



## **Service de Protection Juridique des Majeurs**

### **Rapport d'enquête de satisfaction auprès des partenaires**

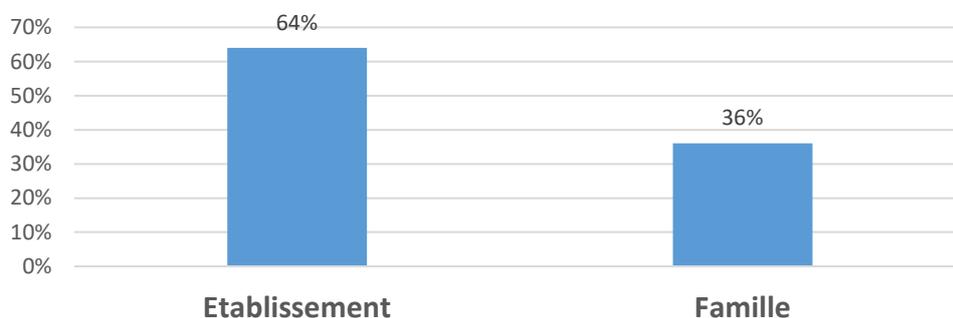
### **Année 2025**



Dans le cadre de notre démarche continue d'amélioration de la qualité de service, nous avons lancé en 2025 un questionnaire de satisfaction à destination de nos partenaires et des familles. Ce questionnaire avait pour objectif de recueillir des avis et des retours constructifs concernant le fonctionnement de notre service, afin d'identifier les points forts ainsi que les axes de progression possibles.

Sur les 107 enquêtes envoyées, nous avons reçu 25 retours exploitables correspondant à 23%, qui nous permettent de dresser un bilan des perceptions et attentes des répondants. Ce compte rendu présente les résultats de cette enquête, en analysant les réponses recueillies et en formulant des recommandations visant à améliorer nos pratiques et à mieux répondre aux besoins exprimés.

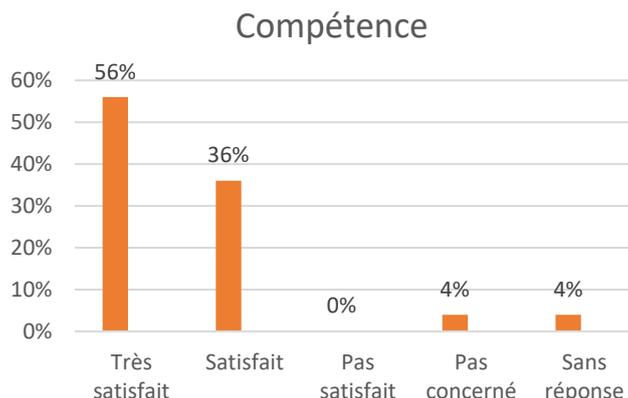
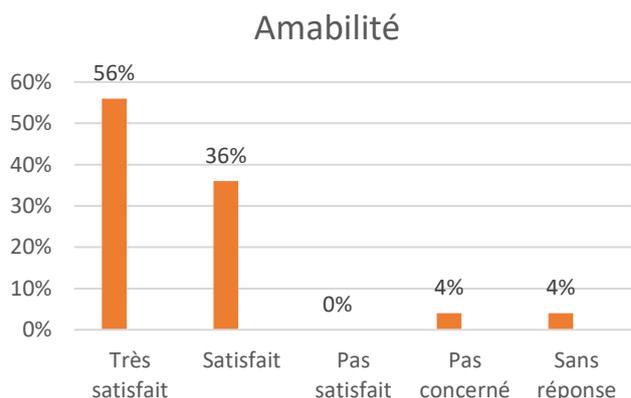
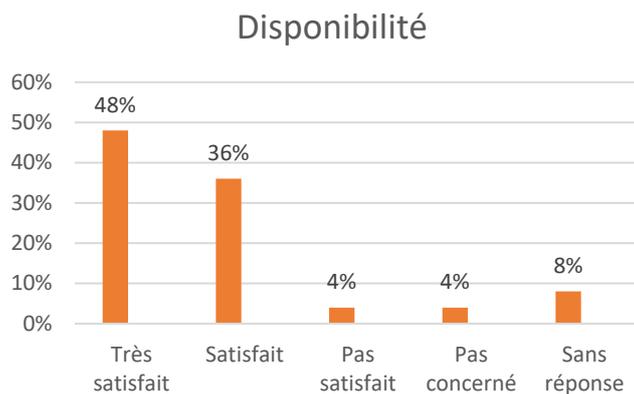
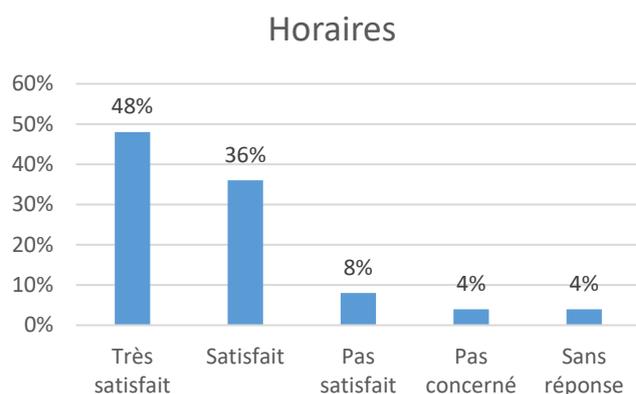
Nous remercions chaleureusement toutes les personnes ayant pris le temps de répondre et d'apporter leurs commentaires précieux.



Majoritairement, les réponses reçues de nos partenaires sont des établissements :

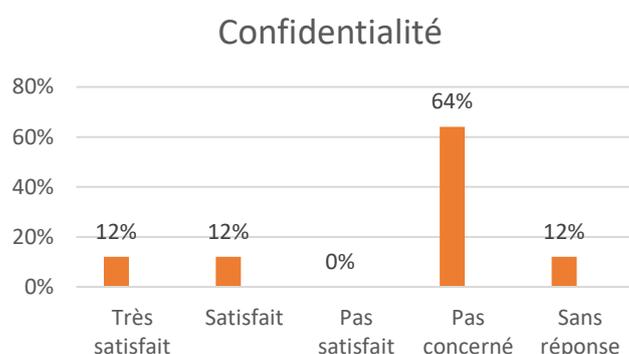
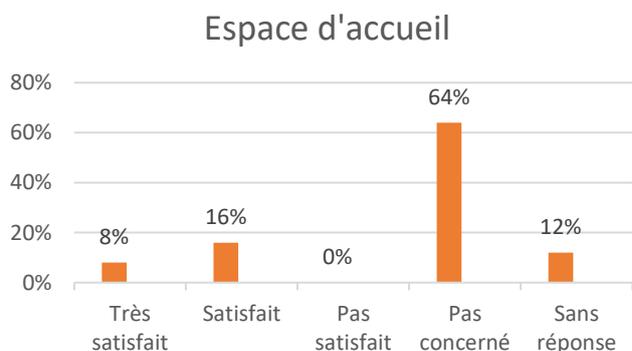
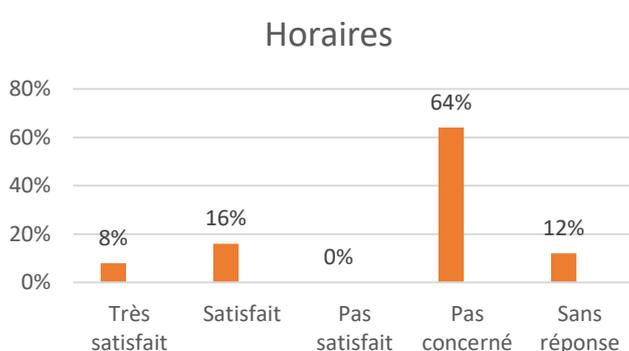
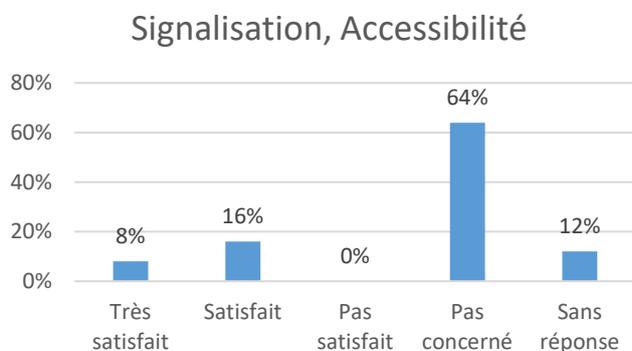
- 2/3 de réponses d'établissements
- 1/3 de réponses des familles

## Accueil téléphonique



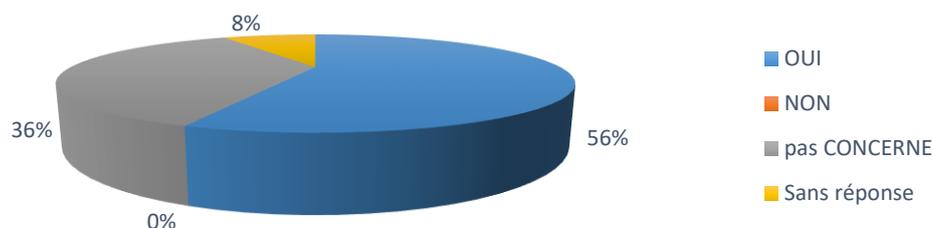
88% des partenaires ayant répondu à l'enquête sont satisfaits de l'accueil téléphonique.

## Visites au bureau



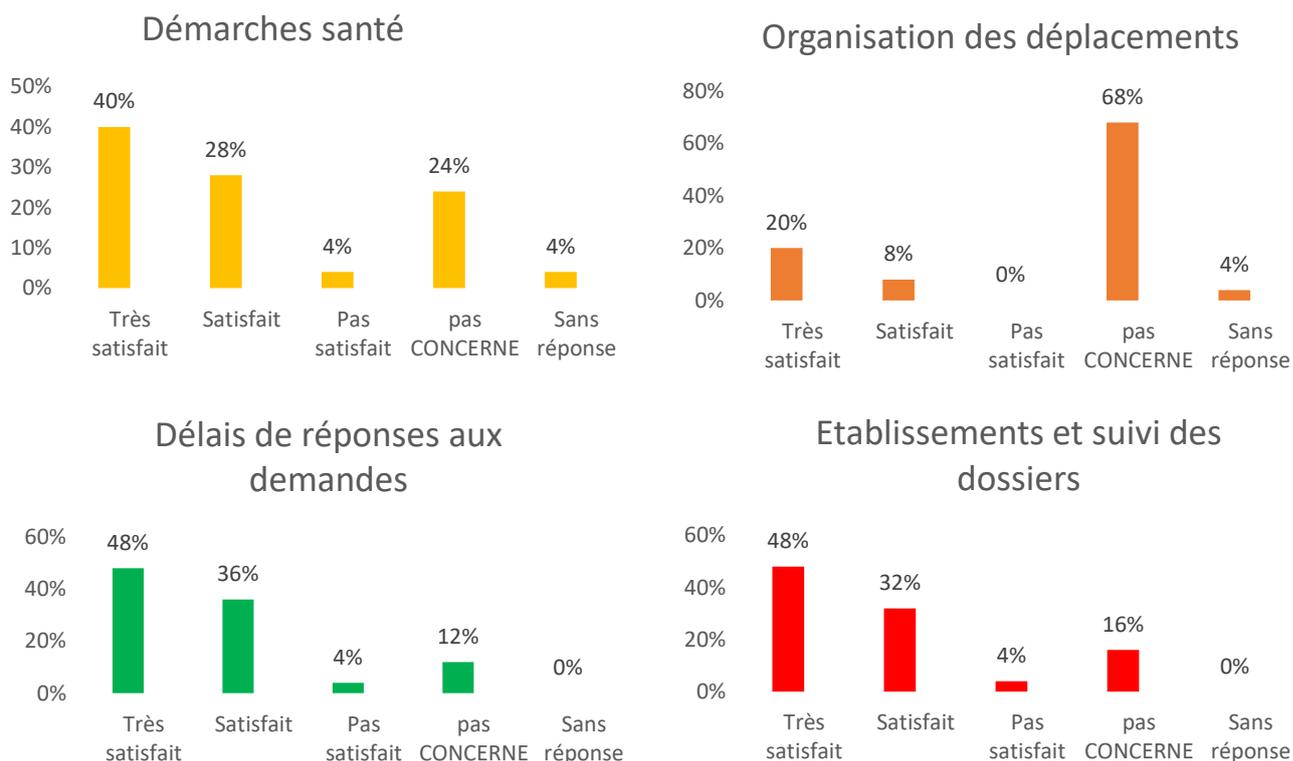
La majorité des répondants se dit non concernée par les rendez-vous au bureau ou à domicile. Cela s'explique par les déplacements réalisés par les MJPM à domicile ou dans les établissements. Peu d'utilisateurs se déplacent au CCAS.

## Les modalités de RDV vous conviennent-elles?



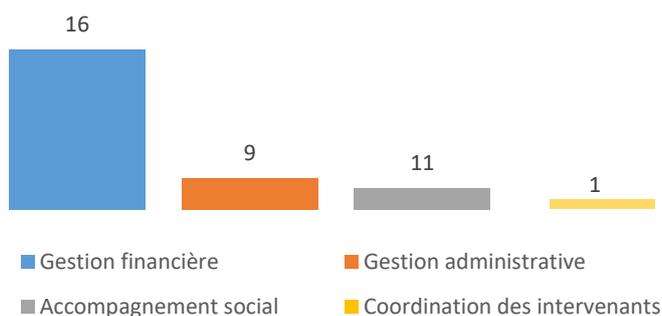
Les modalités des rendez-vous apparaissent comme satisfaisantes pour la majorité des partenaires concernés.

### Qualité des relations avec le service juridique



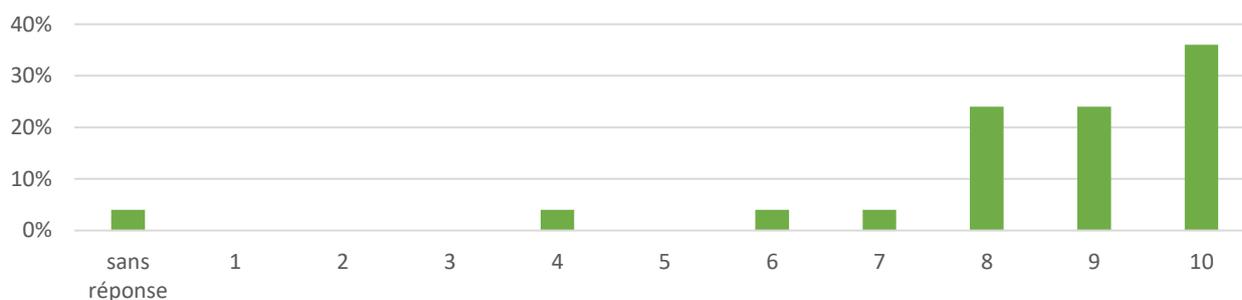
Les partenaires expriment leur satisfaction quant à la qualité relationnelle avec notre service. Particulièrement pour la mise à disposition du majeur protégé, les démarches santé et le suivi des dossiers.

### Quel est le domaine de compétence le plus important



Les partenaires estiment que les domaines de compétences les plus importants dans le cadre de la gestion des mesures sont la gestion financière et l'accompagnement social

## Appréciation générale



### Les points forts du service de protection juridique exprimés :

#### Par les Etablissements

- « Réactivité, délai réponse aux mails, excellente relation avec notre établissement bancaire »
- « Une excellente réactivité du service »
- « Les échanges se passent très bien entre nos deux structures »
- « Disponibilité »
- « Être à l'écoute des majeurs protégés »
- « Proximité avec le majeur protégé et la partenaire »
- « Petit service de proximité, accessible en termes d'accès et de téléphone »
- « Réactivité, disponibilité »

#### Par les familles

- « Compétence, gestion financière »
- « Réactivité, compétences diverses, humanité »
- « L'accompagnement social »
- « Le service administratif et financier »

### Les améliorations qui pourraient être apportées au fonctionnement du service de protection juridique exprimés :

#### Par les Etablissements

- « Avoir la possibilité de joindre les mandataires sur l'après-midi au téléphone »
- « Rien à signaler »
- « C'est très bien comme cela »
- « Lien avec partenaires quand nécessaire »
- « Le peu de contact que l'on a avec le service des tutelles est satisfaisant »
- « Prises en comptes des orientations en fonction de la proximité géographique (lieu d'habitation des majeurs protégés) »
- « Permanence le weekend en cas de décès »

#### Par les familles

- « Je n'ai rien à dire, vous êtes du personnel agréable, merci »
- « Peut-être plus de visites au domicile du majeur protégé pour évaluer ses besoins (dans l'année) »
- « Plus de contact avec les familles »
- « Peut-être une prise de contact plus rapide dès le début de la protection ? »