

ENQUETE DE SATISFACTION A L'ATTENTION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES



La démarche qualité de l'Udaf

L'Udaf s'investit dans une démarche qualité pour l'ensemble de ses services. Il s'agit d'une démarche participative, collective et transversale visant l'amélioration continue des pratiques des professionnels et des accompagnements des bénéficiaires de mesure, sans jugement de valeur.

L'Udaf a adressé en juin 2024 une enquête de satisfaction à 474 personnes bénéficiant de mesure de protection et mesures judiciaires afin de prendre en compte leur avis. 140 personnes y ont répondu, soit 30% de taux de réponse.

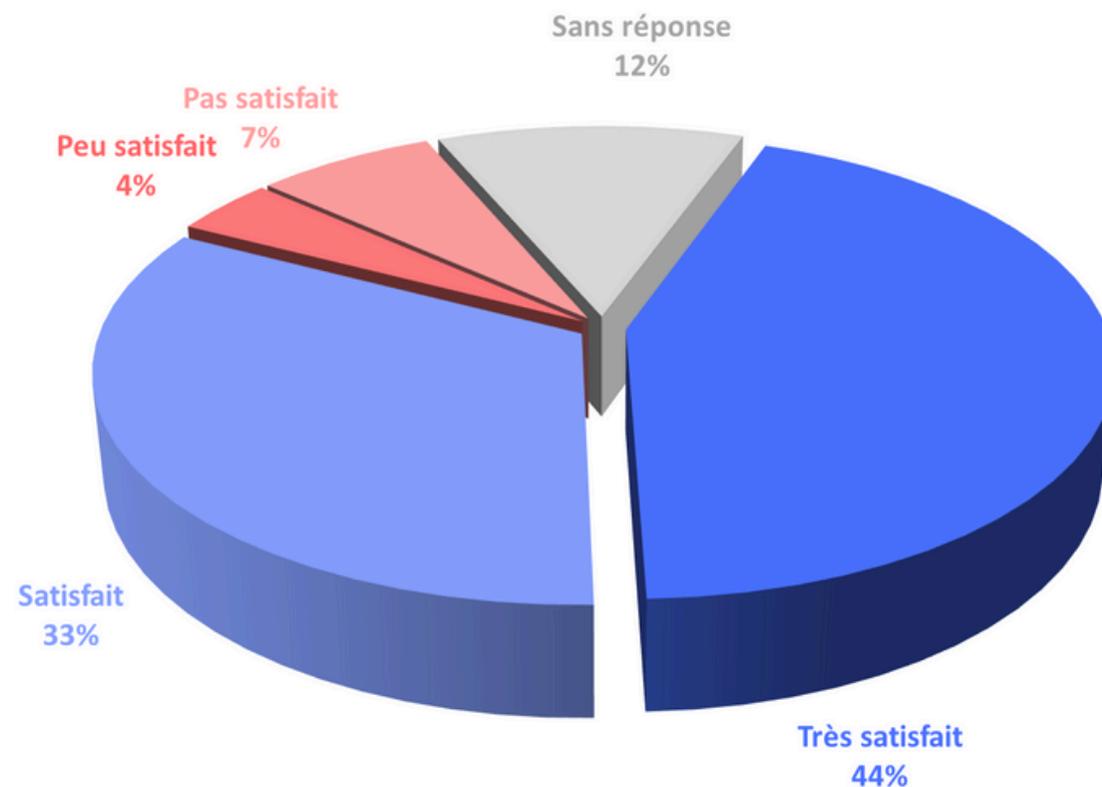
Les répondants à cette enquête sont les usagers de l'Udaf de Haute-Savoie, suivis sous différentes mesures :

- tutelle ;
- curatelle ;
- sauvegarde de justice ;
- mesure d'accompagnement judiciaire ;
- mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial.

Les résultats permettent à l'Udaf d'améliorer et ajuster les pratiques professionnelles et de répondre mieux encore aux attentes et demandes des bénéficiaires.

Ce questionnaire sera renouvelé chaque année.

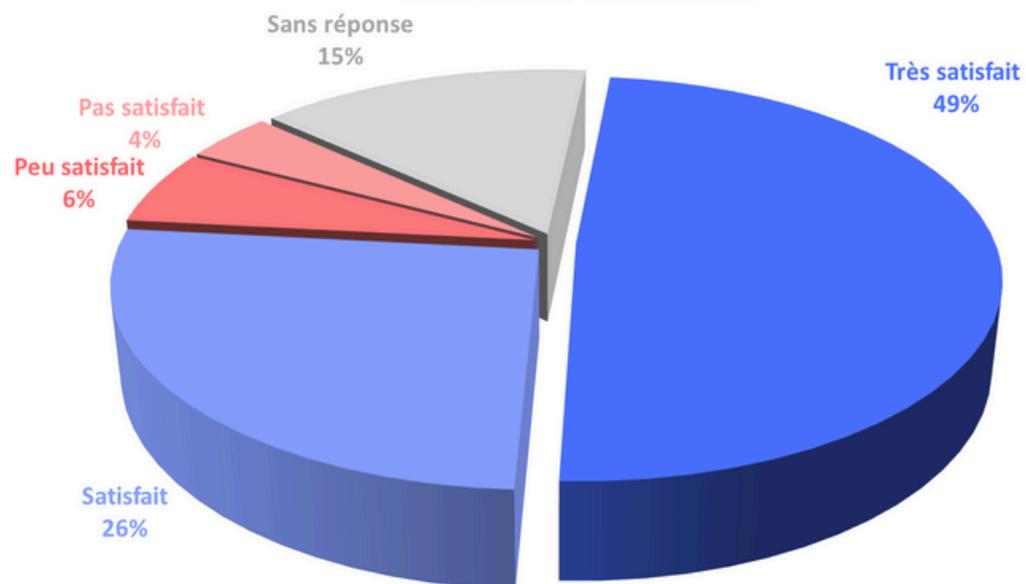
Etes-vous satisfait de l'Udaf ?



77% sont satisfaits ou très satisfaits

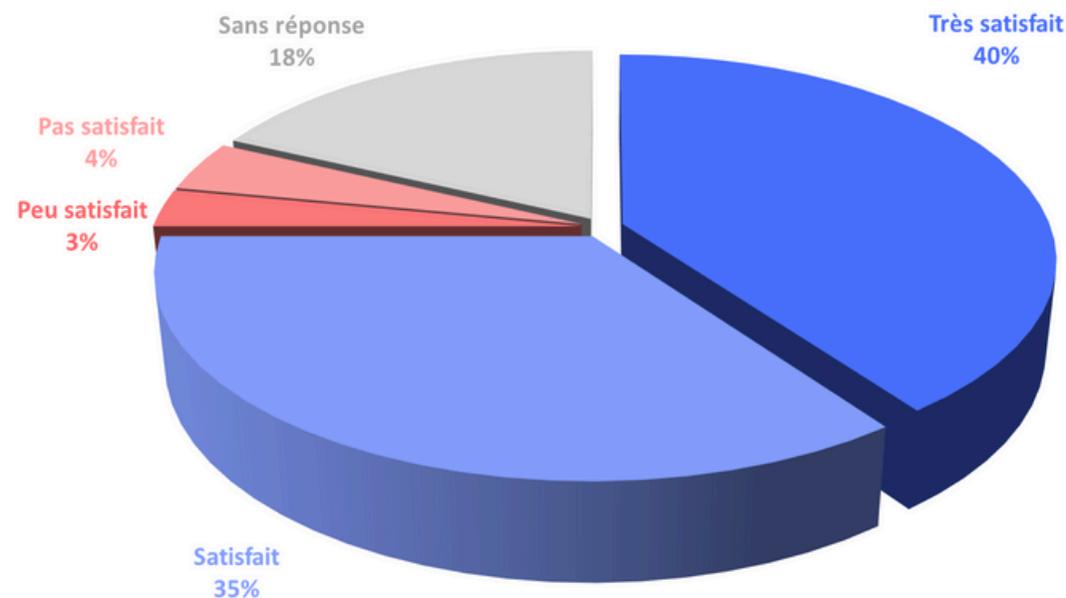
Etes-vous satisfait de l'accueil téléphonique ?

HORAIRES D'OUVERTURE



75% sont satisfaits ou très satisfaits

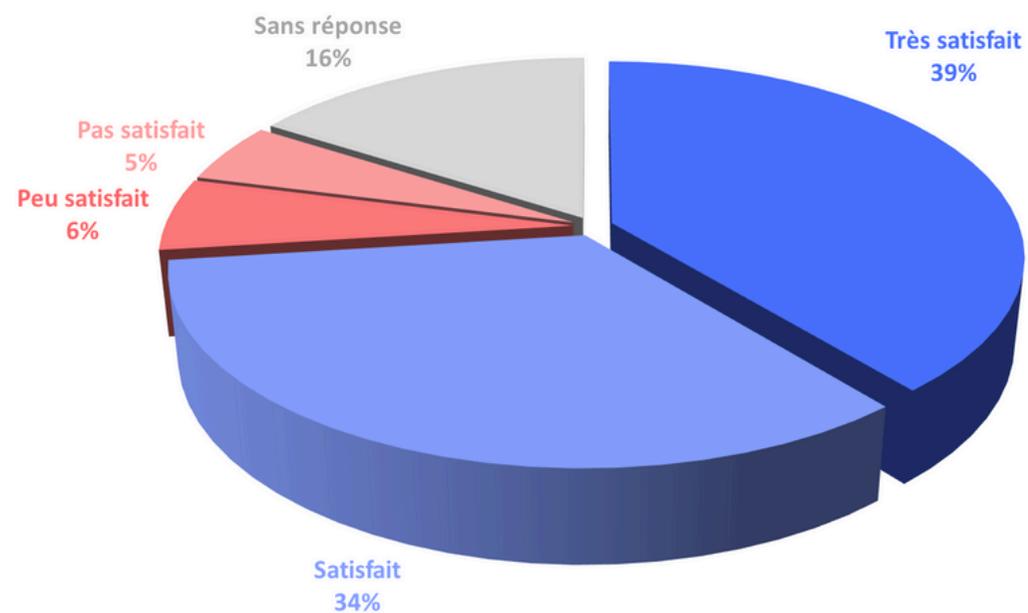
DELAI D'ATTENTE POUR JOINDRE L'ACCUEIL



75% sont satisfaits ou très satisfaits

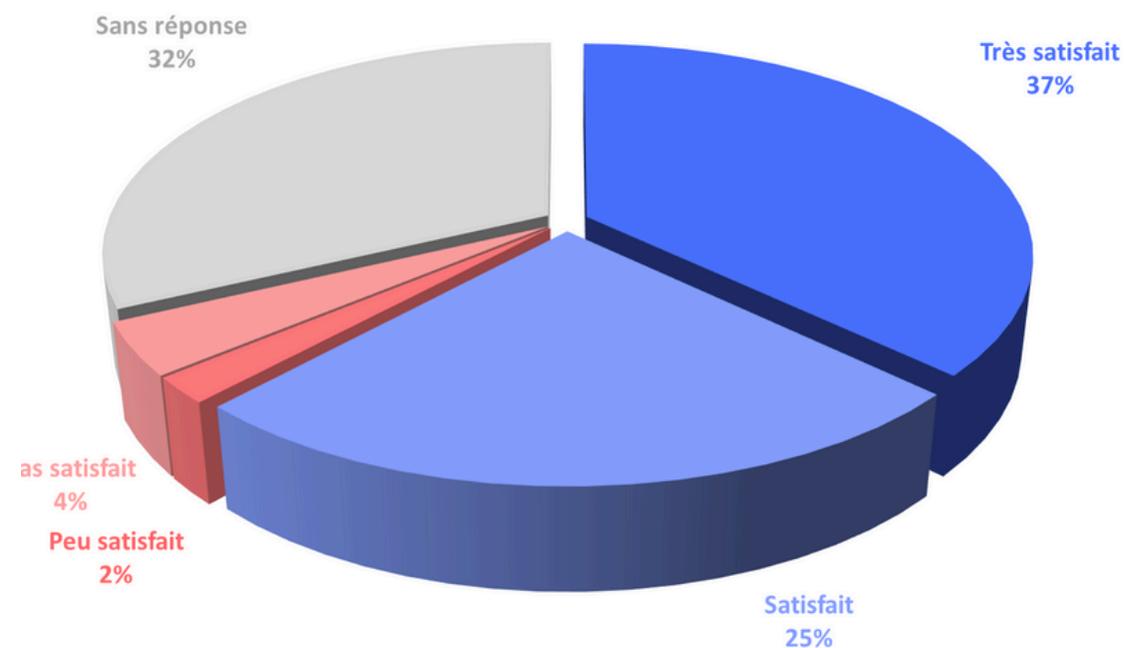
Etes-vous satisfait de l'accueil physique ?

FACILITE A AVOIR LE BON INTERLOCUTEUR



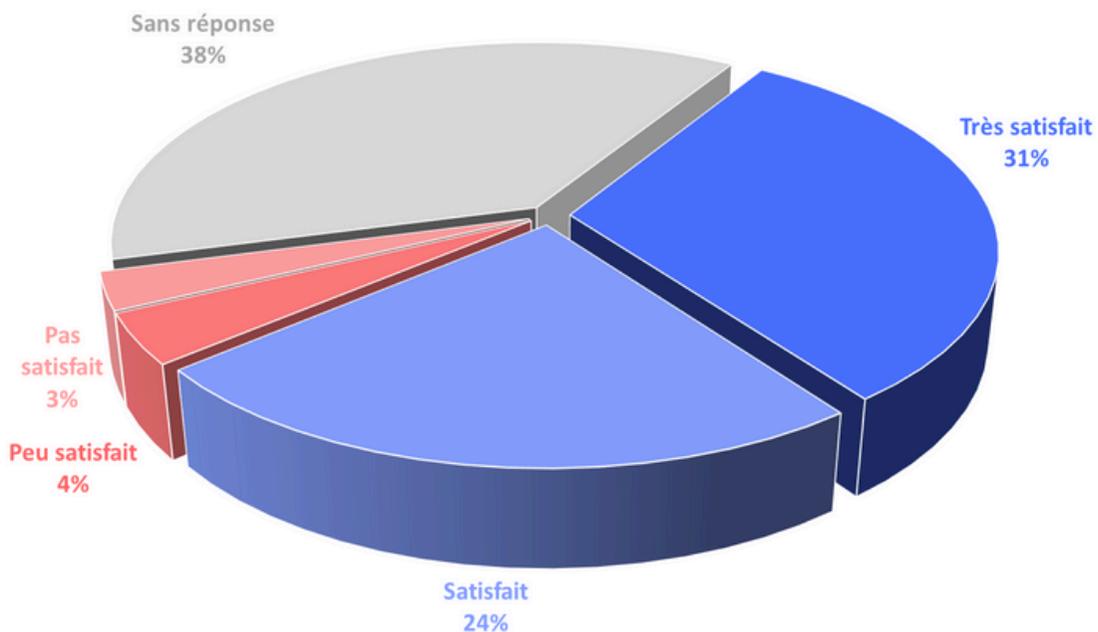
73% sont satisfaits ou très satisfaits

HORAIRES D'OUVERTURE



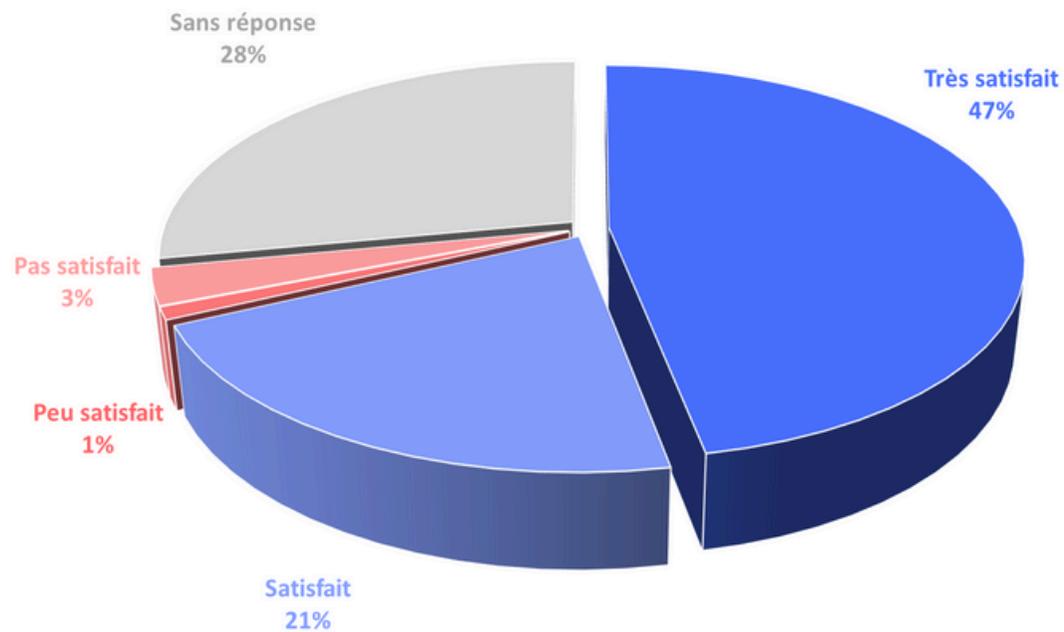
62% sont satisfaits ou très satisfaits

FACILITE D'ACCES



55% sont satisfaits ou très satisfaits

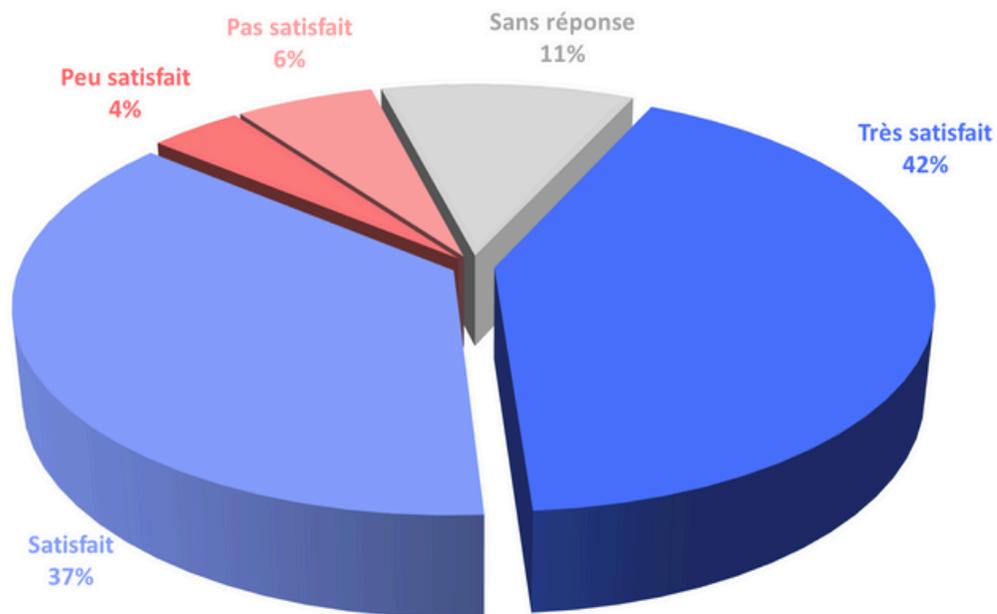
CONFIDENTIALITE



68% sont satisfaits ou très satisfaits

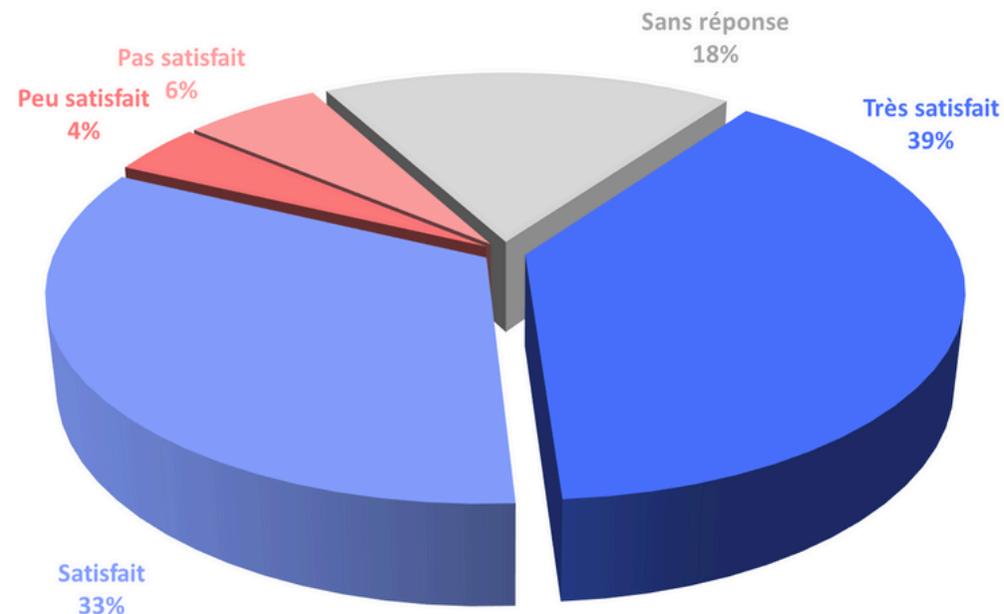
Etes-vous satisfait de votre mesure ?

VOTRE REFERENT VOUS EXPLIQUE VOTRE MESURE



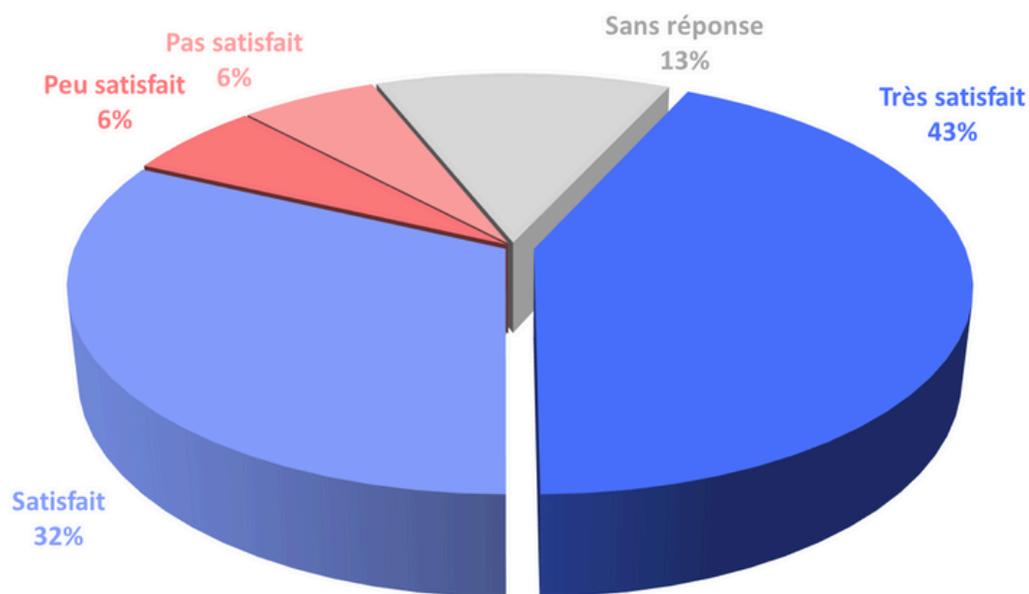
79% sont satisfaits ou très satisfaits

VOTRE REFERENT VOUS PRESENTE LES DOCUMENTS OBLIGATOIRES



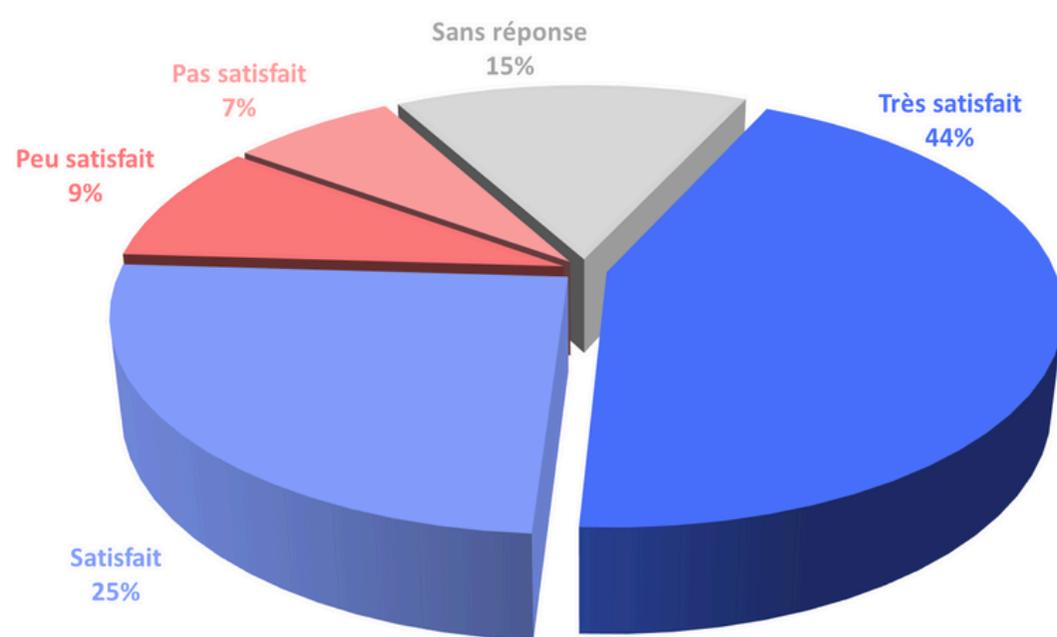
72% sont satisfaits ou très satisfaits

VOTRE REFERENT VOUS COMMUNIQUE REGULIEREMENT VOTRE BUDGET



75% sont satisfaits ou très satisfaits

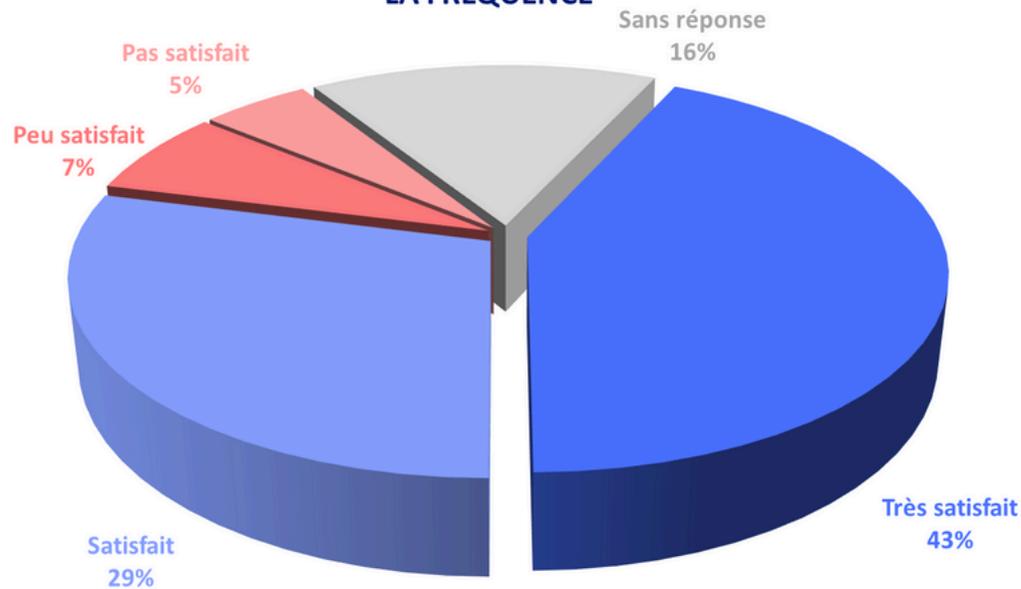
VOTRE REFERENT VOUS EXPLIQUE SUFFISAMMENT VOTRE BUDGET



69% sont satisfaits ou très satisfaits

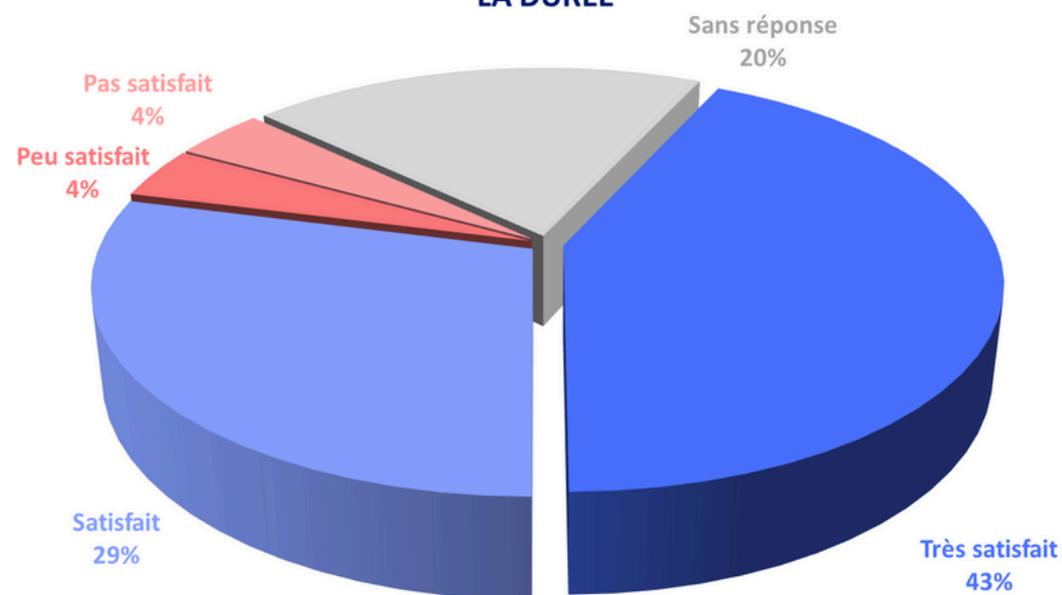
Etes-vous satisfait de vos rendez-vous?

LA FREQUENCE



72% sont satisfaits ou très satisfaits

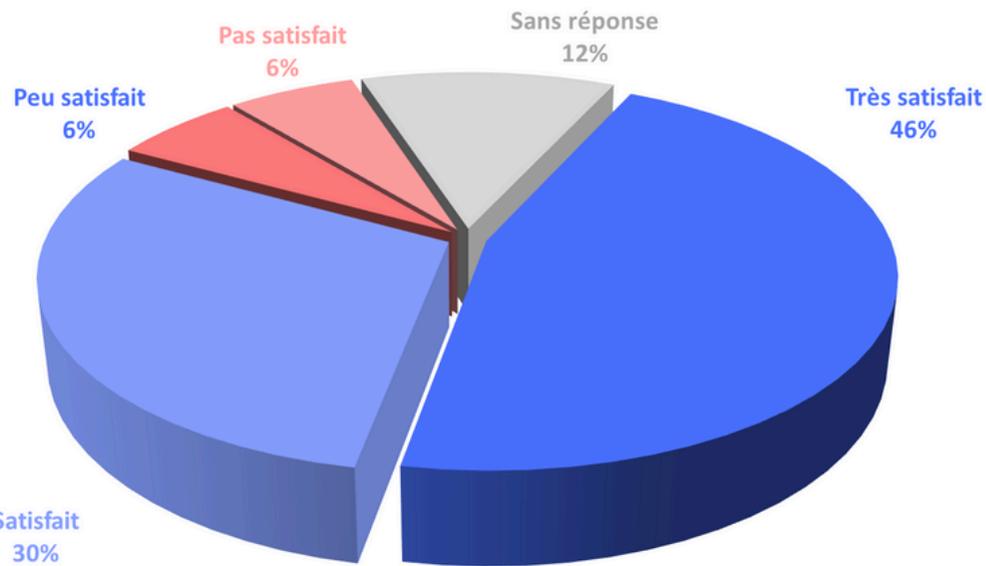
LA DUREE



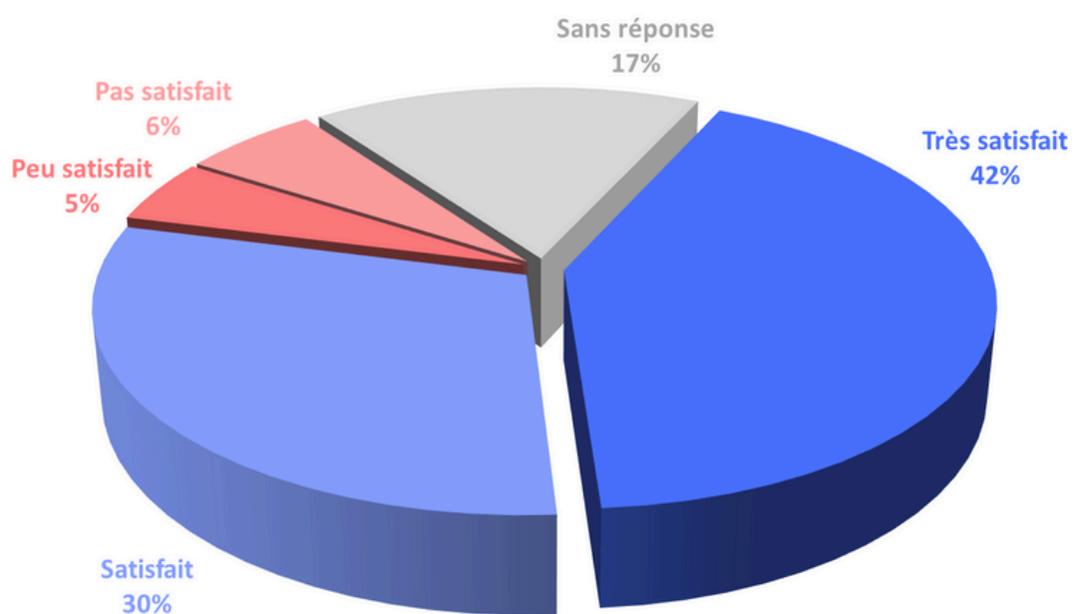
72% sont satisfaits ou très satisfaits

Etes-vous satisfait de votre accompagnement ?

LA GESTION DE VOTRE BUDGET



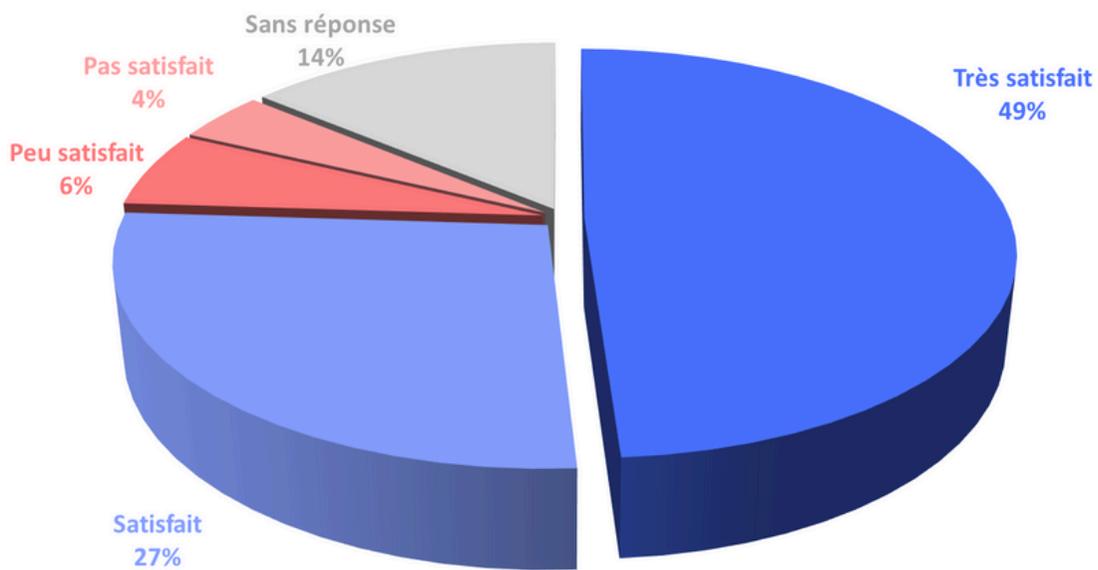
LA PRISE EN COMPTE DE VOS DEMANDES



76% sont satisfaits ou très satisfaits

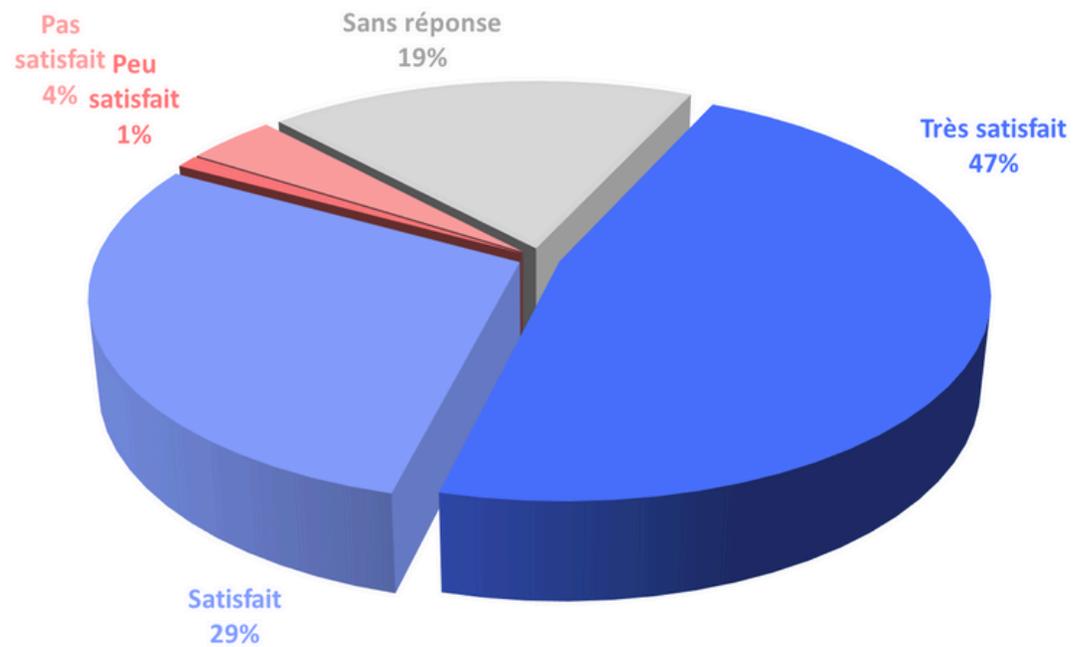
72% sont satisfaits ou très satisfaits

LA QUALITE DES ECHANGES AVEC VOTRE REFERENT



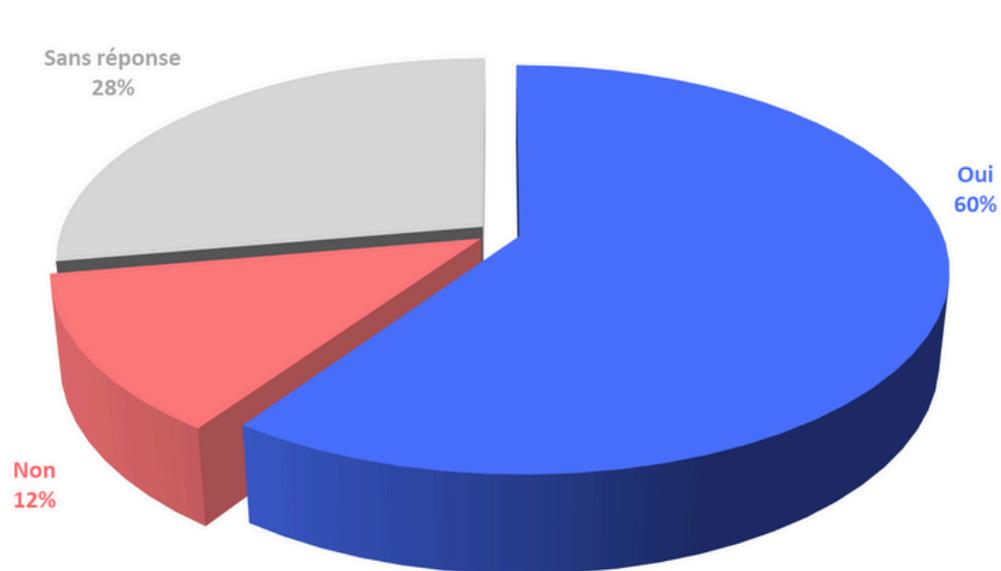
76% sont satisfaits ou très satisfaits

LA CONFIDENTIALITE DES ECHANGES AVEC VOTRE REFERENT



76% sont satisfaits ou très satisfaits

En cas de mécontentement, obtenez-vous une réponse de l'Udaf ?



Seriez-vous intéressé pour participer à l'amélioration de la qualité des services de l'Udaf ?

