



Enquête de satisfaction

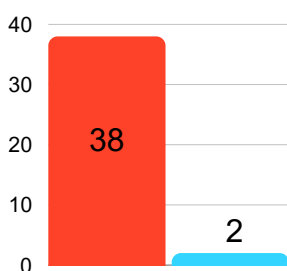
MJAGBF 2024

Pour améliorer le service rendu, l'Udaf a lancé une enquête en mai 2024. Des familles bénéficiaires d'une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial ont été interrogées par téléphone.

Les enquêtrices ont multiplié les appels pour contacter l'ensemble des familles, mais elles ont été nombreuses à ne pas répondre au téléphone. 40 sur 79 ont participé à l'enquête. Soit 1 sur 2.

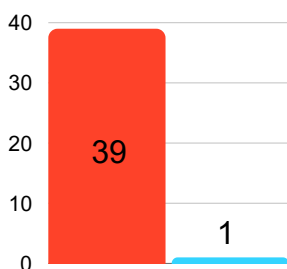
Q1. Globalement, êtes-vous satisfait des services de l'Udaf ?

■ Oui ■ Non



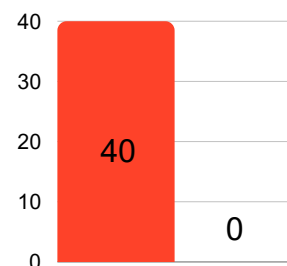
La plupart des familles sont satisfaites des services de l'Udaf.

Q2. Vous sentez-vous bien accueilli par les professionnels de l'Udaf ?



La plupart des familles se sentent bien accueillies à l'Udaf.

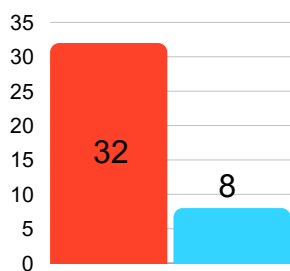
Q3. Savez-vous à qui vous adresser à l'Udaf ?



Toutes les familles savent qui interroger à l'Udaf.

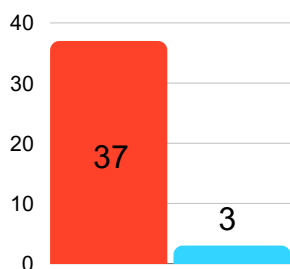
Q4. Est-ce que l'Udaf vous informe de ses changements d'organisation : horaires, changement de délégué ?

■ Oui ■ Non



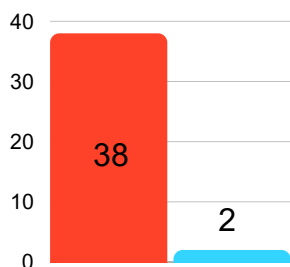
8 familles sur 10 déclarent être informées des changements d'organisation de l'Udaf.

Q5. Avez-vous confiance en votre délégué ?



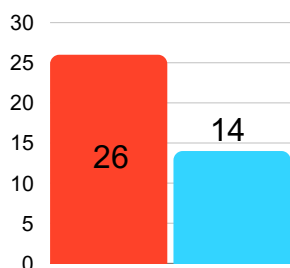
La plupart des familles ont confiance en leur délégué aux prestations familiales.

Q6. Comprenez-vous les informations que votre délégué vous donne ?



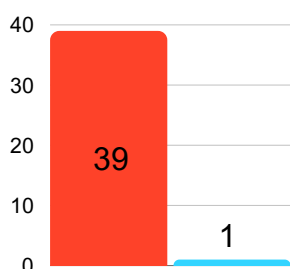
La plupart des familles comprennent les informations reçues de leur délégué aux prestations familiales.

Q7. Aimeriez-vous avoir plus d'informations de la part de votre délégué ?



6 familles sur 10 aimeraient avoir plus d'informations de la part de leur délégué aux prestations familiales.

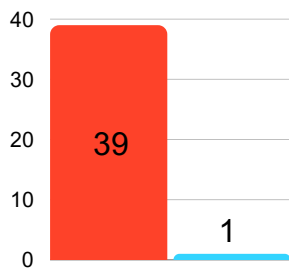
Q8. Pouvez-vous poser facilement des questions à votre délégué ?



La plupart des familles posent facilement des questions à leur délégué aux prestations familiales.

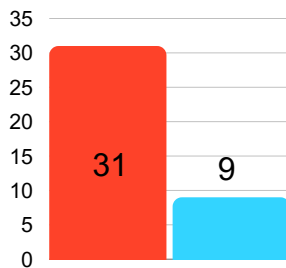
Q9. Pouvez-vous donner votre avis sur tous les sujets qui vous concernent ?

■ Oui ■ Non



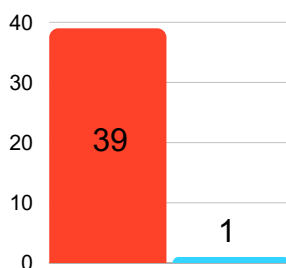
La plupart des familles déclarent pouvoir donner leur avis sur tout ce qui les concernent.

Q10. Si vous le demandez, pouvez-vous faire participer des membres de votre entourage dans vos échanges avec votre délégué ?



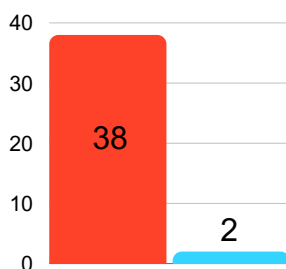
Près de 8 familles sur 10 peuvent demander à être accompagnées par des proches si elles le souhaitent.

Q11. Votre délégué vous fait-il des propositions, pour améliorer votre qualité de vie (logement budget...) ?



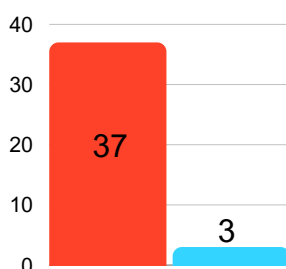
La plupart des familles déclarent que leur délégué fait des propositions pour améliorer leur quotidien.

Q12. Si vous le demandez, votre délégué mandataire vous-aide-il dans les démarches que vous pouvez faire seul ?



La plupart des famille peuvent faire leurs démarches seules avec l'aide de leur délégué, si elles leur demandent.

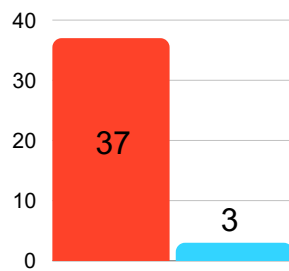
Q13. En cas d'un important changement dans votre vie (déménagement, hospitalisation...) pensez-vous que votre délégué vous aidera ?



La plupart des familles pensent que leur délégué aux prestations familiales les aidera pour tout changement dans leur vie.

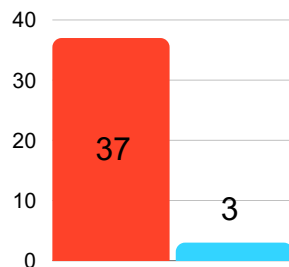
Q14. Votre délégué fait-il attention à votre état de santé ?

■ Oui ■ Non



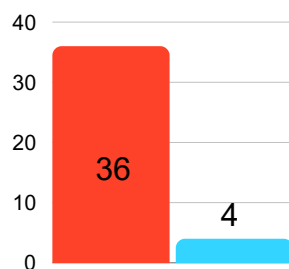
La plupart des familles pensent que leur délégué aux prestations familiales fait attention à leur santé.

Q15. Pensez-vous que votre délégué peut vous aider, dans vos démarches de santé si vous le souhaitez ?



La plupart des familles pensent que leur délégué aux prestations familiales peut les aider dans leurs démarches de santé si besoin.

Q16. Votre délégué vous propose-t-il des solutions pour être le plus autonome possible ?



9 familles sur 10 déclarent que leur délégué aux prestations familiales propose des solutions pour qu'elles restent autonomes.

Les points positifs

- La satisfaction générale.
- La relation de confiance avec les délégués aux prestations familiales.
- Le bon accueil à l'Udaf.
- Le respect de la personne.
- L'aide et le conseil des délégués aux prestations familiales.
- L'autonomie dans la prise de décision.

Les points à améliorer

- La transmission des informations concernant les changements d'organisation de l'Udaf.
- L'information donnée par les délégués aux prestations familiales sur l'ensemble sur tous les sujets concernant la personne.