



Enquête de satisfaction

Protection Maternelle et Infantile

2021



SOMMAIRE

01 PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE p.3

Contexte, objectifs, méthodologie,
clefs de lecture

02 PRÉAMBULE p.8

Sociologie des répondants, Connaissance
des PMI,

03 FREQUENCE ET RAISONS DE VISITE p.14

04 SATISFACTION DES USAGERS p.19

05 AUTRE FOCUS : LE TÉLÉPHONE p.26

06 LES ATTENTES POUR DEMAIN p.29

Actions, outils et ateliers collectifs

07 SYNTHÈSE p.35

Contacts &
Annexes p. 41

01

Présentation de l'étude

Contexte, objectifs, méthodologie

01 PRESENTATION DE L'ETUDE

Contexte, objectifs, méthodologie

QualiPARIS est une **démarche d'amélioration continue de la qualité** des services de la Ville de Paris. Dans le cadre de cette démarche il est nécessaire de réaliser **une enquête de satisfaction**. C'est un engagement du référentiel du secteur.

Cette étude vise principalement à :

- **mesurer le niveau de satisfaction global et détaillé** des usagers (c'est-à-dire la qualité perçue)
- et dégager d'éventuels **axes d'amélioration**.
- En plus de la mesure de la satisfaction, cette enquête a été l'occasion d'apporter quelques réponses sur les principales attentes des usagers en ce qui concerne les outils de développement.

Méthodologie

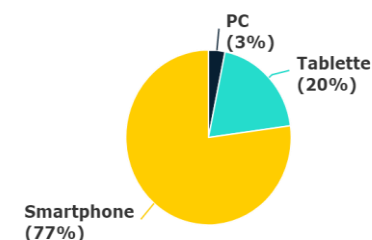
Etude quantitative, avec :

- 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 de 5 à 10 minutes

Période d'enquête :

17 mai au 16 juillet 2021

1288 questionnaires



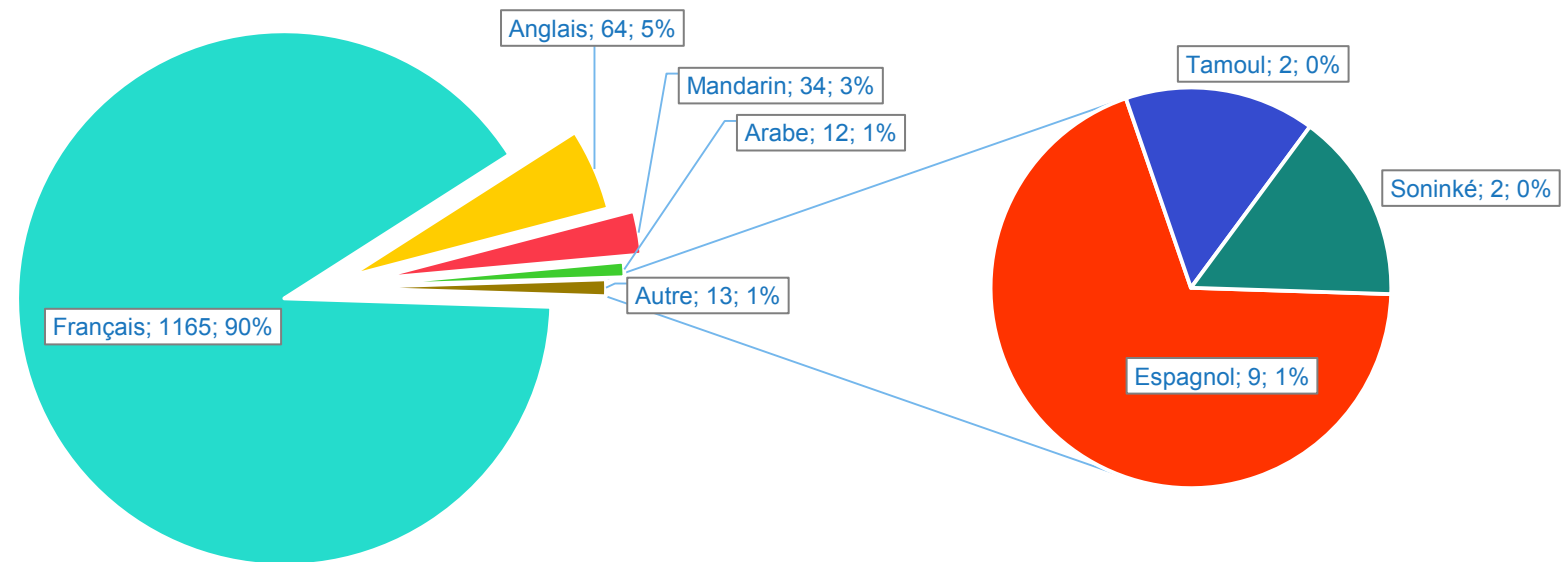
Mesure de la satisfaction d'une visite effectuée le jour de l'évaluation

*Marge d'erreur à 95% : 3%

01 PRESENTATION DE L'ETUDE

Méthodologie

Langues utilisées pour remplir le questionnaire

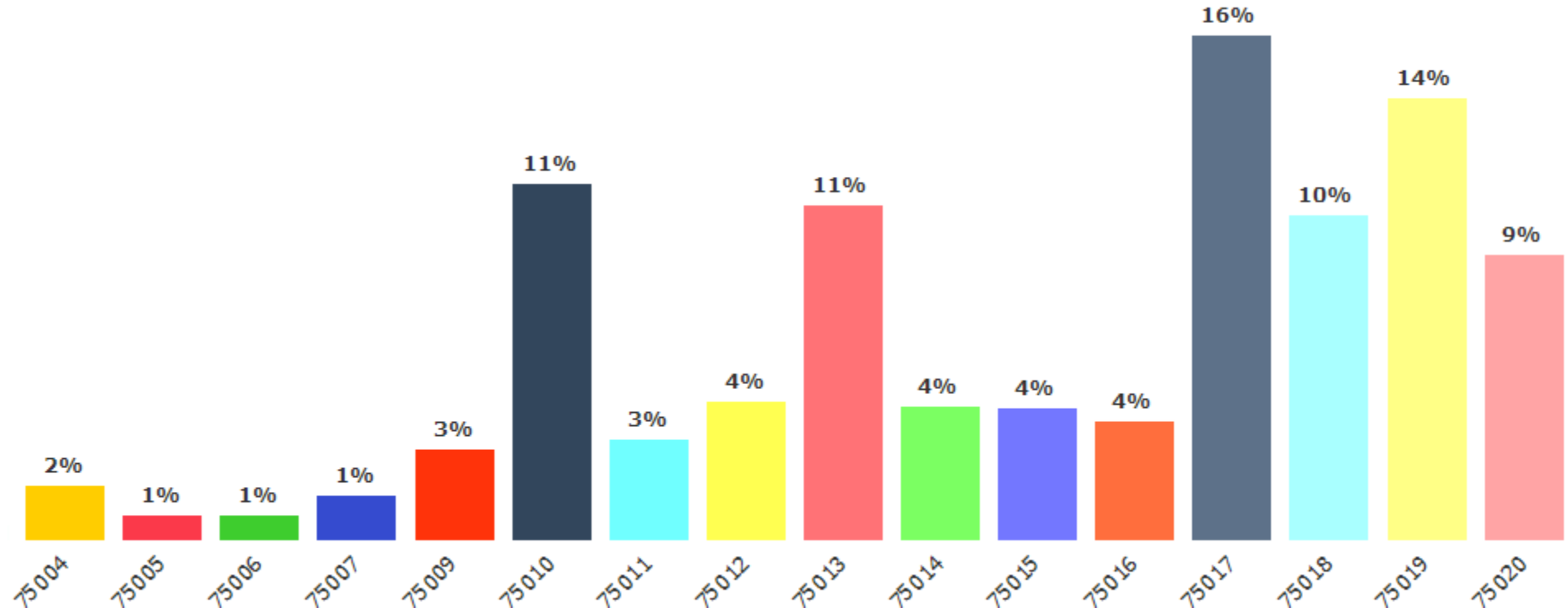


01 PRESENTATION DE L'ETUDE

Méthodologie

Réponses effectives : 1 288

Où se situe ce centre de PMI ?



01 PRESENTATION DE L'ETUDE

Clefs de lecture

Pour faciliter la lecture et la communication des résultats, le pôle étude oriente principalement son analyse sur le niveau de satisfaction globale des usagers. **Pour cela il 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 %

Ce seuil de 90 % ne dispense pas d'une lecture plus détaillée des résultats de l'enquête.



% sur représenté par rapport à la moyenne



% sous représenté par rapport à la moyenne



Résultats de certains tris croisés communiqués en annexes / différences significatives

Traitements réalisés :

- *Parents « sans enfant ou 1 enfant » vs « parents plus d'un enfant »*
- *Parents « moins du Bac + 2 » vs « parents Bac + 2 et plus »*
- *Parents « hébergés » et « sans domicile » vs « parents avec domicile »*

02

Préambule

Sociologie des répondants, Connaissance des PMI

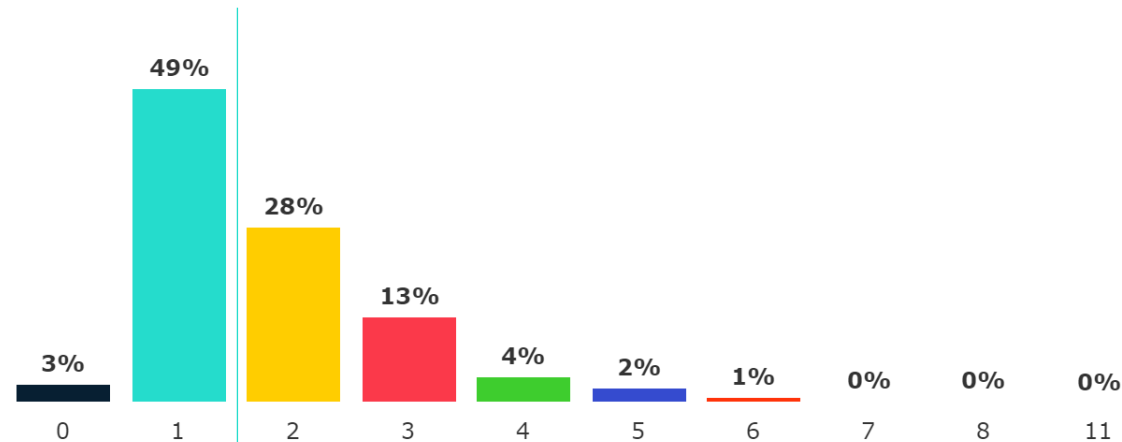
02 PREAMBULE

Sociologie des répondants

Combien d'enfants avez-vous à charge ?

Réponses effectives : 1 192
Moyenne : 1,8

Non-réponse(s) : 96



J'attends mon premier enfant



33

Effectif

- Presque la moitié de l'échantillon (49 %) a 1 enfant et 77 % 1 ou 2 enfants
- Seules 3 % des personnes interrogées attendent leur premier enfant

Traitement réalisé :

- Parents « sans enfant ou 1 enfant » (52 %) vs « parents plus d'un enfant » (48 %)

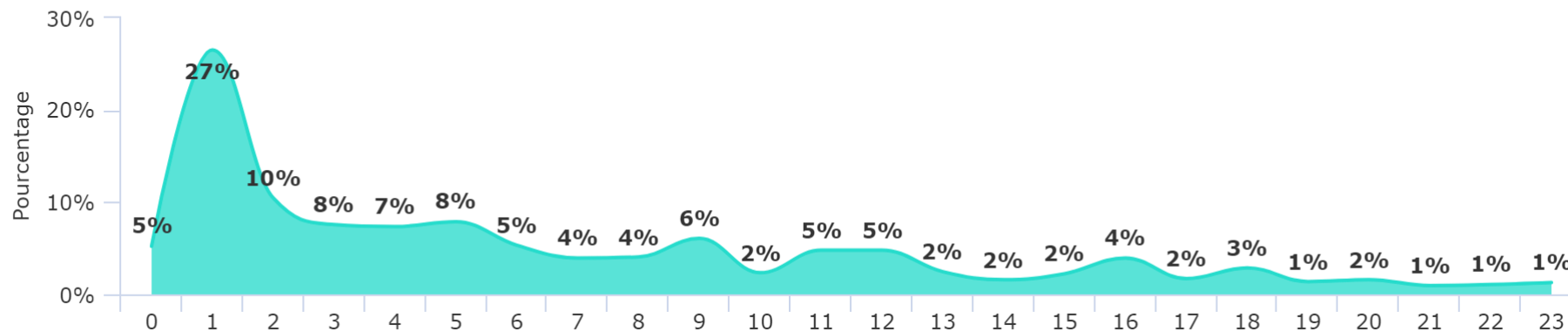
02 PREAMBULE

Sociologie des répondants

Ages (en mois)

Réponses effectives : 938

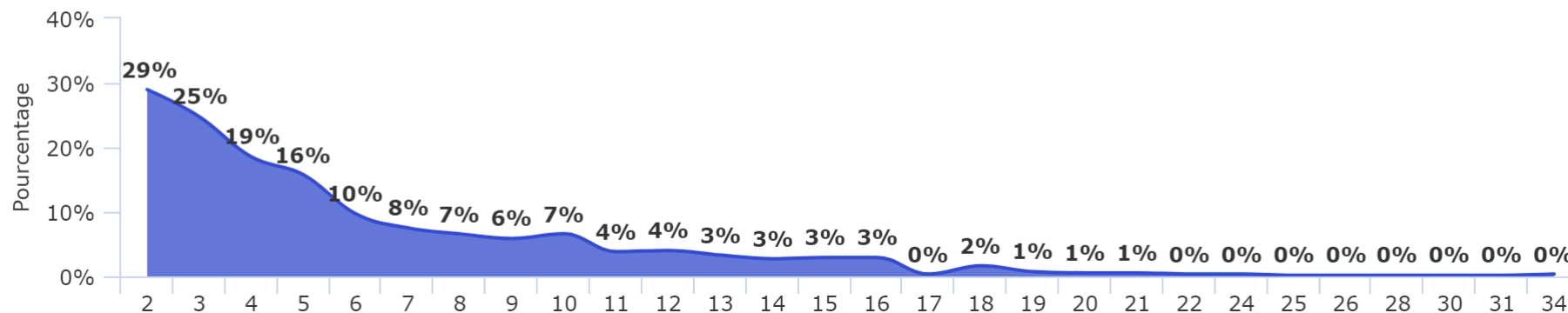
Non-réponse(s) : 350



Ages (en années)

Réponses effectives : 545

Non-réponse(s) : 743



02 PREAMBULE

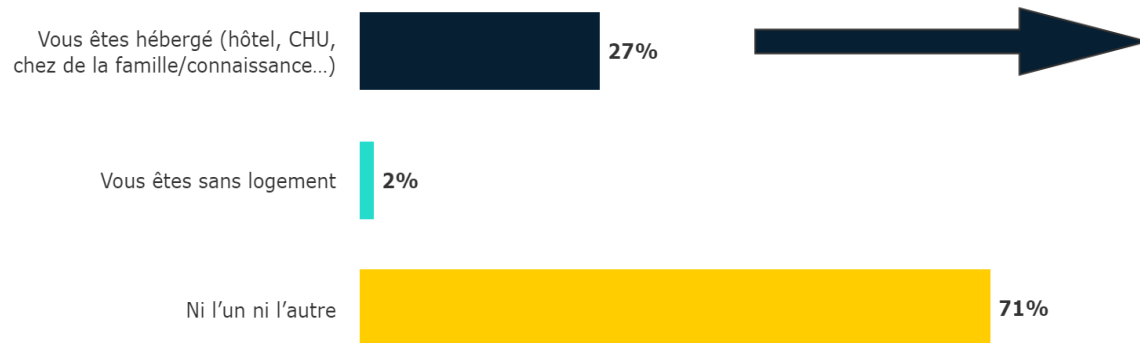
Sociologie des répondants

- **Presque un tiers de l'échantillon (27%) déclare être hébergé. Ces personnes sont principalement hébergées chez de la famille (34 %) ou en hôtel social (28 %).** *Elles sont plus nombreuses à être sans enfant ou un seul et sans bac +2.*

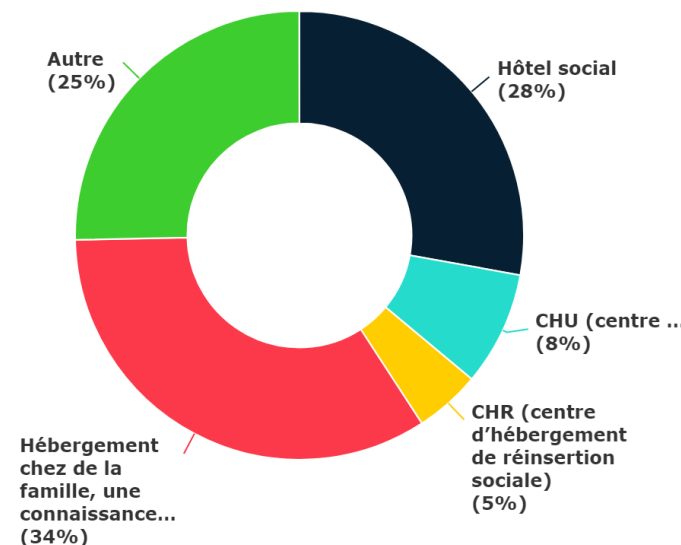
Concernant votre logement, actuellement:

Réponses effectives : 1 165

Non-réponse(s) : 123



De quel type de logement hébergé s'agit-il ?



Traitement réalisé :

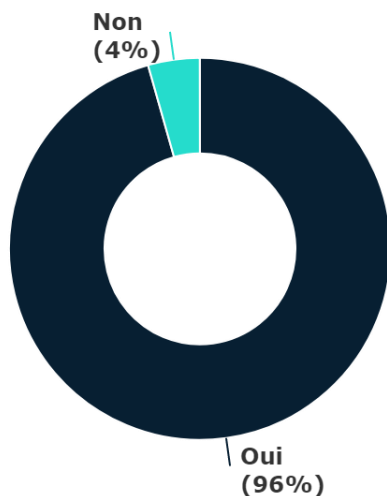
- *Parents « sans domicile » vs « parents avec domicile »*

02 PREAMBULE

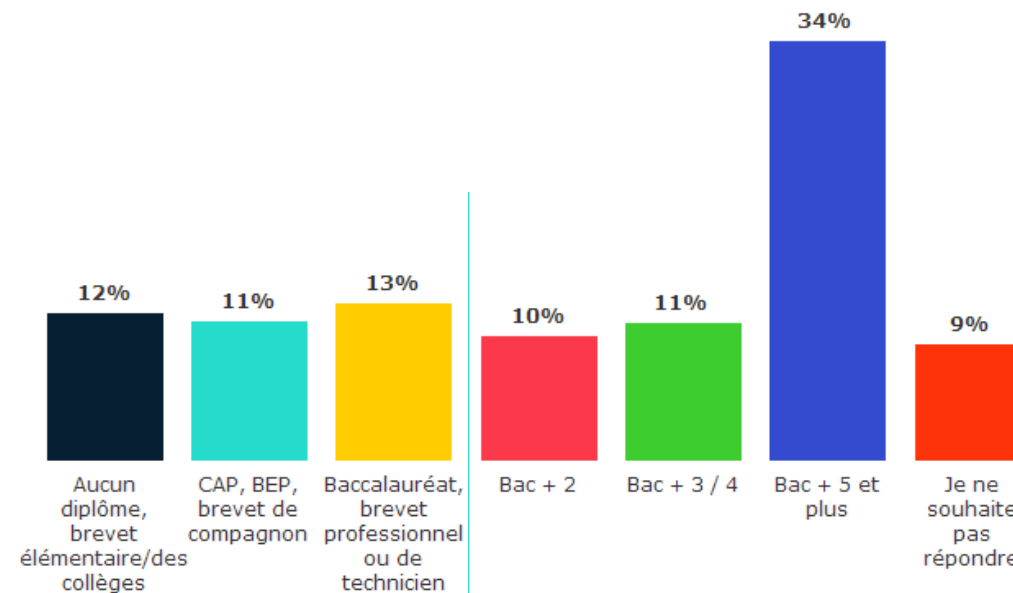
Sociologie des répondants

- **96 % ont un accès à un Internet**
- **Plus d'un tiers (34%) ont un bac plus 5 et plus**

Avez-vous personnellement un accès à Internet, sur ordinateur et/ou téléphone ?



Quel niveau de diplôme le plus élevé avez-vous ?



Traitement réalisé :

Parents « moins du Bac + 2 » (36 %) vs « parents Bac + 2 et plus » (55%)

02 PREAMBULE

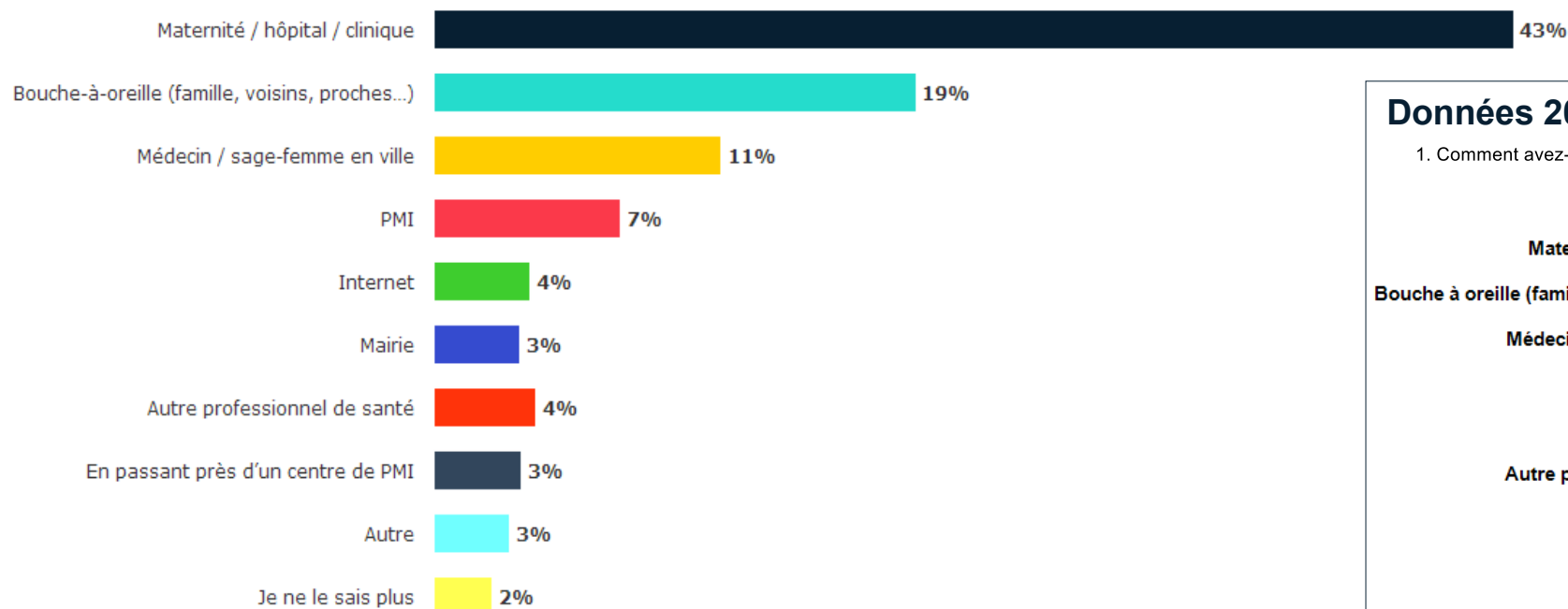
Connaissance des PMI

- **43 % ont entendu parler pour la première fois des centres en PMI à la maternité, à l'hôpital ou à la clinique. Ils représentent donc les principaux prescripteurs pour connaître les PMI, comme en 2019.**

Comment avez-vous entendu parler pour la première fois des centres de PMI (Protection Maternelle et Infantile) ?

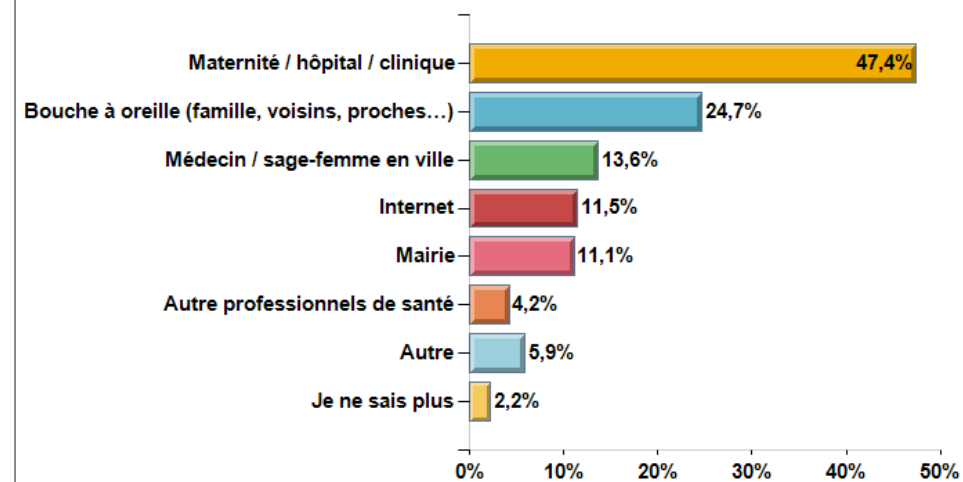
Réponses effectives : 1 288

Non-réponse(s) : 0



Données 2019

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

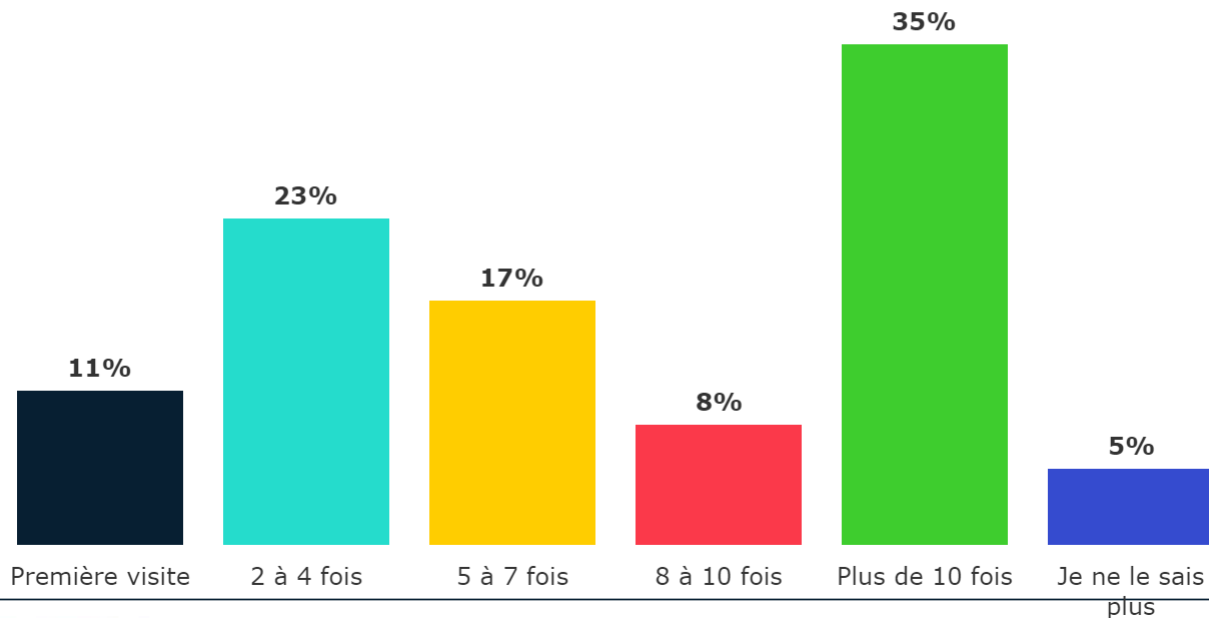
Fréquence des visites

- **Plus d'un tiers des usagers (35 %) sont venus plus de 10 fois** dans un centre de PMI, *comme en 2019*. *Les parents qui ont plus d'un enfant/sans bac+2/sans logement sont venus plus « plus de 10 fois » que les autres.*

Combien de fois êtes-vous personnellement venu.e en centre de PMI ?

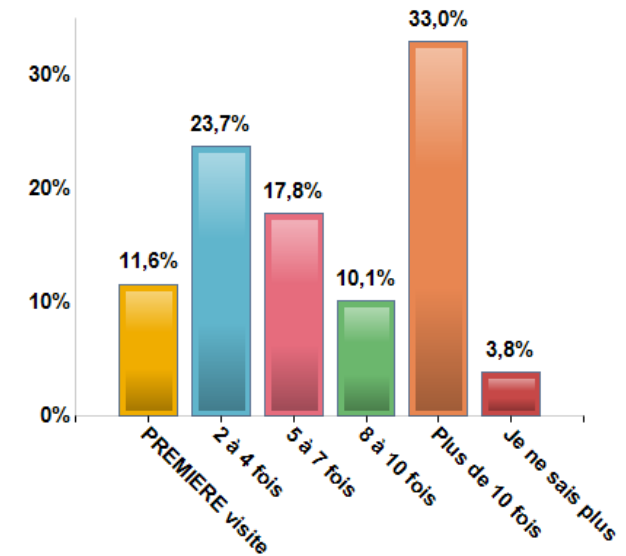
Réponses effectives : 1 288

Non-réponse(s) : 0



Données 2019

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



03 FREQUENCE ET RAISONS DE VISITE

Raisons de visite

- **Un impact fort de la prise de contact des professionnels de PMI auprès des parents à la sortie de la maternité : sur les 51 % qui ont été contactés, 69 % déclarent que ce contact les a incité à ce rendre en PMI.**

Depuis mars 2020, avez-vous eu un enfant ?

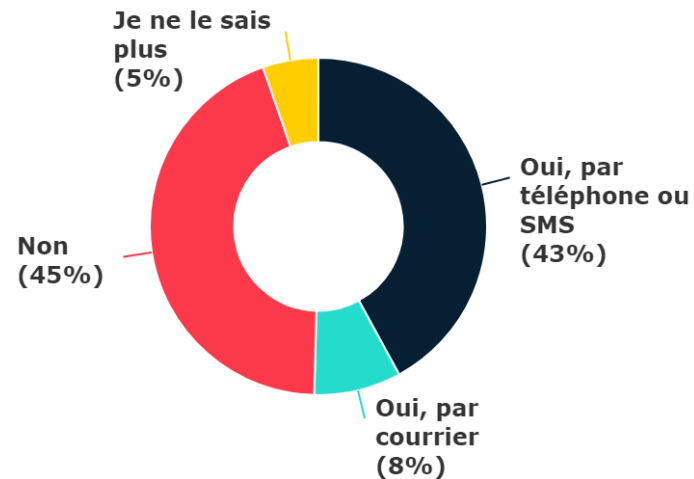
Réponses effectives : 1 288 Non-réponse(s) : 0



Pour votre dernier enfant, au retour à la maison, avez-vous été contacté-e par un professionnel de PMI ?

Réponses effectives : 848

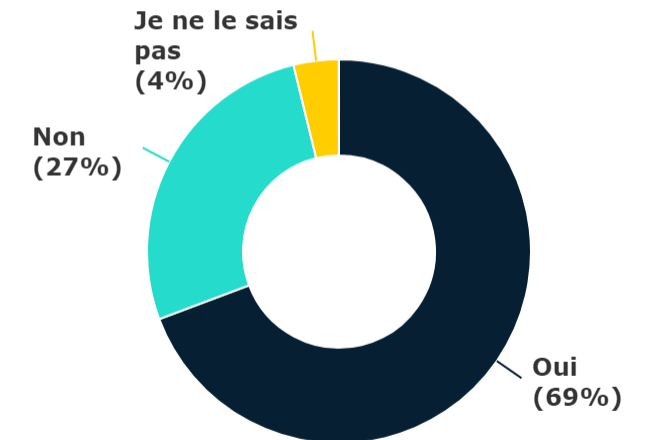
Non-réponse(s) : 0



Est-ce ce contact qui vous a incité à venir en centre de PMI ?

Réponses effectives : 420

Non-réponse(s) : 0



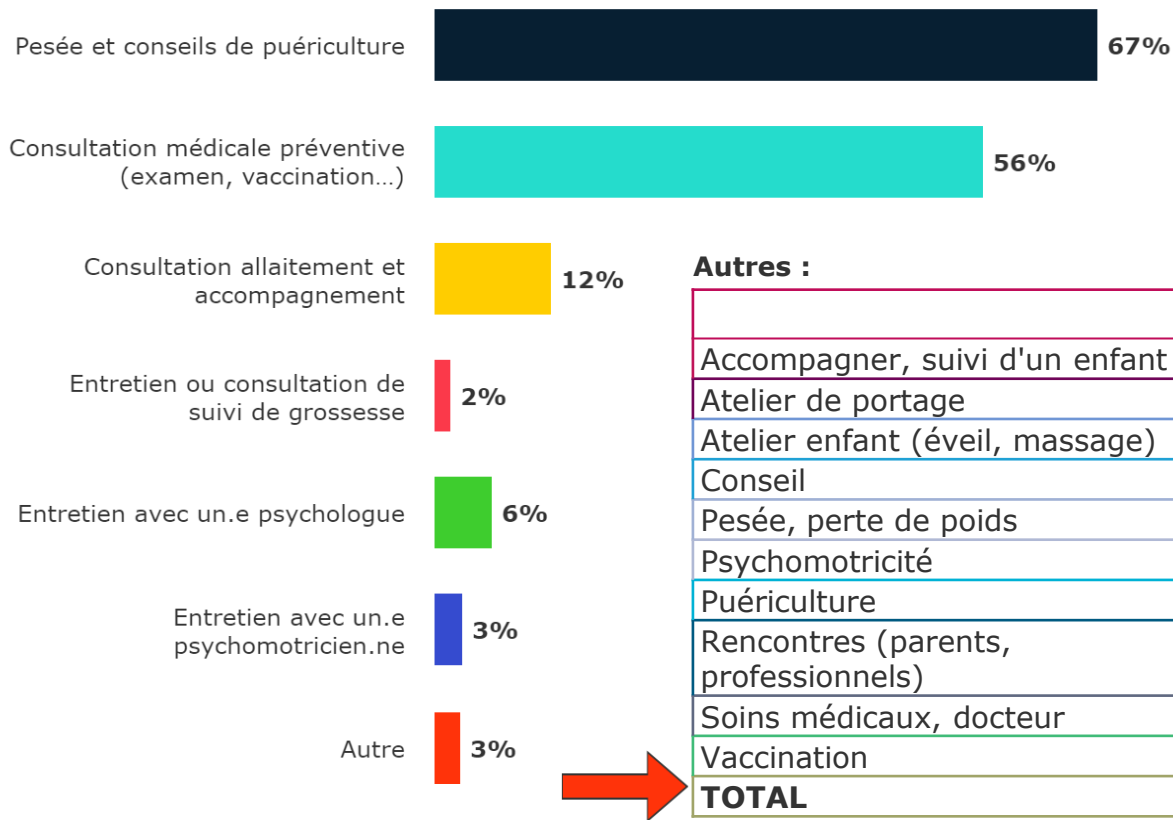
03 FREQUENCE ET RAISONS DE VISITE

Raisons de visite

Pour quelles raisons êtes-vous venu.e lors de cette visite ?

Réponses effectives : 1 288

Non-réponse(s) : 0

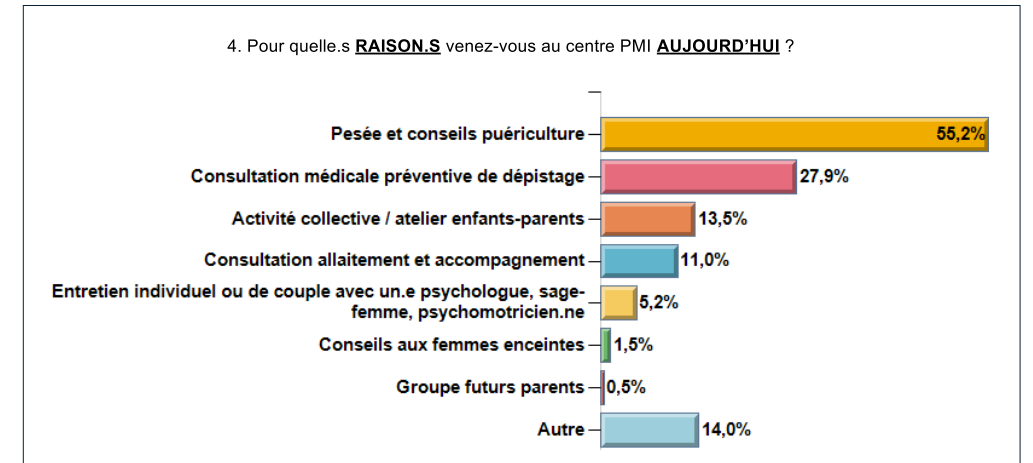


Autres :

	N	%
Accompagner, suivi d'un enfant	6	19%
Atelier de portage	1	3%
Atelier enfant (éveil, massage)	9	29%
Conseil	2	6%
Pesée, perte de poids	2	6%
Psychomotricité	1	3%
Puériculture	3	10%
Rencontres (parents, professionnels)	2	6%
Soins médicaux, docteur	5	16%
Vaccination	2	6%
TOTAL	31	

- La pesée et les conseils de puériculture restent les premières raisons de visite (67 %)
- En revanche, arrivent pas loin derrière, pour 56 %, les consultations médicales préventives alors qu'en 2019, celles-ci ne concernaient que 28 % des usagers (effet Covid avec notamment la suppression des activités collectives et ateliers ?)
- Les parents de plus d'un enfant/sans bac +2/sans hébergement viennent plus pour des consultations médicales et préventives que les autres alors que les parents qui n'ont pas d'enfant ou un seul/Bac + 2/avec domicile pour des pesées et conseils.

Données 2019



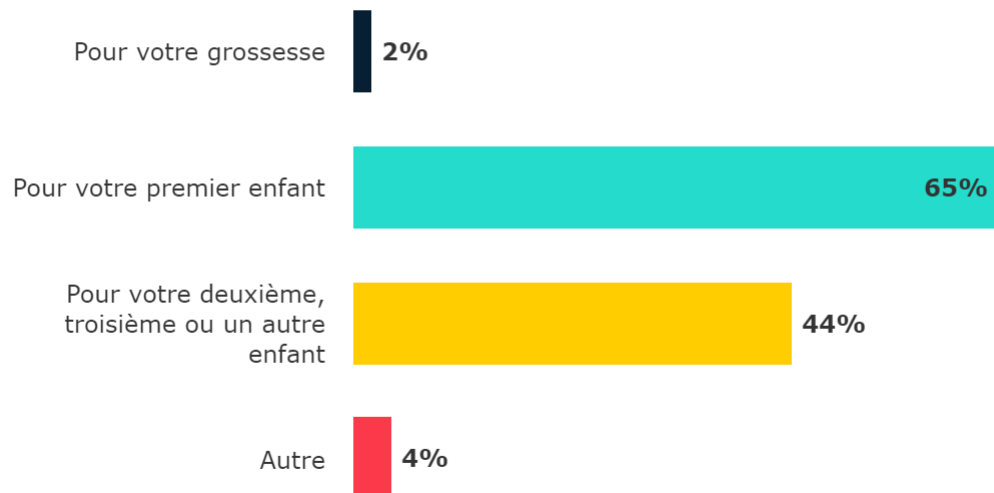
03 FREQUENCE ET RAISONS DE VISITE

Raisons de visite

Vous êtes venu-e :

Réponses effectives : 1 288

Non-réponse(s) : 0



- **65 % viennent pour leur premier enfant.**

04

Satisfaction des usagers

04 Satisfaction des usagers

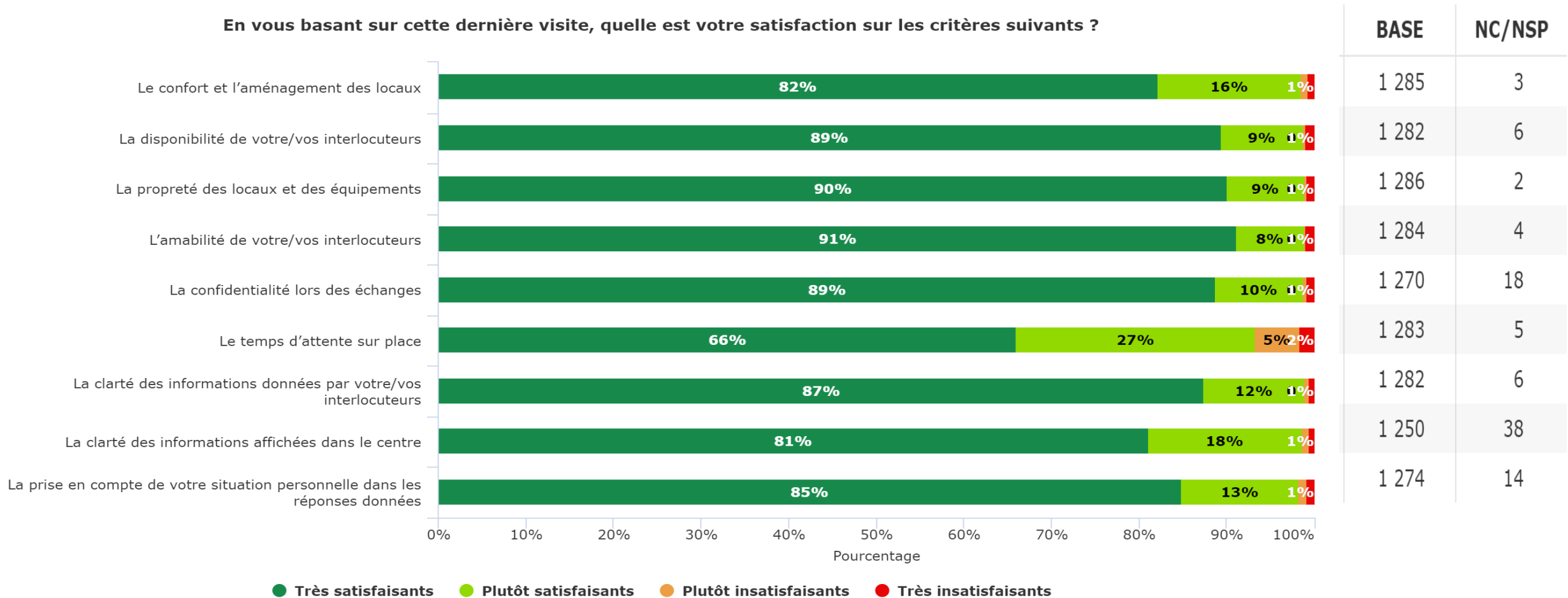
Satisfaction détaillée

Propreté et équipement – 99 %
 Amabilité – 99 %
 Clarté des informations – 99 %
 Clarté affichage – 99 %
 Confidentialité – 99 %
 Confort et aménagement – 98 %



Disponibilité – 98 %
 Prise en compte de votre situation personnelle – 98 %
 Temps d'attente – 93 %

En vous basant sur cette dernière visite, quelle est votre satisfaction sur les critères suivants ?



04 Satisfaction des usagers

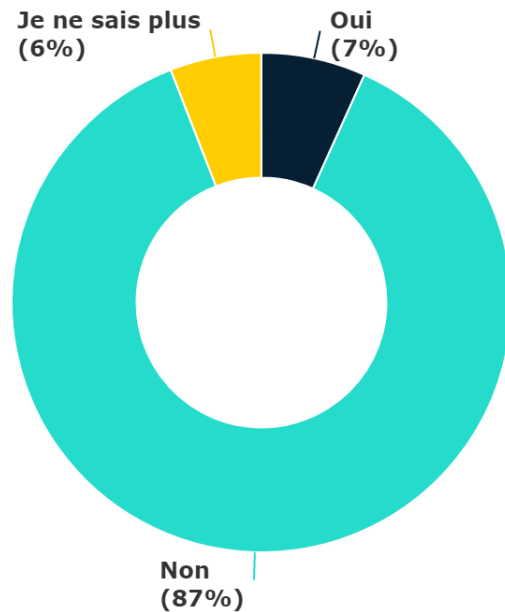
Satisfaction des informations données

- **87 % n'estiment pas être restés sans réponse en fin de visite.** Les parents sans bac + 2/hébergés sont plus nombreux que les autres à déclarer être restés sans réponse.

Lors de cette visite, vous êtes-vous retrouvé-e sans réponse sur quelque chose (conseils, documentation...)?

Réponses effectives : 1 287

Non-réponse(s) : 1



Quelles informations ont été manquantes ?

	N	%
Rien de particulier	7	30%
Ecoute des besoins, informations	3	13%
Conseils sommeil	2	9%
Conseil alimentation	2	9%
Vaccination (date)	2	9%
Conseils allaitement	1	4%
Contacts avec des professionnels	1	4%
Préparation du sac d'accouchement	1	4%
Les avis sont parfois contradictoires	1	4%
Aide au logement	1	4%
Un suivi avec le pédiatre	1	4%
Accompagnement pour les personnes en situation irrégulière	1	4%
Rdv avec un psychologue : on pose plus de question qu'on a de réponses	1	4%

04 Satisfaction des usagers

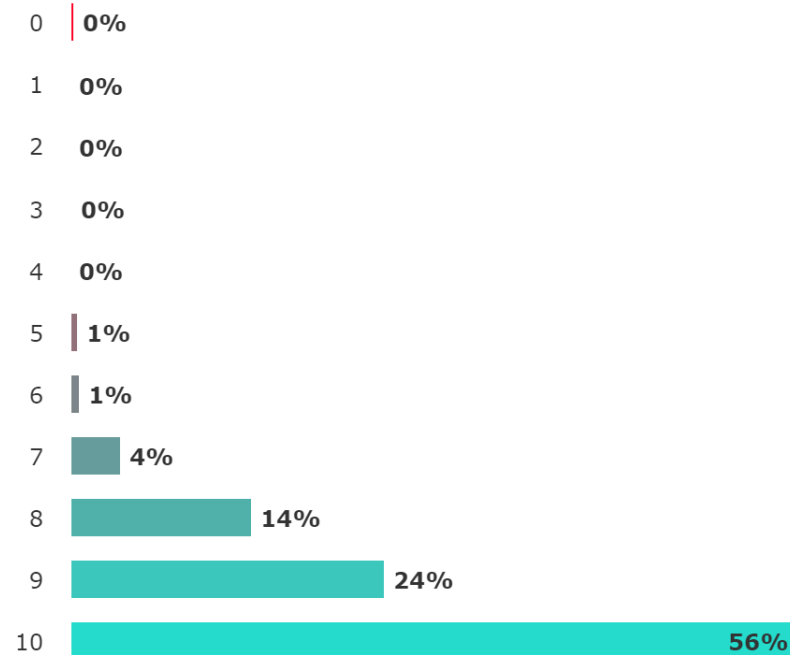
Note moyenne de satisfaction globale

Toujours en vous basant sur cette visite, quelle NOTE SUR 10 donneriez-vous au centre de PMI ?

Réponses effectives : 1 288

Non-réponse(s) : 0

Moyenne : 9,3



Moyenne de la satisfaction : **9,3/10 (données 2019 : 9,26)**

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**

Moyenne

9,3

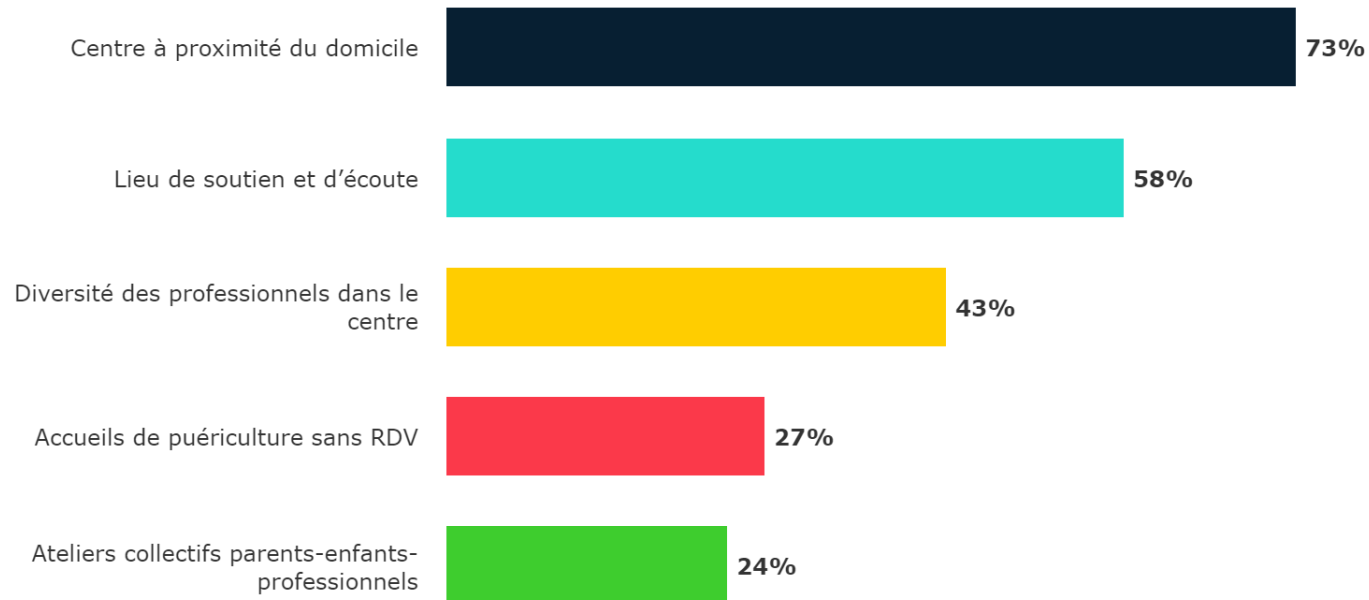
04 Satisfaction des usagers

Points forts du centre de PMI

Hors crise sanitaire, quels sont les principaux points forts de ce centre de PMI ?

Réponses effectives : 1 171

Non-réponse(s) : 117



- **La proximité du centre de PMI avec le domicile est le point fort principal des PMI pour 73 %**
- Les centres de PMI comme lieux de soutien (58 %) et la diversité des professionnels que l'on peut rencontrer (43 %) représentent aussi deux forces notables.

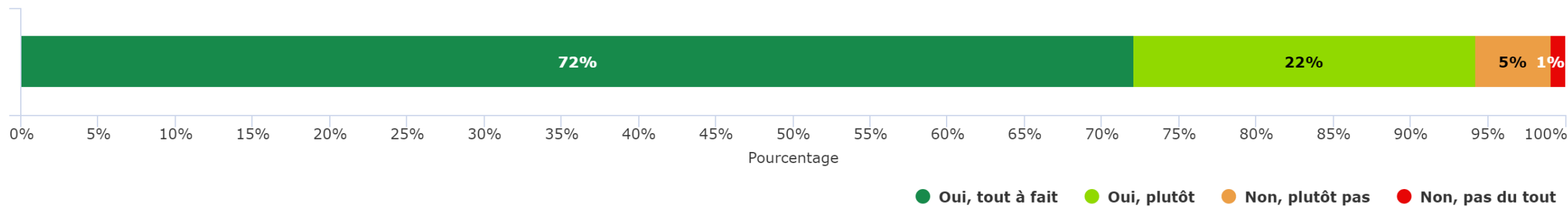
04 Satisfaction des usagers

Satisfaction détaillée : Horaires d'ouverture

Les centres de PMI sont actuellement ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30. Êtes-vous satisfait de ces horaires d'ouverture?

Réponses effectives : 1 152

Non-réponse(s) : 136



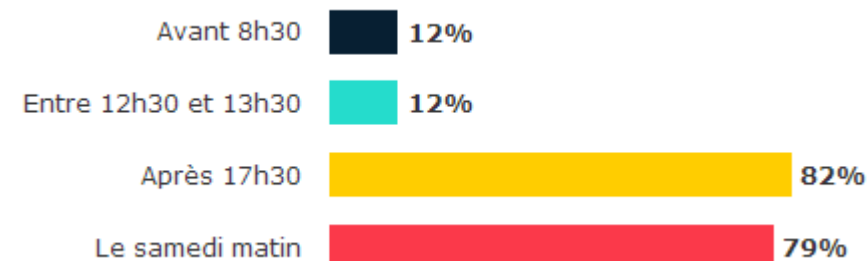
- **94 % des usagers sont satisfaits des horaires actuels d'ouverture des centres de PMI.**

- **Les 6 % insatisfaits souhaiteraient surtout une ouverture après 17 h 30 et/ou le samedi matin.**

Vous souhaiteriez que les centres soient ouverts:

Réponses effectives : 66

Non-réponse(s) : 0



04 Satisfaction des usagers

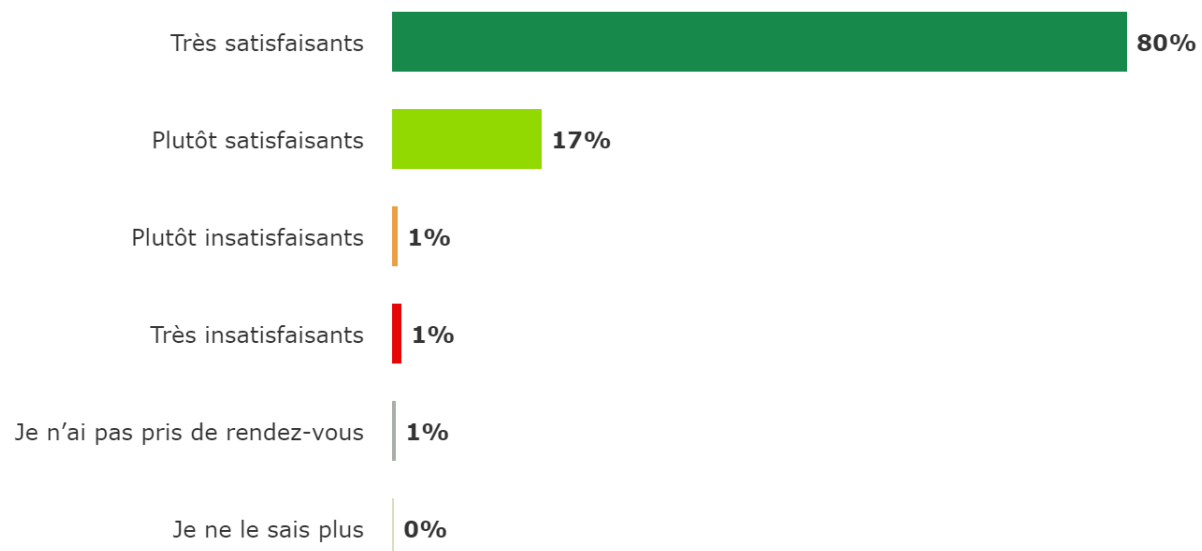
Satisfaction détaillée : Délais d'attente

Vous diriez que les délais d'attente pour obtenir ce rendez-vous étaient :

Réponses effectives : 1 288

Non-réponse(s) : 0

Moyenne : 1,3



- **97 % des usagers sont satisfaits des délais d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous.**

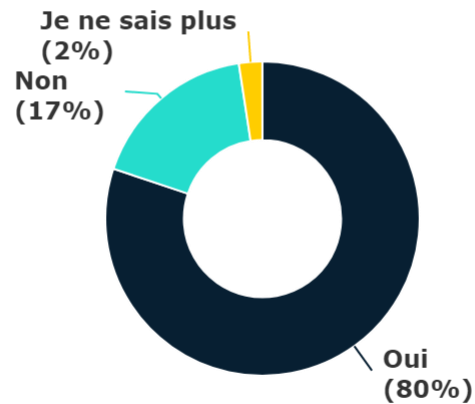
05

Focus : le TELEPHONE

05 Focus : Le téléphone

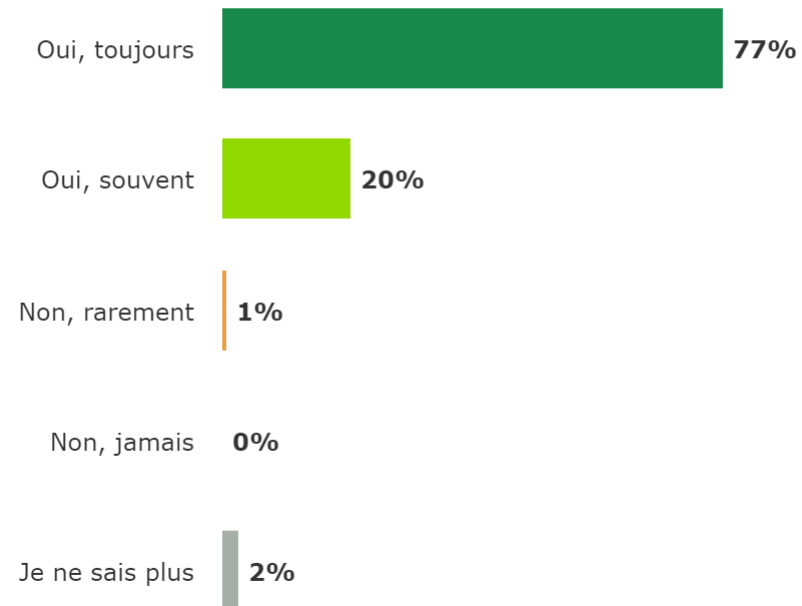
Avez-vous été en contact avec ce centre de PMI par téléphone en 2021 ?

Réponses effectives : 1 284 Non-réponse(s) : 4



Généralement, quand vous contactez votre PMI par téléphone, obtenez-vous un interlocuteur dès votre premier appel ?

Réponses effectives : 1 014 Non-réponse(s) : 15



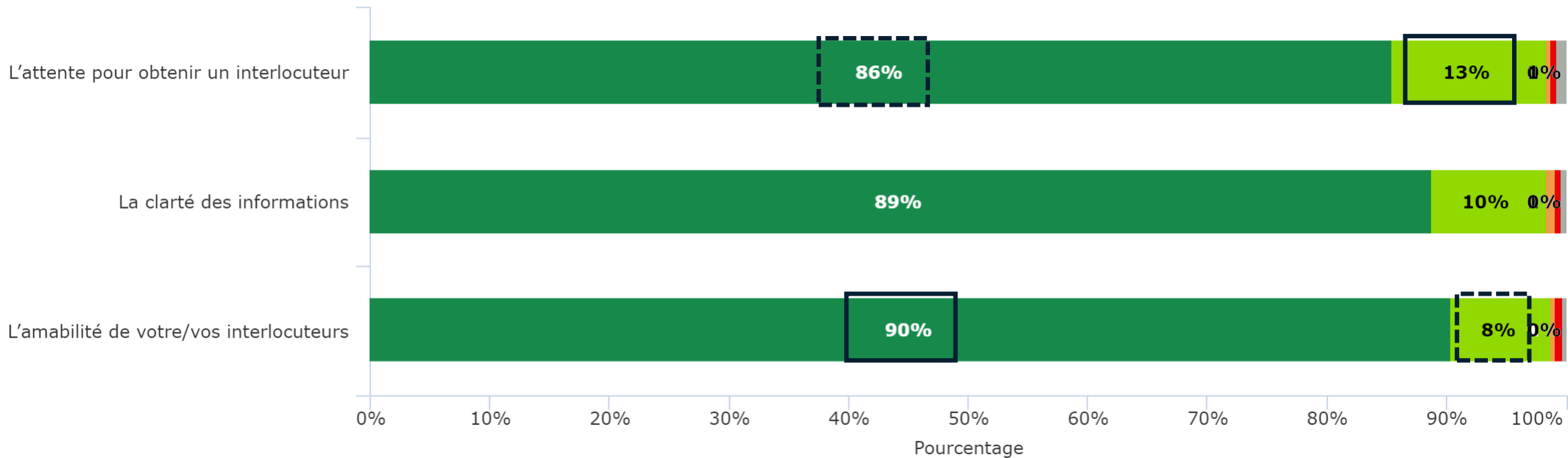
- **80 % des usagers ont été en contact par téléphone avec leur centre de PMI en 2021.**
- **Parmi eux, 97 % ont toujours ou souvent eu un interlocuteur du premier coup.**

05 Focus : Le téléphone



Attente pour obtenir un interlocuteur – 99 %
Clarté des informations – 99 %
Amabilité des interlocuteurs – 98 %

En vous basant sur votre dernier contact téléphonique avec ce centre de PMI, comment jugez-vous les critères suivants ?



	BASE	NC/NSP
L'attente pour obtenir un interlocuteur	1 007	7
La clarté des informations	1 010	4
L'amabilité de votre/vos interlocuteurs	1 011	3

● Très satisfaisant ● Plutôt satisfaisant ● Plutôt insatisfaisant ● Très insatisfaisant ● Non concerné•e / ne sais pas

06

Les attentes pour demain

Actions, outils et ateliers collectifs

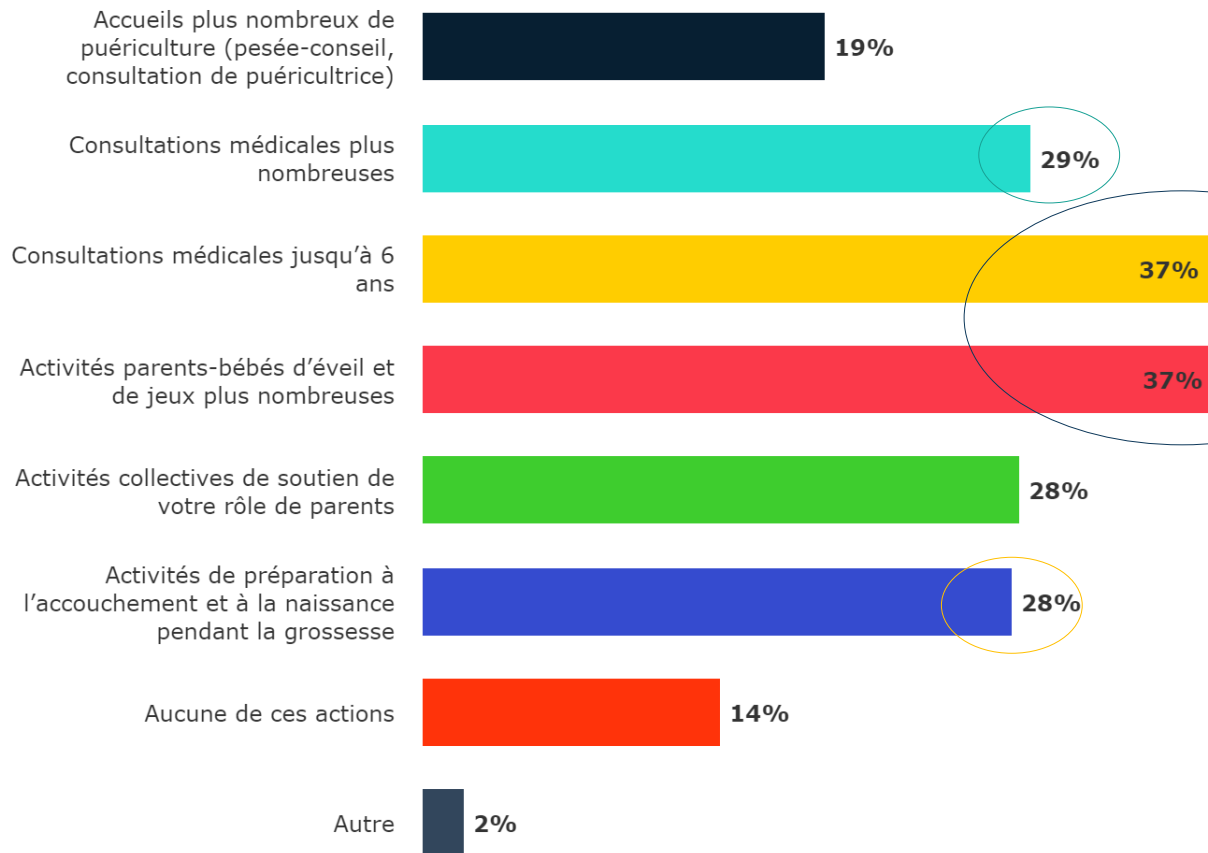
06 Les attentes pour demain

ACTIONS A RENFORCER

Quelles actions souhaiteriez-vous que la PMI renforce ou développe ?

Réponses effectives : 1 229

Non-réponse(s) : 59



Les 2 principales actions souhaitées pour tous

(sf. Parents avec 0/1 enfant pour « consultations jusqu'à 6 ans »)

- **Parents les moins diplômés et hébergés choisissent en Top 3 « les consultations médicales plus nombreuses »**
- **alors que les parents les plus diplômés et avec domicile, choisissent « les activités de préparation à l'accouchement »**

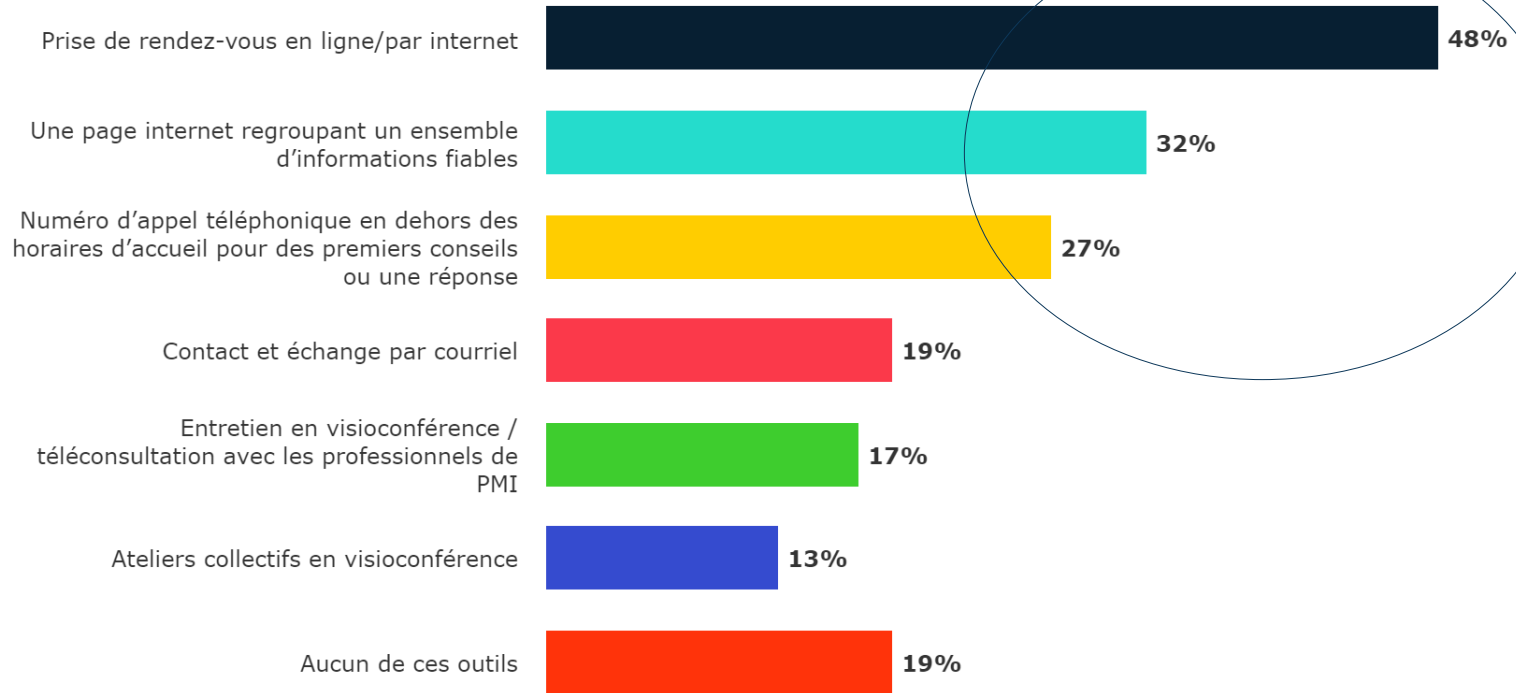
06 Les attentes pour demain

OUTILS A DEVELOPPER

Quels outils souhaiteriez-vous que la PMI développe?

Réponses effectives : 1 229

Non-réponse(s) : 59



**Les 3 principaux outils
souhaités pour tous**

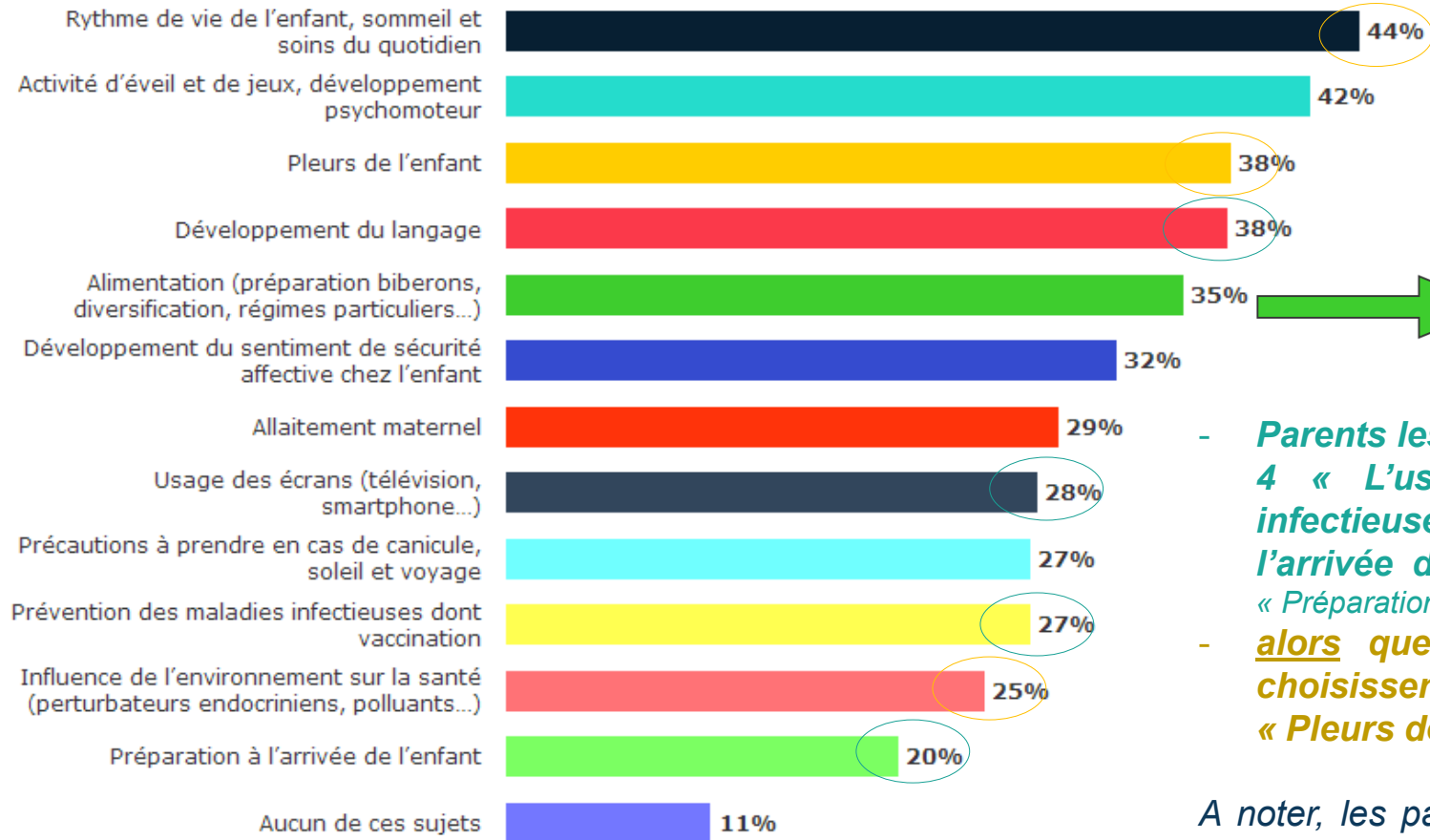
06 Les attentes pour demain

AU SUJET DE VOTRE ENFANT : THEMES A PROPOSER

Sur quels sujets souhaiteriez-vous que les professionnels de PMI vous apportent des conseils ou un soutien, au sujet de votre enfant ?

Réponses effectives : 1 219

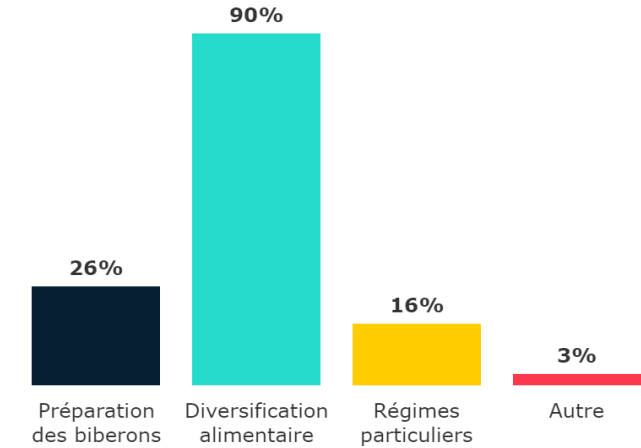
Non-réponse(s) : 69



Quels thèmes autour de l'alimentation vous intéresseraient ?

Réponses effectives : 431

Non-réponse(s) : 0



- **Parents les moins diplômés et Hébergés choisissent dans le Top 4 « L'usage des écrans », « prévention des maladies infectieuses », « développement du langage » et « préparation à l'arrivée de l'enfant » . Idem, parents avec au moins 2 enfants (sauf. « Préparation à l'accouchement » remplacé par « Activités éveil »)**
- **alors que les parents les plus diplômés et avec domicile choisissent dans le Top 4 « Influence de l'environnement » les « Pleurs de l'enfant » et le « Rythme de vie de l'enfant »**

A noter, les parents avec 0/1 enfant, préfèrent les thèmes très ciblés : préparation à l'arrivée, pleurs, précaution voyages ou alimentation

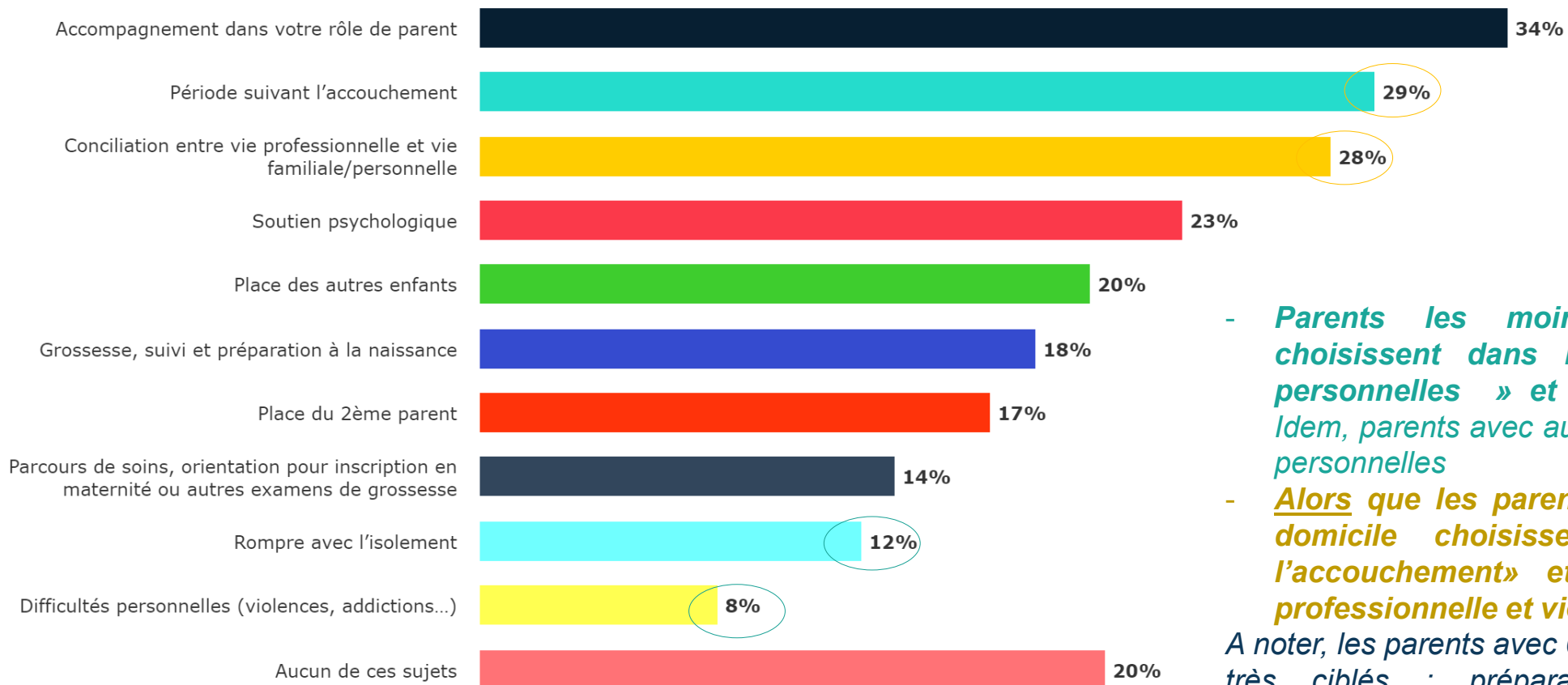
06 Les attentes pour demain

EN TANT QUE PARENTS : THEMES A PROPOSER

Sur quels sujets souhaiteriez-vous que les professionnels de PMI vous apportent des conseils ou un soutien, en tant que parent ?

Réponses effectives : 1 195

Non-réponse(s) : 93



- **Parents les moins diplômés et hébergés choisissent dans le Top 2 « Les difficultés personnelles » et « Rompre avec l'isolement ».** Idem, parents avec au moins 2 enfants pour difficultés personnelles

- **Alors que les parents les plus diplômés et avec domicile choisissent la « Période suivant l'accouchement » et la « conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle »**

A noter, les parents avec 0/1 enfants, préfèrent les thèmes très ciblés : préparation suivant l'accouchement, accompagnement dans rôle de parent ou encore grossesse, suivi et préparation à la naissance

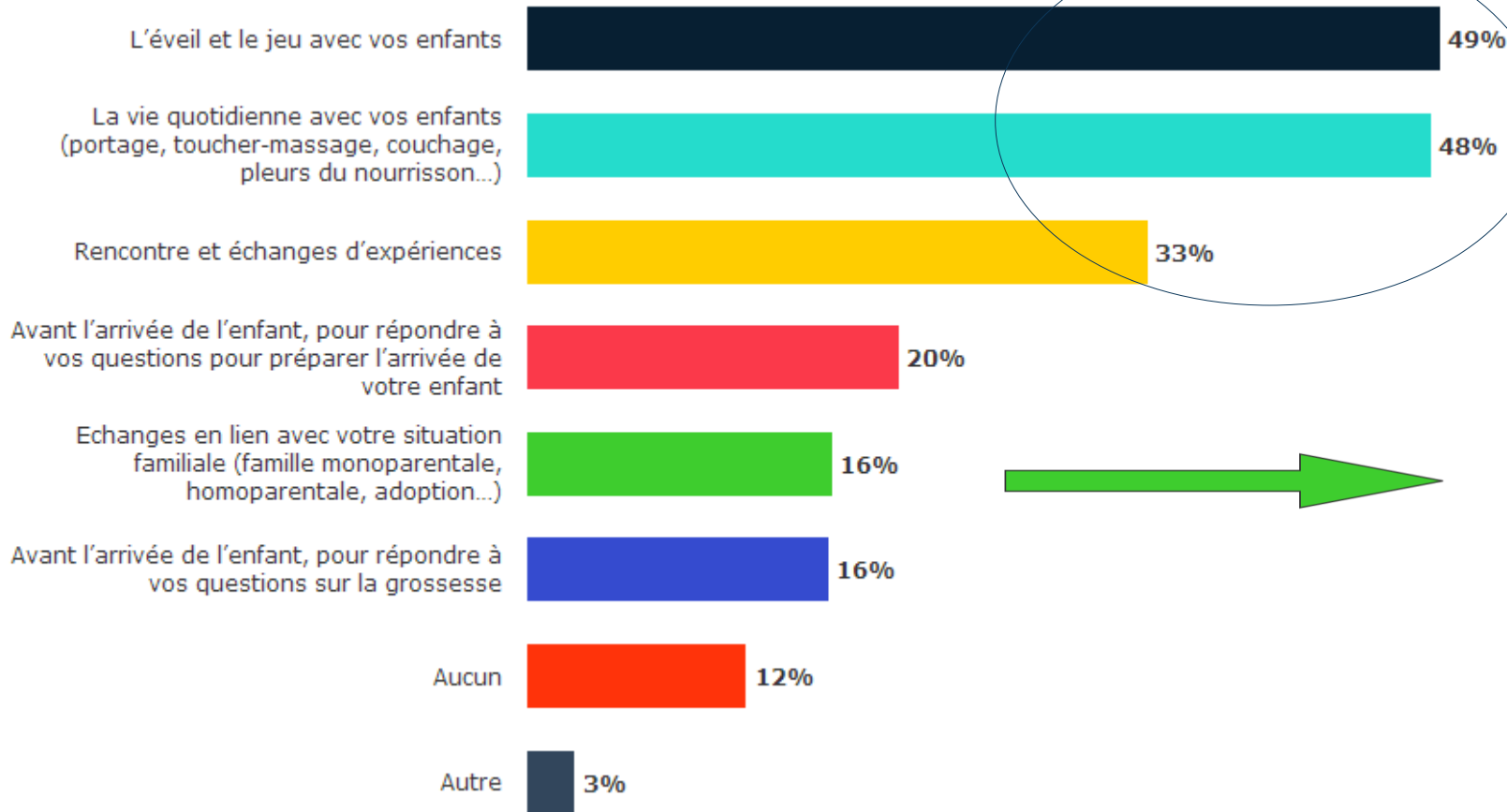
06 Les attentes pour demain

ATELIERS : THEMES A PROPOSER

Si nous pouvions organiser des ateliers collectifs regroupant plusieurs familles et professionnels, quels sont ceux qui vous intéresseraient ?

Réponses effectives : 1 195

Non-réponse(s) : 93

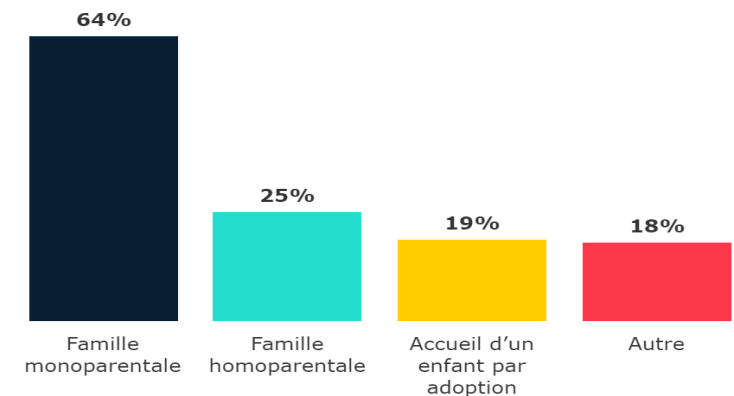


Les 3 principaux ateliers souhaités pour tous

Quels thèmes portant sur la situation familiale vous intéresseraient ?

Réponses effectives : 194

Non-réponse(s) : 1



07

Synthèse

07 Synthèse

Satisfaction des usagers

Un parcours usager qui semble très satisfaisant

pour les usagers, comme en 2019 (pas de variation des résultats. Cf. tableau slide suivante).

En amont d'une visite, il sont 97 % à être satisfaits des délais d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous. De plus, les critères de qualité d'accueil lors des contacts par téléphone avec les PMI satisfont les usagers. (cf. Tableau ci-joint).

Le jour de la visite, 94 % des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture et 73 % apprécient particulièrement la proximité de leur centre. Nous relevons, une très forte satisfaction des usagers de leur visite sur place, tant sur la satisfaction globale que détaillée sur les différents critères évalués. (cf. Tableau ci-joint).

Enfin, en fin de visite, 87 % n'estiment pas être restés sans réponse.

Critères de satisfaction	Niveau de satisfaction 2021 (Très + plutôt satisfaits)
La Visite sur place	
Propreté et équipement	99 %
Amabilité	99 %
Clarté des informations	99 %
Clarté de l'affichage	99 %
Confidentialité	99 %
Confort et aménagement	98 %
Disponibilité	98 %
Prise en considération situation personnelle	98 %
Temps d'attente	93 %
Satisfaction globale	9.3/10
Le téléphone	
Attente	99 %
Amabilité	98 %
Clarté des informations	99 %

07 Synthèse

Critères de satisfaction	Niveau de satisfaction 2019 (Très + plutôt satisfaits)	Niveau de satisfaction 2021 (Très + plutôt satisfaits)	Niveau de satisfaction 2021 (Très satisfaits)	Évolution 2019-2021 (Très satisfaits)
La Visite sur place				
Propreté et équipement	99.2 %	99 %	90 %	+ 1pt
Amabilité	99.2 %	99 %	91 %	- 1.8 pt
Clarté des informations	99.1 %	99 %	87 %	+ 2.9 pts
Clarté de l'affichage	/	99 %	81 %	/
Confidentialité	98.8 %	99 %	89 %	+ 0.4 pt
Confort et aménagement	99 %	98 %	82 %	+2.2 pts
Disponibilité	/	98 %	89 %	/
Prise en considération situation personnelle	/	98 %	85 %	/
Temps d'attente	98.8 %	93 %	66 %	- 2.5 pts
Satisfaction globale	9.26/10	9.3/10		=
Le téléphone				
Attente	99.1 %	99 %	86 %	+2.6 pts
Amabilité	99.3 %	98 %	89 %	- 1.5 pt
Clarté des informations	99.2%	99 %	90 %	+ 2.7 pts

07 Synthèse

Les attentes des usagers

Les actions à développer ou renforcer

Parmi la liste proposée il apparait clairement que les parents attendent avant tout :

- Des consultations médicales jusqu'à 6 ans (37 %)
- Des activités parents-bébés d'éveil (37 %)

Développement de nouveaux outils

Les parents orientent leurs choix vers :

- La prise de rendez-vous en ligne (48 %)

Puis,

- Une page Internet regroupant un ensemble de d'informations fiables (32 %)
- Un numéro d'appel téléphonique en dehors des horaires d'accueil pour des premiers conseils ou une réponse (27 %)

07 Synthèse

Les attentes des usagers (suite)

Conseils et soutiens au sujet de l'enfant

Ici, des préférences moins marquées.

Nous notons avant tout le désir de conseils sur le rythme de vie de l'enfant, le sommeil et les soins au quotidien (44 %) et les activités d'éveil et de jeux, développement psychomoteur (42 %).

Néanmoins, il ressort que selon les profils des usagers les principales attentes peuvent varier :

- *les parents avec 0/1 enfant, préfèrent plus les thèmes plus liés à la naissance/petite enfance : préparation à l'arrivée de l'enfant, pleurs, précaution voyages ou alimentation*
- *Les 4 préférences des parents les plus en difficulté sont « L'usage des écrans », la « prévention des maladies infectieuses », le « développement du langage » et la « préparation à l'arrivée de l'enfant » .*
- *Les parents les moins en difficulté sont plus sensibles aux conseils sur l'« Influence de l'environnement», les « Pleurs de l'enfant » et « le rythme de vie de l'enfant »*

07 Synthèse

Les attentes des usagers (suite)

Conseils et soutiens au sujet des parents

Ici aussi, des préférences moins marquées.

Nous notons avant tout le désir de conseils sur l'accompagnement dans le rôle de parents (34 %)

Selon les profils des usagers les principales attentes peuvent varier :

- *les parents avec 0/1 enfant, préfèrent les thèmes ciblés à la naissance/petite enfance : préparation suivant l'accouchement, accompagnement dans le rôle de parents, grossesse, suivi et préparation à la naissance*
- *Les deux thèmes pour lesquels les parents les plus en difficulté attendent des conseils sont « Les difficultés personnelles » et « Rompre avec l'isolement ».*
- *Les parents les moins en difficulté attendent plus des conseils sur la « Période suivant l'accouchement » et la « Conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle »*

Ateliers

Les trois principaux ateliers collectifs souhaités sont « l'éveil et le jeu avec les enfants » (49%), « la vie quotidienne avec les enfants » (48 %) et dans une moindre mesure « les rencontres et échanges avec expériences » (33 %).



Chloé Loux

Membre
Equipe Programme QualiPARIS

Peggy BUHAGIAR

Responsable
Pôle Études

Delphine POUPARD

Chargée d'Etudes
Pôle Études

Virginie Familiar

Chargée d'Etudes
Pôle études