

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DU SERVICE DE LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

ANNÉE 2024

Vous avez été **39 partenaires** à répondre à notre enquête de satisfaction pour l'année 2024.



CE QUE VOUS AVEZ APPRÉCIÉ

- ✓ Les échanges d'informations sont plutôt bons, pour un taux global de 84.6 %.
- ✓ Les messages sont pris en compte globalement à 87.2 %.
- ✓ Vous obtenez souvent l'interlocuteur souhaité, avec un taux de 59 %.
- ✓ Vous êtes satisfaits à 82 % des rencontres avec les délégués mandataires.
- ✓ Vous disposez du numéro de la ligne directe ou du portable des mandataires à 66.7 %.
- ✓ Vous êtes satisfaits du délai de traitement de vos demandes à 74.4 %.



CE QUE VOUS NOUS AVEZ SIGNALÉ

- ✓ Vous estimez à 10 % que vous ne pouvez pas joindre facilement le service par téléphone (standard).
- ✓ Les missions de l'UDAF de la Drôme ne sont pas forcément bien connues de tous les répondants.
- ✓ Vous êtes insatisfaits des horaires du standard à 36 %.
- ✓ La continuité de service en cas d'absence du mandataire ne vous convient pas à 38 %.



VOUS AVEZ DIT...

« Difficulté à joindre le standard, à avoir quelqu'un. Par contre, une fois que le nouveau mandataire a été désigné, cela se passe très bien. »

« Toute mon équipe est satisfaite de vos services. Nous avons à chaque fois un interlocuteur qui sait nous guider et nous renseigner. »

« Je travaille en étroite collaboration avec deux tutrices de l'UDAF qui sont très professionnelles, proches des résidents et des équipes. Elles font toujours leur possible pour répondre à nos demandes et nous essayons de faire de même. Collaboration à maintenir ! »

« Les relations entre cadres sont de très bonnes qualités. »

Grâce à vos retours, nous nous engageons à continuer d'améliorer la qualité de nos services.

MERCI !
pour votre participation