

Enquête de satisfaction aux majeurs protégés 2019

Table des matières

Table des matières	1
Titre 1 : Le contexte	2
Titre 2 : les réponses collectées	3
Section 1 : Le profil des répondants	3
Section 2 : L'accueil	3
A. <i>Les données 2019 :</i>	3
B. <i>Verbatims Erreur ! Signet non défini.</i>	
C. <i>Les données 2016</i>	4
Section 3 : Le suivi administratif et financier	4
A. <i>Les données 2019</i>	4
B. <i>Les verbatims Erreur ! Signet non défini.</i>	
C. <i>Les données 2016</i>	4
Section 4 : Le suivi social	5
A. <i>Les données 2019</i>	5
B. <i>Verbatims Erreur ! Signet non défini.</i>	
C. <i>Les données 2016</i>	7
Section 5 : Notation	7
Section 6 : Les domaines d'accompagnement prioritaires pour les usagers	8
Section 7 : L'intérêt pour des réunions collectives	8
Titre 3 : Améliorations à mettre en place	9
Section 1 : Retour sur actions mises en place entre 2016 et 2020	9
Section 2 : Actions à poursuivre et résultats escomptés	10

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 :	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, loisirs...) ?							
8. De votre 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 (MD PH, CAF, CPAM...)
 ☐ 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

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

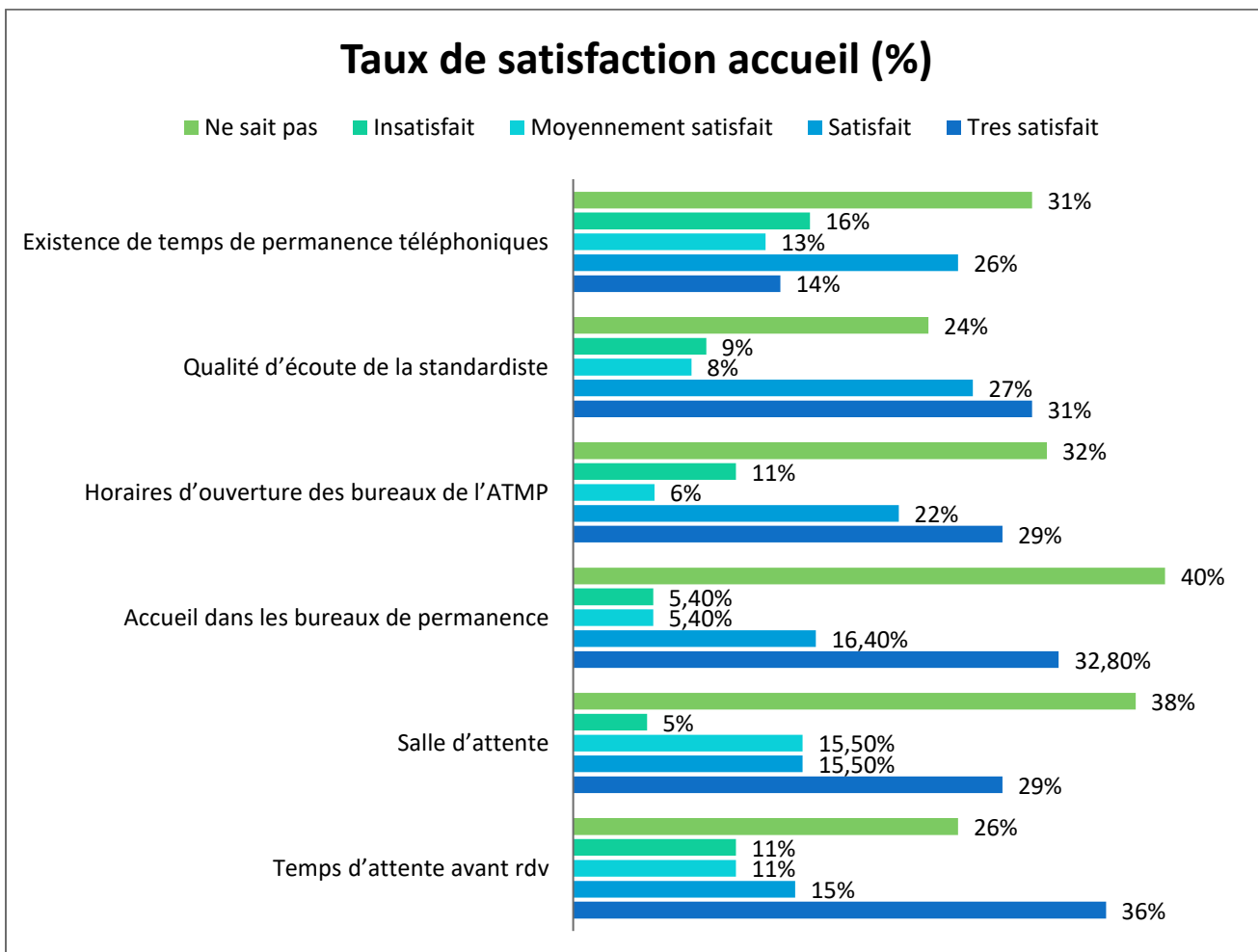
Section 1 : Le profil des répondants

- **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



16/03/2020

B. 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

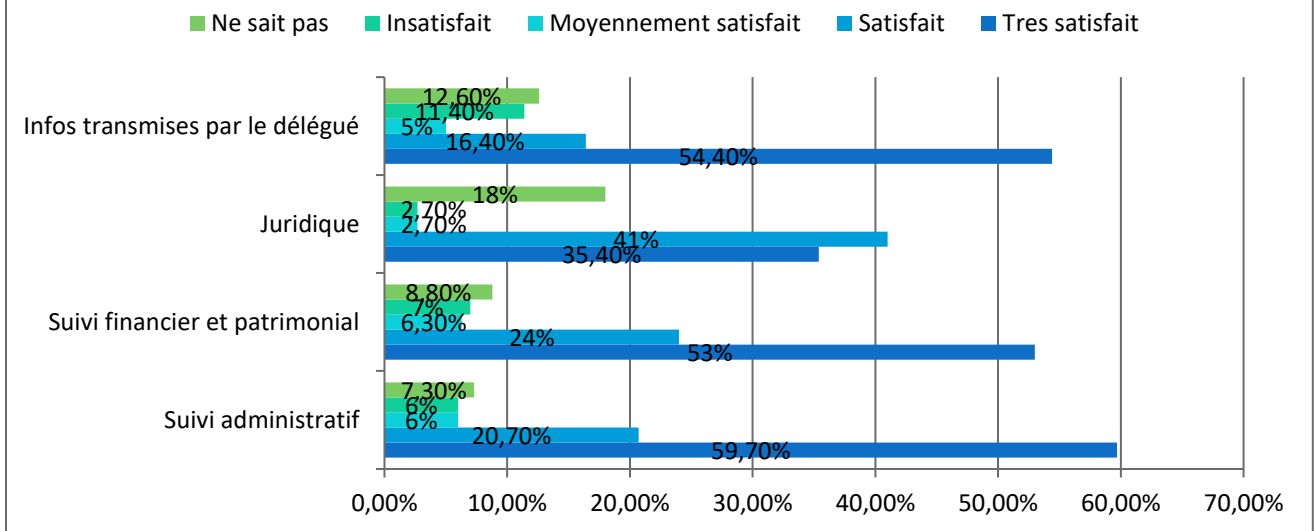
MOYENNE DES TAUX DE SATISFACTION RELATIFS A L'ACCUEIL: 75.40 %

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

Taux de satisfaction suivi administratif et financier



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

16/03/2020

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

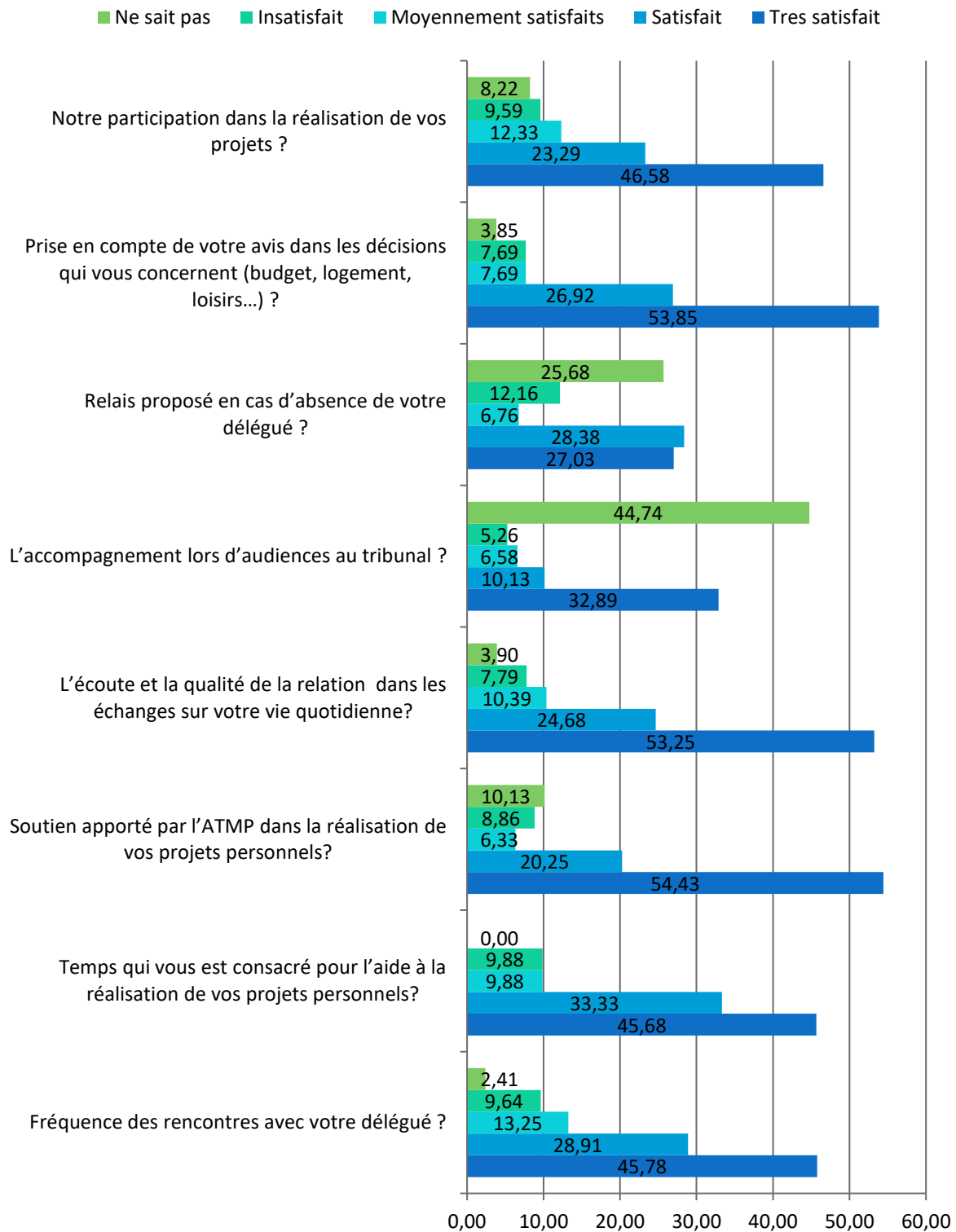
MOYENNE DES TAUX DE SATISFACTION RELATIFS A LA GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE: 86.40 %

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%

Satisfaction accompagnement social en pourcentage



16/03/2020

B. Les données 2016

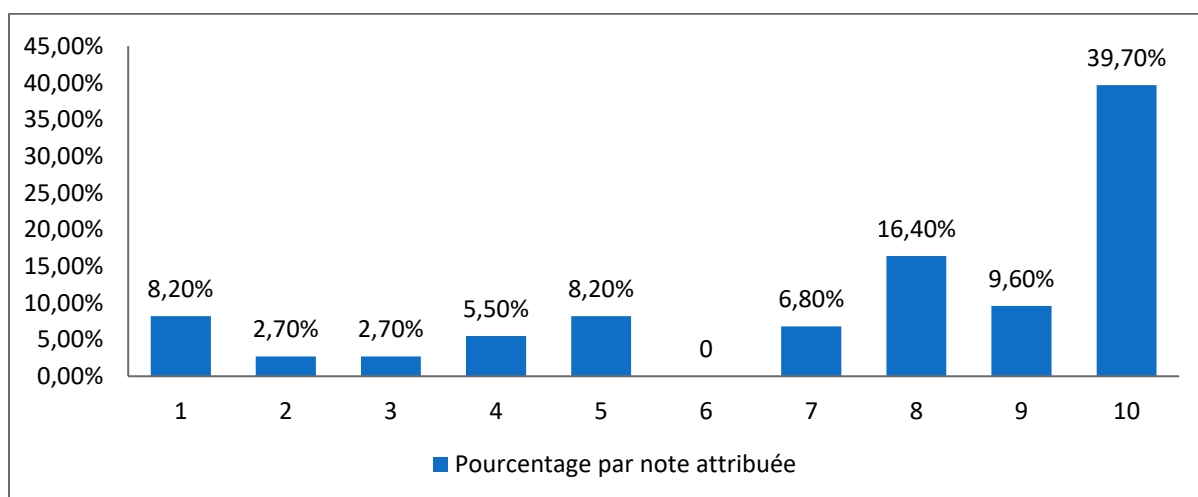
	Nb réponses	Nb Très S	%	Nb S	% S	Nb Peu S	U Peu S	Nb Pas S	% Pas S	Nb NSP	% NSP
Fréquence des rencontres	3017	99	31.2	130	41	64	20.2	18	5.7	6	1.9
Temps consacré	311	124	39.9	128	41.2	37	11.9	16	5.1	6	1.9
Soutien apporté dans les projets personnels	313	107	34.2	136	43.5	25	8	25	8	20	6.4
Écoute et de la 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

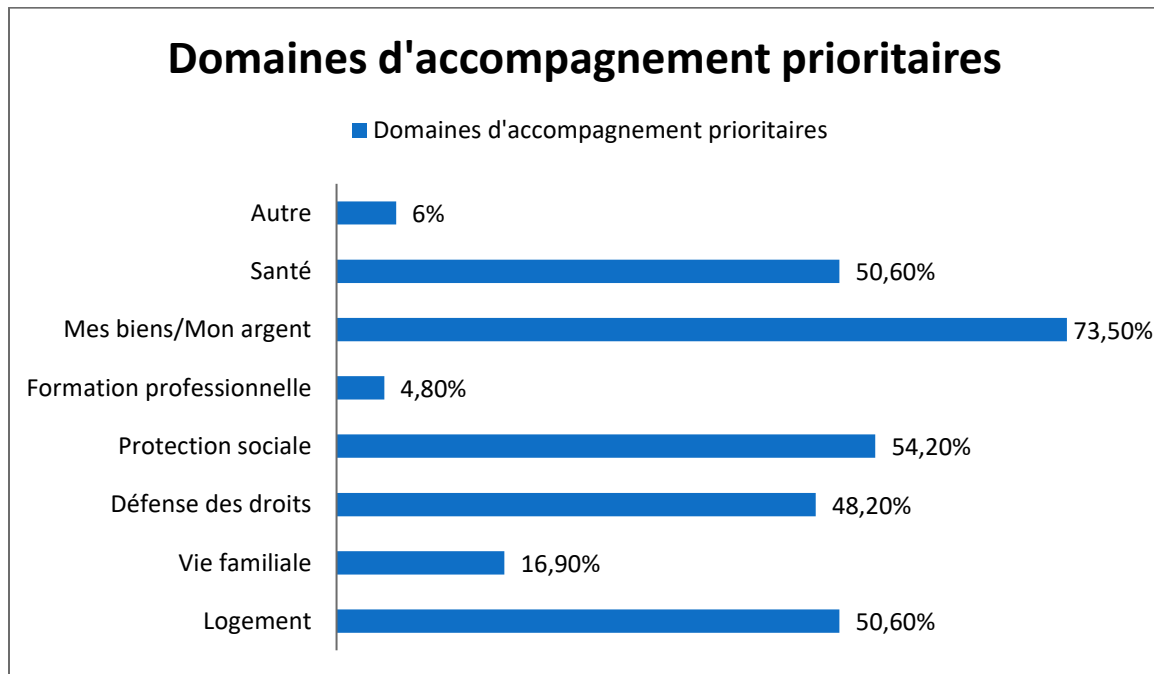
1. 6 (8.2%)
2. 2 (2.7%)
3. 2 (2.7%)
4. 4 (5.5%)
5. 6 (8.2%)
6. 0 (0%)
7. 5 (6.8%)
8. 12 (16.4%)
9. 7 (9.6%)



16/03/2020

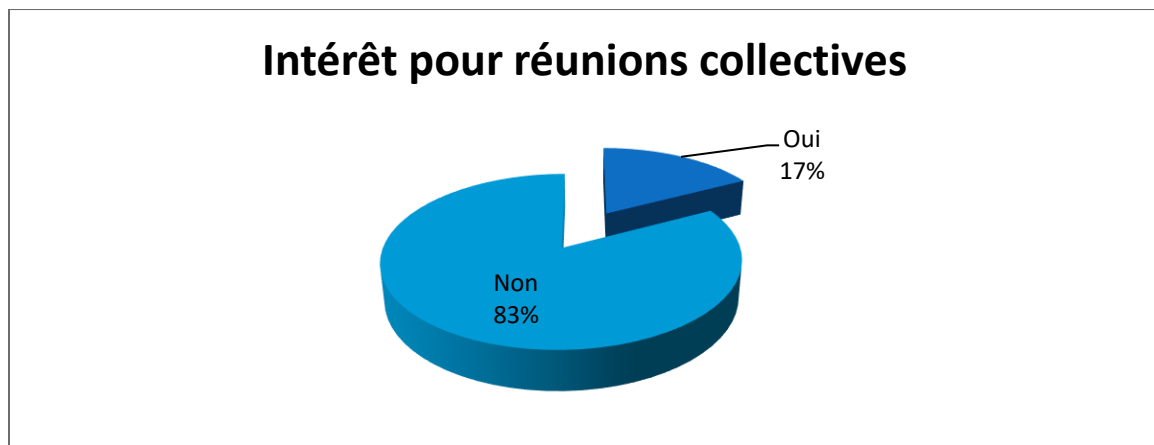
Section 6 : Les domaines d'accompagnement prioritaires pour les usagers

Sur 83 réponses :



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

16/03/2020

Groupe: si pas de déplacements ou déplacements organisés
Groupe: sur les droits dans la curatelle
Groupe: 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

Titre 3 : Améliorations à mettre en place

Section 1 : Retour sur actions mises en place entre 2016 et 2020

Pour rappel, les taux de satisfaction globaux de 2016 étaient les suivants :

QUOI ?	COMBIEN?
Nombre de questionnaires retournés	337
Type de mesure	27.9% sous tutelle, 72.1 % sous curatelle
Type d'hébergement	48.3% en établissement, 51,7% à domicile
Lieu des rendez-vous	49.8 % des répondants viennent à l'ATMP
Soutien de l'entourage	81.8 % de répondants se déclarent soutenus par leur entourage
Taux moyen de satisfaction relatif à l'accueil	75.40%
Taux moyen de satisfaction relatif à la gestion administrative et financière	86.40%
Taux moyen de satisfaction relatif au suivi social	83.12%
Priorité d'action attendue des répondants :	La Santé
Notation de la qualité perçue de 1 à 10	10 est la note la plus distribuée (83 fois sur 280)
Appréciation de l'association de l'entourage	62.39 % estiment l'association de l'entourage satisfaisante
Attentes en cas d'organisation de groupes d'information et d'expression par le service :	Budget – argent – droits – gestion – logement – mesure – information

16/03/2020

Les actions mises en place depuis concernent principalement :



Section 2 : Actions à poursuivre et résultats escomptés

QUOI ?	COMBIEN ?
Nombre de questionnaires retournés	84 sur 329
Type de mesure	73.4% sous curatelle, 26.6% sous tutelle.
Type d'hébergement	52.4% à domicile, 47.6% en établissement
Lieu des rendez-vous	36 % des répondants viennent à l'ATMP
Taux moyen de satisfaction relatif à l'accueil	48.48 %
Taux moyen de satisfaction relatif à la gestion administrative et financière	76.15 %
Taux moyen de satisfaction relatif au suivi social	69.42 %
Priorité d'action attendue des répondants :	Mes biens , mon argent
Notation de la qualité perçue de 1 à 10	10 est la note la plus distribuée (29 fois sur 86)
Attentes en cas d'organisation de groupes d'information et d'expression par le service :	Budget – mesures de protection