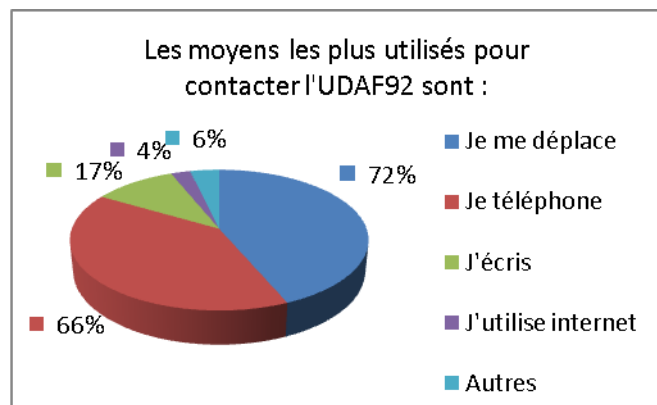


RESUME des résultats des questionnaires de satisfaction

Nota : Une synthèse plus complète des résultats de cette enquête est disponible en consultation à l'accueil de l'UDAF92.

100 personnes ont répondu à ce questionnaire de satisfaction.

PARTIE 1 : La qualité de l'accueil



L'**accueil téléphonique** a été noté majoritairement entre 8 et 10/10 sur les points suivants : efficacité, rapidité, courtoisie et écoute.

Les **horaires du standard** semblent répondre à vos besoins à 83 %. Cependant, il a été relevé qu'il est assez difficile de joindre l'UDAF92 (43% disent avoir des difficultés) et que les délais d'attente sont un peu longs (36%).

Le **personnel d'accueil** a été clairement identifié à 78%.

L'**accueil physique** a été noté majoritairement entre 8 et 10/10 sur les points suivants : accueil, confidentialité, propreté et espace d'attente.

90% des personnes ayant répondu au questionnaire estiment que les **horaires de réception du public** sont adaptés. Toutefois, des propositions d'horaires plus étendus ont été faites, notamment pour élargir les plages horaires du standard et de l'accueil physique. Il a aussi été demandé d'augmenter les permanences (plus d'heures et/ou plus de jours).

77% des personnes interrogées estiment que les **locaux** sont assez faciles d'accès et 76% qu'ils sont adaptés à l'accueil du public, notamment aux personnes à mobilité réduite. 88% des personnes se sentent en sécurité dans nos locaux.

PARTIE 2 : le livret d'accueil

A la question, « vous a-t-on remis **la notice d'information, le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne protégée** ? », 59% des personnes ont répondu « oui », mais en moyenne, parmi elles, seules 67% les ont lus. Les raisons les plus nombreuses invoquées pour ne pas les avoir lus sont : trop longs (21%) et trop compliqués (15%).

PARTIE 3 : l'accompagnement

79% des personnes ayant répondu disent arriver à joindre et/ou rencontrer facilement leur délégué mandataire le **jour de permanence**. Seuls 29% des personnes souhaitent joindre leur délégué par **mail**.

Le **temps de parole** est considéré comme plutôt satisfaisant (à 81%). Les **avis et souhaits** semblent être correctement pris en compte (76%)

Le **délaï pour prendre un rendez-vous** est compris entre 1 semaine et 15 jours pour 79% des personnes. 25% des personnes ne sont pas satisfaites de ce délaï.

Lorsque la **fréquence des rencontres** ne convient pas (28%), c'est principalement car elles sont trop rares (à 89%).

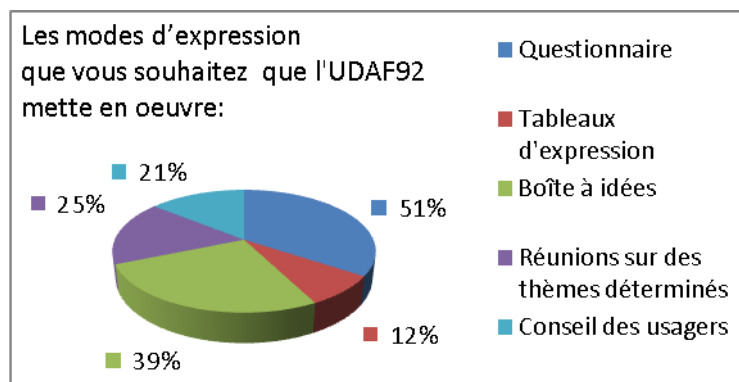
L'**aide apportée** par l'UDAF92 pour vos demandes est estimée « très bonne » à 38% et « bonne » à 39%.

73% des personnes interrogées disent participer à la **construction de leur budget**, mais 18% ne le comprennent pas.

Au vu du nombre de « oui » (81%), la **prise en charge** proposée par l'UDAF92 semble être le plus souvent adaptée aux situations personnelles et aux possibilités des personnes suivies. 82% disent faire part de leurs **projets** à leur délégué. La participation à la **formalisation du document individualisé de protection** s'élève seulement à 56%.

61% des personnes estiment être assez informées de leurs droits et obligations, mais le dispositif d'accès au dossier est peu connu : seuls 29% ont répondu « oui ».

PARTIE 4 : La participation au fonctionnement du service



Deux types de **rencontres** sont envisagés : les réunions sur des thèmes déterminés ou le conseil des usagers. Les préférences pour la périodicité de ces réunions sont :

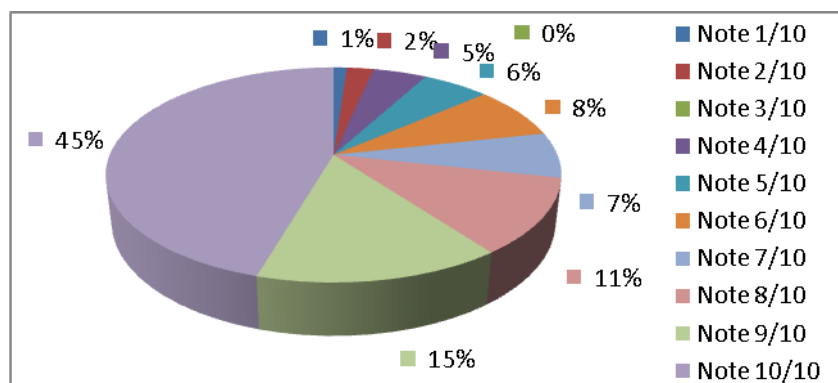
- 1 fois par an (39%)
- 2 fois par an (38%).

Ces réunions seraient, selon les réponses obtenues, un moyen de vous donner la parole (57%), créer du lien (44%), recueillir vos satisfactions/insatisfactions (35%).

56% des personnes seraient prêtes à se déplacer pour **participer à ces réunions**, soit les après-midis (52%), soit les matins (50%).

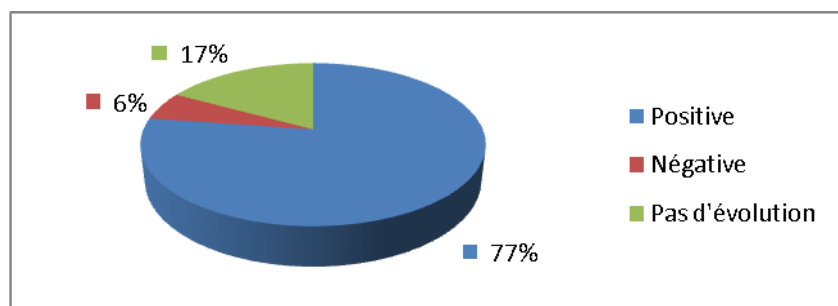
PARTIE 5 : Conclusion

Quelle est votre **satisfaction** concernant les actions mises en œuvre par l'UDAF92 ?



71% des personnes ayant répondu au questionnaire de satisfaction ont noté l'UDAF92 quant aux actions mises en œuvre entre 8 et 10/10.

Que pensez-vous de l'**évolution générale** de l'UDAF92 ?



De manière globale, l'évolution de l'UDAF92 est perçue comme positive. Cependant, nous restons dans une volonté constante d'améliorer notre service.

Nous vous remercions vivement de votre participation.