

Résultat enquête satisfaction – Les documents d'ouvertures sont-ils adaptés ?

05/03/2025

1. Explication questionnaire personne accompagnée

Période du
23/01/2025 au
28/02/2025

Cible des
usagers dont la
mesure est
ouverte depuis
moins de 12
mois.

290 courriers
envoyés

Soit un taux de retour
de 21,65 %

63 retours, dont 5
inexploitables

2. Explication questionnaire mandataires délégués

Période du
12/02/2025 au
05/03/2025

Cible tous les
mandataires :
52
professionnels
contactés

31 retours

2. Rappel des questionnaires

Personne accompagnée

Délégués PJM



Votre avis compte : enquête sur les documents et informations fournis à l'ouverture de votre dossier

1. Mon âge :

2. Je remplis le questionnaire seul ☐ Oui ☐ Non

3. Des documents vous ont-ils été présentés à la première rencontre ? 

☐ Oui ☐ Non

4. Avez-vous trouvé le temps de présentation des documents :



☐ Trop court,

☐ Adapté

☐ Trop long

5. Avez-vous conservé les documents remis ? ☐ Oui ☐ Non

6. Avez-vous utilisé ces documents après la rencontre ? ☐ Oui ☐ Non

7. Avez-vous trouvé la réponse à votre question dans les documents ? ☐ Oui ☐ Non



8. Savez-vous qui contacter en cas de désaccord ? 

☐ Le juge,

☐ La Direction de l'UDAF,

☐ Le mandataire,

☐ La personne qualifiée,

☐ Autre

9. Avez-vous reçu l'information sur ce que peut coûter la mesure de protection ? € ☐ Oui ☐ Non

10. Avez-vous compris ce que vous pouvez faire seul durant votre mesure de protection ? 

☐ Oui ☐ Non

Enquête PJM 2024



Votre avis compte : enquête sur les documents et informations fournis à l'ouverture

1. Comment présentez-vous le document d'ouverture à la personne accompagnée de façon habituelle :

☐ Je le lis,

☐ Je le cite,

☐ Je l'explique

Souhaitez-vous porter une précision sur vos choix lorsque le tiers est présent :

2. Pensez-vous que votre temps de présentation des documents est

☐ trop court,

☐ adapté,

☐ trop long

3. Sur quel document est-ce que je m'attarde :

☐ Règlement,

☐ Charte,

☐ Notice d'information générale,

4. Parmi la Charte Droits et Libertés, pouvez-vous nous citer le ou les éléments que vous abordez systématiquement ?

5. Parmi la notice d'information, pouvez-vous nous citer le ou les éléments que vous abordez systématiquement ?

6. Est-ce que j'aborde la question du coût de la mesure ? ☐ Oui ☐ Non

7. Est-ce que je sais calculer le coût de la mesure ? ☐ Oui ☐ Non

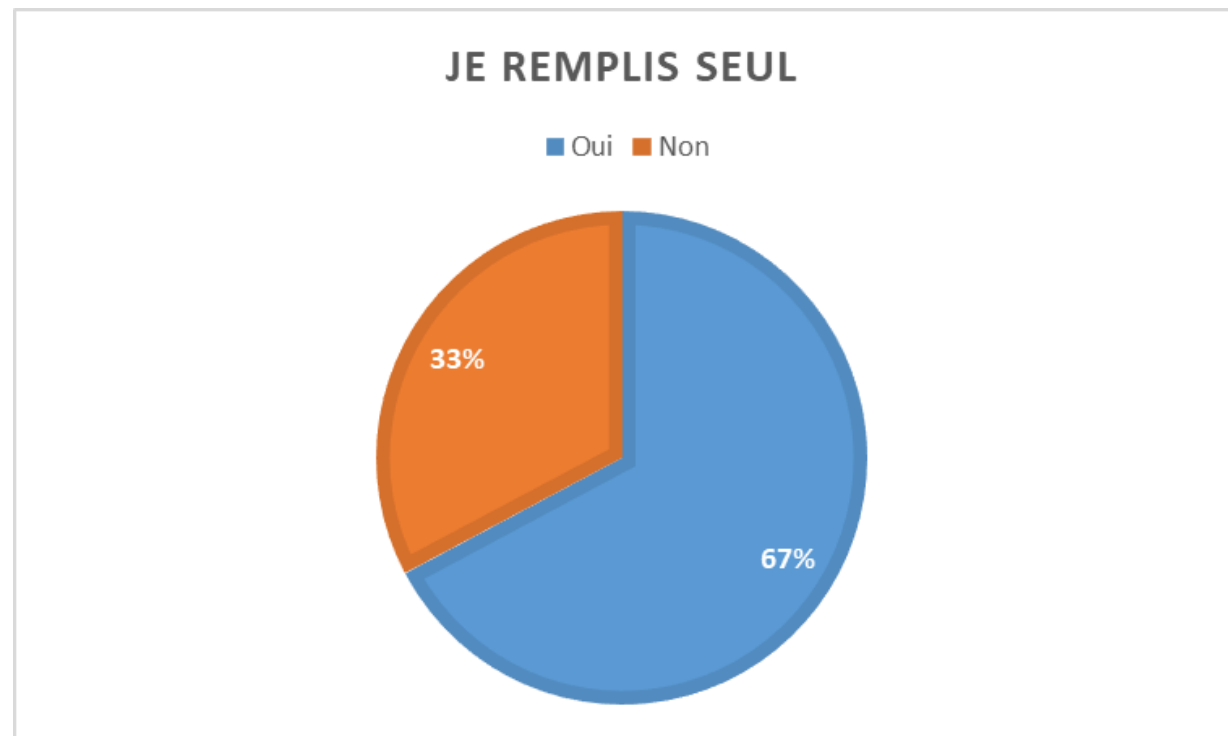
8. Au cours de cette première rencontre, est-ce que je précise ce que la personne peut faire seule ?

☐ Oui ☐ Non

Enquête PJM 2024

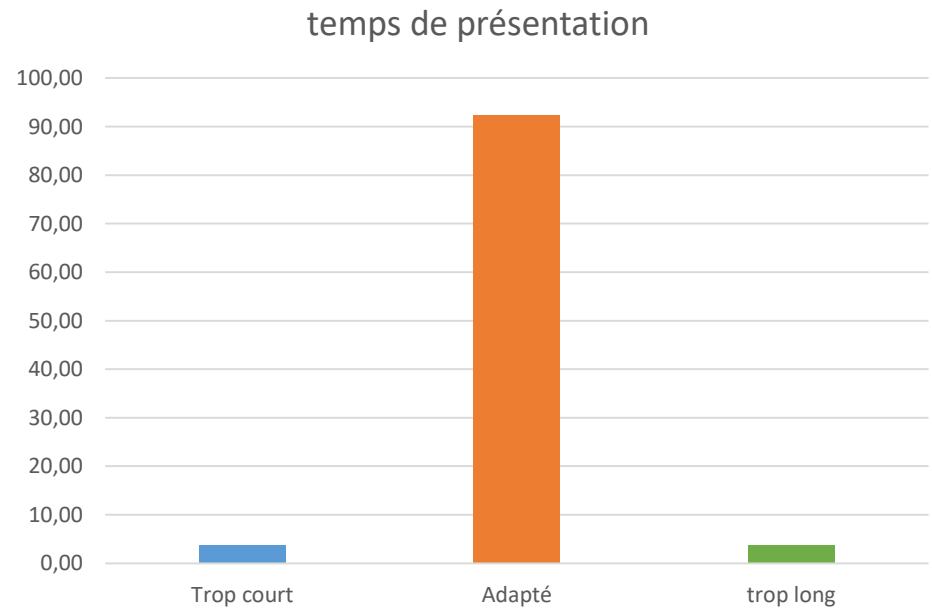
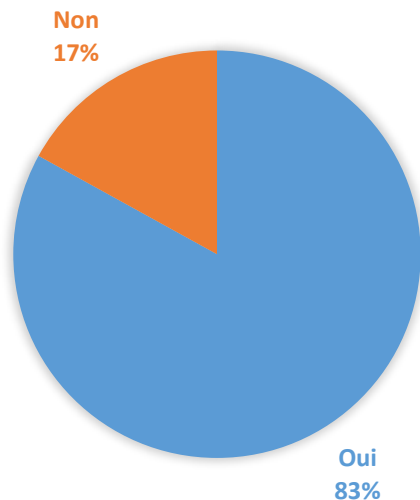
3. Informations sur les personnes accompagnées (PA) répondantes

1. Age moyen : 53 ans

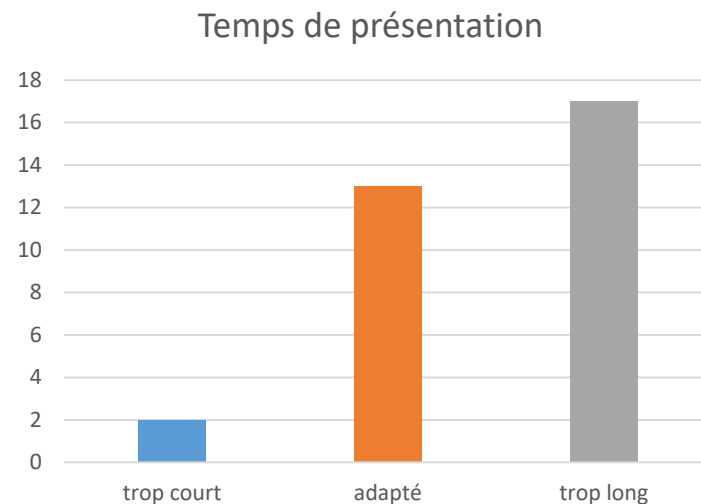
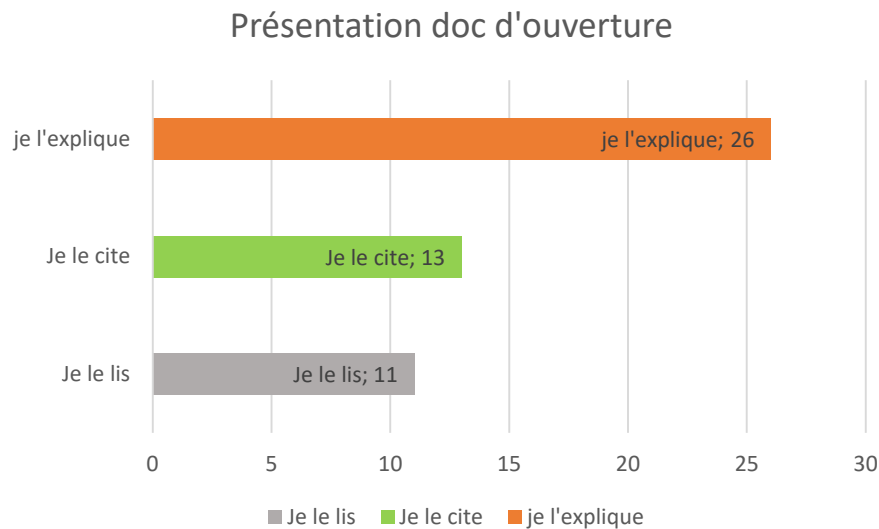


4. Remise des documents et présentation pour les PA

DES DOCUMENTS VOUS ONT-ILS ÉTÉ REMIS



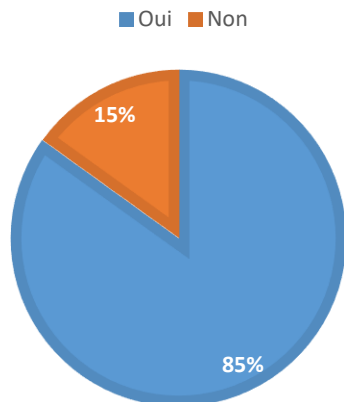
4. Présentation des documents par MD



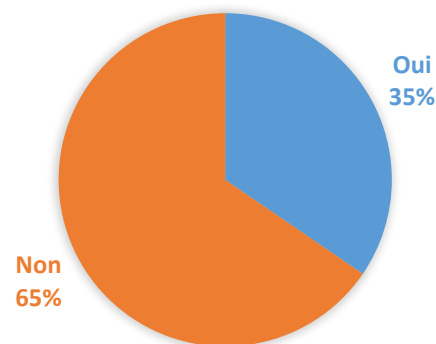
- Mot clé dans les explications des MD : « adapter » la façon d'expliquer, « adapter » le temps de présentation à la concentration des PA.
- Cela est confirmé par le fait que les personnes accompagnées trouvent le temps de présentation adapté dans la grande majorité.
- Pour faciliter les efforts des MD dont la majorité trouve que le temps de présentation des documents est trop long, modifier les formats des documents ?

5. Conservation et utilisation par les PA

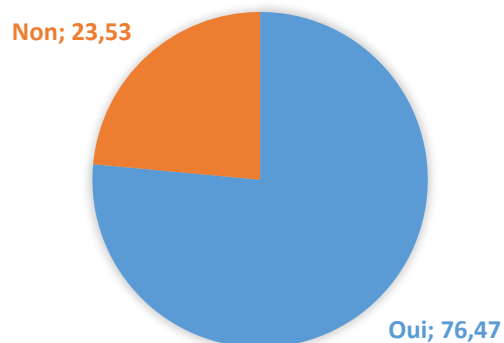
CONSERVATION DES DOCUMENTS REMIS



UTILISATION DES DOCUMENTS APRES LEUR REMISE

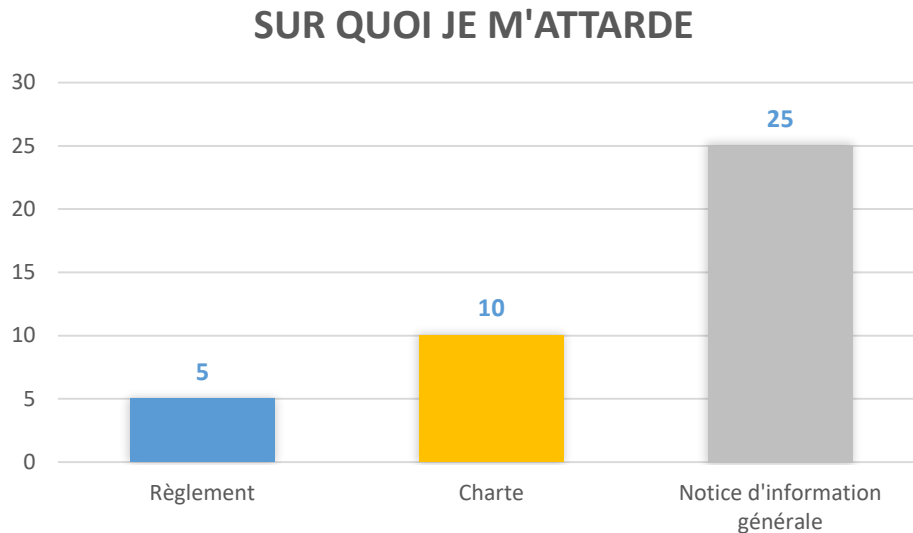


RÉPONSE A VOS QUESTIONS DANS LES DOCUMENTS



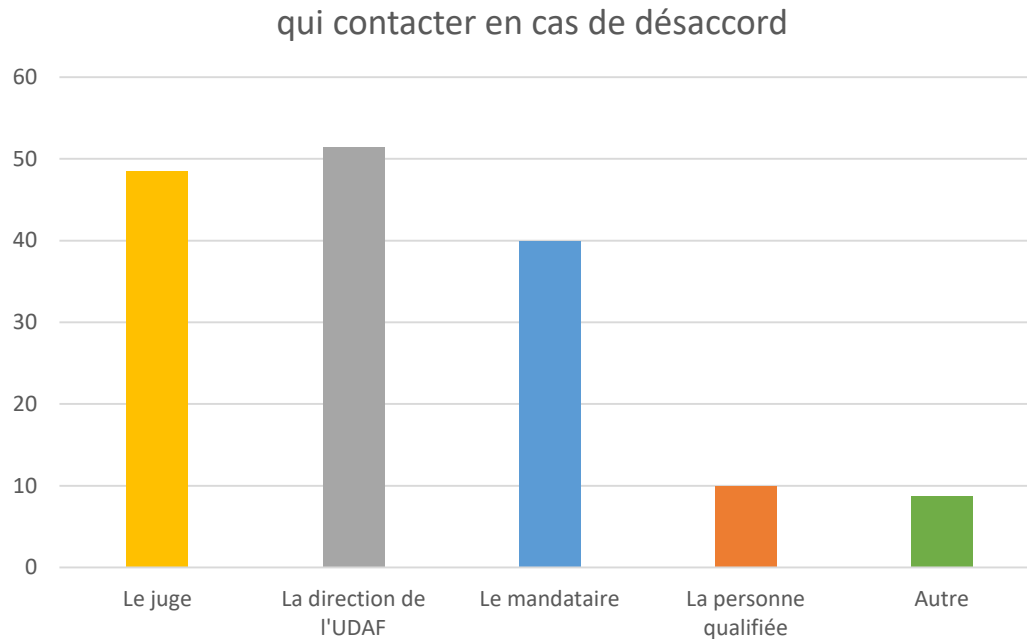
- Contradiction entre le fait de ne pas utiliser les documents après la visite des mandataires et le fait d'y trouver des réponses.
- Dans les commentaires, plusieurs mandataires expliquent qu'ils reviennent sur le contenu des documents tout au long de l'accompagnement. Peut-être que c'est après une discussion entre le PA et le MD que les PA trouvent les réponses dans les docs ?

5. Les documents sur lesquels les MD s'attardent.



- Dans la charte : l'article 1 est nommé 13 fois, seul ou avec une sélection d'articles. 7 MD présentent l'ensemble de la charte. On retrouve ensuite les articles 2, 4, 6, 7.
- Dans la notice d'information : informations sur le type de mesure est cité 9 fois. 8 MD parcourent le document en entier. Ensuite, 5 mentionnent les coordonnées.

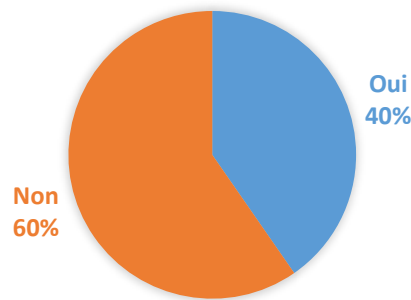
6. Désaccord pour les PA



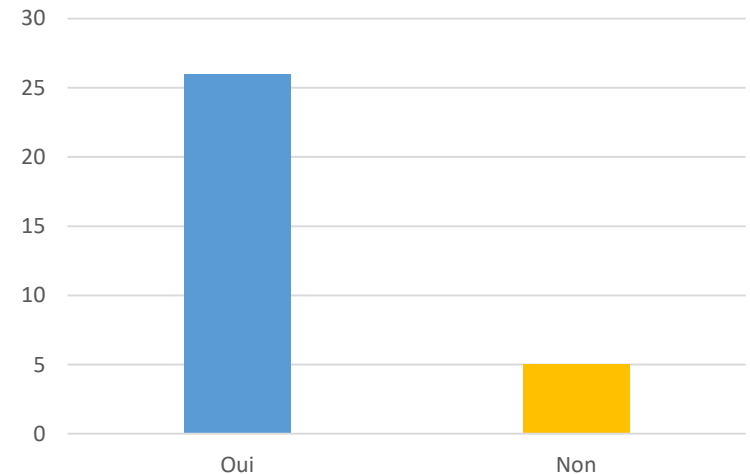
- Peu de PA site la personne qualifiée, ils auraient tendance à se tourner vers le juge ou la direction de l'UDAF ou le mandataire.
- Comme il y a plusieurs contacts dans la notice, peut-être qu'il faudrait améliorer leur présentation pour comprendre leur rôle ?

7. Le coût de la mesure

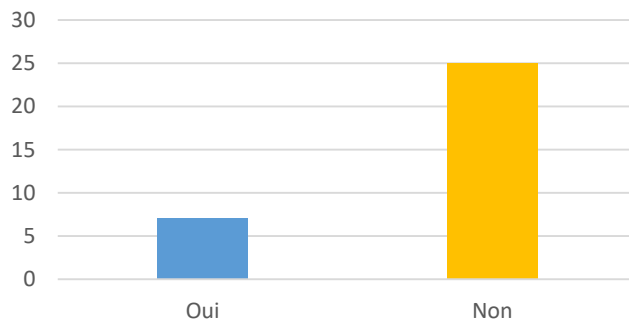
PA : AVEZ-VOUS REÇU DES INFORMATIONS SUR LE COUP DE LA MESURE



MD : j'aborde le coût de la mesure



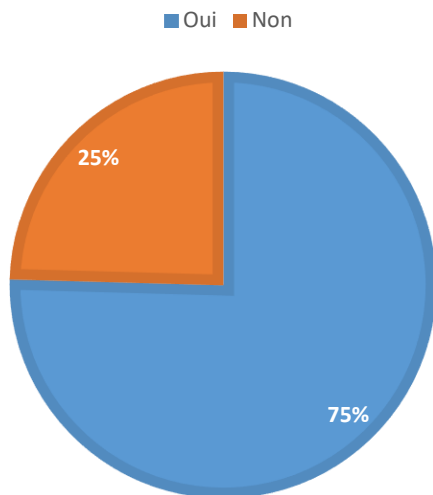
MD : je sais calculer le coût de la mesure



- Majoritairement, les personnes accompagnées ont bien en tête l'information sur le coût de la mesure, ce qui semble confirmer par les réponses des mandataires.
- Par contre, peu de ces derniers sont capables de calculer ou d'expliquer la façon dont le coût est calculé.

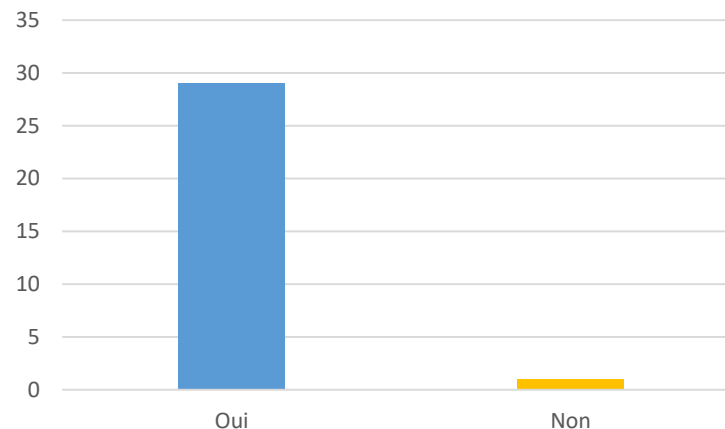
8. Le cadre de la mesure

PA : JE SAIS CE QUE JE PEUX FAIRE SEUL

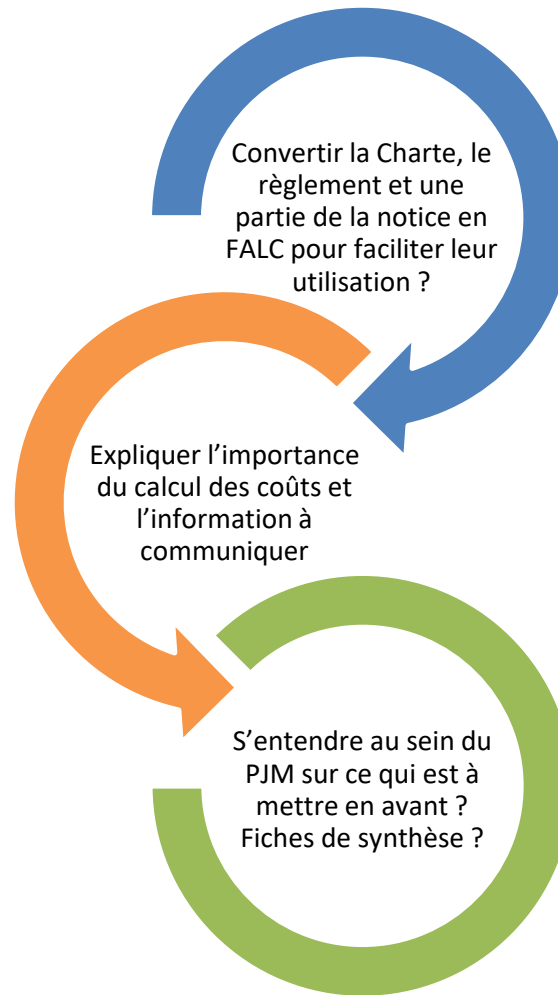


- La grande majorité des mandataires s'attachent à préciser ce que la personne peut faire seule.
- Cela se traduit dans les réponses des personnes accompagnées, la majorité le comprend.

MD : Précise ce que la personne peut faire seule



Réinterroger nos pratiques?





Union Départementale des associations familiales

550 Rue Renée Darriet
40 000 MONT DE MARSAN
www.udaf40.com

Suivez-nous sur :



@Unaf_fr