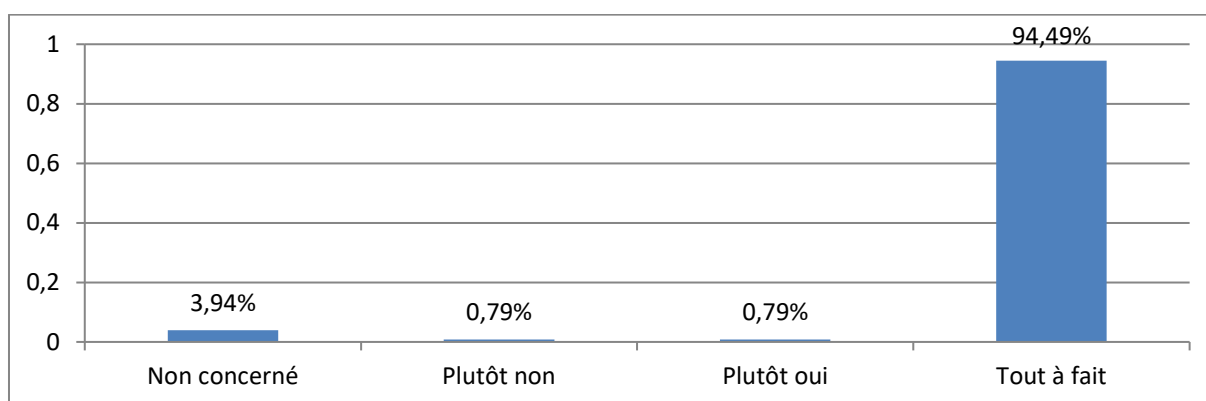


ENQUETE DE SATISFACTION 2019 – SERVICE MJPM

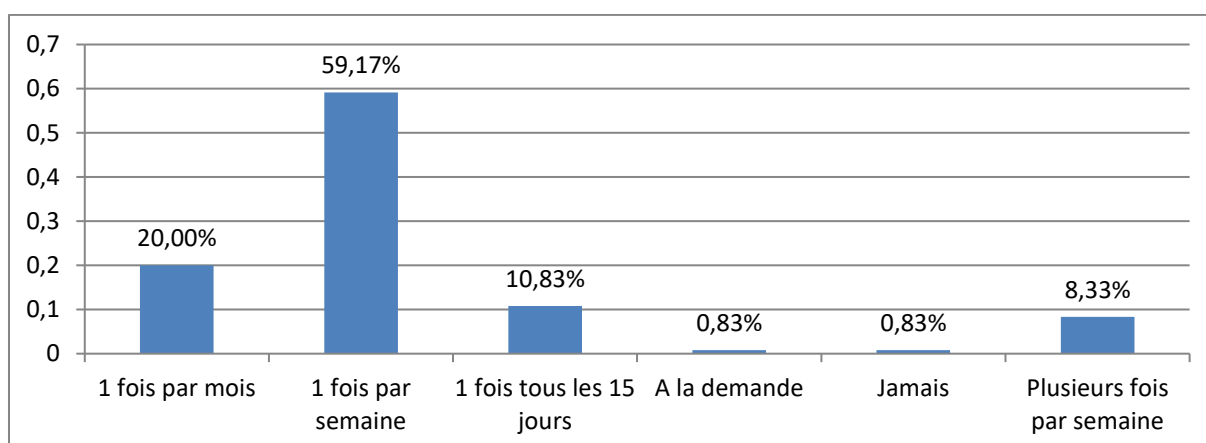
La remise de l'argent « famille »

1-ÊTES-VOUS ASSOCIE A LA CONSTRUCTION DE VOTRE BUDGET ?

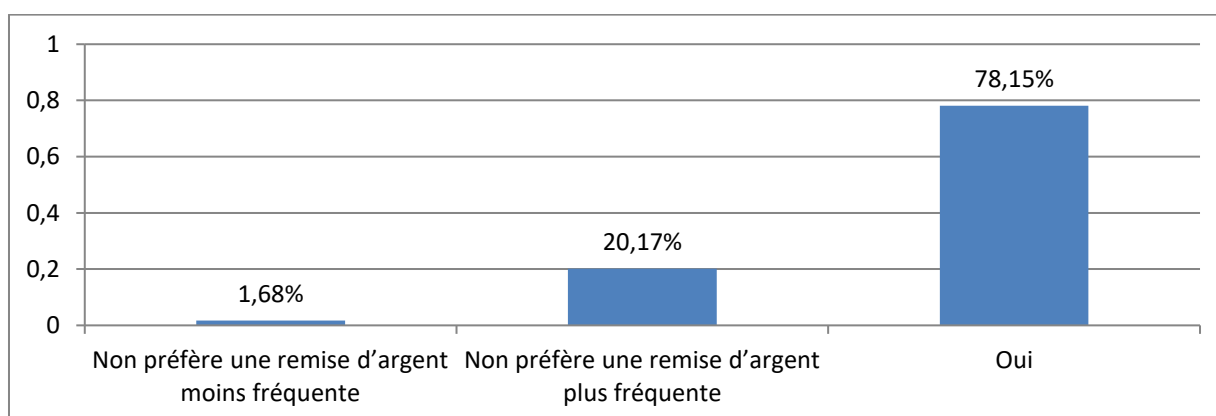


95% des personnes interrogées affirment être associées à la construction de leur budget.

2-A QUELLE FREQUENCE VOUS REMET-ON L'ARGENT SUR VOTRE COMPTE ?

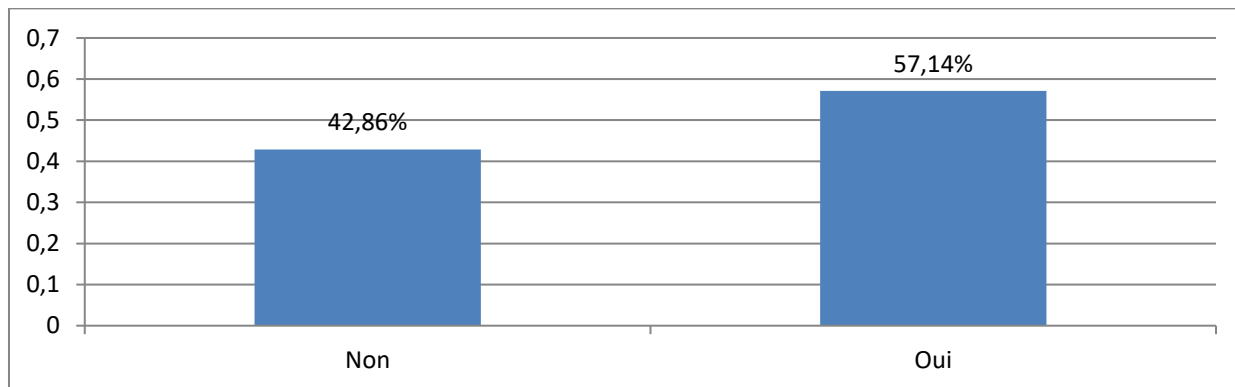


3-EST-CE QUE CETTE FREQUENCE VOUS CONVIENT ?



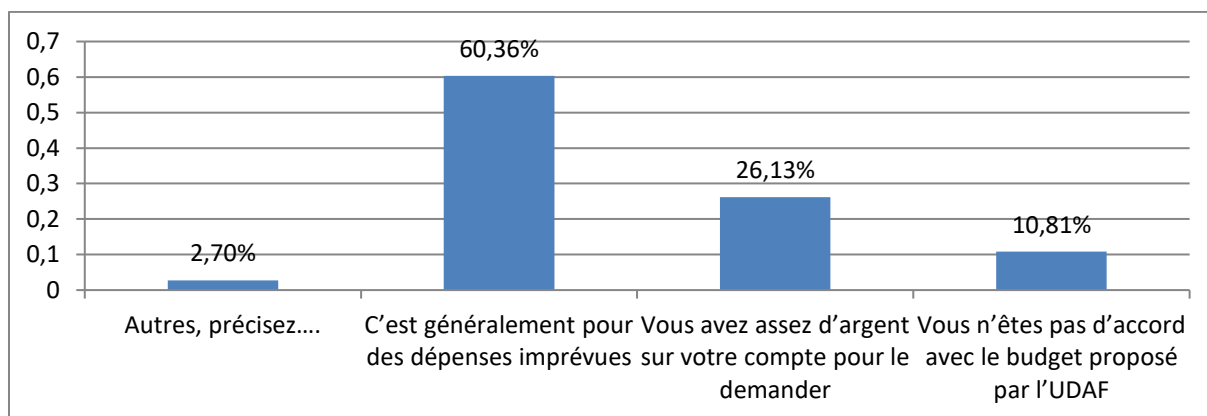
80% des personnes interrogées sont satisfaites de la fréquence de leur remise d'argent « famille ». 20% souhaitent une remise d'argent plus fréquente.

4-SI NON, EST-CE QUE VOUS AVEZ PU EN ECHANGER AVEC VOTRE MANDATAIRE ?



43% n'en ont pas parlé à leur mandataire. 1 personnes a confié ne pas oser appeler son mandataire.

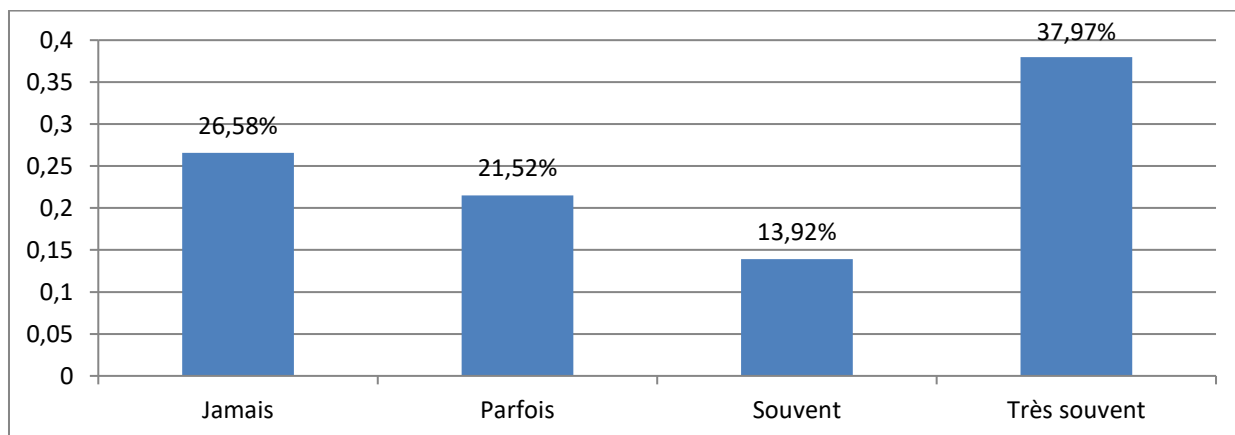
5-POURQUOI DEMANDEZ-VOUS DE L'ARGENT EN PLUS ?



85% des répondants demandent de l'argent en plus de manières occasionnelles.

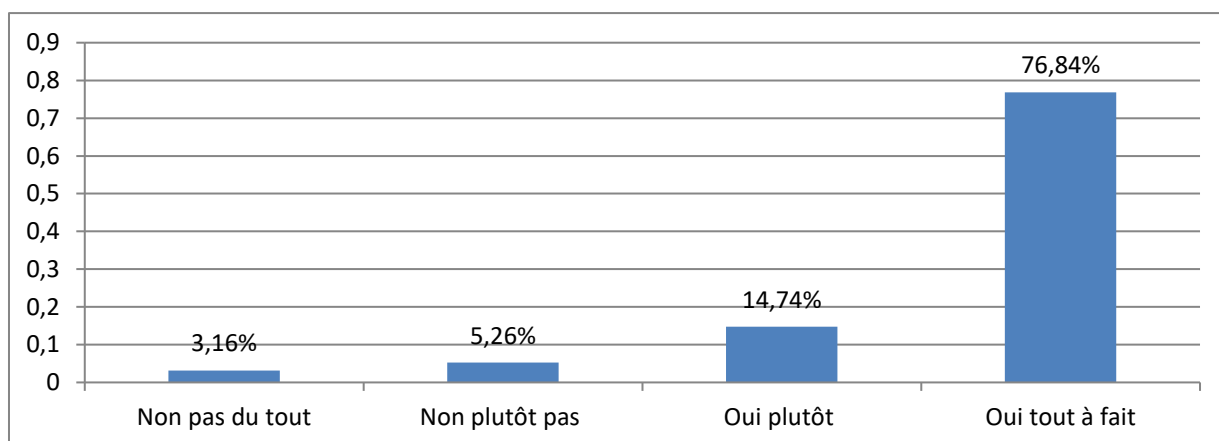
10 % des répondants ne sont pas d'accord avec le budget proposé et souhaitent un supplément.

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



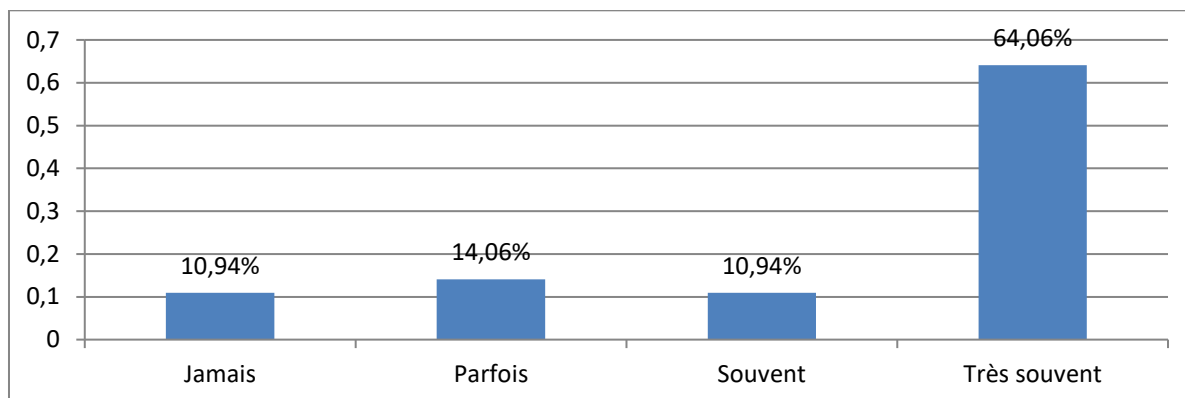
50% des répondants sont interrogés sur le motif de leur demande d'argent. Le reste des bénéficiaires préviennent directement leurs mandataires de la raison de cette demande.

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



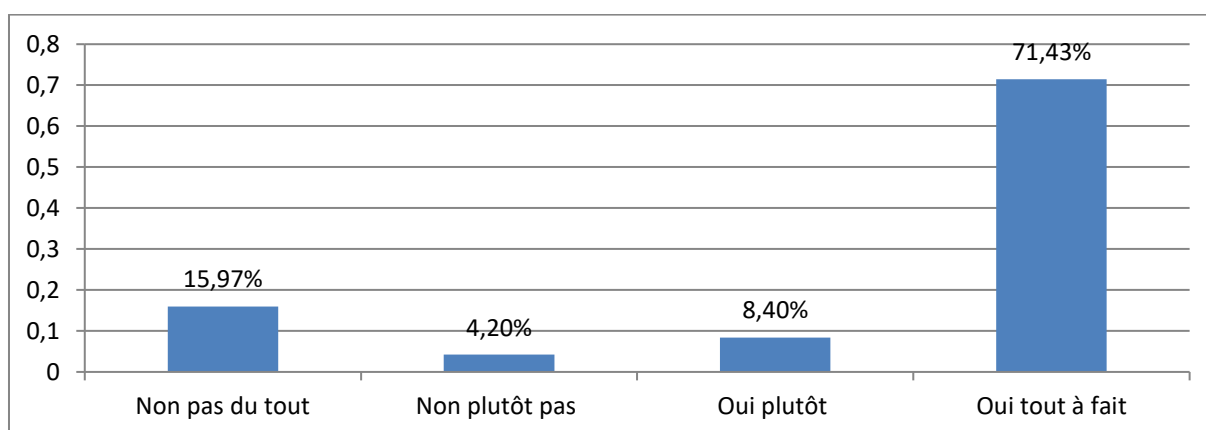
Quasiment la totalité des personnes interrogées ont répondu favorablement à cette question. Le délai de prise en compte d'une demande est satisfaisant.

8-SI LE MANDATAIRE NE REPOND PAS FAVORABLEMENT A VOS DEMANDES ? EN COMPRENEZ-VOUS LES RAISONS ?



75% des répondants comprennent les raisons d'un refus de la part de leur mandataire. Certains n'ont pas connu ce moment car ils suivent de près leurs comptes. 10% des répondants ne comprennent pas une réponse défavorable. Pour la plupart, le refus n'est pas justifié.

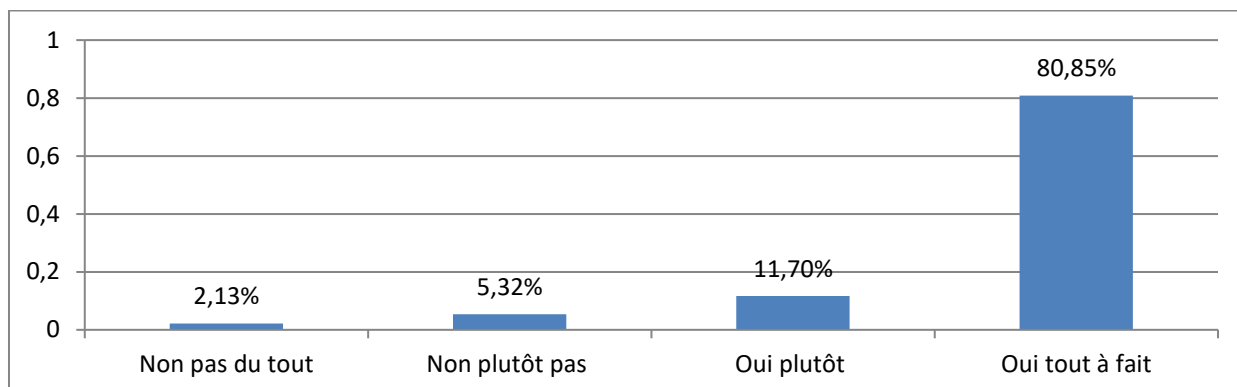
9-CONSULTEZ-VOUS VOTRE RELEVÉ DE COMPTE ?



80% des répondants regardent chaque mois leur relevé de compte.

20% ne s'y intéressent pas du tout ou attendent des explications de leur mandataire.

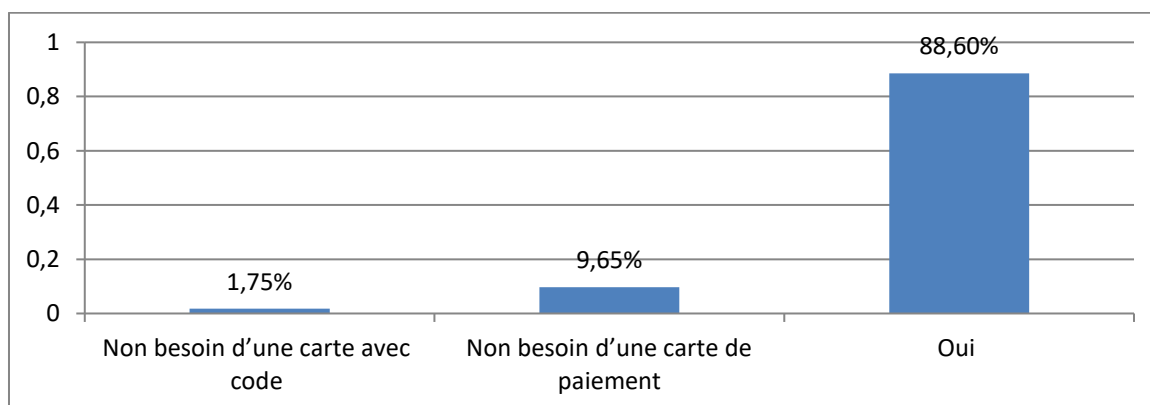
10-COMPRENEZ-VOUS VOTRE RELEVÉ DE COMPTE ADRESSÉ PAR L'UDAF CHAQUE MOIS ?



80% des personnes interrogées trouvent le relevé de compte adressé chaque mois, clair et précis.

2% ne comprennent pas leur relevé de compte. Deux personnes sont analphabètes. Généralement, un membre de la famille ou le mandataire leur traduit le relevé de compte.

11-ESTIMEZ-VOUS QUE VOTRE CARTE DE RETRAIT EST ADAPTE A VOS BESOINS ?



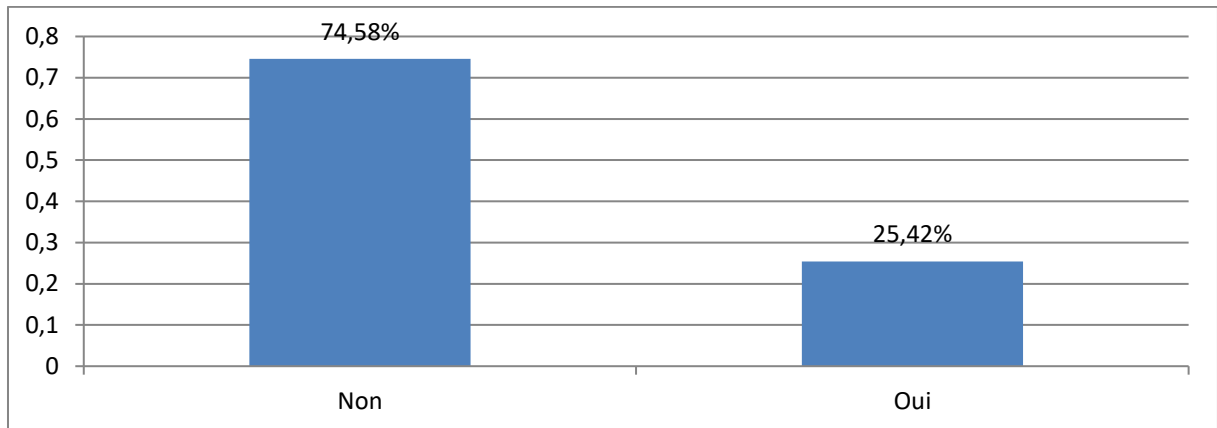
*J'aimerais une carte avec un code, en cas de vol : 1

*J'aimerais effectuer des achats sur Internet : 3

*J'aimerais payer mon carburant avec ma carte : 1

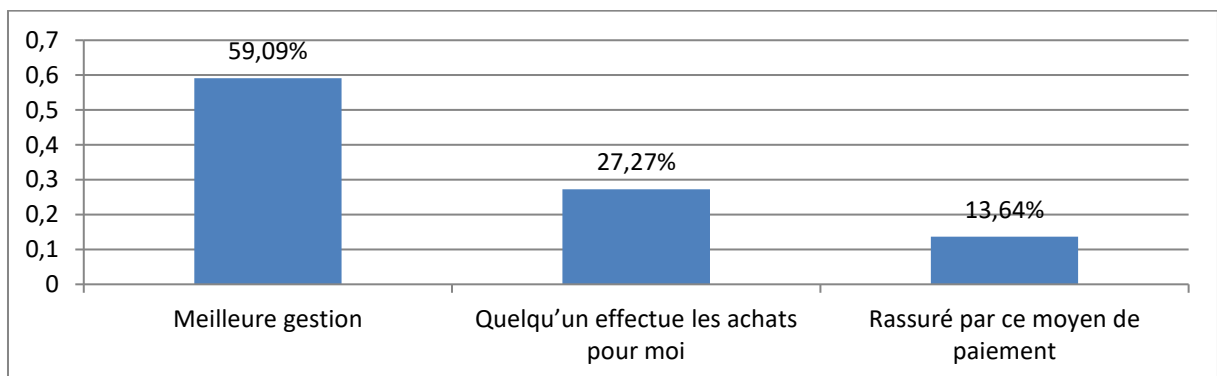
*J'aimerais consulter mon solde directement à la banque : 1

12-EST-CE QUE VOUS UTILISEZ LES BONS D'ACHAT ?



75% des personnes interrogées n'utilisent pas de bons d'achat. Ils sont plus à l'aise avec l'argent liquide.

13-POUR QUELLES RAISONS LES UTILISEZ-VOUS ?



Les répondants interrogés utilisent les bons d'achat de manières très occasionnelles. 15% se disent rassurés par ce moyen de paiement, lorsqu'ils font une dépense particulière (ordinateur, chaussures...)

14-AVEZ-VOUS D'AUTRE CHOSE A DIRE AUTOUR DE LA REMISE D'ARGENT ?

*Je ne m'entends pas avec mon mandataire : 2

*Je trouve que mon avis ne compte pas, je veux avoir le choix, être autonome : 3

*Je n'ai pas accès à mon argent « famille » : 2

*Je demande un supplément. Pas d'accord avec le budget : 12

*J'aimerais avoir accès à mes papiers administratifs : 2

(J'aimerais que mon mandataire prenne le temps d'expliquer ces papiers administratifs : 1)

*Je ne suis pas au courant de la gestion de mon argent : 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 satisfaites de l'accompagnement mis en place par l'UDAF.

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

