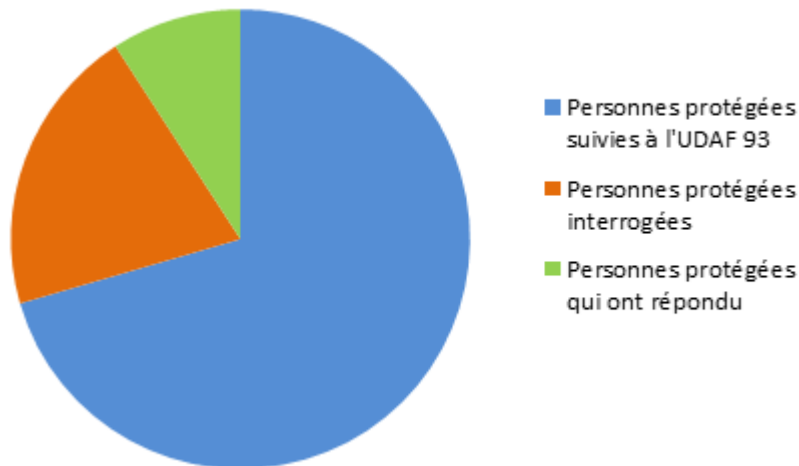


Résultats de l'enquête de satisfaction sur l'accueil dans nos locaux

L'UDAF 93 vous a sollicité pour connaître votre avis sur la qualité de l'accueil dans nos locaux en juillet 2016. Nous vous remercions d'avoir participé et vous adressons les résultats.

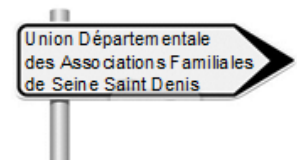
• La participation des personnes protégées à l'enquête

- **921** personnes protégées ont été interrogées sur les **3187** que nous accompagnons
- **414** personnes protégées ont répondu à l'enquête



• Les résultats de l'enquête à retenir

- Presque toutes les personnes interrogées disent que nos locaux sont faciles à trouver
- Presque toutes les personnes interrogées disent que nos horaires d'accueil sont connus



- Plus de la moitié des personnes interrogées trouvent nos horaires d'accueil satisfaisants.



- Presque toutes les personnes interrogées disent être satisfaites de l'accessibilité de nos locaux



- Presque toutes les personnes interrogées disent être satisfaites de notre espace d'accueil



- Presque toutes les personnes interrogées disent être satisfaites du respect de la confidentialité de l'accueil



- Plus de la moitié des personnes interrogées déclarent venir à l'UDAF 93 sans rendez-vous.



- Plus de la moitié des personnes interrogées trouvent le temps d'attente trop long.

- Presque toutes les personnes interrogées ont trouvé satisfaisant le temps qui leur a été consacré par leur délégué.



- **Ce qui a été fait par l'UDAF 93 pour améliorer ses services juste après l'enquête**

- Nous avons effectué des démarches pour l'installation d'une fontaine d'eau à votre usage derrière le comptoir de l'accueil.
- Nous avons demandé à la ville de Bobigny l'installation d'un panneau de signalisation à l'entrée de la rue Hector Berlioz.
- Nous avons étendu les horaires d'accueil sur rendez-vous aux mardis, mercredis et vendredis matins.
- Nous avons repensé l'accueil. Nous avons mis en place deux files d'attente avec et sans rendez-vous.

