

Enquête satisfaction partenaires

Janvier 2023

L'Union Départementale des Associations Familiales de l'Yonne bénéficie d'une image positive vis-à-vis de ses partenaires. Si la joignabilité de ses professionnels et le relai des équipes en cas d'absence d'un interlocuteur apparaissent comme des points à améliorer, la qualité des réponses, de l'écoute et la compréhension des situations par les professionnels de l'Udaf sont des points forts qui les conduisent à vouloir connaître davantage leur périmètre d'action et souhaiter le développement d'échanges plus soutenus entre structures.

Satisfaction générale

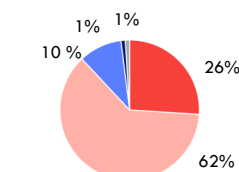
88% des partenaires ayant répondu au questionnaire transmis en janvier 2023 se déclarent satisfaits de leurs relations avec l'Udaf. 26% sont même très satisfaits.

Ils travaillent pour la plupart, avec le service de protection juridique des majeurs (PJM). On peut noter qu'un cinquième d'entre eux ne savent pas avec quels services ils échangent. Le profil varié des partenaires en est probablement la cause. Tous n'ont pas la connaissance voire le besoin de connaissance du type de mesure dont bénéficie la personne pour laquelle ils sont en relation avec l'Udaf.

de nombreuses tâches limite probablement la nécessité de ces échanges.

Les besoins d'informations sont importants et variés : gestion de situation, démarches administratives, facturation, demandes de rendez-vous... La plupart ont de multiples raisons de contacter l'Udaf. 43% échangent autour de deux à trois motifs. 15% autour de quatre à sept.

1 De manière générale, êtes-vous satisfait de vos relations avec l'Udaf ?



- Oui, très satisfait
- Oui, plutôt satisfait
- Non, plutôt pas satisfait
- Non, pas du tout satisfait
- Non réponse

La nature des échanges

Les contacts ont pour but principal d'échanger sur les situations des personnes. 69% des répondants entrent en relation avec l'Udaf pour cette raison. Les démarches administratives constituent le second objet. Mais, les contacts sont moins nombreux. La numérisation

2 Avec quels services de l'Udaf êtes-vous amené à travailler (Plusieurs réponses possibles) ? (en%)

MJPM	62
MASP2	20
Ne sait pas	20
MJAGBF	17
Point Conseil Budget	16
Autres services	12
Service comptabilité	8

3 Généralement, pour quelle(s) raison(s) contactez-vous l'Udaf (Plusieurs réponses possibles) ?

Echanges sur une ou des situation(s) commune(s)	69
Démarches administratives	45
Facturation	28
Demande de rendez-vous	16
Besoin d'information (autre que juridique)	29
Besoin d'information juridique	7
Autre	20

4 Répartition des répondants selon le nombre de raisons pour lequel ils contactent l'Udaf ? (en%)

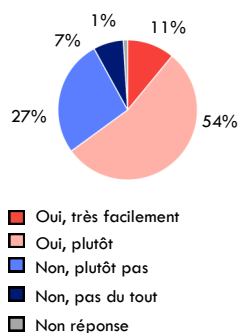
Une raison	42
Deux à trois raisons	43
Quatre raisons et plus	15

Relations téléphoniques

La généralisation de la transmission des lignes directes a permis d'améliorer la fluidité des échanges. 65% des partenaires estiment que les personnes avec qui ils sont en relation sont facilement joignables par téléphone. 34% pensent le contraire. Les délais d'attente et la probable méconnaissance des numéros de lignes directs par certains partenaires paraissent être les principaux facteurs de cette moindre joignabilité.

L'organisation mise en place pour assurer la continuité de service au téléphone convient à 67% des répondants. Ils mettent en avant le relais assuré par les équipes. Pour autant, 1/4 estiment qu'en cas d'absence de leur interlocuteur aucun relais n'est assuré. Le questionnaire ne nous permet pas d'analyser davantage cette information. Mais, 1/5 stipulent qu'ils doivent faire un rappel après leur premier appel, mail ou courrier pour que leur demande soit traitée.

5 Les professionnels avec qui vous êtes en relation sont-ils facilement joignables par téléphone ?



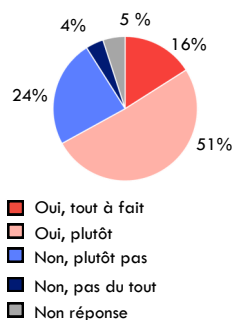
6 Pour quelle(s) raison(s) les professionnels ne sont pas joignables facilement ? * (en %)

Les délais d'attente au téléphone sont trop longs	33
Vous n'avez pas leur ligne directe	33
Autre	37

* Plusieurs réponses possibles

Note de lecture : les résultats sont calculés sur la base des personnes qui n'arrivent pas à joindre facilement les professionnels avec qui ils sont en relation.

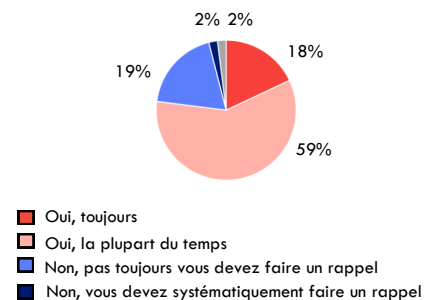
7 En cas d'absence de votre interlocuteur, les autres professionnels de l'Udaf prennent-ils le relais ?



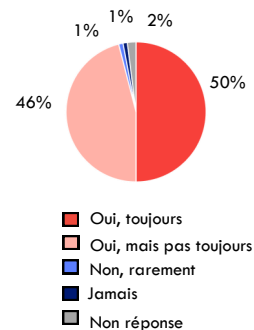
Traitement des demandes

Si la prise de contact n'est pas toujours aisée par téléphone. 96% des partenaires indiquent qu'ils reçoivent une réponse à leur demande. 1 sur 2 soulignent qu'une réponse est systématique alors que les bénéficiaires peuvent être le destinataire direct. Une double réponse est donc apportée au partenaire et à l'utilisateur.

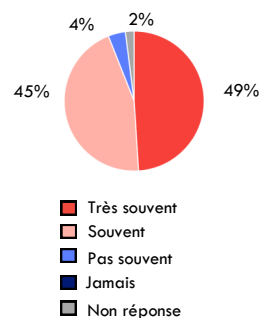
8 Lorsque vous faites une demande à l'Udaf, est-elle toujours prise en compte dès votre premier appel, mail ou courrier ?



9 Quand vous faites une demande à l'Udaf est-ce que l'on répond à celle-ci ?



10 Généralement, comprenez-vous les réponses apportées par l'Udaf ?

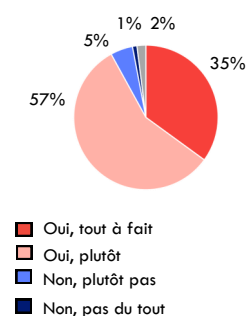


Les points forts

Au-delà de la prise de contact, c'est avant tout la qualité du travail réalisé par les équipes que les partenaires apprécient. 94% comprennent les réponses apportées, 92% estiment qu'elles sont claires et 89% ont le sentiment que les professionnels sont à leur écoute. De fait, 87% estiment que les réponses données sont adaptées.

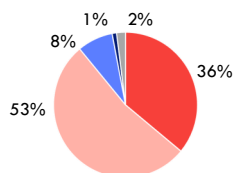
Les délais de traitement sont appréciés, 81% des partenaires se déclarent satisfaits de ces derniers. L'exercice de mesure de protection implique pour le mandataire judiciaire, les délégués aux prestations familiales, les secrétaires de travailler sans cesse en coordination avec d'autres acteurs, les demandes formulées impliquent parfois, pour être traitées, d'obtenir des informations d'autres organismes, du bénéficiaire... Aussi, les délais de réponse sont très différents selon l'objet de la demande.

11 Généralement, êtes-vous satisfait de la clarté des réponses ?



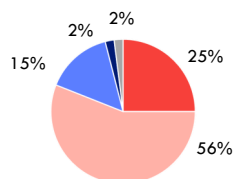
A cet égard, 43% des partenaires déclarent connaître les limites des mandats exercés par l'Udaf. Si l'on se réfère au quizz proposé dans le questionnaire, 63 % n'ont pas su répondre correctement à 6 à 7 questions sur 7 de manière correcte.

12 Généralement, êtes-vous satisfait de l'écoute de vos interlocuteurs ?



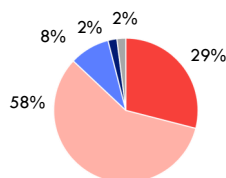
■ Oui, tout à fait
■ Oui, plutôt
■ Non, plutôt pas
■ Non, pas du tout
■ Non réponse

13 Généralement, êtes-vous satisfait du délai des réponses données ?



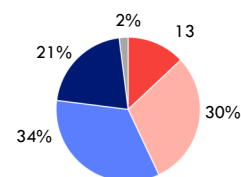
■ Oui, tout à fait
■ Oui, plutôt
■ Non, plutôt pas
■ Non, pas du tout
■ Non réponse

14 Généralement, êtes-vous satisfait de l'apport de réponses adaptées ?



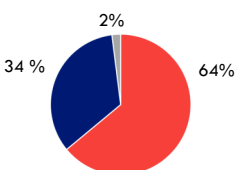
■ Oui, tout à fait
■ Oui, plutôt
■ Non, plutôt pas
■ Non, pas du tout
■ Non réponse

15 L'intervention des professionnels est limitée par la nature des mandats, connaissez-vous leurs limites ?



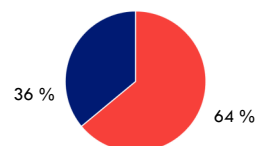
■ Oui, tout à fait
■ Oui, plutôt
■ Non, plutôt pas
■ Non, pas du tout
■ Non réponse

16 Avez-vous besoin d'informations sur les différentes mesures de protection ?



■ Oui
■ Non
■ Non réponse

17 Accepteriez-vous de participer à un temps de rencontre proposé par l'Udaf ?



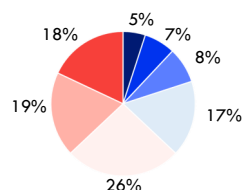
■ Oui
■ Non

18 Selon vous, parmi les affirmations suivantes lesquelles sont vraies ou fausses ? (en%)

	Vrai	Faux
Une personne sous mesure de protection peut se rendre seule à la Caf pour faire ses démarches.	55	40
Le majeur protégé choisit son lieu d'habitation.	84	11
Un mandataire peut obliger une personne sous mesure de protection à se soigner.	18	77
Une personne sous curatelle renforcée peut faire ses démarches administratives seule.	41	56
Le mandataire judiciaire est dans l'obligation de signer tous les documents administratifs.	41	50
Est-ce que le mandataire judiciaire peut décider seul d'hospitaliser une personne ?	9	85
La personne protégée ne peut plus rien faire elle-même	6	89

Note de lecture : les non-réponses ne sont pas indiquées dans le tableau. Les cases colorées sont les bonnes réponses.

19 Répartition des répondants selon le nombre de réponse juste au quizz (en %)



■ Zéro à une bonne réponse sur sept
■ Deux bonnes réponses sur sept
■ Trois bonnes réponses sur sept
■ Quatre bonnes réponses sur sept
■ Cinq bonnes réponses sur sept
■ Six bonnes réponses sur sept
■ Sept bonnes réponses sur sept

Les besoins des partenaires

Si 88% des partenaires apprécient leur relation avec l'Udaf, nombreux cherchent à les faire évoluer. 6 à 7 sur 10 auraient besoin d'informations sur les mesures et accepteraient de participer à un temps de rencontre proposé par l'Udaf. Nombre d'entre eux se sont librement exprimés en mettant en avant des axes d'amélioration. La plupart ont comme objet le développement accru de l'interconnaissance (*structures, missions...*), la communication, les rencontres partenariales et une meilleure coordination des actions au bénéfice des majeurs protégés et familles suivies.

L'enquête a été envoyée à 1115 adresses partenaires de l'Udaf en janvier 2023 par mail. Elles avaient la possibilité de proposer le questionnaire à leur personnel. 218 retours ont permis de construire cette analyse.

Typologie des partenaires : associations d'aide à domicile, CCAS, notaires, tribunaux, centres sociaux, Ehpad, Conseil départemental, HLM, CAF, services de soins, MDPH, banques, CPAM...