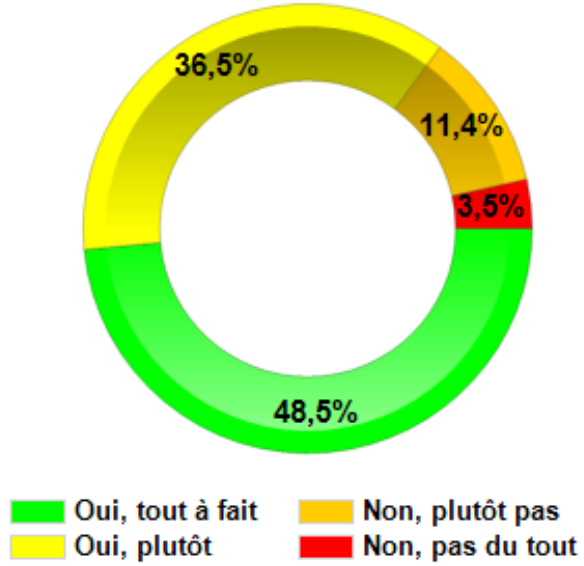
67.8 % des usagers connaissent, ne serait-ce que de nom, les activités collectives et ateliers.

Même si ce pourcentage est élevé, il serait intéressant de l'augmenter car, après présentation de ces activités/ateliers, 85 % des usagers déclarent qu'ils seraient tout à fait ou plutôt intéressés pour y participer.

12. Connaissez-vous, ne serait-ce que de nom, les activités collectives et ateliers proposés dans les centres ?



13. Il s'agit d'ateliers aux thèmes variés autour du quotidien des enfants. Ils permettent de partager des moments conviviaux, des expériences ou des compétences, d'échanger entre parents et professionnels.
Auriez-vous envie d'y participer ou d'y participer de nouveau ?



07

Synthèse

07 Synthèse

Une très forte satisfaction des usagers de leur visite sur place, tant sur la satisfaction globale que détaillée sur les différents critères évalués.

.

Critères de satisfaction	Niveau de satisfaction *(Très satisfait + Plutôt satisfait et Excellent+Bon)*
Note moyenne d'appréciation générale	9,26/10
Délais pour obtenir un rdv	96,8 %
Visite du jour	
Propreté	99,2 %
Amabilité	99,2 %
Clarté des informations données	99,1 %
Confort et aménagement	99 %
Confidentialité	98,8 %
Temps d'attente	98,8 %
TELEPHONE	
Attente	99,1 %
Amabilité	99,3 %
Clarté des informations données	99,2 %