

Pôle protection juridique des personnes



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2025



Le Pôle Protection Juridique des Personnes

Le Pôle Protection Juridique des Personnes de l'Udaf de la Savoie bénéficie d'une autorisation réglementaire. Il est inscrit sur la liste départementale des mandataires judiciaires à la protection des majeurs. C'est un dispositif mis en place pour veiller sur les personnes majeures qui ne sont plus en mesure de protéger leur propre intérêt en raison de problèmes de santé mentale ou physique.

Le pôle exerce des mesures judiciaires confiées par le juge des tutelles. Ces mesures sont définies par la loi 2007-308 du 5 mars 2007 et ses décrets d'application. Ce service a pour objectifs principaux d'assurer la sécurité juridique des majeurs protégés, de gérer leurs biens et leurs finances, et de les assister dans leurs démarches administratives, tout en respectant leurs droits et leur dignité personnelle.

Il existe trois types de mesures de protection, chacune est adaptée au degré d'autonomie de la personne concernée :

La sauvegarde de justice

Mesure de protection temporaire mobilisée pour l'accomplissement de certains actes déterminés.

La curatelle

Mesure destinée aux personnes, qui bien que partiellement autonomes, ont besoin de conseils et d'assistance pour les actes importants de la vie civile.

La tutelle

Mesure qui vise à la protection des biens et/ou de la personne.

Méthodologie de l'enquête

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, le Pôle Protection Juridique des Personnes est évalué régulièrement sur son activité et la qualité des prestations délivrées. Une enquête de satisfaction a été mise en place à cet effet.

Cette enquête a pour objectif de :



**Donner la parole
aux usagers**

Recueillir les besoins et les attentes des usagers pour leur fournir des services plus adaptés.



**Identifier les
points forts et les
actions à mener**

Répérer ce qui fonctionne bien (ex. accessibilité, réactivité...), et ce qui mérite d'être renforcé (démarches, communication, suivis...).



**Alimenter la
démarche qualité
et la transparence**

Disposer d'indicateurs objectif pour orienter les actions du service, répondre aux attentes institutionnelles et rendre compte des efforts d'amélioration continue.



**Evaluer
la qualité de
l'accompagnement**

Recueillir le ressenti des personnes protégées et de leurs proches sur la qualité du suivi assuré par les mandataires judiciaires à la protection des majeurs (écoute, disponibilité, respect, clarté des explications).

ECHANTILLONNAGE ET DIFFUSION

Une réflexion sur le mode de transmission a été mise en place pour garantir la fiabilité et l'équité de l'enquête.

L'enquête a été envoyée à le 3/07/2025 avec des relances le 10 et le 28/07/2025.

- **402** majeurs disposant d'une adresse email valide, ont été sollicités par voie électronique.
- **250** personnes ne disposant que d'une adresse postale ont reçu le questionnaire par courrier, accompagné d'une enveloppe de retour.



Grâce au travail de mise à jour des fiches informatiques des bénéficiaires par les professionnel(le)s du Pôle Protection Juridique des Personnes, le nombre d'envois par mail est en progression par rapport à l'année dernière.

Le questionnaire a également été présenté au groupe de participation des usagers ainsi qu'aux agents d'accueil de l'Udaf 73, que nous remercions vivement pour leur précieuse contribution à sa diffusion.

Taux de participation à l'enquête



37%

Contre 41% en 2024 et 28% en 2023.

Une participation en baisse mais qui reste représentative

L'envoi de l'enquête 2026 sera programmé début juin afin de mesurer l'impact de la période estivale sur le taux de réponse.

LES CHIFFRES CLÉS

Qui sont les majeurs qui ont répondu à l'enquête ?



55%
sont des hommes



81%
+3 points/2024
vivent seul(e)



48%
ont 56 ans et +
(32% ont 41 et 55 ans)



73%
-3 points/2024
sont placés sous
curatelle



83%
résident à
domicile



74%
sont pris en charge
sur Chambéry



76%
+21 points/2024
ont répondu seul(e) à
ce questionnaire

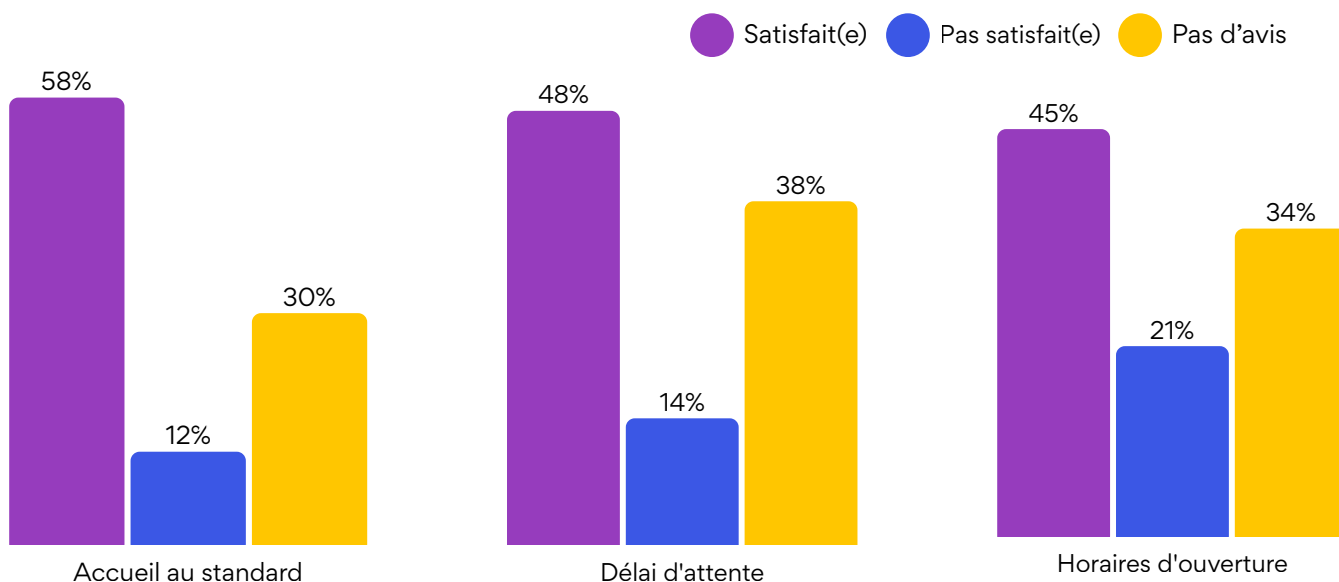


52%
+6 points / 2024
ont répondu par mail
(48% en version
papier)



ACCUEIL TELEPHONIQUE

Quand vous appelez l'Udaf de la Savoie, êtes vous satisfait(e) :



58 % des répondants sont satisfaits de l'accueil au standard téléphonique,

48% des répondants sont satisfaits du délai d'attente

45 % des répondants sont satisfaits des horaires d'ouverture

Globalement à cette question, les taux de satisfaction, d'insatisfaction et sans avis restent stables par rapport à 2025.



La nouvelle procédure de traitement des appels, conçue pour optimiser le flux et réduire la durée des échanges en orientant plus efficacement les interlocuteurs, est globalement perçue comme satisfaisante par les usagers, ou du moins comme non contraignante.

Afin de poursuivre cette volonté d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique, les agents d'accueils seront formés en 2026 à l'accueil physique et téléphoniques des personnes vulnérables.



Les usagers nous disent :

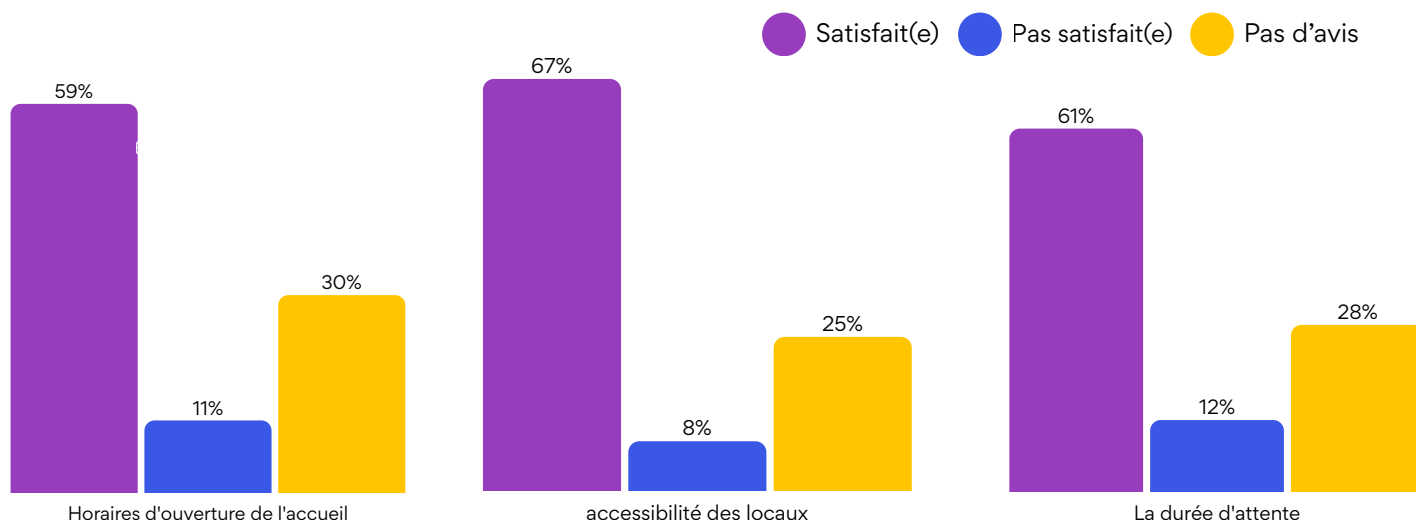
« Les personnes de l'accueil sont compétentes et patientes, accueil très satisfaisant. »

« Les dames de l'accueil sont géniales »

ACCUEIL PHYSIQUE



Quand vous venez à l'Udaf de la Savoie, êtes vous satisfait(e) :



Les horaires d'ouverture de l'accueil et la durée d'attente enregistrent chacun environ 60 % de satisfaction.

L'accessibilité des locaux, enregistre 67% d'utilisateurs satisfaits.

Les résultats sont stables par rapport à 2024.

Afin de prioriser l'accueil individuel, l'accueil des utilisateurs se fait uniquement sur rendez-vous. Sur le site de Chambéry, ce changement est opérationnel depuis juillet 2025. Il conviendra d'être attentif aux retours de l'enquête 2026.

La lecture des réponses libres des utilisateurs interrogés nous permettent d'envisager des pistes d'amélioration.



Des idées pour améliorer l'accueil physique de l'Udaf de la Savoie ?



Les utilisateurs nous disent :

« Accueil en langue des signes parce que je suis sourde et c'est compliqué les échanges avec les gens. »

« La signalétique pour l'accès au bureau n'est pas suffisamment lisible, manque de confidentialité dans les bureaux. »

« Une bonne idée salle d'attente, une bombonne à eau avec gobelet plastique et peut être une corbeille par grande chaleur l'été. »

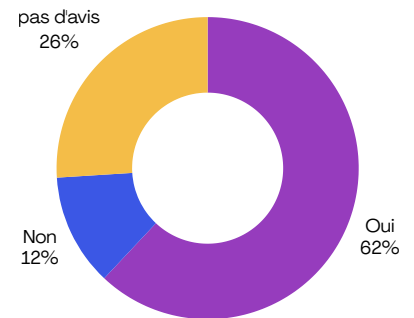
Communiquer avec des pictogrammes, afin de faciliter la compréhension de certains utilisateurs. »

Accessibilité aux droits et aux informations

Concernant votre mesure de protection juridique, êtes-vous satisfait(e) :

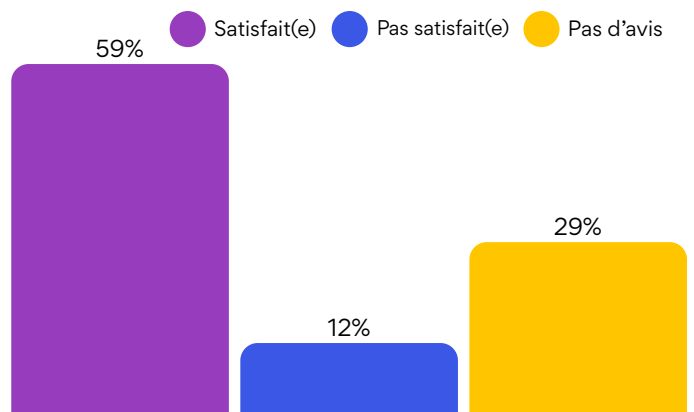
62% des répondants sont satisfaits de la clarté des explications données à l'ouverture de leur mesure, un résultat légèrement en baisse (- 4 points) rapport à 2024.

Clarté des explications



Documents remis à l'ouverture et exercice de la mesure

59 % des usagers se disent satisfaits des documents remis à l'ouverture de la mesure, un résultat en baisse (- 5 points) par rapport à 2024.



Documents remis à l'ouverture



En cas de désaccord avec la personne en charge de votre dossier, savez-vous à qui vous adresser ?

52 % des répondants déclarent ne pas savoir vers qui se tourner en cas de désaccord avec la personne en charge de leur dossier. Le résultats à cette question est quasi similaire à celui de 2024.

Les résultats questionnent sur la clarté des informations transmises : soit elles ne sont pas suffisamment explicites, soit elles ne sont pas lues ou comprises par les usagers.

La mise en place de la nouvelle version du livret pourrait améliorer ce point, mais son effet ne pourra être mesuré qu'à la prochaine enquête.



Connaissez-vous le site internet de l'Udaf de la Savoie ?



Le site internet est mieux connu qu'en 2024 (43% contre 34 %).

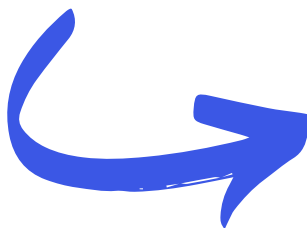
Ce résultat illustre les efforts de visibilité du site mise en place par le pôle communication (affiche, QR code). La mise en place de la nouvelle page "accès aux droits peut également expliquer cette amélioration notable. Les usagers recherchent avant tout des renseignements pratiques sur le site de l'Udaf 73. Un travail concernant la nature de ces renseignements et l'accessibilité de ces derniers pourrait être envisagé. (Exemple vidéo, langage des signes, documents en falc...)

Connaissez-vous le groupe de participation des Usagers (GPU) ?

Le groupe de participation des usagers de l'Udaf 73 existe depuis septembre 2024. Sa création a été relayée sur les réseaux sociaux et sur le site internet de l'Udaf 73. Des flyers ont également été mis à disposition à l'accueil, et les participants du groupe se sont engagés à en parler autour d'eux.

14 % des répondants connaissent le Groupe de Participation des Usagers (GPU)

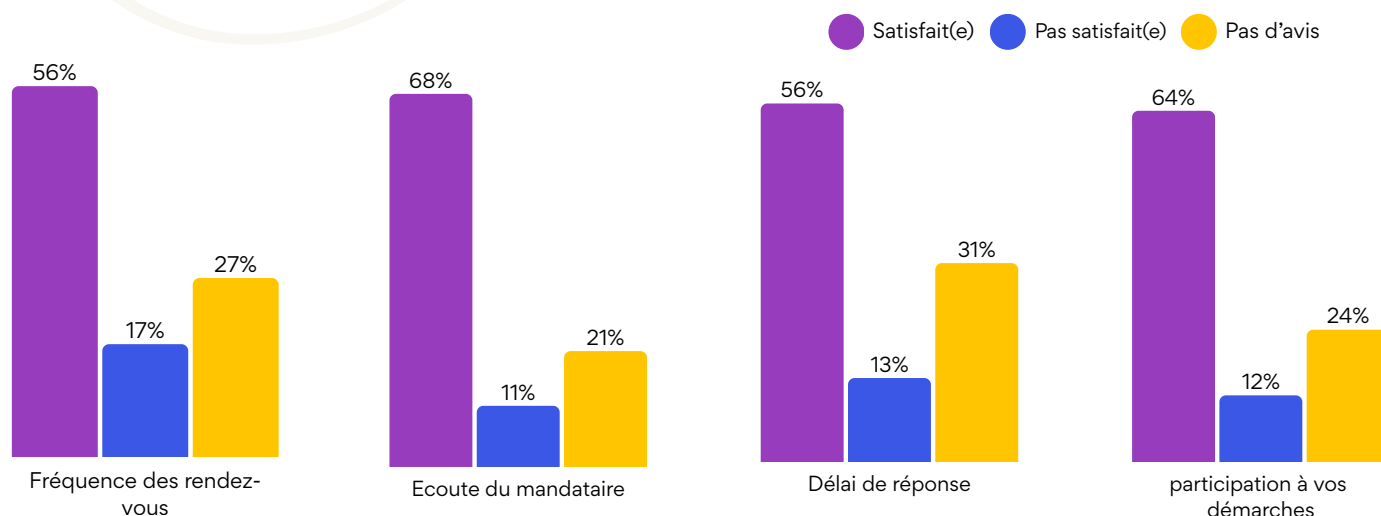
Les réponses recueillies montrent que la communication autour de cette instance participative reste à renforcer. Il conviendra de s'interroger sur les canaux de communication les plus adaptés pour toucher un public plus large.



18 % des répondants (soit 41 personnes) se disent prêts à participer

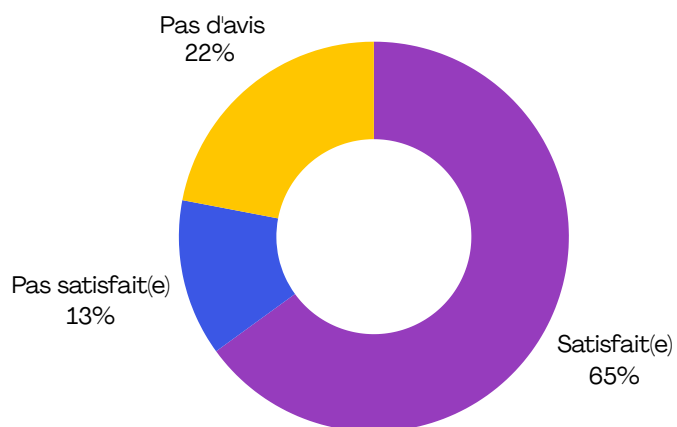
Accompagnement

Concernant l'exercice de votre mesure, êtes-vous satisfait(e) :



68 % des usagers se disent satisfaits de l'écoute de leur mandataire. La participation aux démarches est également bien perçue avec 64 % des répondants satisfaits, tandis que la fréquence des rendez-vous et les délais de réponse recueillent une satisfaction plus modérée (56% chacun), avec des taux notables de " pas d'avis".

Êtes-vous satisfait(e) de votre accompagnement de façon globale ?



65 % des répondants se déclarent satisfaits de leur accompagnement. Ce résultat montre que la majorité des usagers apprécie l'approche individualisée mise en place et estime que leurs attentes et besoins sont globalement bien pris en compte.

Les résultats de cette thématique rejoignent les constats de l'évaluation externe et mettent en évidence l'investissement constant des professionnel(le)s pour garantir la qualité de l'accompagnement.

Respect de la dignité et de l'intégrité de la personne

Pensez-vous que votre vie privée est bien respectée ?

86%

des répondants estiment que leur vie privée est respectée.

86% en 2024

Pensez-vous être traité avec respect et considération ?

88%

des répondants estiment être traités avec respect et considération.

87% en 2024

Pensez-vous que votre liberté de croyance est respectée ?

60%

des répondants pense que leur liberté de croyance est respectée

54 % en 2024

Êtes-vous satisfait(e) du respect de la confidentialité de vos informations personnelles ?

73%

des répondants sont satisfaits du respect de la confidentialité de vos informations personnelles

76 % en 2024

L'ensemble des indicateurs reste positif, confirmant une perception globalement favorable du respect des droits fondamentaux. Les efforts menés pour instaurer une relation de confiance et un accompagnement respectueux sont reconnus par les usagers.

Cependant, deux axes d'amélioration se dégagent :

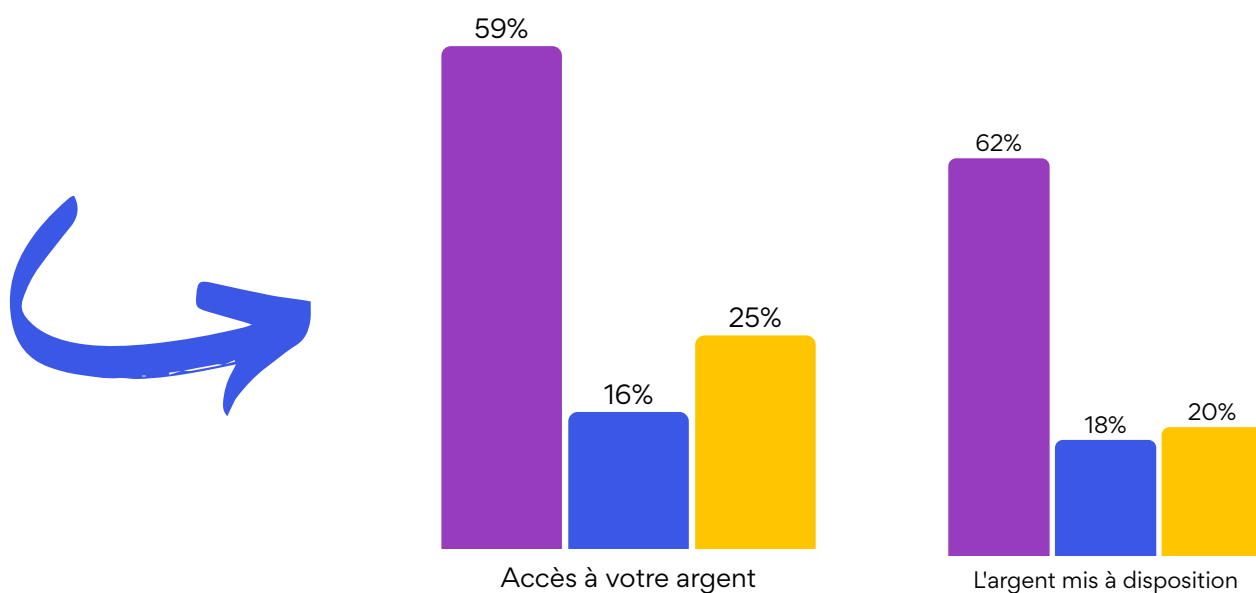
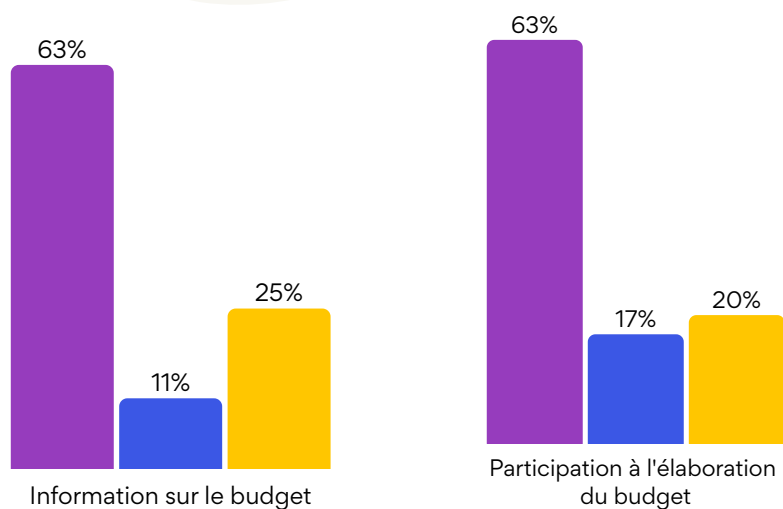
Le respect de la liberté de croyance : malgré une légère amélioration (60 % contre 54 % en 2024), la liberté de croyance reste un indicateur plus faible que les autres. Le maintien d'un taux important de « pas d'avis » (33 %) interroge sur la compréhension de la question et suggère que la reformulation doit être impérativement travaillée en 2026 pour déterminer les axes de travail sur ce sujet.

Le respect de la confidentialité des informations : 73 % des répondants se déclarent satisfaits du respect de la confidentialité, en légère baisse par rapport à 2024 (-3 points). Il serait utile de mieux cerner les critères sur lesquels les usagers s'appuient pour répondre, afin de cibler plus précisément les actions d'amélioration.



BUDGET

Concernant la gestion de votre budget, êtes-vous satisfait(e) :



Concernant l'information sur le budget et la participation à son élaboration, le taux de satisfaction atteint 63 % pour chacun de ces aspects.

Par ailleurs, 59 % des majeurs sont satisfaits de l'accès à leur argent, et 62 % se déclarent satisfaits des sommes mises à leur disposition.

Ces résultats sont étroitement liés : c'est grâce à la qualité de l'accompagnement et aux explications apportées par les professionnels de l'Udaf 73 que les bénéficiaires une bonne appropriation des principes de gestion budgétaire par les usagers.

Avez-vous rencontré des difficultés pour accéder à certains services : (ex assistante sociale de secteur, médecin, aide à domicile ...)

20%

des répondants déclarent avoir rencontré des difficultés pour accéder à certains services, ce qui met en évidence des obstacles encore présents.

20 % des répondants déclarent avoir rencontré des difficultés d'accès à certains services, contre 17 % en 2024.

Même si 80 % des personnes accompagnées ne rencontrent pas de problème particulier, la part restante demeure préoccupante et justifie de poursuivre les efforts visant à faciliter l'accès aux professionnels et aux dispositifs d'aide.

Dans ce domaine, il apparaît nécessaire de renforcer le travail de sensibilisation auprès des partenaires, afin de leur rappeler que la mesure de protection ne doit pas constituer un frein à l'accès aux accompagnements de droit commun.

Si oui, pouvez-vous préciser la difficulté que vous avez rencontrée ?



Les usagers nous disent :



« Au départ je devais avoir 4h d'aide par semaine et maintenant je n'ai que 2h et ceci par manque de personnel. »

« Pas de médecin »

« Comme l'assistante sociale sait que j'ai un curateur elle préfère que ce soit le curateur qui gère mes interrogations, demandes, etc »

« Assistante social , je n'en ai pas sous prétexte que je suis passée sous curatelle, on m'empêche d'être autonome ! »

L'enquête 2025 montre une satisfaction des usagers globalement stable par rapport à 2024, témoignant de la qualité constante de l'accompagnement proposé par l'Udaf 73.

Le taux de réponse, de 37,42 %, est en légère baisse par rapport à 2024 (41 %), probablement en raison de la période de diffusion, intervenue en juillet.

Afin de mieux mesurer l'impact de la saison estivale sur la mobilisation des usagers, la prochaine enquête sera diffusée en juin 2026.

On remarque que le taux de "pas d'avis" est élevé sur l'ensemble des questions. Pour pallier ce biais, les modalités de réponse seront modifiées.

La qualité de l'accueil, qu'il soit téléphonique ou physique, demeure appréciée par les usagers. Malgré les craintes suscitées par la mise en place d'une nouvelle procédure visant à limiter la durée des échanges avec les agents d'accueil, l'objectif de fluidifier le circuit des appels et de rendre les orientations plus efficaces semble atteint.

Dans la même logique d'amélioration, l'accueil physique se fait désormais sur rendez-vous afin de privilégier un accompagnement plus individualisé. Ce nouveau mode d'organisation sera évalué à travers le questionnaire 2026 afin d'en mesurer l'impact sur la satisfaction des usagers. Enfin, la formation prévue en 2026 pour les agents d'accueil, centrée sur la relation avec les personnes vulnérables, s'inscrit dans la continuité des actions menées pour renforcer la qualité et l'adaptabilité de l'accueil au sein de l'Udaf 73.

Concernant l'accès aux droits et aux informations, les usagers perçoivent mieux les outils de communication, en particulier le site internet, dont la visibilité s'est accrue. Toutefois, la compréhension et la clarté des informations transmises dans les documents à l'ouverture et pendant l'exercice de la mesure doivent encore être renforcées, par exemple avec des supports plus accessibles et adaptés.

L'accompagnement reste un point fort de l'Udaf 73 : les usagers soulignent la qualité de l'écoute et la prise en compte de leurs besoins. Les résultats de cette thématique rejoignent les constats de l'évaluation externe et mettent en évidence l'investissement constant des professionnels pour garantir la qualité de l'accompagnement.

Les résultats confirment également une perception positive du respect des droits et de la dignité, tout en invitant à une attention particulière à la confidentialité et à la liberté de croyance.

Enfin, grâce au bon accompagnement des professionnel(le)s de l'Udaf ⁷³ l'accompagnement budgétaire et l'accès aux services sont globalement bien perçus, bien que certaines difficultés d'accès subsistent pour une partie des personnes interrogées, justifiant la poursuite des actions de sensibilisation auprès des partenaires afin de garantir une égalité d'accès aux droits pour tous quel que soit le domaine.

