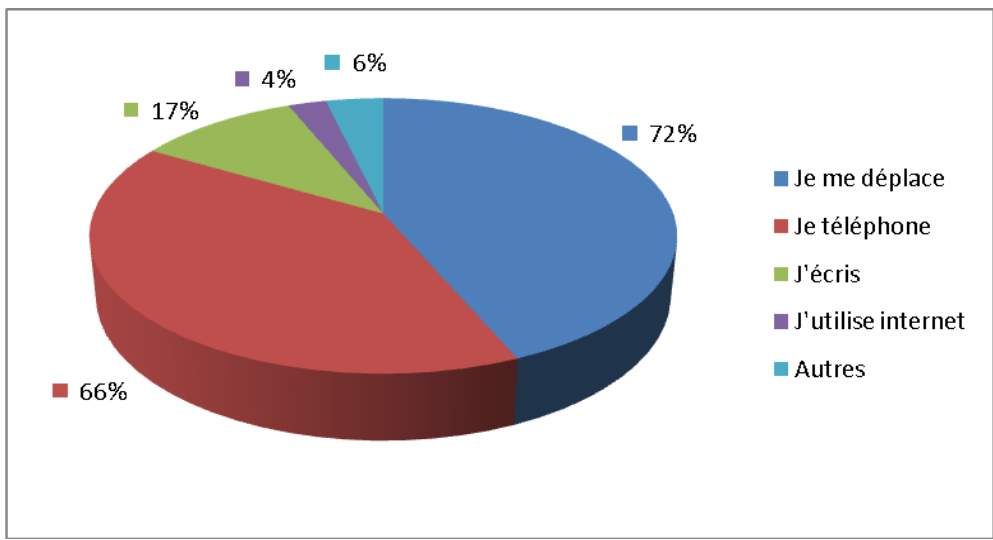


# SYNTHESE DES RESULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

(Vu avec le groupe de travail PJM en date du 10 octobre et du 6 novembre 2014)

## PARTIE 1 : Qualité de l'accueil

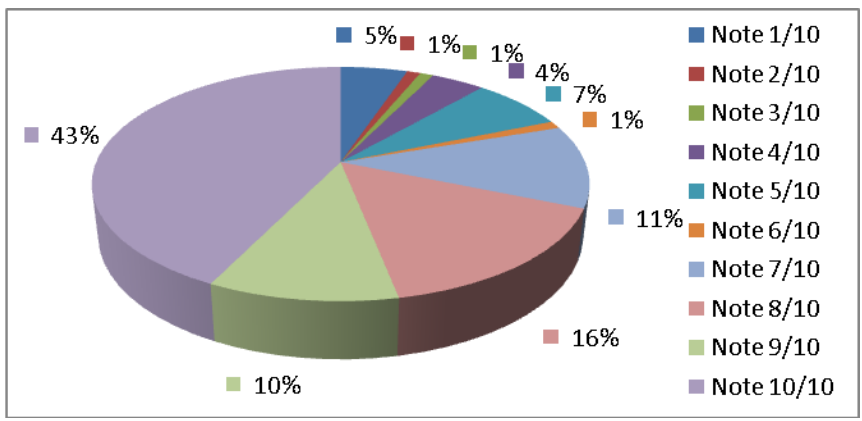
### 1.1 Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour contacter l'UDAF92 ?



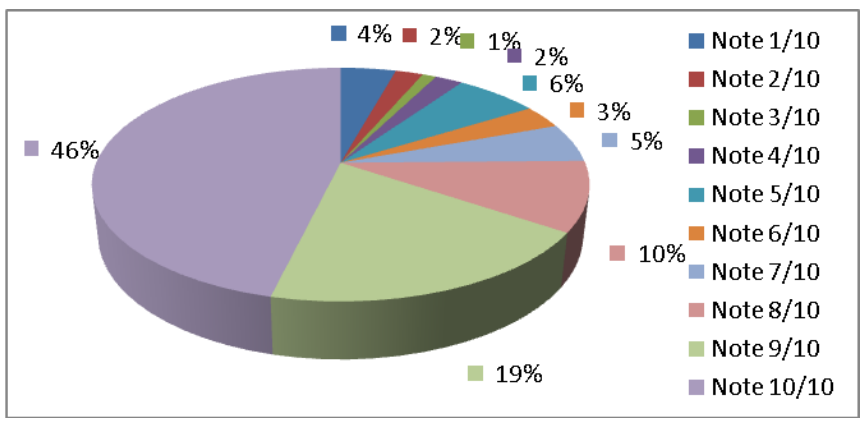
Les autres moyens de contacter l'UDAF92 qui ont été précisés sont : appel téléphonique par le biais d'une autre personne (personnel de l'EHPAD, assistante sociale, ...) et par fax.

### 1.2 Accueil téléphonique

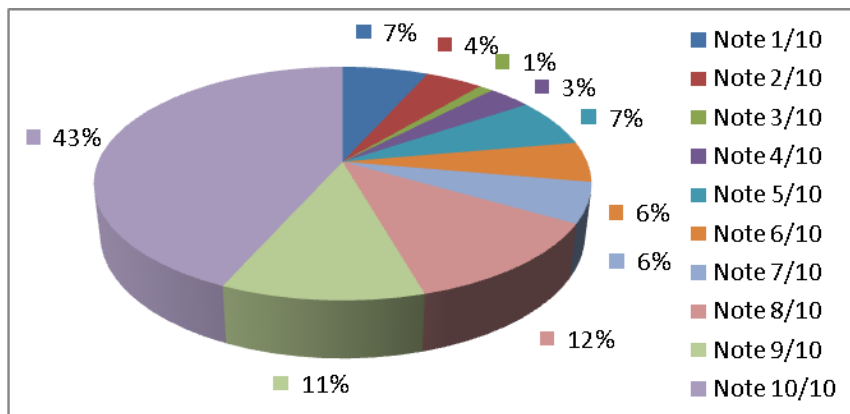
– L'écoute :



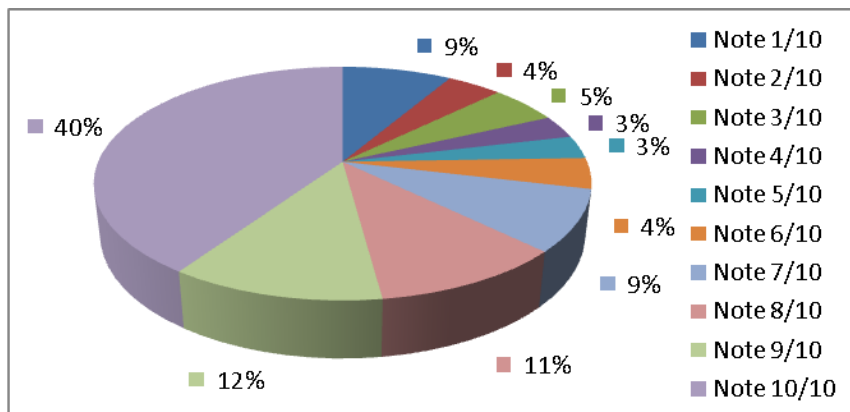
– La courtoisie, l'amabilité :



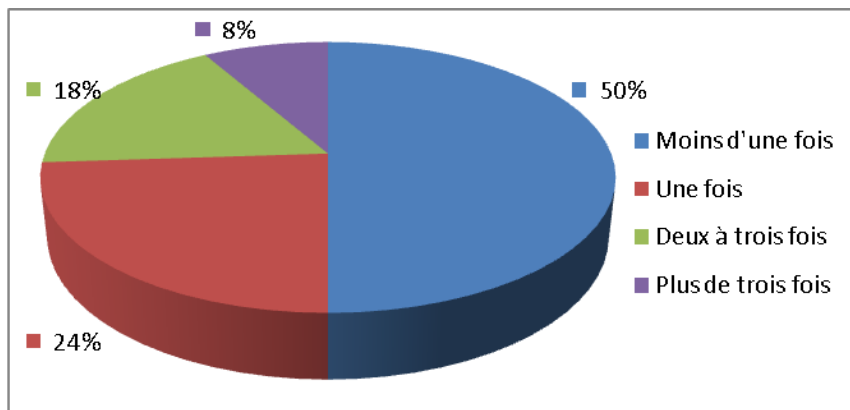
– L'efficacité :



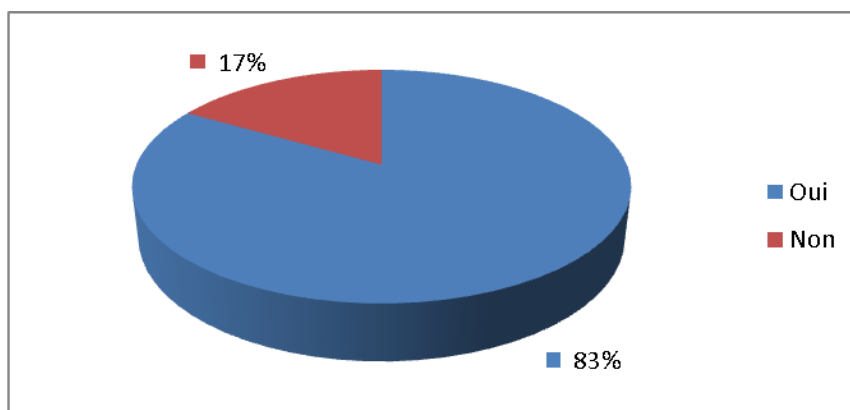
– La rapidité :



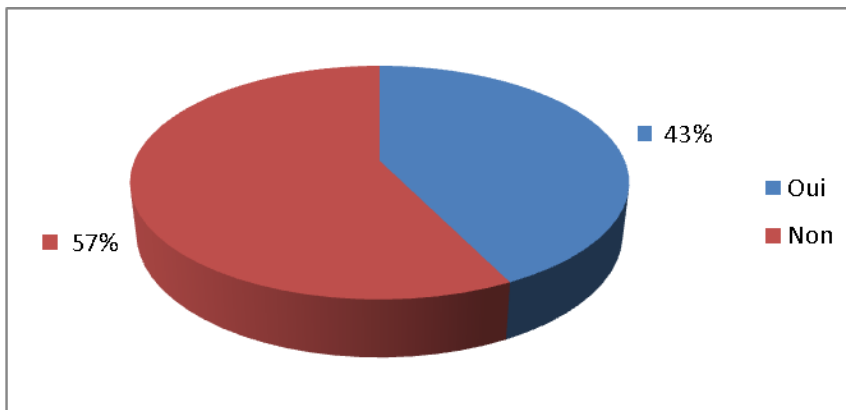
1.3 Combien de fois appelez-vous le standard téléphonique de l'UDAF92 par semaine ?



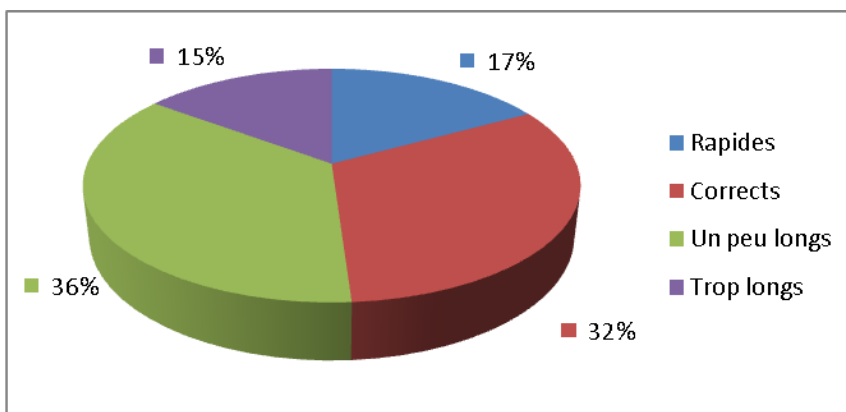
1.4 Les horaires de standard répondent-ils à vos besoins ?



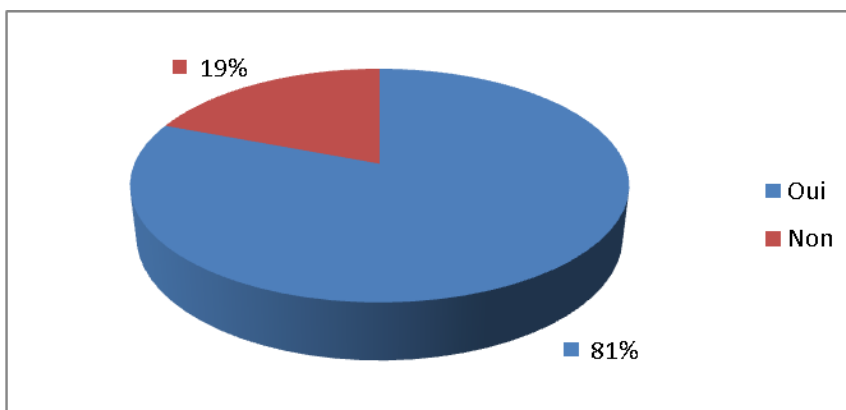
### 1.5 Avez-vous rencontré des difficultés pour joindre l'UDAF92 ?



### 1.6 Les délais d'attente téléphonique sont-ils ?

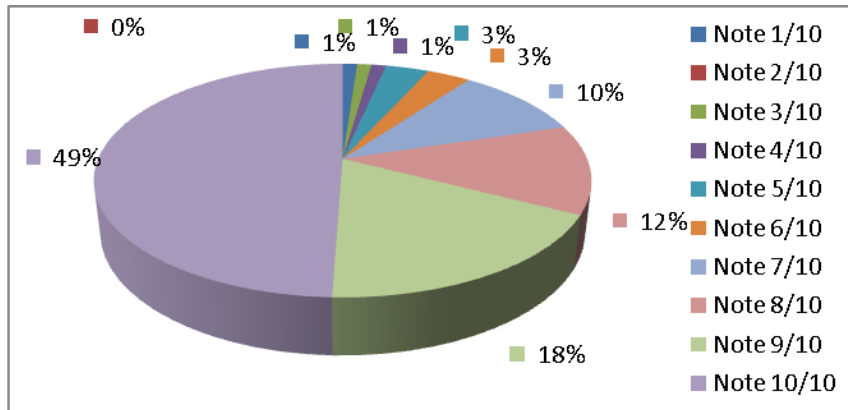


### 1.7 Lors de vos appels, êtes vous satisfait de la réponse donnée ?

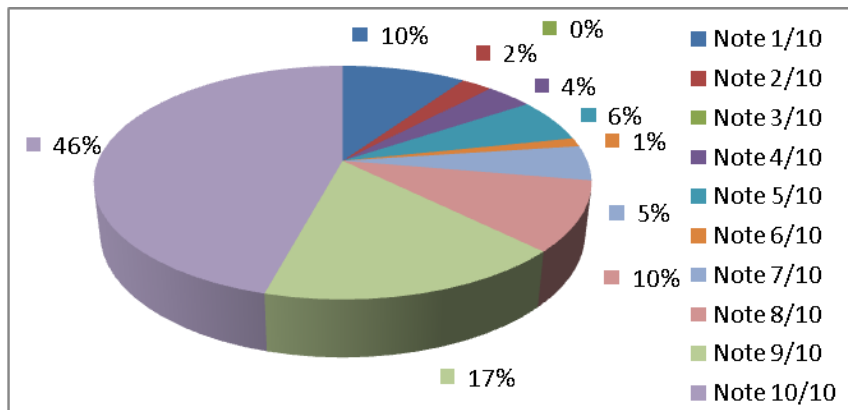


## 1.8 L'accueil physique

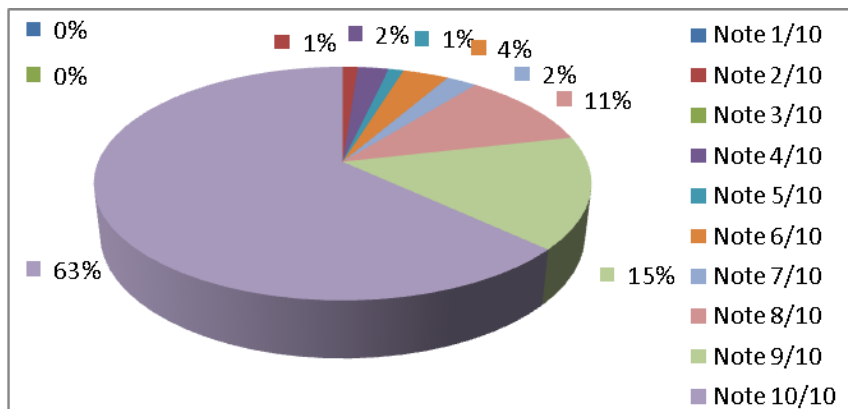
### – L'accueil :



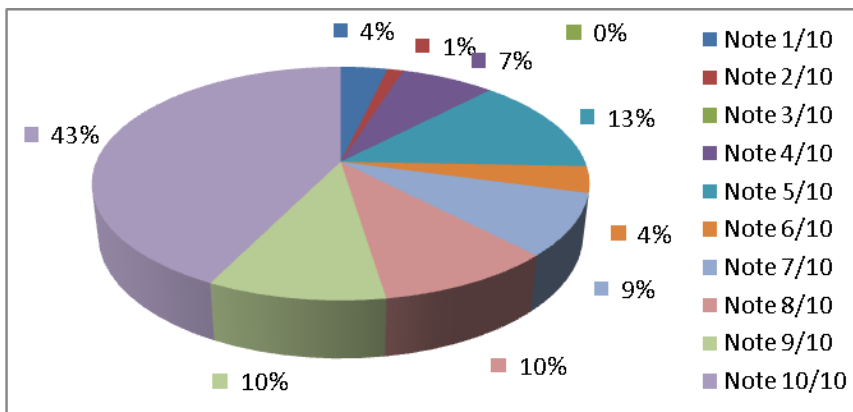
### – La confidentialité :



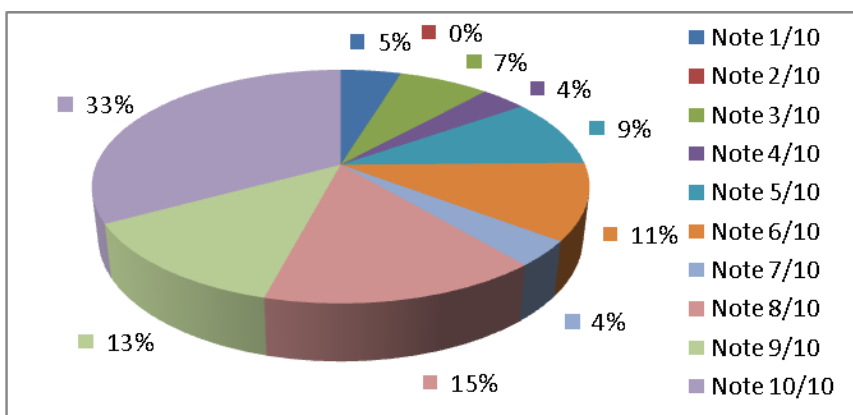
### – La propreté des locaux :



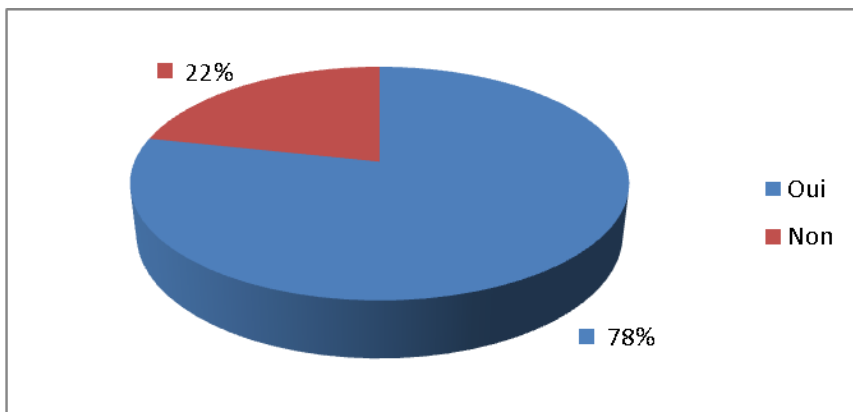
– L'espace d'attente :



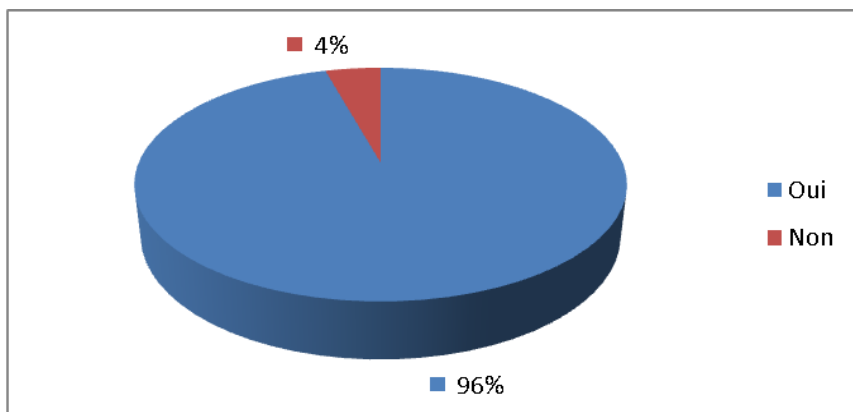
– Les délais d'attente :



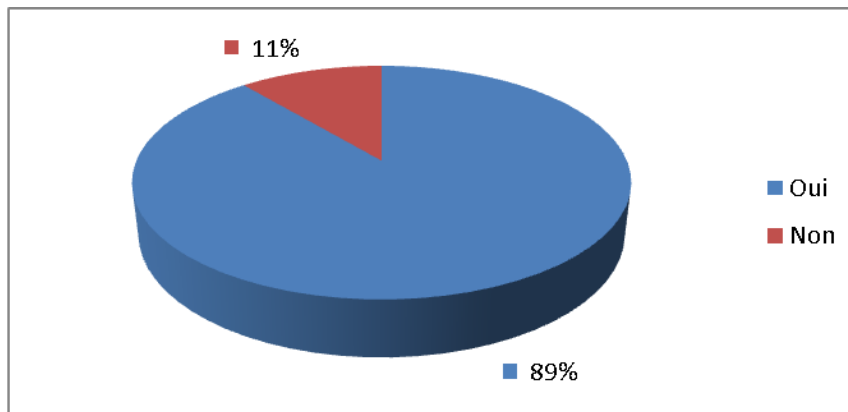
1.9 Avez-vous clairement identifié le personnel d'accueil ?



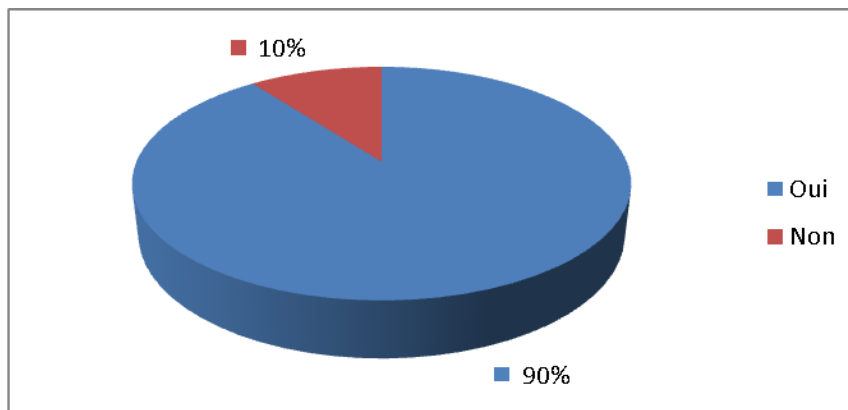
1.10 Avez-vous été informé des horaires et des jours d'ouverture au public ?



### 1.11 Les horaires sont-ils affichés ?



### 1.12 Les horaires de réception du public vous semblent-ils adaptés ?

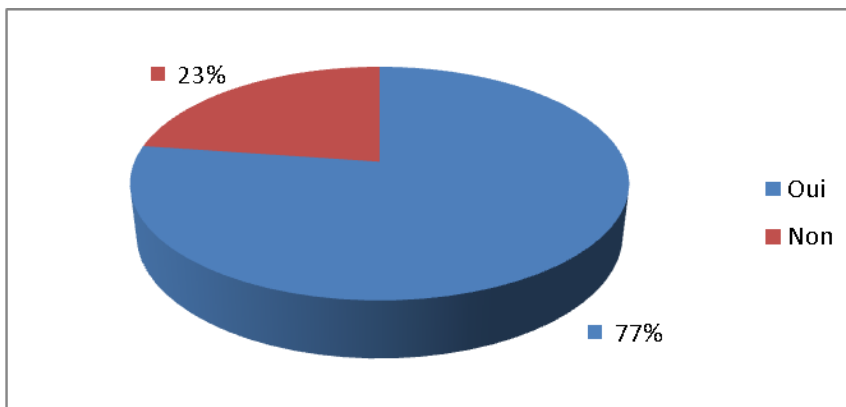


#### Les différentes propositions faites par rapport à l'accueil téléphonique et/ou physique sont :

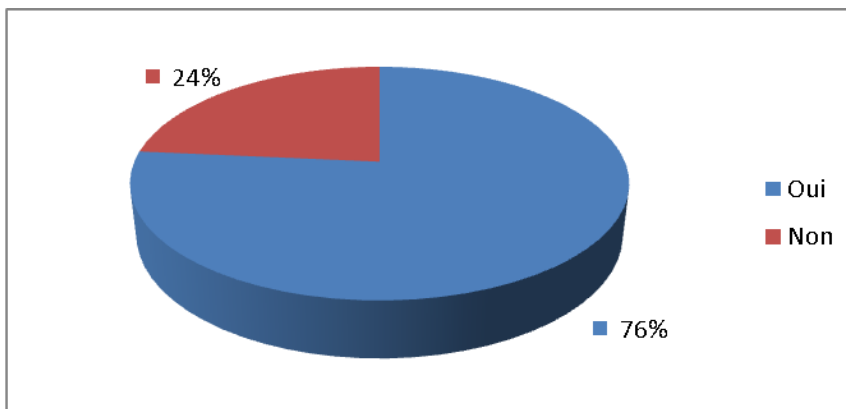
- Des propositions d'horaires différents
  - Ouverture du standard téléphonique avant 9h
  - Horaires téléphoniques du Lundi au jeudi jusqu'à 17h et le vendredi jusqu'à 16h.
  - Ouverture de 9h à 12h ou 12h30 et de 13h30 à 17h ou 18h
  - Ouverture de 8h à 13h et de 14h à 18h
  - Ouverture de l'UDAF92 le samedi matin
  - Elargissement des plages horaires de l'accueil et du standard téléphonique
- Une modification des permanences des délégués mandataires
  - Permanences au-delà des heures ouvrables
  - Plus de jours de permanences
  - Permanence 24h/24h
- Divers
  - La mise en place d'une boîte vocale
  - Souhait que le personnel de l'accueil ne soit pas au courant des dossiers personnels
  - Possibilité d'attendre à l'intérieur des locaux
  - L'interphone n'est pas adapté aux personnes sourdes ou muettes.

## Les locaux :

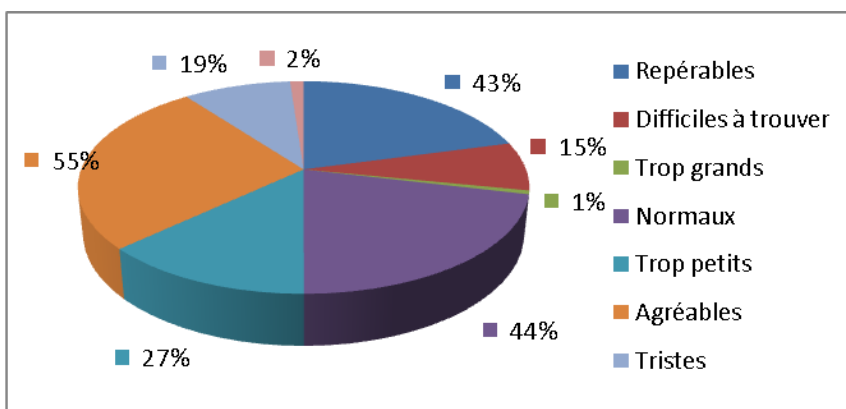
### 1.13 Est-il facile de se rendre à l'UDAF92 ?



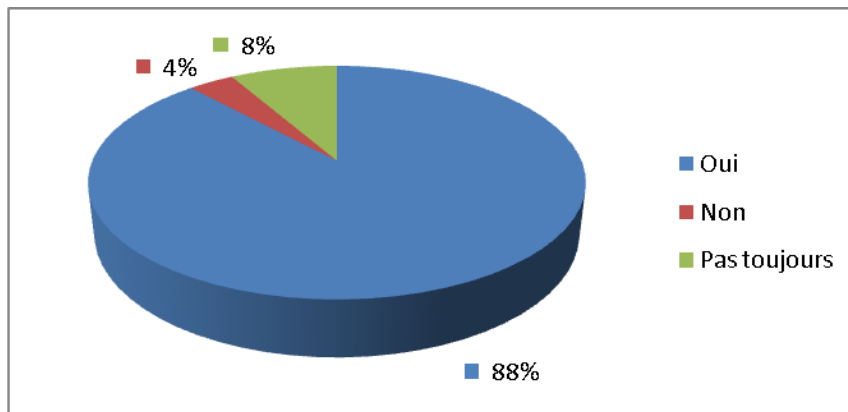
### 1.14 Les locaux vous semblent-ils adaptés à l'accueil du public, notamment aux personnes à mobilité réduite ?



### 1.15 Que pensez-vous de nos locaux ?



### 1.16 Vous sentez-vous en sécurité dans nos locaux ?



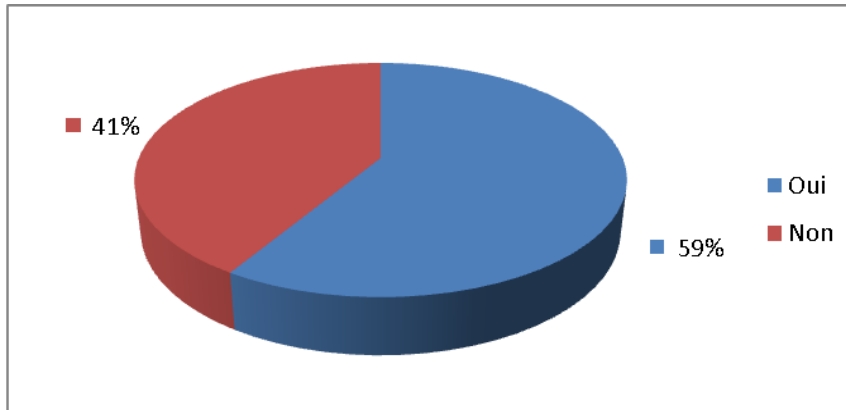
#### Des remarques et/ou suggestions ont été faites au sujet des locaux :

- Il manque des sièges
- Les toilettes sont en dehors des locaux
- Il n'y a pas assez de confidentialité
- La salle d'attente et les salles d'accueil sont trop étroites et petites
- Il manque de la couleur et des décorations
- Il faudrait une fontaine à eau
- L'accès aux locaux n'est pas assez signalisé dans la rue
- Il n'y a pas assez de salles d'accueil.



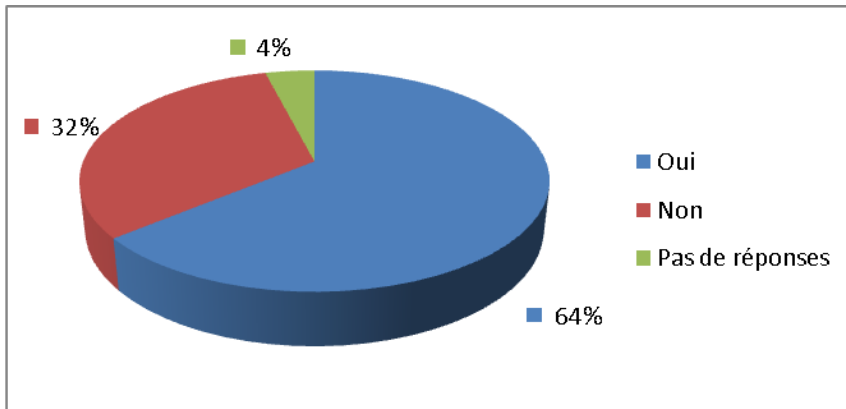
## PARTIE 2 : Le livret d'accueil

**2.1 Vous a-t-on remis la notice d'information, le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne protégée ?**

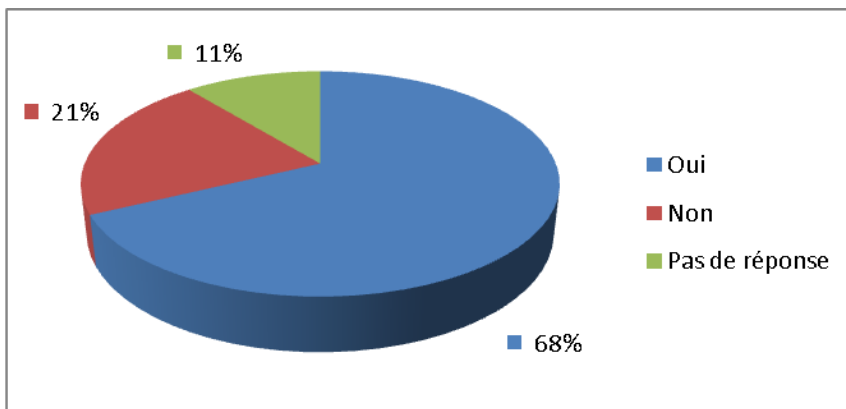


Les questions suivantes ne concernent que les personnes ayant répondu « OUI » à la question 2.1 :

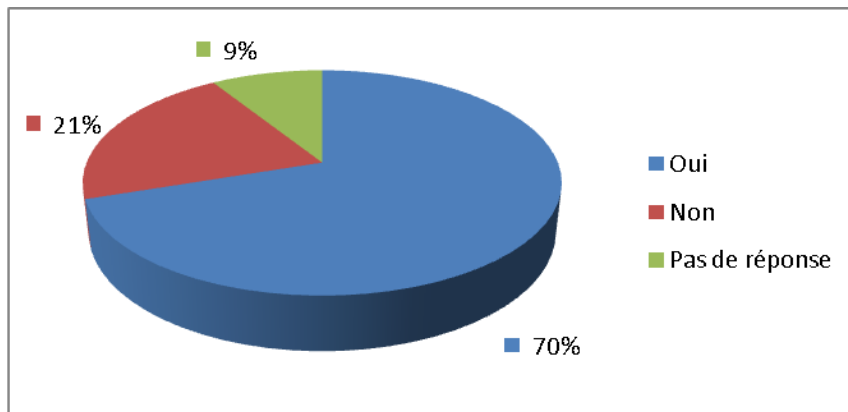
**2.2.1 Avez-vous la charte des droits et libertés de la personne protégées ?**



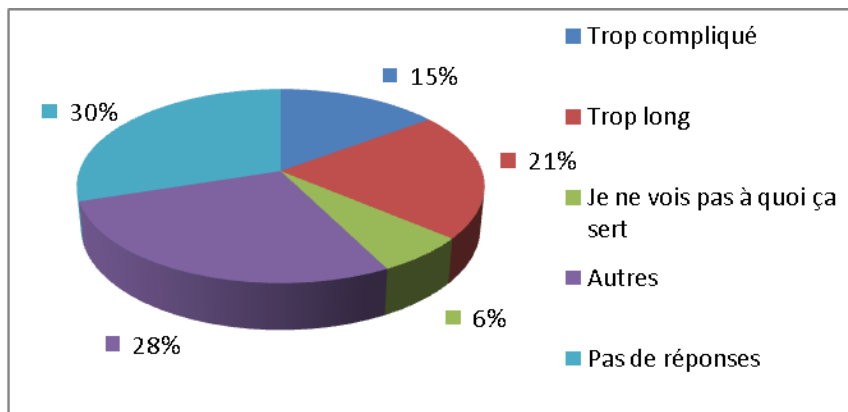
**2.2.2 Avez-vous lu le règlement de fonctionnement ?**



### 2.2.3 Avez-vous lu la notice d'information ?



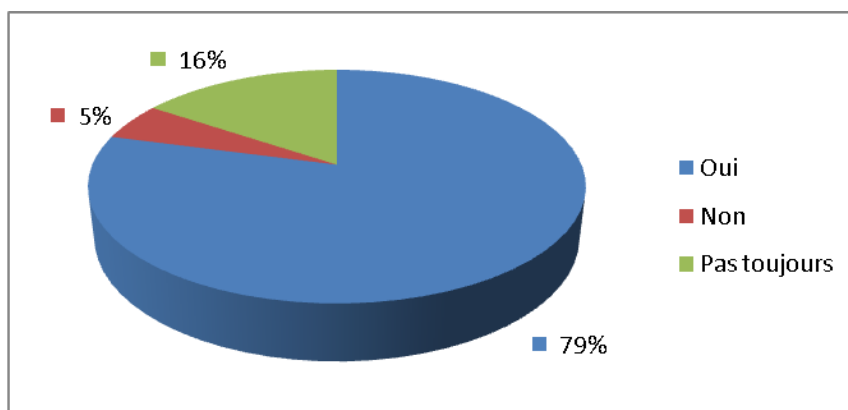
### 2.3 Si vous avez ces documents mais que vous ne les avez pas lu, pouvez-vous nous dire pourquoi ?



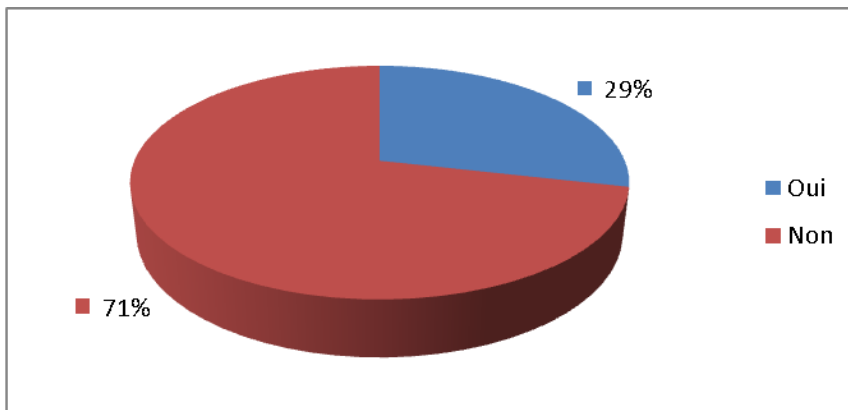
Il a été relevé que les documents remis étaient écrits trop petits et sont trop juridiques.

## PARTIE 3 : L'accompagnement

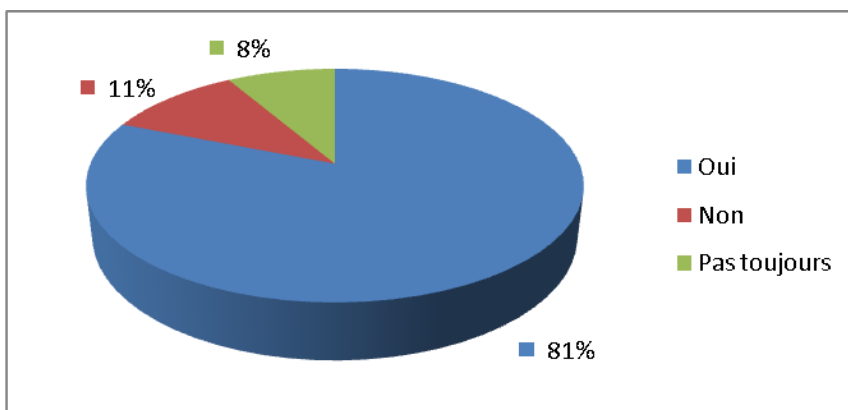
### 3.1 Arrivez-vous à joindre et rencontrer facilement votre délégué mandataire le jour de permanence ?



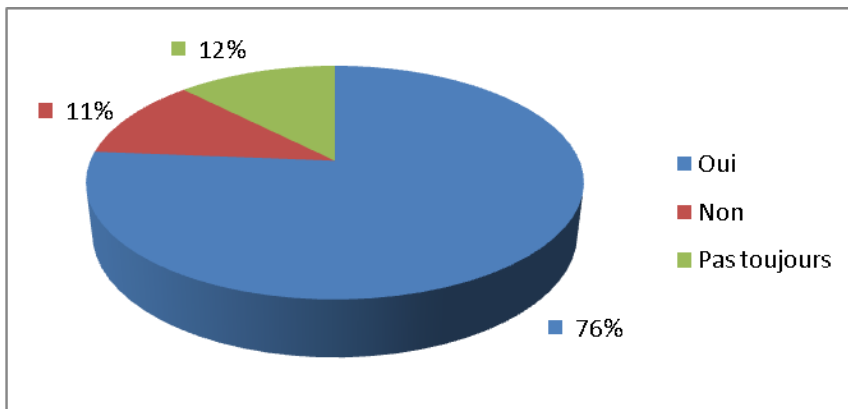
### 3.2 Souhaitez-vous pouvoir contacter votre délégué mandataire par mail ?



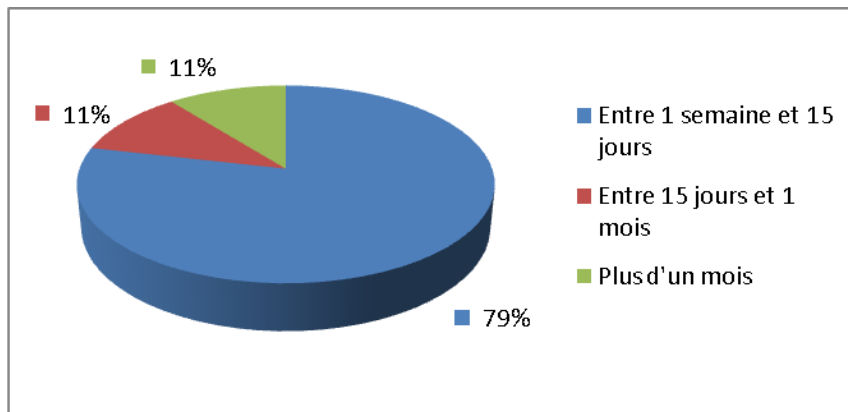
### 3.3 Lors des permanences, estimez-vous votre temps de parole suffisant ?



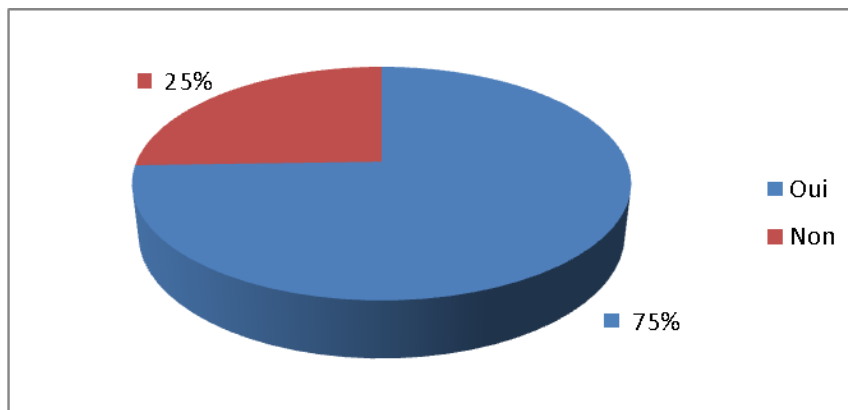
### 3.4 Pensez-vous que vos avis et vos souhaits sont suffisamment pris en compte ?



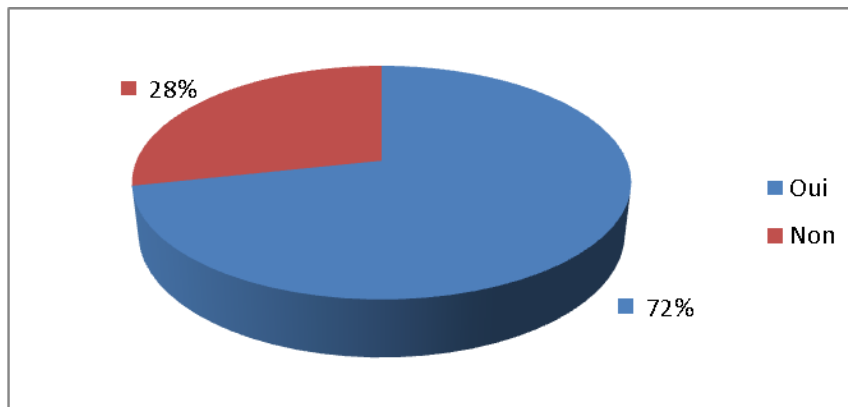
### 3.5 Si vous avez pris un rendez-vous physique ou téléphonique, sous quel délai l'avez-vous obtenu ?



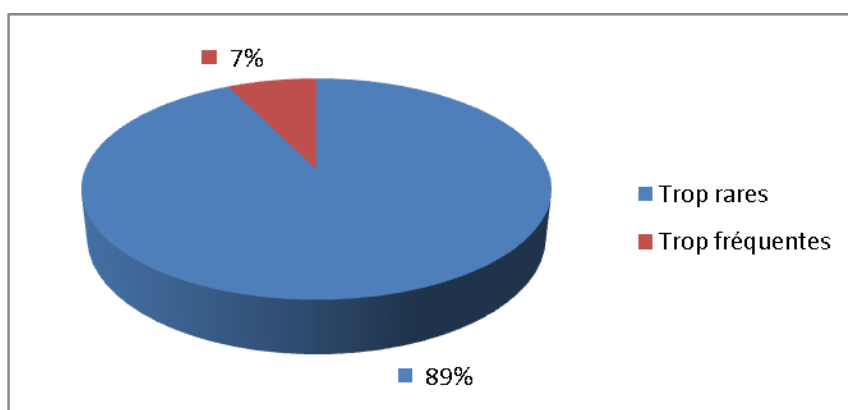
#### 3.5.1 Etes-vous satisfait de ce délai ?



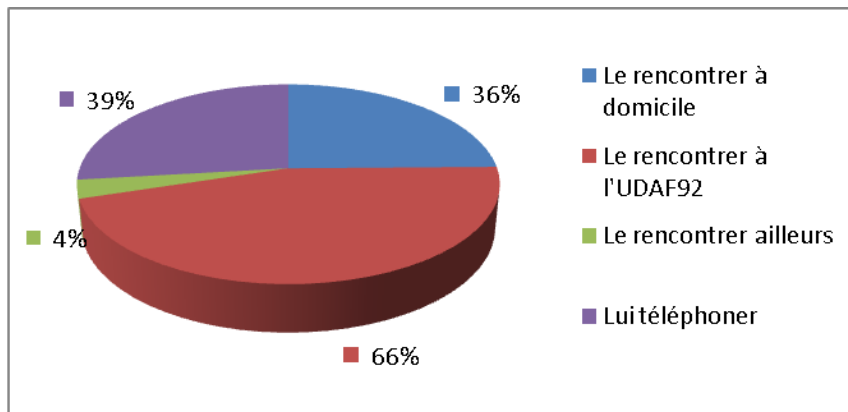
### 3.6 La fréquence des rencontres avec votre délégué mandataire vous convient-elle ?



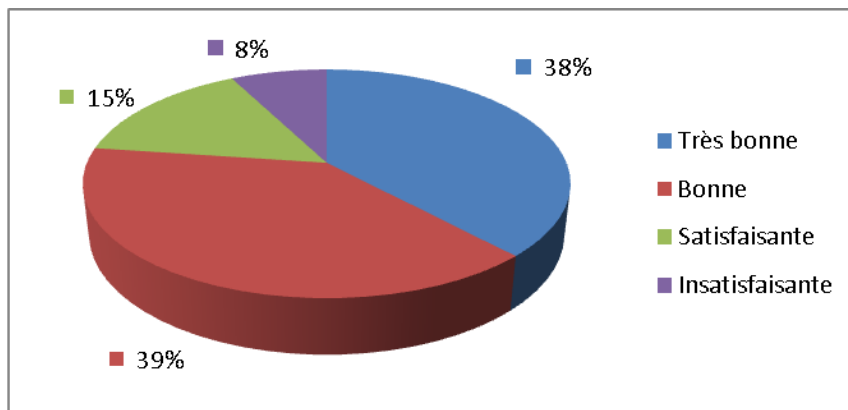
#### 3.6.1 Si la fréquence ne vous convient pas, les rencontres sont-elles trop rares ou trop fréquentes ?



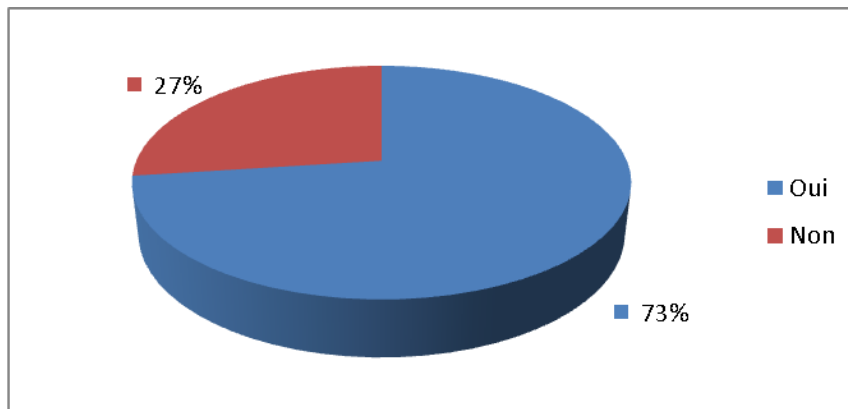
### 3.7 Quel mode de contact préférez-vous avec le délégué mandataire ?



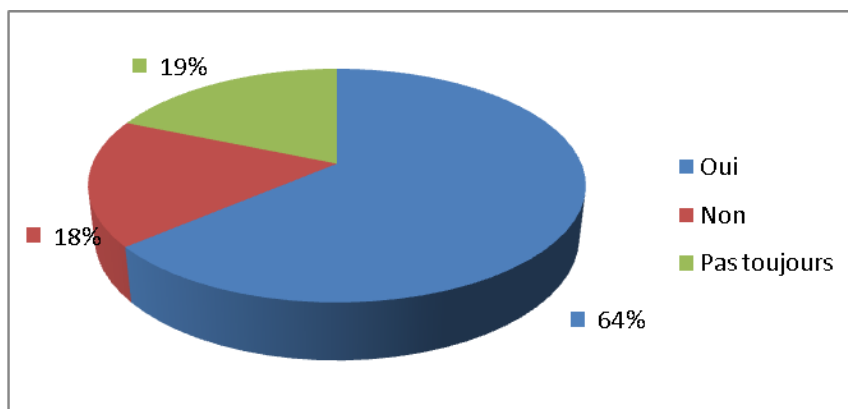
### 3.8 Comment trouvez-vous l'aide apportée pour faire des demandes ?



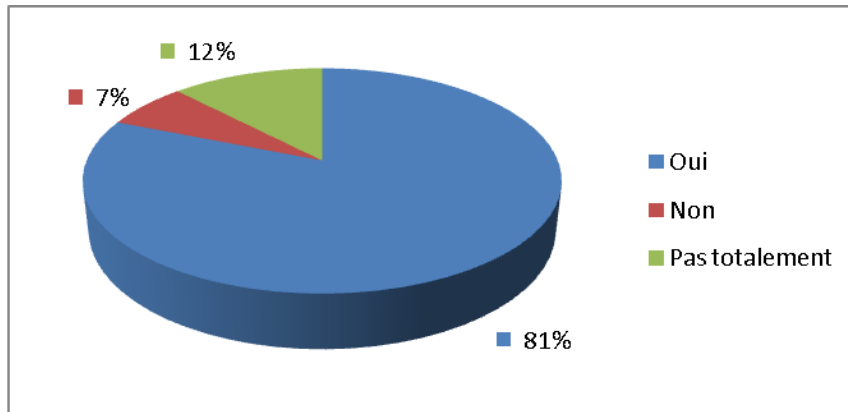
### 3.9 Participez-vous à la construction de votre budget avec votre délégué mandataire ?



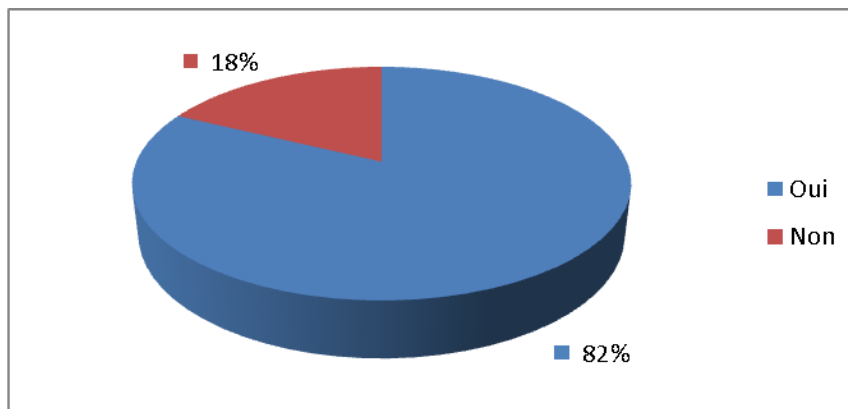
### 3.10 Comprenez-vous votre budget ?



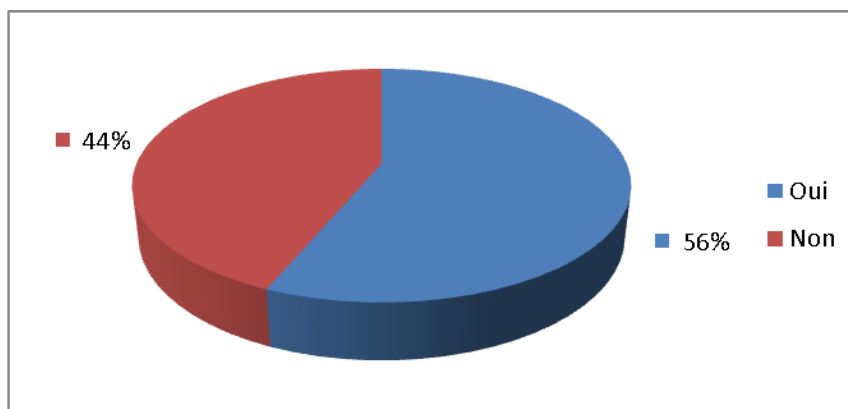
**3.11 Votre prise en charge vous semble-t-elle adaptée à votre situation personnelle ainsi qu'à vos possibilités ?**



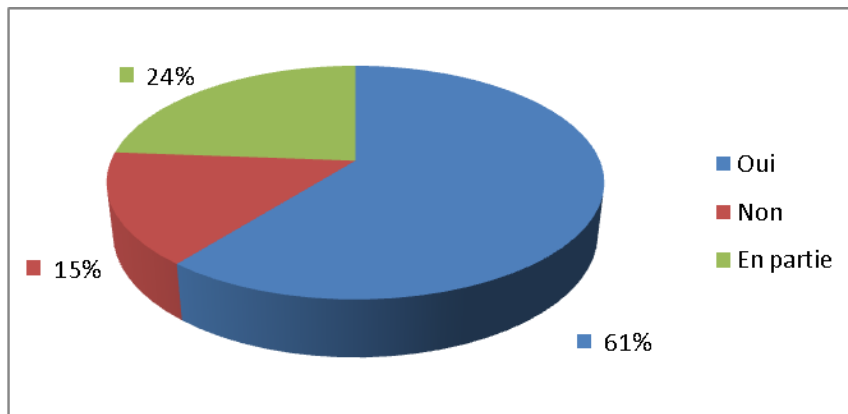
**3.12 Avez-vous fait part de vos projets à votre délégué mandataire ?**



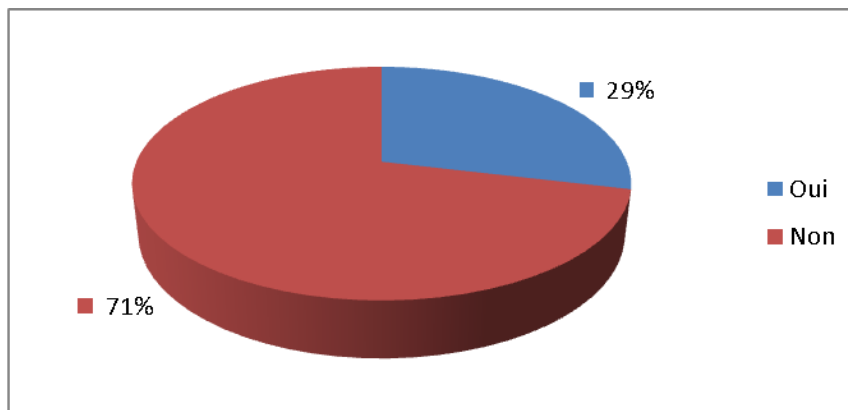
**3.13 Avez-vous participé à la formalisation de votre document individualisé de protection ?**



### 3.14 Pensez-vous être suffisamment informés sur vos droits et obligations ?



### 3.15 Connaissez-vous le dispositif d'accès à votre dossier ?



#### Des difficultés ont été soulevées sur la question de l'accompagnement :

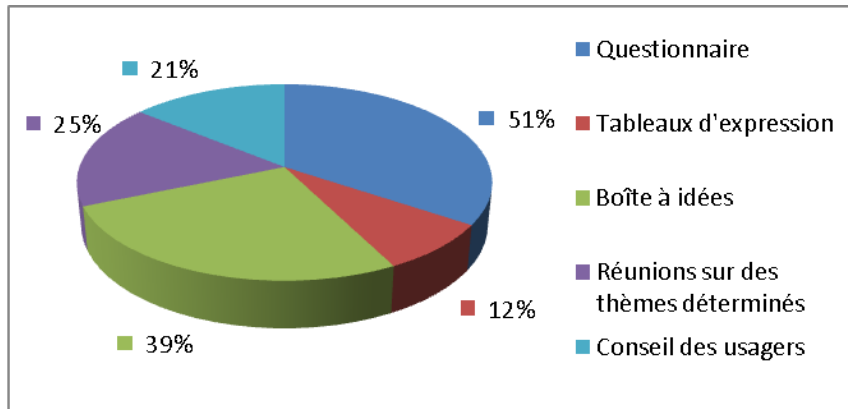
- Il y a trop de changement de délégués
- Manque d'interprètes en langues des signes ou de traducteurs pour les personnes étrangères
- Refus pour certains de délivrance d'une carte bancaire
- Le manque de connaissance par les remplaçants du dossier lors des congés
- Insuffisance parfois de l'implication du délégué mandataire dans le budget en cas de fin de mesure prévue
- Nombre insuffisant de visite à domicile (faire au moins 3 visites par an par exemple)
- Pas assez d'explication de la part des délégués mandataires ou d'échanges sur la construction du budget
- Pas toujours de réévaluation du budget qui est parfois fait trop rapidement
- Pas assez de transparence dans la gestion de la mesure.

#### Des demandes ont été faites :

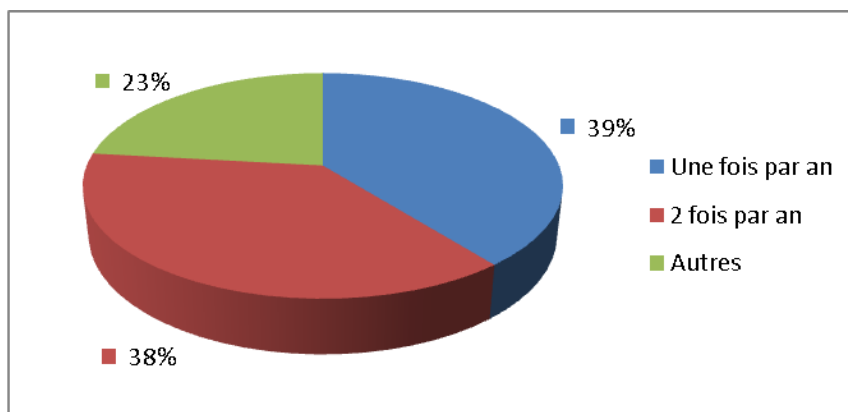
- Avoir un état de son patrimoine en fin d'année
- Pouvoir consulter son dossier ou en avoir une copie.

## **PARTIE 4 : La participation au fonctionnement du service**

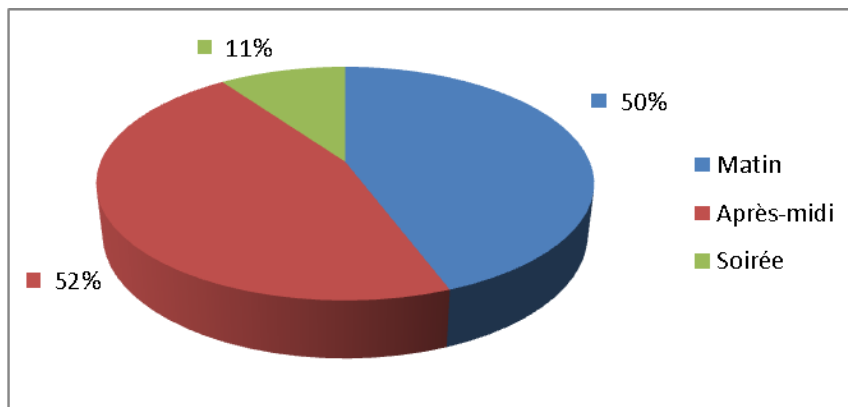
### **4.1 Quel mode d'expression souhaiteriez-vous que l'UDAF92 mette en œuvre ?**



### **4.2 Quelle périodicité proposeriez-vous pour des rencontres ?**

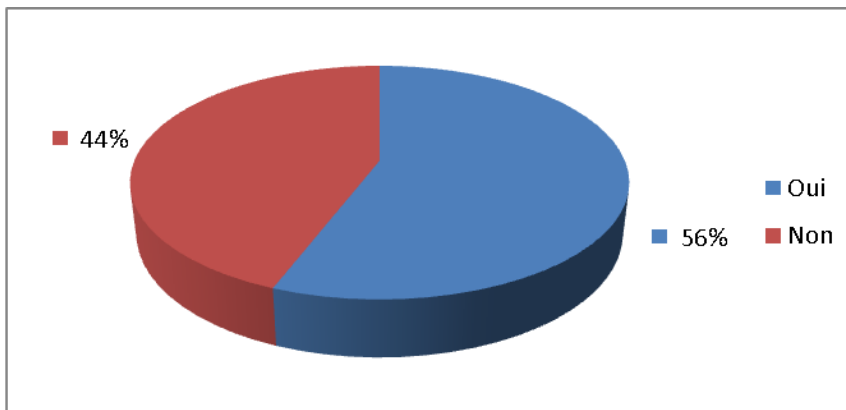


#### **4.2.1 A quelle période de la journée, préféreriez que ces rencontres aient lieu ?**

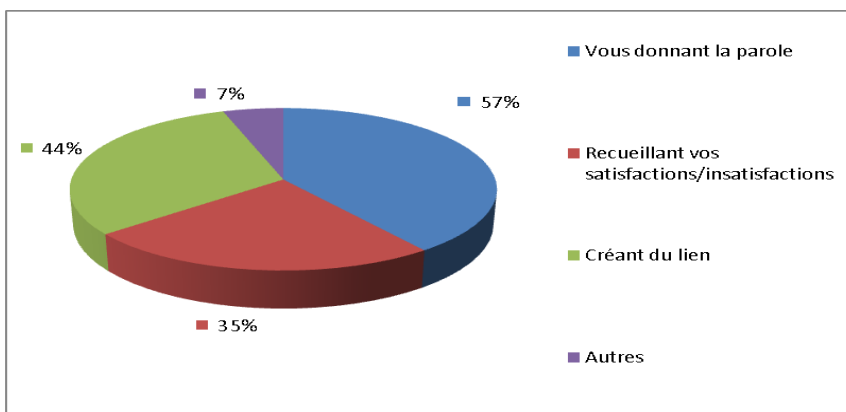




#### 4.3 Seriez-vous prêt à vous déplacer pour participer à ces réunions ?



#### 4.4 Selon vous, ces réunions vous permettraient d'améliorer le fonctionnement de l'UDAF92 en :

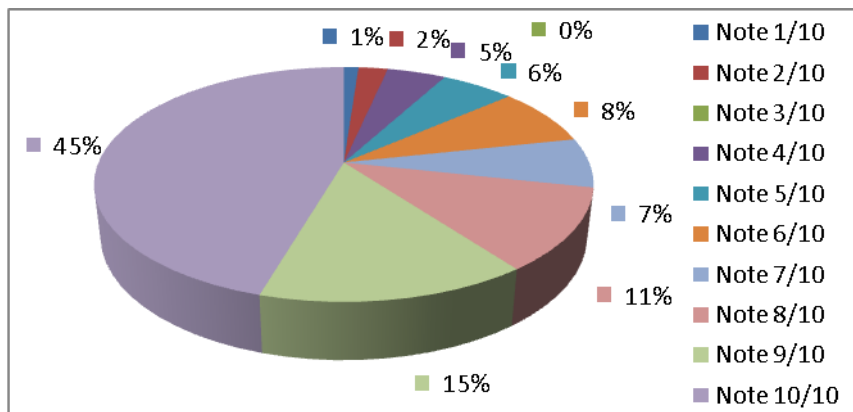


#### Des propositions ont été faites pour l'organisation de réunions avec le personnel de l'UDAF92 :

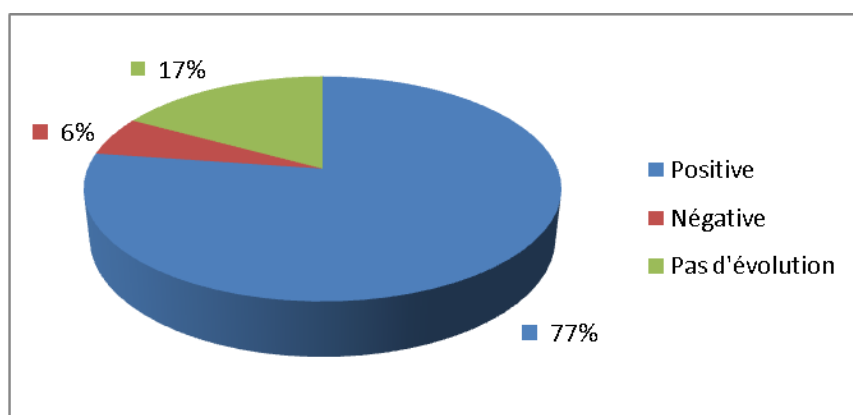
- Proposition de fréquence
  - Tous les trimestres
  - Plus de 2 fois par an.
- Propositions diverses
  - Possibilité de Visioconférence
  - Rencontres dans des lieux accessibles.

## PARTIE 5 : Conclusion + REMARQUES DIVERSES

### 5.1 Quelle est votre satisfaction concernant les actions mises en œuvre par l'UDAF92 ?



### 5.2 Que pensez-vous de l'évolution générale de l'UDAF92 ?



#### Quelques demandes générales sur le fonctionnement de notre service ont été soulevées :

- Courrier pour prévenir des absences du délégué mandataire
- Plus d'antennes dans le département
- Plus de personnel au sein de l'UDAF92.