



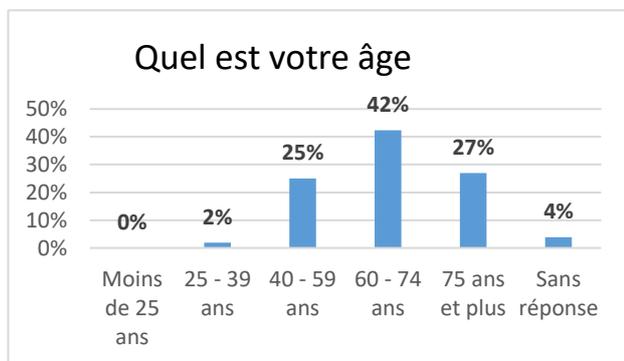
Service de Protection Juridique des Majeurs

Rapport d'enquête de satisfaction auprès des majeurs protégés

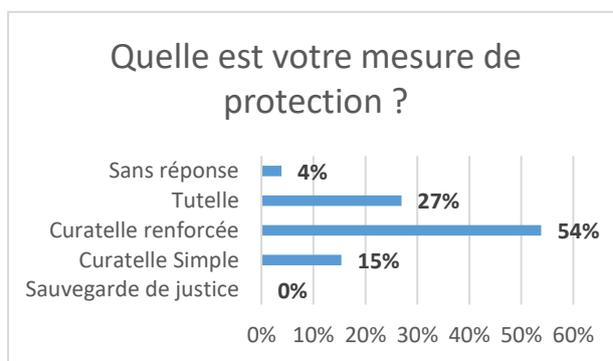
Année 2025

Dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002, visant la protection des personnes et de leurs droits, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des majeurs. Un total de 160 enquêtes a été distribué, accompagné d'une enveloppe timbrée pour faciliter les retours. 54 questionnaires ont été récupérés, mais seulement 52 étaient exploitables, car 2 formulaires étaient vides, retournés par des EHPAD où les majeurs ne pouvaient répondre en raison de troubles cognitifs. Les questionnaires non remplis n'ont donc pas été inclus dans l'analyse des résultats, qui sera divisée en quatre parties : l'identification du majeur, l'évaluation du travail du service, l'analyse du rôle du mandataire, et l'évaluation de l'intérêt des majeurs pour les rencontres thématiques ou les groupes de participation concernant le fonctionnement du service.

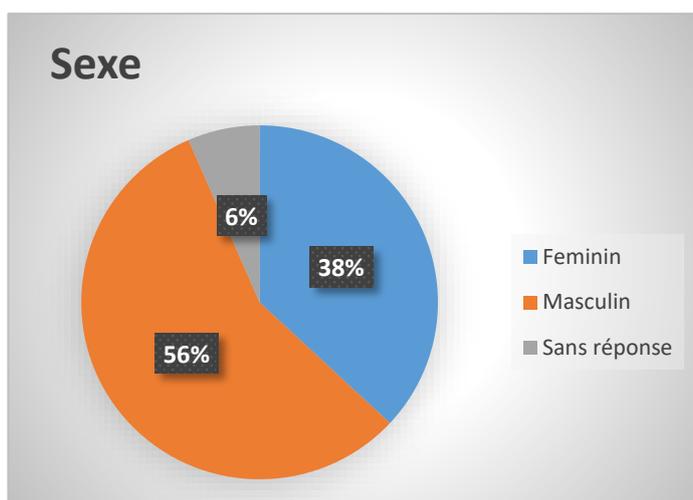
1-Présentation



67% des répondants ont entre 40 et 74 ans.



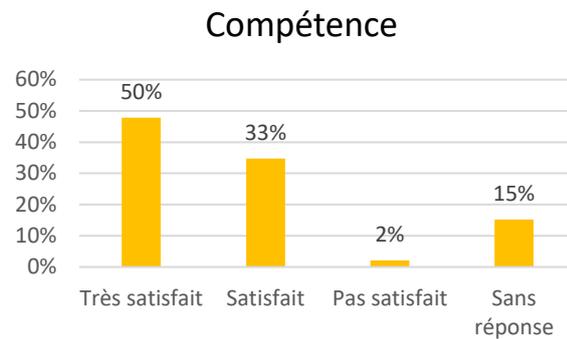
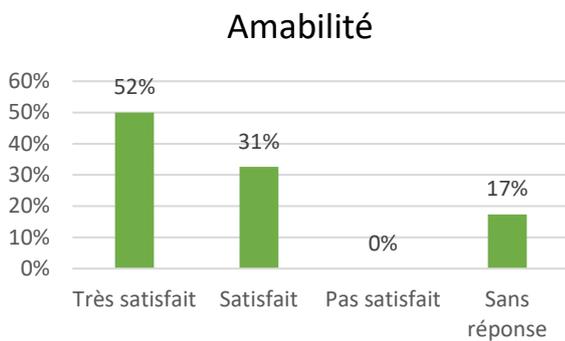
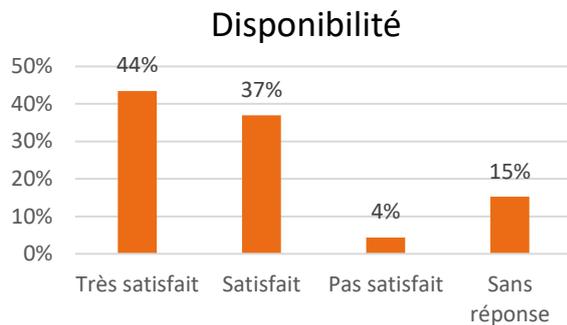
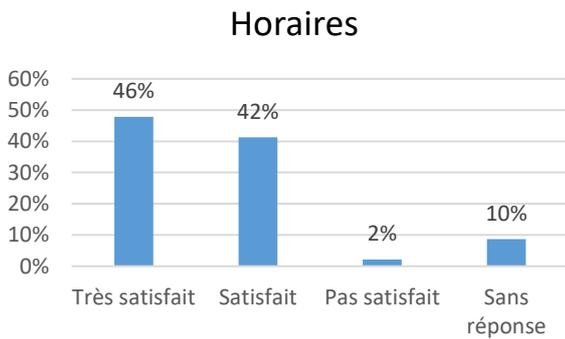
69% des répondants sont sous mesure de curatelle.



Plus de 56% des répondants sont des hommes.

2-Accueil téléphonique

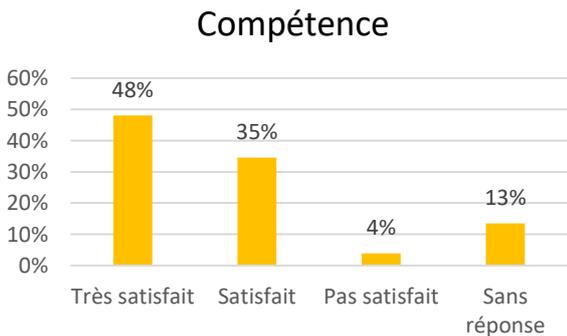
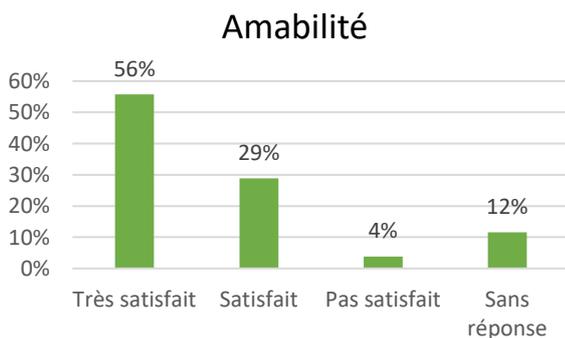
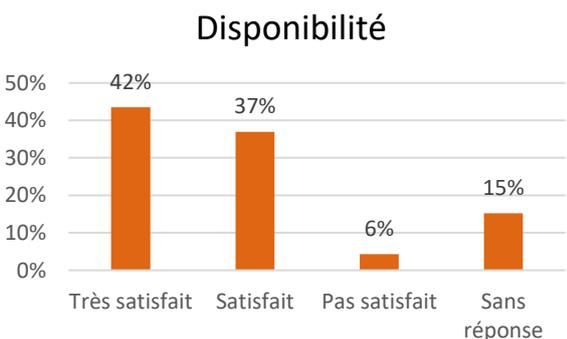
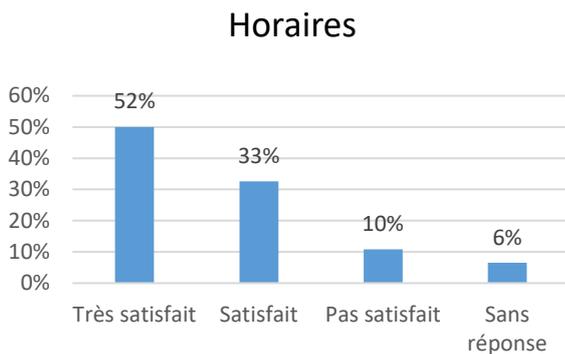
Etes-vous satisfait de l'accueil téléphonique?



Plus de 84% des répondants sont satisfaits de l'accueil téléphonique.

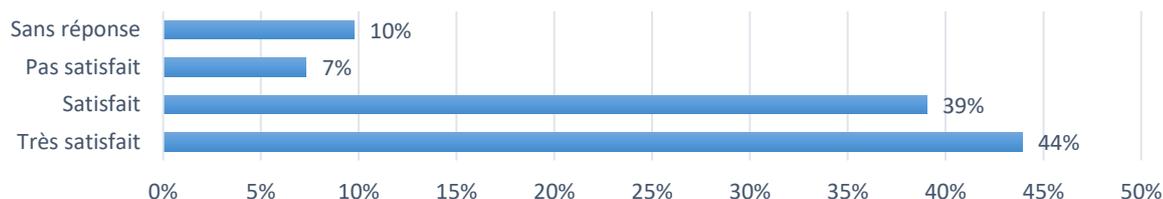
3-Visites à domicile ou au bureau

Etes-vous satisfait des visites à domicile ou au bureau?



Plus de 83% des répondants sont satisfaits des visites à domicile ou au bureau.

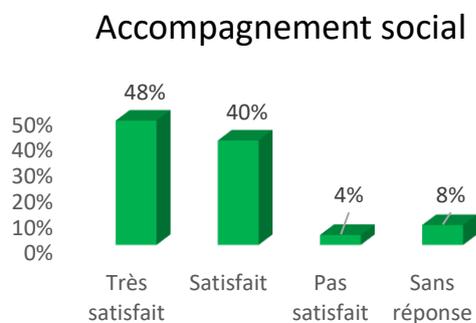
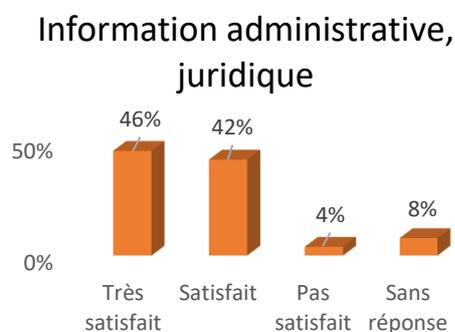
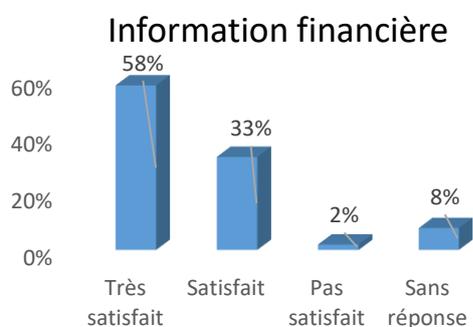
Fréquence des entretiens



Plus de 83% des répondants disent être satisfaits de la fréquence des visites.

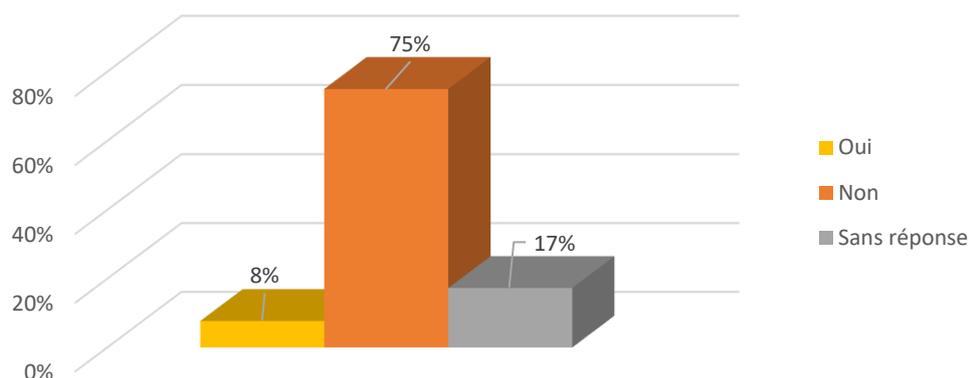
4-Rôle du mandataire

Etes-vous satisfait de l'aide apportée par votre mandataire?



Plus de 88% des répondants sont satisfaits des informations transmises par notre service et de l'accompagnement social.

Souhaitez-vous émettre une réclamation sur un évènement qui s'est déroulé en 2024?



Vos remarques et suggestions que vous nous avez proposées pour améliorer votre accompagnement :

- « J'aimerais bien que ma curatrice passe 1 fois par mois et pas aux heures des repas, prévenir lors de sa venue serait un plus merci. »
- « Plus de présence trois fois dans l'année c'est peu »
- « Je souhaiterais rencontrer ma tutrice régulièrement »

Le service de protection juridique doit tendre à améliorer la régularité des visites pour les majeurs protégés résidant en établissement (courrier rédigé en ce sens).

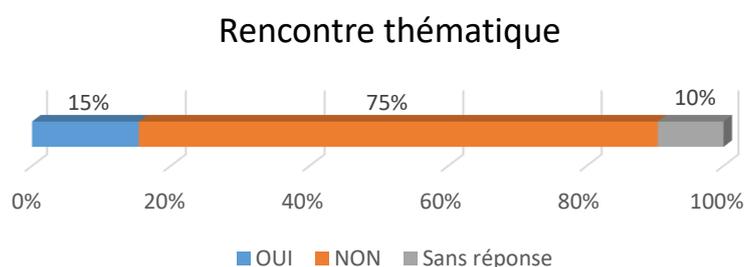
5-Participation

En 2024, le service a organisé plusieurs réunions collectives avec des majeurs protégés sur les thèmes suivants :

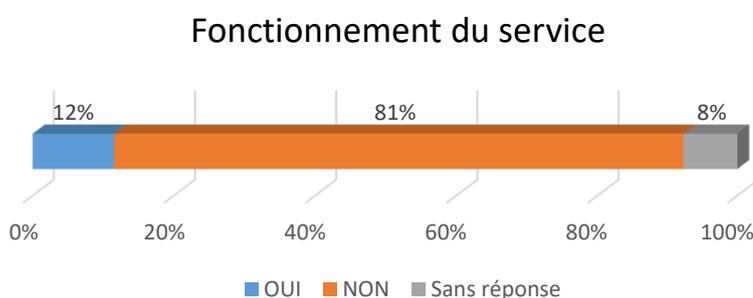
- Présentation des documents du livret d'accueil dans le cadre de l'évaluation de service.
- Préparation d'un livret d'accueil en « Facile à Lire et à Comprendre ».
- Prévention santé.

La majorité des répondants au questionnaire n'ont pas participé à ces actions collectives, nous ne pouvons donc pas évaluer la satisfaction à travers cette enquête.

Souhaitez-vous participer à des rencontres thématiques en groupe?



Souhaitez-vous être convié à un groupe de participation sur le fonctionnement du service?



Seule douze % des répondants souhaiterait participer à des rencontres thématiques ou participer à un groupe sur le fonctionnement du service.