

Enquête de satisfaction aux majeurs protégés 2019

Titre 1 : Le contexte

Quel questionnaire ? Les membres du comité du pilotage de la qualité se sont mis d'accord sur les questions à envoyer, et la forme du questionnaire.

	QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION AUX MAJEURS PROTÉGÉS	AQD 13 c
		MAJ du 24/09/19

Votre mesure : Curatelle Tutelle

Votre lieu de résidence : Domicile Etablissement

Venez vous dans les locaux de l'ATMP (ou aux permanences) ? Oui Non

Quel est votre degré de satisfaction à propos de :

1. L'accueil :	Quelle est votre satisfaction à propos :						Ne sait pas
1.	Du temps d'attente avant vos rendez-vous ?						
2.	De la salle d'attente ?						
3.	De l'accueil dans les bureaux de permanence ?						
4.	Des horaires d'ouverture des bureaux de l'ATMP ?						
5.	De la qualité de l'écoute du standardiste lorsque vous téléphonez ?						
6.	De l'existence de temps de permanences téléphoniques ?						

Avez-vous des remarques ou suggestions sur l'accueil ?

2. Le suivi administratif et financier :

1.	Quelle est votre satisfaction à propos :						Ne sait pas
1.	Du suivi administratif de votre dossier ?						
2.	Du suivi financier et patrimonial de votre dossier ?						
3.	Du suivi juridique ?						
4.	Des informations transmises par votre délégué sur le suivi de votre dossier ?						

Avez-vous des remarques ou suggestions sur le suivi administratif et financier ?

	QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION AUX MAJEURS PROTÉGÉS	AQD 13 c
		MAJ du 24/09/19

3. Le suivi social :

Quelle est votre satisfaction à propos :						Ne sait pas
1.	De la fréquence des rencontres avec votre délégué ?					
2.	Du temps qui vous est consacré pour l'aide à la réalisation de vos projets personnels ?					
3.	Du soutien apporté par l'ATMP dans la réalisation de vos projets personnels ?					
4.	De l'écoute et la qualité de la relation dans les échanges sur votre vie quotidienne ?					
5.	De l'accompagnement lors d'audiences au tribunal ?					
6.	Du relais proposé en cas d'absence de votre délégué ?					
7.	De la prise en compte de votre avis dans les décisions qui vous concernent (budget, logement, lois...)?					
8.	De notre participation dans la réalisation de vos projets ?					

Avez-vous des remarques ou suggestions sur le suivi social ?

4. Parmi les accompagnements proposés ci-après, pouvez-vous cocher celui ou ceux qui vous paraissent prioritaires ?

- Logement Protection Sociale (MDPH, CAF, C PAM...) Mes biens/ Mon argent
- Vie familiale Formation Professionnelle Santé
- Défense de mes droits Autre :

5. Si vous deviez évaluer le service rendu par l'ATMP sur une échelle de 1 (mauvais) à 10 (très bon), quelle note mettriez-vous? (entourer la réponse)

- | | |
|----------|---------------|
| 1. ★ | 6. ★★★★★ |
| 2. ★★ | 7. ★★★★★★ |
| 3. ★★★ | 8. ★★★★★★★ |
| 4. ★★★★ | 9. ★★★★★★★★ |
| 5. ★★★★★ | 10. ★★★★★★★★★ |

6. Seriez-vous intéressé pour participer à des réunions d'information, des groupes d'expression qui vous concernent ?

Oui Non

Lesquels ?

Nous vous remercions de votre participation. Votre avis est important pour nous. Les équipes de l'ATMP du Rhône.

Page 2 sur 2

Quels destinataires ? Pour éviter des frais d'affranchissement superflus, chaque délégué a été invité à faire connaître la liste des majeurs protégés de son portefeuille susceptible de recevoir et de répondre à l'enquête. Sur l'ensemble des antennes, les réponses des délégués ne sont pas homogènes.

14 délégués ont répondu. 4 à Lyon 6.1 à Lyon 3.9 à Villefranche. **Au total 326 questionnaires ont été envoyés.**

Ainsi, les résultats reflètent beaucoup plus l'appréciation des usagers sur les prestations desservies dans le nord du département.

Combien de réponses ? 84 sur 326 soit un **taux de réponse de 25,7%**. Pour mémoire, le taux de réponse à la précédente enquête était de 26.2%.

16/03/2020

Titre 2 : les réponses collectées

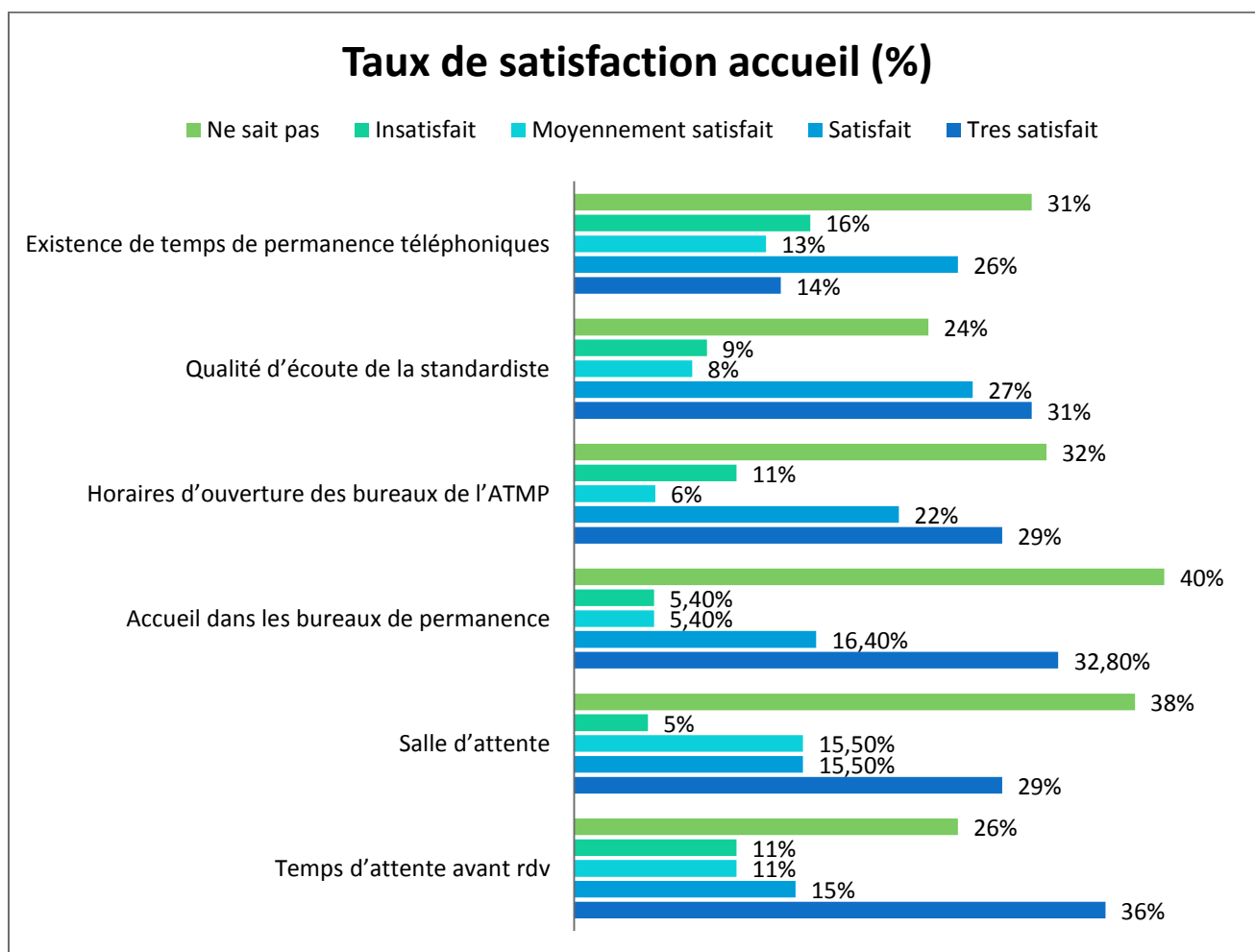
Section 1 : Le profil des répondants

- **La mesure** : 73.4% de répondants sous curatelle, 26.6% de répondants sous tutelle.
- **Le lieu de vie** : 52.4% des répondants à domicile, 47.6% des répondants en établissement
- **La fréquentation des permanences** : 31/84 soit 36% des personnes interrogées.

Section 2 : L'accueil

A. Les données 2019 :

Pourcentages :	☺☺☺	☺☺	☺	☹☹☹	Ne sait pas
Temps d'attente avant rdv	36%	15%	11%	11%	26%
Salle d'attente	29%	12.5%	15.5%	5%	38%
Accueil dans les bureaux de permanence	32.8%	16.4%	5.4%	5.4%	40%
Horaires d'ouverture des bureaux de l'ATMP	29%	22.2%	5.5%	11%	32%
Qualité d'écoute de la standardiste	31%	27%	8%	9%	24%
Existence de temps de permanence téléphoniques	14%	26%	13%	16%	31%
Taux global	28.63	19.85	9.73	8.81	26.83



B. Verbatims

Rencontre établissement
Cela ne me concerne pas car c'est l'assistante sociale qui gère seule
Cela ne me concerne pas car c'est l'assistante sociale qui gère cela
Temps d'attente trop long
Je ne suis pas contente que ca change de curatelle tous les deux ans on a l'habitude de la même curatelle j'ai confiance avec ma curatelle
Plus de permanences et plus à l'écoute quand j'appelle
En un an j'ai changé 4 fois de curatrice ce qui impacte le suivi de mon dossier
Si on en a pas besoin, on ne téléphone pas
Très difficile d'avoir des contacts avec Mme X
Il fait bien le travail
Beaucoup de temps d'attente du passage de la standardiste à notre curatelle
Les temps d'attente au téléphone sont trop longs et en plus nous ne pouvons pas téléphoner avant 10 heures du matin.
Manque des fleurs et des plantes musique mais pas celle des ascenseurs
Pas contente car ce n'est pas pratique: obligatoire de prendre rendez-vous et je n'arrive pas à l'avoir au téléphone. Il n'y a pas assez de permanences.

C. Les données 2016

	Nb réponses	Nb Très S	%	Nb S	% S	Nb Peu S	U Peu S	Nb Pas S	% Pas S	Nb NSP	% NSP
Êtes-vous satisfait de l'accueil dans la salle d'attente	285	85	29.8	84	29.5	20	7	9	3.2	87	30.5
Êtes-vous satisfait de l'accueil au standard téléphonique ?	285	76	21.1	97	34	46	16.1	20	7	21	21.8
Êtes-vous satisfait de l'accueil dans les bureaux de permanences	270	76	28.1	71	26.3	21	7.8	9	3.3	93	34.4
Êtes-vous satisfaits des horaires d'ouverture des bureaux de l'ATMP	281	66	23.5	86	30.6	31	11	22	7.8	76	27
Êtes-vous satisfaits des horaires du standard téléphonique	284	51	18	83	29.2	41	14.4	33	11.6	76	26.8

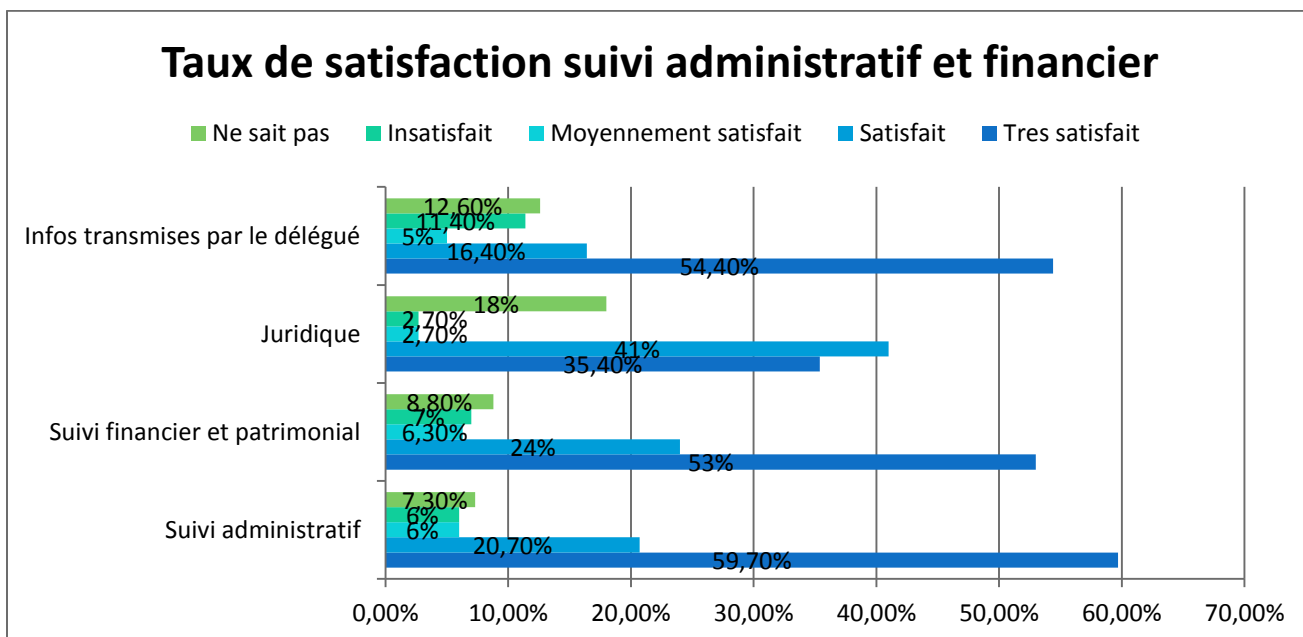
MOYENNE DES TAUX DE SATISFACTION RELATIFS A L'ACCUEIL: 75.40 %

Section 3 : Le suivi administratif et financier

A. Les données 2019

Pourcentages :	☺☺☺	☺☺	☺	☹☹☹	Ne sait pas
Suivi administratif	59.7%	20.7%	6%	6%	7.3%
Suivi financier et patrimonial	53%	24.05%	6.3%	7.5%	8.8%
Juridique	35.4%	41%	2.7%	2.7%	18%
Infos transmises par le délégué	54.4%	16.4%	5.06%	11.39%	12.65%
TAUX GLOBAL	50.62	25.53	5.01	6.86	11.68

16/03/2020



B. Les verbatims

Avoir plus souvent des décomptes financiers

le délai des informations transmises est long

transmissions fausses d'informations concernant le budget

Je demande des papiers administratifs, impossible de les obtenir

Item trop compliqué pas en capacité de répondre

Il fait bien leur travail

Manque de lien et de retours avec le délégué. Souhait d'être informé des dates de permanence dans le haut beaujolais pour faciliter les rencontres, ou plus de visites à domicile.

Sur le suivi d'administratif tous les trois mois me conviennent pour le suivi une fois par trimestre et elle me passe toutes les infos au bons on regarde on calcule les dépenses à venir pour après pouvoir placer de l'argent sur mes livrets

Pour vendre des maisons ou des terrains, les temps d'attente sont beaucoup trop longs pur les ventes qui sont en courts nous risquons d'être décédé avant de toucher l'argent

Oui j'ai une remarque j'ai jamais reçu mes relevés de compte caisse d'Epargne comme je l'avais demandé auprès de Monsieur X et je ne suis pas contente

Faire une formation à ma curatelle (financier placement d'argent)

C. Les données 2016

	Nb réponses	Nb Très S	%	Nb S	% S	Nb Peu S	U Peu S	Nb Pas S	% Pas S	Nb NSP	% NSP
l'aspect administratif	316	148	46.8	116	36.7	20	6.3	11	3.5	21	6.6
l'aspect financier	308	134	43.5	119	38.6	21	6.8	15	4.9	19	6.2
l'aspect juridique	292	105	36	96	32.9	14	4.8	14	4.8	63	21.6
Informations sur la gestion	305	120	39.3	108	35.4	33	10.8	21	6.9	23	7.5

MOYENNE DES TAUX DE SATISFACTION RELATIFS A LA GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE: 86.40 %

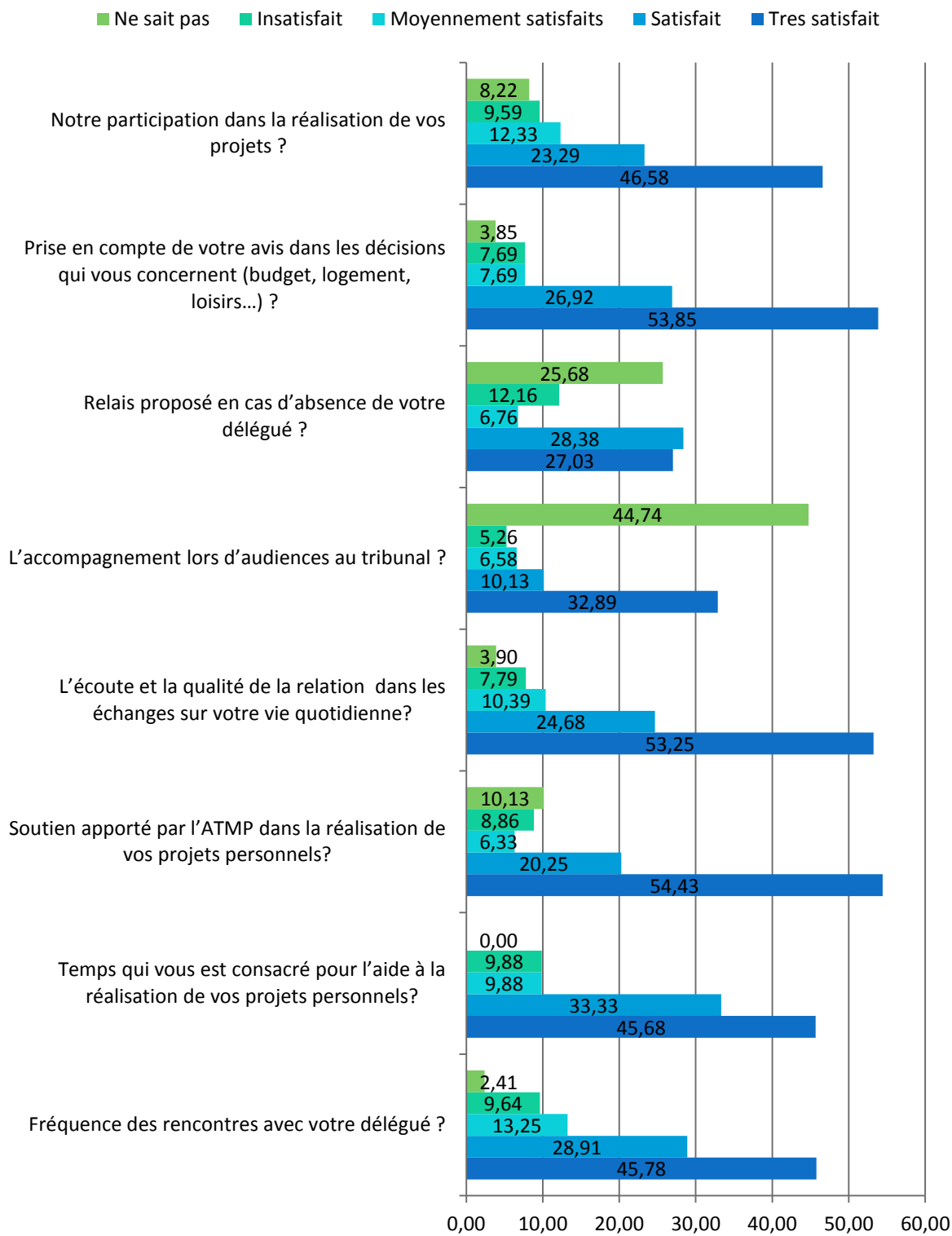
Section 4 : Le suivi social

A. Les données 2019

Pourcentages :	😊😊😊	😊😊	😊	😐😐😐	Ne sait pas
fréquence des rencontres avec votre délégué ?	45,78%	28,91%	13,25%	9,63%	2,40%
temps qui vous est consacré pour l'aide à la réalisation de vos projets personnels?	45,6%	33,33%	9,87%	9,87%	1,23%
soutien apporté par l'ATMP dans la réalisation de vos projets personnels?	54,43%	20,25%	6,32%	8,86%	10,12%
l'écoute et la qualité de la relation dans les échanges sur votre vie quotidienne?	53,24%	24,67%	10,38%	7,79%	3,89%
l'accompagnement lors d'audiences au tribunal ?	32,89%	10,12%	6,57%	5,26%	44,73%
relais proposé en cas d'absence de votre délégué ?	27,02%	28,37%	6,75%	12,16%	25,67%
prise en compte de votre avis dans les décisions qui vous concernent (budget, logement, loisirs...)?	53,84%	26,92%	7,69%	7,69%	3,84%
notre participation dans la réalisation de vos projets ?	46,57%	23,28%	12,32%	9,58%	8,21%

16/03/2020

Satisfaction accompagnement social en pourcentage



16/03/2020

B. Verbatims

peu d'échanges. ,je ne comprends pas toujours les papiers que je signe; manque d'explications claires. je souhaiterai avoir des dates de manière anticipée
les rencontres soient plus fréquentes
Tutrice plus présente (recevoir les décomptes) - Prévenir quand la tutrice n'est pas la - projet parfois long (attente 4 mois et plus)
Madame G souhaite changer de tutrice; elle pense que son parrain est plus à même de répondre à ses attentes.
Aimerait voir plus souvent sa déléguée
S'oppose à toutes mes décisions dentiste, déménagement pour me mettre en couple avec ma compagne
En vacances
Il est difficile de joindre le standard téléphonique temps d'attente trop long
Besoin de plus de soutien
Non
veuillez écouter le majeur protégé
je suis heureux d'être accompagné par l'ATMP

C. Les données 2016

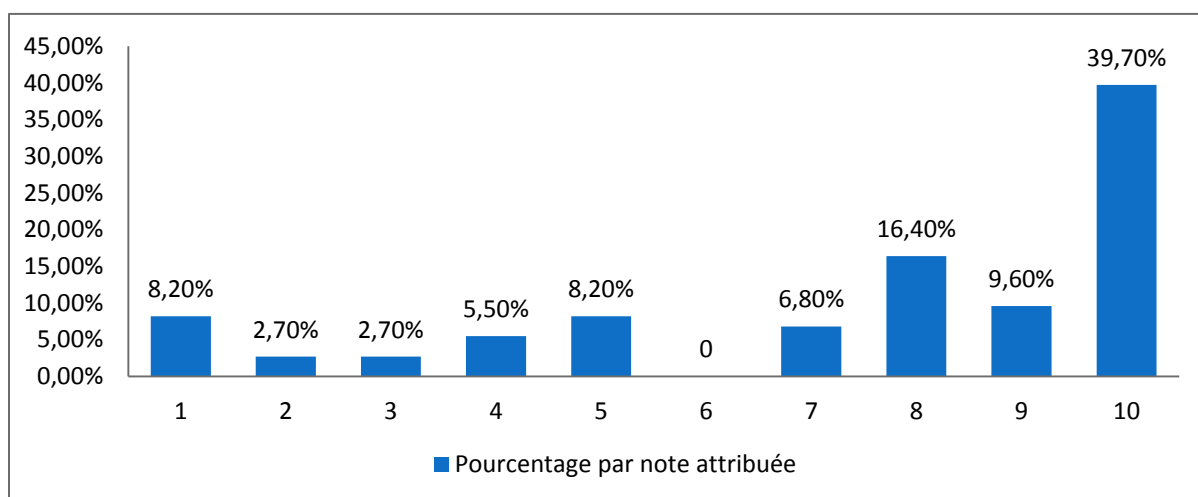
	Nb réponses	Nb Très S	%	Nb S	% S	Nb Peu S	U Peu S	Nb Pas S	% Pas S	Nb NSP	% NSP
Fréquence des rencontres	3017	99	31.2	130	41	64	20.2	18	5.7	6	1.9
Temps consacré	311	124	39.9	128	41.2	37	11.9	16	5.1	6	1.9
Soutien apporté dans les projets personnels	313	107	34.2	136	43.5	25	8	25	8	20	6.4
Écoute et de la qualité de la relation	309	137	44.3	123	39.8	22	7.1	18	5.8	9	2.9
Accompagnement audiences TI	292	92	31.5	80	27.4	19	6.5	17	5.8	84	28.8
Relais en cas d'absence	302	69	22.8	95	31.5	52	17.2	28	9.3	58	19.2
Prise en compte de l'avis de la personne dans les décisions	308	115	37.3	127	41.2	26	8.4	16	5.2	24	7.8
Participation dans la réalisation des projets	300	99	33	113	37.7	20	6.7	23	7.7	45	15

MOYENNE DES TAUX DE SATISFACTION RELATIFS AU SUIVI SOCIAL: 80.38 %

Section 5 : Notation

Sur 73 réponses

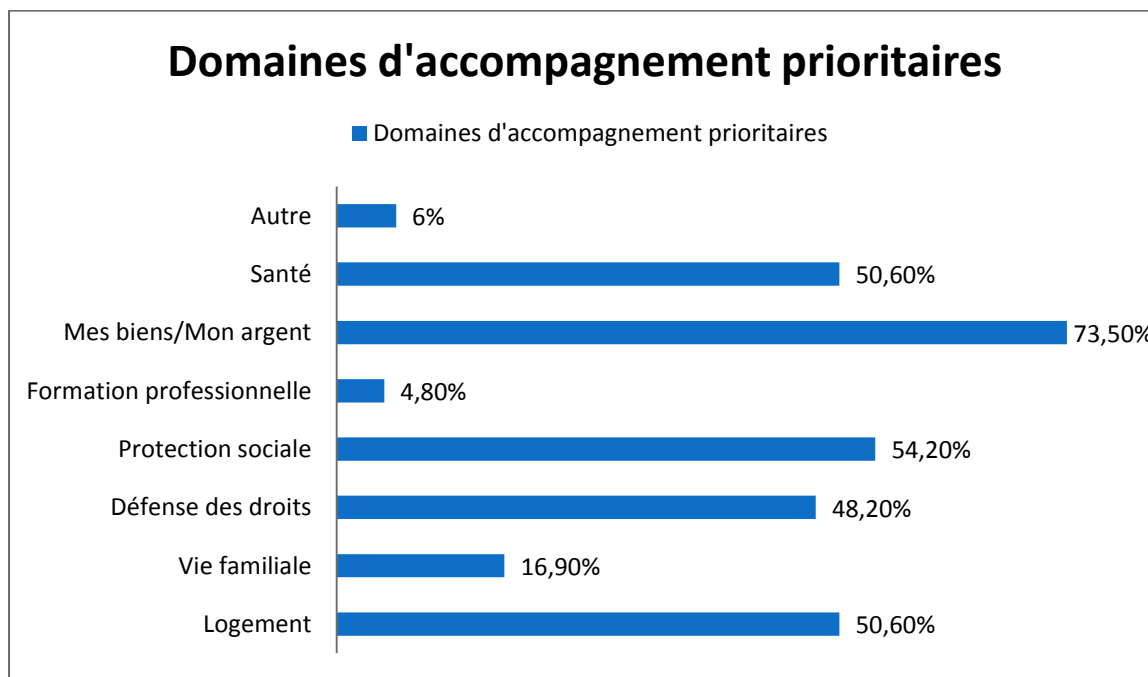
1. 6 (8.2%)
2. 2 (2.7%)
3. 2 (2.7%)
4. 4 (5.5%)
5. 6 (8.2%)
6. 0 (0%)
7. 5 (6.8%)
8. 12(16.4%)
9. 7 (9.6%)



16/03/2020

Section 6 : Les domaines d'accompagnement prioritaires pour les usagers

Sur 83 réponses :



Domaines d'accompagnement prioritaires, verbatims :

Respect de mon projet

Respect de mon projet

Trop de changements de tuteur

Compte en banque

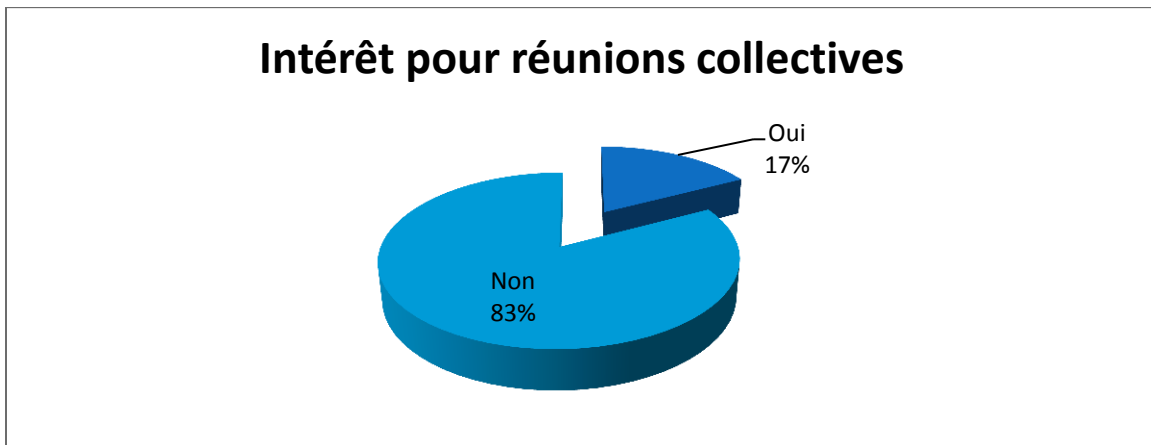
Recevoir les relevés mensuels de ma banque

Travail

16/03/2020

Section 7 : L'intérêt pour des réunions collectives

Sur 75 réponses :



Suggestions de thématiques pour groupes d'expression et verbatims

Oui en individuel mais pas en collectif besoin de discussion
Groupes si pas de déplacements ou déplacements organisés
Groupes sur les droits dans la curatelle
Groupes: réunions d'information
Compte en banque
Groupe: mais il faut se rendre à Villefranche, et c'est problématique, voire impossible
Groupe: il ne voit pas les quelles informations qui me concernent
Groupe: avec vous et avec directeur
Groupe: a mon domicile
Groupe: sur le budget
Groupe: parler de la mesure de protection
Groupe: pour parler de la curatelle

16/03/2020