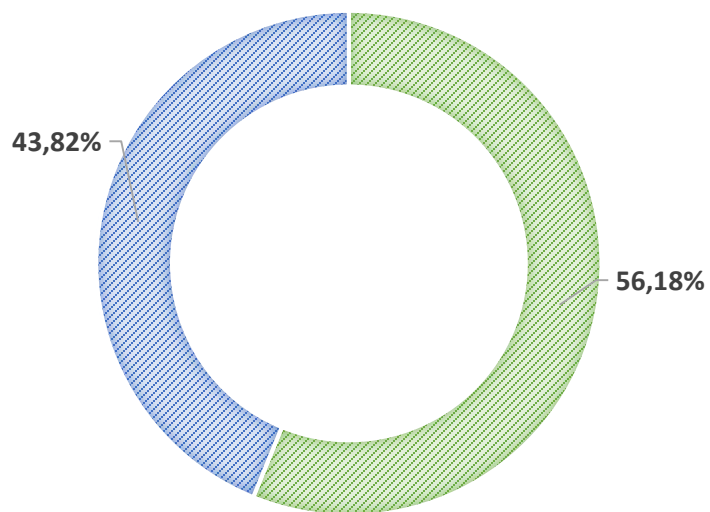




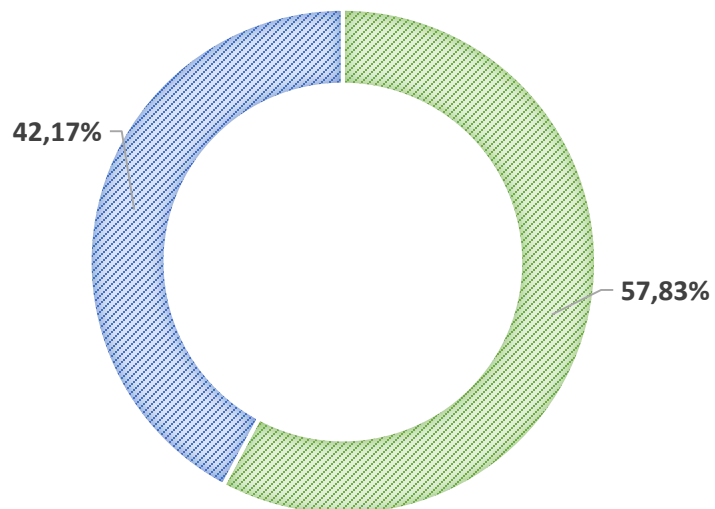
Résultats Enquête de Satisfaction 2019

- **500** questionnaires envoyés
- **180** questionnaires retournés
- Taux de participation = 36 %

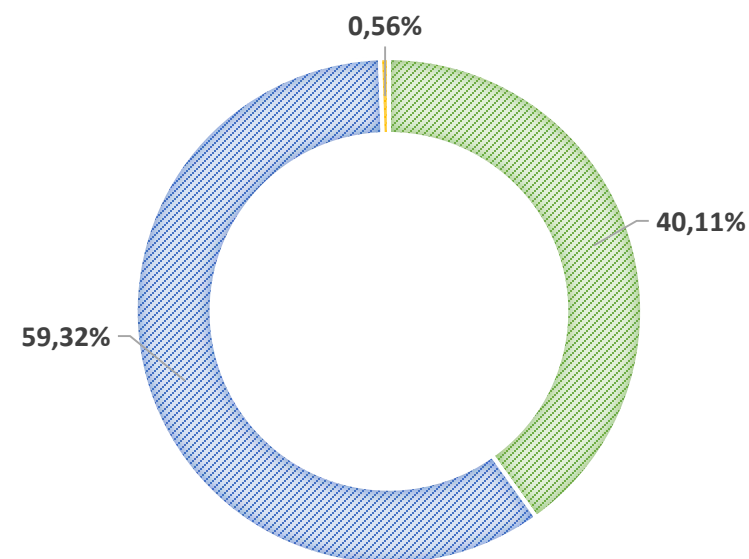
■ Un homme ■ Une femme



■ NIORT ■ PARTHENAY



■ Tutelle ■ Curatelle ■ Mandat Spécial



ACCUEIL PHYSIQUE

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait
Horaires d'ouverture	40.78 %	49.51 %	5.83 %	3.88 %
Accessibilité à l'établissement	43.30 %	43.30 %	10.31 %	3.09 %
Accueil physique	50.00 %	44.90 %	4.08 %	1.02 %
Délai d'attente avant d'être reçu	38.14 %	49.48 %	10.31 %	2.06 %

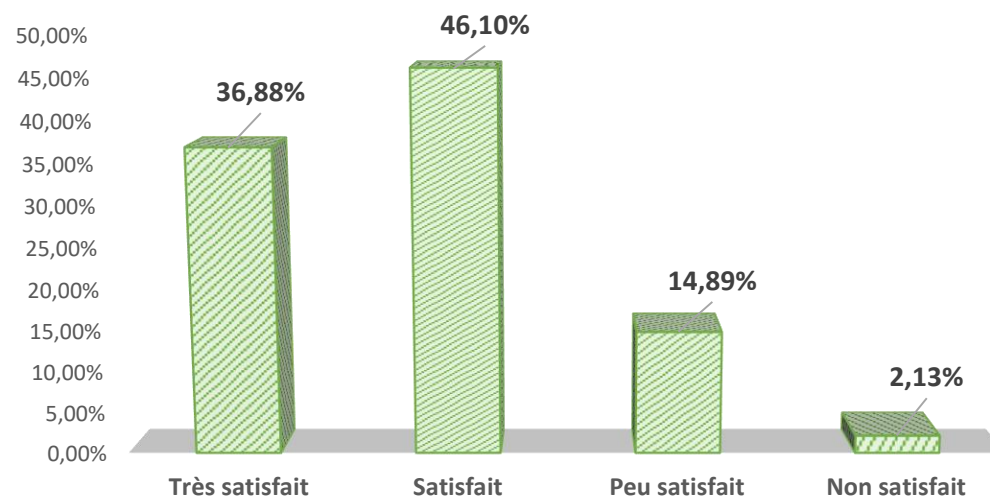


89,85 %



10,15 %

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



82,98 %

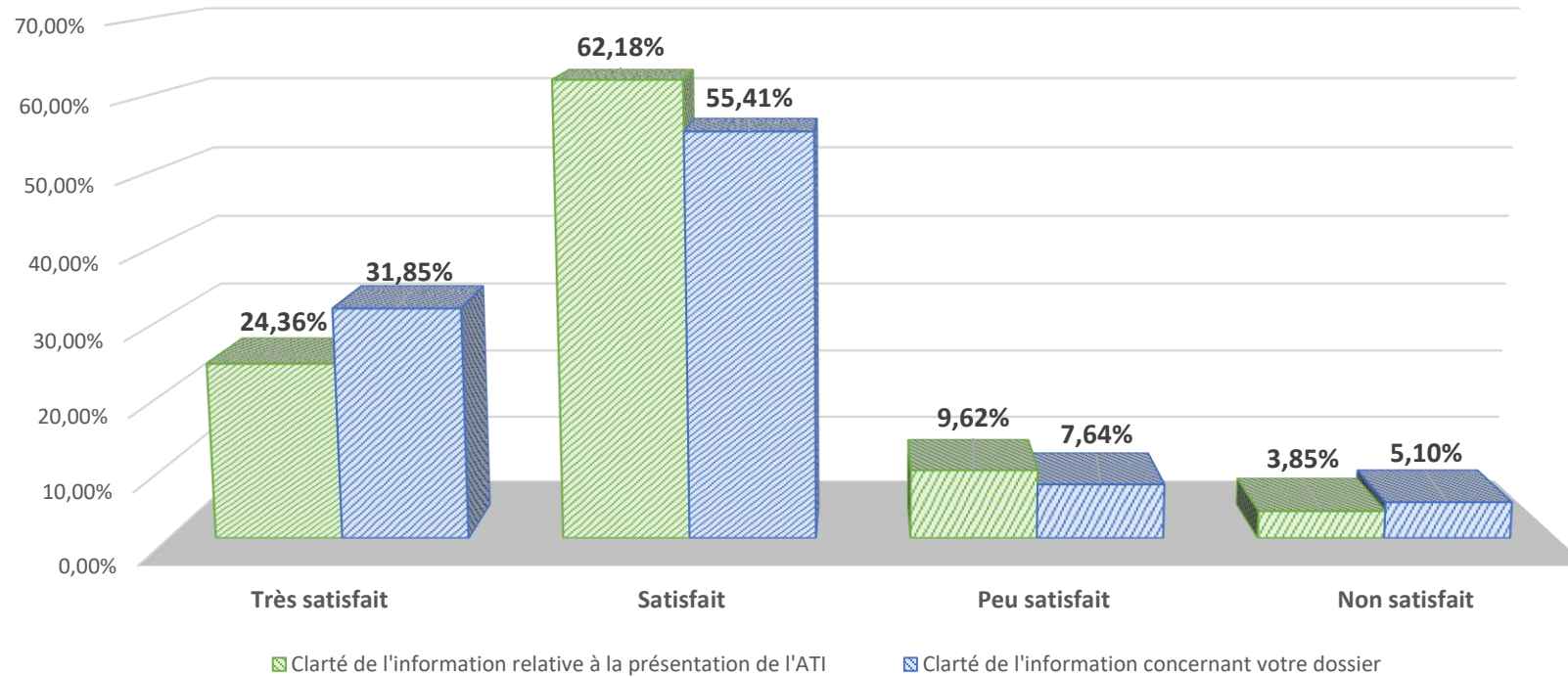


17,02 %

Remarques - ACCUEIL

- Délai d'attente téléphonique un peu long avant d'avoir l'hôtesse d'accueil
- Accueil physique et téléphonique satisfaisant, mais 1 seule personne à l'accueil est-ce suffisant ?
- Délai important avant d'être rappelé (suite à un message laissé)
- Pas assez de permanences téléphoniques
- Difficulté de stationnement (pas de parking à Niort ou parking payant)
- Les messages pas mail fonctionnent mieux que les appels téléphoniques (réponses apportées rapidement)
- Difficulté à être en contact direct avec le curateur
- Horaires : ouvrir plus tôt

INFORMATIONS



86,90 %



13,10 %

Remarques - INFORMATIONS

- Certaines informations sont complexes à la compréhension : prévoir des documents avec des pictogrammes ?
- Les relevés de comptes ne sont pas assez clairs
- Demande plus d'explication sur les budgets

SUIVI DE VOTRE MESURE DE PROTECTION

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait
Ecoute apportée aux demandes / réclamations	35.09 %	56.73 %	5.85 %	2.34 %
Résultat du traitement des demandes / réclamations	35.33 %	56.29 %	5.99 %	2.40 %
Délai de traitement des demandes / réclamations	34.13 %	50.90 %	13.77 %	1.20 %
Fréquence des rencontres avec le mandataire	32.75 %	43.27 %	17.54 %	6.43 %
Participation dans les décisions prises	31.33 %	60.84 %	6.63 %	1.20 %
Amabilité de votre interlocuteur	52.07 %	43.79 %	1.78 %	2.37 %



88,75 %

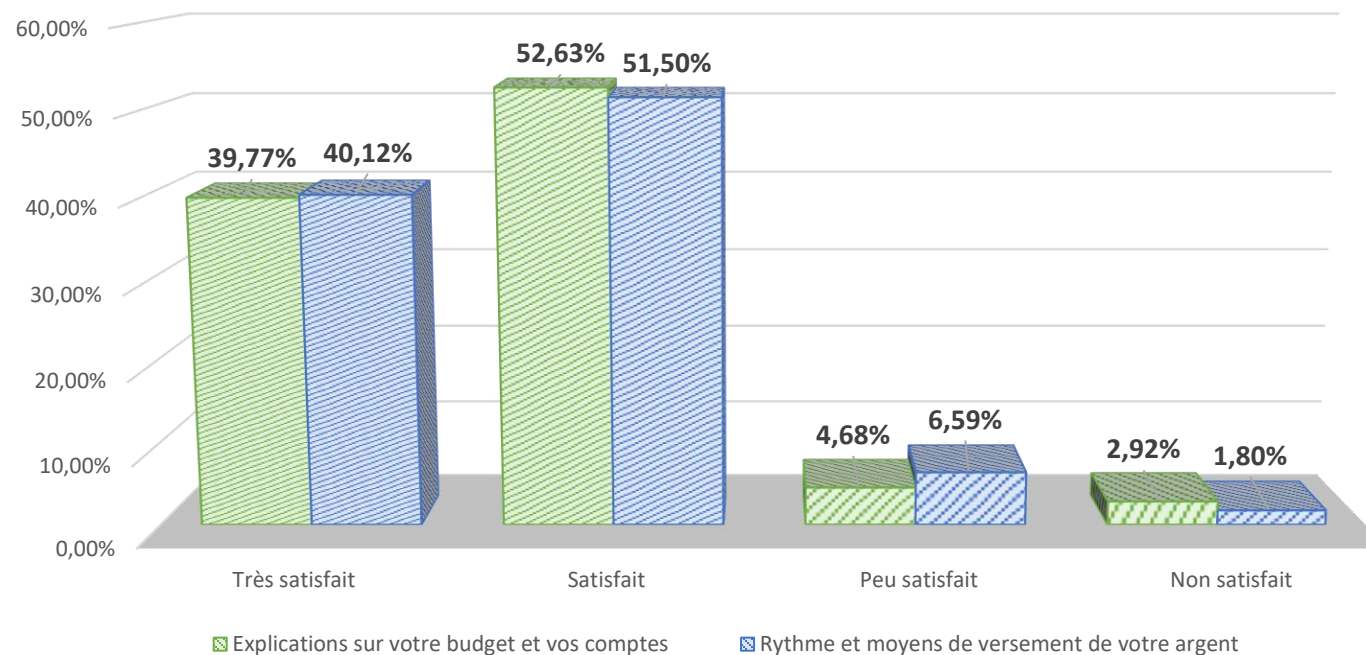


11,25 %

Remarques

- Rencontre à prévoir plus souvent au domicile
- Le délai de traitement des demandes et la fréquence des rencontres pourraient être améliorés
- Les mouvements de personnel (mandataires) sont perturbant – Accompagner le changement
- Satisfaction du suivi : gentillesse, qualité d'écoute et de rigueur

GESTION DE VOTRE ARGENT



92,01 %

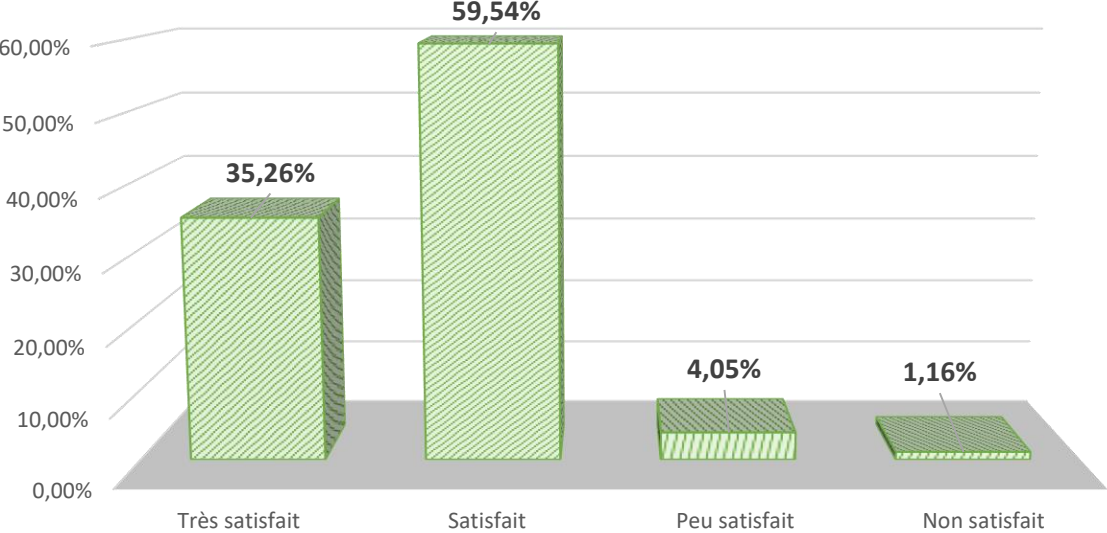


7,99 %

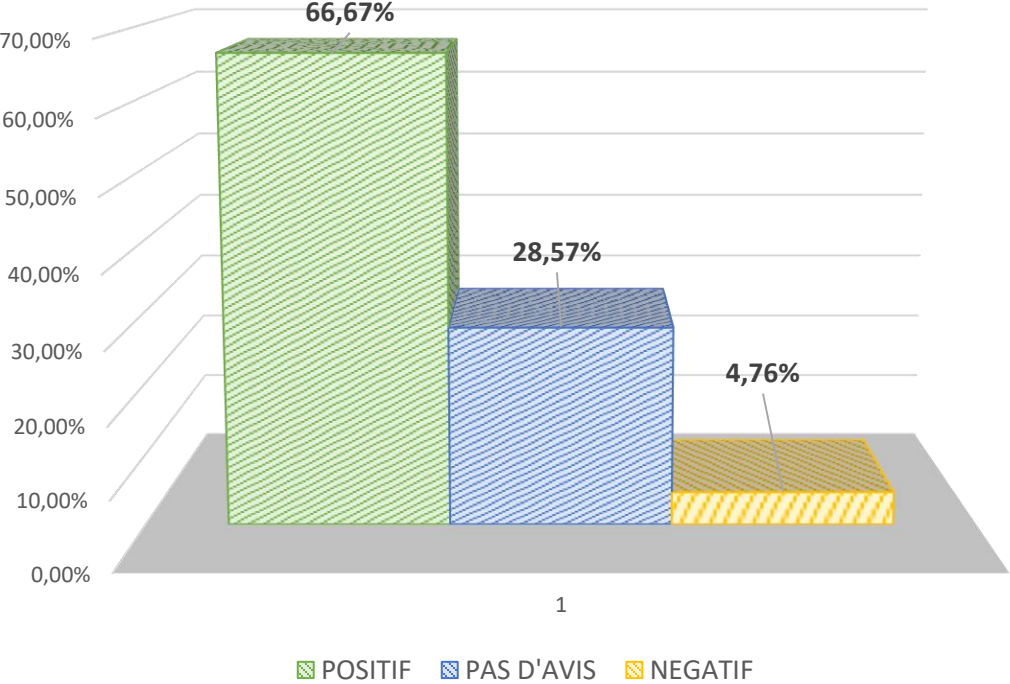
Remarques – Gestion de votre argent

- Demande consultation ou envoi des relevés plus régulièrement
- Changements de compte long à mettre en place
- Anticiper les versements lorsqu'il y a un jour férié
- Explications simples / facile à comprendre
- Bonne gestion par le mandataire

APPRECIATION GLOBALE



IMPACT SUR LA QUALITE DE VIE



Les principaux axes d'amélioration mis en évidence sont :

Accueil

- Accès téléphonique (moins d'attente)
- Respect et élargissement des permanences téléphoniques
- Amabilité

Gestion de l'argent

- Accès aux informations des relevés de compte (plus en détail)
- Lisibilité et explications des mouvements bancaires

Suivi de la mesure de protection

- Rapidité dans le traitement des demandes
- Fréquence et durée des rencontres avec le mandataire
- Prévenir des passages / rendez-vous (cartes avec les dates...)
- Turn-over du personnel
- Gestion des remplacements lors d'absences des mandataires
- Participation au projet personnalisé de la personne protégée

Divers

- Redéfinir le rôle de l'ATI 79
- Aménagements des locaux (distributeur de café, stationnement...)
- Avoir un bureau avec une boîte aux lettres à Thouars
- Horaires d'ouverture : ouvrir plus tôt le matin ?

Les points positifs mis en évidence sont :

- Aide dans la gestion du budget
- Suivi des dossiers performant / bonnes compétences
- Proximité et écoute du personnel
- Courtoisie des intervenants et aisance relationnelle avec le mandataire
- Instauration d'une confiance / sensation de protection
- Echanges efficaces par mail