

Saint-Brieuc le 30 janvier 2012

ÉVALUATION INTERNE Synthèse des résultats

Madame, Monsieur,

L'Association de Protection des Majeurs – Côtes d'Armor, son groupe de pilotage évaluation interne et moi-même sommes heureux de vous présenter une synthèse extraite de la première évaluation interne de notre prestation « protection juridique des majeurs ».

Nous remercions tous ceux qui ont pris le temps de répondre à nos questions. Ils contribuent ainsi au processus d'amélioration continue qui est intégré à notre pratique professionnelle.

323 questionnaires ont été adressés aux personnes protégées sur 1 384, majeurs soit un peu plus de 23% des usagers ont été interrogés. Concernant nos partenaires nous avons adressé 162 questionnaires (banque, établissements du médico-social, médecin, grande surface, tribunaux ...).

Le taux de participation a été de 38,39 % chez les personnes protégées et de 31,48 % pour les partenaires.

Vous trouverez en page 4 les graphiques traduisant les réponses apportées aux questionnaires.

**D'ores et déjà l'évaluation interne a mis en évidence 4 axes à interroger afin d'apporter des améliorations.
La réflexion se poursuivra dans le cadre de la mise à jour du projet de service.**

Le conseil d'administration et le groupe pilotage ont validé l'ensemble de ces points.

APM22 SAINT-BRIEUC

18 RUE PARMENTIER BP 4601
22046 SAINT-BRIEUC CEDEX 2
TÉL. 02.96.68.16.80 - FAX 02.96.68.16.81
association@apm22.fr

APM22 DINAN

2 BD DE L'EUROPE BP 14132
22104 DINAN CEDEX
TÉL. 02.96.87.04.29 - FAX 02.96.87.43.54
dinan@apm22.fr

APM22 GUINGAMP

1 RUE TOULLAN BIAN - Z.I. DE BELLEVUE
BP 10120 - PLOUMAGOAR
22201 GUINGAMP CEDEX
TÉL. 02.96.11.87.00 - FAX 02.96.11.87.01
guingamp@apm22.fr

A. Les axes d'amélioration

1. La continuité de service (absence de l'interlocuteur habituel) : un pourcentage significatif de nos partenaires (42%) considèrent insatisfaisante la continuité de service en absence de l'interlocuteur absent. On peut aussi se demander si une part de l'insatisfaction des majeurs protégés concernant la disponibilité du délégué en charge de leur mesure ne vient pas de ces ruptures.

Ruptures dues : aux arrêts maladie des collaborateurs, aux réorganisations de secteur suite à la croissance de l'association, aux ruptures contractuelles liées aux fins de CDD et à la formation obligatoire sur les deux dernières années.

Axe de réflexion : Comment répondre à l'obligation de continuité dans un environnement de prise en charge individuelle ?

2. La disponibilité : 27 % des majeurs protégés sont insatisfaits de la disponibilité du délégué et 24 % de la permanence téléphonique. L'espace de concertation, inscrit dans la réforme par l'obligation faite au représentant légal de toujours rechercher le consentement du majeur protégé, vient interroger le cadre relationnel majeur protégé/délégué, notamment sur le temps disponible à la rencontre et à la forme de celle-ci.

Axe de réflexion : Développer la disponibilité, entre besoin et réalité ?

3. La communication de l'information : l'évaluation fait apparaître le sens de la nuance des majeurs protégés. S'ils considèrent à 100% être informés du suivi administratif et financier de leur dossier, ils nuancent leur satisfaction en manifestant à environ 15% la difficulté de compréhension de celle-ci.

Axe de réflexion : Comment apporter des informations nécessaires et compréhensibles au majeur afin d'éclairer son consentement ?

4. Le réseau partenarial : L'action du mandataire judiciaire à la protection des majeurs ne peut s'accomplir dans l'accompagnement du quotidien, ce n'est pas sa mission. Mais elle doit être au cœur du réseau partenarial nécessaire à l'environnement de la personne.

Axe de réflexion : Comment développer une relation partenariale qui s'appuie sur l'échange ?

B. Les points de satisfaction

L'évaluation interne a mis en exergue les points de satisfaction des usagers afin que nous poursuivions et consolidions ces axes.

1. L'écoute et le respect des collaborateurs, délégués lors de la rencontre avec l'utilisateur ou secrétaires lors de l'accueil téléphonique ou sur site.

2. La proximité qui nous permet de répondre à l'attente de 6 visites à domicile en moyenne par an attendues par les personnes protégées.

3. L'accompagnement et les suivis administratif et budgétaire par l'ensemble des collaborateurs (délégués, secrétaires, assistantes juridique, assistants financiers, comptables).

Le niveau de satisfaction global apporte un encouragement à poursuivre ce qui est apprécié de tous.

- **Personnes protégées :**

- 42 % Très satisfait
- 45 % Satisfait
- 9 % Insatisfait
- 4 % Très insatisfait

- **Partenaires :**

- 24 % Très satisfait
- 60 % Satisfait
- 16 % Insatisfait
- 0 % Très insatisfait

Encore une fois, nous remercions tous ceux qui ont contribué à la réalisation de cette évaluation interne.



Vincent MARCHAND
Directeur



apm22
PROTECTION DES MAJEURS

EVALUATION INTERNE

APM22 SAINT-BRIEUC
18 RUE PARMENTIER BP 4601
22046 SAINT-BRIEUC CEDEX 2
TEL. 02.96.68.16.80 - FAX 02.96.68.16.81

APM22 DINAN
19 RUE CARNOT BP 14132
22104 DINAN CEDEX
TEL. 02.96.67.04.29 - FAX 02.96.67.43.54

APM22 GUINGAMP
AGROPOLE DE BELLEVUE
22200 ST-AGATHON
TEL. 02.96.11.87.00 - FAX 02.96.11.87.01

Nombre et % des retours aux questionnaires

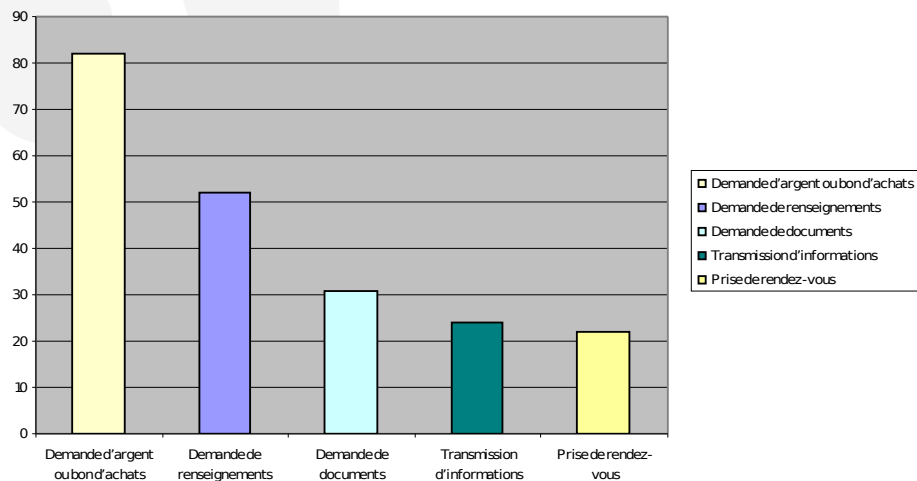
Personnes Protégées : 124/323 soit 38,39%

Partenaires : 51/162 soit 31,48%

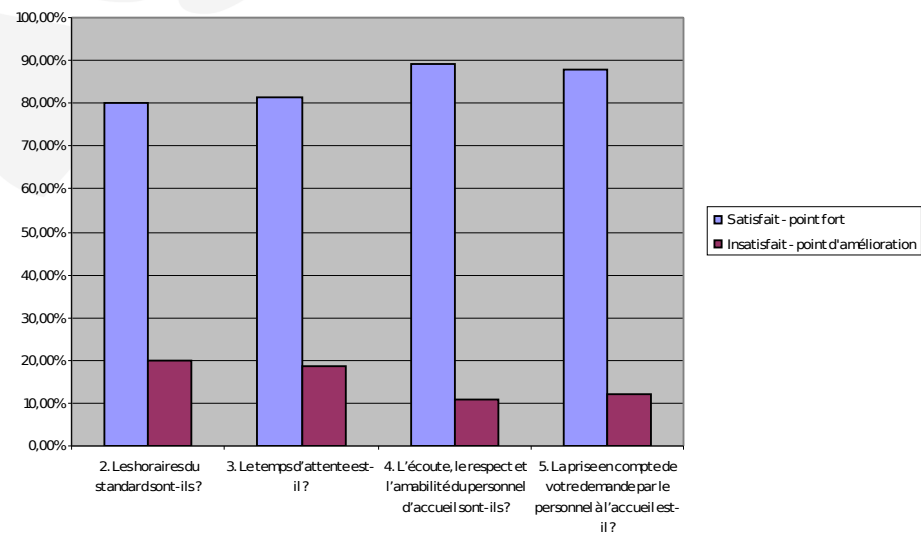


Accueil téléphonique

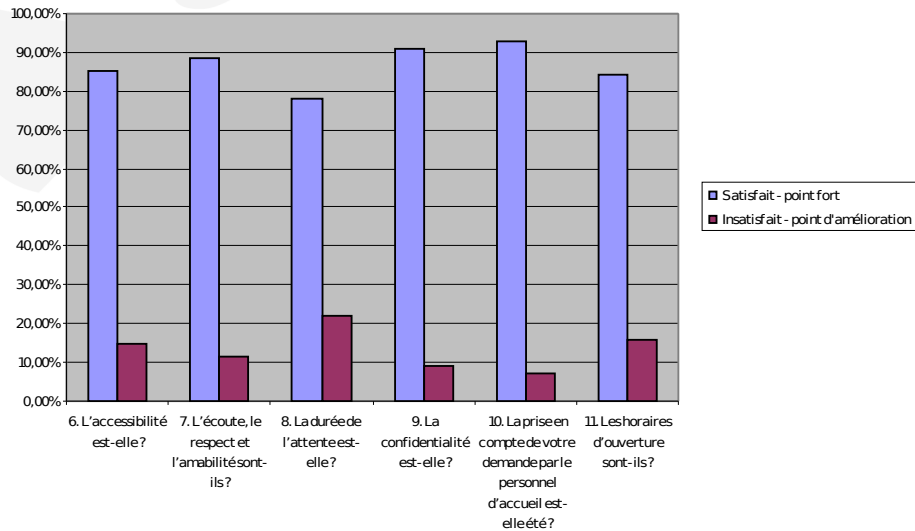
Type de demande - Accueil téléphonique



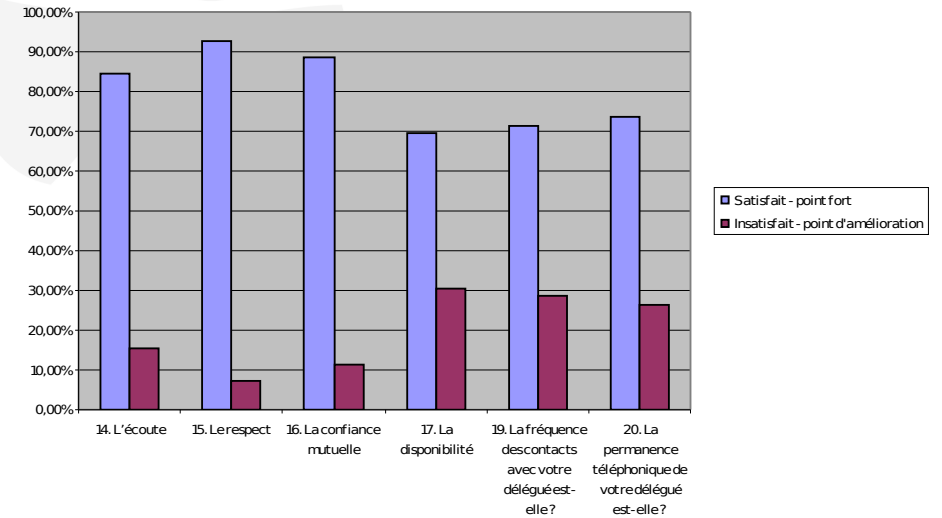
Accueil téléphonique



Accueil physique sur le site

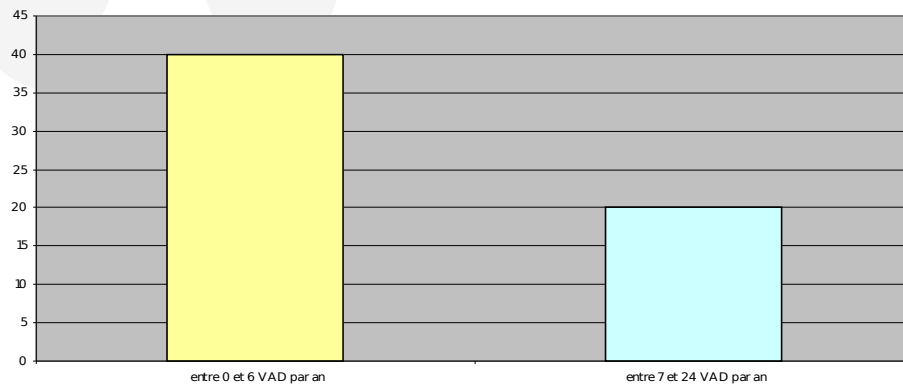


La relation et les échanges avec votre délégué



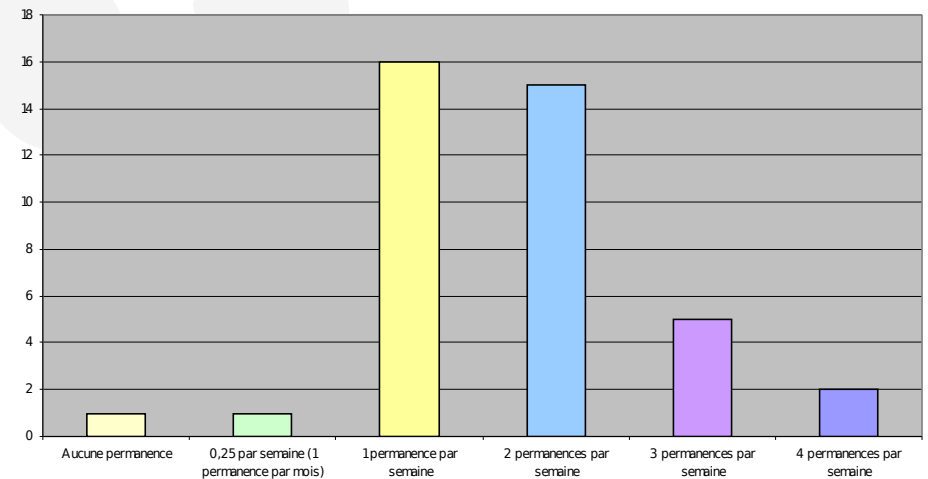
Visite à Domicile

Nombre de VAD souhaitée par an

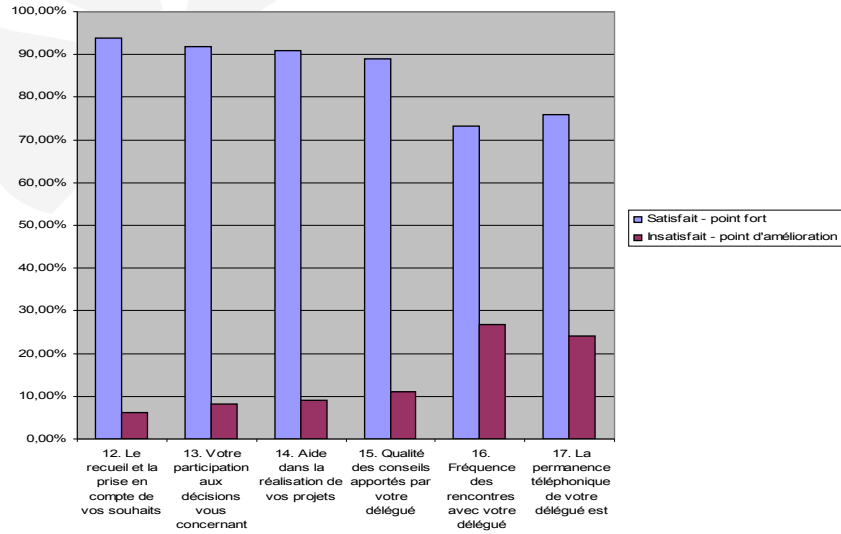


Permanence téléphonique

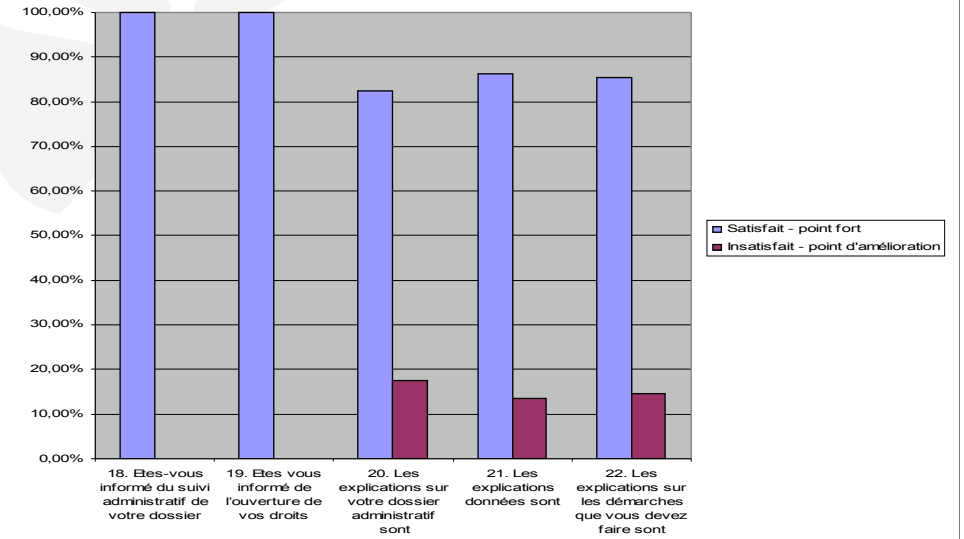
Nbre de permanence téléphonique souhaitée



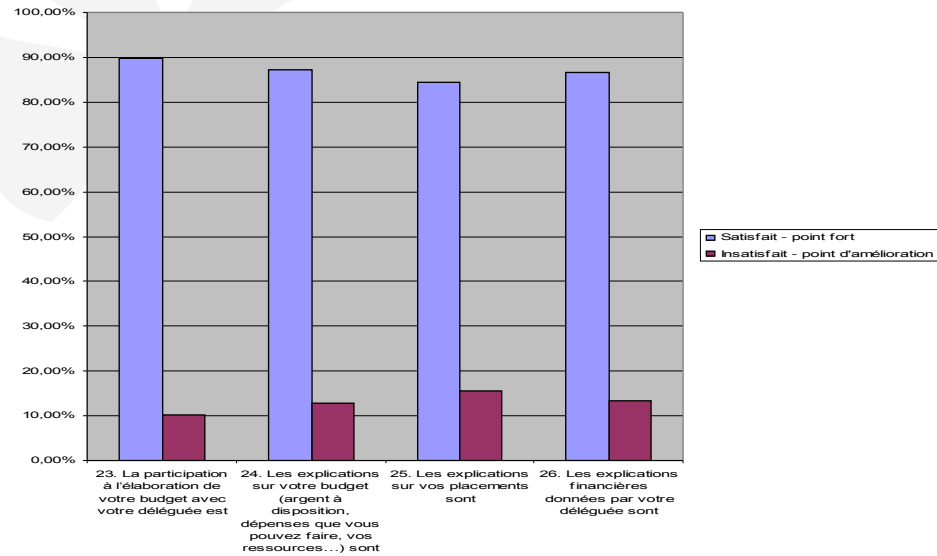
Accompagnement



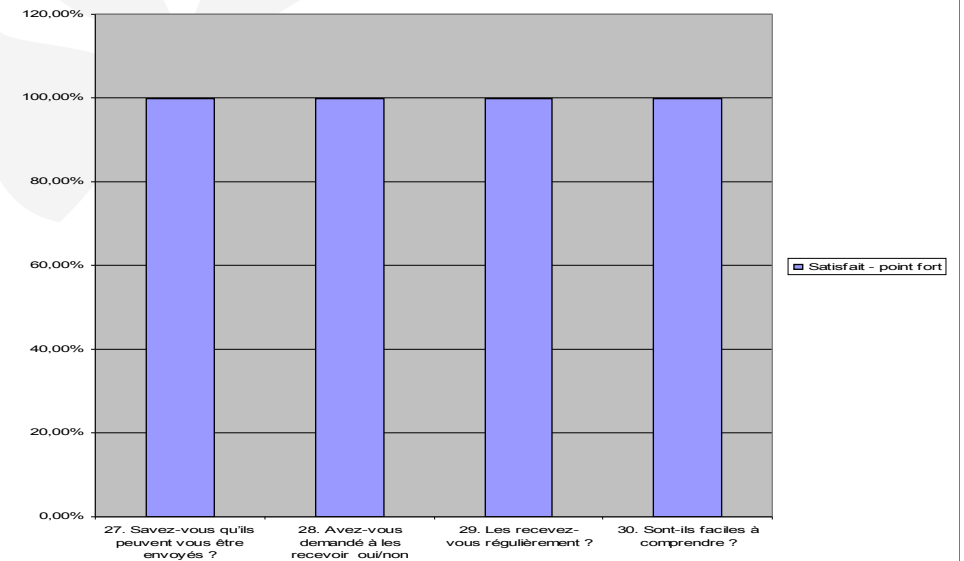
Suivi administratif



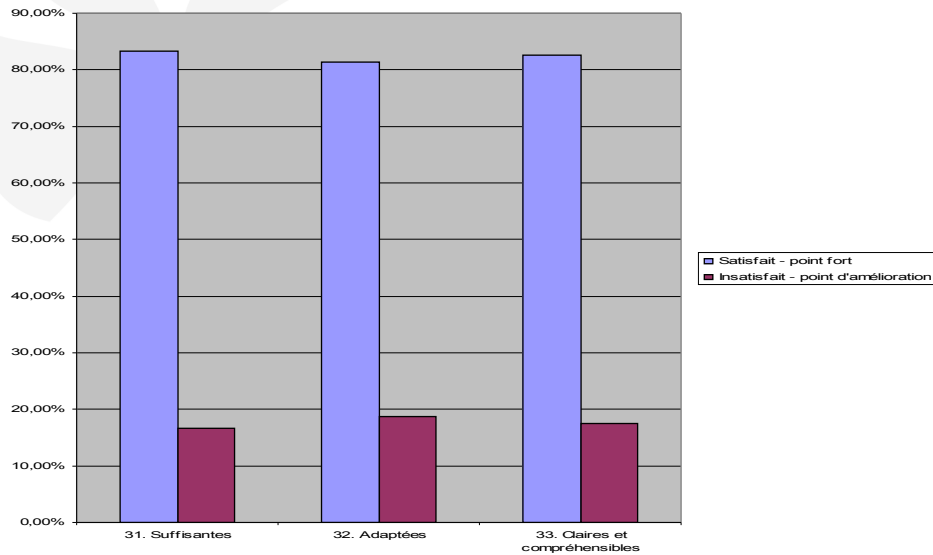
Suivi budgétaire



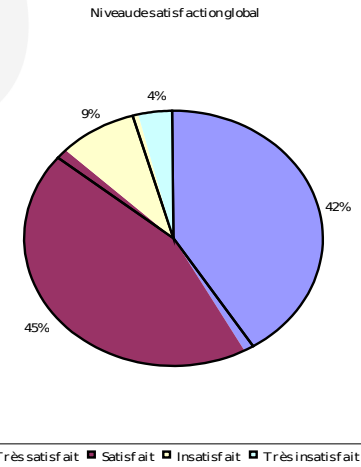
Relevés de banque



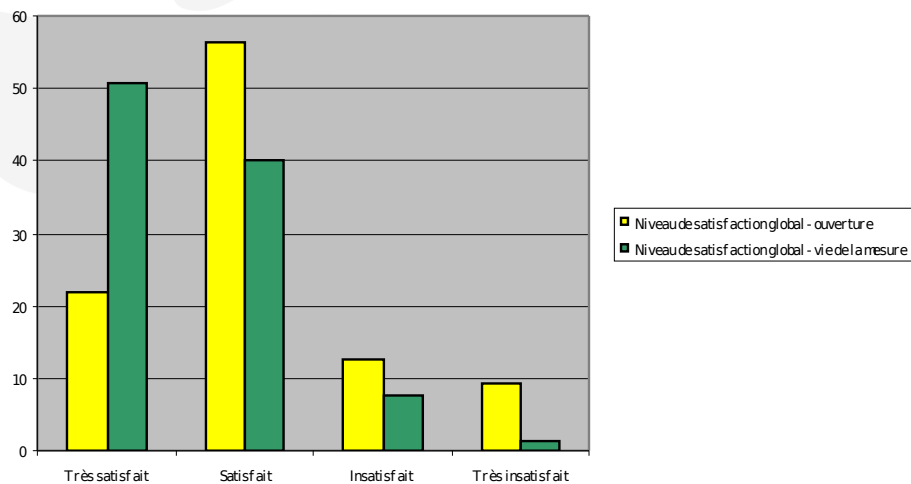
Les informations données sont ...



Le niveau de satisfaction global sur le service des majeurs protégés



Niveau de satisfaction globale

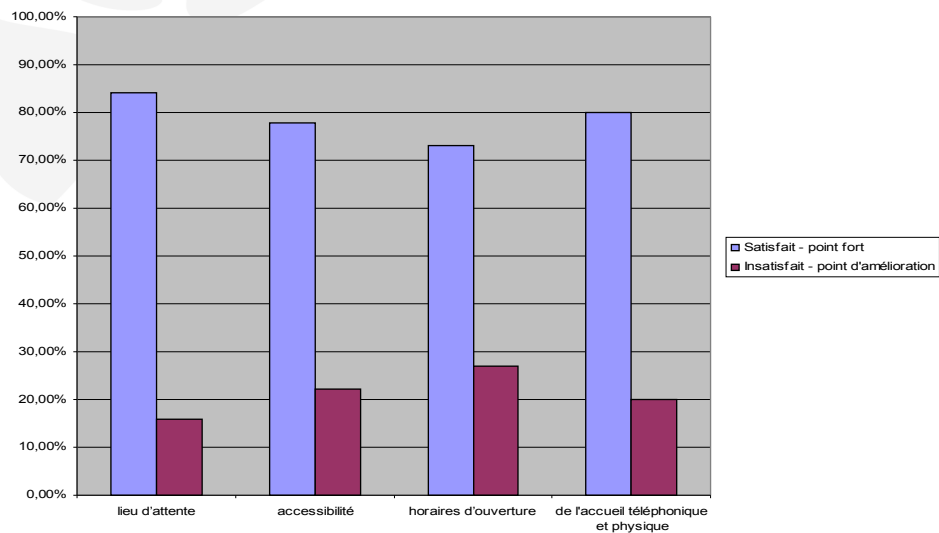


Présentation des résultats des questionnaires partenaires et TI

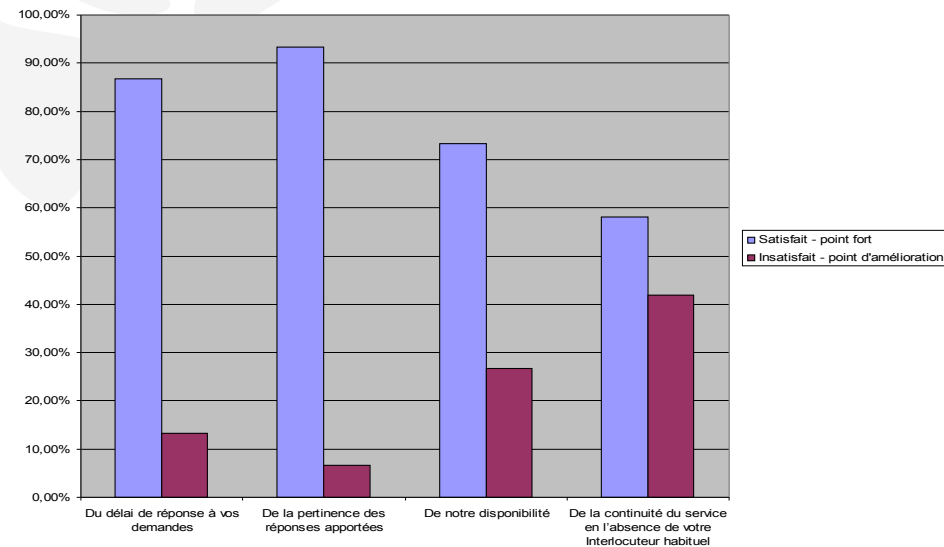
Partenaires : 31,08% de réponse

Partenaire TI : 35,71% de réponse

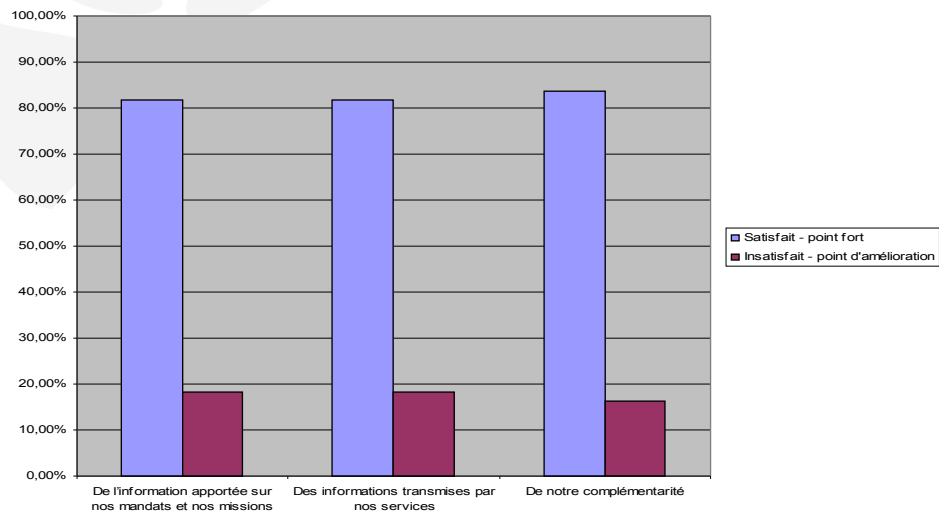
Accueil



Qualité de service rendu



Collaboration / Partenariat



Niveau de satisfaction global des Partenaires (Tribunal d'Instance compris)

