

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions pour votre participation à notre grande enquête de satisfaction conduite en 2010 dans le cadre de notre Démarche Qualité.

Vous avez bien compris l'intérêt que représente votre avis pour l'amélioration de la qualité de notre prestation, et votre forte participation en témoigne très concrètement.

Et parce que vous êtes au cœur (le cœur ?) de notre activité, votre avis est essentiel car il est notre première source de progrès.

Aujourd'hui, nous sommes heureux de pouvoir vous restituer les résultats de l'analyse que nous avons réalisée à partir de toutes les réponses reçues.

Chacune de vos réponses est un axe de réflexion et d'amélioration qui nous permettra d'accroître durablement notre service et notre action,

et de matérialiser notre engagement «aux cotés des plus fragiles »

## **SOMMAIRE**

**1 - PARTICIPATION**

**2 – ACCUEIL**

**3 – SUIVI ADMINISTRATIF**

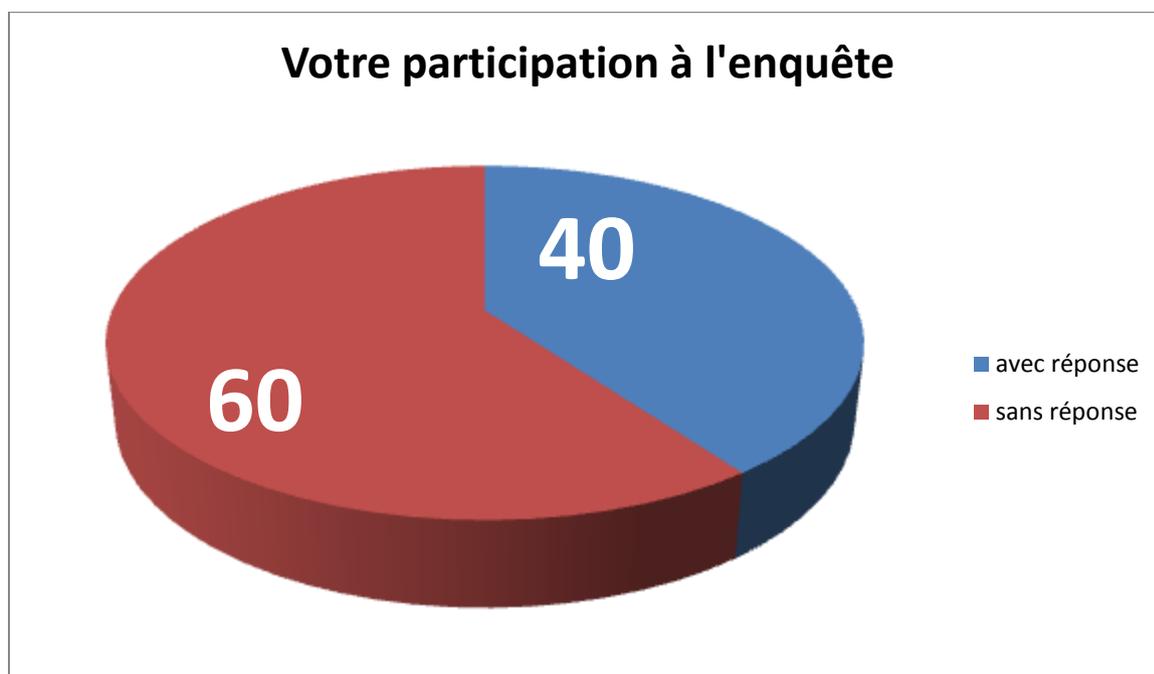
**4 – SUIVI FINANCIER**

**5 – ACCOMPAGNEMENT DANS LES DEMARCHES**

**6 – SATISFACTION GLOBALE**

**7 – VOS COMMENTAIRES**

## 1 - PARTICIPATION



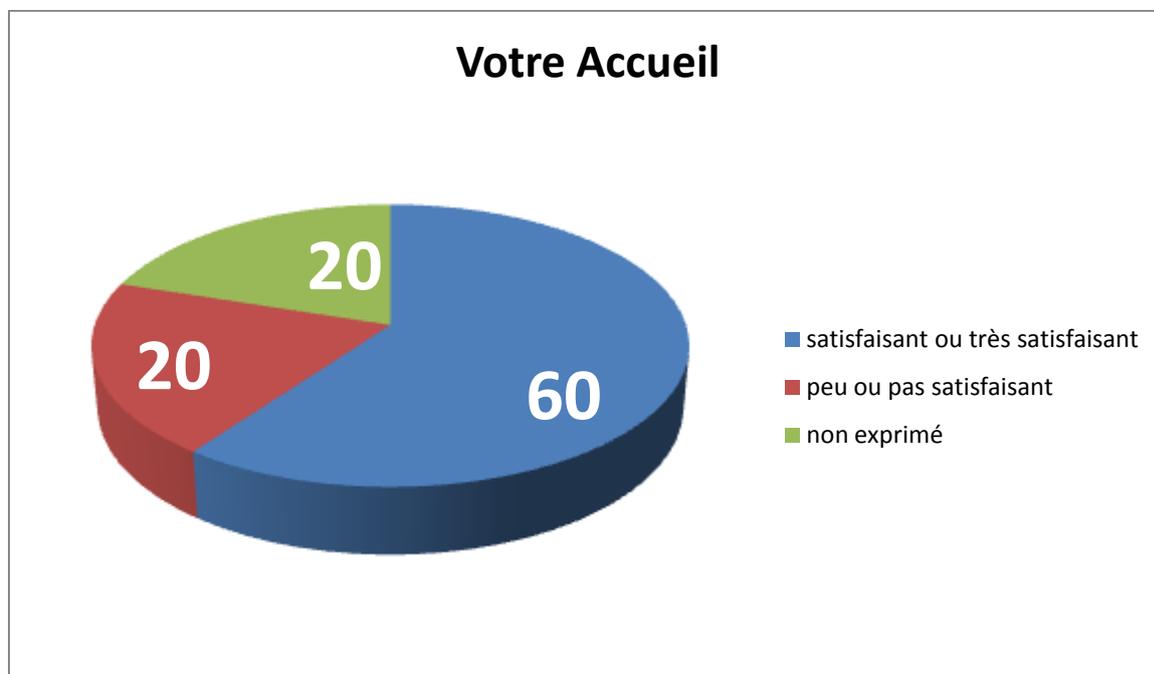
### **Quelques précisions :**

Avec 40% de questionnaires retournés remplis, on constate un très bon taux de participation pour ce type d'enquête. Sur les 1686 questionnaires adressés aux majeurs, 667 nous ont été retournés.

Plus riche encore, près de 40% des questionnaires retournés ont fait l'objet d'un commentaire manuscrit qui vient enrichir et préciser les réponses. Bravo ! pour votre implication.

D'autre part, cela légitime les résultats qui suivent puisque la base de référence est étendue et très représentative.

## 2 – ACCUEIL



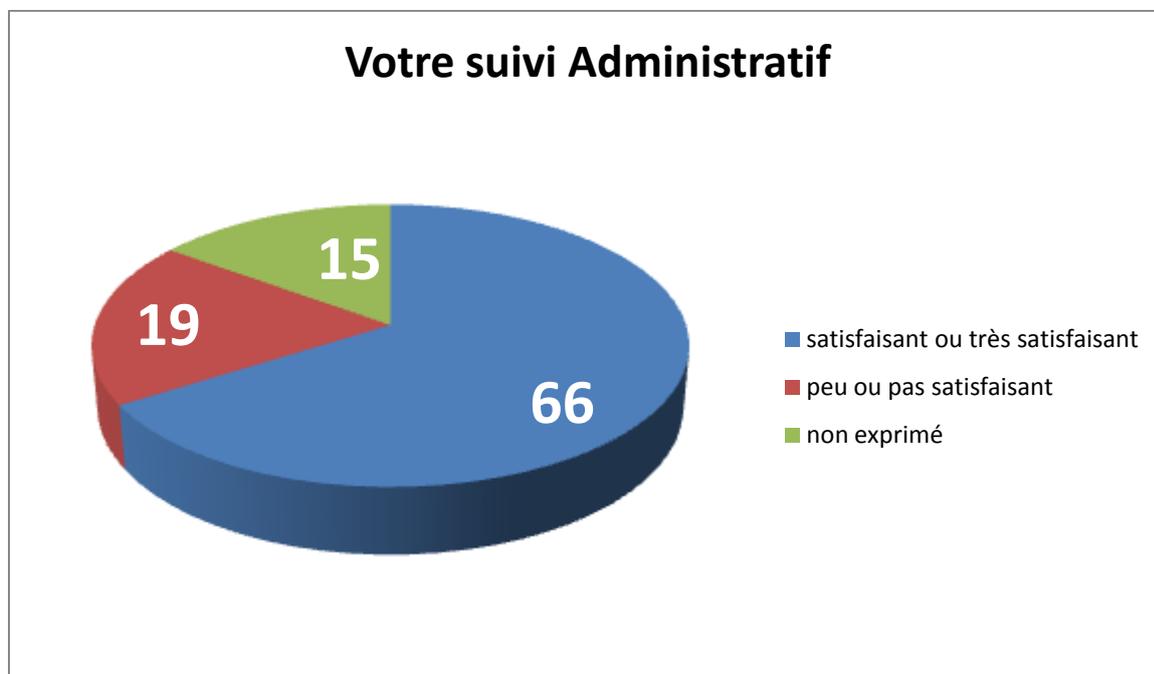
### **Quelques précisions :**

L'accueil « physique » dans nos locaux fait partie des taux les moins valorisés (58%) au regard de la moyenne de satisfaction. Une action est d'ores et déjà entreprise dans le cadre de notre Plan d'Amélioration pour rendre l'accueil plus agréable et limiter les temps d'attente.

De la même façon, l'accueil téléphonique nécessite d'être amélioré avec seulement 54% de taux de satisfaction. Vos commentaires précisent que le temps d'attente est trop long et que les messages laissés ne sont pas toujours suivis de réponse. Là aussi ces éléments font l'objet d'une action d'amélioration en cours.

Par contre, les entretiens conduits avec les délégués expriment le meilleur taux de satisfaction avec plus de 75% d'expressions positives.

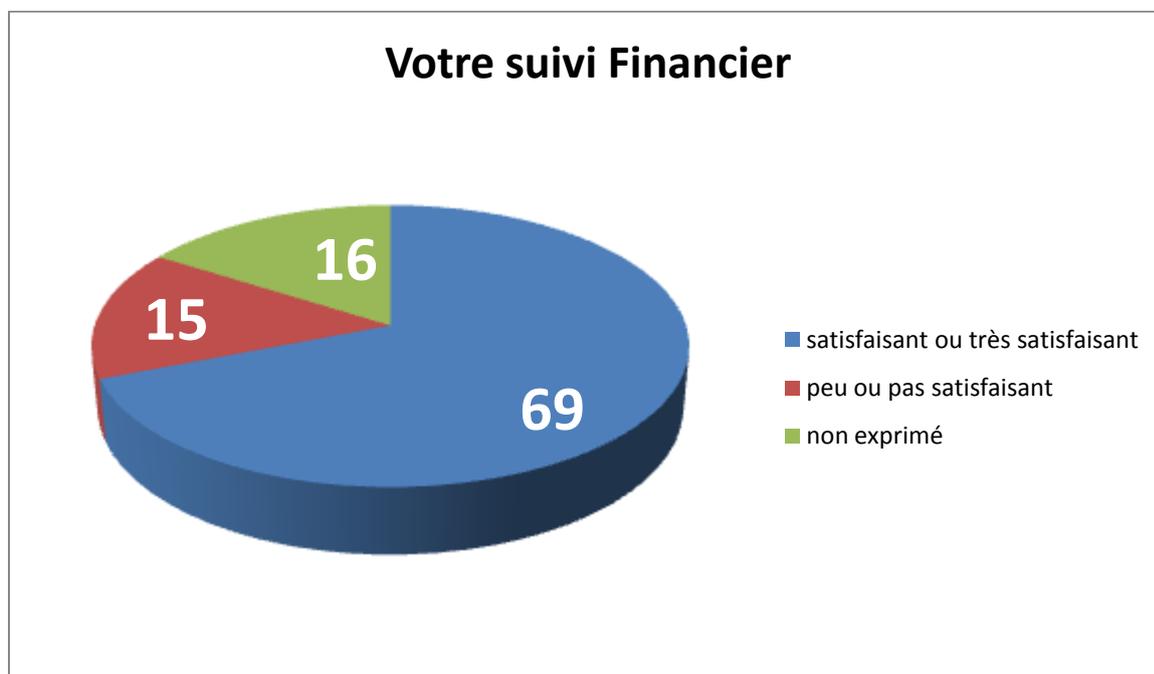
### 3 – SUIVI ADMINISTRATIF



#### **Quelques précisions :**

La gestion des dossiers, les réponses à vos demandes ou à vos courriers sont fortement appréciées (par plus de 70%). Seul le retour d'informations sur la gestion de votre dossier est une possibilité d'amélioration qui sera prise en compte dans notre organisation qualité afin de mieux coller à vos attentes.

## 4 – SUIVI FINANCIER



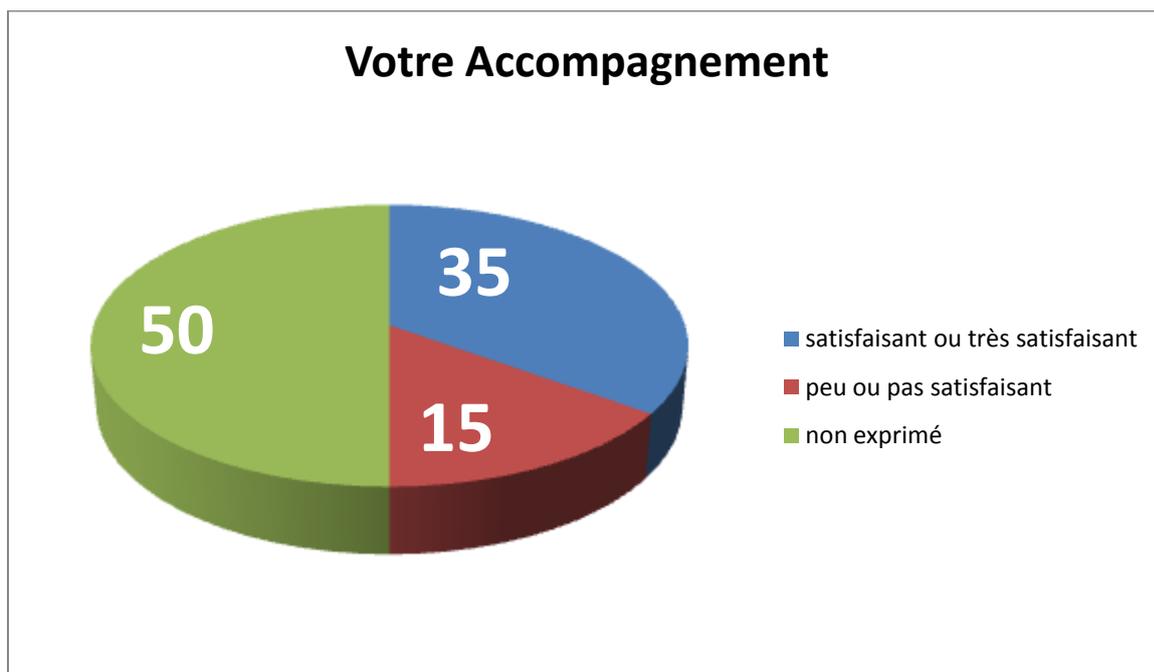
### **Quelques précisions :**

C'est un aspect de notre travail reconnu unanimement comme un point fort, puisque aucune appréciation ne descend en dessous des deux tiers de satisfaction constatée :

- Pour le suivi de votre budget, vous êtes à 67% satisfait
- Pour la gestion de vos factures, vous êtes à 74% satisfait
- Pour la mise à disposition de votre argent, vous êtes à 68% satisfait

Notre action qualité consiste aussi à tout mettre en place pour conserver, dans le temps, votre bon niveau de satisfaction

## 5 – ACCOMPAGNEMENT DANS VOS DEMARCHES

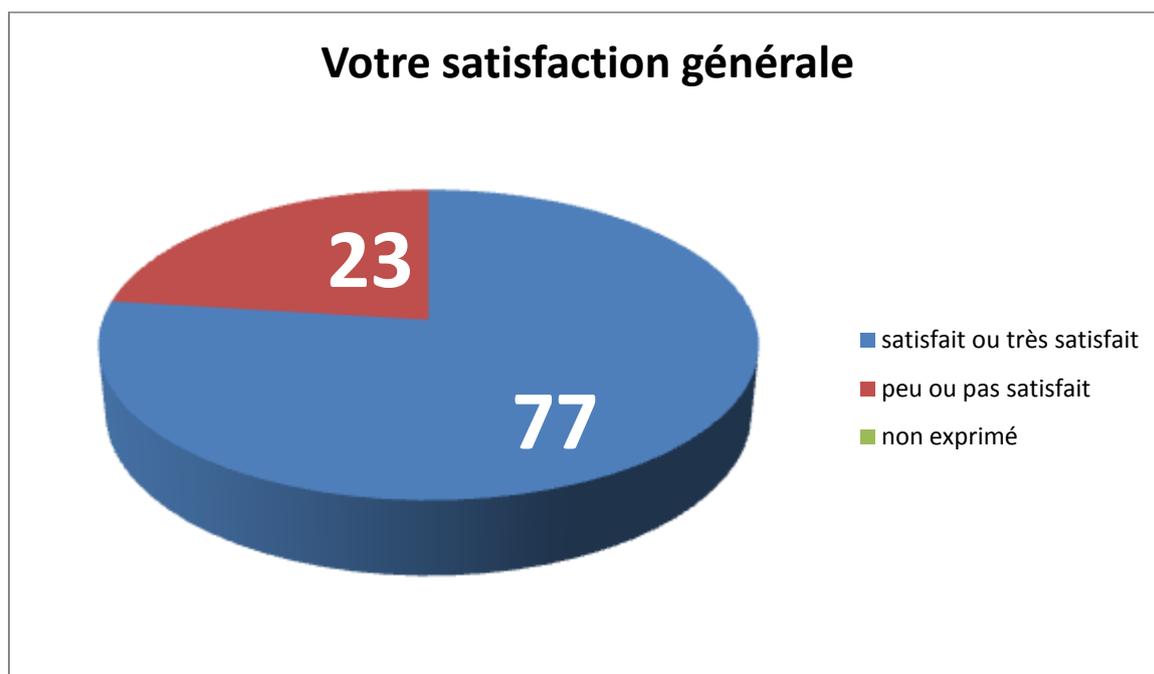


### **Quelques précisions :**

Il est à remarquer le fort taux de majeurs qui ne se sont pas exprimés, du fait qu'ils ne sont pas concernés par ces situations.

Ramené à l'échelle des personnes s'étant exprimé, le taux de satisfaction atteint 70%. Il s'agit de l'accompagnement aux audiences chez le juge, mais aussi lors des démarches administratives ou auprès des partenaires sociaux.

## 6- SATISFACTION GENERALE



### **Quelques précisions :**

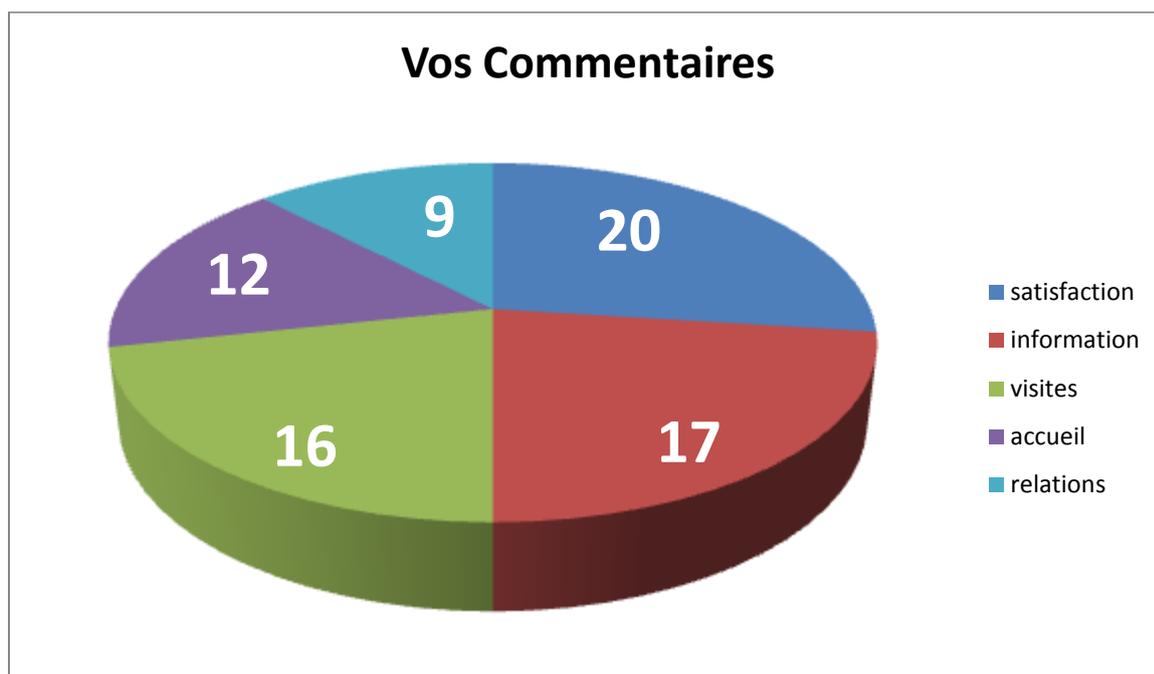
Chacun s'est exprimé sur cette question.

Cette question regroupe l'ensemble des 15 thèmes soumis à l'évaluation.

Le **taux global de satisfaction** (près de 80%) reflète bien l'appréciation que vous portez sur le travail accompli par l'Association et par ses collaborateurs.

Les points objet d'attentes spécifiques se retrouvent dans le thème « vos commentaires »

## 7 - COMMENTAIRES LIBRES DES MAJEURS :



### **Quelques précisions :**

Le principal commentaire réaffirme la satisfaction du majeur envers son délégué (**plus de 20%**)

Les critiques qui touchent le fonctionnement du service portent sur trois thèmes :

- Le défaut d'information de la part du délégué : 17%
- Le manque de visite du délégué : 16%
- La difficulté à joindre le délégué : 9%

Des demandes d'amélioration sont également formulées et elles consistent dans :

- L'optimisation de l'accueil téléphonique, et
- La réduction des temps d'attente, soit ensemble : 12%

L'ensemble des attentes exprimées est aujourd'hui repris dans le cadre de notre démarche qualité, et plus spécifiquement dans notre Plan d'Amélioration 2011.