

Enquête satisfaction auprès des personnes accompagnées par le service PJM

Mars 2024

Le service apporté par l'Union Départementale des Associations Familiales de la Nièvre est apprécié de la plupart des personnes bénéficiaires d'une mesure de protection. Le respect qui leur est porté et la relation de confiance que les professionnels installent sont des composantes importantes de ce niveau de satisfaction.

Soucieuse d'apporter un accompagnement adapté aux usagers de ses services, l'Udaf développe depuis de nombreuses années une réflexion sur la qualité du service rendu. Une nouvelle législation est entrée en vigueur. Les établissements médico-sociaux dont l'Udaf seront évalués tous les 5 ans à partir d'un nouveau référentiel qui implique davantage l'utilisateur. Tout comme les professionnels qui seront interrogés sur leurs pratiques, les personnes accompagnées seront auditées.

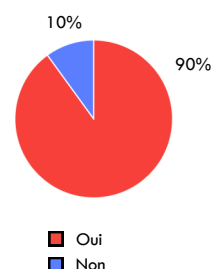
Pour avoir une vision assez générale sur la manière dont est perçue le service, l'Udaf a fait le choix, avec la collaboration de l'Uraf et des autres Udaf de la région, de lancer une enquête de satisfaction. La problématique et le questionnaire construits en commun tiennent compte des

axes du référentiel établi par la Haute Autorité de Santé.

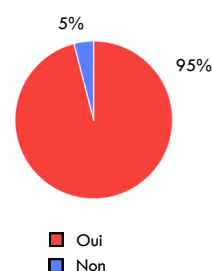
S'il n'est pas aisé d'évaluer la qualité de l'accompagnement médico-social proposé aux personnes dont les capacités sont altérées, il semblait essentiel d'avoir un premier niveau d'information sur la perception qu'ils ont du service rendu.

Le choix s'est porté sur une enquête par téléphone. Nombreuses sont les personnes à ne pas être à l'aise avec l'écrit. Pour éviter le stress, elles ont été averties au préalable de la démarche. Si ce travail présente des imperfections, l'enquêteur a dû parfois expliquer la question du fait du niveau de compréhension de la personne notamment des personnes sous mesure de tutelle, 105 personnes ont répondu à la sollicitation. Les enquêteurs ont fait remarquer un accueil très positif.

1 Globalement, êtes-vous satisfait des services de l'Udaf ?



2 Savez-vous à qui vous adresser à l'Udaf ?



Peu nombreuses ont été les personnes à avoir refusé de répondre. Les usagers sélectionnés au hasard étaient heureux de l'avoir été. Les échanges ont eu lieu dans un climat serein.

Les personnes ont-elles les informations nécessaires et adaptées pour exercer leurs droits en tant qu'usager des services de l'Udaf ?

Pour exercer leurs droits en tant qu'usager, les personnes accompagnées doivent savoir à qui s'adresser et avoir le sentiment d'être considéré dans leur singularité.

Globalement les usagers sont satisfaits du service rendu par l'Udaf. 9 sur 10 ont pointé leur satisfaction. Un sur dix seulement ont marqué leur mécontentement.

La particularité d'une mesure de protection réside dans l'individualisation de l'intervention. 95% des personnes accompagnées savent à qui s'adresser à l'Udaf. Cette identification permet de vérifier la bonne accessibilité au service. **L'accueil qui leur est réservé peut être qualifié de respectueux et de bienveillant. 83% des personnes estiment être bien accueillies par les professionnels quels qu'ils soient.** En effet, même si les usagers privilégient un lien direct avec leur mandataire, une équipe agit au quotidien à leurs côtés. Le travail du mandataire est complété par l'intervention d'autres professionnels : agents d'accueil, secrétaires, chef de services, comptables.

Par contre, 27% des usagers estiment ne pas être suffisamment informés des changements d'organisation que l'Udaf met en place pour assurer la continuité de service. Si ce chiffre peut paraître important, il faut noter que ces informations sont transmises par courrier et que les usagers n'y prêtent pas toujours attention. Des solutions pourraient être pensées différemment.

Mais ce qui est important de noter est la relation de confiance que les usagers tissent avec leur mandataire. 93% déclarent avoir confiance en eux contre 7% qui déclarent l'inverse. La proximité nécessaire à l'accompagnement de ces personnes est ici mise en évidence. Sans une relation de confiance, il serait difficile de développer le dialogue et la communication nécessaire à l'exercice de la mesure. Cette réalité est à souligner d'autant que les mesures de protection sont parfois prononcées à l'encontre de la volonté de la personne.

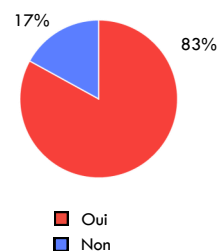
Les usagers peuvent-ils s'exprimer facilement pour demander des explications, exprimer un point de vue ?

L'accompagnement dans le cadre d'une mesure de protection s'organise autour de 4 axes :

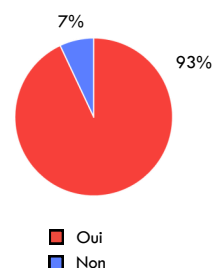
- Le soutien à l'exercice des droits et libertés fondamentales.
- La promotion de l'autonomie et de l'aptitude à décider.
- La vérification de l'existence d'un consentement et de sa manifestation.
- La consolidation de certains actes juridiques.

L'action du mandataire vise à compenser une perte d'autonomie décisionnelle. La personne doit pouvoir comprendre les informations qui lui sont donc fournies. Le travail des

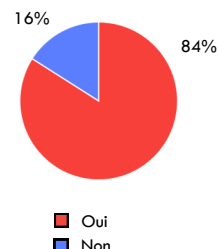
4 Vous sentez-vous bien accueilli par les professionnels de l'Udaf ?



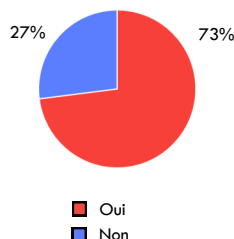
5 Avez-vous confiance en votre mandataire ?



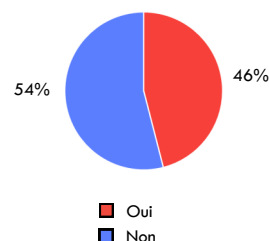
6 Comprenez-vous les informations que votre mandataire vous donne ?



3 Est-ce que l'Udaf vous informe de ses changements d'organisation : horaires, changement de mandataire ?



7 Aimeriez-vous avoir plus d'information de la part de votre mandataire ?

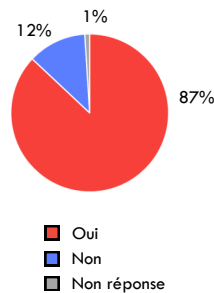


mandataires semble répondre à cette exigence. 84% des personnes déclarent saisir les informations qui leurs sont transmises. 87% peuvent poser facilement des questions lorsqu'ils sont dans l'incompréhension ou le manque d'information. Les mandataires adaptent donc le discours qu'ils portent en fonction du niveau de compréhension de la personne. Seulement, les informations transmises ne semblent pas suffisantes au regard des besoins que les personnes peuvent exprimer dans l'enquête. Les nombreux sujets traités dans l'exercice de la mesure ne sont pas suffisamment évoqués. 46% des personnes indiquent qu'elles aimeraient avoir plus d'informations. Leur contenu est sans doute à réfléchir pour sécuriser davantage la personne et sa relation avec le mandataire.

Les personnes participent-elles à la construction de leur projet de vie ? Peuvent-elles y associer les personnes de leur choix ? Les Udaf répond-t-elle à leurs attentes ?

Les principaux facteurs de vulnérabilité qui conduisent à la mise en place d'une mesure de protection sont le handicap, les troubles psychiques et psychiatrique, la perte d'autonomie liée à l'âge et la précarité sociale. Les mandataires doivent ainsi, composer avec une volonté et un niveau d'adhésion fluctuant pour aider les personnes à construire leur projet de vie. **Malgré ces aléas quotidiens liés à ces fragilités, les mandataires semblent nouer le dialogue nécessaire à la prise de décision de la part du majeur. 7 à 8 usagers sur 10 déclarent pouvoir donner leur avis sur tous les sujets qui les concernent.** S'ils le veulent, 48% peuvent même impliquer un membre de leur entourage dans leurs échanges avant de prendre des décisions. Cette proportion peut paraître faible. Mais nombreux, ont été les majeurs à avoir indiqué vivre

8 Pouvez-vous poser facilement que questions à votre mandataire ?



dans un certain isolement social et n'ont pas de tiers de confiance parmi leur famille ou amis. Il est à noter que les mesures sont d'abord confiées à la famille quand cela est possible, et que des familles préfèrent confier cette responsabilité à des tiers pour préserver les liens familiaux et/ou l'autonomie de leur proche.

Quel que soit le profil des personnes, près de 7 sur 10 soulignent que leur mandataire est force de proposition pour améliorer leur qualité de vie. Apprécier la situation de la personne nécessite du temps pour évaluer, analyser et proposer des solutions qui conviennent à chaque situation individuelle. Préserver l'autonomie dans la gestion de son quotidien en mobilisant les compétences des majeurs est un axe de la mesure. Les usagers mettent en avant le travail facilitant des mandataires. Ils semblent apporter les informations et les conditions nécessaires à la prise en compte de cette légitimité. 62% des usagers soulignent que s'ils en faisaient la demande leur mandataire les aiderait à réaliser seuls leurs démarches. Cette proportion peut paraître faible mais 23% seulement affirment le contraire. Les autres ont eu des difficultés à répondre. Mais surtout 85% estiment qu'il serait à leurs côtés si un important changement devait intervenir dans leur vie comme un déménagement ou une hospitalisation.

Le service Mandataire à la Protection des Majeurs de L'Udaf

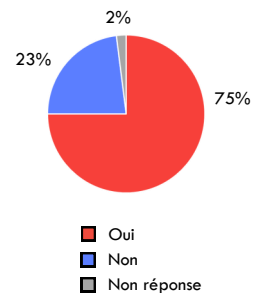
46 salariés agissent au quotidien pour accompagner **1315 personnes** sous mesure de protection au 31 décembre 2023.

Plusieurs types de mesures existent : sauvegarde de justice, curatelle, mesure d'accompagnement judiciaire.

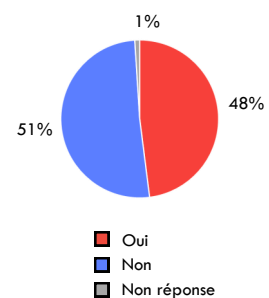
Elles sont toutes prononcées lorsqu'une personne majeure présente une altération, médicalement constatée de ses facultés personnelles, qui la met dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts.

4 facteurs de vulnérabilité sont particulièrement présents dans la population accompagnée par l'Udaf : l'isolement social, la vulnérabilité économique, la dépendance à l'âge, le handicap et les troubles psychiques ou psychiatriques.

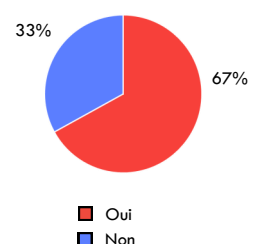
9 Pouvez-vous donner votre avis sur tous les sujets qui vous concernent ?



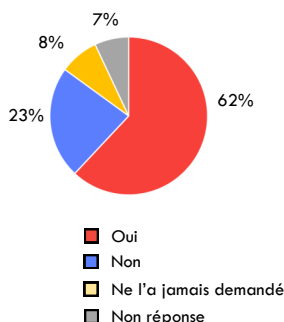
10 Si vous le demandez, pouvez-vous faire participer des membres de votre entourage dans vos échanges avec votre mandataire ?



11 Votre mandataire vous fait-il des propositions pour améliorer votre qualité de vie (logement, budget...) ?



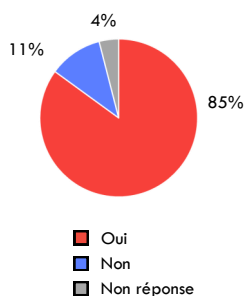
12 Si vous le demandez, votre mandataire vous aide-t-il dans les démarches que vous pouvez faire seul ?



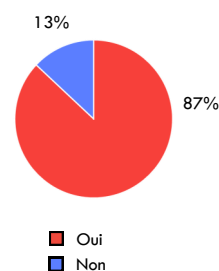
-tion, de fait 59% mettent en avant qu'ils leur proposent des solutions pour rester le plus longtemps autonome et 71% estiment qu'ils seront accompagnés dans leurs démarches de santé s'ils en font la demande.

A travers cette enquête téléphonique, il apparaît qu'une grande majorité des personnes estime que les professionnels de l'Udaf font preuve de bienveillance et les accompagnent dans leur quotidien dans un climat de confiance.

13 En cas d'un important changement dans votre vie (déménagement, hospitalisation,...) pensez-vous que votre mandataire vous aidera ?



14 Votre mandataire fait-il attention à votre état de santé ?



A travers ces chiffres, on observe une certaine proximité et les justifications de la relation de confiance qui est établie. La personne se sent accompagnée pour éviter les ruptures de parcours et cas de transition.

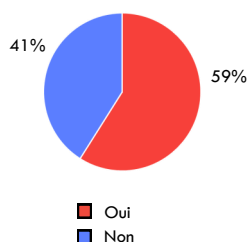
Les mandataires aident-ils les personnes à préserver leur autonomie ?

Si les mesures de protection impliquent de travailler sur toutes les composantes de la vie des majeurs, la démarche d'évaluation s'intéresse plus particulièrement à l'accompagnement à la santé et à la préservation de l'autonomie. Aussi, il paraissait important à l'Udaf d'avoir un ressenti général sur ce volet.

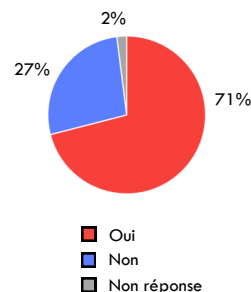
87% des majeurs ont conscience de l'intérêt porté par les mandataires à leur santé en déclarant qu'ils s'en soucient. 13% seulement n'ont pas le sentiment qu'ils y prêtent attention. Plusieurs paramètres peuvent entrer en ligne de compte : le profil des personnes, la compréhension qu'elles ont de la mesure, leur niveau d'adhésion, la manière dont communique le mandataire...

Comme nous l'avons vu précédemment, les usagers estiment que les mandataires sont force de proposi-

15 Votre mandataire vous propose-t-il des solutions pour être le plus autonome possible ?



16 Pensez-vous que votre mandataire peut vous aider, dans vos démarches de santé si vous le souhaitez ?



Observatoire de la famille

Service d'études des Unions Départementales et Régionale des Associations Familiales de Bourgogne-Franche-Comté (UDAF/URAF) dont la mission générale est de développer des outils de connaissances et d'informations sur la vie de l'ensemble des familles de la région.

Source

Les résultats de cette étude sont issus d'une enquête construite par l'Uraf avec le concours de Chefs de services « mandataires judiciaire à la protection des personnes » et de professionnels des services qualité des 8 Unions Départementales des Associations Familiales de la région. Elle fut administrée par téléphone en mars 2024 par 2 professionnels de l'Udaf. Ils ne connaissaient pas les personnes qu'ils interrogeaient.

La singularité du public accompagné a conduit à limiter le recueil d'information auprès de personnes bénéficiaires d'une mesure de tutelle. Peu décrochent leur téléphone et leur niveau de compréhension est parfois altéré. Ce sont principalement des bénéficiaires de mesure de curatelle simple ou renforcée qui ont accepté de répondre. 105 personnes ont participé à l'enquête.