

ENQUETE UDAF 95, VOTRE AVIS

(Résultats de l'enquête de satisfaction du 15 mai 2023)

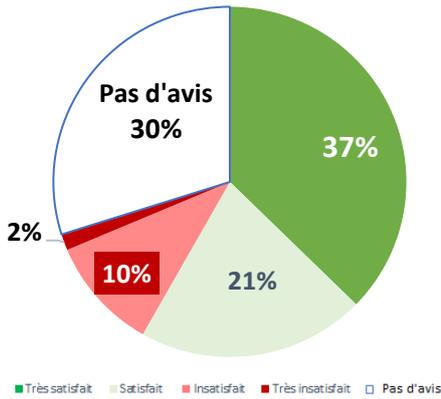
Vous êtes **69** à avoir répondu à notre l'enquête de satisfaction en 2023
Service MJPM

Merci pour votre participation !



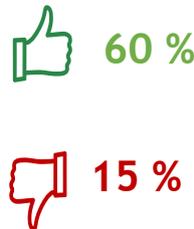
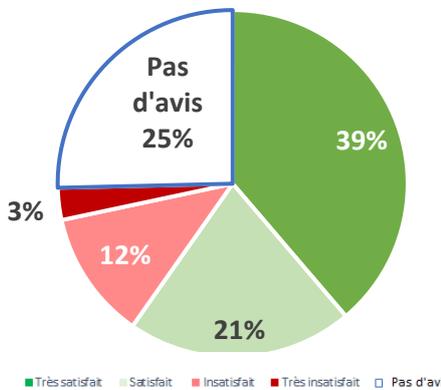
ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Accessibilité des Locaux



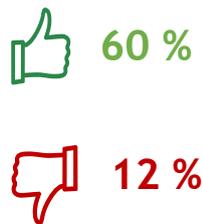
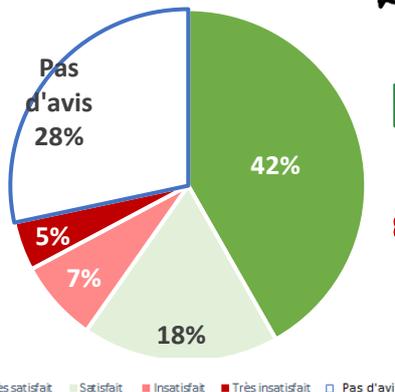
Les locaux de l'Udaf 95 sont à proximité de la gare RER A de Cergy St Christophe et de la gare routière avec des lignes de bus régulières desservant les communes proches de Cergy. L'immeuble dispose de 2 ascenseurs accessibles aux PMR.

Confort des locaux



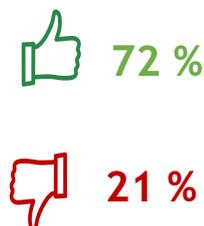
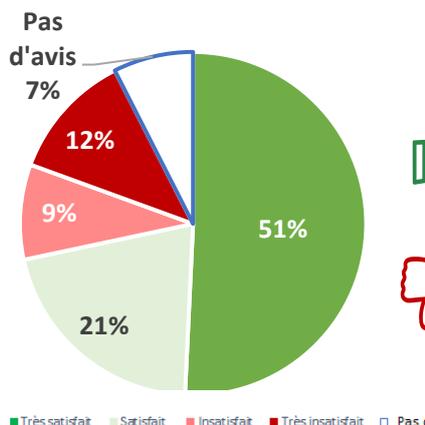
Les locaux de l'Udaf 95 disposent d'une salle d'attente et de 2 salles d'accueil aménagées pour les majeurs protégés. Ainsi que des sanitaires PMR.

Horaires d'ouverture



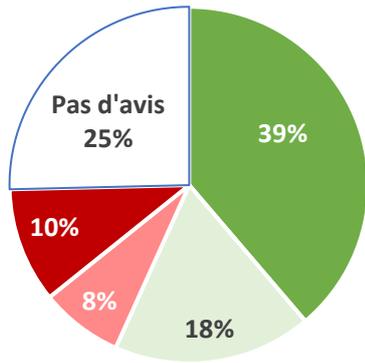
Les horaires d'ouverture des bureaux de l'Udaf 95 sont indiqués sur la porte d'entrée, sur le site Internet, sur le répondeur du service ainsi que dans le livret d'accueil remis au majeur.

Avez-vous le sentiment d'être écouté par votre mandataire ?



72 % des personnes ayant répondu estiment être écoutées par le mandataire en charge de leur dossier.

Délais d'attente



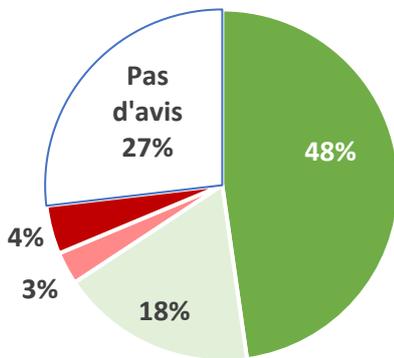
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait ■ Pas d'avis

57 %

18 %

Les délais d'attente sont respectés, les rendez-vous ayant été convenus au préalable.

Accueil lors des RDV fixés dans nos locaux



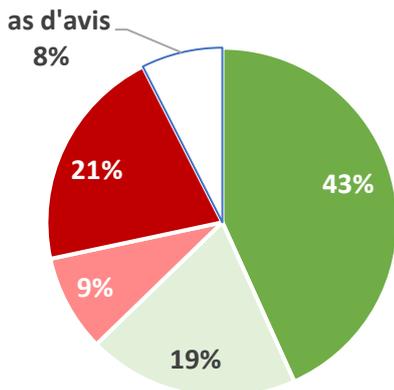
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait ■ Pas d'avis

66 %

7 %

Les personnes accueillies lors des RDV apprécient l'accueil et l'écoute des agents et de leur délégué mandataire.

Arrivez-vous à prendre contact avec votre mandataire lors de ses permanences ?



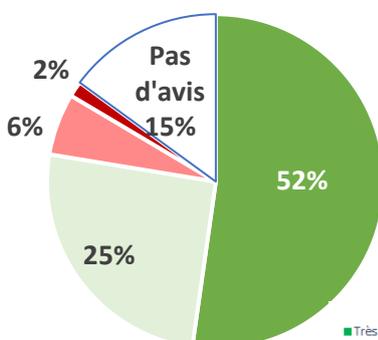
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait ■ Pas d'avis

62 %

30 %

Les horaires de permanence de chaque mandataire sont précisés dans le livret d'accueil remis en ouverture de mesure ainsi que dans la carte de visite. En dehors de ces permanences, l'agent d'accueil prend les messages et les délégués peuvent être joignables par mail.

La confidentialité vous semble-t-elle respectée ?



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait ■ Pas d'avis

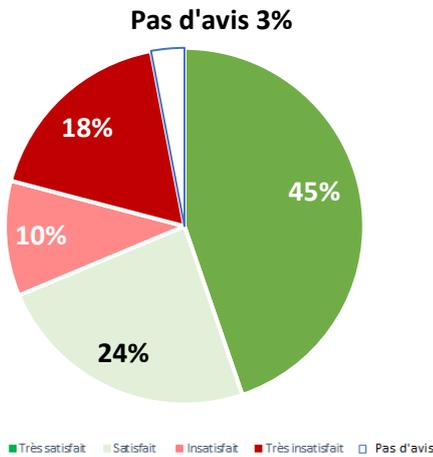
77 %

8 %

Un référent RGPD veille au bon respect de la confidentialité.

PRISE EN CHARGE GLOBALE DE VOTRE SITUATION

Pensez-vous être informé de vos droits ?

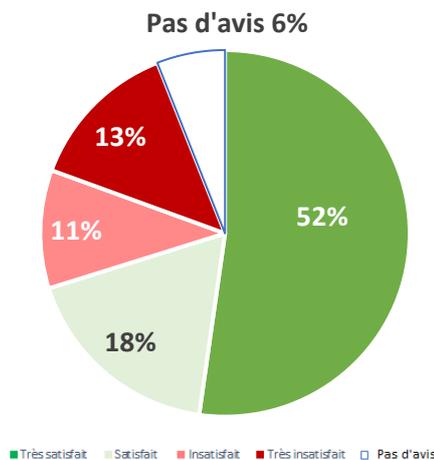


 69 %

 28 %

A chaque première entrevue avec la personne protégée, le mandataire l'informe de ses droits. Ceux-ci sont indiqués dans le DIPM et le livret d'accueil qui lui sont remis en main propre. Le guide des droits et démarches des personnes protégées est disponible. Les majeurs sont régulièrement avertis de leurs droits.

Pensez-vous que votre mandataire est assez à l'écoute de vos demandes ?

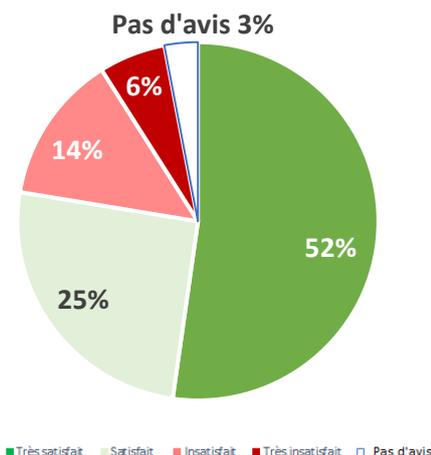


 70 %

 24 %

Le mandataire est à l'écoute des demandes de la personne protégée, dans le cadre de son mandat.

Estimez-vous que vos droits et votre dignité sont respectés ?

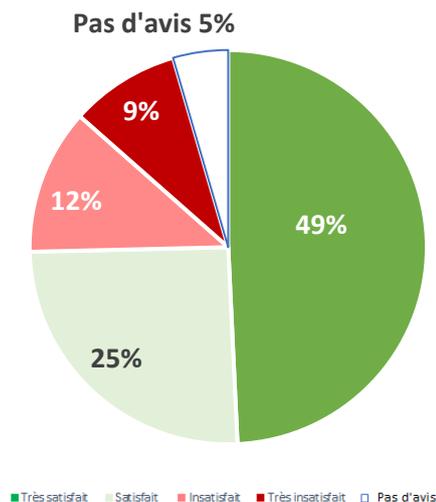


 77 %

 20 %

Le mandataire applique le mandat judiciaire tout en respectant les droits et décisions du majeur.

D'une manière générale, pensez-vous être associé à votre mesure de protection ?



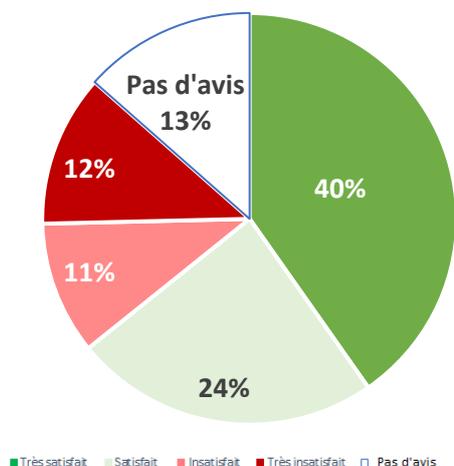
 74 %

 21 %

Dans sa mission d'accompagnement, le délégué expose à la personne protégée toutes les démarches qu'il peut effectuer seul ou celles nécessitant son intervention.

Le majeur est régulièrement associé (rendez-vous, signature de documents, requêtes, devis...).

En cas de réclamation(s) effectuée(s), avez-vous été satisfait de la réponse apportée par les responsables du service ?

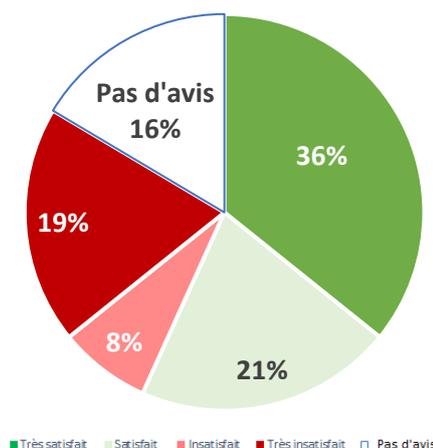


 64 %

 23 %

Les réclamations sont traitées dans les meilleurs délais, en lien avec le délégué, par les responsables du service et une solution appropriée à la situation est toujours recherchée.

En l'absence prolongée de votre délégué(e), vos demandes sont-elles traitées ?



 57 %

 27 %

Les équipes de mandataires sont réparties par binôme/Trinôme.

En l'absence (pour congés payés, maladie, formation...) de l'un d'entre eux, les collègues assurent le relai.

CE QUE VOUS NOUS DITES

> Vous estimez qu'il est difficile de nous joindre par téléphone

Notre standardiste doit gérer de très nombreux appels quotidiennement et il lui est parfois impossible de répondre dans le délai souhaité. Il est toujours possible de déposer un message sur le répondeur, il sera ensuite transmis à la personne concernée. Nous avons également rencontré des difficultés avec notre opérateur téléphonique qui n'assurait plus un service continu.

> Mandataire difficile à joindre par téléphone lors de ses permanences

Il est possible que votre délégué(e) soit déjà en ligne. N'hésitez pas à renouveler votre appel ou laissez votre message au standard qui transmettra. Les délégués ont également des adresses mails.

> Vous souhaiteriez avoir le numéro direct de votre mandataire

Les mandataires ne sont pas joignables via leur ligne téléphonique directe en dehors de leurs 2 demi-journées de permanences téléphoniques. Pour toute urgence, il convient donc d'appeler le standard qui informera votre mandataire. Vous pouvez aussi lui adresser un mail.

En dehors des temps de permanence, les délégués sont en visite, en audience, en réunion ou travaillent sur des dossiers administratifs.

> Vous estimez que votre demande n'est pas prise en compte lorsque votre mandataire est absent

Les mandataires fonctionnent en binôme ou trinôme et le suivi des dossiers est donc assuré. En cas d'absence, le délégué laisse ses instructions avant son départ. Il est possible que la gestion de votre demande prenne plus de temps à cette période, son collègue ne connaissant pas parfaitement votre dossier.

> Certains d'entre vous ont émis des avis très positifs envers l'Udaf 95 et nous vous en remercions

« Tout est bien. Merci ». « Cela me semble déjà parfait quasiment ». « Je suis très satisfaite des services rendus par l'Udaf 95 ».

VOTRE SATISFACTION GLOBALE

