



NOUS NOUS SOMMES RÉUNIS

Date : **5 juillet 2024**

Heure : **14h30 – 15h30**



Lieu : **Udaf 73 - Chambéry - Salle Maurienne**



1 – NOUS NOUS SOMMES PRÉSENTÉS

Il y avait des personnes accompagnées par l'Udaf 73 que l'on appelle **usagers** :



Madame Audrey BADIA

Monsieur Sébastien BADIA

Monsieur Patrick BERTUIT



Il y avait des personnes qui travaillent à l'Udaf 73 que l'on appelle **professionnels** :



Madame Sandrine DORNIER mandataire

Madame Anne MAILLAND ROSSET déléguée à la
protection des familles

Madame Audrey GIRAUD déléguée à la protection
des familles



La réunion été **animée** par **Rose JACQUIER** cheffe de service du pôle
protection des personnes majeures



Bastien RENOUARD et Séverine PONS travaillent dans l'entreprise
Valérience. Ils sont **venus nous aider** pour mettre en place de groupe.



2 – NOUS AVONS DISCUTÉ DU BUT DU GROUPE

Rose JACQUIER a expliqué que **la loi** demande à l'Udaf 73 de construire ce groupe



Rose JACQUIER a présenté les sujets du groupe

Le respect des droits des personnes

Audrey BADIN dit que l'on est **bien accueilli** et **respecté** à l'Udaf 73
Patrick BERTUIT est **d'accord**



Il n'y a **pas de discrimination** cela veut dire que l'on ne fait **pas de différences** entre les personnes

Participer au projet du service

Pouvoir donner des **idées** pour définir ce que l'Udaf 73 va réaliser.

Nous avons donné des exemples :



Mettre en place **la wifi pour les usagers à l'Udaf 73** ce qui rend plus facile les démarches administratives



Faire des **documents faciles à comprendre** pour les démarches MDPH



Participer à la **lutte contre la maltraitance**

La maltraitance c'est être violent vis-à-vis d'une autre personne. Nous avons donné des exemples



Changer de professionnel plusieurs fois dans l'année **sans être informé**. Il faudrait **faire un courrier** aux usagers pour prévenir



Audrey BADIA dit que **c'est dur** on doit tout recommencer

Il y a aussi la **violence à l'accueil** qui peut faire peur aux usagers



Les usagers disent qu'ils **n'ont jamais vu** ce problème
Séverine PONS dit que l'Udaf 73 a un **système pour appeler à l'aide**



Participer au fonctionnement de l'Udaf 73

Etudier la satisfaction des usagers pour nous améliorer
le fonctionnement de l'Udaf 73



Donner votre avis sur les **réclamations, les plaintes**

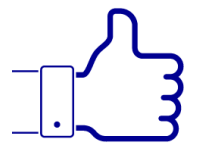
Les plaintes et réclamations c'est quand les personnes ne sont pas contentes des services de l'Udaf 73

Être informé des événements indésirables



Un événement indésirable est une situation qui **n'est pas normale ou habituelle**

Cette situation a **des conséquences** et nous devons **chercher des solutions**



Nous tous **d'accord** sur le but du groupe

3 – NOUS AVONS DISCUTÉ DES RÈGLES DU GROUPE

Chacun peut **s'exprimer**



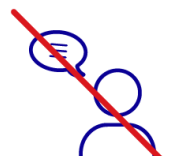
On a **le droit de ne pas être d'accord**

On se **respecte**

On peut **poser des questions**



On **ne parle pas des situations individuelles** des personnes car cela est **confidentiel**



Nous tous **d'accord** sur les règles du groupe



4 – NOUS AVONS DISCUTÉ DE L'ÉVALUATION DE L'Udaf 73

Une **évaluation** permet de savoir ce qui fonctionne ou pas dans le service



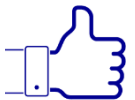
L'évaluation est faite par des **personnes qui ne font pas partie du service**



Elles **rencontrent les membres du groupe** pour connaître leur avis



Nous sommes **d'accord pour rencontrer les évaluateurs en novembre**



5 – ON A DISCUTÉ DE QUELQUES SUJETS EN PLUS

Rose JACQUIER nous a expliqué que l'Udaf 73 a eu **une crise**

Une crise c'est quand le **fonctionnement** est **très perturbé**



C'était une **attaque informatique**

Rose JACQUIER nous a dit que le service avait pu continuer et que **tout est presque réparé**

Rose JACQUIER dit que la **canicule** c'est aussi une crise



L'Udaf 73 a repéré toutes les **personnes fragiles** pour les surveiller et que tout se passe bien



L'Udaf 73 **travaille avec les mairies** pour aider les personnes fragiles

Rose JACQUIER nous a rappelé qu'il y a une **enquête de satisfaction** à remplir en ce moment



C'est **important** pour que le service **s'améliore**

Séverine PONS nous a demandé si **les documents du groupe** sont **clairs et faciles** à lire et on était d'accord



Rose JACQUIER dit que l'on peut **avoir des questions des usagers pour le groupe**



Une **boîte à idées** sera installée à l'accueil pour recevoir ces questions

6 – ON A DISCUTÉ DE CE QUE L'ON PENSE DE LA RÉUNION

Les usagers sont **satisfaits**.

Audrey BADIA donne une note de 9 sur 10.

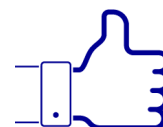
La prochaine fois on organisera des **boissons** et on mettra un **tableau pour noter les idées**.



7 – NOUS AVONS DISCUTÉ DE LA SUITE

Nous sommes d'accord pour venir à **2 autres réunions**

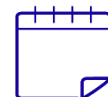
Les personnes **absentes aujourd'hui pourront venir**



Les prochaines réunions

Le **vendredi 27 septembre** de **14h30 à 15h30**

Le **vendredi 25 octobre** de **14h30 à 15h30**



Merci beaucoup pour votre **participation** à ce groupe