

Enquête satisfaction partenaires

Janvier 2023

L'Union Départementale des Associations Familiales de la Nièvre bénéficie d'une image positive vis-à-vis de ses partenaires. Si la joignabilité de ses professionnels et le relai par les équipes en cas d'absence apparaissent comme des points à améliorer, la qualité de leurs réponses, de leur écoute et leur compréhension des situations sont des points forts qui conduisent les partenaires à vouloir connaître davantage leur périmètre d'action.

Satisfaction générale

95% des partenaires ayant répondu au questionnaire transmis en janvier 2023 se déclarent satisfaits de leurs relations avec l'Udaf. 37% sont même très satisfaits.

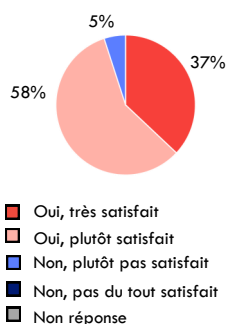
Ils travaillent pour la plupart, avec le service de protection juridique des majeurs (PJM). Si l'enquête a fait l'objet d'une large diffusion, nombreux sont les travailleurs sociaux à avoir répondu.

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. 41% échangent autour de deux à trois motifs. 12% autour de quatre à sept.

La nature des échanges

Les contacts ont pour but principal d'échanger sur les situations des personnes. 74% des répondants entrent en relation avec l'Udaf pour cette raison. 20% sollicitent même régulièrement des rendez-vous auprès des professionnels. Le second volet des échanges s'organise autour des démarches administratives. Si la numérisation de nombreuses tâches limite la nécessité de ces échanges, il n'en demeure pas moins qu'un partenaire sur deux mobilise les services de l'Udaf à ce sujet.

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



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

MJPM	86
Service comptabilité	12
Ne sait pas	12
MASP2	9
MJAGBF	8
Point Conseil Budget	3
Autres services	1

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

Echanges sur une ou des situation(s) commune(s)	74
Démarches administratives	51
Facturation	15
Demande de rendez-vous	20
Besoin d'information (autre que juridique)	21
Besoin d'information juridique	9
Autre	7

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

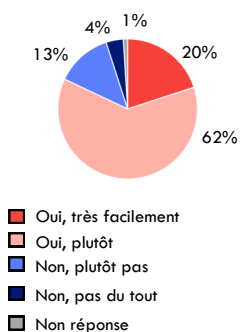
Une raison	47
Deux à trois raisons	41
Quatre raisons et plus	12

Relations téléphoniques

La transmission des lignes directes des professionnels a permis d'améliorer la fluidité des échanges. 82% des partenaires estiment que les personnes avec qui ils sont en relation sont facilement joignables par téléphone. 17% pensent le contraire. Les délais d'attente, la méconnaissance des numéros de lignes directs peuvent apparaître comme des facteurs de cette moindre joignabilité. Le faible nombre de personne concernée dans l'échantillon ne permet pas d'aller plus loin. Mais n'oublions pas les nombreuses raisons pour lesquelles les professionnels sont sollicités.

L'organisation mise en place pour assurer la continuité de service au téléphone convient à 66% 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 le relais n'est pas assuré. Le questionnaire ne nous permet pas d'analyser cette information. Mais, 14% seulement mettent en avant 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 ?



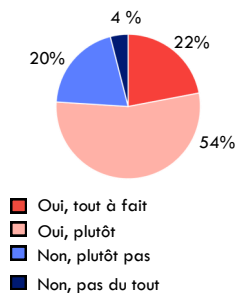
6 Pour quelle(s) raison(s) les professionnels ne sont pas joignables facilement ? * (en nombre de réponse)

Les délais d'attente au téléphone sont trop longs	4
Vous n'avez pas leur ligne directe	9
Autre	4

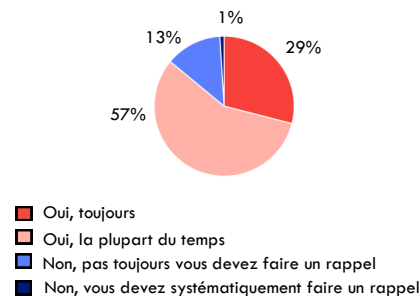
* Plusieurs réponses possibles

Note de lecture : les résultats sont basés sur les personnes qui n'arrivent pas à joindre facilement les professionnels avec qui ils sont en relation. L'échantillon n'étant pas assez important sur cette question, la présentation est en valeur brute

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



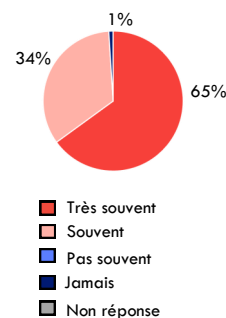
8 Lorsque vous faites une demande à l'Udaf, est-elle toujours prise en compte dès votre premier appel, mail ou courrier ?



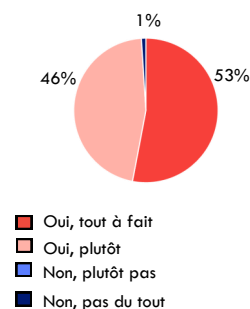
9 Quand vous faites une demande à l'Udaf est-ce que l'on répond à celle-ci ?



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



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



Traitement des demandes

Si la prise de contact n'est pas toujours aisée par téléphone. 99% des partenaires indiquent qu'ils reçoivent une réponse à leur demande. Les trois quarts d'entre eux 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.

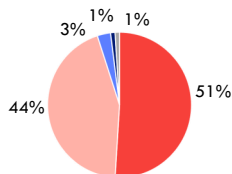
Les points forts

Au-delà de la prise de contact, c'est avant tout la qualité du travail réalisé par les équipes que les partenaires apprécient. 99% comprennent les réponses apportées, 95% estiment qu'elles sont claires et 96% ont le sentiment que les professionnels sont à leur écoute. De fait, 96% estiment que les réponses données sont adaptées.

Les délais de traitement sont appréciés, 89% 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.

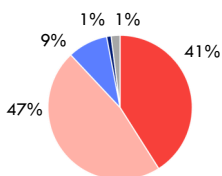
A cet égard, 69% des partenaires déclarent connaître les limites des mandats exercés par l'Udaf. Si l'on se réfère au quizz proposé dans le questionnaire, 47% n'ont pas su répondre correctement à 6 à 7 questions sur 7 de manière correcte.

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



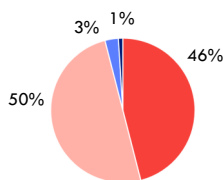
- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout
- Non réponse

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



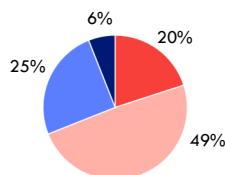
- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout
- Non réponse

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



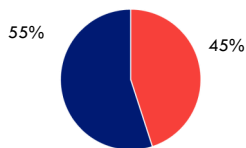
- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout

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



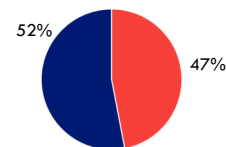
- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout

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



- Oui
- Non

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



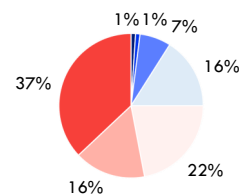
- Oui
- Non

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.	62	38
Le majeur protégé choisit son lieu d'habitation.	89	11
Un mandataire peut obliger une personne sous mesure de protection à se soigner.	10	90
Une personne sous curatelle renforcée peut faire ses démarches administratives seule.	54	46
Le mandataire judiciaire est dans l'obligation de signer tous les documents administratifs.	29	71
Est-ce que le mandataire judiciaire peut décider seul d'hospitaliser une personne ?	7	92
La personne protégée ne peut plus rien faire elle-même	5	95

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 %)



- 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 95% des partenaires apprécient leur relation avec l'Udaf, nombreux cherchent à les faire évoluer. La moitié aurait besoin d'informations sur les mesures et accepteraient de participer à un temps de rencontre proposé par l'Udaf. Quelques uns se sont librement exprimés en appuyant la nécessaire connaissance des services de l'Udaf.

L'enquête a été envoyée à 452 partenaires de l'Udaf en janvier 2023 par mail. Elles avaient la possibilité de proposer le questionnaire à leur personnel. 75 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...