
Enquête de satisfaction de la qualité des prestations des Centres d'Action Sociale (CAS)

Rapport final

Juin 2010

Pierre Kempeneers – OUE - Unige

*Sous la direction d'Yves Flückiger et de Giovanni Ferro Luzzi
Département d'économie politique et Observatoire universitaire de l'emploi
(Université de Genève)*

Table des matières

1. Présentation de l'enquête	5
1.1. Timing	5
1.2. Information	5
1.3. Administration de l'enquête	5
1.4. Analyse des résultats	5
2. Constitution de l'échantillon	6
2.1. Tirage aléatoire	6
2.2. Echantillon effectif.....	6
3. Résultats	10
3.1. L'accueil à la réception des Centres d'Action Sociale	12
3.1.1. <i>Principales tendances</i>	12
3.1.2. <i>Stratégie d'amélioration de l'accueil à la réception des CAS</i>	19
3.2. Le suivi social par l'assistant social	21
3.2.1. <i>Principales tendances</i>	21
3.2.2. <i>Stratégie d'amélioration du suivi social par l'assistant social</i>	28
3.3. Les mesures d'insertion.....	30
3.4. Les ateliers.....	33
4. Propositions d'amélioration	36
5. Conclusions et recommandations	38
Annexe 1 : Formulaire d'enquête	44
Annexe 2 : Fiche thématique	49

Contexte

En 2000 et 2003, une enquête de notoriété, d'image et de satisfaction de l'aide à domicile et des CAS a été réalisée par l'institut MIS Trend.

En juin 2006, un processus de transformation des CAS est enclenché visant à séparer les activités de la Fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD) et de l'Hospice général¹.

Dans le cadre de ce changement législatif, les secrétaires-réceptionnistes des CAS ont été transférées à l'HG. Les administrateurs des CAS, ont, quant à eux été réaffectés à d'autres tâches.

Reprenant l'ensemble du processus de suivi des usagers de l'aide sociale, l'HG a souhaité réaliser une enquête de satisfaction auprès des usagers par rapport à la qualité perçue des prestations des services de l'aide sociale individuelle afin d'apporter les améliorations utiles aux prestations d'un service public².

L'objectif du mandat vise à mesurer la satisfaction des usagers bénéficiant de prestations sociales et financières de l'HG afin de pouvoir apporter des réponses visant à l'amélioration de la qualité des prestations d'un service public. En ce sens, l'enquête de satisfaction est axée sur l'angle des prestations d'accueil, du suivi social et des mesures d'insertion/réinsertion et d'information/prévention.

Une première réunion de travail a été organisée le 26 septembre 2008 entre l'HG représenté par Monsieur A. Kolly (directeur de l'action sociale) et Madame M. Oppliguer (chargée de projet) et l'Observatoire Universitaire de l'emploi (OUE) de l'Université de Genève représenté par Messieurs Y. Flückiger (directeur de l'OUE) et P. Kempeneers.

Lors de cette réunion, l'OUE a proposé de collaborer, en tant qu'organisme expert, avec l'HG dans la conception d'une enquête de satisfaction des usagers par rapport aux prestations des services de l'aide sociale individuelle et surtout dans le traitement et l'analyse des données issues de l'enquête. L'intervention de l'OUE dans le processus d'évaluation se situe à 3 niveaux :

A. L'OUE intervient au niveau de la finalisation du formulaire d'enquête; la conception et la rédaction initiales revenant à l'HG. En effet, pour que le contenu de l'enquête soit le plus proche possible des personnes auxquelles il s'adresse, il est nécessaire que l'HG rédige « dans ses termes » une première ébauche d'enquête³. Une fois le contenu rédigé et structuré, l'OUE proposera, si nécessaire, des ajustements de fond et/ou de forme destinés à améliorer l'exploitation des données issues du questionnaire et à produire des résultats significatifs et à la hauteur des attentes de l'HG.

A ce sujet, les éléments suivants sont retenus :

1. L'enquête de satisfaction est organisée en fonction de différentes activités réalisées par l'HG :
 - a. l'accueil;

¹ Ci-après HG.

² Les montants perçus par les bénéficiaires n'entrent pas en ligne de compte dans la mesure de satisfaction.

³ L'HG pourrait s'inspirer des enquêtes qui, dans le même domaine, ont déjà été réalisées par la Ville de Bâle et pour lesquelles des résultats existent pour 2007. L'HG détient un document de synthèse qui a été envoyé à l'OUE.

- b. le suivi social;
- c. les mesures d'insertion/réinsertion proposées par l'institution;
- d. les ateliers de l'unité information/prévention.

2. L'enquête de satisfaction est diffusée de manière équilibrée sur l'ensemble des CAS pour une bonne représentativité géographique de l'analyse.
3. L'enquête de satisfaction est réalisée par questionnaire. Chaque usager interrogé recevra en main propre dans son CAS le formulaire ainsi qu'une lettre d'accompagnement précisant que des étudiants seront de permanence dans le CAS pour apporter l'aide nécessaire au remplissage du document.
4. Le nombre de réclamations ou de plaintes pourra être un indicateur à retenir.
5. Cette étude pourra être réitérée de manière périodique afin de pouvoir comparer l'évolution de la satisfaction des usagers. La présente enquête est considérée comme benchmark.

B. En ce qui concerne le point 2, l'OUE participera également à la mise en place du processus d'échantillonnage géographique des populations et préconise, pour des raisons analytiques, un tirage aléatoire au sein de chaque CAS retenu dans l'analyse (échantillonnage stratifié). L'OUE est chargé de construire l'échantillon sur la base du fichier de la population des usagers fournie par l'HG. L'échantillon sera composé de 1000 usagers.

C. L'OUE prend enfin en charge l'entièreté du processus d'analyse des résultats qui découlent de l'enquête de satisfaction. Pour ce faire, il s'appuiera sur une base de données informatisée et commentée, la plus complète possible qui lui sera préalablement et transmise par l'HG. La rédaction des rapports d'évaluation sera également prise en charge par l'OUE, incluant, au vu des résultats obtenus, des recommandations visant à l'amélioration de la qualité des prestations.

L'HG est propriétaire des résultats de l'enquête et c'est l'institution qui communique sur l'avancement du projet ainsi que sur les résultats.

La partie 1 présente les principales caractéristiques de l'enquête qui a été réalisée auprès de la clientèle des différents CAS. Dans la partie 2, le mode de sélection (tirage aléatoire) et les caractéristiques/profils (âge, sexe, situation familiale, ...) de la population retenue pour l'enquête à des fins d'analyse sont présentés de manière extensive. Les résultats de l'enquête sont présentés dans la partie 3. Un bilan sur les principales forces et faiblesses des prestations proposées dans les CAS est proposé dans la partie 4. Ce bilan est accompagné d'un certain nombre de recommandations visant à l'amélioration de la qualité des prestations.

1. Présentation de l'enquête

1.1. Timing

L'enquête de satisfaction⁴ de l'HG auprès des utilisateurs de ses prestations s'est déroulée dans les différents CAS durant tout le mois de septembre 2009.

1.2. Information

Le lancement de l'enquête a été effectué via différents canaux:

- Une information générale à l'intérieur de l'HG et dans les différents CAS sur les tenants et aboutissants de l'enquête ;
- Une information plus ciblée (courrier, email, ...) à l'intention du personnel des CAS, en particulier, des responsables de l'accueil et du suivi social.

1.3. Administration de l'enquête

- Les questionnaires d'enquête et une lettre d'accompagnement ont été remis par les secrétaires-réceptionnistes (SR) des CAS aux personnes sélectionnées dans l'échantillon ;
- Les usagers questionnés ont pu remplir le questionnaire avec l'aide d'étudiants, de permanence dans les différents CAS ;
- Durant leur permanence, les étudiants ont procédé à des relances téléphoniques, invitant les personnes à rapporter leur questionnaire ou à venir le remplir ;
- Quelques personnes ont accepté de répondre au questionnaire par téléphone ;
- Les questionnaires remplis et sous enveloppe étaient à déposer dans une boîte aux lettres installée dans les différents CAS.

1.4. Analyse des résultats

L'enquête a été confiée à un institut indépendant, l'Observatoire Universitaire de l'Emploi (OUE) de l'Université de Genève, qui a pris en charge les aspects techniques de l'enquête et qui en a effectué l'analyse et la synthèse des résultats.

⁴ Le contenu de l'enquête est présenté dans l'annexe 1.

2. Constitution de l'échantillon

L'échantillon retenu pour réaliser l'enquête de satisfaction de la qualité des prestations des centres d'action sociale a été constitué à partir d'une extraction de la base de données de l'HG au 01.12.2008 comportant 7.635 personnes. Ce nombre constitue un instantané de la population des personnes aidées par l'HG au 1^{er} décembre 2008.

Pour alléger le processus d'enquête mené auprès des différents CAS et pour raccourcir le temps nécessaire à sa réalisation, il a été décidé de procéder à un tirage aléatoire de personnes au sein de cette population des 7.635 personnes.

2.1. Tirage aléatoire

Si l'objectif réel était de récolter au moins 500 à 600 questionnaires valides pour les besoins de l'analyse, le tirage aléatoire a été réalisé sur une base de 1.574 personnes (soit 20% de la population initiale) pour compenser une éventuelle faiblesse des taux de réponse au sein des différents CAS.

Par ailleurs, pour assurer une représentativité des questionnaires sur l'ensemble des CAS, l'échantillonnage a été organisé pour que le nombre de personnes sélectionnées dans chaque CAS soit proportionnel (20%) à la taille relative du CAS. Une démarche similaire a été utilisée pour que la proportion de femmes et d'hommes dans l'échantillon soit représentative de la population. Les 1.574 personnes sélectionnées dans l'échantillon ont servi de base à l'HG pour la réalisation de l'enquête.

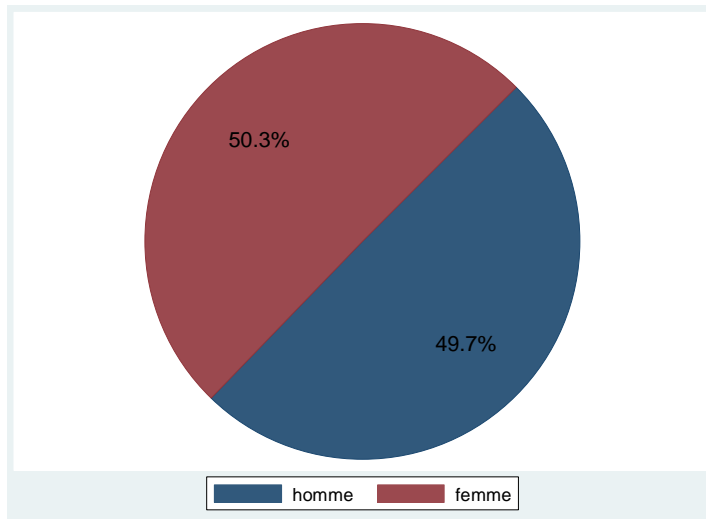
2.2. Echantillon effectif

Au terme de l'enquête réalisée dans les CAS, nous disposons finalement d'une base de données nettoyées reprenant un échantillon de 585 personnes interrogées en septembre 2009 et dont nous présentons les caractéristiques ci après. C'est cet échantillon qui nous a servi de base à l'analyse de l'évaluation de la satisfaction de la qualité des prestations des CAS présentée dans la partie 3.

Tableau 1 - Répartition de l'échantillon selon le CAS et le type de dossier

CAS	Type de dossier		Total
	Aide Sociale et Financière	Aide Sociale non Financière	
AVANCHETS	9	3	12
BERNEX	8	4	12
CAROUGE	31	2	33
CHAMPEL	12	7	19
CHATELAINE	40	5	45
EAUX-VIVES	44	5	49
GRAND-SACONNEX	13	1	14
GROTTE	42	5	47
JONCTION	26	11	37
LANCY	34	1	35
LIGNON	20	2	22
MEYRIN	19	3	22
ONEX	17	1	18
PAQUIS	33	11	44
PLAINPALAIS-ACACIAS	37	11	48
SAINT-JEAN	32	4	36
SERVETTE Petit-saconnex	25	8	33
TROIS CHÊNE	46	2	48
VERSOIX	10	1	11
Total	498	87	585

Figure 1 - Répartition selon le sexe

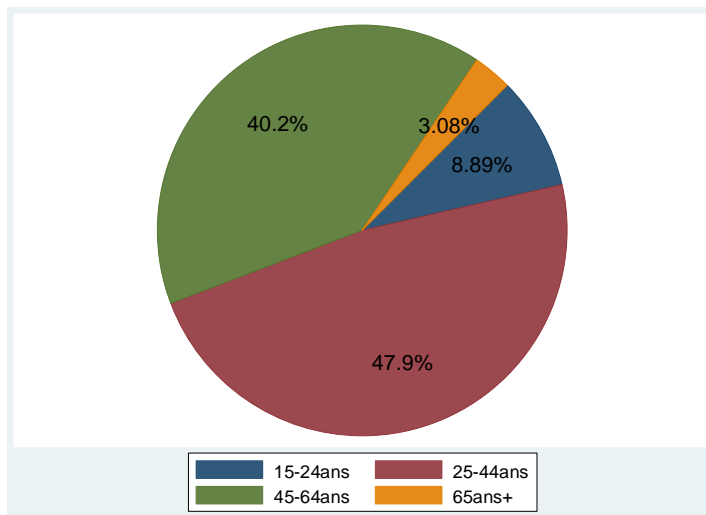


On observe une répartition équilibrée des hommes (50,3%) et des femmes (49,7%) dans l'échantillon des personnes qui ont participé à l'enquête de satisfaction.

Note: Cette répartition équilibrée des hommes et des femmes dans l'échantillon est représentative de la population

N=585

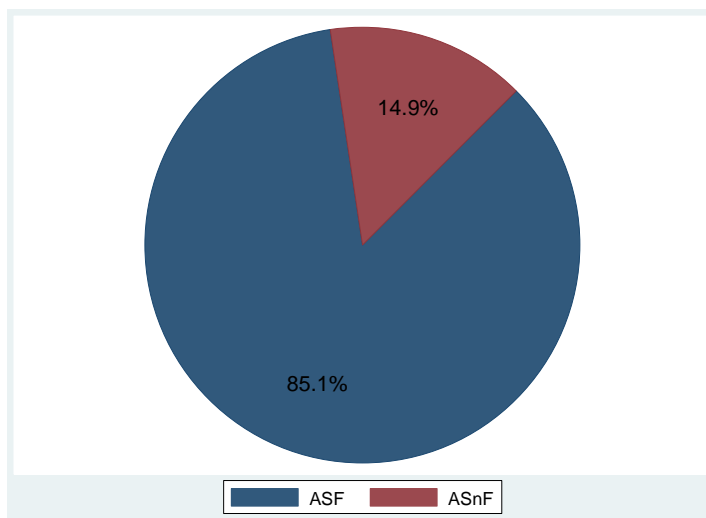
Figure 2 - Répartition selon l'âge



L'échantillon des personnes interrogées est surtout composé de personnes dont l'âge est compris entre 25 et 44 ans (47,9%) et entre 45 et 64 ans (40,2%)

N=585

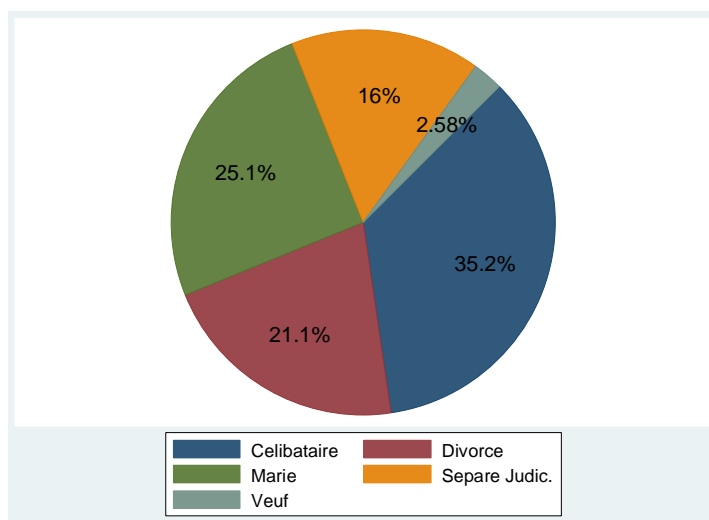
Figure 3 - Répartition selon le type de dossier



L'échantillon des personnes interrogées est majoritairement composé de personnes qui perçoivent des aides financières (85,1%)

N=585

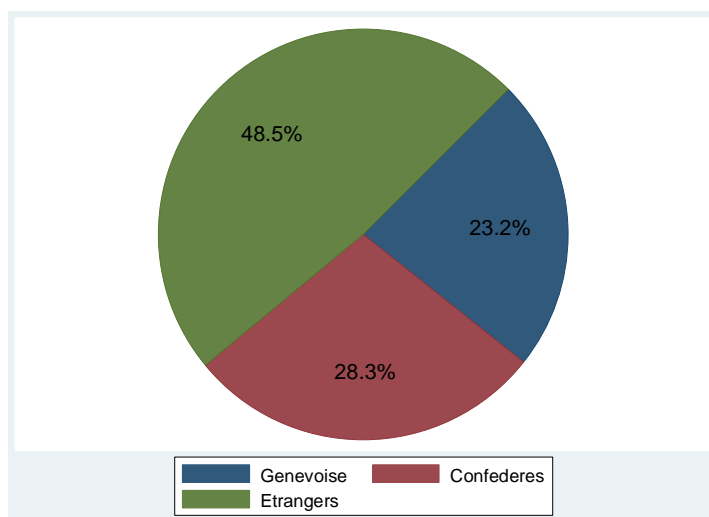
Figure 4 - Répartition selon l'état civil



Les personnes seules (sans conjoint), quelle qu'en soit la raison, représentent près de 75% de l'échantillon interrogé.

N=585

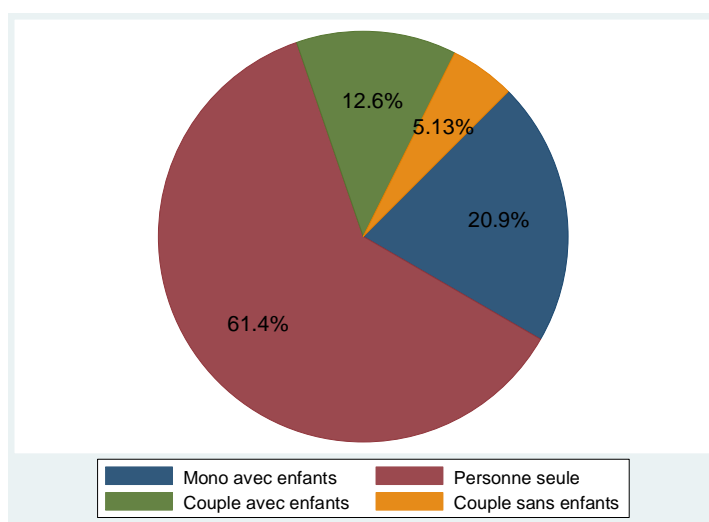
Figure 5 - Répartition selon l'origine



Dans l'échantillon retenu, près de 50% des personnes interrogées sont des étrangers.

N=585

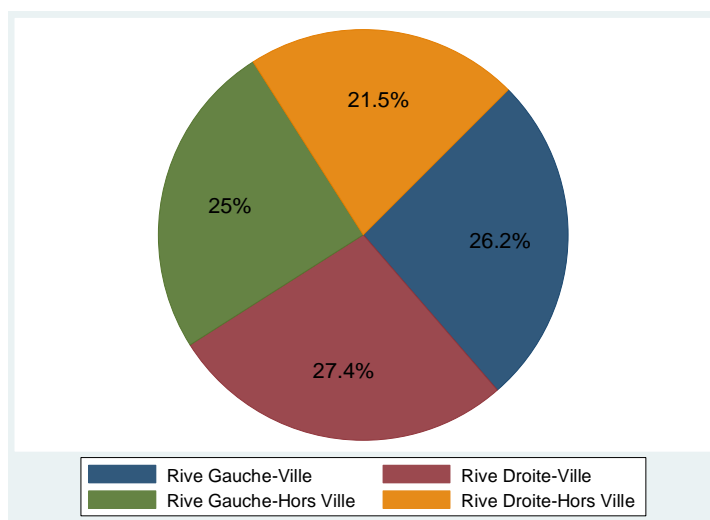
Figure 6 - Répartition selon la situation familiale



Près de 21% des personnes interrogées sont des familles monoparentales avec enfant(s).

N=585

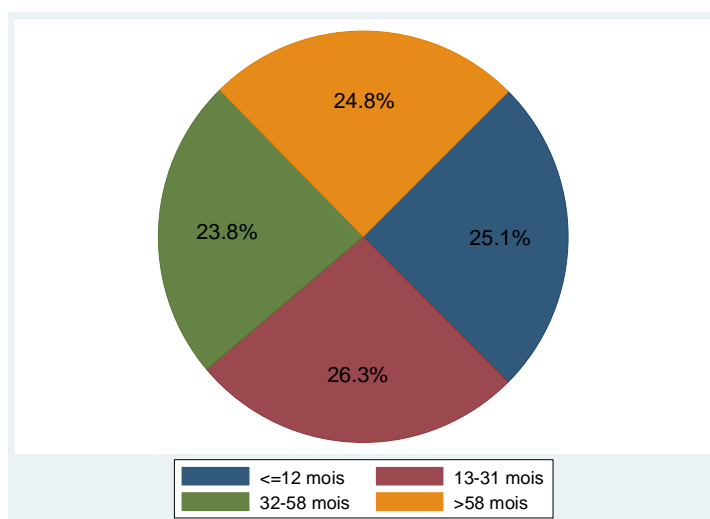
Figure 7 - Répartition selon la région



On observe une répartition équilibrée des personnes interrogées entre les différentes régions de localisation des CAS.

N=585

Figure 8 - Répartition selon la durée de l'aide



Près de 50% des personnes interrogées ont une durée d'aide qui ne dépasse pas 31 mois, le reste dépasse 31 mois.

Note : Cette répartition équilibrée provient de la construction des classes de durée d'aide basée sur le p25, p50 (médiane) et p75 des durées individuelles.

N=495

Figure 9 - Répartition selon les difficultés rencontrées

Quelles sont les difficultés qui vous ont amené/e à vous rendre dans un Centre d'Action Sociale ? (Q18)

1	59,1%	Difficultés financières (endettement, bas salaires...)
2	53,4%	Problèmes d'emploi/chômage
3	19,4%	Difficultés administratives
4	28,9%	Problème de logement
5	45,0%	Problème de santé
6	16,3%	Autres difficultés (préciser)

Note : La somme des pourcentages dépasse 100% car plusieurs réponses étaient possibles simultanément

Les personnes ont surtout été dans les CAS en raison notamment de difficultés financières, de problèmes de chômage et de santé.

N=584

3. Résultats

Le questionnaire comprend 17 questions réparties en 4 thématiques:

- I. **Appréciation générale de l'accueil à la réception des CAS** : [questions fermées 1 à 6] ;
- II. **Appréciation générale du suivi social par l'assistant social** : [questions fermées 7 à 12] ;
- III. **Pertinence et qualité des mesures d'insertion et des ateliers proposés en lien avec les difficultés du demandeur** : [questions fermées 13 à 16] ;
- IV. **Propositions d'amélioration de la qualité des prestations d'accueil et du suivi social** : [question ouverte 17] ;

Les résultats présentés ci-après sont calqués sur cette structure et comportent, pour chacune des questions posées, un premier graphique représentant le niveau de satisfaction général, un second représentant le niveau de satisfaction par grande région et enfin, un tableau de synthèse permettant de comparer les régions entre elles et, le cas échéant, les différentes prestations entre elles.

Tableau 2 - Recouvrement entre les grandes régions et les CAS

Grandes régions	CAS
Rive droite-Hors ville	AVANCHETS
	CHATELAINE
	GRAND-SACONNEX
	LIGNON
	MEYRIN
	VERSOIX
Rive gauche-Hors ville	BERNEX
	CAROUGE
	LANCY
	ONEX
	TROIS CHÊNE
Rive droite-Ville	GROTTE
	PAQUIS
	SAINT-JEAN
	SERVETTE Petit-saconnex
Rive gauche-Ville	CHAMPEL
	EAUX-VIVES
	JONCTION
	PLAINPALAIS-ACACIAS

Pour des raisons évidentes de confidentialité, nous sommes, dans l'analyse des résultats, descendus uniquement au niveau de la grande région plutôt qu'à celui du CAS. En effet, en raison de la taille de certains d'entre eux, fournir une évaluation au niveau du CAS reviendrait directement à identifier les personnes. Le recouvrement entre les différents CAS et les grandes régions est présenté ci-dessus.

Par ailleurs et dans un souci de comparaison, la structure des résultats est rendue systématique d'une question à l'autre. Cette systématisation permet en effet de faire des comparaisons directes

entre les niveaux de satisfaction associés aux différentes activités réalisées par l'HG. En particulier, il est possible de comparer directement l'appréciation générale de l'accueil à la réception des CAS (Q1), du suivi social (Q7), des mesures d'insertion (Q13) et des ateliers (Q15). Dans un autre registre, il est également possible de mettre en perspective l'évaluation de « la courtoisie, considération et respect » à l'accueil (Q2) et dans le suivi social (Q8). Ces comparaisons directes sont mises en évidence, en grisé, dans les différents tableaux qui suivent.

Pour terminer et à la fin de chaque thématique se trouve une brève analyse économétrique permettant d'émettre un certain nombre de recommandations afin d'améliorer la satisfaction générale des clients par rapport à l'accueil à la réception des centres d'aide sociale et au suivi par l'assistant social. Ces recommandations constituent des pistes d'amélioration potentielles de la qualité des services fournis par les CAS.

Une dernière question complémentaire (18) dans le questionnaire d'enquête permet d'identifier les difficultés qui ont amené le demandeur à se rendre dans un CAS et ainsi compléter le profil des personnes interrogées (sexe, âge, type de dossier, état civil, origine, situation familiale et région) réalisé dans la partie 2.

Au total, quelques 600 personnes ont participé à l'enquête. Les résultats de leur évaluation sont présentés ci-après. Les lignes de force de cette évaluation et les commentaires qu'ils appellent seront finalement présentés dans la conclusion.

3.1. L'accueil à la réception des Centres d'Action Sociale

Les réponses apportées aux six premières questions du formulaire d'enquête permettent d'avoir idée précise sur la satisfaction des usagers par rapport à l'accueil à la réception des CAS. Dans les tendances que nous mettons en évidence ci-après, le taux de satisfaction représente la part des usagers qui, en regard de chaque question, ont renseigné le degré de satisfaction le plus élevé.

3.1.1. Principales tendances

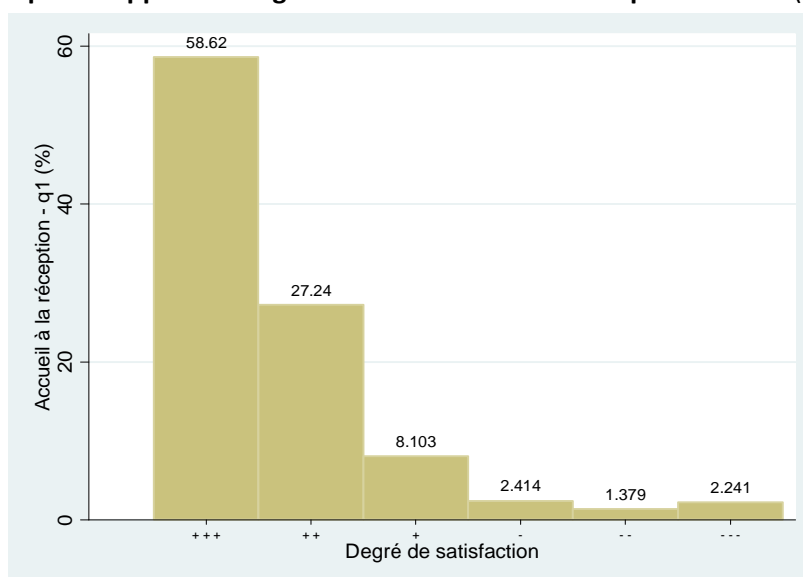
De manière synthétique, près de 59% des usagers, soit 6 usagers sur 10, sont très satisfaits (+++) de la qualité de l'accueil à la réception des CAS (Graphique 1). Ce taux de satisfaction est légèrement plus élevé sur la Rive-Gauche que sur la Rive-Droite (Graphique 2).

Le choix de ne retenir que les usagers très satisfaits (+++) comme norme de satisfaction revient à imposer des exigences importantes sur la qualité des prestations proposées par l'HG. C'est l'optique que nous avons retenue dans ce rapport. Un moyen d'assouplir cette norme serait de considérer l'ensemble des usagers qui déclarent un degré de satisfaction supérieur ou égal à (+).

Le pourcentage d'usagers qui sont très satisfaits de la qualité de l'accueil est comparable à celui qu'on observe dans le cadre du suivi social (57%) mais largement supérieur aux pourcentages observés pour les mesures d'insertion (45%) et les ateliers (47%) (Tableau 3).

Question 1 : Quelle est votre appréciation générale de l'accueil à la réception du Centre d'Action Sociale ?
(L'accueil à la réception du CAS)

Graphique 1 - Appréciation générale de l'accueil à la réception du CAS (N=580)



Graphique 2 - Appréciation générale de l'accueil à la réception du CAS par GR (N=580)

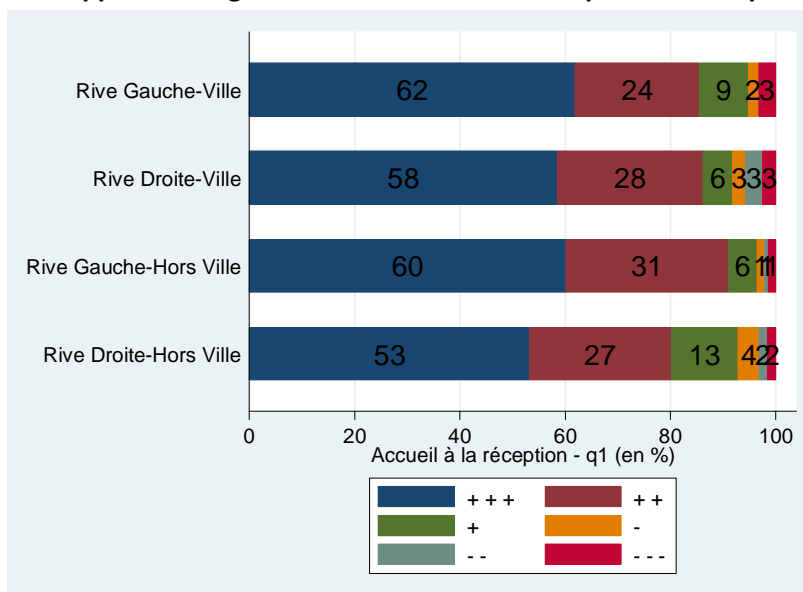


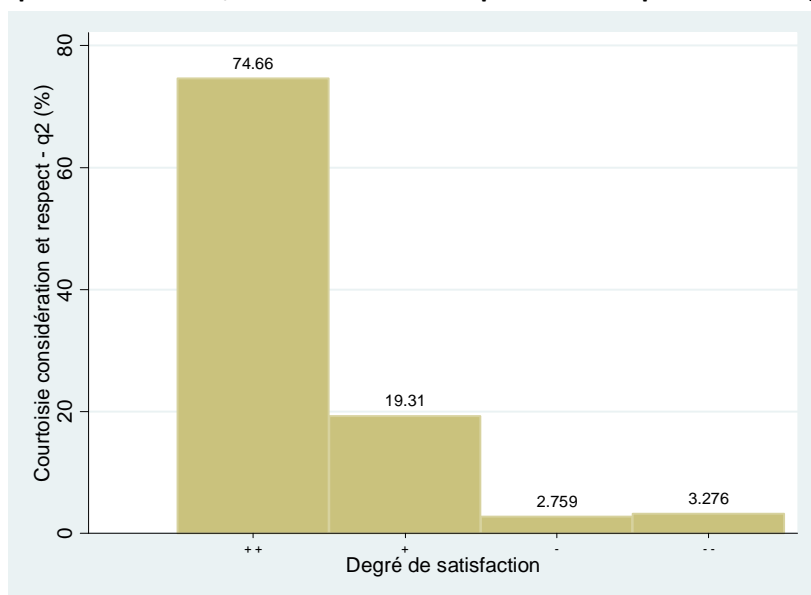
Tableau 3 - Appréciation générale de l'accueil à la réception du CAS - synthèse

Taux de satisfaction (+++) 58,62%	
>=59%	< 59%
✓ Rive Gauche – Ville	✓ Suivi par l'AS (Q7)
✓ Rive Gauche – Hors Ville	✓ Mesure d'insertion (Q14)
	✓ Ateliers (Q16)
	✓ Rive Droite – Ville
	✓ Rive Droite – Hors Ville

Note : L'appréciation générale de l'accueil à la réception des CAS est indépendante du type de dossier : avec ou sans aide financière. Les taux de satisfaction sont similaires dans les deux cas. Un exemple de lecture de ce tableau et des suivants est présenté dans l'annexe 2.

Question 2 : A la réception du Centre d'Action Sociale, vous sentez-vous accueilli/e avec courtoisie, considération et respect ?
(L'accueil à la réception du CAS)

Graphique 3 - Courtoisie, considération et respect à la réception du CAS (N=581)



Graphique 4 - Courtoisie, considération et respect à la réception du CAS par GR (N=581)

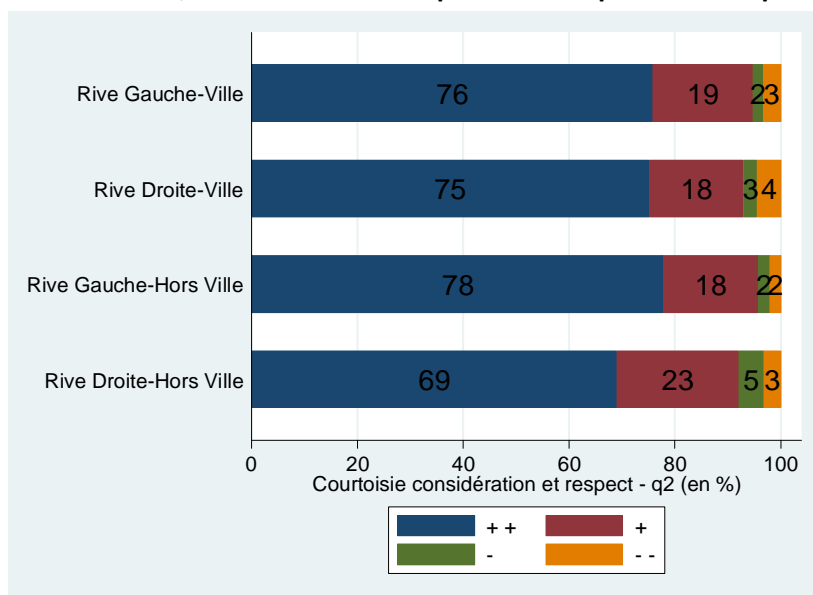
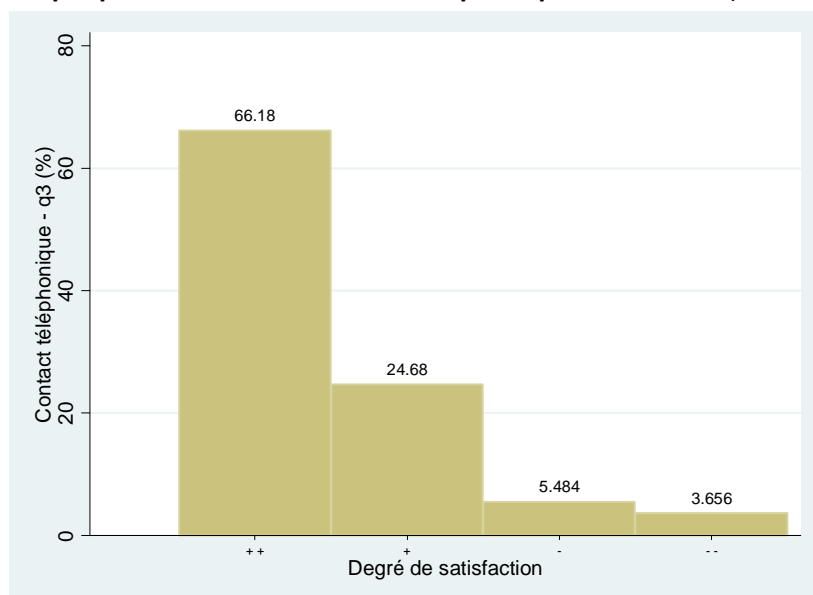


Tableau 4 - Courtoisie, considération et respect à la réception du CAS - synthèse

Taux de satisfaction (+++) 74,66%	
>= 75%	< 75%
✓ Suivi par l'AS (Q8)	✓ Rive Droite – Hors Ville
✓ Rive Gauche – Ville	
✓ Rive Gauche – Hors Ville	
✓ Rive Droite – Ville	

Question 3 : Lorsque vous téléphonez au Centre d'Action Sociale, êtes-vous satisfait/e de la manière dont les secrétaires-réceptionnistes vous répondent ?
(L'accueil à la réception du CAS)

Graphique 5 - Qualité du contact téléphonique avec le CAS (N=547)



Note : Les pourcentages sont calculés sur le sous-ensemble des usagers qui téléphonent aux CAS. 6,2% des usagers de l'échantillon ont déclaré ne pas téléphoner aux CAS

Graphique 6 - Qualité du contact téléphonique avec le CAS par GR (N=547)

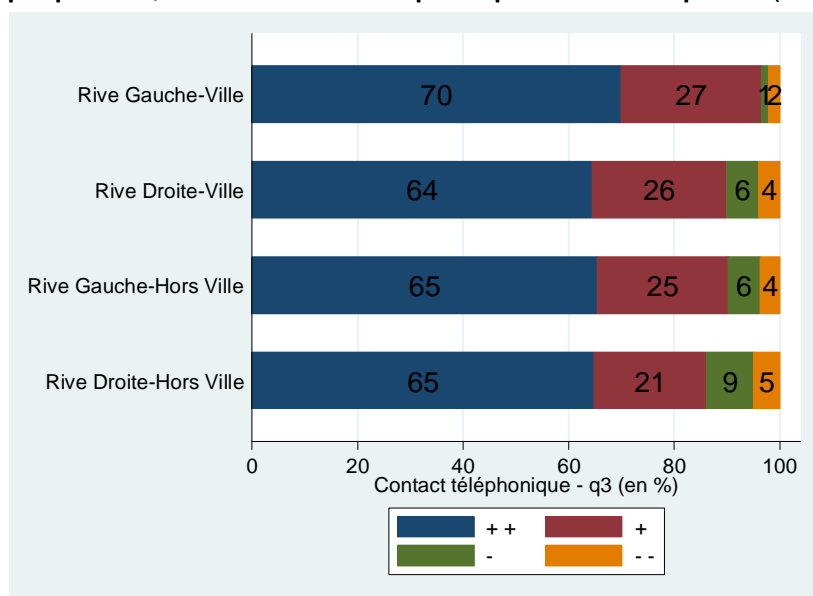
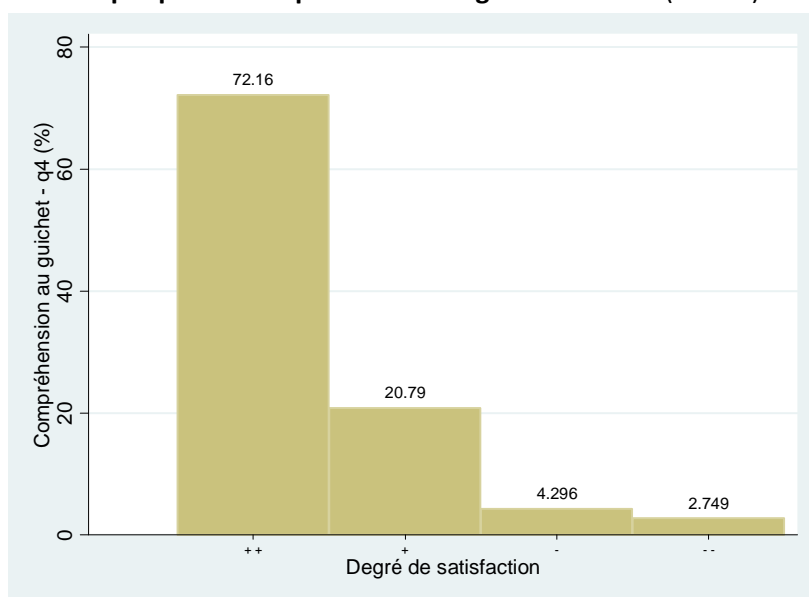


Tableau 5 - Qualité du contact téléphonique avec le CAS – synthèse

Taux de satisfaction (++) 66,18%	
>= 66%	< 66%
✓ Rive Gauche – Ville	✓ Rive Droite – Ville
	✓ Rive Gauche – Hors Ville
	✓ Rive Droite – Hors Ville

Question 4 : Au guichet, avez-vous l'impression d'être compris/e ?
(L'accueil à la réception du CAS)

Graphique 7 - Compréhension au guichet du CAS (N=582)



Graphique 8 - Compréhension au guichet du CAS par GR (N=582)

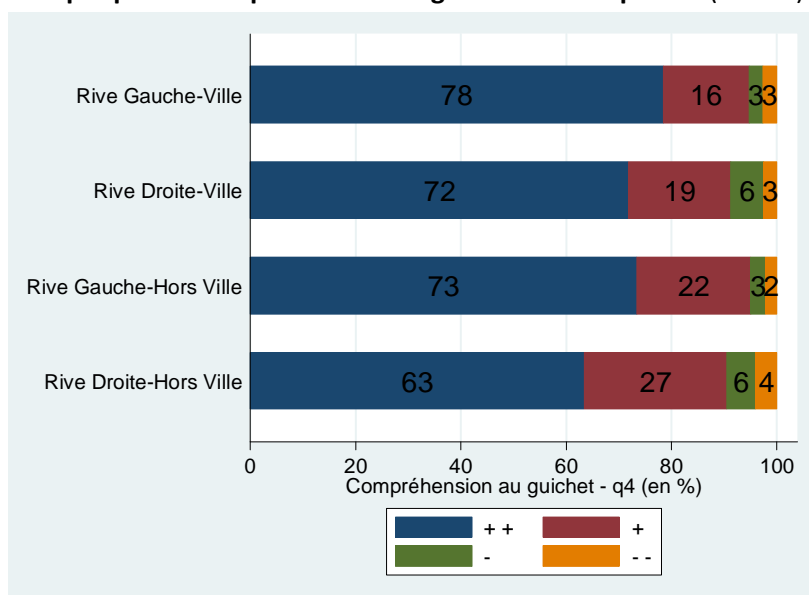


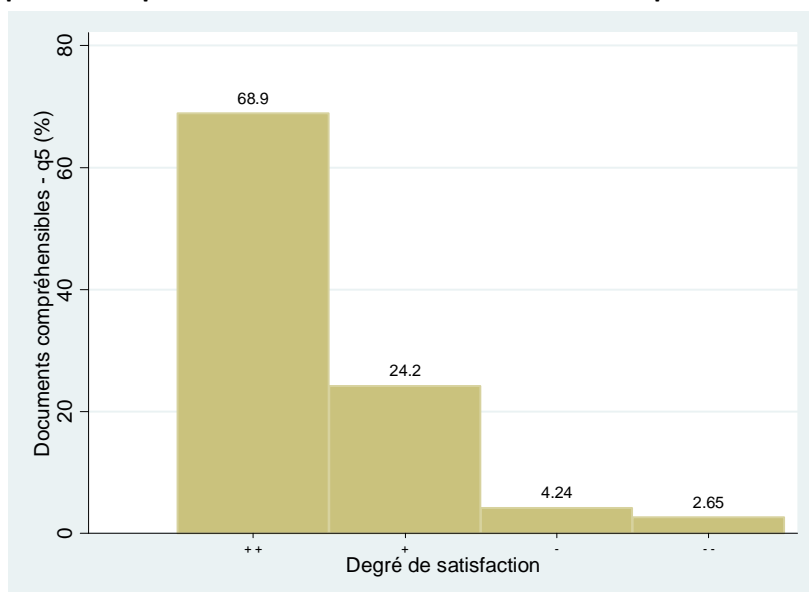
Tableau 6 - Compréhension au guichet du CAS – synthèse

Taux de satisfaction (++) 72,16%	
>= 72%	< 72%
✓ Rive Gauche – Ville	✓ Rive Droite – Hors Ville
✓ Rive Gauche – Hors Ville	
✓ Rive Droite – Ville	

Question 5 : Les documents qui vous sont remis par la réception sont-ils compréhensibles ?

(L'accueil à la réception du CAS)

Graphique 9 - Compréhension des documents remis à la réception du CAS (N=566)



Graphique 10 - Compréhension des documents remis à la réception du CAS par GR (N=566)

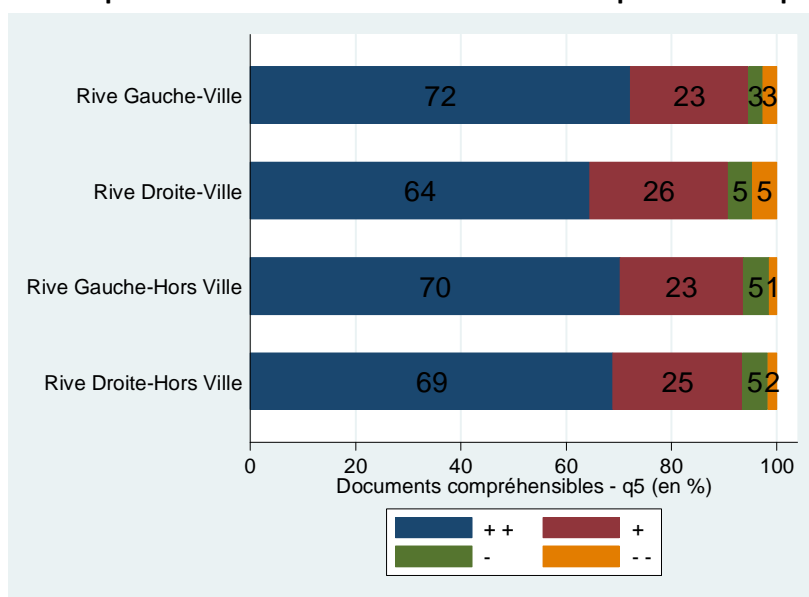
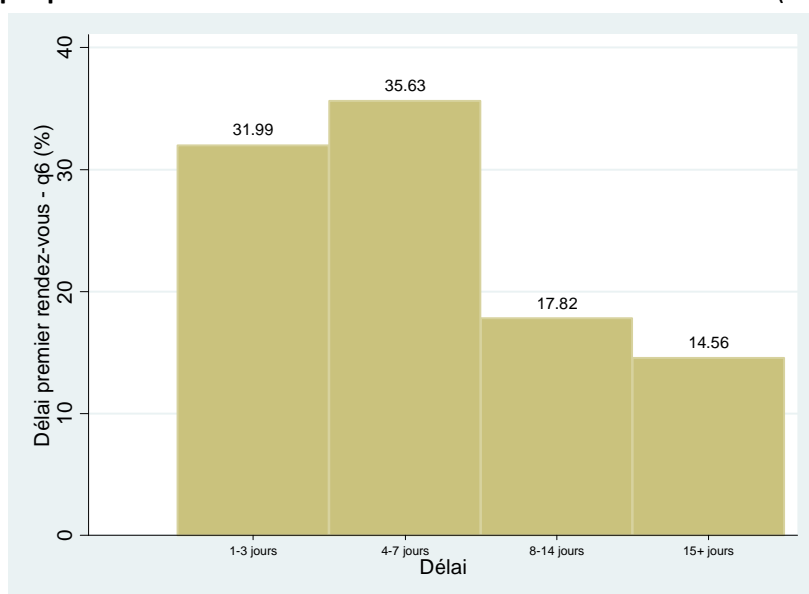


Tableau 7 - Compréhension des documents remis à la réception du CAS – synthèse

Taux de satisfaction (++) 68,9%	
>= 69%	< 69%
✓ Rive Gauche – Ville	✓ Rive Droite – Ville
✓ Rive Gauche – Hors Ville	
✓ Rive Droite – Hors Ville	

Question 6 : Le/a secrétaire-réceptionniste, vous a fixé votre 1er rendez-vous avec un assistant social dans un délai de :
(L'accueil à la réception du CAS)

Graphique 11 - Délai avant le 1^{er} rendez-vous avec l'assistant social (N=522)



Graphique 12 - Délai avant le 1^{er} rendez-vous avec l'assistant social par GR (N=522)

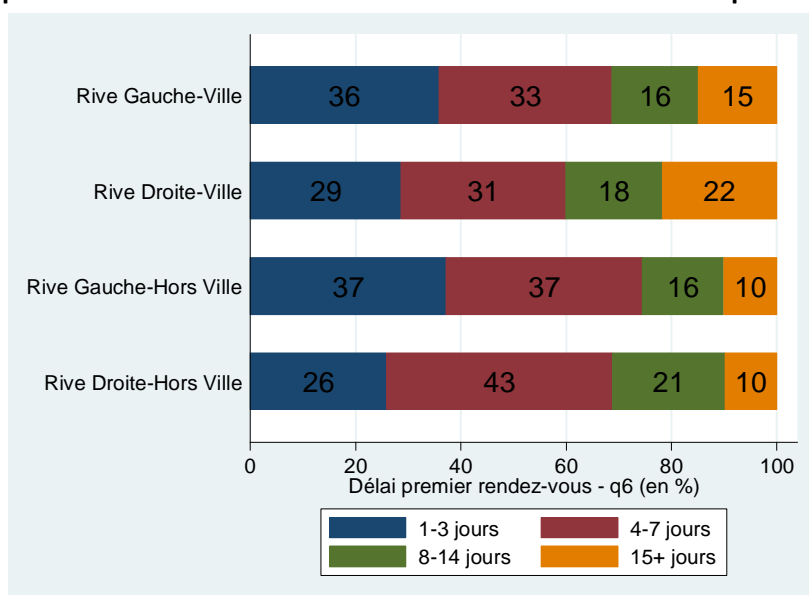


Tableau 8 - Délai avant le 1^{er} rendez-vous avec l'assistant social – synthèse

		Taux pour 1-3 jours (++) 31,99%	
		>= 32%	< 32%
Taux pour 1-7 jours 67,62%	>= 68%	✓ Rive Gauche – Ville ✓ Rive Gauche – Hors Ville	✓ Rive Droite – Hors Ville
	< 68%		✓ Rive Droite – Ville

3.1.2. Stratégie d'amélioration de l'accueil à la réception des CAS

Les données obtenues par enquête à la réception des CAS permettent de mesurer, d'une part, un indice de satisfaction général des clients par rapport à l'accueil à la réception des CAS (Q1) et, d'autre part, des indices de satisfaction spécifiques par rapport à un certain nombre d'actions ou de comportements particuliers (courtoisie, réponse au téléphone, ...) identifiés dans les questions 2 à 6.

La question qui se pose à ce stade est de savoir si l'indice de satisfaction général (Q1) est corrélé avec les différents indices de satisfaction spécifiques (Q2-Q6), si cette corrélation est significative et si elle est positive ou négative. Plus concrètement, la question revient à se demander si les usagers qui ont, par exemple, répondu avoir été accueilli/e avec courtoisie, considération et respect (Q2) font état d'une meilleure appréciation générale de l'accueil à la réception du CAS (Q1) que les autres usagers.

En répondant à cette question, on tente concrètement d'identifier les actions ou comportements particuliers (Q2 à Q6) qu'il faudrait améliorer pour augmenter la qualité générale de l'accueil dans les CAS. Cette manière d'aborder les choses revient à proposer à l'HG des stratégies pour améliorer globalement la qualité des prestations au niveau de l'accueil dans les CAS.

En termes économétriques, la question consiste à régresser la variable à expliquer (Q1) sur l'ensemble de variables explicatives (Q2 à Q6) tout en contrôlant les caractéristiques individuelles (région, sexe, état civil, ...).

Sans entrer dans les détails de l'analyse, le tableau 9 reprend les résultats qui ont été obtenus à partir d'une modélisation de type Probit où l'appréciation générale de l'accueil à la réception des CAS (Q1) est la variable à expliquer. Cette variable est binaire et prend la valeur 0 lorsque les usagers renseignent une appréciation négative (-/--/---) et prend la valeur 1 lorsque les usagers renseignent une valeur positive (+/+/+++). Les variables explicatives sont les variables binaires Q2-Q6 et les variables de contrôle que sont la région, le sexe, l'état civil, la situation familiale, l'âge, l'origine et le type de dossier.

Dans le tableau 9, la valeur du coefficient en regard de chaque variable renseigne sur le sens de la relation entre cette variable et la variable Q1 et les astérisques associés renseignent sur le degré de significativité de cette relation. Par exemple, la valeur 2.1670*** signifie qu'il y a une relation positive et « significative » entre la courtoisie, la considération et le respect à l'accueil (Q2) et l'appréciation générale de l'accueil (Q1). L'amélioration de la courtoisie, de la considération et du respect à l'accueil permettrait vraisemblablement d'améliorer le score obtenu au niveau de l'appréciation général. En revanche, la valeur -0.0473 n'étant pas significative, il n'est pas possible de conclure à une relation négative entre la qualité des documents remis à la réception et l'appréciation générale de l'accueil à la réception du CAS.

Tableau 9 - Qualité de l'accueil à la réception des CAS

Modèle probit - Appréciation générale de l'accueil	
Question 2: A la réception du CAS, vous sentez-vous accueilli/e avec courtoisie, considération et respect ?	2.1670***
	(0.4380)
Question 3: Lorsque vous téléphonez au CAS, êtes-vous satisfait/e de la manière dont les secrétaires-réceptionnistes vous répondent ?	1.2883**
	(0.4432)
Question 4: Au guichet, avez-vous l'impression d'être compris/e ?	1.3990**
	(0.4725)
Question 5: Les documents qui vous sont remis pour la réception sont-ils compréhensibles ?	-0.0473
	(0.4944)
Question 6: Le/a secrétaire-réceptionniste vous a fixé votre 1er rendez-vous avec un assistant social dans un délai de:	0.1792
	(0.3411)
Région	0.2272
	(0.1672)
Sexe	-0.0641
	(0.3683)
Etat Civil	0.4691*
	(0.2155)
Situation familiale	-0.0927
	(0.2394)
Age	-0.021
	(0.0140)
Origine	-0.0911
	(0.2039)
Type de dossier	0.3001
	(0.4572)
Constante	-1.9330*
	(0.9102)

Pour améliorer l'appréciation générale de l'accueil à la réception des CAS (Q1), il faudrait que les usagers de l'Hospice général :

- ✓ Se sentent accueilli dans les CAS avec plus de courtoisie, considération et respect (Q2) ;
- ✓ Soient plus satisfaits de la manière dont les secrétaires-réceptionnistes répondent lors d'un contact téléphonique (Q3) ;
- ✓ Aient l'impression d'être mieux compris au guichet (Q4).

C'est donc au niveau de ces trois thématiques spécifiques que les efforts devraient être menés pour améliorer l'appréciation générale de l'accueil à la réception des CAS. Les efforts à réaliser pourraient s'appuyer sur les propositions émises à la question 17 par les usagers des CAS.

En revanche, la qualité des documents qui sont remis au guichet (Q5) et le délai avant le premier rendez-vous (Q6) ne semblent pas influencer, de manière significative, l'appréciation générale de l'accueil à la réception du CAS.

3.2. Le suivi social par l'assistant social

Tout comme dans la partie précédente, les réponses apportées aux questions 7 à 12 permettent d'avoir idée précise sur la satisfaction des usagers par rapport au suivi social par l'assistant social. Dans les tendances que nous mettons en évidence ci-après, le taux de satisfaction représente la part des usagers qui, en regard de chaque question, ont renseigné le degré de satisfaction le plus élevé.

3.2.1. Principales tendances

De manière synthétique, près de 57% des usagers sont très satisfaits (+++) de la qualité du suivi social réalisé par l'assistant social. (Graphique 13). A l'instar des tendances observées pour l'accueil à la réception des CAS, ce taux de satisfaction est légèrement plus élevé sur la Rive-Gauche que sur la Rive-Droite (Graphique 14).

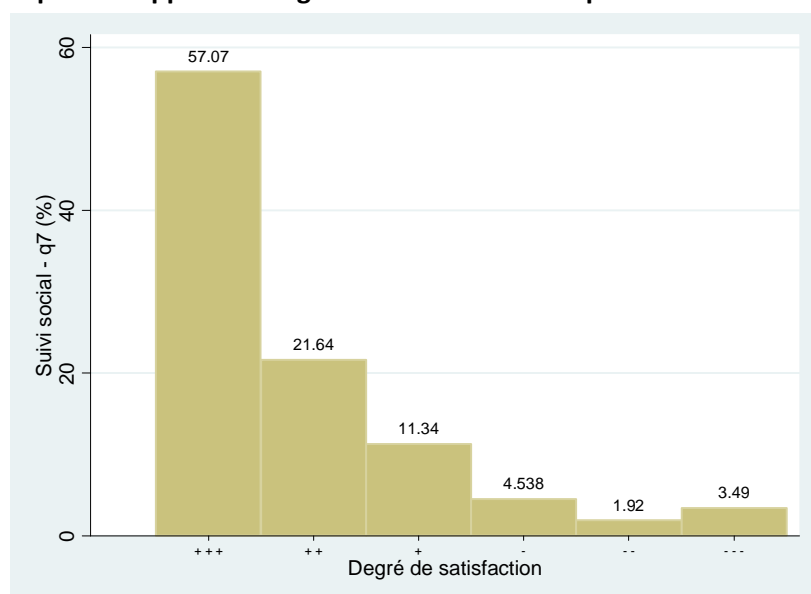
Tout comme dans la partie précédente, le choix de ne retenir que les usagers très satisfaits (+++) comme norme de satisfaction revient à imposer des exigences importantes sur la qualité des prestations de suivi social proposées par l'HG.

Le pourcentage d'usagers qui sont globalement satisfaits de la qualité de l'accueil est comparable à celui qu'on observe dans le cadre du suivi social (57%) mais largement supérieur aux pourcentages observés pour les mesures d'insertion (45%) et les ateliers (47%) (Tableau 3).

Question 7 : Quelle est votre appréciation générale de votre suivi social par l'assistant social ?

(Suivi social par l'assistant social)

Graphique 13 - Appréciation générale du suivi social par l'assistant social (N=573)



Graphique 14 - Appréciation générale du suivi social par l'assistant social par GR (N=573)

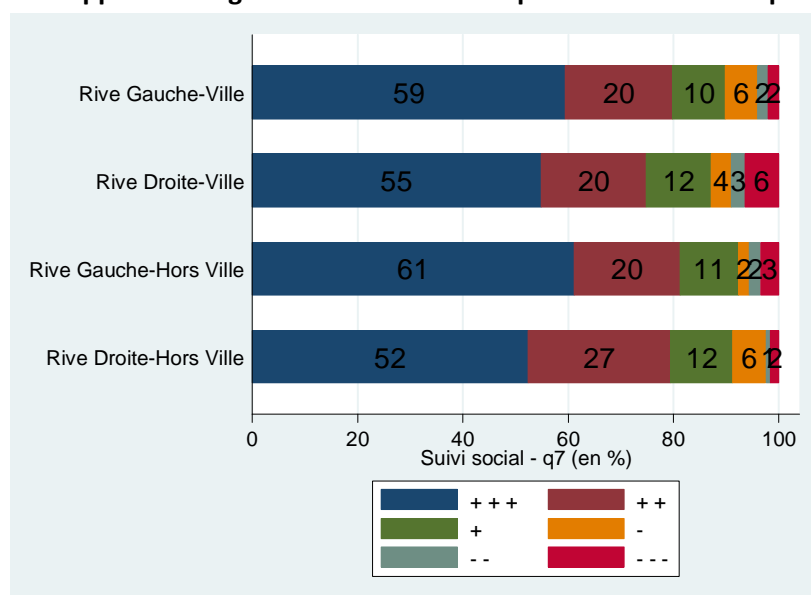
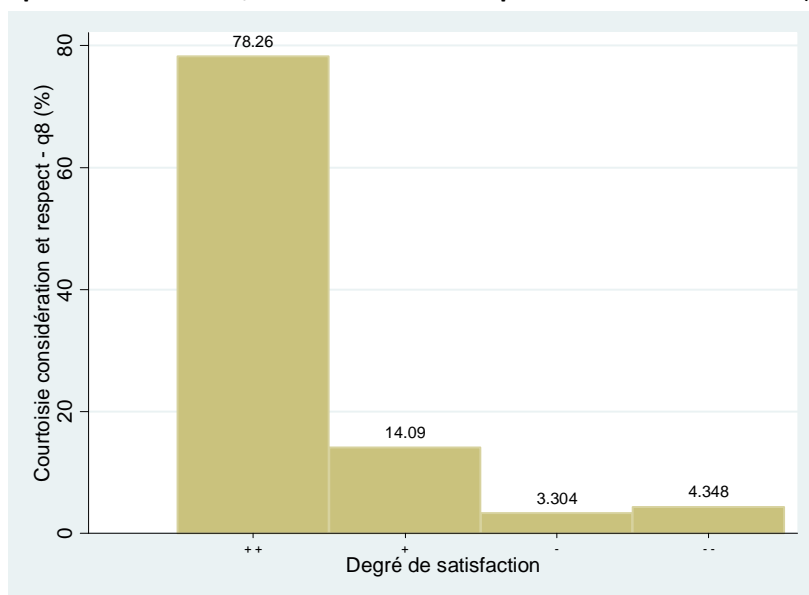


Tableau 10 - Appréciation générale du suivi social par l'assistant social – synthèse

Taux de satisfaction (+++) 57,07%	
>= 57%	< 57%
✓ Accueil réception (Q1)	✓ Mesure d'insertion (Q14)
✓ Ateliers (Q16)	✓ Rive Droite – Hors Ville
✓ Rive Gauche – Hors Ville	✓ Rive Droite – Ville
✓ Rive Gauche – Ville	

Question 8 : Lors de vos rendez-vous avec l'assistant social, vous sentez-vous accueilli/e avec courtoisie, considération et respect ?
(Suivi social par l'assistant social)

Graphique 15 - Courtoisie, considération et respect de l'assistant social (N=575)



Graphique 16 - Courtoisie, considération et respect de l'assistant social par GR (N=575)

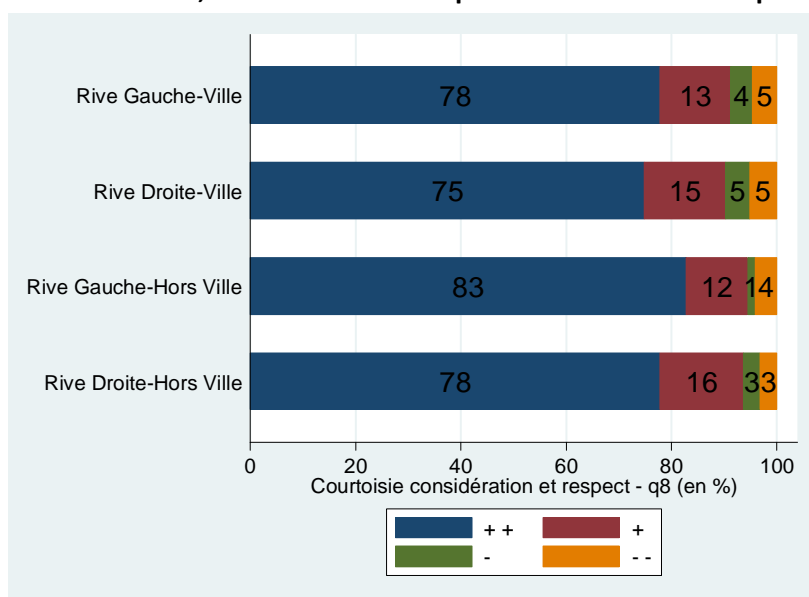
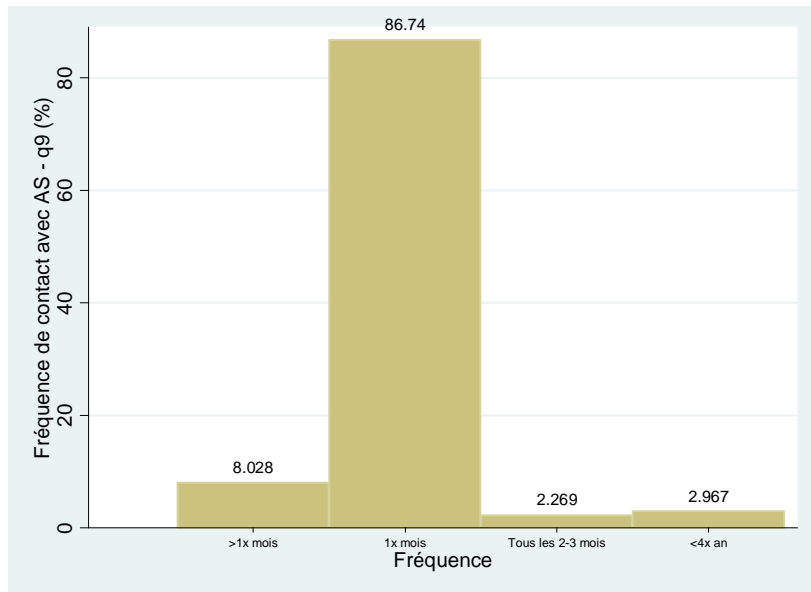


Tableau 11 - Courtoisie, considération et respect de l'assistant social – synthèse

Taux moyen de satisfaction (++) 78,26%	
>= 78%	< 78%
✓ Rive Gauche – Hors Ville	✓ Accueil réception (Q2)
✓ Rive Droite – Hors Ville	✓ Rive Droite – Ville
✓ Rive Gauche – Ville	

Question 9 : A quelle fréquence voyez-vous l'assistant social ?
(Suivi social par l'assistant social)

Graphique 17 - Fréquence de rencontre avec l'assistant social (N=573)



Graphique 18 - Fréquence de rencontre avec l'assistant social par GR (N=573)

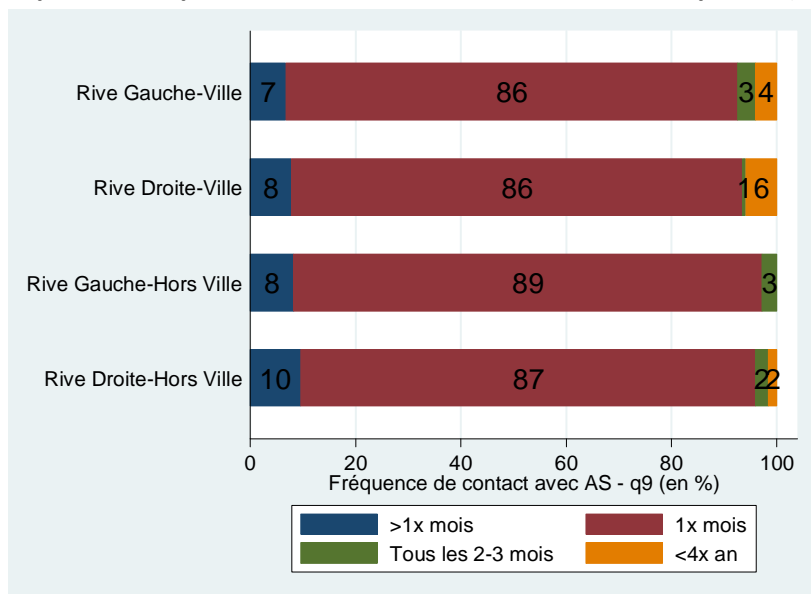
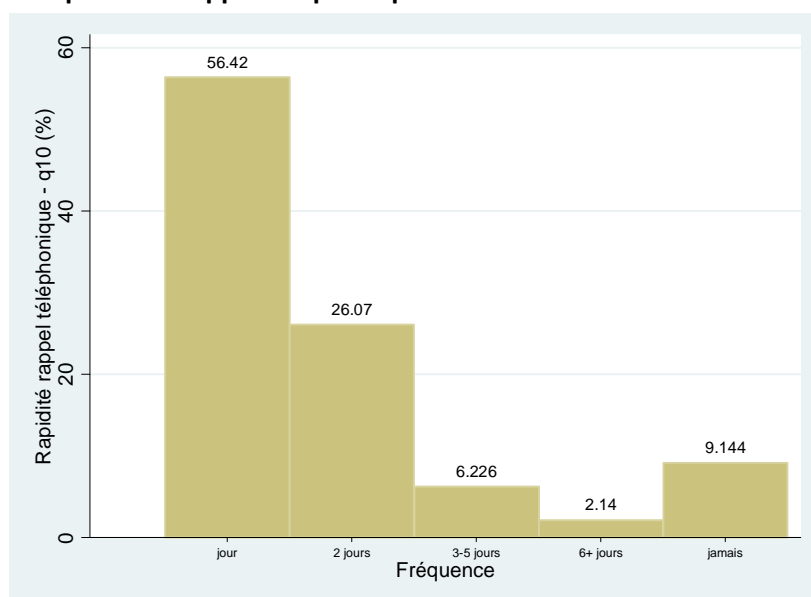


Tableau 12 - Fréquence de rencontre avec l'assistant social – synthèse

		Taux pour au moins 1x/mois 94,76%	
		>= 95%	< 95%
Taux pour au moins 1x tous les 2-3 mois 97,02%	>= 97%	✓ Rive Gauche – Hors Ville ✓ Rive Droite – Hors Ville	
	< 97%		✓ Rive Gauche – Ville ✓ Rive Droite – Ville

Question 10 : Lorsque vous téléphonez à l'assistant social et qu'il/elle n'est pas atteignable, il/elle (ou les secrétaires-réceptionnistes) vous rappellent :
(Suivi social par l'assistant social)

Graphique 19 - Rapidité du rappel téléphonique en cas d'absence de l'assistant social (N=514)



Note : Les pourcentages sont calculés sur le sous ensemble des personnes qui téléphonent à l'AS. 9,8% des personnes de l'échantillon ont déclaré ne jamais appeler l'AS (modalité 6).

Graphique 20 - Rapidité du rappel téléphonique par GR (N=514)

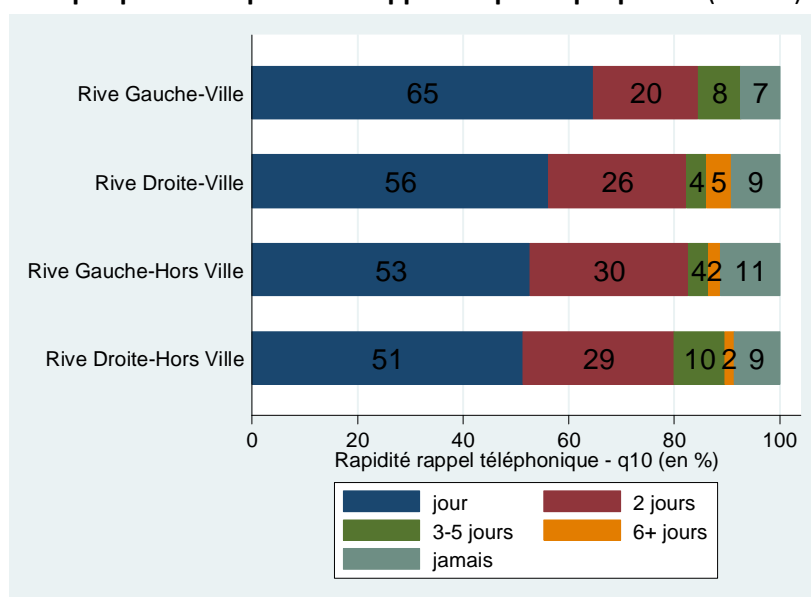
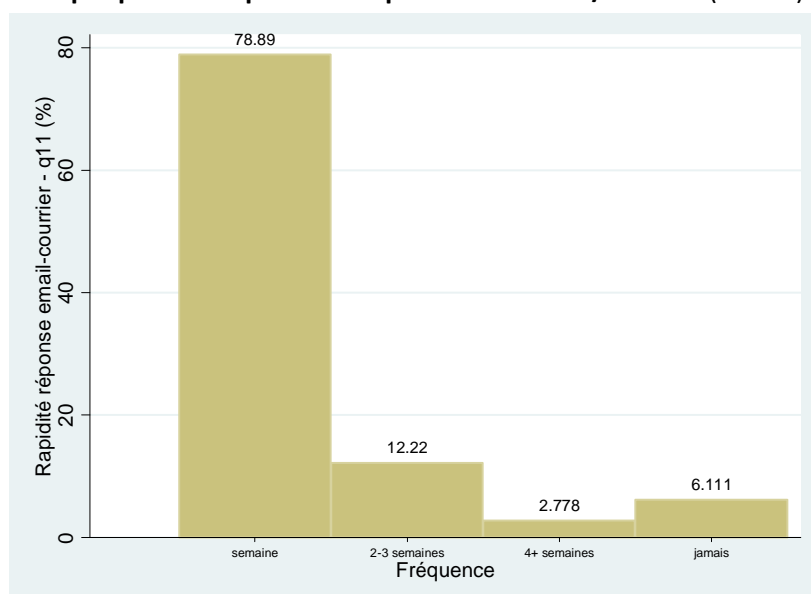


Tableau 13 - Rapidité du rappel téléphonique – synthèse

		Taux pour le jour même 56,42%	
		>= 56%	< 56%
Taux pour 3-5 jours maximum 88,71%	>= 89%	✓ Rive Gauche – Ville	✓ Rive Droite – Hors Ville
	< 89%	✓ Rive Droite – Ville	✓ Rive Gauche – Hors Ville

Question 11 : Lorsque vous envoyez un message électronique ou un courrier à l'assistant social, vous recevez une réponse :
(Suivi social par l'assistant social)

Graphique 21 - Rapidité de réponse à un email/courrier (N=180)



Note : Les pourcentages sont calculés sur le sous-ensemble des personnes qui envoient un email ou un courrier à l'AS. 66,5% des personnes de l'échantillon ont déclaré ne jamais envoyer d'email ou de courrier à l'assistant social (modalité 5).

Graphique 22 - Rapidité de réponse à un email/courrier par GR (N=180)

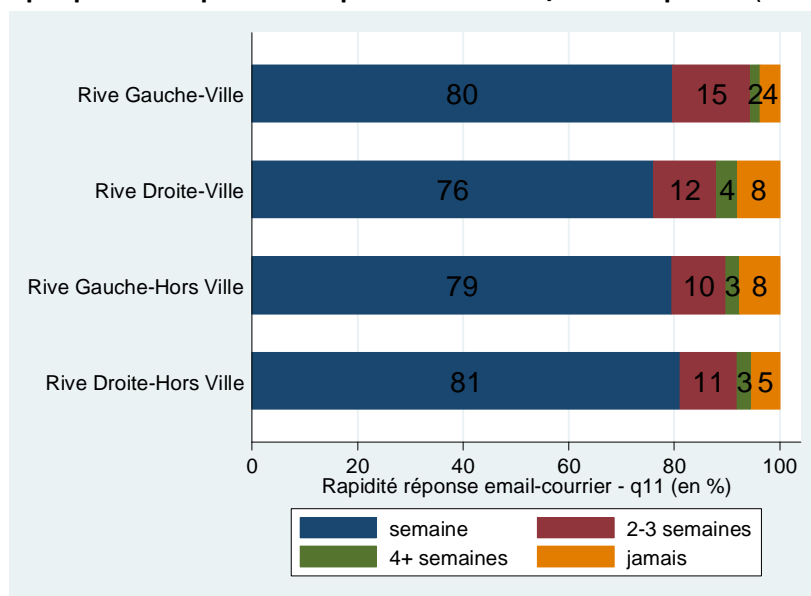
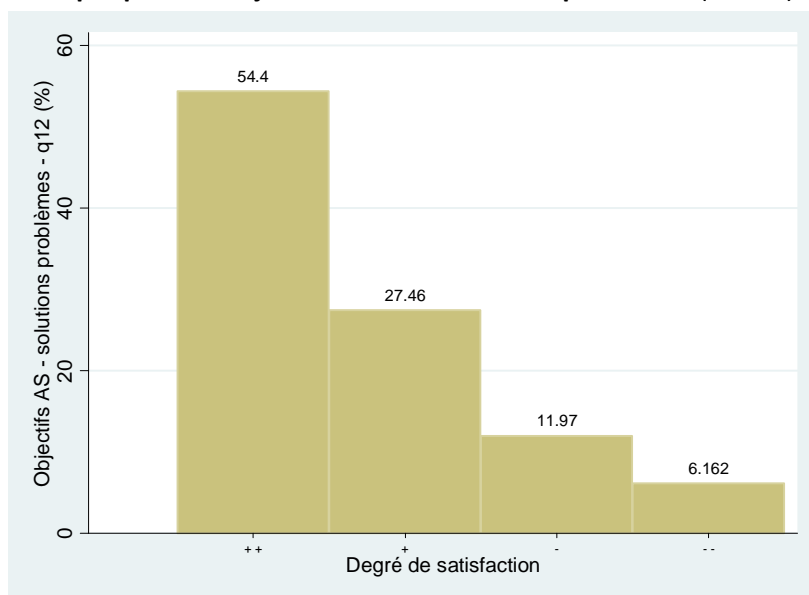


Tableau 14 - Rapidité réponse email/courrier – synthèse

		Taux dans la semaine 78,89%	
		>= 79%	< 79%
Taux dans les 2-3 semaines maximum 91,1%	>= 91%	✓	Rive Gauche – Ville
	>= 91%	✓	Rive Droite – Hors ville
	< 91%	✓	Rive Gauche – Hors Ville
			✓ Rive Droite – Ville

Question 12 : Pour vous, les objectifs fixés avec l'assistant social vous aident à trouver des solutions à vos problèmes ?
(Suivi social par l'assistant social)

Graphique 23 - Objectifs AS – solutions aux problèmes (N=568)



Graphique 24 - Objectifs AS – solutions aux problèmes par GR (N=568)

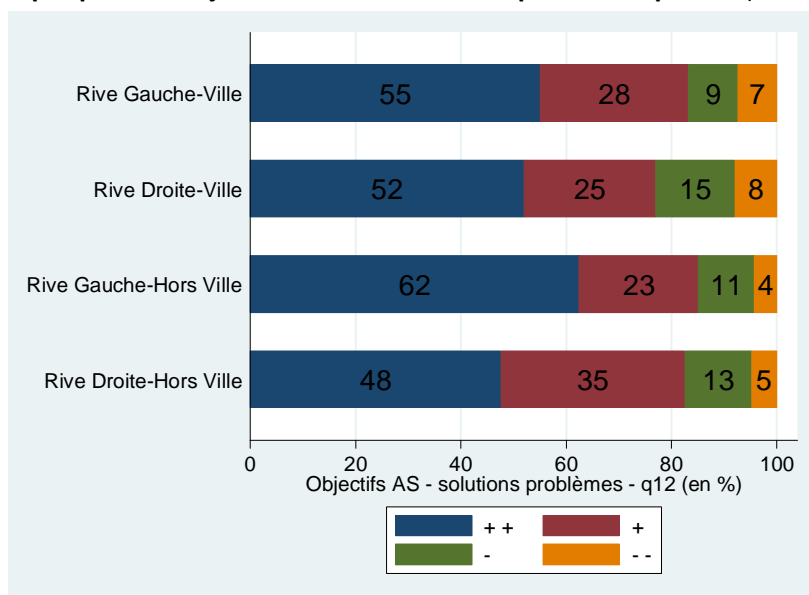


Tableau 15 - Objectifs AS – solutions aux problèmes – synthèse

Taux moyen de satisfaction (++) 54,4%	
>= 54%	< 54%
✓ Rive Gauche – Ville	✓ Rive Droite – Hors Ville
✓ Rive Gauche – Hors Ville	✓ Rive Droite – Ville

3.2.2. Stratégie d'amélioration du suivi social par l'assistant social

A l'instar de l'analyse réalisée dans le cadre de l'amélioration de l'appréciation générale de l'accueil à la réception des CAS, nous reproduisons un tableau similaire qui permet de repérer les stratégies à mettre en place pour améliorer l'appréciation générale du suivi social par l'assistant social.

Tableau 16 - Qualité du suivi social par l'assistant social

Modèle probit - Appréciation générale du suivi social	
Question 8: Lors de vos rendez-vous avec l'assistant social, vous sentez-vous accueilli/e avec courtoisie, considération et respect ?	2.1982**
	(0.7618)
Question 9: A quelle fréquence voyez-vous l'assistant social ?	-0.6231
	(0.8499)
Question 10: Lorsque vous téléphonez à l'assistant social et qu'il/elle n'est pas atteignable, il/elle (ou les secrétaires-réceptionnistes) vous rappellent:	0.0446
	(1.0101)
Question 11: Lorsque vous envoyez un message électronique ou un courrier à l'assistant social, vous recevez une réponse:	1.5933
	(1.0561)
Question 12: Pour vous, les objectifs fixés avec l'assistant social vous aident à trouver des solutions à vos problèmes ?	2.0752**
	(0.6763)
Région	0.3224
	(0.277)
Sexe	-0.245
	(0.5822)
Etat Civil	0.3193
	(0.2970)
Situation familiale	0.3511
	(0.3413)
Age	-0.0008
	(0.0195)
Origine	0.3229
	(0.3355)
Type de dossier	-1.3484
	(0.7794)
Constante	-3.5919
	(1.9151)

Pour améliorer l'appréciation générale de la qualité du suivi social par l'assistant social (Q7), il faudrait que les usagers de l'HG :

- ✓ Se sentent accueilli avec plus de courtoisie, considération et respect, lors des rendez-vous avec l'assistant social (Q8) ;
- ✓ Soient convaincus que les objectifs fixés avec l'assistant social les aident à trouver des solutions à leurs problèmes (Q12) ;

En revanche, la fréquence de contact avec l'assistant social (Q9) et la rapidité des rappels téléphonique/par email (Q10 & Q11) ne semblent pas influencer, de manière significative, l'appréciation générale du suivi social par l'assistant social.

3.3. Les mesures d'insertion

Afin de permettre aux personnes en difficulté de retrouver leur autonomie et de reprendre un travail, l'HG développe une palette de projets de réinsertion, que ce soit en interne ou avec des partenaires extérieurs.

En interne, outre le Contrat d'Aide Sociale Individualisé (CASI), l'HG propose par exemple:

- Des places d'activités de réinsertion (ADR) qui permettent de reprendre pied dans le monde du travail. Elles s'effectuent à temps partiel dans des services publics ou des associations à but non lucratif ;
- Des bilans portfolios. Les séances se déroulent en groupe et ont pour but de faire le point sur son parcours, d'identifier ses compétences et d'établir ses projets et priorités.

Le nombre de « oui » à la question « l'assistant social vous a-t-il/elle proposé des mesures d'insertion en lien avec vos difficultés » est renseigné par 233 usagers de l'HG sur les 568 qui ont répondu à cette question. L'assistant social a donc proposé des mesures d'insertion à quatre usagers sur dix (41%) en lien avec les difficultés rencontrées (Graphique 25). A ce sujet, il faut savoir que l'assistant social n'est pas tenu de proposer des mesures d'insertion à tous les usagers mais qu'en revanche, il peut les proposer s'il considère que ces mesures d'insertion sont nécessaires et en lien avec les difficultés de l'usager. Dans ce domaine, l'assistant social bénéficie donc d'une grande liberté d'action qui se traduit dans les faits par une disparité assez importante entre Rive Gauche-Ville (47%) et Rive Gauche-Hors Ville (34%) (Graphique 26).

Sur ces 233 usagers, seuls 144, soit 60%, ont précisé la nature/l'intitulé de la mesure d'insertion proposée. A ce stade, il est difficile de savoir avec exactitude les raisons pour lesquelles 89 usagers n'ont pas été en mesure de préciser la mesure d'insertion proposée. Est-ce parce qu'ils n'ont pas jugé utile de compléter la question ou est-ce parce qu'ils étaient incapables de la préciser ?

En revanche, sur les 144 mesures d'insertion qui ont été identifiées par les usagers, seules 105, soit 73%, sont des mesures d'insertion qui sont réellement proposées par l'HG. Les autres mesures, bien que mentionnées par les usagers, sortent du champ des mesures d'insertion mises en place par l'HG.

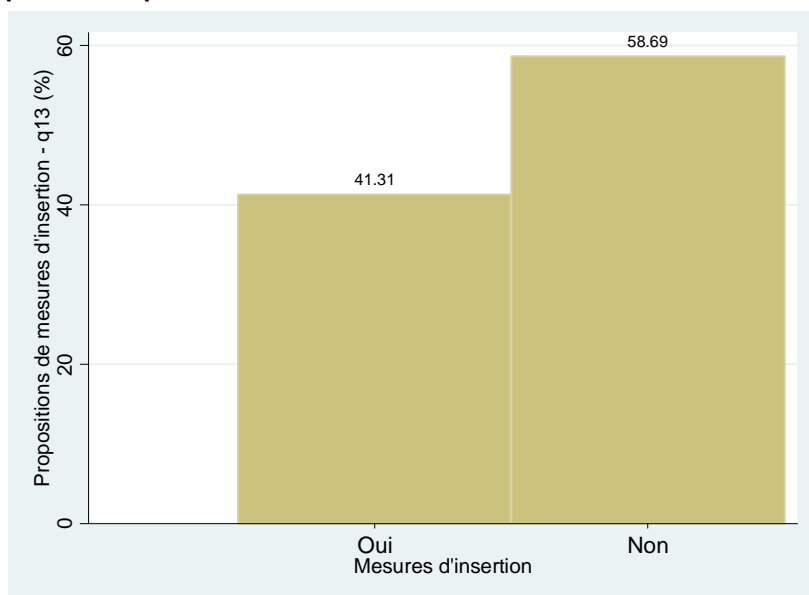
Ce décalage important entre les mesures d'insertion mentionnées par les usagers et celles réellement proposées par l'HG montre que les usagers ne connaissent pas suffisamment bien les mesures d'insertion ou qu'ils ont en tout cas des difficultés à les identifier de manière précise. Il semble subsister un flou important à ce niveau qui pourrait également expliquer le faible taux de réponse mis en évidence précédemment.

Les résultats relatifs à la satisfaction des usagers par rapport aux mesures d'insertion s'appuient uniquement sur les 105 mesures d'insertion proposées par l'HG.

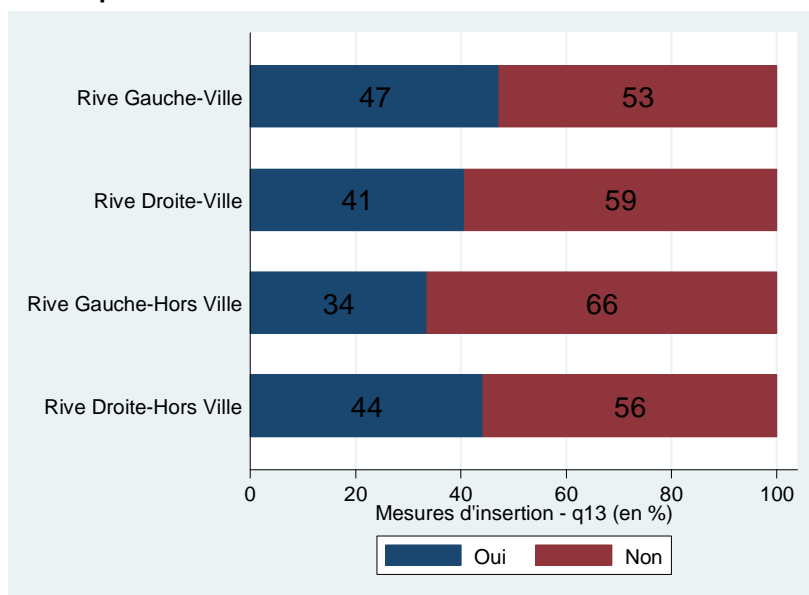
Globalement, près de 45% des usagers sont satisfaits (++) des mesures d'insertion proposées par l'assistant social (Graphique 27), un pourcentage assez faible et nettement moins élevé que pour l'accueil ou le suivi de l'assistant social.

Question 13 : L'assistant social vous a-t-il/elle proposé des mesures d'insertion en lien avec vos difficultés ?
(Mesures d'insertion)

Graphique 25 - Propositions de mesures d'insertion en lien avec les difficultés (N=568)



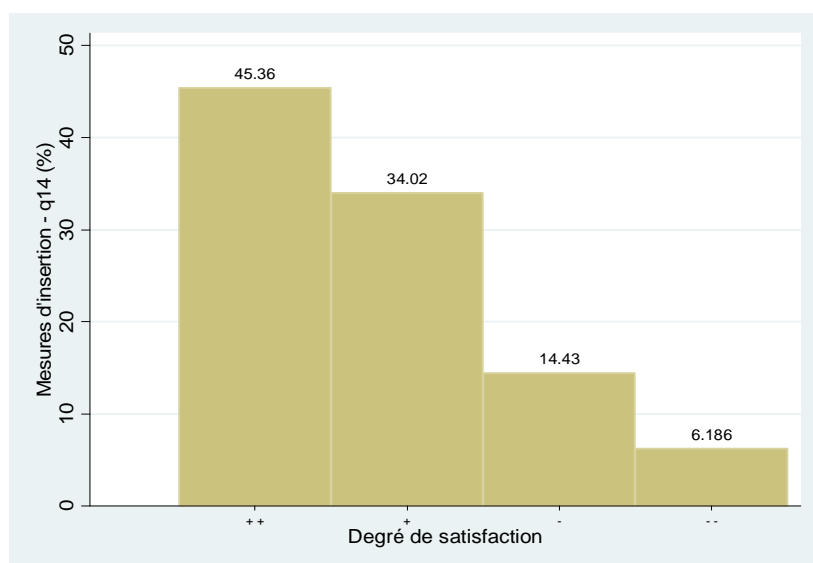
Graphique 26 - Propositions de mesures d'insertion en lien avec les difficultés par GR (N=568)



Sur les 144 mesures d'insertion mentionnées par les usagers, seules 105, soit 73%, sont des mesures qui sont proposées par l'HG.

Question 14 : Si vous avez participé à une des mesures, quelle est votre appréciation de celle-ci ? (Mesures d'insertion)

Graphique 27 - Satisfaction par rapport aux mesures d'insertion HG (N=97)



Note: le taux de satisfaction est calculé uniquement à partir des 105 mesures d'insertion renseignées et qui sont proposées par l'HG.

Graphique 28 - Satisfaction par rapport aux mesures d'insertion HG par GR (N=97)

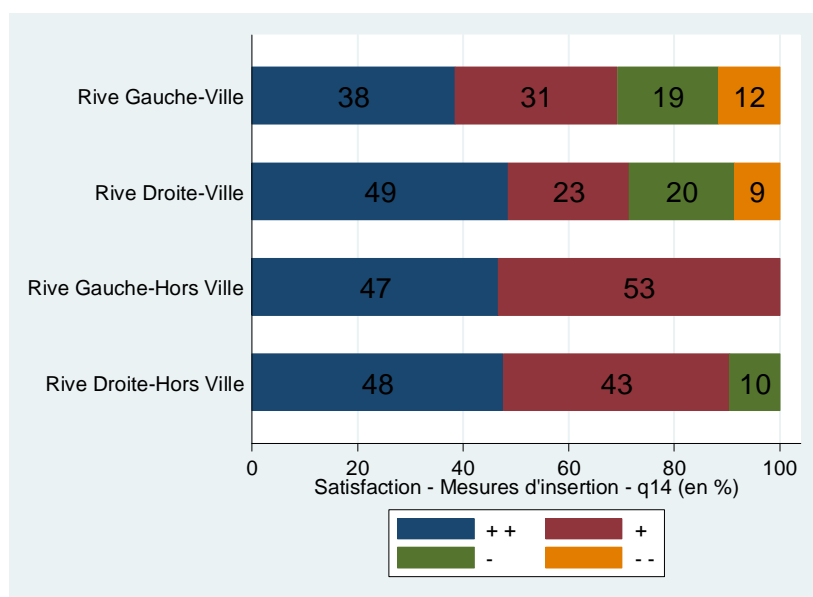


Tableau 17 - Satisfaction par rapport aux mesures d'insertion reprises à l'HG – synthèse

Taux de satisfaction (++) 45,36%	
>= 45%	< 45%
✓ Accueil réception (Q1)	✓ Rive Gauche – Ville
✓ Suivi par l'AS (Q7)	
✓ Ateliers (Q16)	
✓ Rive Gauche – Hors Ville	
✓ Rive Droite – Hors Ville	
✓ Rive Droite – Ville	

3.4. Les ateliers

Afin de permettre aux personnes en difficulté de retrouver leur autonomie et de reprendre un travail, l'HG développe, en plus des mesures d'insertion spécifiées précédemment, des ateliers avec des partenaires extérieurs.

L'assistant social a proposé des ateliers à 28% des usagers en lien avec les difficultés rencontrées (Graphique 29). Tout comme dans le cas des mesures d'insertion, l'assistant social n'est pas tenu de proposer des ateliers à tous les usagers et bénéficie également d'une grande liberté d'action qui se traduit dans les faits par une disparité importante entre Rive Droite-Hors Ville (31%) et Rive Gauche-Hors Ville (21%) (Graphique 30).

Sur les 104 ateliers qui ont été proposés aux usagers par l'assistant social, seuls 84, soit 80,7%, sont des ateliers qui sont explicitement proposés par l'HG. Les autres ateliers, bien que mentionnés par les usagers ayant répondu à l'enquête, sortent du champ des ateliers prévus par l'HG.

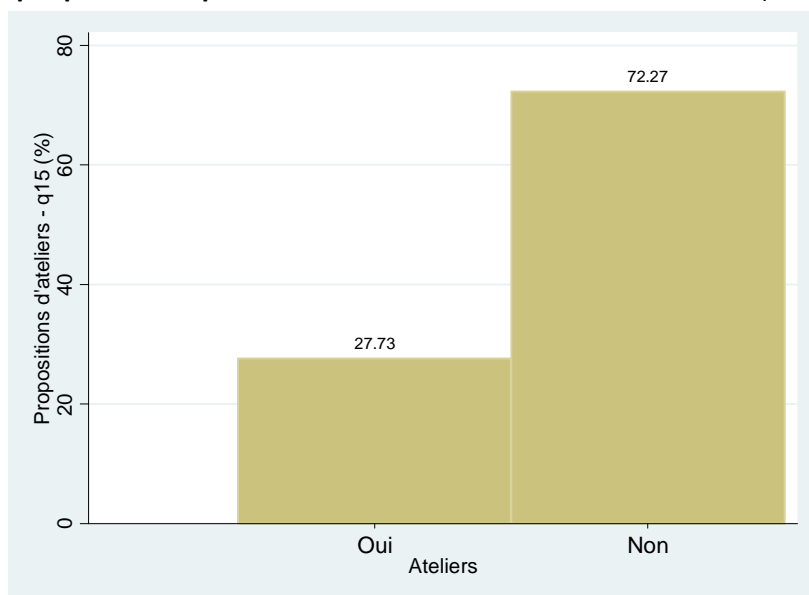
Tout comme dans le cas des mesures d'insertion, il existe un décalage important entre les ateliers mentionnés par les usagers et ceux proposés par l'HG. En effet, plusieurs personnes ont répondu avoir participé en citant des noms d'ateliers qui n'ont rien à voir avec les ateliers de l'Hospice (ex. centre pour toxicomane, suivi thérapeutique, cours de peinture, etc.). D'autres ont répondu avoir participé en citant le nom d'un atelier qui n'est pas proposé. Un certain nombre de personnes ont donc fait part d'un degré de satisfaction par rapport à des ateliers proposés en dehors des listes du service concerné.

Les résultats relatifs à la satisfaction des usagers par rapport aux ateliers s'appuient uniquement sur les 84 ateliers proposés par l'HG.

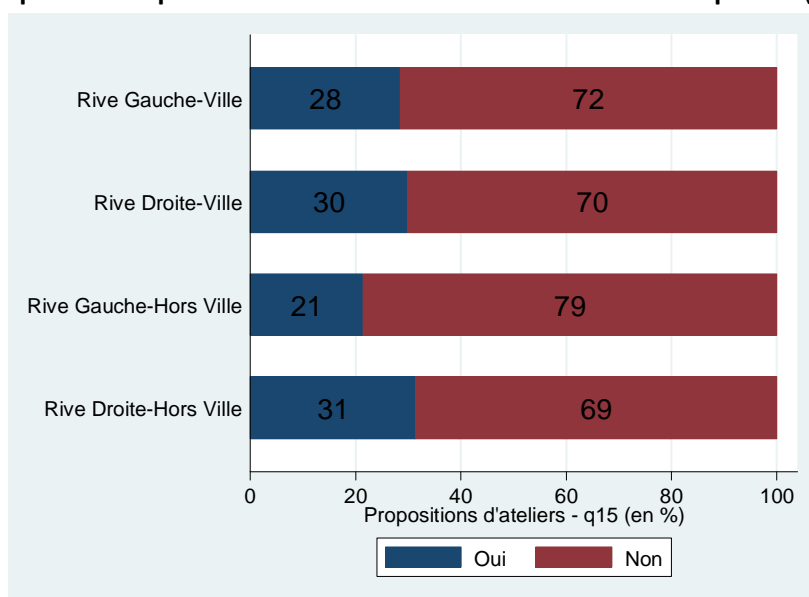
Globalement, 47,5% des usagers sont satisfaits (++) des ateliers proposées par l'assistant social (Graphique 31), un pourcentage assez faible et légèrement supérieur que pour les mesures d'insertion.

Question 15 : L'assistant social vous a-t-il proposé des ateliers en lien avec vos difficultés ?
(Ateliers)

Graphique 29 - Propositions d'ateliers en lien avec les difficultés (N=559)



Graphique 30 - Propositions d'ateliers en lien avec les difficultés par GR (N=559)

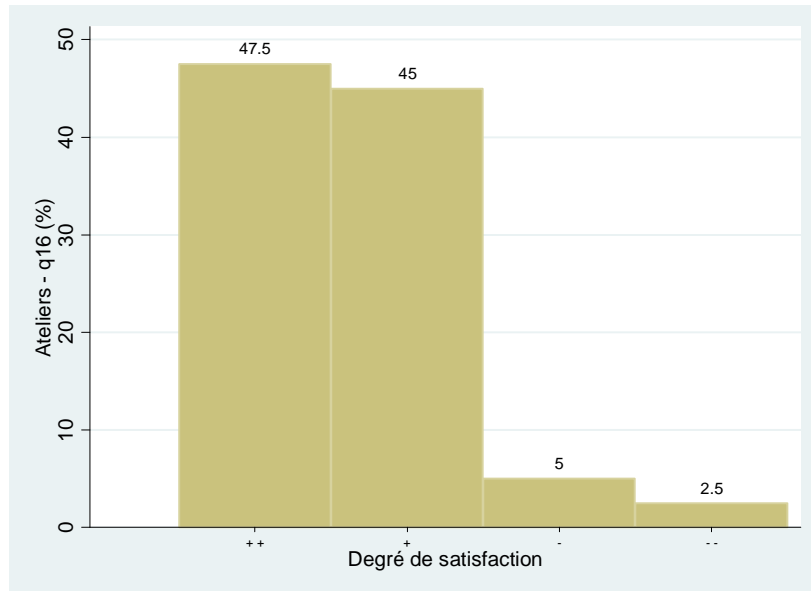


Sur les 104 ateliers mentionnés par les usagers, seuls 84, soit 80,7%, sont des ateliers qui sont effectivement proposés par l'HG.

Question 16 : Si vous avez participé à un atelier, quelle est votre appréciation de celui-ci ?

(Ateliers)

Graphique 31 - Satisfaction par rapport aux 84 ateliers du catalogue HG (N=40)



Note: le taux de satisfaction est calculé uniquement à partir des 84 ateliers renseignés et qui sont proposés par l'HG.

Graphique 32 - Satisfaction par rapport aux 84 ateliers du catalogue HG par GR (N=40)

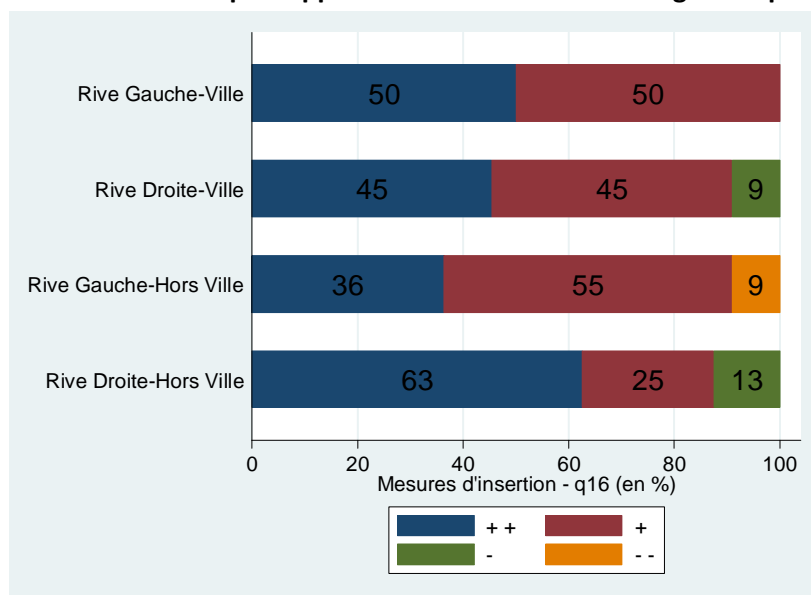


Tableau 18 - Satisfaction par rapport aux 84 ateliers du catalogue HG – synthèse

Taux de satisfaction (++) 47,5%	
>= 47%	< 47%
✓ Accueil réception (Q1)	✓ Mesure d'insertion (Q14)
✓ Suivi par l'AS (Q7)	✓ Rive Gauche – Hors Ville
✓ Rive Gauche – Ville	✓ Rive Droite – Ville
✓ Rive Droite – Hors Ville	

4. Propositions d'amélioration

Les propositions d'amélioration que les usagers souhaitent aux niveaux de l'accueil à la réception du CAS, du suivi social par l'assistant social, des mesures d'insertion et des ateliers sont présentées dans cette dernière partie et illustrées par quelques commentaires choisis.

Les propositions émises par les usagers pour améliorer la **qualité de l'accueil à la réception** du CAS (Q17_1) concernent essentiellement :

- La réduction des temps d'attente ;
 - ☹☹ : « Cela fait plus de 2 ans que mes rendez-vous commencent avec 20 min., voire 60 min. de retard. Vu que ma santé n'est pas très bonne, cela me provoque du stress et en plus dans notre pays, les retards ne sont pas les bienvenus. » ;
 - ☹☹ : « Trop d'attente à la réception. Mon cas n'est jamais pris au sérieux. Négligence totale. En désespoir de cause, j'ai renoncé. » ;
 - 😊😊 : « J'ai toujours été bien accueillie. Le temps d'attente est normal. »
- L'amélioration des aménagements internes pour une meilleure convivialité et une plus grande confidentialité ;
 - ☹☹ : « Peut-être mettre un peu de couleurs vives et ensoleillées. Peindre les murs. » ;
 - ☹☹ : « L'ancien Centre était remarquable. Ici c'est froid, impersonnel, trop anonyme, moche. Aucune discrétion et confidentialité »
- Des comportements plus avenants (courtoisie, amabilité, sourire, ...) mais également plus d'empathie envers les usagers (meilleure compréhension et prise en compte des situations individuelles) ;
 - ☹☹ : « Attente d'un meilleur accueil selon la personne qui reçoit. Au moins un sourire (valorisation) » ;
 - ☹☹ : « Meilleure écoute et d'humanité » ;
 - ☹☹ : « Compréhension de l'urgence et de la détresse dans laquelle le consultant se trouve qui peut être très grave et la réception minimise et se permet des jugements qui n'ont pas lieu d'être » ;
 - 😊😊 : « Je vais au CAS depuis plusieurs années et l'accueil a toujours été excellent. Les SR sont courtoises, souriantes et compétentes. »
- Le contact téléphonique, mentionné plus rarement, pourrait également être amélioré ;
 - ☹☹ : « Améliorer la communication par téléphone qui est souvent désagréable »

Ces propositions d'amélioration recoupent partiellement les facteurs d'amélioration de l'accueil à la réception des CAS que nous avons identifié dans le tableau 9.

Du côté du **suivi social** (Q17_2), les propositions émises par les usagers tournent souvent autour :

- De la fréquence des rendez-vous ;
 - ☹☹ : « *Je voudrais avoir 2 rendez-vous dans le mois, une fois n'est pas suffisant, surtout lorsque je ne reçois pas immédiatement le remboursement de la caisse maladie, cela passe au mois suivant pour que je sois indemnisé par l'HG.* » ;
 - ☹☹ : « *Plus de rendez-vous, plus longs. Les AS sont trop occupés* » ;
 - ☹☹ : « *Lorsqu'on a trouvé un emploi ou un apprentissage, on ne devrait pas avoir à voir chaque mois, ça laisserait du temps à l'AS, mais il ne faut pas qu'on soit oublié parce que la situation s'améliore.* »
- De l'empathie (écouter et comprendre les besoins, solutions plus ciblées et adaptées), tout comme pour l'accueil à la réception ;
 - ☹☹ : « *Plus écouter les besoins. Etudier les besoins selon l'attente du client, ensemble* » ;
 - ☹☹ : « *Nous considérer comme des personnes vivant dans la précarité et non comme des n° qui mettent dans le rouge les comptes de l'Etat.* »
 - 😊😊 : « *Ponctuelle et efficace, lors de mon arrivée à l'HG. J'étais dans un piteux état, mais l'AS a été tout à fait bienveillante et professionnelle, si je peux me permettre, je vous remercie d'exister.* »

Plusieurs usagers considèrent finalement que l'HG devrait être plus performant par rapport à leur recherche de logement.

En ce qui concerne les mesures d'insertion (Q17_3) et les ateliers (Q17_4), les principaux facteurs d'amélioration mentionnés par les usagers sont, d'une part, une meilleure communication sur les possibilités offertes (les usagers ne sont pas suffisamment au courant des mesures et des ateliers) et, d'autre part, sur le potentiel réel de réinsertion de ces mesures. Il est surprenant de voir le nombre d'usagers qui ne sont tout simplement pas conscient de l'existence de ces dispositifs. Les ambiguïtés relevées précédemment ne font que renforcer cette impression de flou autour de ces dispositifs.

- ☹☹ : « *Une brochure claire détaillant les choix proposés des diverses mesures* » ;
- ☹☹ : « *Je m'entends bien avec mon AS. Déçu en recevant le questionnaire, car je ne connaissais pas les mesures d'insertion. Ex toxicomane j'en aurais besoin pour me réinsérer.* » ;
- ☹☹ : « *Je n'ai pas eu la chance de tomber sur les ateliers. Pourquoi ?* » ;
- ☹☹ : « *Jamais entendu parler des ateliers.* » ;
- ☹☹ : « *Il faudrait proposer une brochure de documentation avec les ateliers possibles à réaliser.* » ;
- ☹☹ : « *Parfois j'ai l'impression que mon AS ne me renseigne pas sur les aides qui je pourrais recevoir.* » ;
- ☹☹ : « *Les mesures devraient déboucher sur de véritables emplois, quand les institutions bénéficiaires sont satisfaites, sinon c'est des voies de garage.* »

5. Conclusions et recommandations

La qualité des différentes prestations proposées par les CAS (accueil, suivi social, mesures d'insertion, ateliers) est globalement reconnue comme positive à très positive par la clientèle de l'HG. Les publics qui se rendent dans les différents CAS semblent donc généralement satisfaits de la qualité des services offerts. De manière plus détaillée :

1. Près de 59% des usagers sont satisfaits de l'accueil à la réception du CAS (Q1 taux de satisfaction « +++ ») et 6% seulement sont réellement insatisfaits de l'accueil à la réception (Q1 valeurs négatives cumulées).
 - Ces taux sont globalement insensibles au fait que les personnes perçoivent ou non des aides financières ;
 - Ce sont les CAS de la « Rive-Gauche », que ce soit en ville ou hors ville, qui, au niveau de l'accueil, atteignent les degrés de satisfaction les plus élevés ;
 - Le degré de satisfaction de l'accueil à la réception du CAS est légèrement supérieur au degré de satisfaction du suivi social par l'assistant social (Q7 - 57%) mais nettement plus élevé que le degré de satisfaction par rapport aux mesures d'insertion (Q14 - 45%) et aux ateliers (Q16 – 47,5%).
2. En ce qui concerne l'accueil à la réception des CAS, près de :
 - 75% des usagers considèrent qu'ils sont accueilli/e avec courtoisie, considération et respect (Q2) ;
 - 66% des usagers sont satisfaits de la manière dont les secrétaires-réceptionnistes répondent lors d'un contact téléphonique (Q3) ;
 - 72% des usagers ont l'impression d'être bien compris lorsqu'ils sont au guichet ;
 - 69% considèrent que les documents remis sont compréhensibles ;
 - 32% des rendez-vous fixés avec un assistant social le sont dans un délai de 1-3 jours et 68% le sont dans un délai de 1-7 jours.
3. Concernant le suivi social, près de :
 - 78% des usagers considèrent qu'ils sont accueilli/e avec courtoisie, considération et respect (Q8), un taux légèrement supérieur à celui enregistré pour l'accueil;
 - 95% des usagers rencontrent leur assistant social au moins 1 fois par mois mais seulement 8% plus d'une fois par mois (Q9) ;
 - 88% des usagers sont recontactés dans la semaine (dans les 5 jours) mais seulement 56% le jour même lorsque, lors d'un contact téléphonique, l'assistant social n'est pas joignable (Q10) ;
 - 54% des usagers considèrent que les objectifs fixés avec l'assistant social les aident à trouver des solutions aux problèmes qu'ils rencontrent (Q12). C'est le taux de satisfaction le plus faible au niveau du suivi social.

Comme on peut le constater, les taux de satisfaction mis en évidence, que ce soit au niveau de l'accueil ou du suivi social, sont généralement au-delà de 70% et mettent en évidence, avec des nuances au niveau des grandes régions, la qualité du travail effectué par le personnel d'accueil et les assistants sociaux dans les différents CAS.

Cette appréciation positive sur la qualité des services offerts à l'HG nous incite pourtant à émettre deux commentaires particuliers sur la portée des résultats obtenus. Les résultats de l'évaluation constituent, à notre sens, une bonne base de départ dont il faut tenir compte pour orienter la qualité des services d'accueil et de suivi social de l'HG, tant sur les points à améliorer que sur les grandes régions à cibler mais ce n'est pas suffisant.

- **L'amélioration des prestations** : Les résultats de l'évaluation présentés dans le cadre de ce mandat ne constituent, à notre sens, qu'une première étape dans le développement d'un réel outil de pilotage destiné à améliorer la qualité des prestations de l'HG. En effet, ils ne reflètent que la situation de satisfaction des clients à un moment donné mais ne permettent pas de mesurer son évolution dans le temps. Or, cet aspect dynamique permet de mesurer non seulement le niveau absolu de la qualité d'une prestation mais, plus fondamentalement encore, son évolution dans le temps (dégradation, amélioration, ...) et constituer, le cas échéant, un critère d'intervention plus adapté que la simple observation du niveau de la qualité des prestations. Dans ce contexte, cette première évaluation, outre les résultats qu'elle produit, pourrait également servir de point de référence (benchmarking) à des évaluations futures.
 - **Les facteurs d'amélioration** : Les taux de satisfaction mis en évidence dans ce rapport témoignent de la qualité du travail effectué par le personnel d'accueil et les assistants sociaux dans les différents CAS. Ils ne sont cependant pas incompatibles avec certains facteurs d'amélioration. Ainsi :
4. Pour améliorer l'appréciation générale de l'accueil à la réception des CAS, des efforts pourraient être menés prioritairement pour que les usagers de l'HG :
- Se sentent accueilli dans les CAS avec plus de courtoisie, considération et respect ;
 - Soient plus satisfaits de la manière dont les secrétaires-réceptionnistes répondent lors d'un contact téléphonique ;
 - Aient l'impression d'être mieux compris au guichet.

Ces axes d'intervention recoupent en grande partie les propositions émises par les usagers pour améliorer la qualité de l'accueil à la réception du CAS (Q17_1) et qui concernent essentiellement la réduction des temps d'attente, l'amélioration des aménagements internes pour une meilleure convivialité et une plus grande confidentialité, des comportements plus avenants (courtoisie, amabilité, sourire, ...) mais également plus d'empathie envers les usagers (meilleure compréhension et prise en compte des situations individuelles).

5. Pour améliorer l'appréciation générale du suivi social par l'assistant social, des efforts pourraient être menés prioritairement pour que les usagers de l'HG :
- Se sentent accueilli avec plus de courtoisie, considération et respect, lors des rendez-vous avec l'assistant social ;

- Soient plus convaincus que les objectifs fixés avec l'assistant social les aident à trouver des solutions à leurs problèmes. De par son importance et le score relativement faible (54%) qui y est associé, il semble que ce point devrait être traité prioritairement et que des facteurs d'amélioration devraient être envisagés à ce niveau, en particulier au niveau de l'empathie à l'accueil et dans le suivi social (**Axe prioritaire 1**).
6. Le degré de satisfaction « corrigé » associé aux mesures d'insertion et aux ateliers est moindre que pour l'accueil et le suivi et oscille entre 45% (Q14 - mesures d'insertion) et 47% (Q16 – ateliers). Par ailleurs, 20% des usagers sont insatisfaits (-/--) par rapport aux mesures d'insertion et 7,5% par rapport aux ateliers. Cette relative insatisfaction pourrait provenir du potentiel de réinsertion relativement faible relevé par les usagers dans leurs propositions d'amélioration (Q17_3 et Q17_4). Des efforts devraient également porter sur le potentiel de retour en emploi de ces mesures d'insertion ou ateliers (**Axe prioritaire 2**).
 7. Quatre personnes sur dix ont une proposition de mesure d'insertion en lien avec leurs difficultés et trois sur dix ont une proposition d'atelier en lien avec leurs difficultés. Ces proportions semblent faibles en regard de l'importance de ces dispositifs pour la réinsertion sociale de personnes fragilisées et ce, même si c'est l'assistant social qui en dernier recours, décide s'il propose ou non des mesures d'insertion ou des ateliers. Les mesures d'insertion et les ateliers sont-ils en adéquation avec les caractéristiques des personnes qui sont censées les suivre ? Par ailleurs, plusieurs commentaires mentionnent explicitement la méconnaissance de ces mesures d'insertion ou des ateliers en regard des questions Q17_3 et Q17_4. Une meilleure publicité de ces dispositifs auprès des usagers des CAS semble également nécessaire (**Axe prioritaire 3**).
 8. Les usagers des CAS semblent avoir beaucoup de difficultés à identifier les mesures d'insertion ou les ateliers qui sont proposés par l'HG et plus globalement, de savoir de quoi on parle exactement. Un problème de communication sur la nature de ces dispositifs, les conditions d'accès et les objectifs qu'ils poursuivent est peut être à l'origine des réponses approximatives et souvent ambiguës.

La courtoisie, la considération et le respect associés, en particulier, à des situations de stress et d'attentes trop longues, constituent à notre sens un dernier axe prioritaire (**Axe prioritaire 4**) d'amélioration de la qualité des services proposés dans les différents centres d'action sociale. Ces facteurs identifiés dans les parties 3 et 4 sont largement repris dans les propositions des usagers.

Liste des figures

Figure 1 - Répartition selon le sexe.....	7
Figure 2 - Répartition selon l'âge	7
Figure 3 - Répartition selon le type de dossier	7
Figure 4 - Répartition selon l'état civil	8
Figure 5 - Répartition selon l'origine	8
Figure 6 - Répartition selon la situation familiale	8
Figure 7 - Répartition selon la région.....	9
Figure 8 - Répartition selon la durée de l'aide.....	9
Figure 9 - Répartition selon les difficultés rencontrées.....	9

Liste des tableaux

Tableau 1 - Répartition de l'échantillon selon le CAS et le type de dossier	6
Tableau 2 - Recouvrement entre les grandes régions et les CAS	10
Tableau 3 - Appréciation générale de l'accueil à la réception du CAS - synthèse	13
Tableau 4 - Courtoisie, considération et respect à la réception du CAS - synthèse	14
Tableau 5 - Qualité du contact téléphonique avec le CAS – synthèse.....	15
Tableau 6 - Compréhension au guichet du CAS– synthèse.....	16
Tableau 7 - Compréhension des documents remis à la réception du CAS – synthèse	17
Tableau 8 - Délai avant le 1 ^{er} rendez-vous avec l'assistant social– synthèse	18
Tableau 9 - Qualité de l'accueil à la réception des CAS	20
Tableau 10 - Appréciation générale du suivi social par l'assistant social – synthèse	22
Tableau 11 - Courtoisie, considération et respect de l'assistant social– synthèse.....	23
Tableau 12 - Fréquence de rencontre avec l'assistant social – synthèse	24
Tableau 13 - Rapidité du rappel téléphonique – synthèse	25
Tableau 14 - Rapidité réponse email/courrier – synthèse.....	26
Tableau 15 - Objectifs AS – solutions aux problèmes – synthèse.....	27
Tableau 16 - Qualité du suivi social par l'assistant social	28
Tableau 18 - Satisfaction par rapport aux mesures d'insertion reprises à l'HG – synthèse	32
Tableau 20 - Satisfaction par rapport aux 84 ateliers du catalogue HG – synthèse	35

Liste des graphiques

Graphique 1 - Appréciation générale de l'accueil à la réception du CAS (N=580)	13
Graphique 2 - Appréciation générale de l'accueil à la réception du CAS par GR (N=580)	13
Graphique 3 - Courtoisie, considération et respect à la réception du CAS (N=581)	14
Graphique 4 - Courtoisie, considération et respect à la réception du CAS par GR (N=581).....	14
Graphique 5 - Qualité du contact téléphonique avec le CAS (N=547).....	15
Graphique 6 - Qualité du contact téléphonique avec le CAS par GR (N=547).....	15
Graphique 7 - Compréhension au guichet du CAS (N=582).....	16
Graphique 8 - Compréhension au guichet du CAS par GR (N=582).....	16
Graphique 9 - Compréhension des documents remis à la réception du CAS (N=566).....	17
Graphique 10 - Compréhension des documents remis à la réception du CAS par GR (N=566)	17
Graphique 11 - Délai avant le 1 ^{er} rendez-vous avec l'assistant social (N=522)	18
Graphique 12 - Délai avant le 1 ^{er} rendez-vous avec l'assistant social par GR (N=522).....	18
Graphique 13 - Appréciation générale du suivi social par l'assistant social (N=573).....	22
Graphique 14 - Appréciation générale du suivi social par l'assistant social par GR (N=573)	22
Graphique 15 - Courtoisie, considération et respect de l'assistant social (N=575).....	23
Graphique 16 - Courtoisie, considération et respect de l'assistant social par GR (N=575).....	23
Graphique 17 - Fréquence de rencontre avec l'assistant social (N=573)	24
Graphique 18 - Fréquence de rencontre avec l'assistant social par GR (N=573)	24
Graphique 19 - Rapidité du rappel téléphonique en cas d'absence de l'assistant social (N=514) .	25
Graphique 20 - Rapidité du rappel téléphonique par GR (N=514)	25
Graphique 21 - Rapidité de réponse à un email/courrier (N=180).....	26
Graphique 22 - Rapidité de réponse à un email/courrier par GR (N=180).....	26
Graphique 23 - Objectifs AS – solutions aux problèmes (N=568).....	27
Graphique 24 - Objectifs AS – solutions aux problèmes par GR (N=568).....	27
Graphique 25 - Propositions de mesures d'insertion en lien avec les difficultés (N=568)	31
Graphique 26 - Propositions de mesures d'insertion en lien avec les difficultés par GR (N=568) .	31
Graphique 27 - Satisfaction par rapport aux mesures d'insertion HG (N=97).....	32
Graphique 28 - Satisfaction par rapport aux mesures d'insertion HG par GR (N=97).....	32
Graphique 29 - Propositions d'ateliers en lien avec les difficultés (N=559).....	34
Graphique 30 - Propositions d'ateliers en lien avec les difficultés par GR (N=559).....	34
Graphique 31 - Satisfaction par rapport aux 84 ateliers du catalogue HG (N=40).....	35
Graphique 32 - Satisfaction par rapport aux 84 ateliers du catalogue HG par GR (N=40)	35

Annexe

Annexe 1 : Formulaire d'enquête

Login :	N° questionnaire :
---------	--------------------

Septembre 2009

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE
Enquête de satisfaction auprès des usagers des Centres d'Action Sociale

1. Quelle est votre appréciation générale de l'accueil à la réception du Centre d'Action Sociale ?

Cocher la case qui correspond le mieux à votre degré de satisfaction

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. A la réception du Centre d'Action Sociale, vous sentez-vous accueilli/e avec courtoisie, considération et respect ?

Cocher (1 seule réponse possible)

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Lorsque vous téléphonez au Centre d'Action Sociale, êtes-vous satisfait/e de la manière dont les secrétaires-réceptionnistes vous répondent ?

Cocher (1 seule réponse possible)

				Je ne téléphone pas
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Au guichet, avez-vous l'impression d'être compris/e ?

Cocher (1 seule réponse possible)

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Les documents qui vous sont remis par la réception sont-ils compréhensibles ?

Cocher (1 seule réponse possible)

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Le/a secrétaire-réceptionniste, vous a fixé votre 1er rendez-vous avec un assistant social dans un délai de :

Cocher (1 seule réponse possible)

1	<input type="checkbox"/>	de 1 à 3 jours
2	<input type="checkbox"/>	de 4 à 7 jours
3	<input type="checkbox"/>	de 8 à 14 jours
4	<input type="checkbox"/>	de 15 jours ou plus

7. Quelle est votre appréciation générale de votre suivi social par l'assistant social ?

Cocher la case qui correspond le mieux à votre degré de satisfaction

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

8. Lors de vos rendez-vous avec l'assistant social, vous sentez-vous accueilli/e avec courtoisie, considération et respect ?

Cocher (1 seule réponse possible)

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

9. A quelle fréquence voyez-vous l'assistant social ?

Cocher (1 seule réponse possible)

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Plus d'une fois par mois |
| 2 | <input type="checkbox"/> | 1 fois par mois |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Tous les 2 à 3 mois |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Moins de 4 fois par an |

10. Lorsque vous téléphonez à l'assistant social et qu'il/elle n'est pas atteignable, il/elle (ou les secrétaires-réceptionnistes) vous rappellent :

Cocher (1 seule réponse possible)

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Le jour même |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Dans les 2 jours |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Dans les 3 à 5 jours |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Dans les 6 jours ou plus |
| 5 | <input type="checkbox"/> | L'assistant social (ou les secrétaires) ne rappelle pas |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Je n'appelle jamais l'assistant social |

11. Lorsque vous envoyez un message électronique ou un courrier à l'assistant social, vous recevez une réponse :

Cocher (1 seule réponse possible)

- | | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Dans la semaine |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Dans les 2 à 3 semaines |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Dans les 4 semaines ou plus |
| 4 | <input type="checkbox"/> | L'assistant social ne me répond pas |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Je n'écris jamais à l'assistant social |

12. Pour vous, les objectifs fixés avec l'assistant social vous aident à trouver des solutions à vos problèmes ? :

Cocher (1 seule réponse possible)

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

13. L'assistant social vous a-t-il/elle proposé des mesures d'insertion en lien avec vos difficultés ? (Bilan portfolio, évaluation socioprofessionnelle EPI, Incite+, Voie2, activités de réinsertion (ADR), Orangerie, Réalise, atelier bilan formation)	
¹ <input type="checkbox"/>	Oui
² <input type="checkbox"/>	Non (passer directement à la question 15)
Si oui, lesquelles, précisez :	
3.....	
4.....	
5.....	
14. Si vous avez participé à une des mesures, quelle est votre appréciation de celle-ci ?	
Cocher (1 seule réponse possible)	
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

15. L'assistant social vous a-t-il/elle proposé des ateliers en lien avec vos difficultés ? (Meilleure santé, meilleure qualité de vie, bilan financier, désendettement, gestion des frais médicaux, etc.)	
¹ <input type="checkbox"/>	Oui
² <input type="checkbox"/>	Non (passer directement à la question 17)
Si oui, lesquels, précisez :	
3.....	
4.....	
5.....	
16. Si vous avez participé à un atelier, quelle est votre appréciation de celui-ci ?	
Cocher (1 seule réponse possible)	
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Vos propositions d'améliorations

17. Avez-vous des propositions qui permettraient d'améliorer la qualité des prestations de l'accueil et du suivi social ?
Pour l'accueil à la réception (temps d'attente, organisation) etc.).....
.....
.....
.....
.....
.....
Pour le suivi social (fréquence des rendez-vous, organisation etc.).....
.....
.....
.....
.....
.....
Pour les mesures d'insertion (organisation, etc.).....
.....
.....
.....
.....
.....
Pour les ateliers (organisation, etc.).....
.....
.....
.....
.....
.....

18. Quelles sont les difficultés qui vous ont amené/e à vous rendre dans un Centre d'Action Sociale ?			
Cocher (plusieurs réponses possibles)	1	<input type="checkbox"/>	Difficultés financières (endettement, bas salaires...)
	2	<input type="checkbox"/>	Problèmes d'emploi/chômage
	3	<input type="checkbox"/>	Difficultés administratives
	4	<input type="checkbox"/>	Problème de logement
	5	<input type="checkbox"/>	Problème de santé
	6	<input type="checkbox"/>	Autres difficultés (préciser).....
		
		

Nous vous remercions de votre collaboration.

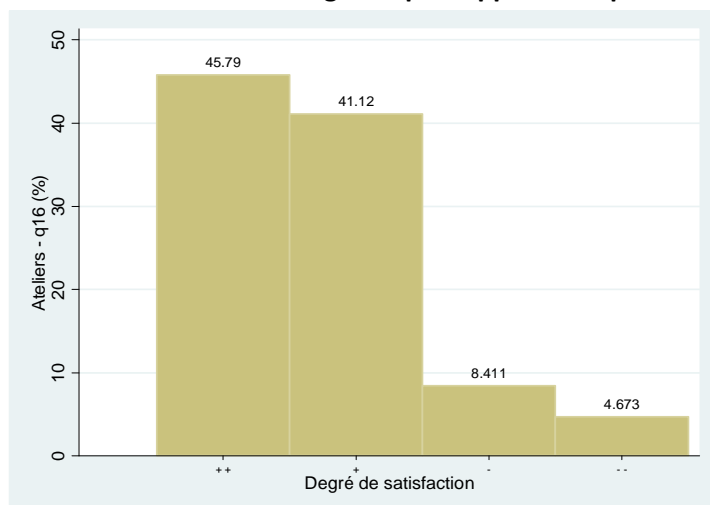
L'enveloppe fermée contenant le questionnaire rempli est à déposer dans la boîte réservée à cet effet à la réception du Centre d'Action Sociale. Au plus tard le 30 septembre 2009

Annexe 2 : Fiche thématique

Thématique analysée

Question posée

- Indice de satisfaction global par rapport à la question posée

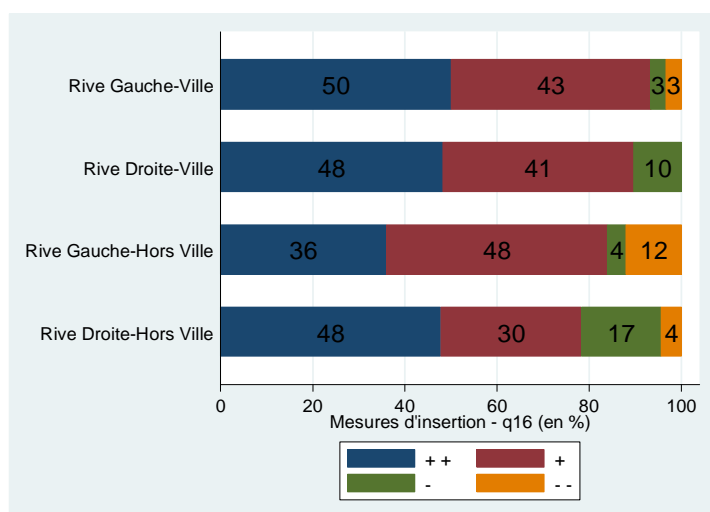


Répartition des usagers des CAS par degré de satisfaction (exprimée en pourcentage).

Exemple: 45,79 % des usagers des CAS interrogés renseignent un degré de satisfaction équivalent à « ++ » par rapport à la question posée.

N=Nombre d'usagers de l'échantillon

- Indice de satisfaction par rapport à la question posée – par grande région (GR)



Répartition des usagers des CAS par grande région (GR) et degré de satisfaction (exprimée en pourcentage).

Exemple: 41 % des personnes interrogées en Rive Droite-Ville renseignent un degré de satisfaction équivalent à « + » par rapport à la question posée

N=Nombre d'usagers de l'échantillon

- Satisfaction par rapport à la question posée – synthèse

Pourcentage d'usagers des CAS qui renseigne un degré de satisfaction maximum pour la question posée (ex : 45,79%)	
$\geq 46\%$ (1)	$< 46\%$ (2)
✓ Rive gauche-Ville : signifie que la grande région Rive gauche-Ville obtient un degré de satisfaction maximum pour la question posée supérieur à celui obtenu pour l'ensemble des régions	✓ Suivi par l'AS (Q7) : signifie que le pourcentage d'usagers des CAS qui renseigne un degré de satisfaction maximum pour le suivi par l'AS est inférieur à celui obtenu pour la question posée

- Le pourcentage d'usagers des CAS qui renseignent un degré de satisfaction maximum pour la question posée est utilisé pour constituer 2 classes, l'une correspondant à l'arrondi près à un pourcentage plus élevé **(1)** et l'autre à un pourcentage moins élevé **(2)**.