RÉSULTATS D'ENQUÊTE DE SATISFACTION MJPM

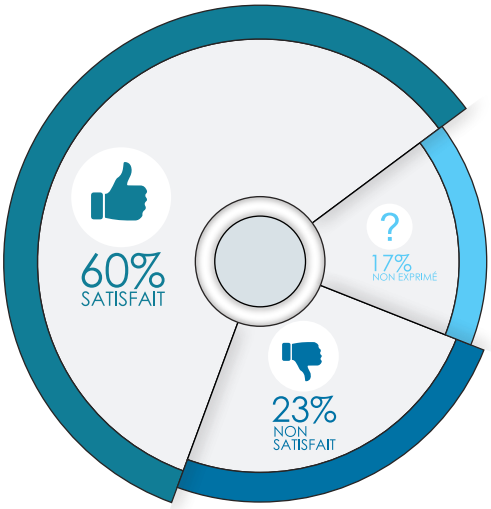
Enquête réalisée en 2016

Enquête conduite en 2016 auprès de 332 personnes suivi par le service MJPM, réparties sur l'ensemble du département.

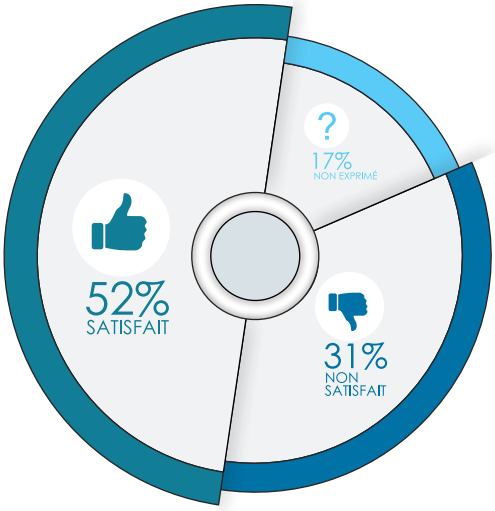
45% DE RETOURS
MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION !
SOIT 150 PERSONNES

1 ACCUEIL

Accueil physique

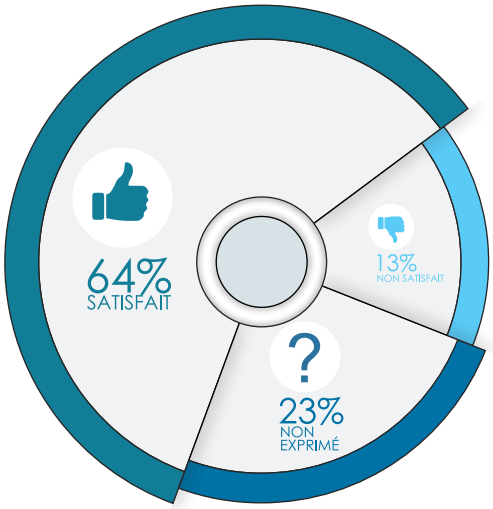


Accueil téléphonique

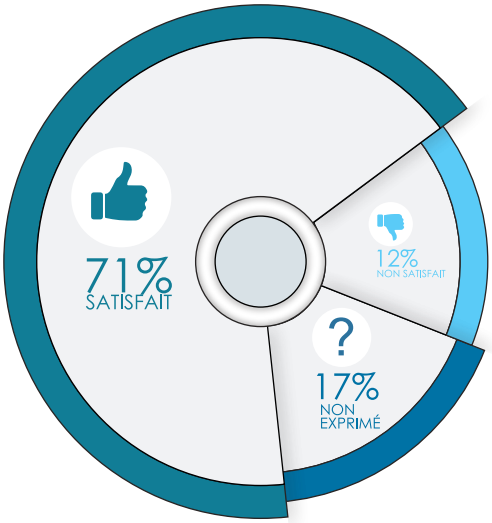


2 FONCTIONNEMENT DE NOS SERVICES

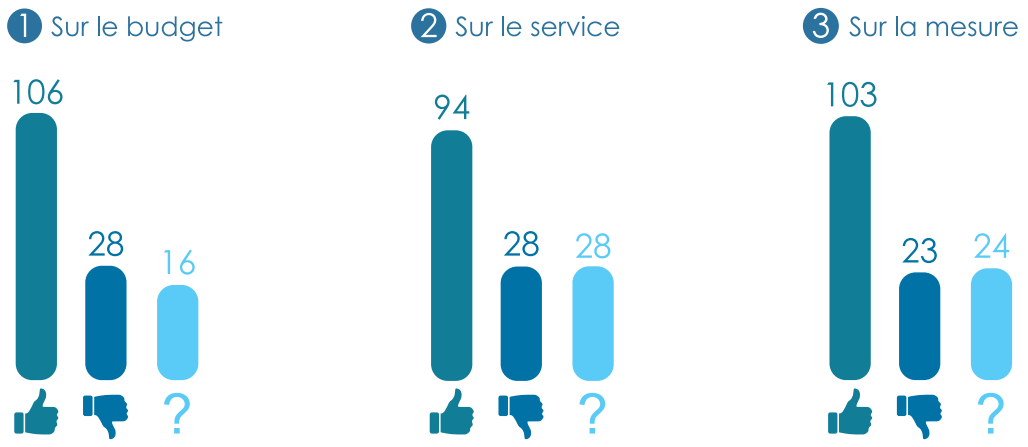
Votre opinion sur le personnel de l'UDAF



Le traitement de vos demandes



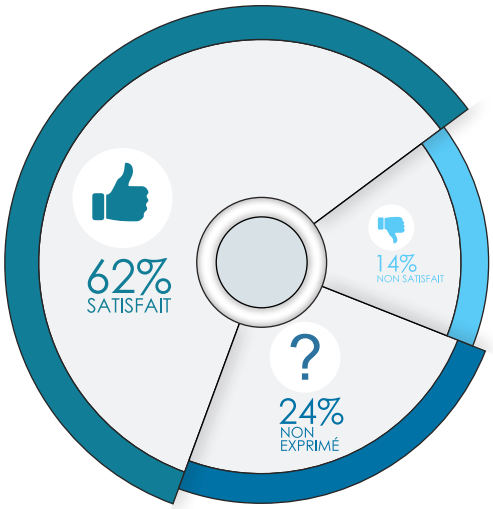
Les informations transmises
(sur 150 personnes)



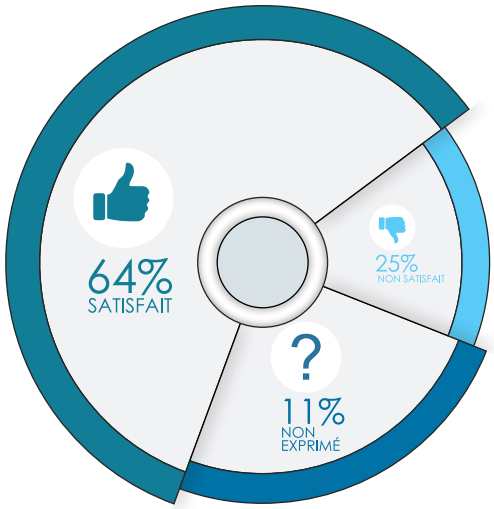
« . Mon curateur est là pour moi quand j'en ai besoin.
. L'UDAF a su être disponible quand j'ai rencontré un problème.
. Le temps d'attente au standard téléphonique est parfois un peu long.
. Les messages ne sont pas transmis »

3 Votre protection personnelle

Nos actions pour assurer votre qualité de vie ?



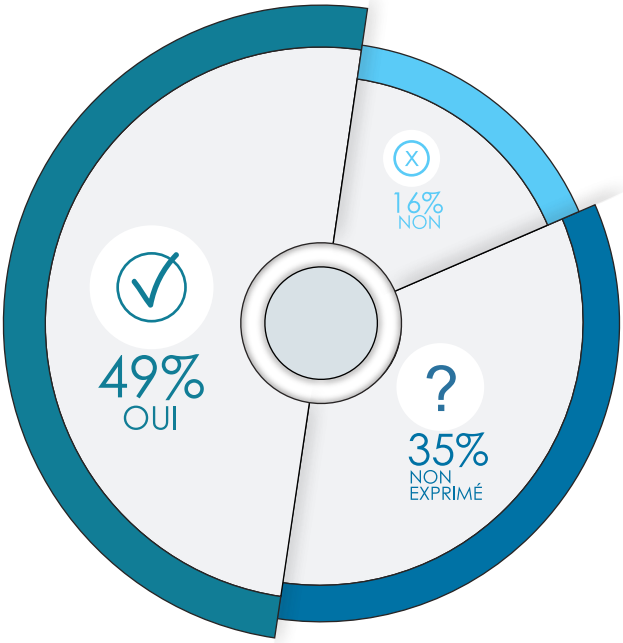
Les actions pour assurer la protection de vos droits ?



« . Je trouve que mon mandataire a un très bon suivi de mon quotidien et de ma situation (personnelle et financière). Il est réactif face à mes demandes.
. Difficile de joindre son mandataire en cas d'urgence. Aucune visite lors d'une hospitalisation. »

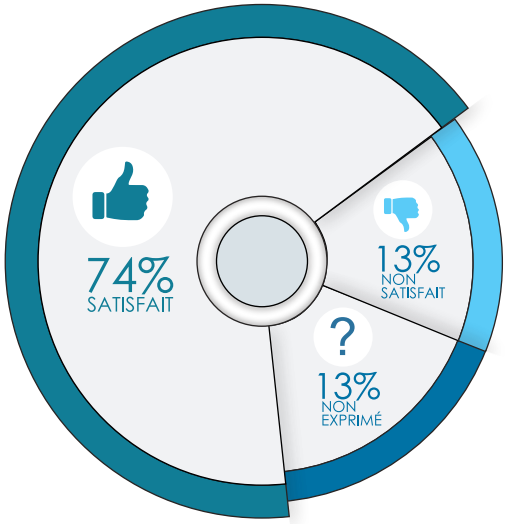
4 Vos réclamations

En cas de mécontentement, obtenez-vous une réponse à vos réclamations ?



5 Gestion de votre argent

Votre opinion sur la gestion de votre argent



« . L'UDAF est ponctuel quand il s'agit de payer mes factures.
. On ne me donne pas toujours mon argent quand je le demande.
. Je n'ai pas assez d'informations concernant les transactions sur mon compte.
. J'aimerais gérer moi-même mon budget.
. Le compte en banque est bien géré, le tuteur est compréhensif. »

Votre budget est-il établi avec vous ?

6 Votre avis nous intéresse

Les points forts de l'UDAF

- Ponctualité dans le versement de l'argent sur le compte
- Bon relationnel avec le personnel de l'UDAF
- Compétence & professionnalisme
- Ecoute & soutien

Les points faibles de l'UDAF

- Le temps d'attente au standard téléphonique
- Accueil téléphonique peu convivial
- Horaires de l'accueil
- Régularité des visites

7 Question

Seriez-vous intéressé pour participer à l'amélioration de nos services ?

30% des intérrogés se disent intéressés de participer à l'amélioration de nos services.

Par le biais de :

Réunion avec les professionnels
(34 personnes)

D'un journal de l'UDAF
(40 personnes)

D'une boite aux lettres pour vos idées
(34 personnes)

Une journée porte ouverte
(35 personnes)

Cette enquête a été réalisée dans le but d'évaluer et d'améliorer les prestations délivrées dans le cadre de l'activité MJPM de l'UDAF du Loiret.

L'UDAF remercie l'ensemble des personnes qui ont pris du temps pour répondre à cette enquête de satisfaction.

Nous remercions également tous les professionnels de l'UDAF 45 qui accompagnent au quotidien plus de 2200 personnes.