

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DU SERVICE DE LA MESURE JUDICIAIRE D'AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL

ANNÉE 2024

Vous avez été **18 usagers** à répondre à notre enquête de satisfaction pour l'année 2024.



CE QUE VOUS AVEZ APPRÉCIÉ

- ✓ Les horaires du standard vous conviennent à 94 % et l'accueil téléphonique est considéré chaleureux à 83 %.
- ✓ Vous contactez essentiellement le délégué aux prestations familiales par téléphone / SMS à 94 %.
- ✓ Vous estimez à 100 % que le personnel administratif (standardiste, secrétariat) est à l'écoute et considérez que la confidentialité des informations est respectée à 94 %.
- ✓ Le lien privilégié avec le délégué mandataire est très positif à 80 % et les informations transmises sont également satisfaisantes à 82 %.
- ✓ Les actions du délégué aux prestations familiales vous ont apporté une amélioration de vos conditions de vie à 77 %.
- ✓ Les explications sur la gestion de vos prestations familiales conviennent à 94 %. Il y a également un taux de réponses positives de 83 % concernant les modalités de vos versements d'argent.



CE QUE VOUS NOUS AVEZ SIGNALÉ

- ✓ Vous estimez à 16 % que vous ne pouvez pas joindre facilement le service par téléphone (standard).

Vous mettez en évidence les difficultés à joindre le standard avec un temps d'attente plus long selon les jours.



VOUS AVEZ DIT...

« Ils sont toujours à l'écoute de mes objectifs et les aides que je demande au quotidien. »

« Trop restreint sur le budget des enfants. »

« Le versement est toujours fait au bon moment de mes paiements. »

« Le budget des enfants est respecté. Quand on a des besoins pour nous (des petits montants), souvent l'argent est sur le compte. Je recommande ce service à toutes les personnes ayant des difficultés financière et organisation budgétaire. Des employés nombreux = une prise en charge efficiente. »

« Merci pour vos aides et votre écoute. Surtout le temps accordé est confortable. »

Grâce à vos retours, nous nous engageons à continuer d'améliorer la qualité de nos services.

MERCI !

pour votre participation