

Madame, Monsieur,

En fin d'année 2014, nous vous avons proposé de répondre à une enquête concernant le service TISF.

12% d'entre vous ont répondu à ce questionnaire de satisfaction et nous vous en remercions.

Après avoir traité cette enquête, voici les principaux résultats :

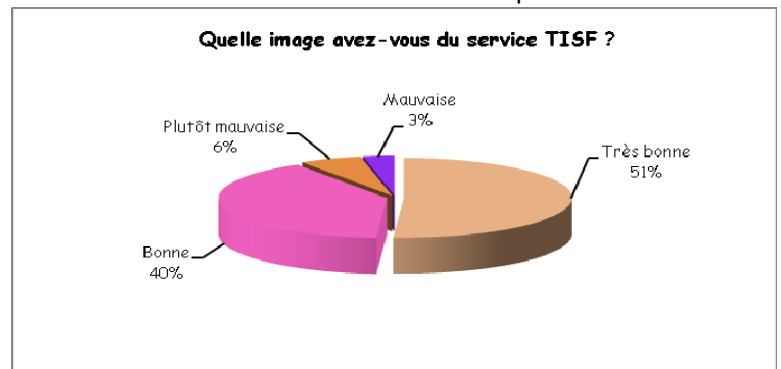
L'analyse des réponses à cette enquête de satisfaction laisse apparaître une très bonne satisfaction générale des usagers concernant le service de TISF.

L'aide proposée aux familles semble correspondre à vos besoins et satisfait 88% d'entre vous.

De manière générale, vous estimez avoir été bien informés sur le rôle des TISF et de la responsable de secteur.

94% jugent l'accueil téléphonique « satisfaisant ou très satisfaisant ». 91% sont satisfaits de la transmission des messages et 90% de la fréquence des contacts avec la responsable de secteur.

La majorité des répondants estime que les objectifs d'interventions ont été clairement définis (94%).



Vous êtes également satisfaits de l'attitude des TISF qui interviennent à votre domicile : 97% sont satisfaits ou très satisfaits de leur amabilité et 100% de leur ponctualité.

Les TISF vous apportent principalement une amélioration dans vos relations parents-enfants, un soutien dans votre rôle de parent, une aide pour s'occuper de vos enfants et un soutien moral. Vous appréciez également le soutien éducatif des TISF, le dialogue et la compagnie qu'elles vous apportent.

9% des familles qui ont répondu ont déjà utilisé d'autres services de l'AMF55, notamment le service « Sos nounou », l'atelier des parents et l'atelier parents-enfants.

10 familles seraient intéressées par le fait que les TISF participent à l'aide aux devoirs des enfants et 12 familles se disent intéressées pour participer à des ateliers parents-enfants.

Nous vous remercions vivement d'avoir pris le temps de répondre à cette enquête et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

B. Vorms  
Directeur