

Questionnaire satisfaction SPJM

Informations générales

	Titre du sondage	Questionnaire satisfaction SPJM
	Auteur	
	Langue du questionnaire	 Français
	L'adresse URL du sondage	https://www.survio.com/survey/d/C8Q8B6E5H2H3H5W4B
	Première réponse	02-09-2022
	Dernière réponse	27-10-2022
	Durée	55 jours

Statistique de visites

269

Nombre
de visites

245

Questionnaires
complets

0

Questionnaires
incomplets

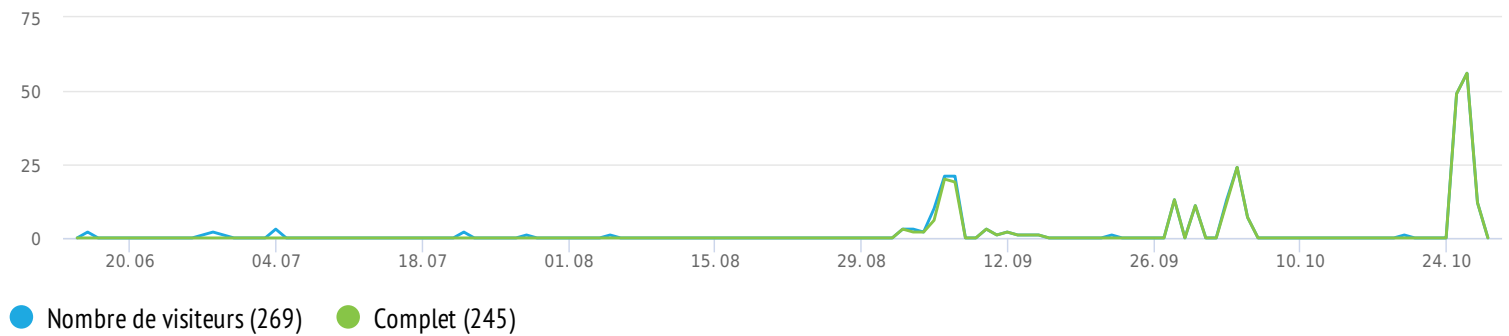
24

Seulement
affichés

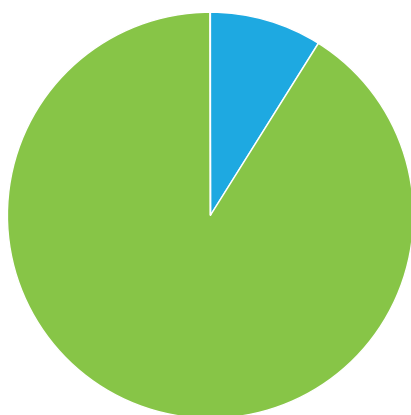
91,1%

Taux de remplissage

Historique des visites (02-09-2022 – 27-10-2022)

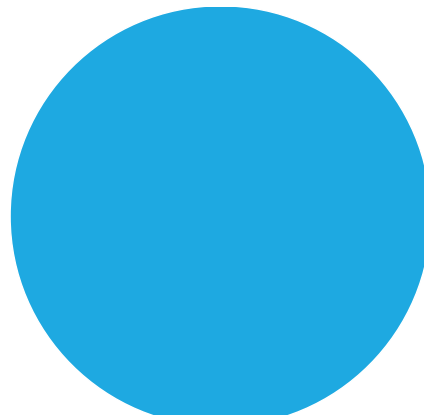


Nombre total de visites



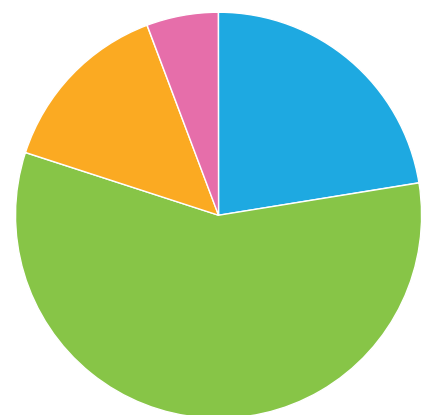
- Seulement affiché (8,9 %)
- Complet (91,1 %)
- Incomplet (0,0 %)

Sources des visites



- Lien direct (100,0 %)

Durée de réalisation

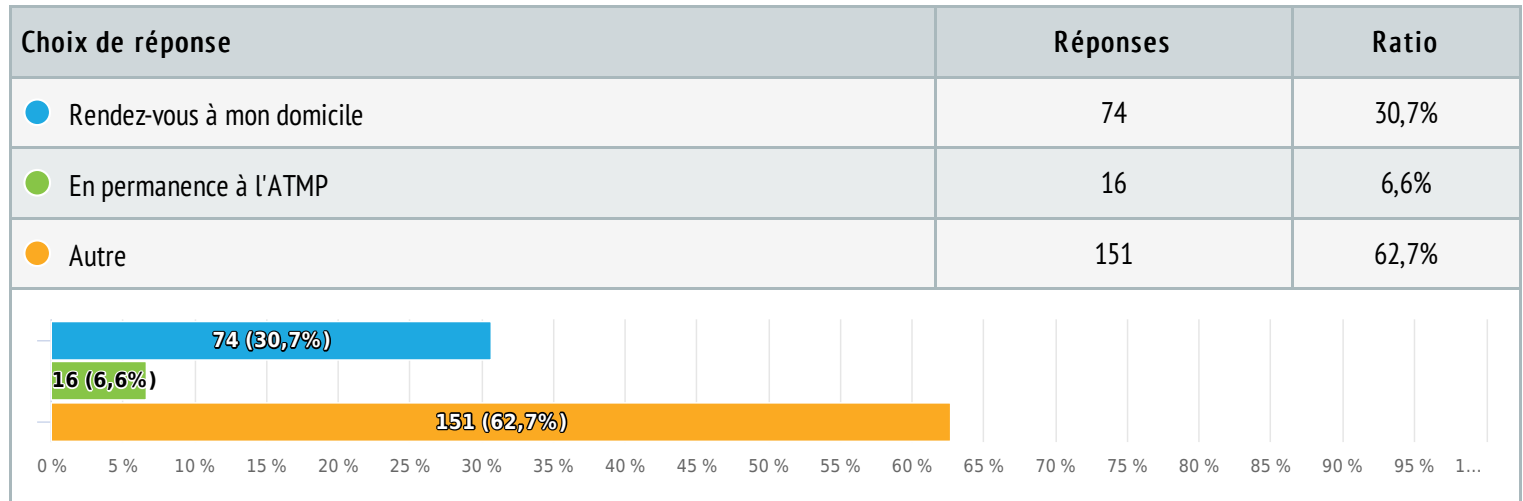


- 1-2 min. (22,4 %)
- 2-5 min. (57,6 %)
- 5-10 min. (14,3 %)
- 10-30 min. (5,7 %)

Résultats

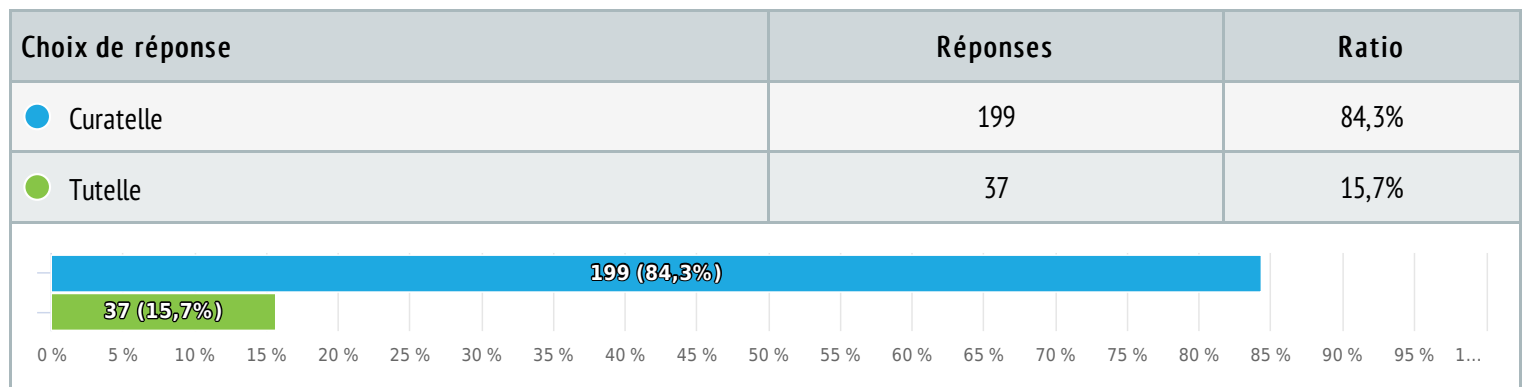
1 À quel moment complétez-vous ce questionnaire ?

Choix unique , Nombre de répondants 241 x, sans réponse 4 x



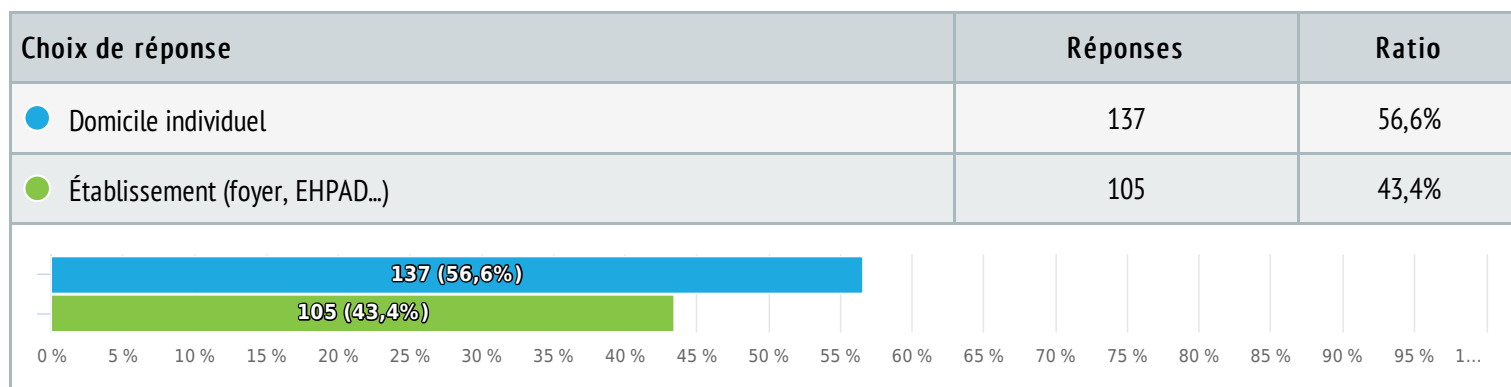
2 Quelle est la nature de votre mesure de protection ?

Choix unique , Nombre de répondants 236 x, sans réponse 9 x



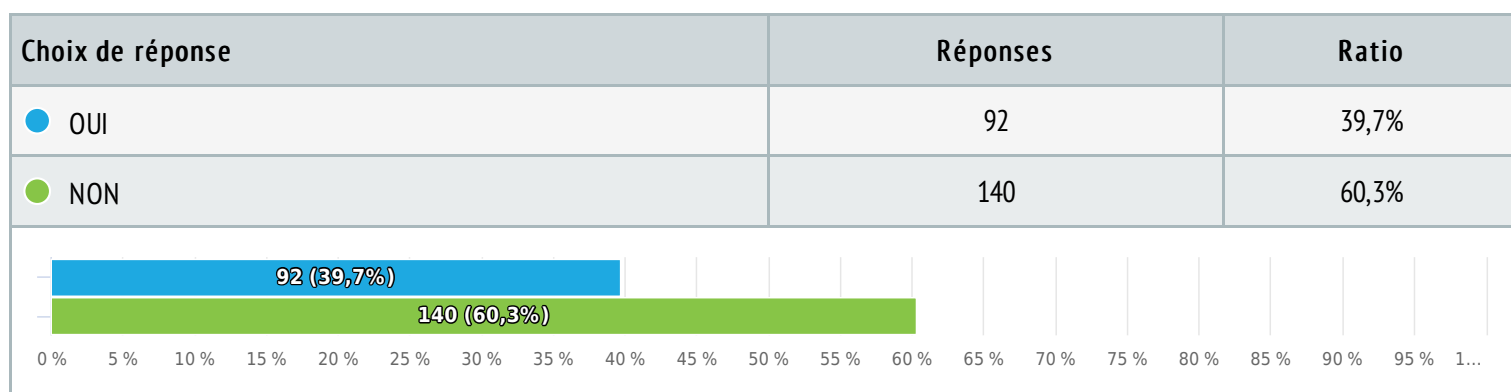
3 Quel est votre type de résidence ?

Choix unique , Nombre de répondants 242 x, sans réponse 3 x



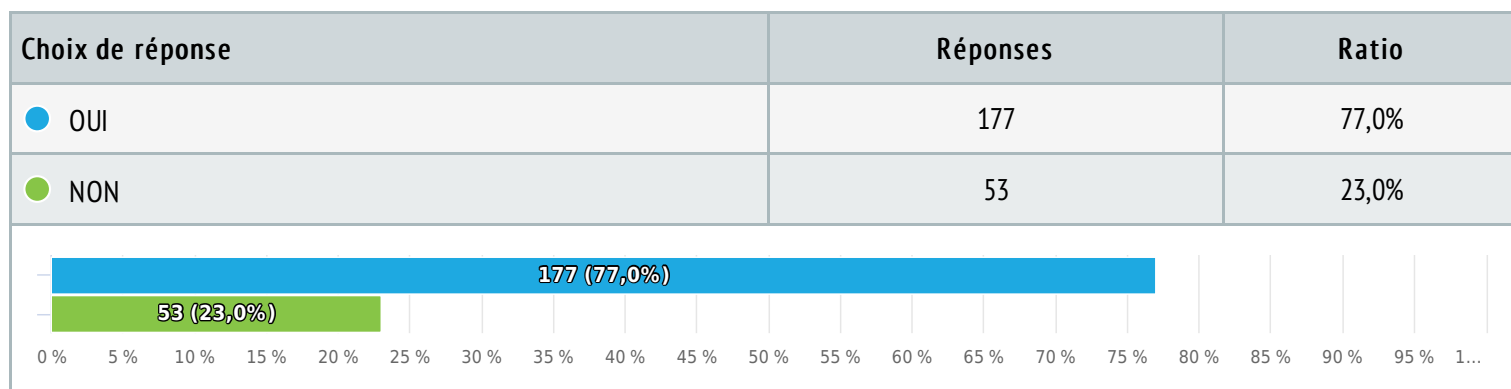
4 Venez-vous dans les locaux de l'ATMP (ou aux permanences) ?

Choix unique , Nombre de répondants 232 x, sans réponse 13 x



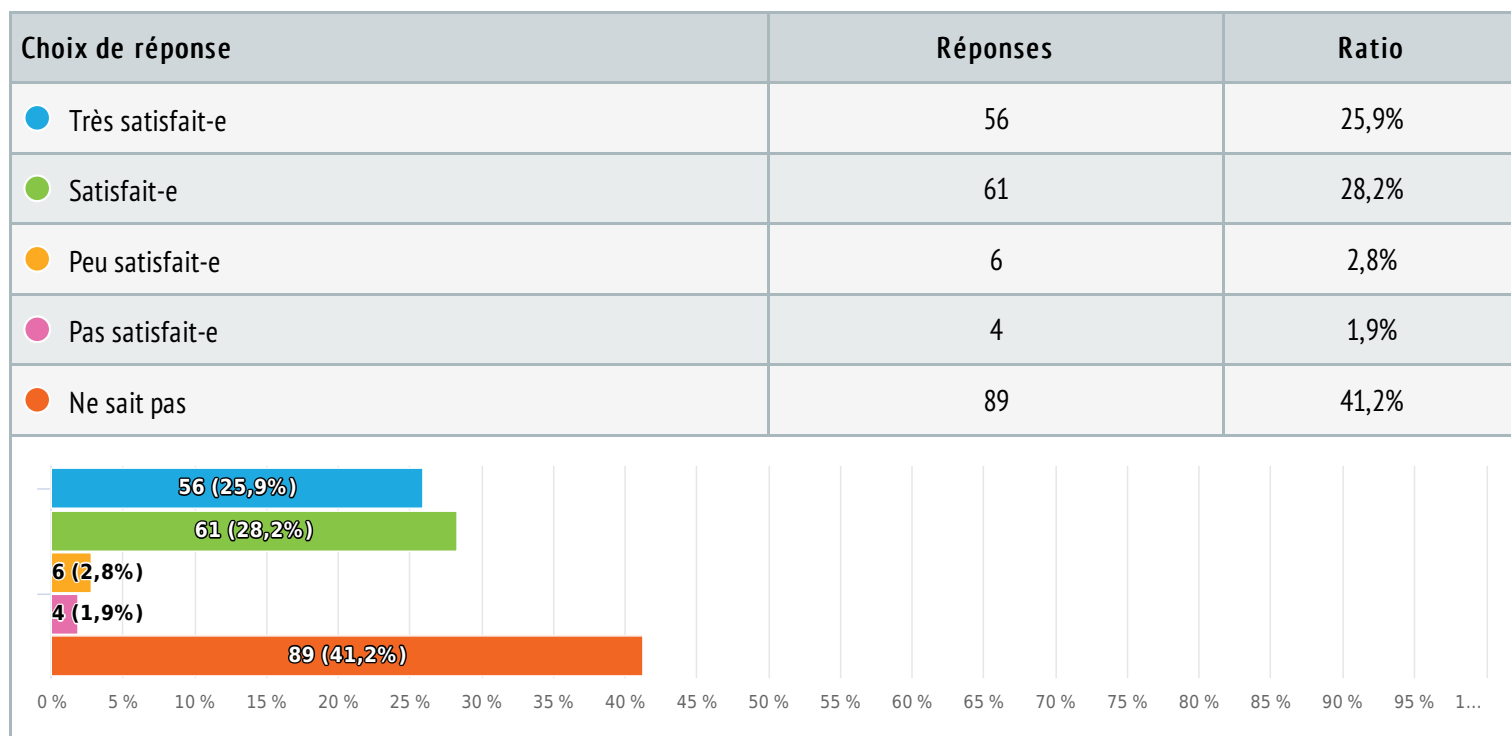
5 Êtes-vous soutenu-e par un entourage familial, amical, institutionnel, autre... ?

Choix unique , Nombre de répondants 230 x, sans réponse 15 x



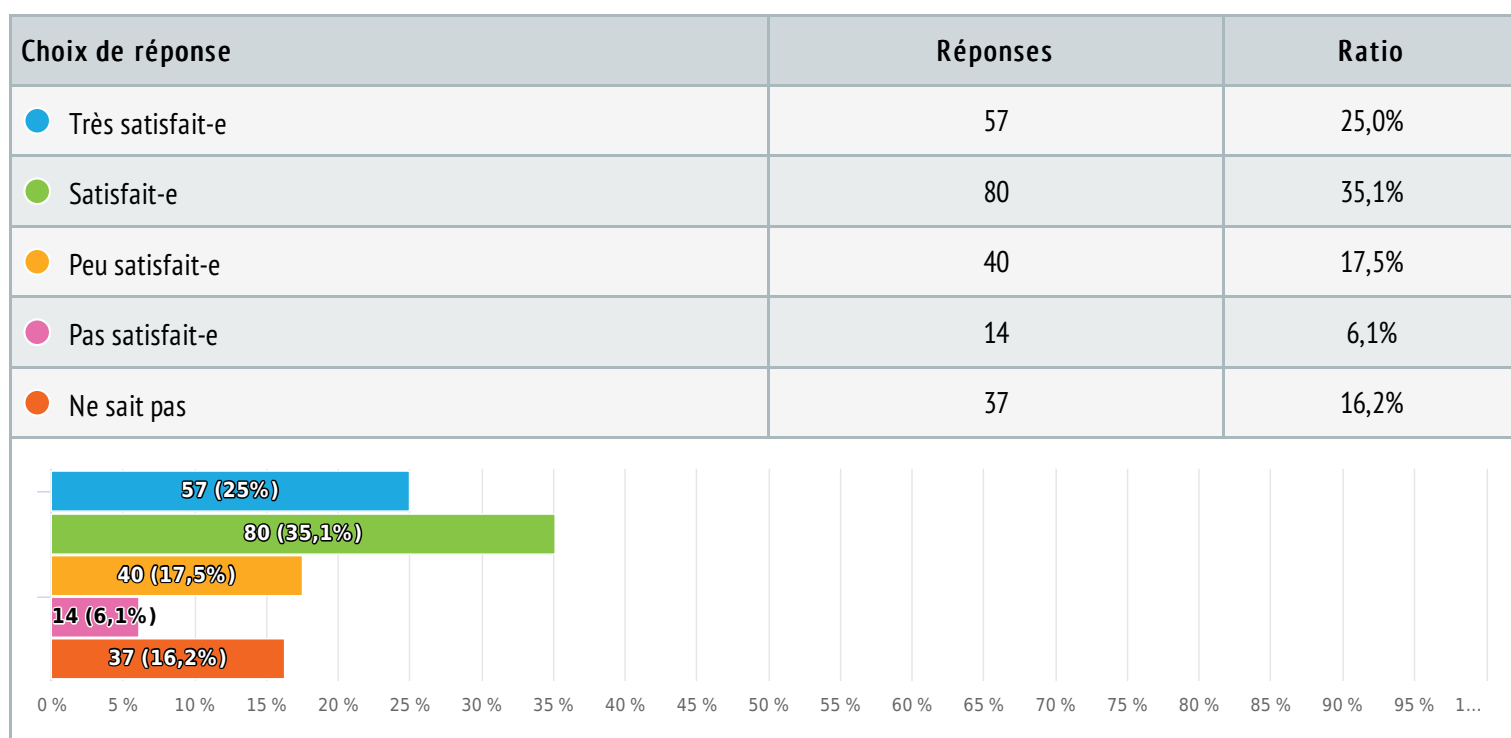
6 Êtes-vous satisfait-e de l'accueil dans la salle d'attente ?

Choix unique , Nombre de répondants 216 x, sans réponse 29 x



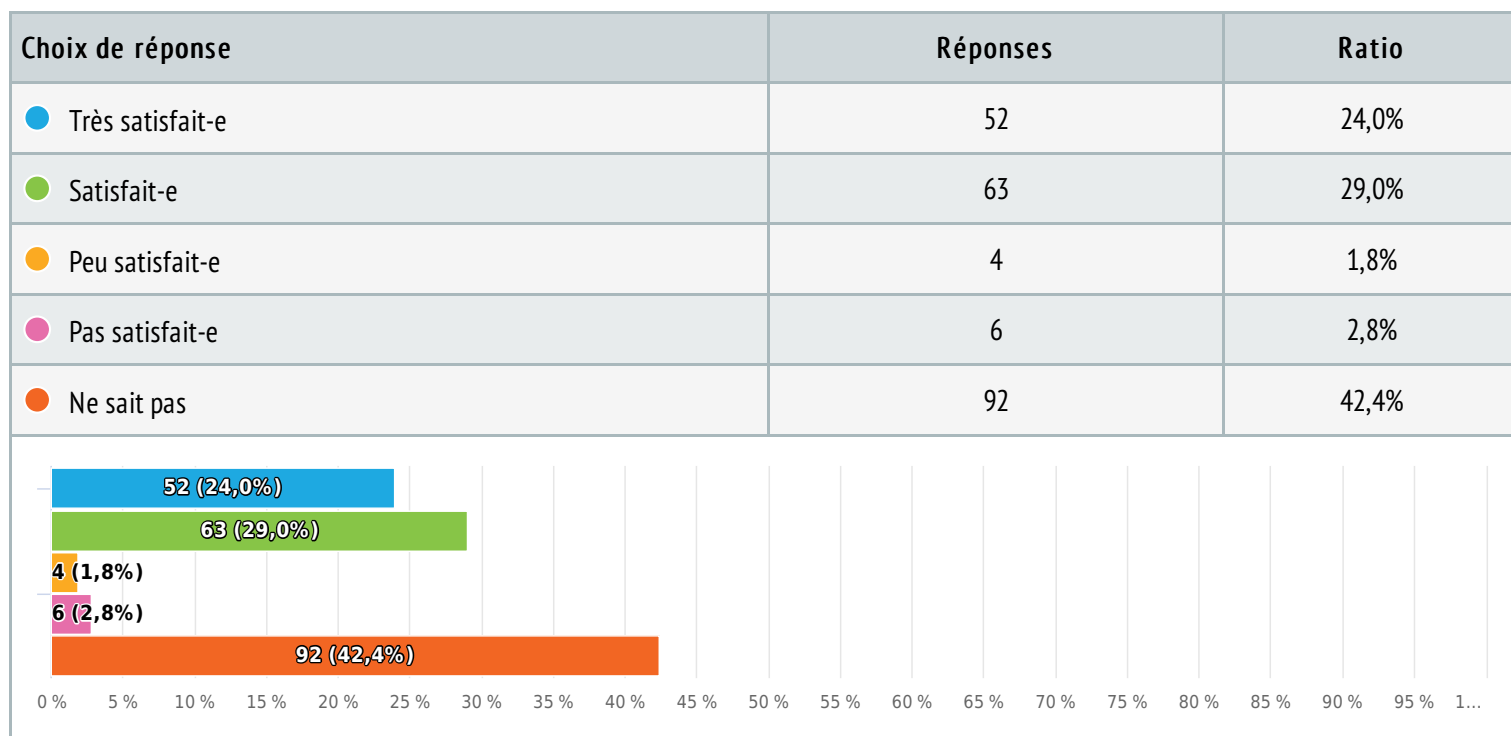
7 Êtes-vous satisfait-e de l'accueil au standard téléphonique ?

Choix unique , Nombre de répondants 228 x, sans réponse 17 x



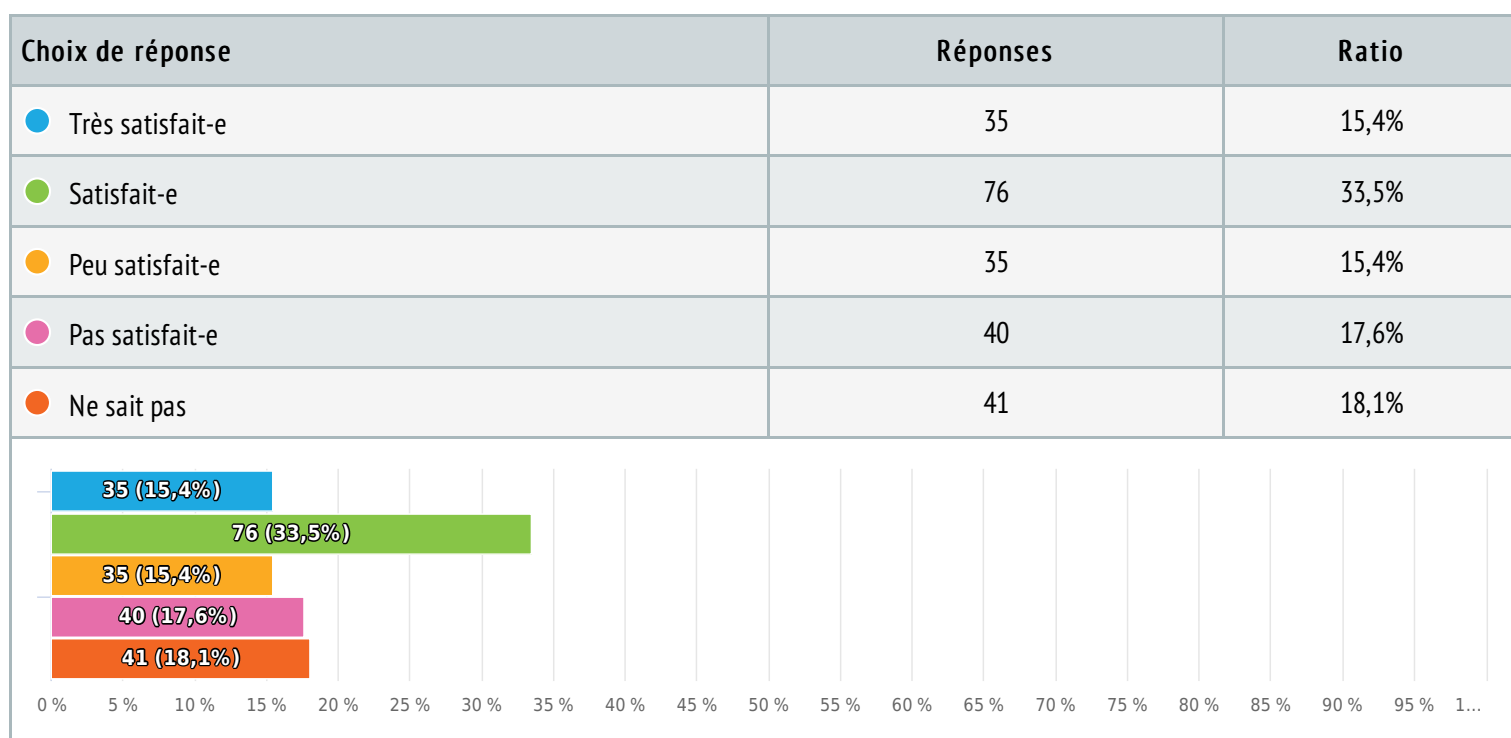
8 Êtes-vous satisfait-e de l'accueil dans les bureaux de permanence ?

Choix unique , Nombre de répondants 217 x, sans réponse 28 x



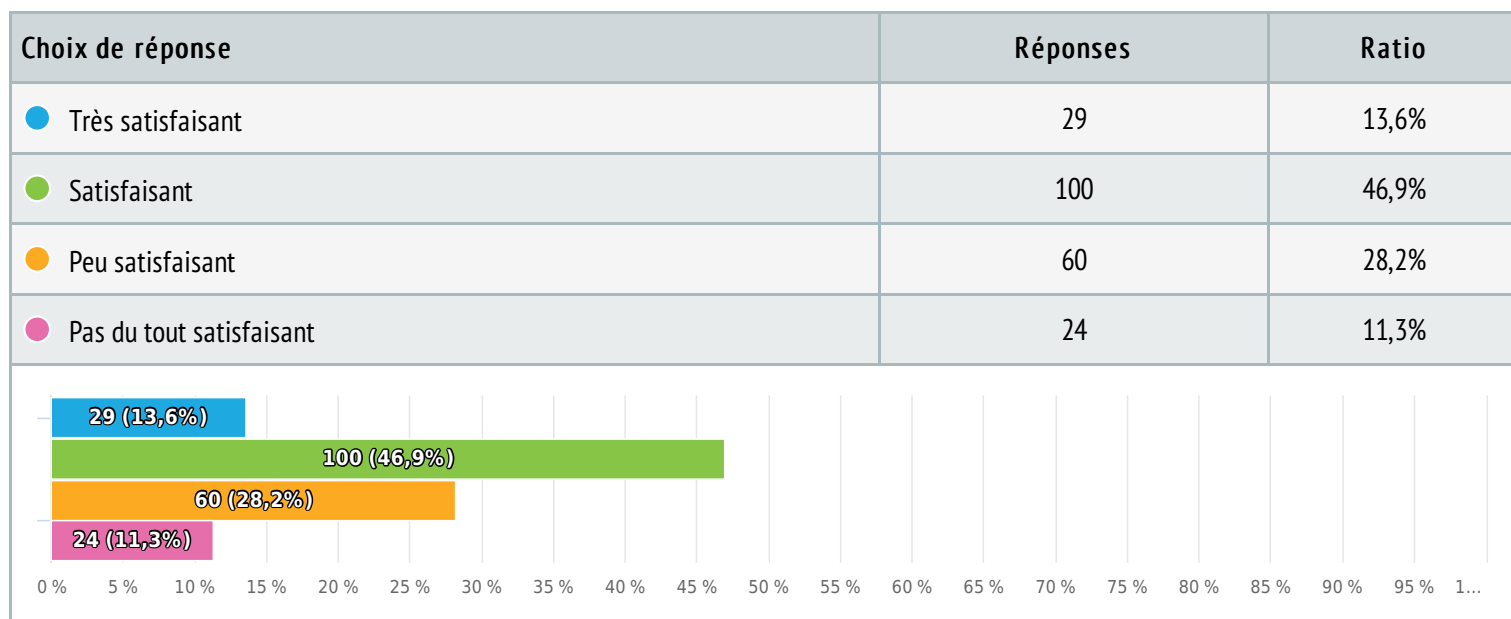
9 Êtes-vous satisfait-e que votre appel soit mis en fil d'attente au standard ?

Choix unique , Nombre de répondants 227 x, sans réponse 18 x



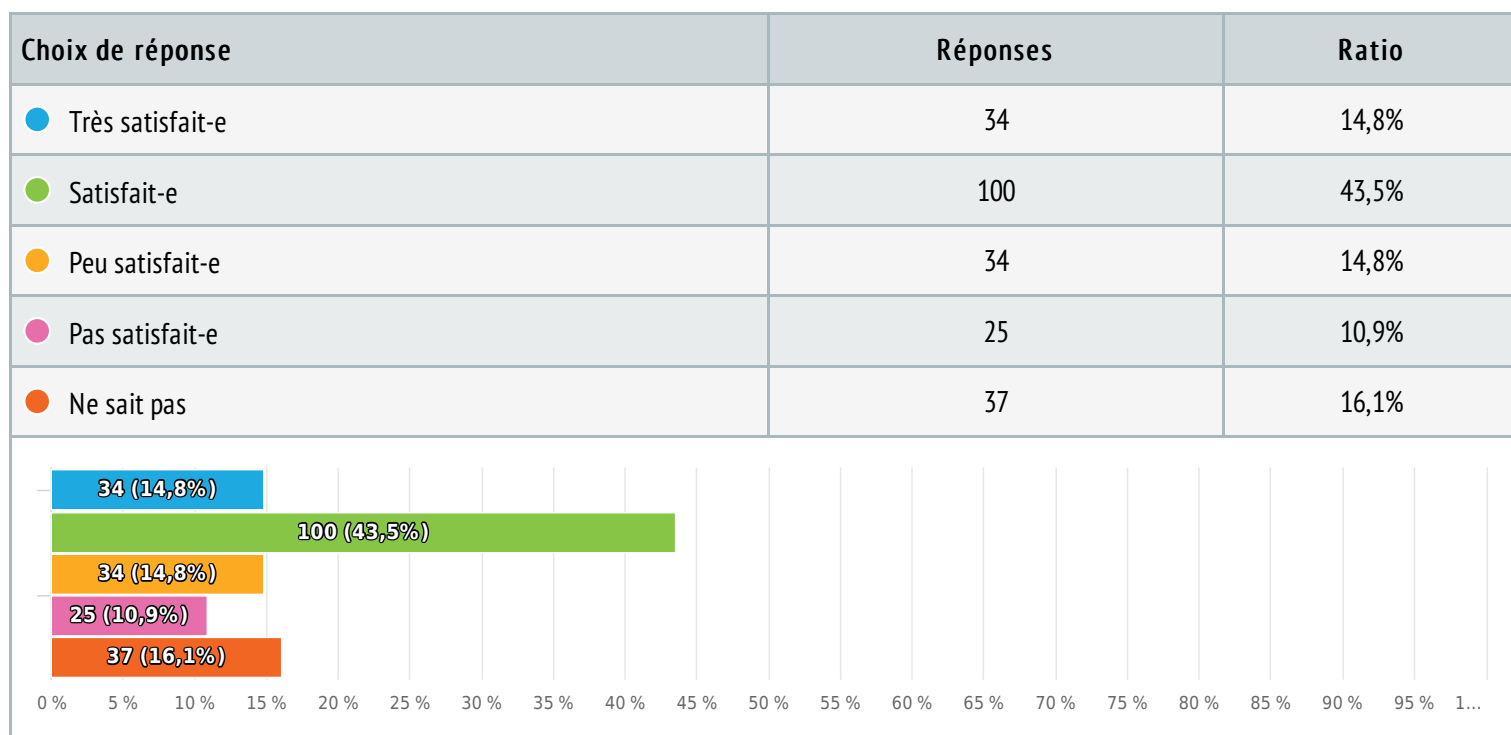
10 Le temps d'attente avant que le standard vous réponde vous semble :

Choix unique , Nombre de répondants 213 x, sans réponse 32 x



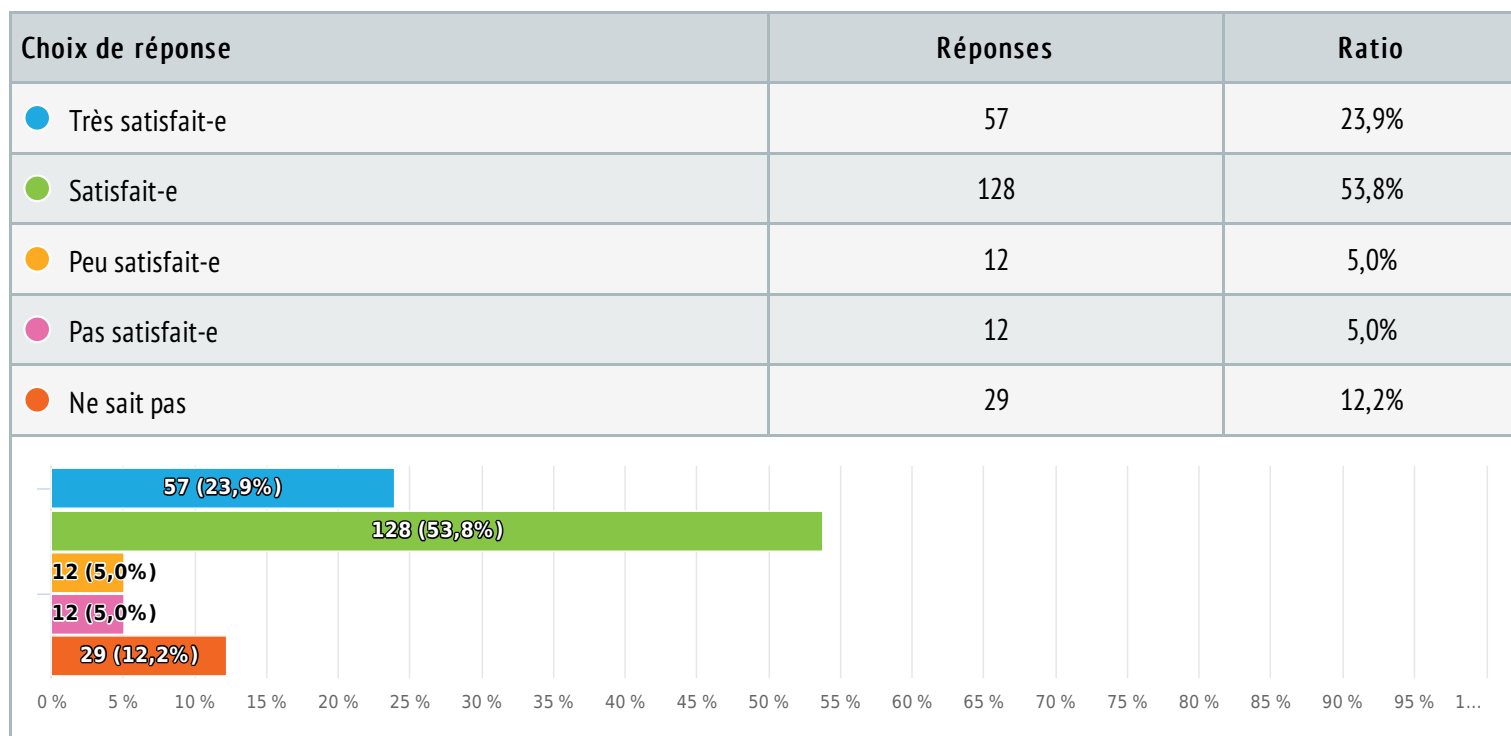
11 Êtes-vous satisfait-e des horaires du standard téléphonique ?

Choix unique , Nombre de répondants 230 x, sans réponse 15 x



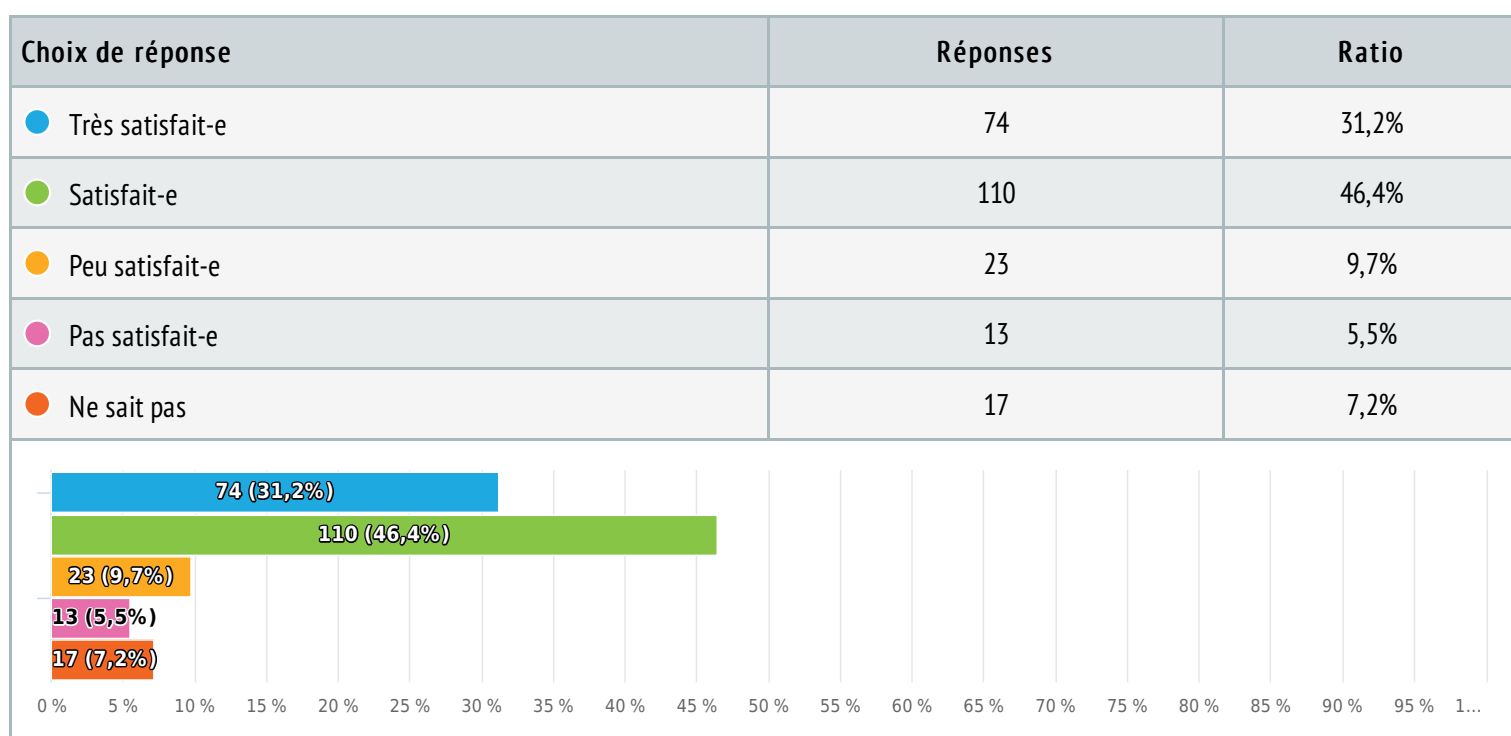
13 Êtes-vous satisfait-e de l'aspect administratif de votre dossier ?

Choix unique , Nombre de répondants 238 x, sans réponse 7 x



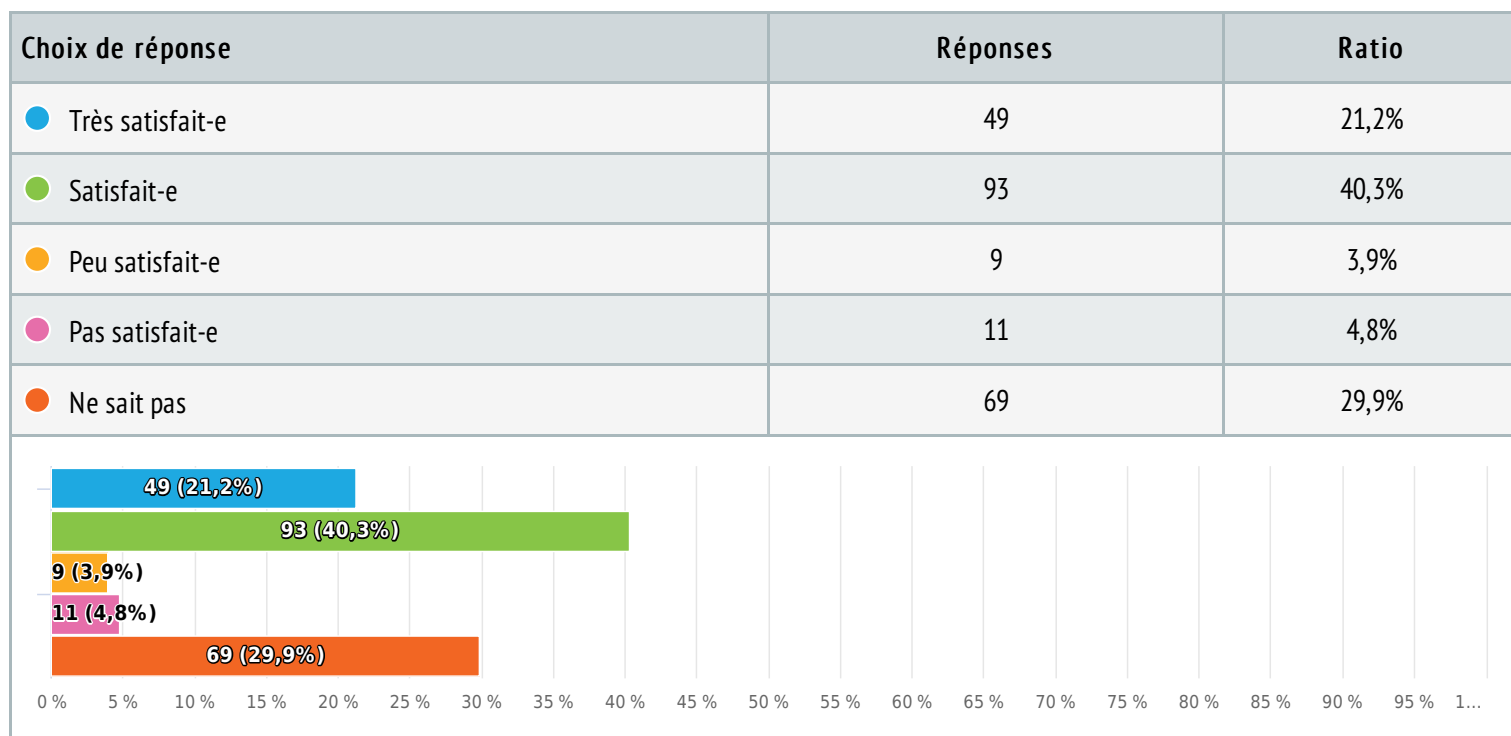
14 Êtes-vous satisfait-e de l'aspect financier (budget, situation bancaire/comptes) de votre dossier ?

Choix unique , Nombre de répondants 237 x, sans réponse 8 x



15 Êtes-vous satisfait-e de l'aspect patrimonial (bien immobilier et épargne) de votre dossier ?

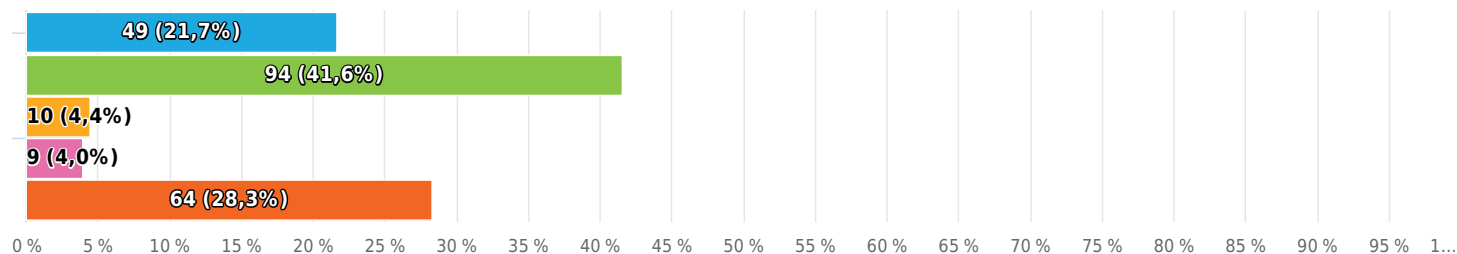
Choix unique , Nombre de répondants 231 x, sans réponse 14 x



16 Êtes-vous satisfait-e de l'aspect juridique (procédures pénale, civile, familiale) de votre dossier ?

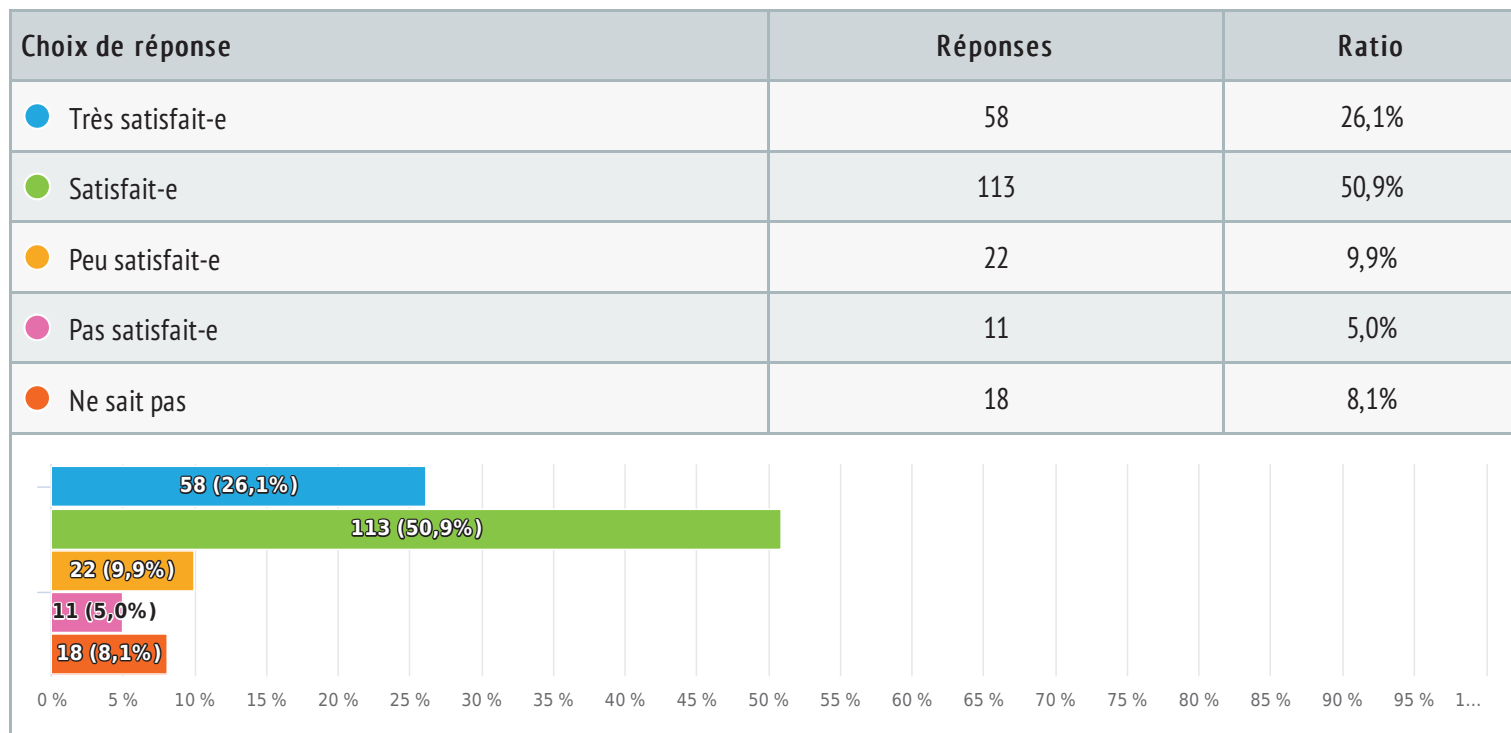
Choix unique , Nombre de répondants 226 x, sans réponse 19 x

Choix de réponse	Réponses	Ratio
● Très satisfait-e	49	21,7%
● Satisfait-e	94	41,6%
● Peu satisfait-e	10	4,4%
● Pas satisfait-e	9	4,0%
● Ne sait pas	64	28,3%



17 Êtes-vous satisfait-e des informations qui vous sont données sur la gestion de votre mesure ?

Choix unique , Nombre de répondants 222 x, sans réponse 23 x



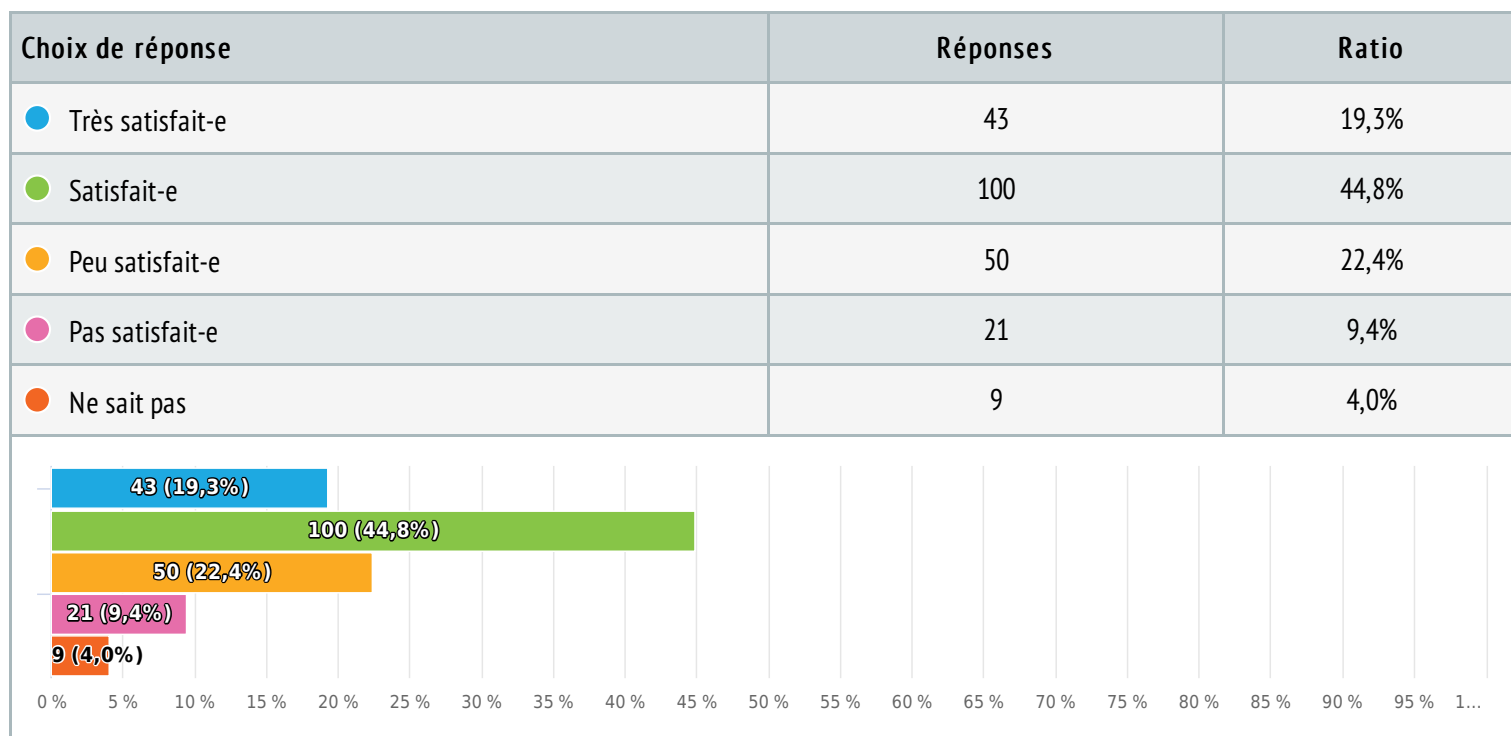
18 Merci de compléter votre réponse en précisant pourquoi vous êtes satisfait-e ou insatisfait-e de la gestion administrative et financière de votre dossier :

Réponses textuelles , Nombre de répondants 245 x, sans réponse 0 x

- (155x)
- A chaque fois que je téléphone tout est fait
- Aucun renseignement de la gestion et aucun relevé de compte envoyé au domicile
- bonne gestion
- bonne organisation
- Bon suivi du dossier par ma tutrice
- Ça m'aide bien, mon curateur fait bien son travail avec moi
- Car je connais rien réellement de mon dossier
- Ça va
- C'est souvent à moi d'appeler pour comprendre et pour l'avancement de mon dossier
- CRG non complet, manque les derniers placements depuis 3 ans
- Curatelle à l'écoute et qui explique bien. Je préfère avoir les documents d'échéancier
- Depuis ma mise en curatelle j'ai eu seulement une visite de ma curatrice
- Des personnes très à l'écoute et m'expliquant vraiment très bien et très réactives, voilà
- Dossier bien géré et explications et compte-rendus clairs
- En lien rapide avec l'établissement
- Gestion administrative pas formidable, laisse beaucoup de questions

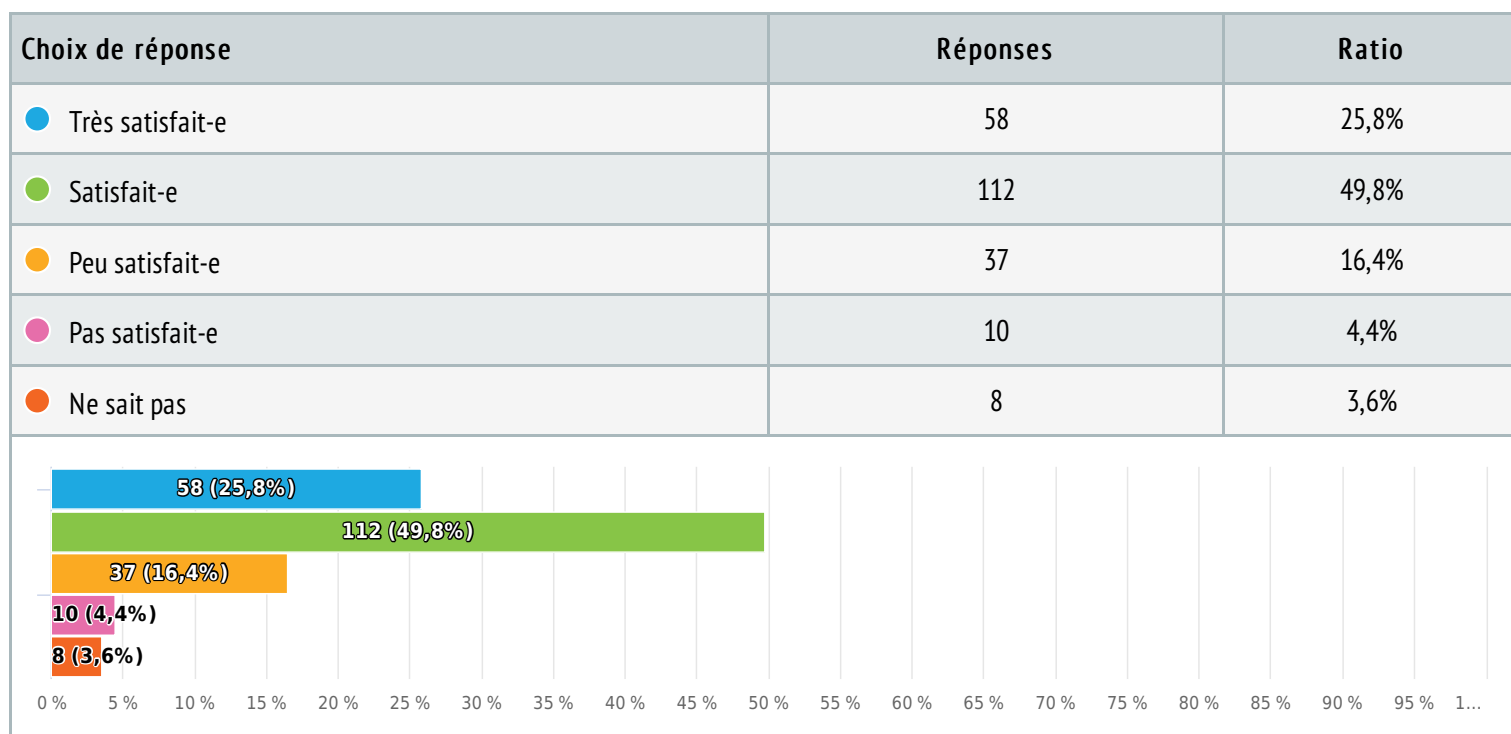
19 Êtes-vous satisfait-e de la fréquence de vos rencontres avec votre délégué-e ?

Choix unique , Nombre de répondants 223 x, sans réponse 22 x



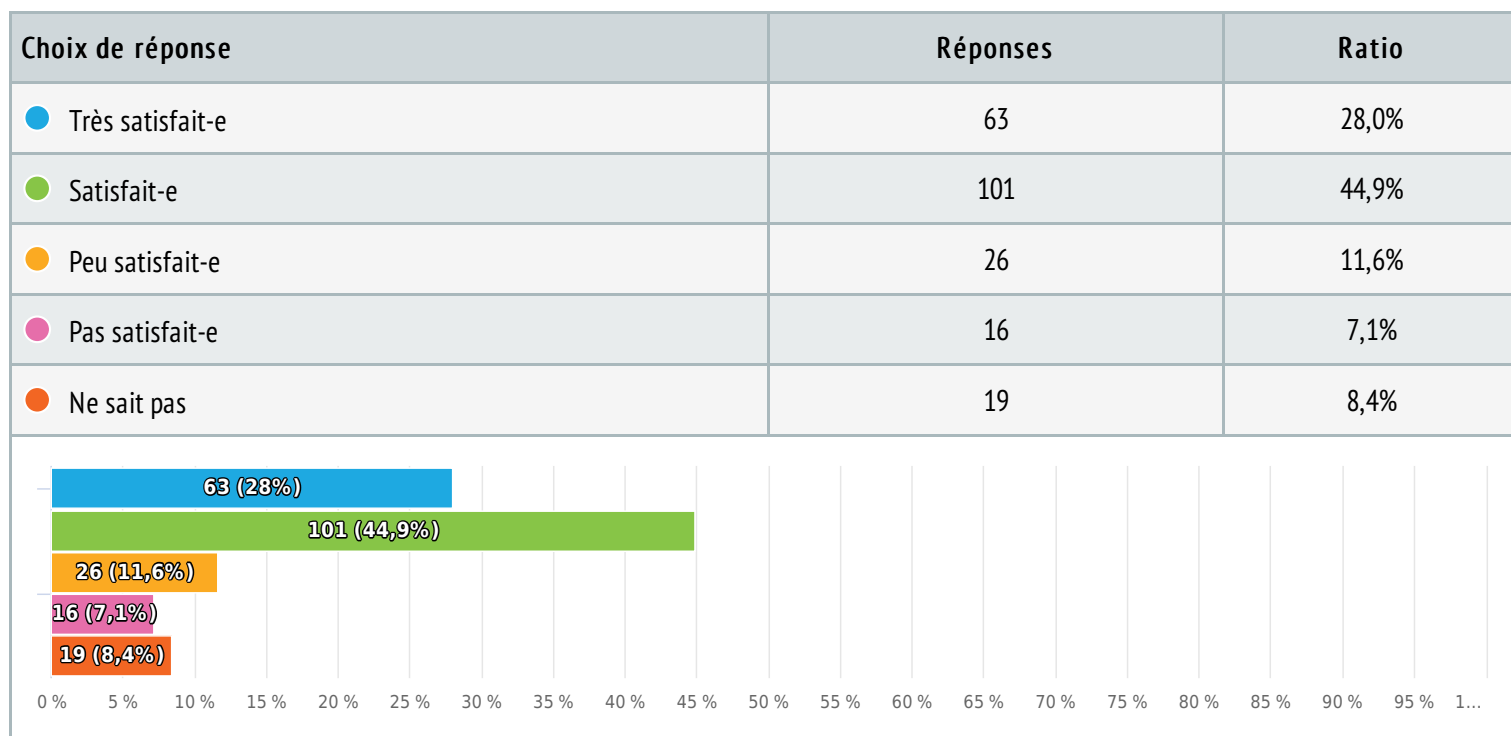
20 Êtes-vous satisfait-e du temps qui vous est consacré ?

Choix unique , Nombre de répondants 225 x, sans réponse 20 x



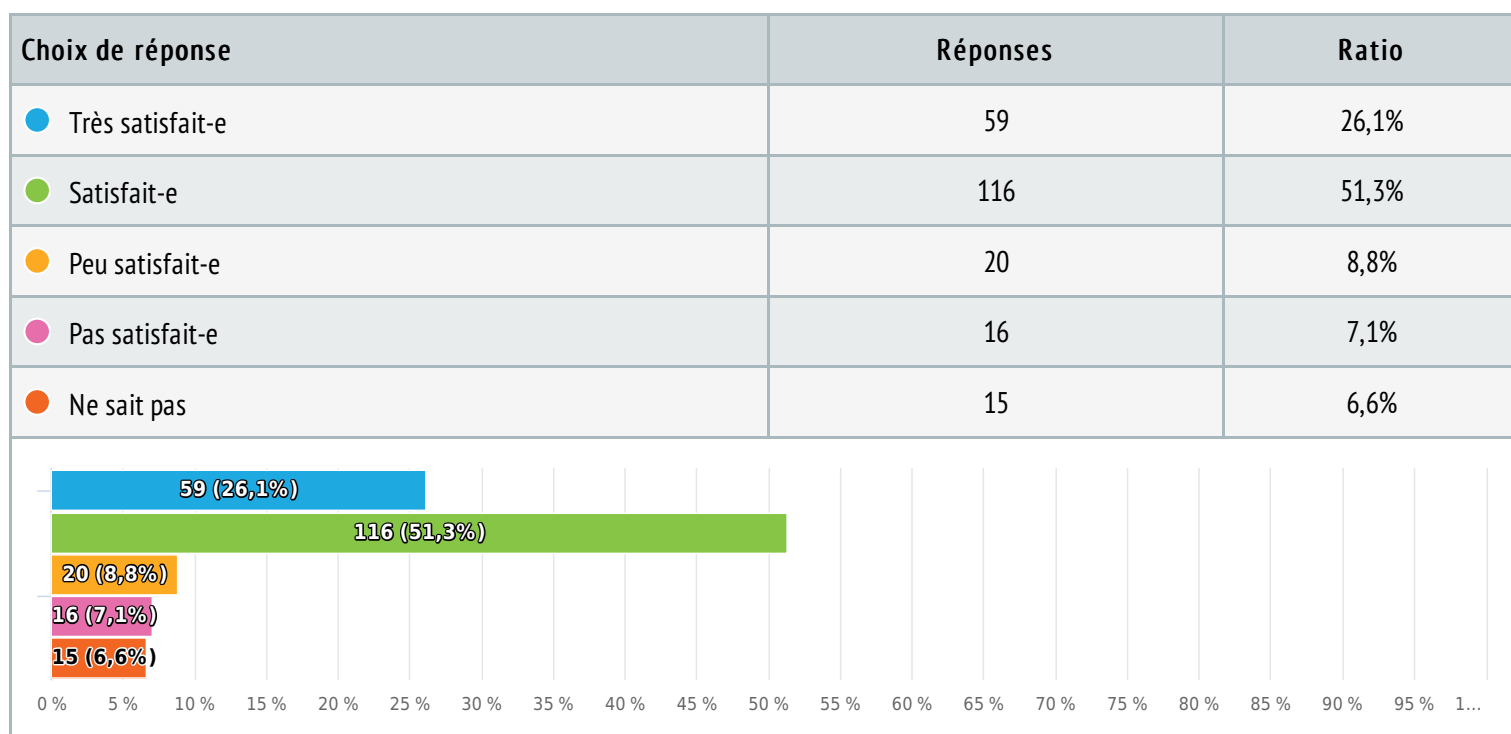
21 Êtes-vous satisfait-e du soutien apporté dans vos projets personnels ?

Choix unique , Nombre de répondants 225 x, sans réponse 20 x



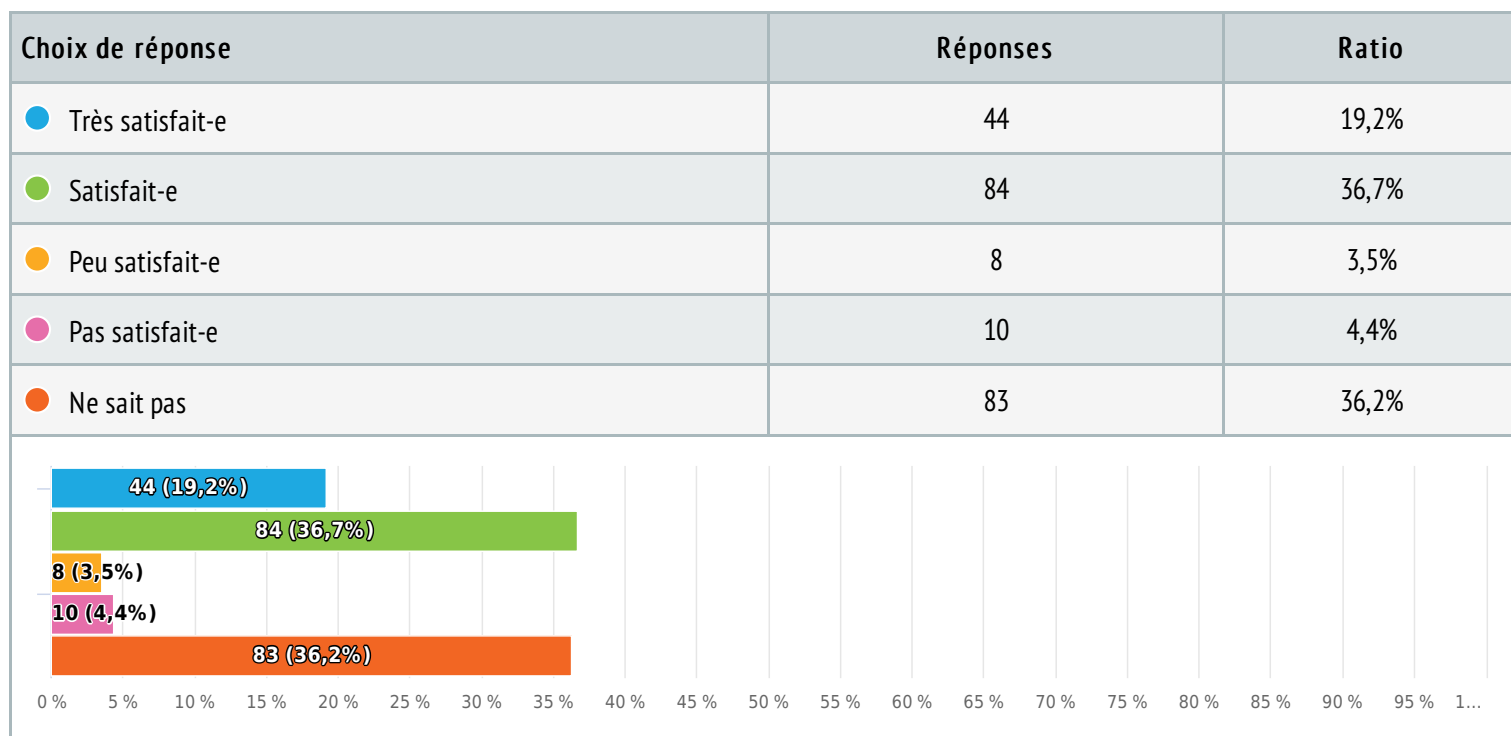
22 Êtes-vous satisfait-e de l'écoute et de la qualité dans les échanges sur votre vie quotidienne ?

Choix unique , Nombre de répondants 226 x, sans réponse 19 x



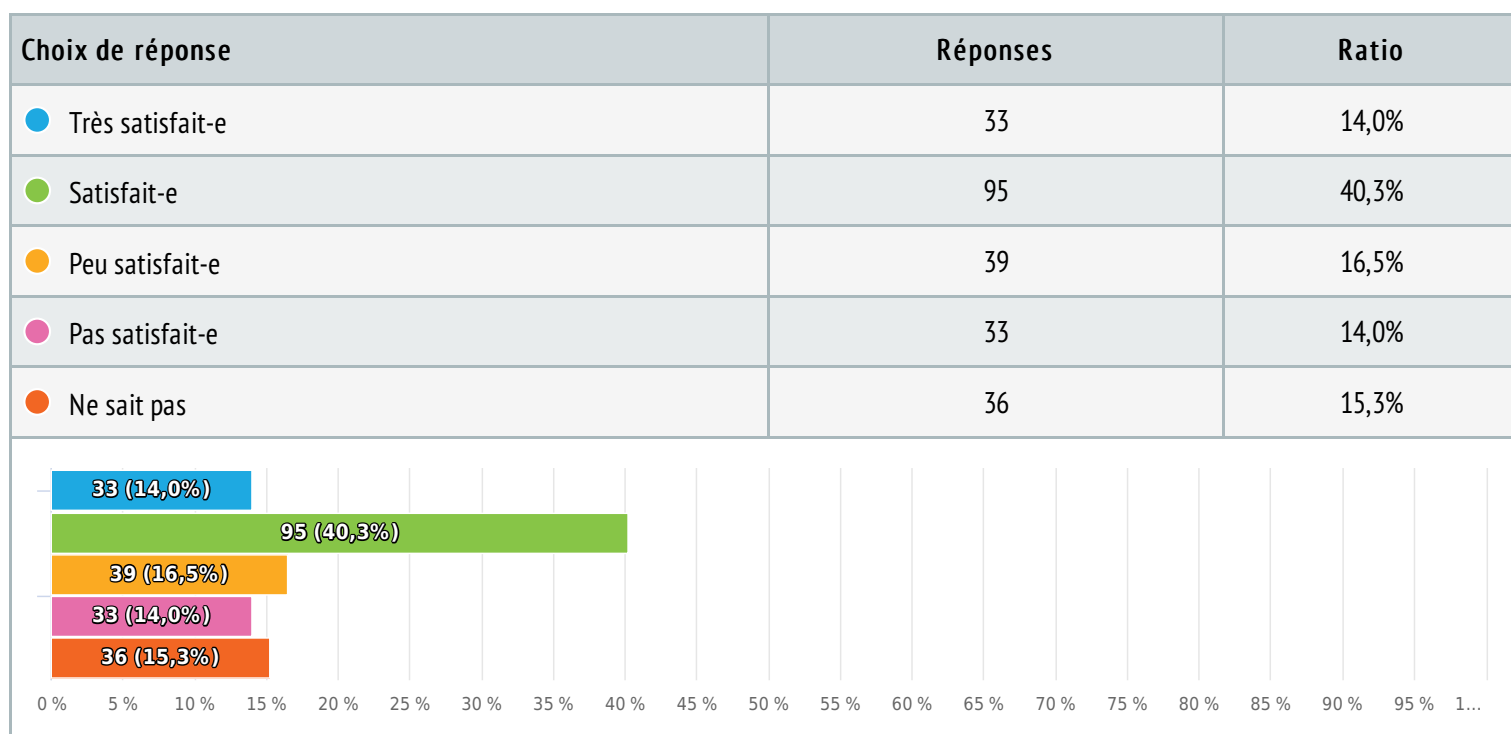
23 Êtes-vous satisfait-e de l'accompagnement lors d'audiences au tribunal ?

Choix unique , Nombre de répondants 229 x, sans réponse 16 x



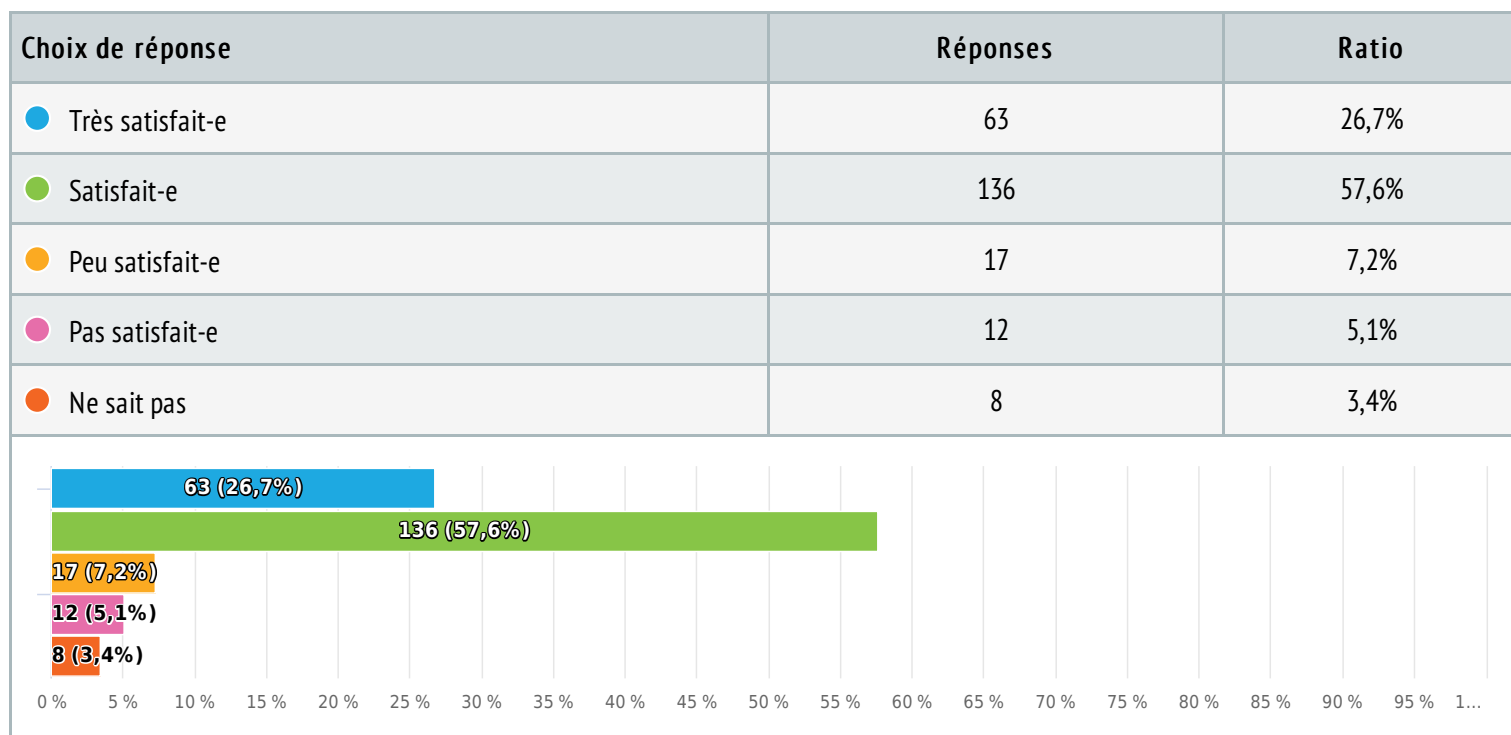
24 Êtes-vous satisfait-e du relais qui est proposé en cas d'absence de votre délégué-e ?

Choix unique , Nombre de répondants 236 x, sans réponse 9 x



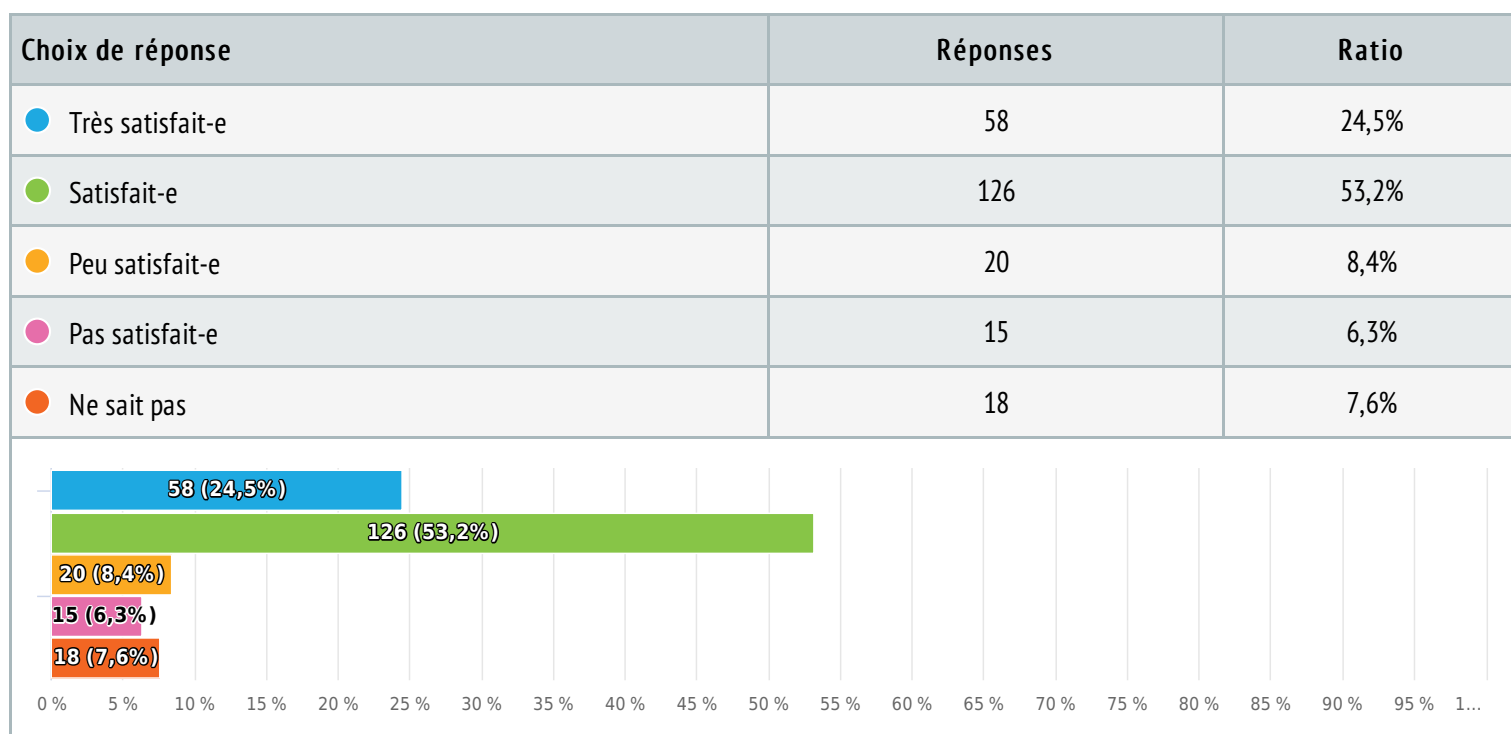
25 Êtes-vous satisfait-e de la prise en compte de votre avis dans les décisions qui vous concernent (budget, logement, loisirs, ...) ?

Choix unique , Nombre de répondants 236 x, sans réponse 9 x



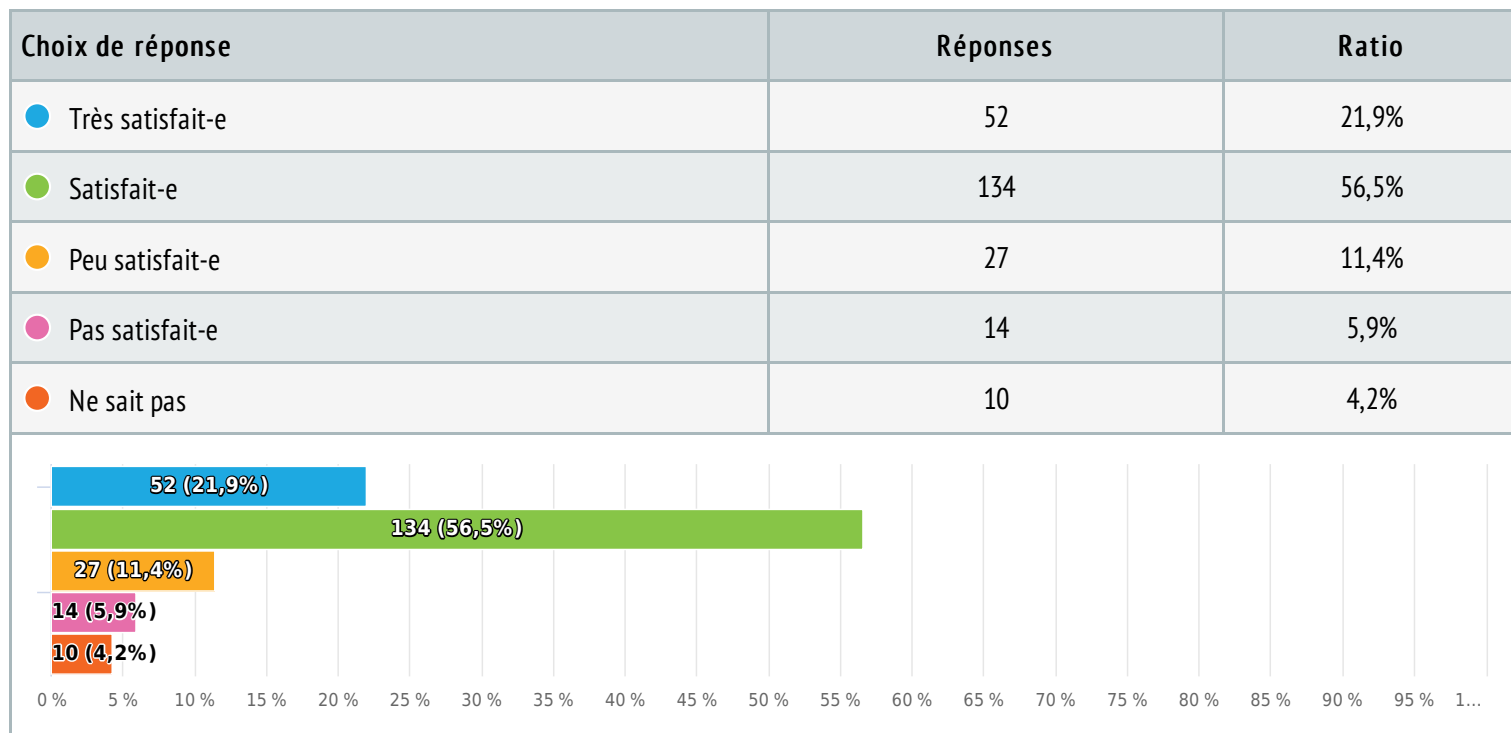
26 Êtes-vous satisfait-e de notre participation dans la réalisation de vos projets ?

Choix unique , Nombre de répondants 237 x, sans réponse 8 x



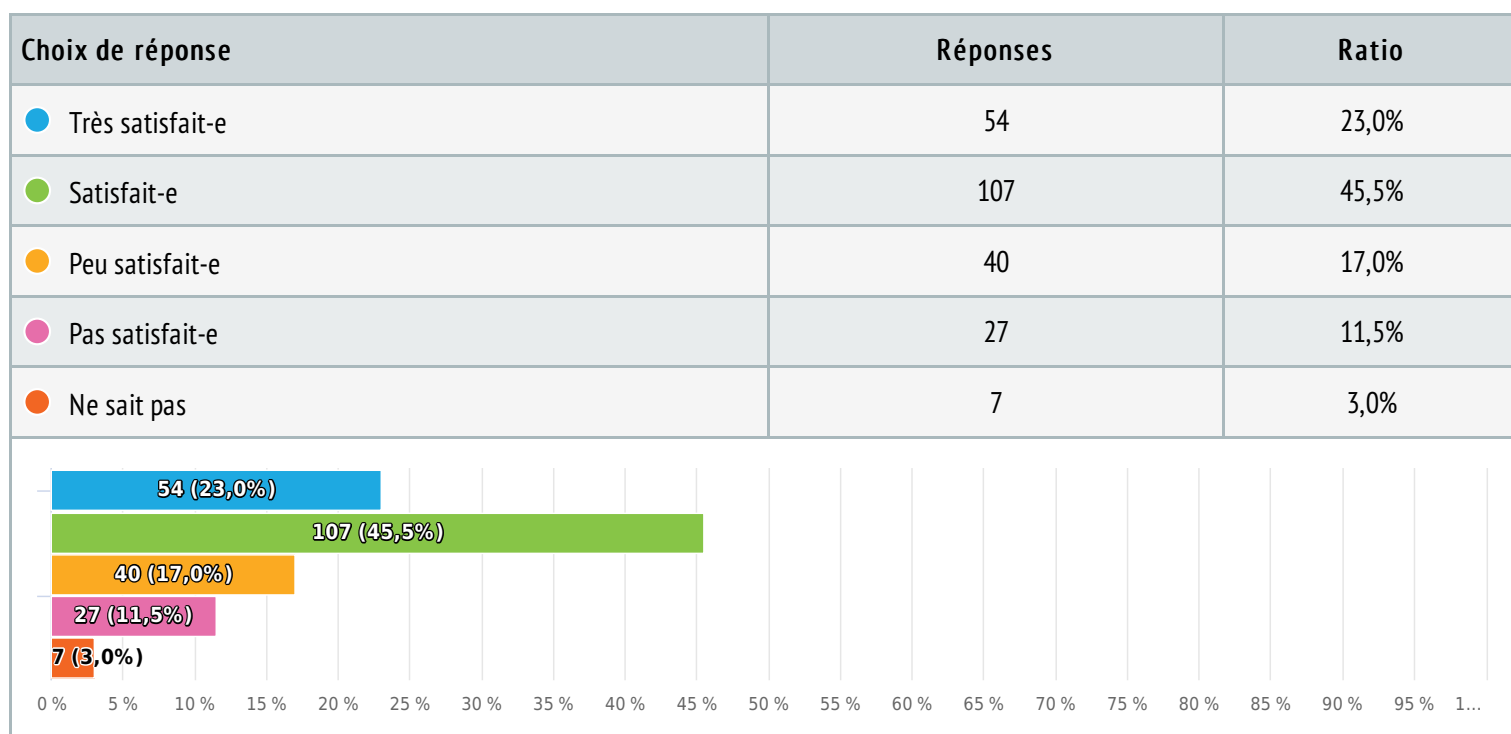
27 Êtes-vous satisfait-e de la qualité des réponses à vos demandes ou questionnements ?

Choix unique , Nombre de répondants 237 x, sans réponse 8 x



28 Êtes-vous satisfait-e du délai de réponse à vos demandes ou questionnements ?

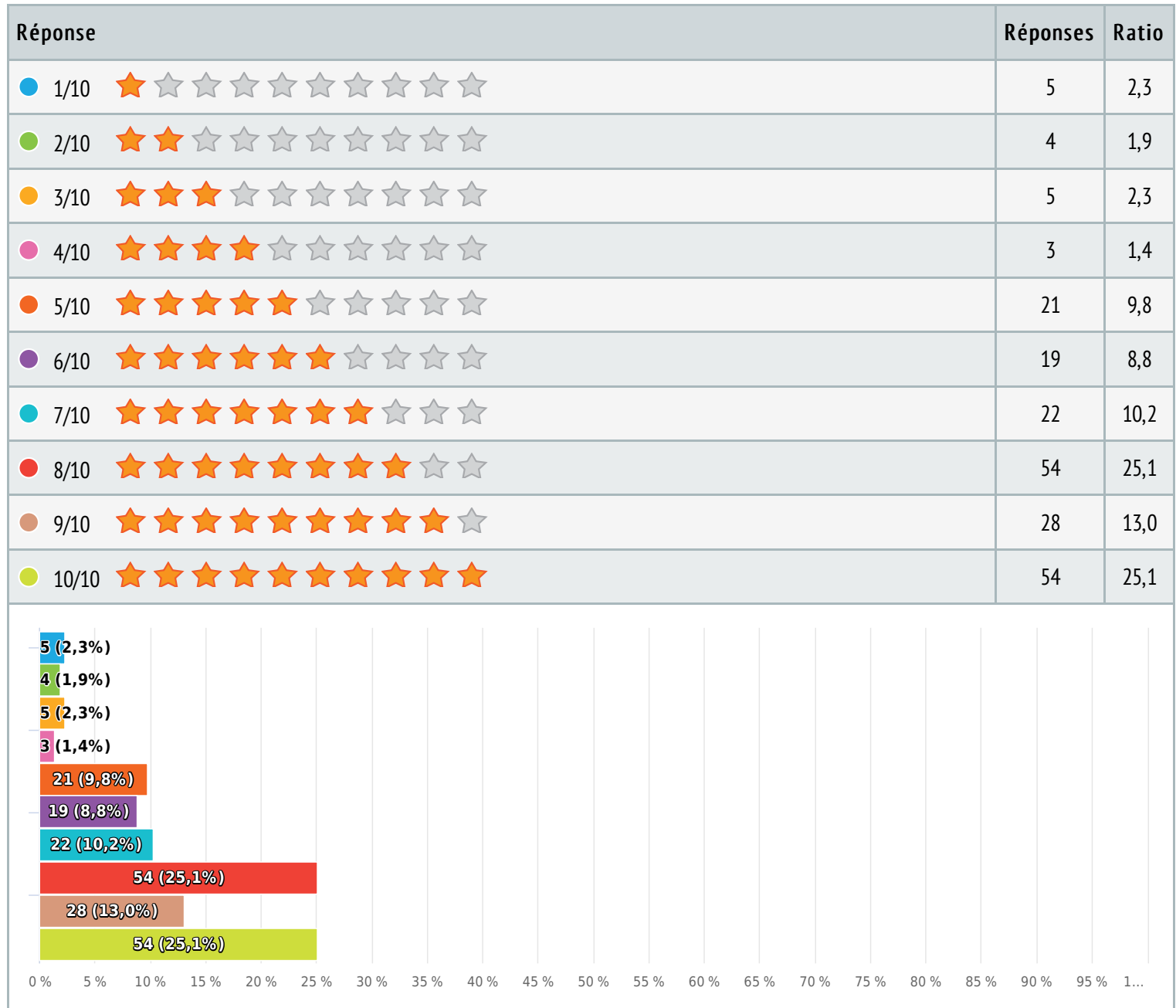
Choix unique , Nombre de répondants 235 x, sans réponse 10 x



31 Si vous deviez évaluer le service rendu par l'ATMP, quelle note mettriez-vous ?

Évaluation par étoiles , Nombre de répondants 215 x, sans réponse 30 x

Nombre d'étoiles 7,6/ 10



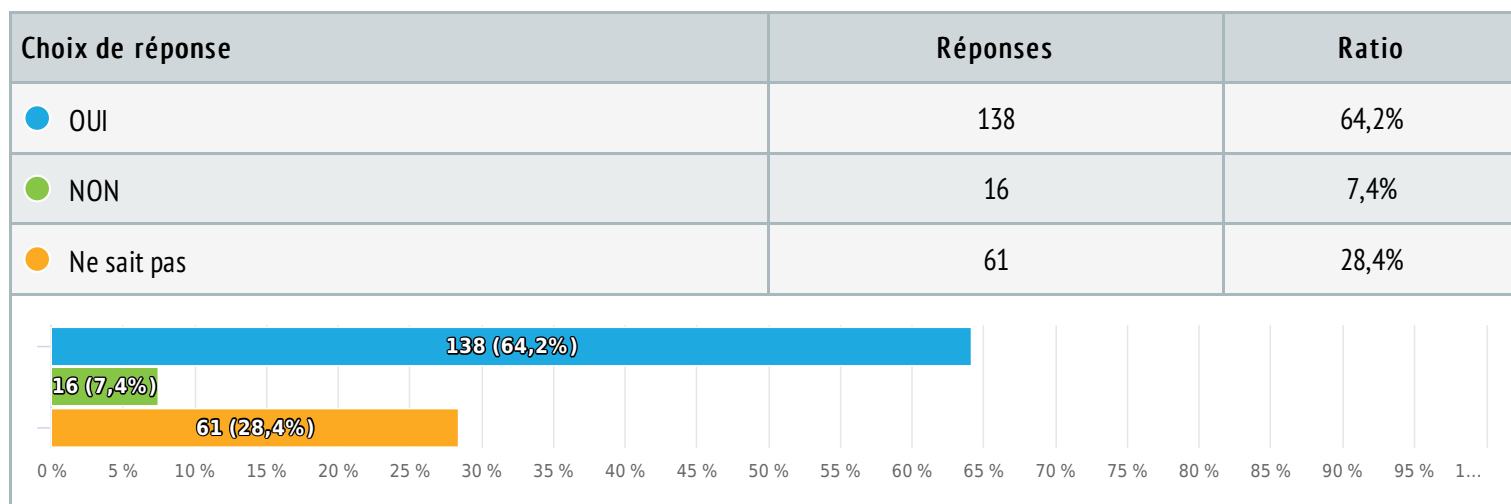
32 Pourquoi ?

Réponses textuelles , Nombre de répondants 245 x, sans réponse 0 x

- (128x)
- Amélioration de l'ATI, pas changer d'adresse, pas de frais de curatelle
- Attention et bienveillance de ma déléguée

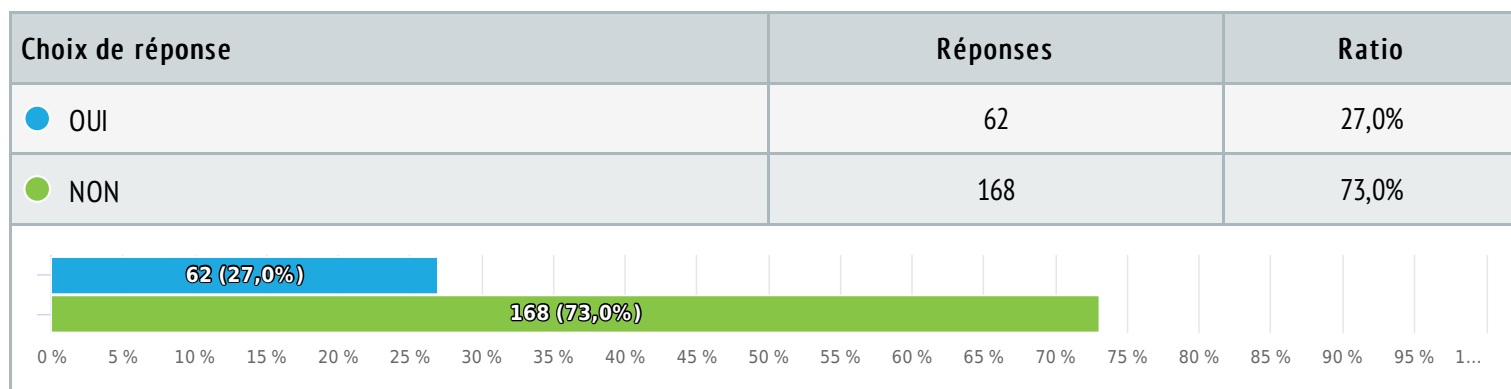
33 Votre choix que votre délégué-e soit en lien ou non avec votre famille, amis, voisins... est-il respecté ?

Choix unique , Nombre de répondants 215 x, sans réponse 30 x



34 Seriez-vous intéressé pour participer à des réunions d'information, des groupes d'expression sur des thèmes qui vous concernent ?

Choix unique , Nombre de répondants 230 x, sans réponse 15 x



35 Si oui lesquels :

Réponses textuelles , Nombre de répondants 245 x, sans réponse 0 x

- (206x)
- Afin de savoir comment on est protégé
- A l'ATMP
- Argent
- Autour de la mobilité et du handicap (souci de mobilité, faudrait en tenir compte lorsqu'un groupe s'organise)
- (2x) Budget
- Ça va