



RÉSULTATS
ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022
SERVICE DÉLÉGUÉ AUX
PRESTATIONS FAMILIALES

Une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des personnes accompagnées par le service de Délégué aux Prestations Familiales.

Les secrétaires du service ont appelé un certain nombre de bénéficiaires et ont obtenu 24 réponses.



Savez-vous pourquoi vous bénéficiez d'un accompagnement de l'Udaf ?

100% OUI

Les documents obligatoires remis lors de la première rencontre vous ont-ils été présentés : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte... ?

96% OUI

4% NON

Etes-vous associé à l'ensemble des démarches qui vous concernent ?

100% OUI

Etes-vous régulièrement consulté sur vos projets ou objectifs personnels ?

87% OUI

13% NON

Etes-vous satisfait de votre accompagnement budgétaire ?

81% OUI

19% NON

Avez-vous eu un changement de déléguée récemment ?

41% OUI

59% NON

Que pouvez-vous nous dire de ce changement ?

"Je préférais la déléguée précédente", "Je suis contente de ma nouvelle déléguée", "J'ai eu 3 déléguées différentes en un an", "J'étais plus à l'aise avec mon ancienne déléguée", "J'ai eu plusieurs changements mais je suis bien adaptée", "Je suis très satisfaite de ma déléguée actuelle", "cela se passe très bien", "tout se passe bien", je n'ai pas d'avis pour l'instant", "pas de perturbation", "Sur une période très courte, j'ai eu un changement de délégué et ça se passait mal mais je suis de retour avec l'ancienne et tout va bien maintenant".

Etes-vous satisfait du rythme des rencontres mensuelles avec votre déléguée ?

83% OUI

17% NON

Votre déléguée possède un portable professionnel sur lequel vous pouvez la joindre, êtes satisfait de ce nouveau mode de communication ?

75% OUI

25% NON

Remarques et observations

"J'étais contre la mesure d'accompagnement au départ et maintenant je suis très contente de l'avoir et suis consciente des progrès que cette mesure a pu m'apporter. J'aimerais voir ma déléguée 2 fois par mois car je me sens mieux après les visites."

"Je ne passe pas par le téléphone professionnel pour ne pas déranger ma déléguée"

"Je suis très contente de mon accompagnement par l'UDAF car j'ai envie de m'en sortir."

"J'avais du mal à trouver du temps pour les VAD donc je n'ai vu souvent ma déléguée"

"L'accompagnement de l'Udaf est top... ça a changé ma vie"

"J'avais du mal à trouver du temps pour les VAD donc je n'ai vu souvent ma déléguée"

Remarques et observations

"J'ai du mal à joindre ma déléguée donc je passe par le secrétariat. Je trouve que les versements d'argent n'ont pas été adaptés face à l'inflation. J'aimerais que mon argent augmente au même titre que les prix actuels"

"Je trouve que la gestion du budget est trop stricte et j'aimerais être concertée avant le paiement des factures car je ne suis pas toujours au courant"

"Je ne sais pas trop pourquoi je suis suivie par l'Udaf. Je ne comprends pas la mesure"

"Je n'ai pas le numéro de ma nouvelle déléguée. Je ne pourrais pas me passer de l'accompagnement fait par l'Udaf. Je suis très satisfaite."

"Je n'ai pas besoin d'accompagnement car je sais gérer mon budget. Je ne suis pas beaucoup concertée au niveau de mes projets personnels"

"J'aimerais voir ma déléguée deux fois par mois. Ma déléguée préfère que je passe par le secrétariat pour mes demandes".

"Je n'hésite pas à envoyer des SMS à ma déléguée mais je préfère passer par le standard. Suis très satisfaite de l'accompagnement par l'Udaf"

"Je me sens moins à l'aise avec la déléguée actuelle, je n'ose pas demander certaines choses, comme de passer en gestion libre. Il y a un problème de confiance des 2 cotés. Je ne me sens pas considérée et n'ose pas parler de ses projets personnels, j'ai déménagé toute seule sans en parler à personne. Je suis cependant consciente que je dois être suivie, mais j'aimerais me sentir plus en confiance avec ma déléguée"

"Je suis contente du suivi et je reconnais avoir des problèmes de gestion du budget, mais l'accompagnement fait par le service DPF est un véritable soutien. J'ai fait beaucoup de progrès depuis la mesure. J'ai eu plusieurs délégués dans une même année, ce qui est angoissant. La déléguée actuelle me convient et j'aimerais garder cette stabilité au niveau de mon suivi. J'aime le fait de pouvoir communiquer par SMS avec ma déléguée, c'est simple et efficace."

"Je suis très satisfaite du suivi de ma déléguée, l'Udaf m'a remis sur le bon chemin. J'ai gagné en assurance et confiance depuis le début du suivi. Je ne veux pas déranger ma déléguée sur son portable professionnel donc je ne communique que par SMS et quand c'est URGENT, je préfère passer par le secrétariat."