

Restitution de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes accompagnées

Avril 2025



Enquête de satisfaction ATINA 2025

Bonjour,
Nous aimerais connaitre votre avis sur notre service afin d'améliorer la qualité de notre accompagnement.
Nous comptons sur votre participation qui restera anonyme.
Merci d'avance !

* : La réponse est obligatoire / ! : Ne cocher qu'une seule option

POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE

1. Vous êtes ? *
 Un homme Une femme Autre ou ne souhaite pas répondre
2. Quel âge avez-vous ? *
 Moins de 30 ans 30 - 49 ans 50 - 69 ans Plus de 70 ans Ne souhaite pas répondre
3. Quelle est votre mesure de protection ? *
 Sauvegarde de justice Curatelle simple Curatelle renforcée Tutelle Je ne sais pas
4. Depuis quand avez-vous une mesure de protection ? *
 Moins d'1 an Entre 1 et 5 ans Plus de 5 ans Je ne sais pas
5. Où vivez-vous ? *
 A domicile En établissement (EHPAD, Foyer ...) Autre

Vous pouvez préciser (facultatif) :

MÉTHODOLOGIE

Les services de protection juridique des majeurs (SPJM) sont évalués régulièrement sur leur activité et la qualité des prestations délivrées.

Une enquête de satisfaction a été mise en place pour permettre de :

- recueillir les besoins et les attentes des personnes accompagnées pour leur fournir des services plus adaptés,
- identifier les points forts et les axes de progrès de notre service afin de proposer la meilleure qualité d'accompagnement.

Diffusion de l'enquête

Ce questionnaire de satisfaction a été adressé fin janvier 2025 en suivant 2 modes de diffusion :

- par voie postale avec enveloppes de retour pré-affranchies sur le lieu de vie de 615 personnes accompagnées,
- par remise en mains propres lors des rencontres physiques auprès de 18 personnes accompagnées

Ce sont donc 633 enquêtes de satisfaction qui ont été adressées à une partie des personnes accompagnées de notre association.

A fin mars, nous avons comptabilisé un total de 274 enquêtes de satisfaction reçues soit un taux de réponse de 43.29%.

Analyse et compréhension de l'enquête

Afin de faciliter la lecture des résultats d'enquête, nous avons convenu de regrouper certaines réponses :

- **Curatelle** = curatelle simple + curatelle renforcée
- **Très satisfait(e)/satisfait(e)** = les réponses « très satisfait(e) » + les réponses « satisfait(e) »
- **Peu satisfait(e)/pas satisfait(e)** = les réponses « peu satisfait(e) » + les réponses « pas satisfait(e) »

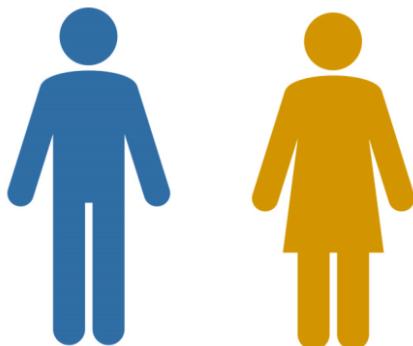
Nous avons également fait le choix de façon quasi systématique de ne pas afficher les réponses « autre », « je ne souhaite pas répondre », « je ne sais pas » et « non concerné(e) », celles-ci n'étant pas significatives.

POUR MIEUX VOUS CONNAITRE

Qui sont les personnes accompagnées qui ont répondu à cette enquête ?

Sexe

52 % sont des hommes



46 % sont des femmes



Age

35 % ont – de 50 ans

64 % ont + de 50 ans



Lieu de vie

84 % vivent à domicile



Mesure de protection

83 % sont sous curatelle

11 % sont sous tutelle



Durée de la mesure

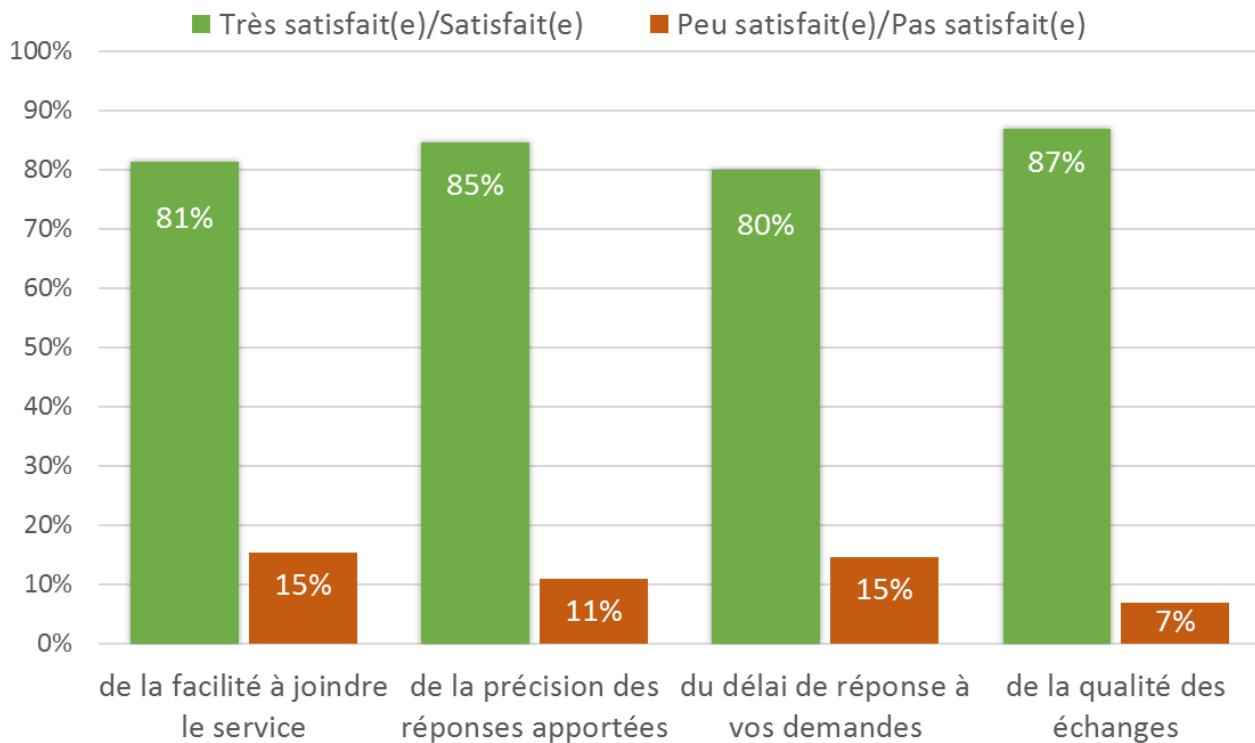
19 % depuis – de 5 ans

69 % depuis + de 5 ans

QUALITÉ DE L'ACCUEIL



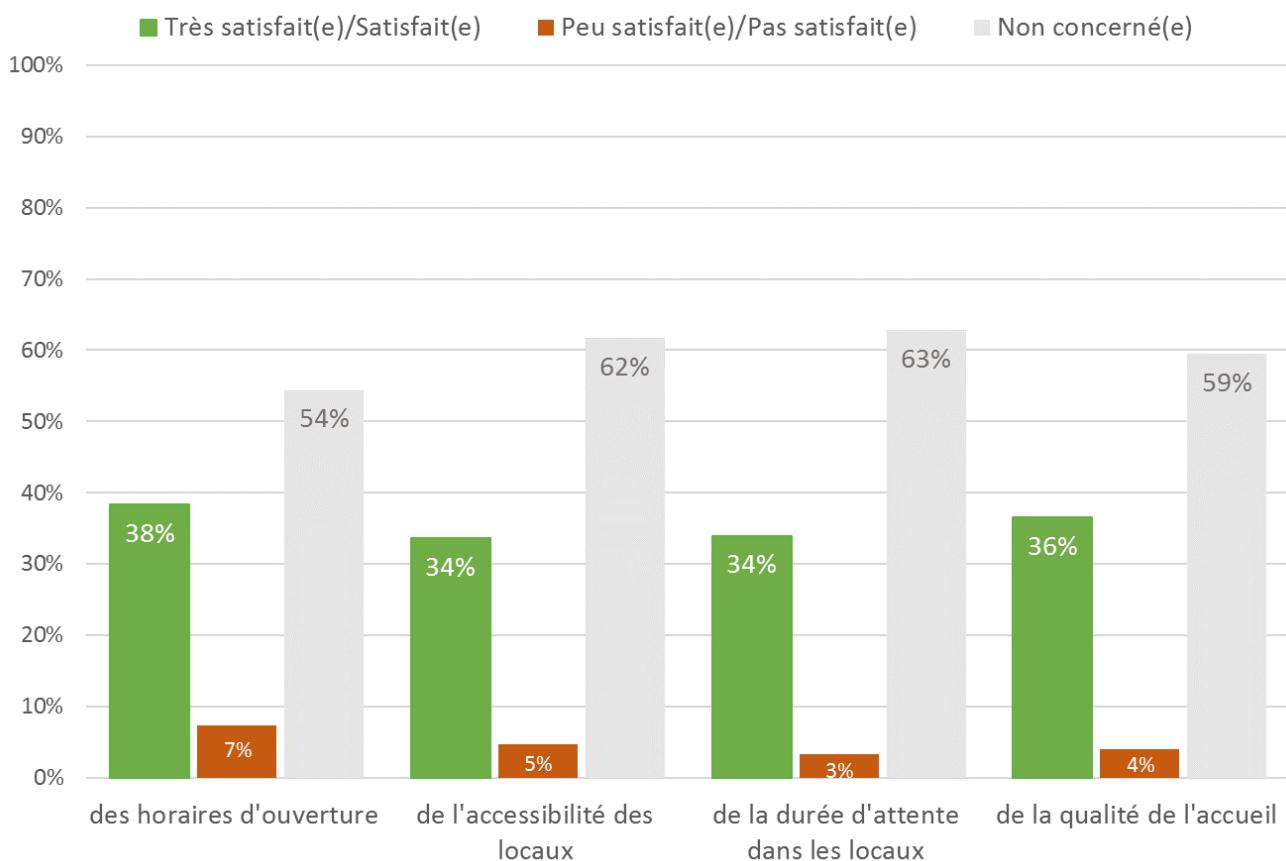
Lorsque vousappelez l'ATINA, êtes-vous satisfait(e) :



En moyenne, 83% des personnes accompagnées sont satisfaites de l'accueil téléphonique de l'ATINA, contre 12% qui ne le sont pas.



Lorsque vous venez au service, êtes-vous satisfait(e) :

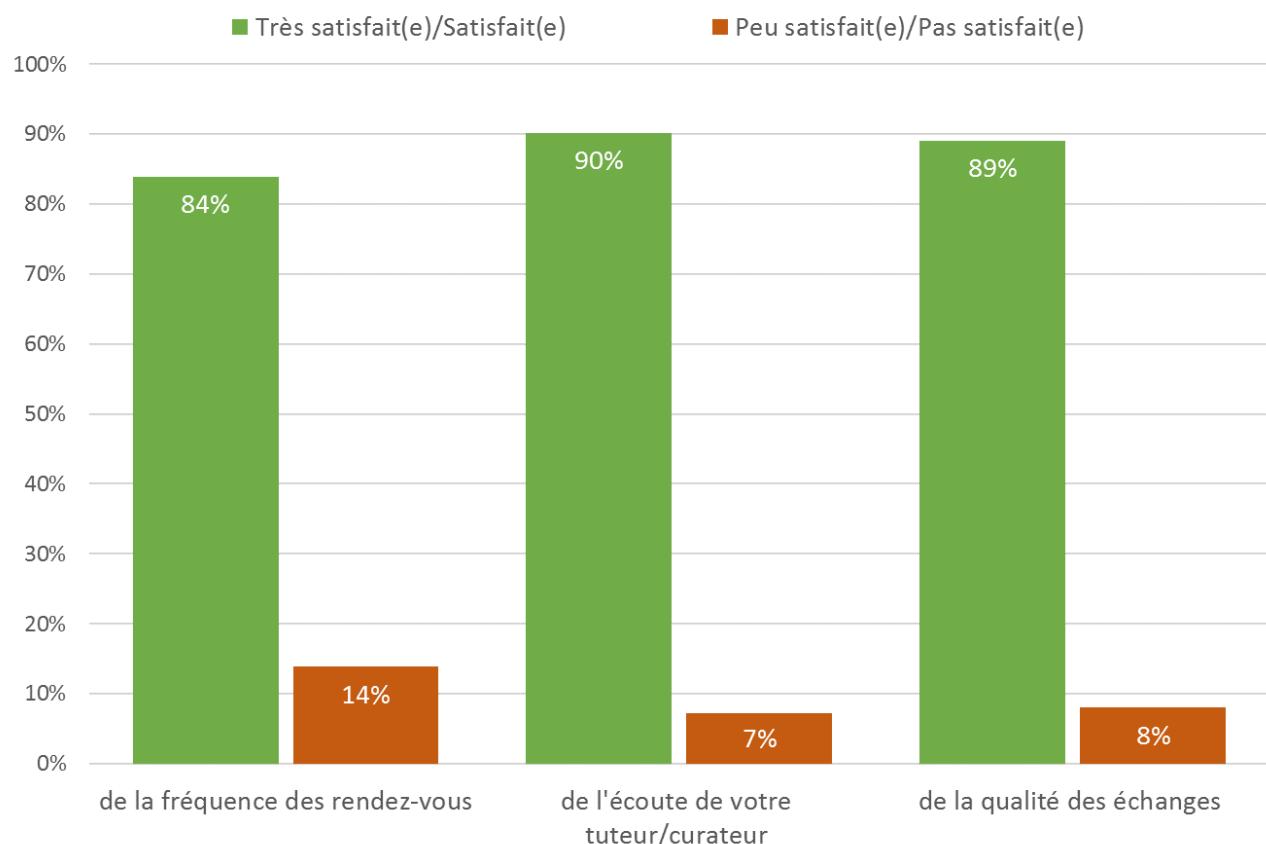


En moyenne, 36% des personnes accompagnées sont satisfaites de l'accueil physique de l'ATINA, contre 5% qui ne le sont pas. Ce taux de satisfaction s'explique par le fait que 60% des répondants ne se sentent pas concernés par l'accueil physique. En effet, l'accueil physique est uniquement possible au sein du siège social de Bordeaux. L'ouverture des antennes aux personnes accompagnées est en cours de déploiement.

RELATIONS AVEC VOTRE TUTEUR/CURATEUR



Êtes-vous satisfait(e) lors des rencontres avec votre tuteur/curateur ? :

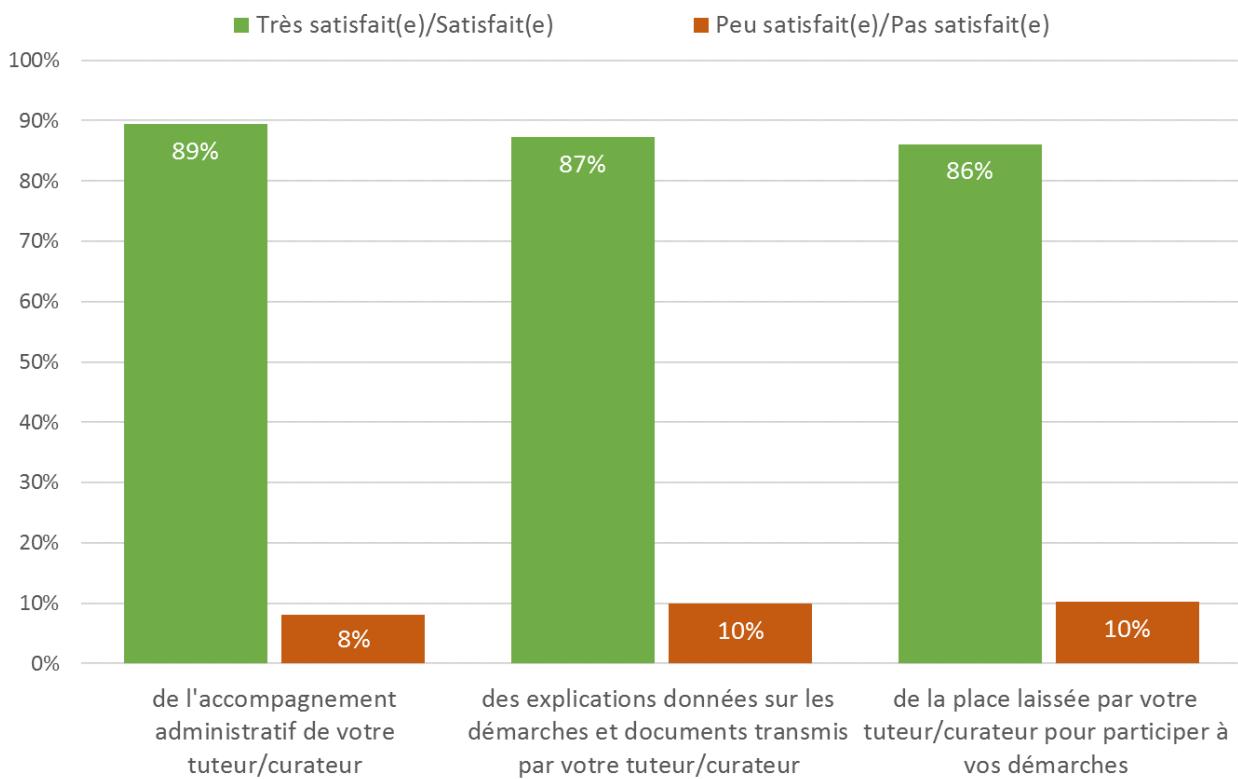


En moyenne, 88% des personnes accompagnées sont satisfaites des rencontres avec leur tuteur/curateur, contre 10% qui ne le sont pas.

LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES



Êtes-vous satisfait(e) :

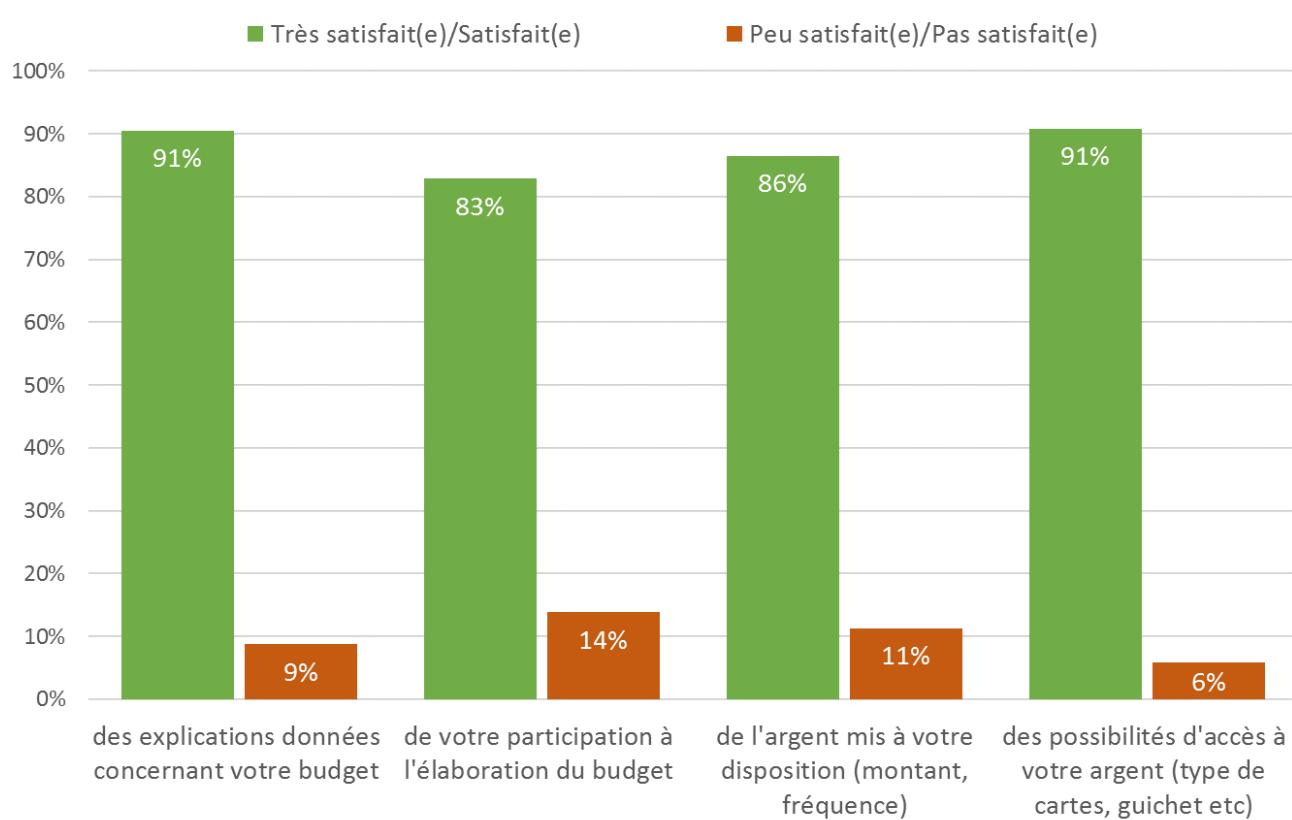


En moyenne, 88% des personnes accompagnées sont satisfaites des démarches administratives réalisées par leur tuteur/curateur, contre 9% qui ne le sont pas.

VOTRE BUDGET



Pour la gestion de votre argent, êtes-vous satisfait(e) :

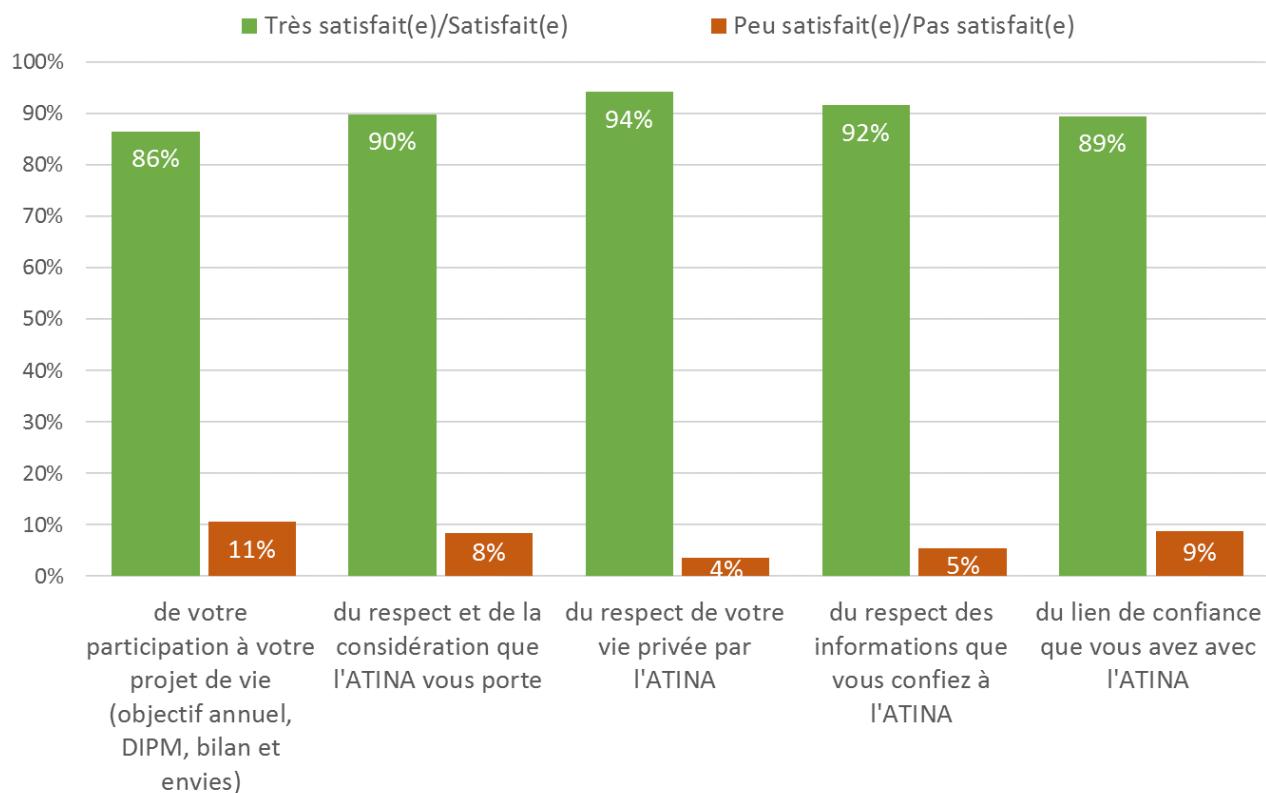


En moyenne, 88% des personnes accompagnées sont satisfaites de la gestion de leur argent, contre 10% qui ne le sont pas.

VOS DROITS



Êtes-vous satisfait(e) :



En moyenne, 90% des personnes accompagnées sont satisfaites de la gestion de leurs droits contre 7% qui ne le sont pas.

VOS REMARQUES/SUGGESTIONS

Quelques extraits de vos remarques/suggestions :



« Je voudrais avoir mes relevés de compte tous les mois »

« Ca me perturbe de changer souvent de curatrices. Je voudrais que ça s'arrête car je dois toujours tout expliquer et me "remettre dans le bain" »



« Demande plus de disponibilités téléphonique »

« Je souhaiterais plus de rencontres »

« Vous êtes une équipe très compétente, vous expliquez bien et je suis très bien suivie »

« Je suis contente de l'ATINA, d'ailleurs je la recommande à tous ceux qui auraient besoin d'une curatelle ou curatelle renforcée »

« Je suis satisfaite de ATINA sur des bonnes relations – échanges »



SYNTHÈSE

De manière générale, il ressort un très bon taux de satisfaction sur les différentes rubriques de l'enquête de satisfaction.

Compte-tenu du taux de participation à cette enquête, nous pouvons conclure que les personnes protégées se sentent majoritairement bien accompagnées par l'ATINA.

Nous notons néanmoins quelques axes d'amélioration comme :

- Améliorer notre disponibilité téléphonique ;
- Déployer autant que possible l'envoi des relevés bancaires ;
- Eviter dans la mesure du possible les changements fréquents de tuteur/curateur ;
- Veiller à assurer 4 rencontres par an

Nous en prenons note et nous vous assurons que nous ferons notre possible pour nous améliorer dans les mois à venir.

L'ATINA vous remercie vivement pour votre participation et maintient son engagement dans la mise en place de diverses actions permettant de recueillir votre parole (enquête de satisfaction, mise en place de groupe d'expression etc).