Udaf Haute-Marne
Unis pour les familles

RÉSULTATS
ENQUÊTE DE SATISFACTION
MAI 2023

SERVICE MANDATAIRE JUDICIAIRE À LA PROTECTION DES MAJEURS

Une enquête de satisfaction sur l'accueil téléphonique a été réalisée auprès des personnes accompagnées par le service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs.

Nous avons obtenu 81 réponses sur 192 personnes contactées, c'est-à-dire 42% de réponses.

Pour rappel, le service MJPM de l'Udaf de Haute-Marne gère
1 006 mesures au 31.12.2022

Avez-vous des échanges téléphoniques avec le service MJPM ?

98% OUI

2% NON

Qui avez-vous au téléphone ?

38% LE STANDARD

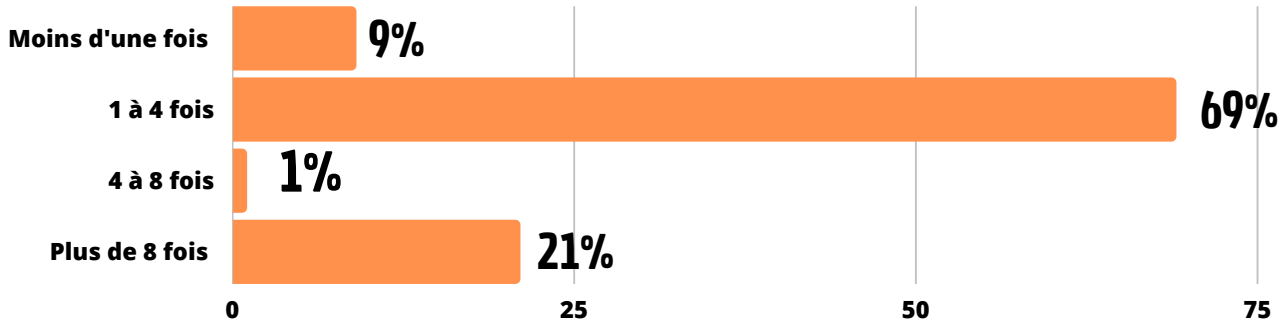
62% LE MANDATAIRE

Cela vous convient-il ?

90% OUI

10% NON

Combien de fois par mois échangez-vous par téléphone avec le mandataire/ délégué chargé de votre suivi ?



Cela vous convient-il ?

97% OUI **3% NON**

Pourquoi ?

"C'est suffisant", "J'aimerais faire le point plus souvent", "Je n'ai besoin de rien", "j'ai besoin d'avoir des contacts avec mon mandataire", "On me répond toujours".

Joignez-vous facilement le service ?

52% OUI **48% NON**

Si non, pourquoi ?

"Trop d'attente", "Je ne peux pas laisser de message sur le répondeur", "je laisse des messages et je n'ai pas de réponse", "le mandataire est souvent en déplacement", "compliqué d'avoir mon curateur", "attente trop longue", "je tombe souvent sur le répondeur", "je dois appeler plusieurs fois pour qu'on me réponde", "difficile à joindre et tombe sur St-Dizier", "tombe trop souvent le répondeur"

Selon vous, qu'est-ce que l'Udaf pourrait faire pour améliorer nos échanges téléphoniques ?

"Réduire le temps d'attente", "plus de plages téléphoniques", "le mandataire doit appeler plus souvent pour prendre des nouvelles", "j'aimerais être rappelé après avoir laissé un message", "plus de permanences téléphoniques", "tout va bien, je tombe toujours sur quelqu'un pour me renseigner", "moins d'attente pour utiliser moins de forfait", "que mon mandataire me rappelle quand j'ai laissé un message", "quand le mandataire n'est pas là, il faut que les appels repassent par le standard car on ne sait pas sur le mandataire est absent ou s'il ne veut pas répondre au téléphone", "faire un message plus court pour joindre les service", "message automatique trop long", "être plus disponible au téléphone", "faire un point en fin de chaque mois par téléphone", "être rappelé quand on laisse un message et ne pas attendre des jours avant d'avoir une réponse",

Etes-vous satisfait globalement de notre intervention ?

88% OUI **12% NON**

Si oui, qu'est-ce qui vous convient?

"Mon mandataire est sympa et répond à mes demandes", "mon mandataire n'est pas envahissant et c'est très bien", "je suis bien accompagnée", "le mandataire est à l'écoute", "travail irréprochable", "j'aime beaucoup l'accompagnement de ma nouvelle mandataire", "mon mandataire m'aide beaucoup dans ma vie personnelle", "ma mandataire est très gentille", "chacune de mes demandes est traitée", "j'aime bien ma mandataire", "j'avais des craintes avec la curatelle mais ça va beaucoup mieux", "mon mandataire est facile à joindre", "depuis que j'ai changé de mandataire, ça va beaucoup mieux", "ma déléguée prend le temps de m'expliquer et de m'aider", "j'aime rencontrer ma mandataire", "tout le monde est gentil et mon mandataire est top", "j'accepte beaucoup mieux l'accompagnement avec ma nouvelle mandataire", "ma mandataire est bienveillante et impliquée", "tout va bien"