

UNION DÉPARTEMENTALE
DES ASSOCIATIONS FAMILIALES DU DOUBS



ENQUÊTE DE SATISFACTION

LA REMISE DE L'ARGENT «FAMILLE»
SERVICE DPF – 2019



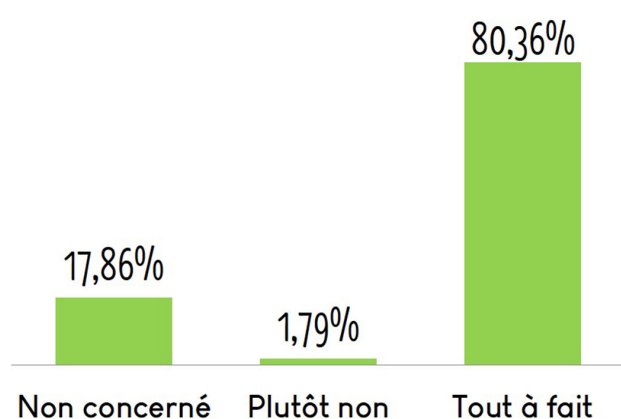
Dans un souci d'améliorer notre accompagnement, nous avons réalisé une enquête de satisfaction auprès de 56 personnes. Cette enquête s'est déroulée par téléphone en avril 2019.

L'objectif était de recueillir votre niveau de satisfaction concernant la remise d'argent «famille».

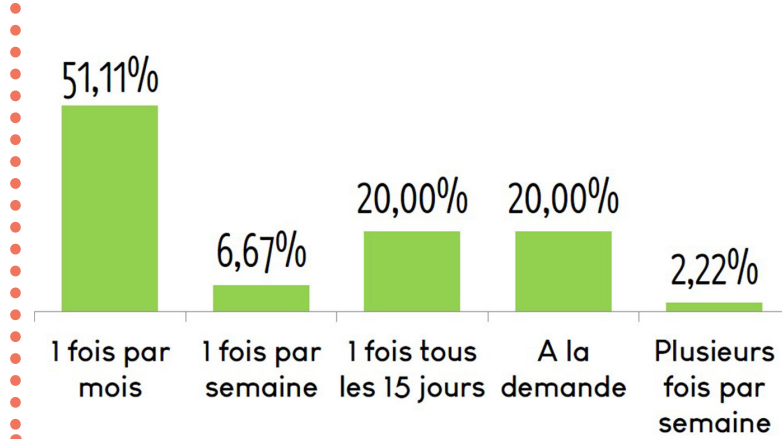
Nous tenons à vous remercier vivement de votre aimable collaboration qui permet au service de progresser dans ses pratiques.

Voici les résultats obtenus :

ÊTES-VOUS ASSOCIÉ À LA CONSTRUCTION DE VOTRE BUDGET ?

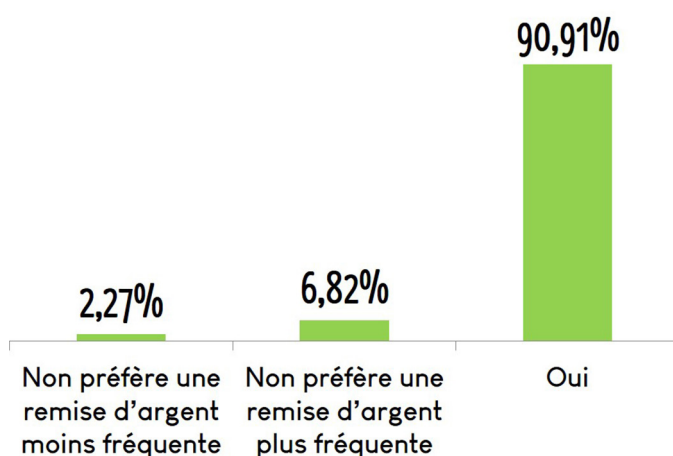


À QUELLE FRÉQUENCE VOUS REMET-ON L'ARGENT SUR VOTRE COMPTE ?

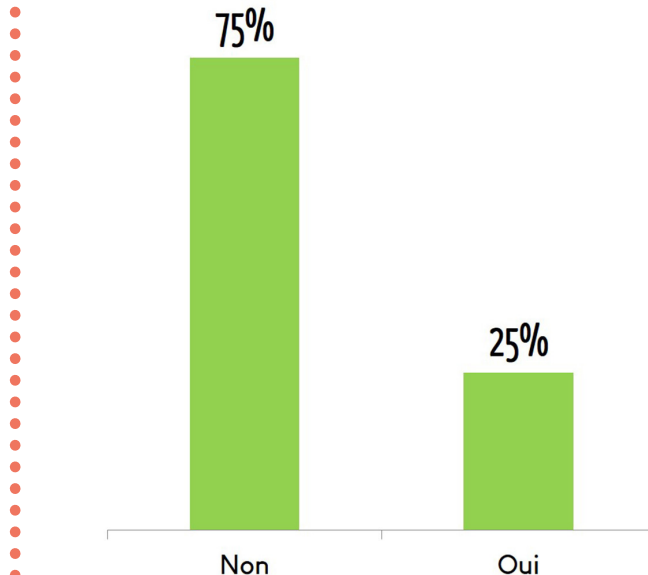


80% des familles affirment être associées à la construction de leur budget. 2% ne sont pas au courant.

EST-CE QUE CETTE FRÉQUENCE VOUS CONVIENT ?



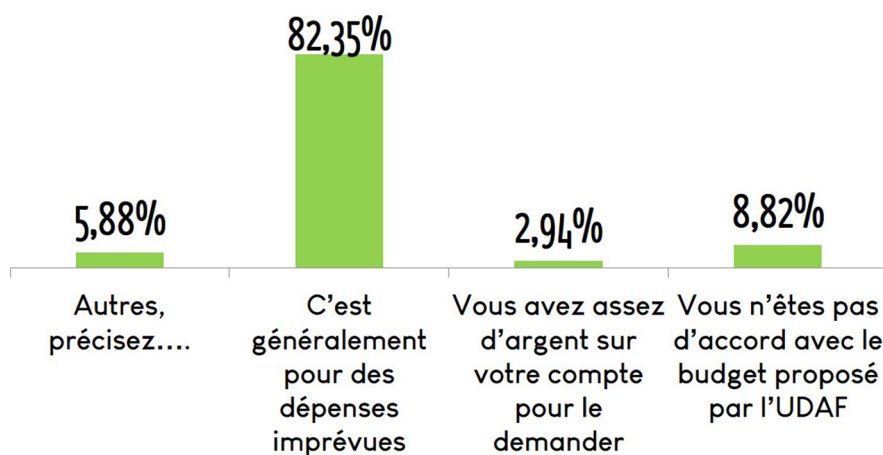
SI NON, EST-CE QUE VOUS AVEZ PU EN ÉCHANGER AVEC VOTRE DÉLÉGUÉ ?



91% des familles sont satisfaites de la fréquence de leur remise d'argent «famille», 7% des familles souhaitent une remise d'argent plus fréquente.

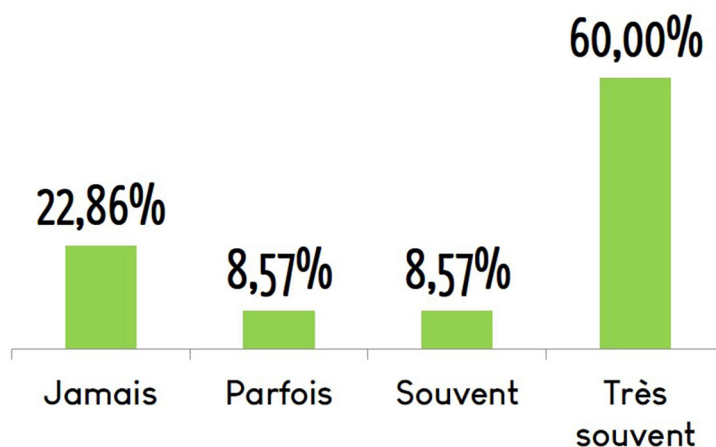
75% n'en ont pas parlé à leur délégué.

POURQUOI DEMANDEZ-VOUS DE L'ARGENT EN PLUS ?



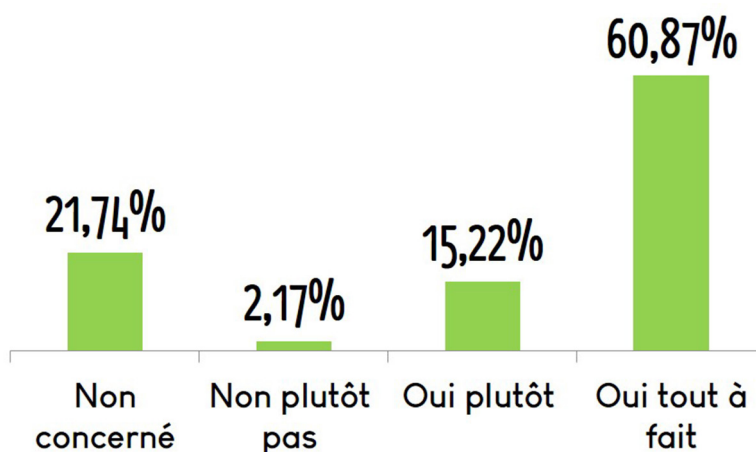
80% des familles demandent de l'argent en plus pour des dépenses imprévues. Elles savent qu'elles ont assez d'argent sur le compte pour le demander. 9% des familles trouvent le budget trop serré.

EST-CE QUE L'UDAF VOUS INTERROGE SUR LE MOTIF DE VOTRE DEMANDE D'ARGENT EN PLUS ?



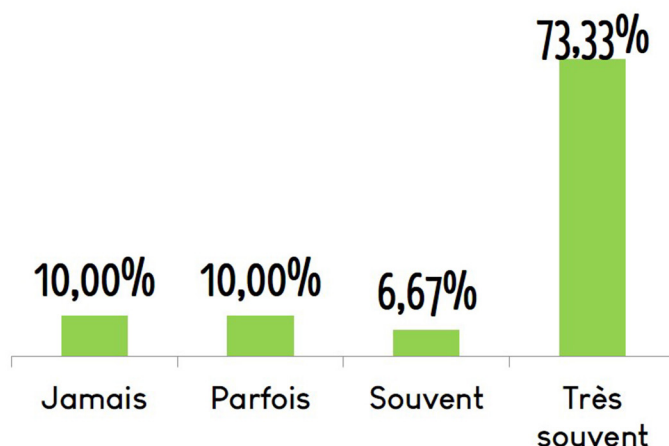
70% des répondants sont interrogés sur le motif de cette demande d'argent en plus. 30% des répondants n'ont jamais été interrogés. C'est eux qui font la démarche d'en parler à leur délégué.

ÊTES-VOUS SATISFAIT DU DÉLAI DE PRISE EN COMPTE DE VOTRE DEMANDE ?



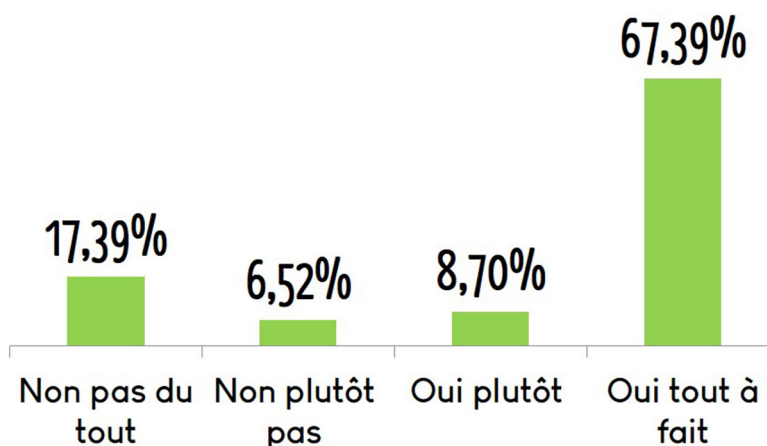
75% de réponse favorable au délai de prise en compte de la demande.

SI LE DÉLÉGUÉ NE RÉPOND PAS FAVORABLEMENT À VOS DEMANDE, EN COMPRENEZ-VOUS LES RAISONS ?



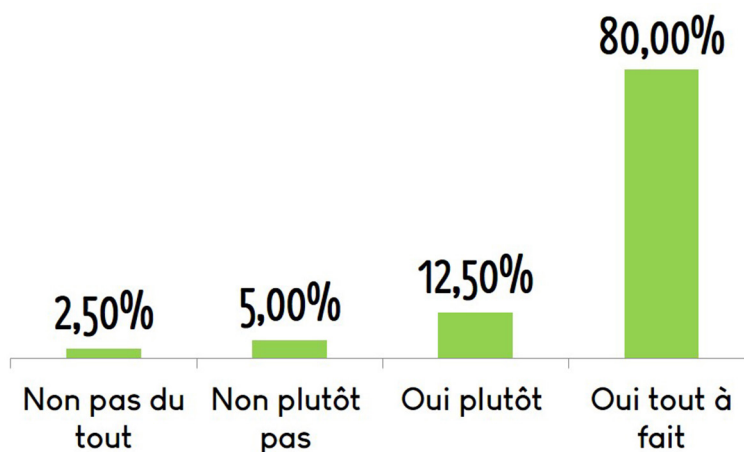
80% des familles interrogées comprennent les raisons d'un refus de la part de leur délégué.

CONSULTEZ-VOUS VOTRE RELEVÉ DE COMPTE ?



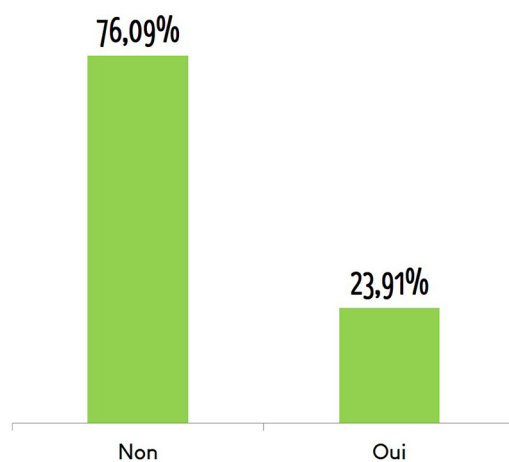
80% des personnes interrogées lisent et s'intéressent à leur relevé de compte.
20% ne s'y intéressent pas du tout ou attendent des explications de leur délégué.

COMPRENEZ-VOUS VOTRE RELEVÉ DE COMPTE ADRESSÉ PAR L'UDAF CHAQUE MOIS ?



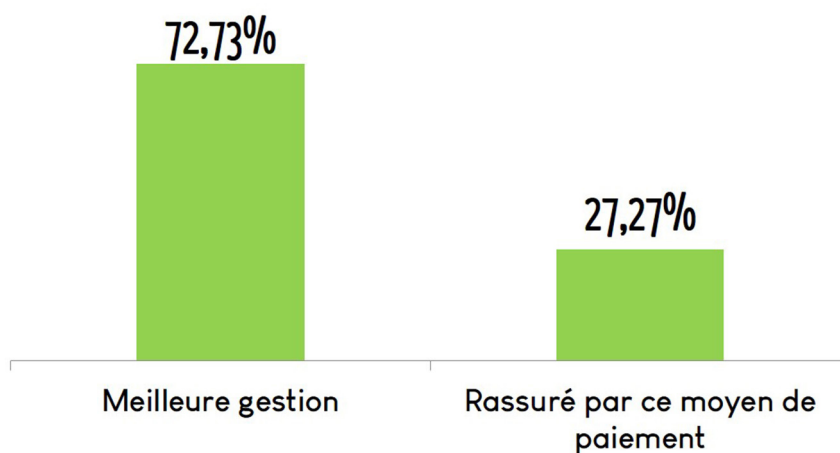
85% des répondants trouvent le relevé de compte adressé chaque mois, clair et précis.

EST-CE QUE VOUS UTILISEZ VOS BONS D'ACHAT ?



76% des familles n'utilisent pas de bons d'achat. Certains ont le sentiment d'être jugés par leur entourage à la vue de ces bons d'achat.

POUR QUELLES RAISONS LES UTILISEZ-VOUS ?



73% des familles interrogées trouvent que les bons d'achat sont plus pratiques que le liquide pour une course particulière (ordinateur, chaussure, etc.).

AVEZ-VOUS D'AUTRES CHOSES À DIRE AUTOUR DE LA REMISE D'ARGENT ?

- 👉 Avis du bénéficiaire pas assez pris en compte quant à la gestion de son argent : 3
- 👉 Refus de supplément injustifié : 1
- 👉 Mésentente avec le délégué : 2

CONCLUSION

192 personnes sur 402 ont répondu à cette enquête sur la remise d'argent «famille».

136 en MJPM sur 301 (soit 45%) et 56 en DPF sur 101 (soit 55%).

La majorité des personnes interrogées sont très satisfaites de l'aide apportée par l'UDAF.

Cependant plusieurs réclamations et avis insatisfaisants sont revenus tout au long de l'enquête.

Nous vous remercions pour votre participation et votre compréhension sur ce sujet qui est important pour tous.

