

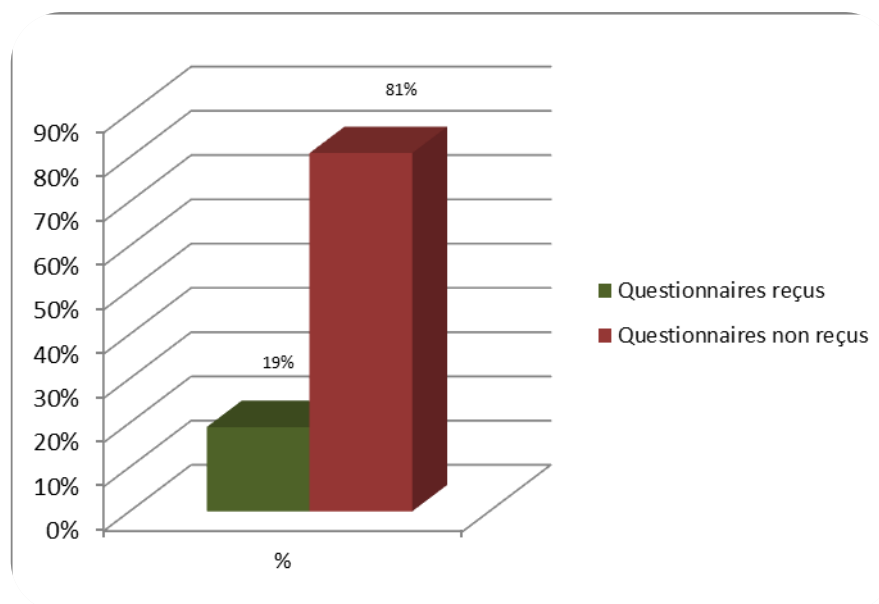


**SYNTHESE GLOBALE
CONSEIL DES BENEFICIAIRES
« SERVICES MJPM »
AVRANCHES – CHERBOURG – SAINT LO**

ANNEE 2018

Pourcentage des réponses

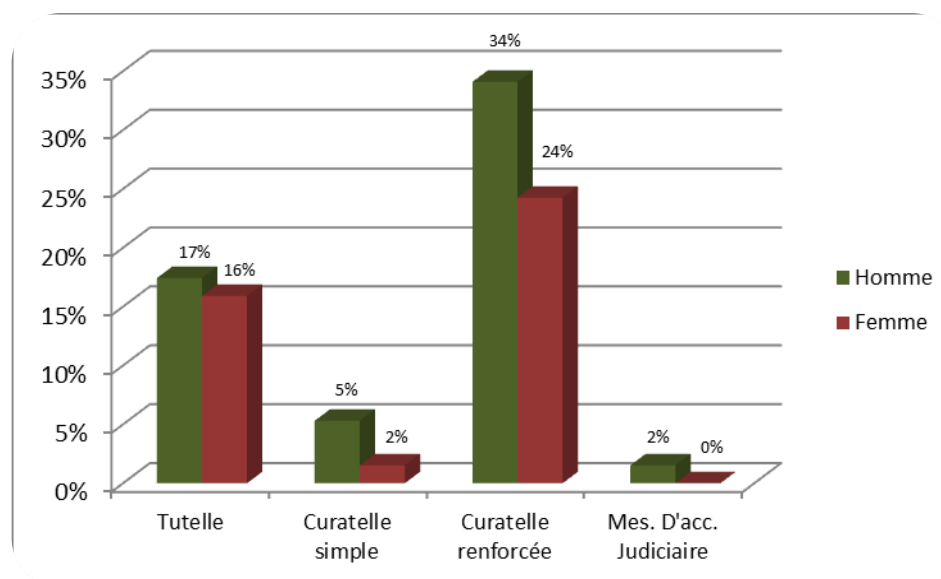
		%
Questionnaires reçus	132	19%
Questionnaires non reçus	561	81%
Total questionnaires envoyés	693	100%



Qui êtes-vous ?

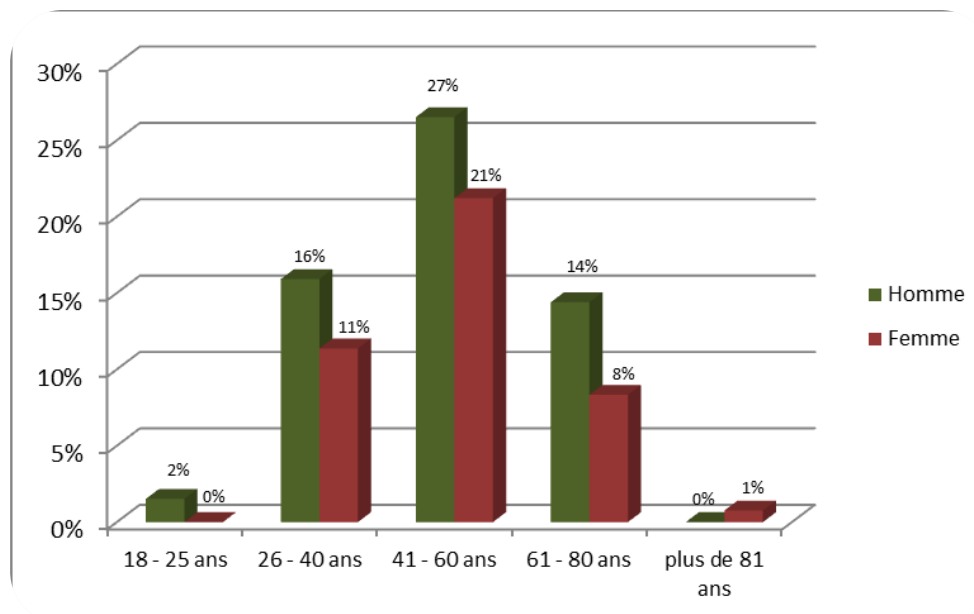
Votre mesure de protection

	Tutelle	%	Curatelle simple	%	Curatelle renforcée	%	Mes. D'acc. Judiciaire	%
Homme	23	17%	7	5%	45	34%	2	2%
Femme	21	16%	2	2%	32	24%	0	0%



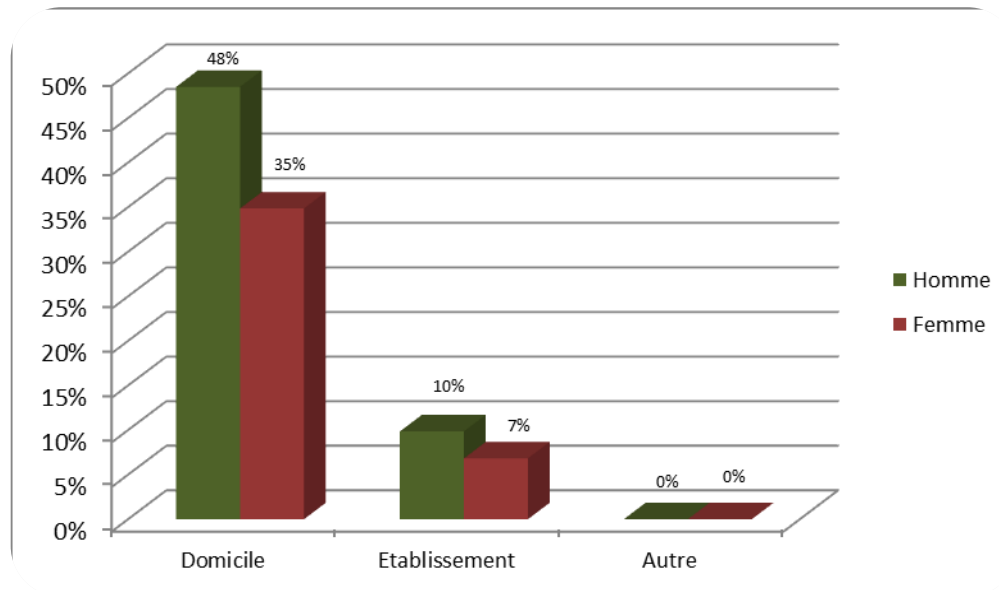
Votre tranche d'âge

	18 - 25 ans	%	26 - 40 ans	%	41 - 60 ans	%	61 - 80 ans	%	plus de 81 ans	%
Homme	2	2%	21	16%	35	27%	19	14%	0	0%
Femme	0	0%	15	11%	28	21%	11	8%	1	1%



Votre lieu de vie

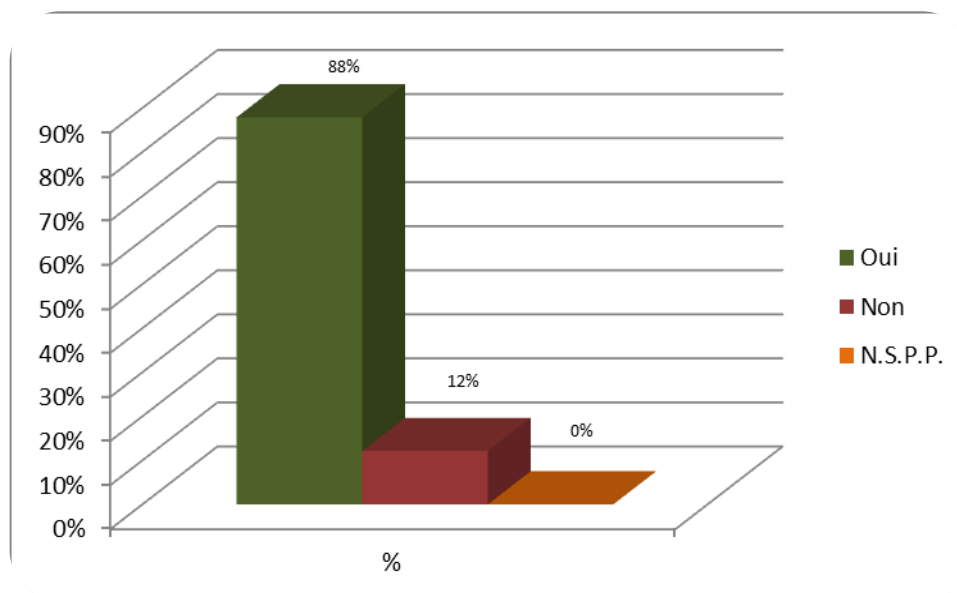
	Domicile	%	Etablissement	%	Autre	%
Homme	64	48%	13	10%	0	0%
Femme	46	35%	9	7%	0	0%



L'accueil téléphonique

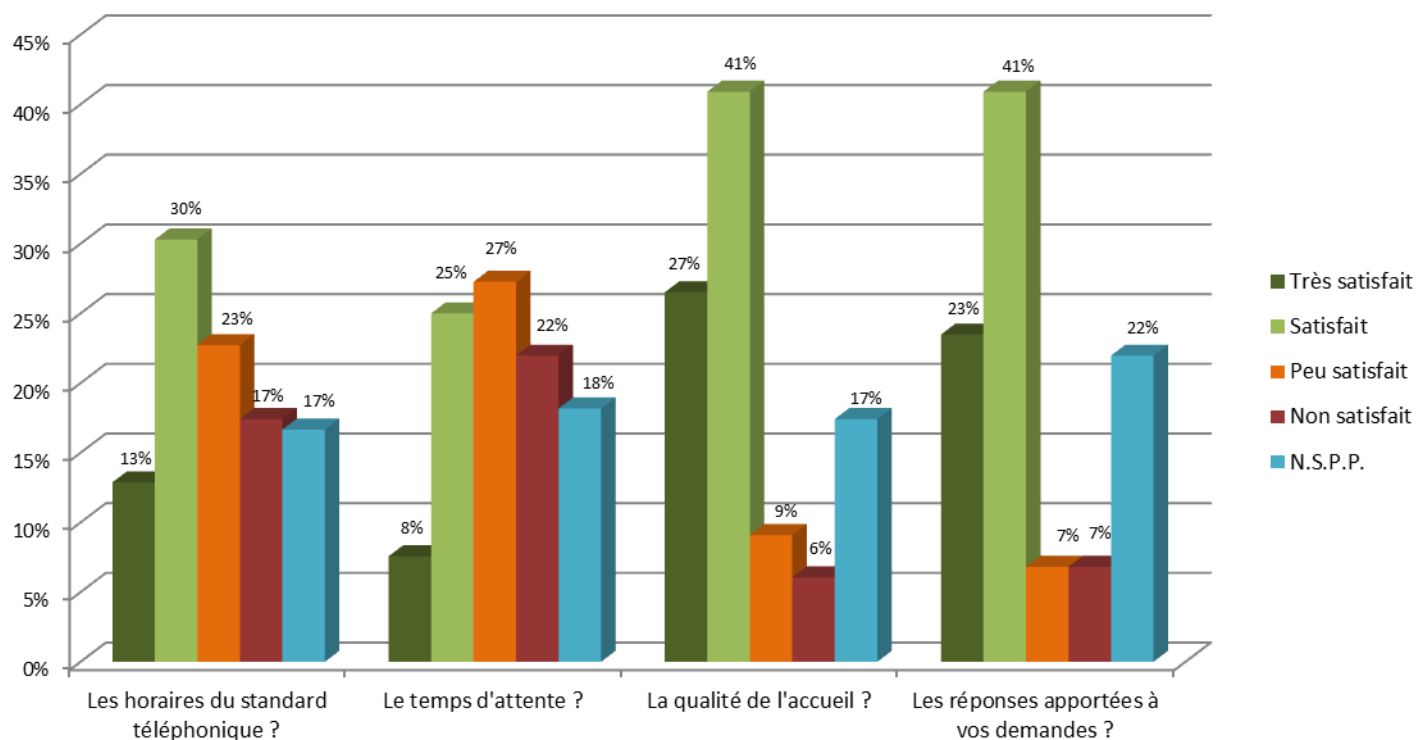
Avez-vous déjà appelé nos services ?

		%
Oui	116	88%
Non	16	12%
N.S.P.P.	0	0%



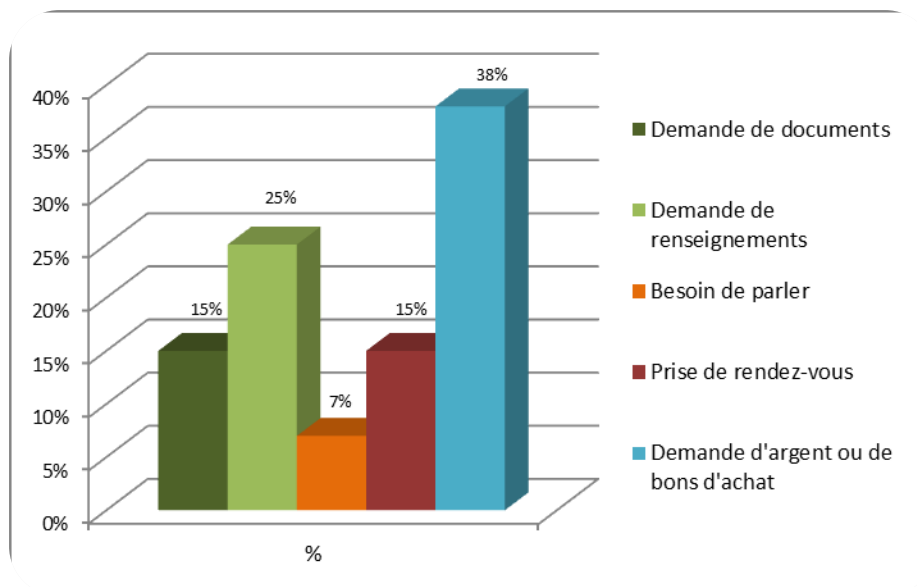
Êtes-vous satisfait de l'accueil téléphonique ?

	Très satisfait	%	Satisfait	%	Peu satisfait	%	Non satisfait	%	N.S.P.P.	%
Les horaires du standard téléphonique ?	17	13%	40	30%	30	23%	23	17%	22	17%
Le temps d'attente ?	10	8%	33	25%	36	27%	29	22%	24	18%
La qualité de l'accueil ?	35	27%	54	41%	12	9%	8	6%	23	17%
Les réponses apportées à vos demandes ?	31	23%	54	41%	9	7%	9	7%	29	22%



Les principaux motifs de vos appels téléphoniques ?

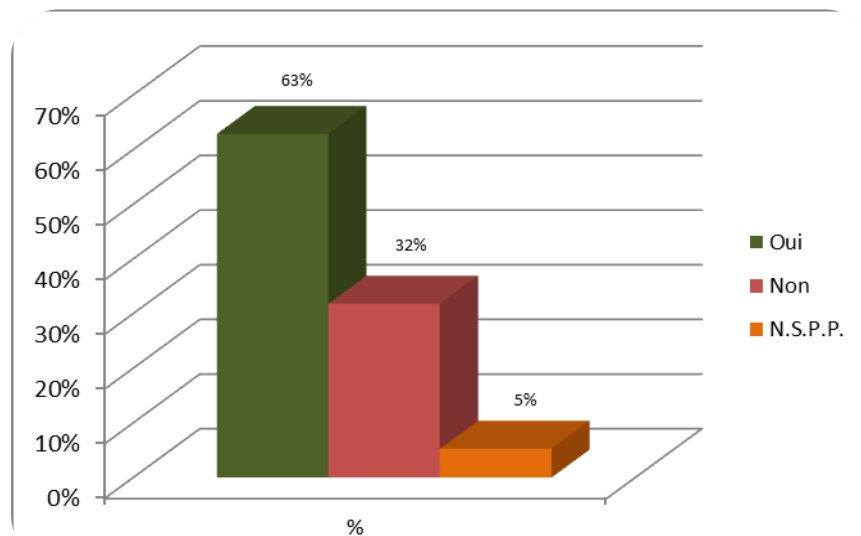
		%
Demande de documents	33	15%
Demande de renseignements	54	25%
Besoin de parler	14	7%
Prise de rendez-vous	32	15%
Demande d'argent ou de bons d'achat	81	38%



Accueil dans nos locaux

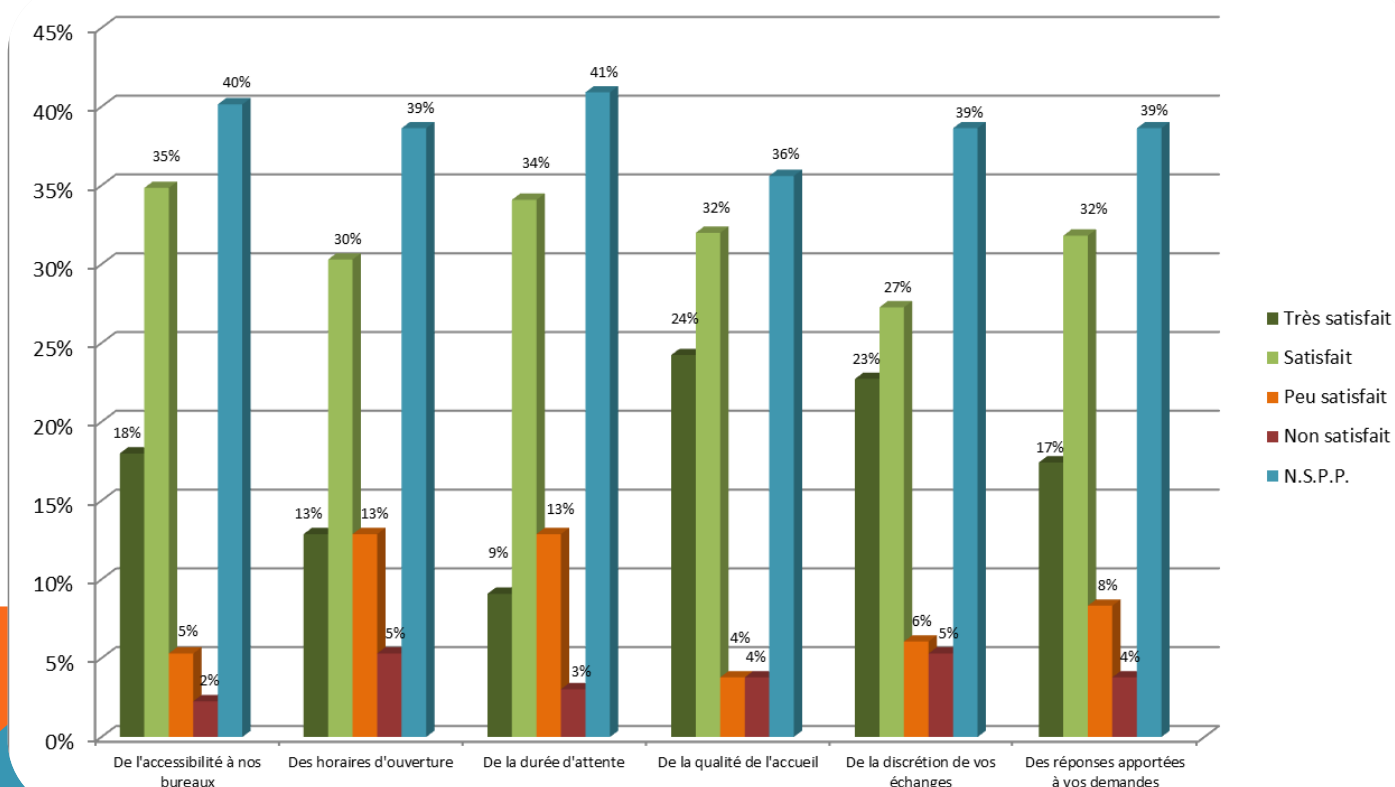
Êtes-vous déjà venus dans nos locaux ?

		%
Oui	83	63%
Non	42	32%
N.S.P.P.	7	5%



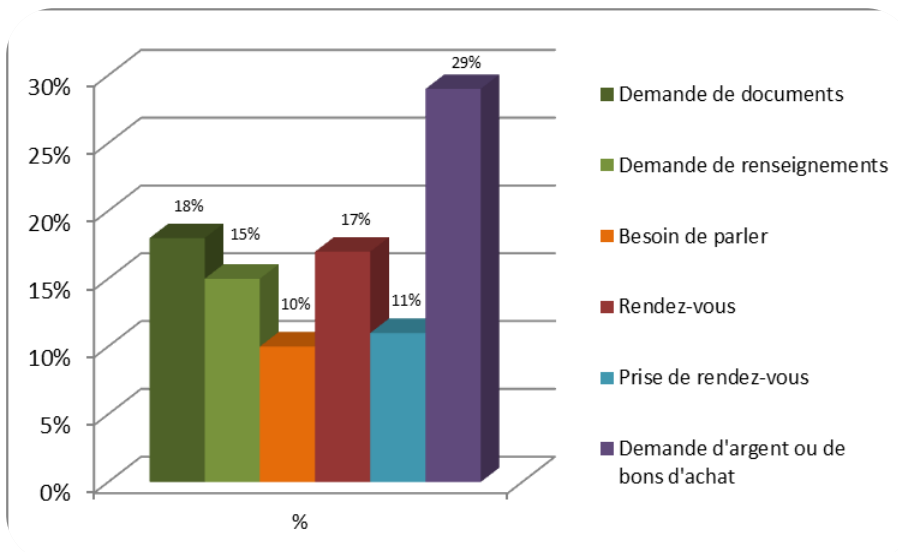
Êtes-vous satisfait de l'accueil dans nos bureaux ?

	Très satisfait	%	Satisfait	%	Peu satisfait	%	Non satisfait	%	N.S.P.P.	%
De l'accessibilité à nos bureaux	23	18%	46	35%	7	5%	3	2%	53	40%
Des horaires d'ouverture	17	13%	40	30%	17	13%	7	5%	51	39%
De la durée d'attente	12	9%	45	34%	17	13%	4	3%	54	41%
De la qualité de l'accueil	32	24%	43	32%	5	4%	5	4%	47	36%
De la discrétion de vos échanges	30	23%	36	27%	8	6%	7	5%	51	39%
Des réponses apportées à vos demandes	23	17%	42	32%	11	8%	5	4%	51	39%



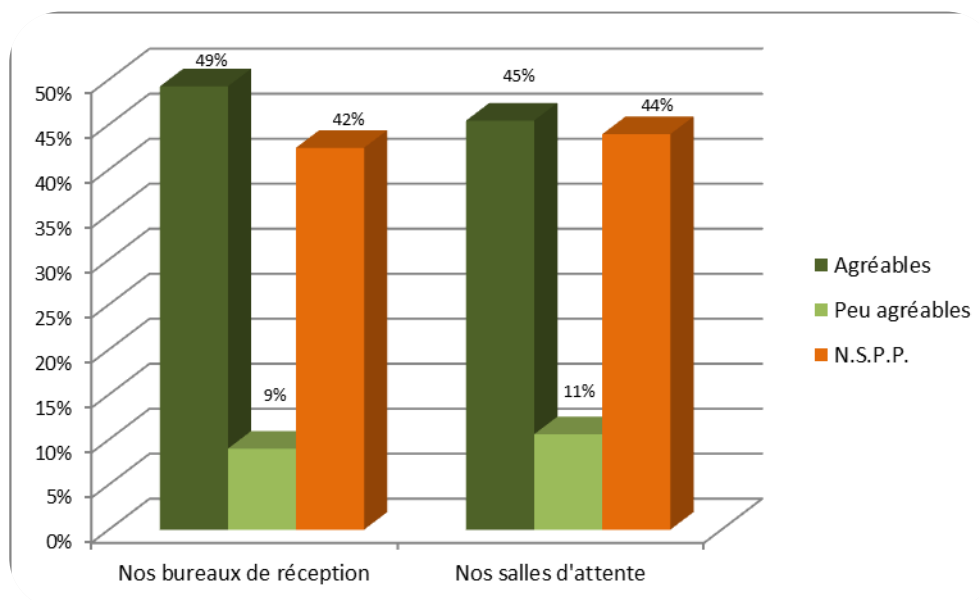
Quels sont les principaux motifs de vos visites dans nos bureaux ?

		%
Demande de documents	32	18%
Demande de renseignements	27	15%
Besoin de parler	17	10%
Rendez-vous	30	17%
Prise de rendez-vous	20	11%
Demande d'argent ou de bons d'achat	51	29%



Que pensez-vous de nos espaces d'accueil ?

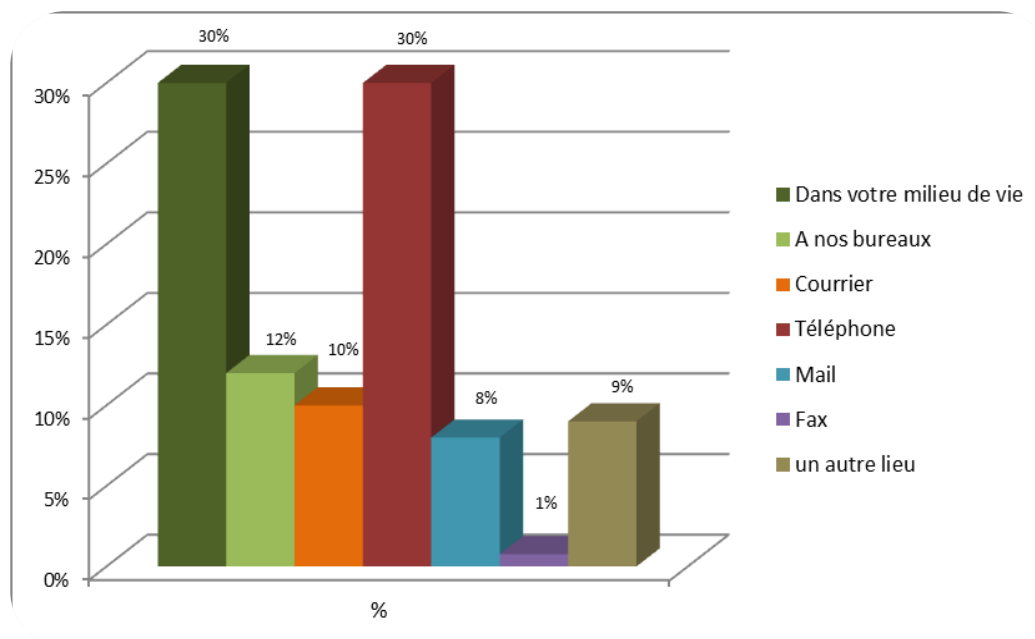
	Agréables	%	Peu agréables	%	N.S.P.P.	%
Nos bureaux de réception	65	49%	11	9%	56	42%
Nos salles d'attente	60	45%	14	11%	58	44%



La gestion de votre mesure de protection

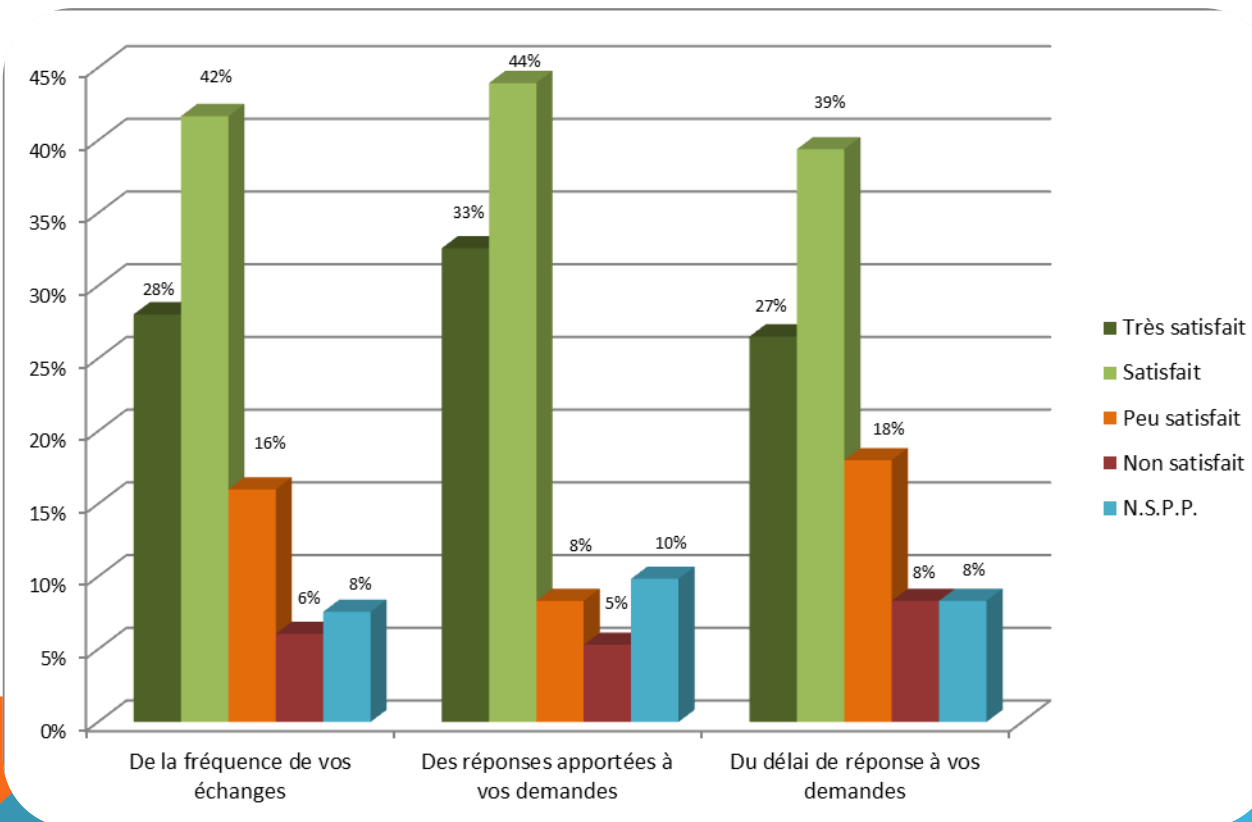
Par quel(s) moyen(s) échangez-vous avec votre délégué ?

Dans votre milieu de vie	%	A nos bureaux	%	Courrier	%	Téléphone	%	Mail	%	Fax	%	un autre lieu	%
89	30%	33	12%	21	10%	87	30%	23	8%	1	1%	26	9%



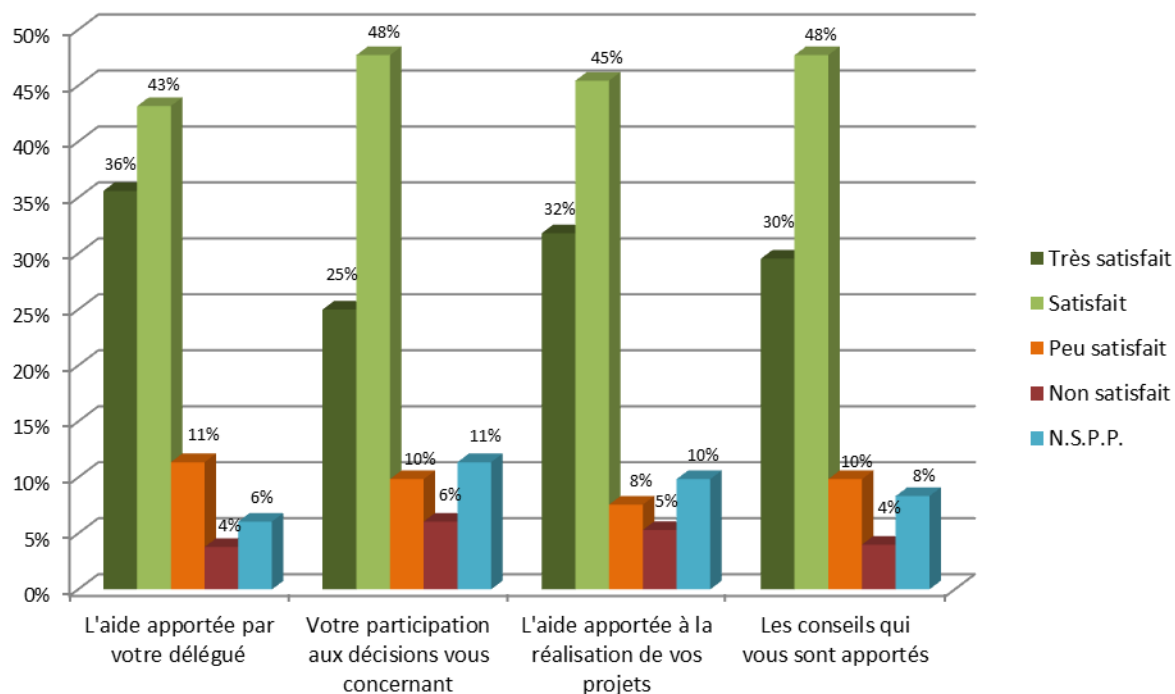
Êtes-vous satisfait de la gestion de votre mesure de protection ?

	Très satisfait	%	Satisfait	%	Peu satisfait	%	Non satisfait	%	N.S.P.P.	%
De la fréquence de vos échanges	37	28%	55	42%	22	16%	8	6%	10	8%
Des réponses apportées à vos demandes	43	33%	58	44%	11	8%	7	5%	13	10%
Du délai de réponse à vos demandes	35	27%	52	39%	22	18%	11	8%	11	8%



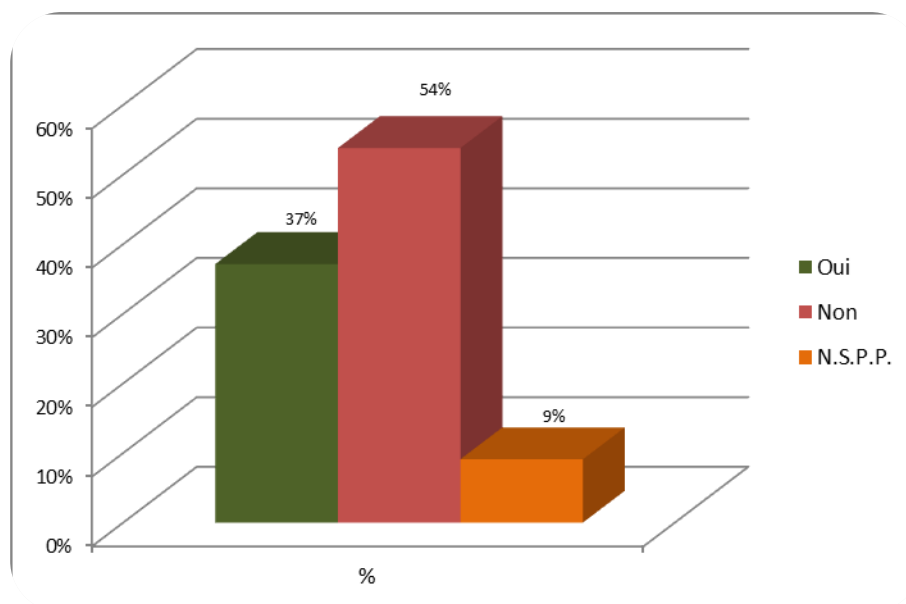
L'aide et les conseils qui vous sont apportés

	Très satisfait	%	Satisfait	%	Peu satisfait	%	Non satisfait	%	N.S.P.P.	%
L'aide apportée par votre délégué	47	36%	57	43%	15	11%	5	4%	8	6%
Votre participation aux décisions vous concernant	33	25%	63	48%	13	10%	8	6%	15	11%
L'aide apportée à la réalisation de vos projets	42	32%	60	45%	10	8%	7	5%	13	10%
Les conseils qui vous sont apportés	39	30%	63	48%	13	10%	6	4%	11	8%



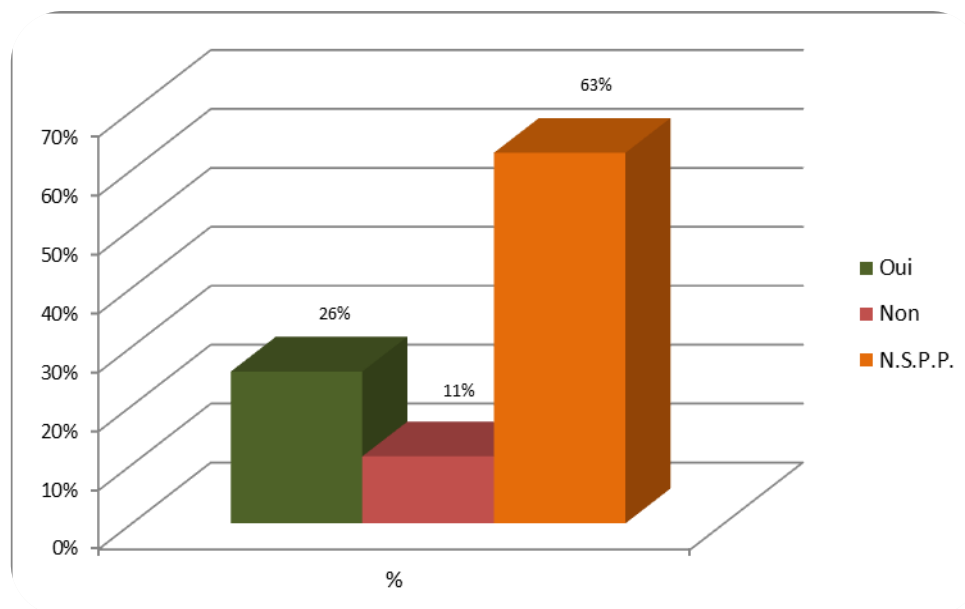
Avez-vous déjà eu des réclamations à faire ?

		%
Oui	49	37%
Non	71	54%
N.S.P.P.	12	9%



Si oui, êtes-vous satisfait des réponses apportées ?

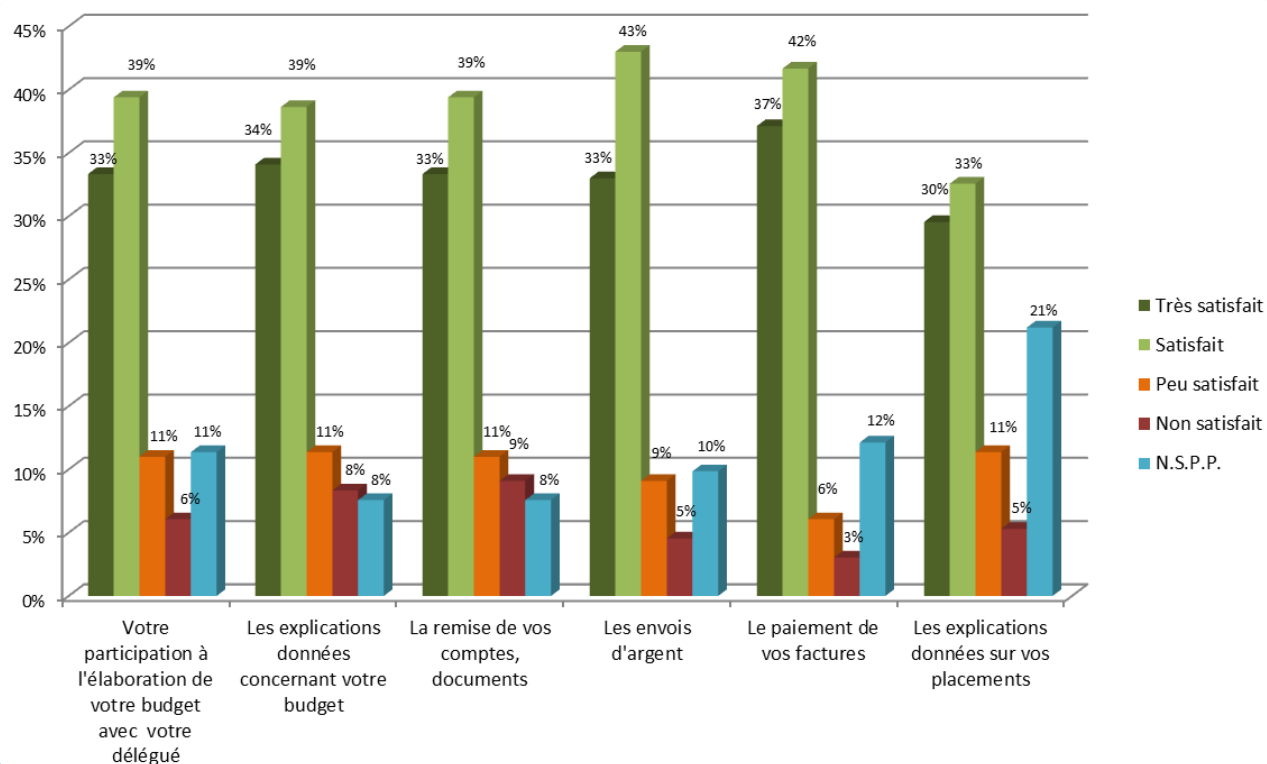
		%
Oui	34	26%
Non	15	11%
N.S.P.P.	83	63%



La gestion de votre budget

La gestion de votre budget

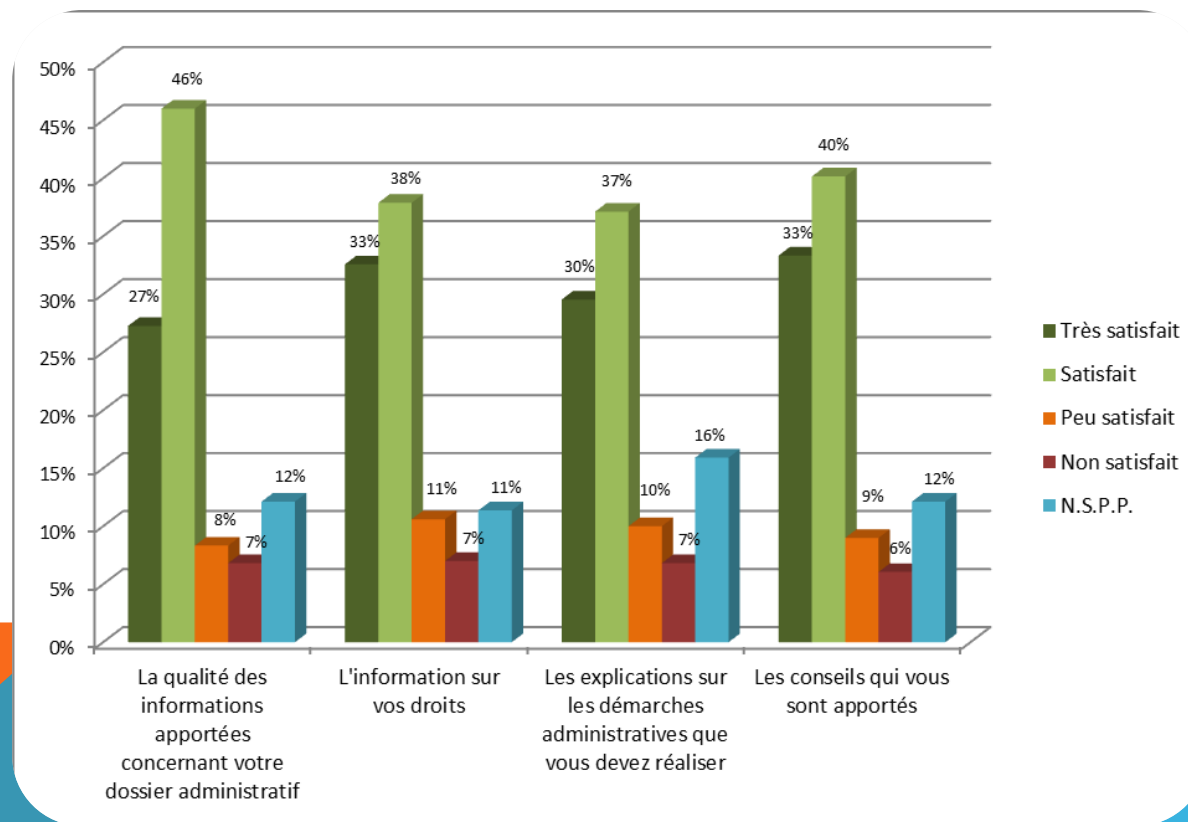
	Très satisfait	%	Satisfait	%	Peu satisfait	%	Non satisfait	%	N.S.P.P.	%
Votre participation à l'élaboration de votre budget avec votre délégué	44	33%	52	39%	13	11%	8	6%	15	11%
Les explications données concernant votre budget	45	34%	51	39%	15	11%	11	8%	10	8%
La remise de vos comptes, documents	44	33%	52	39%	13	11%	12	9%	10	8%
Les envois d'argent	42	33%	56	43%	12	9%	6	5%	13	10%
Le paiement de vos factures	49	37%	55	42%	8	6%	4	3%	16	12%
Les explications données sur vos placements	39	30%	43	33%	15	11%	7	5%	28	21%



La gestion administrative

Vos droits et vos démarches administratives

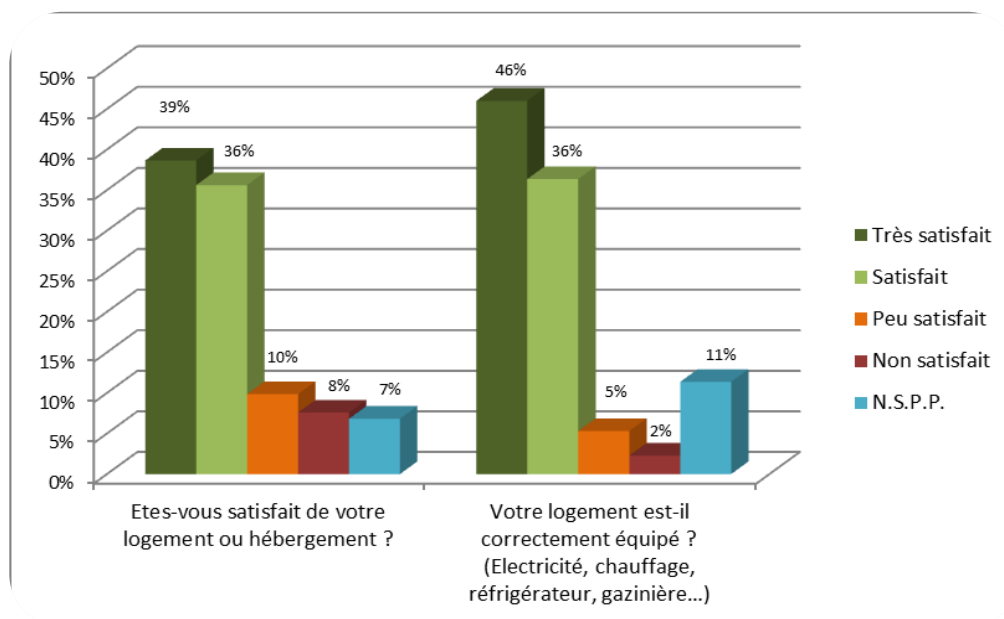
	Très satisfait	%	Satisfait	%	Peu satisfait	%	Non satisfait	%	N.S.P.P.	%
La qualité des informations apportées concernant votre dossier administratif	36	27%	60	46%	11	8%	9	7%	16	12%
L'information sur vos droits	43	33%	50	38%	14	11%	10	7%	15	11%
Les explications sur les démarches administratives que vous devez réaliser	39	30%	49	37%	14	10%	9	7%	21	16%
Les conseils qui vous sont apportés	44	33%	53	40%	11	9%	8	6%	16	12%



La vie quotidienne

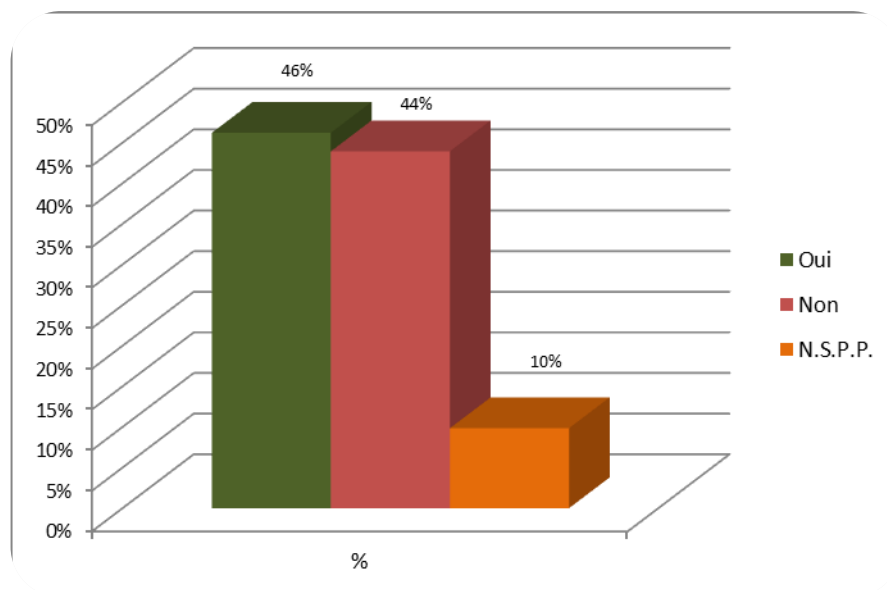
Vous et votre logement

	Très satisfait	%	Satisfait	%	Peu satisfait	%	Non satisfait	%	N.S.P.P.	%
Etes-vous satisfait de votre logement ou hébergement ?	51	39%	47	36%	13	10%	10	8%	9	7%
Votre logement est-il correctement équipé ? (Electricité, chauffage, réfrigérateur, gazinière...)	59	46%	48	36%	7	5%	3	2%	15	11%



Êtes-vous demandeur de loisirs ?

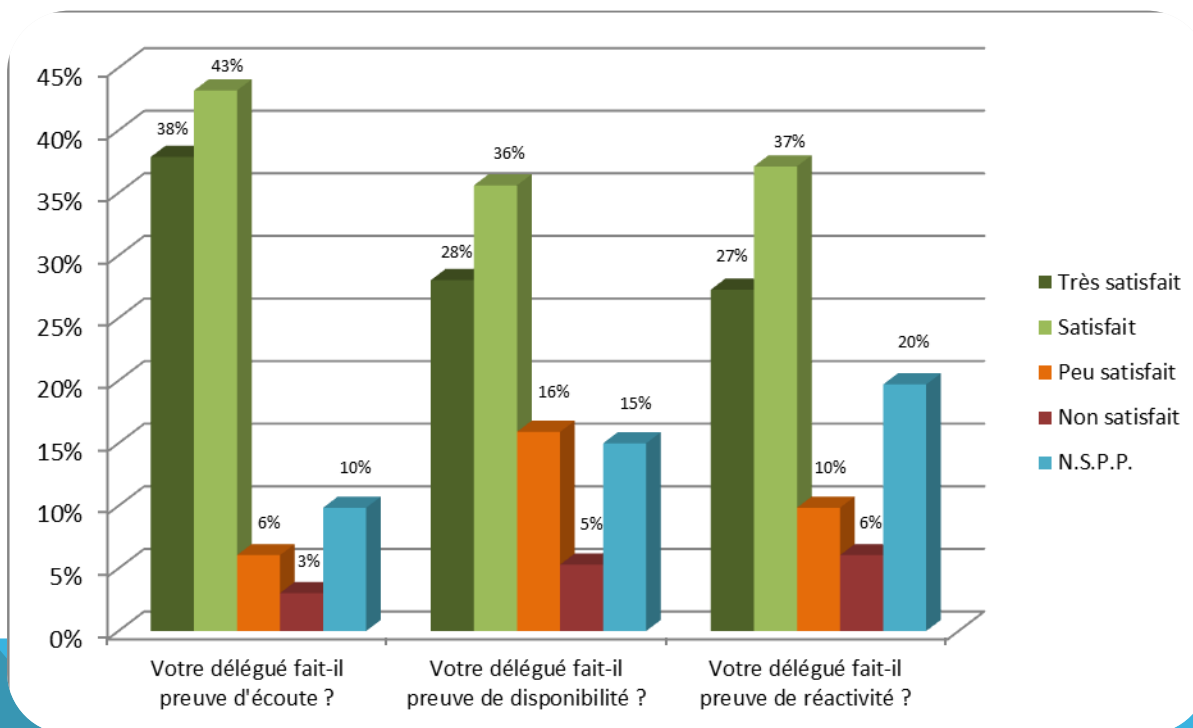
		%
Oui	61	46%
Non	58	44%
N.S.P.P.	13	10%



Vos relations avec notre service

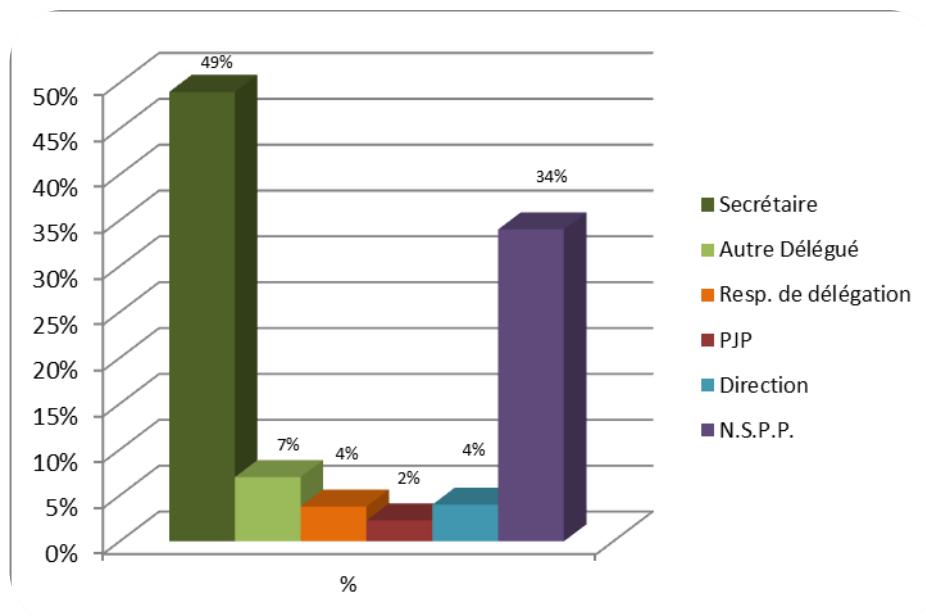
Votre relation avec votre délégué

	Très satisfait	%	Satisfait	%	Peu satisfait	%	Non satisfait	%	N.S.P.P.	%
Votre délégué fait-il preuve d'écoute ?	50	38%	57	43%	8	6%	4	3%	13	10%
Votre délégué fait-il preuve de disponibilité ?	37	28%	47	36%	21	16%	7	5%	19	15%
Votre délégué fait-il preuve de réactivité ?	36	27%	49	37%	13	10%	8	6%	26	20%



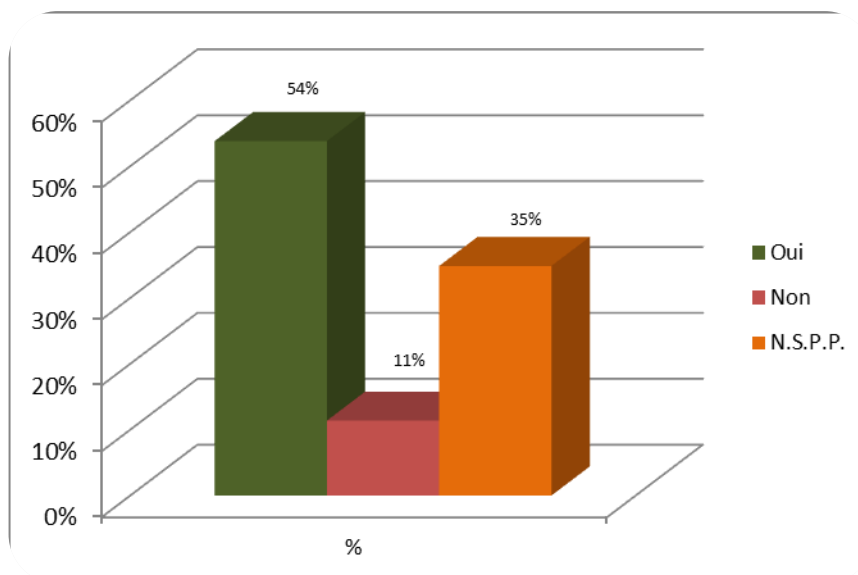
Vos contacts avec l'ATMPM

Secrétaire	%	Autre Délégué	%	Resp. de délégation	%	PJP	%	Direction	%	N.S.P.P.	%
68	49%	10	7%	5	4%	3	2%	6	4%	47	34%



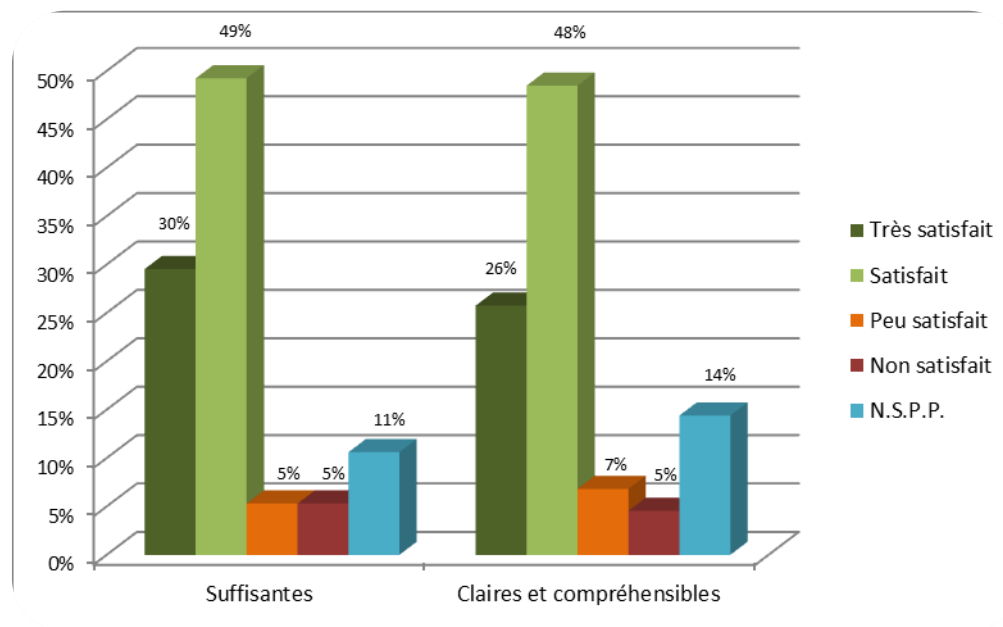
Etes-vous satisfait de ces échanges ?

		%
Oui	71	54%
Non	15	11%
N.S.P.P.	46	35%



La qualité des informations

	Très satisfait	%	Satisfait	%	Peu satisfait	%	Non satisfait	%	N.S.P.P.	%
Suffisantes	39	30%	65	49%	7	5%	7	5%	14	11%
Clares et compréhensibles	34	26%	64	48%	9	7%	6	5%	19	14%



Merci de votre écoute et de votre participation...