

Résultats de l'enquête 2025



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2025

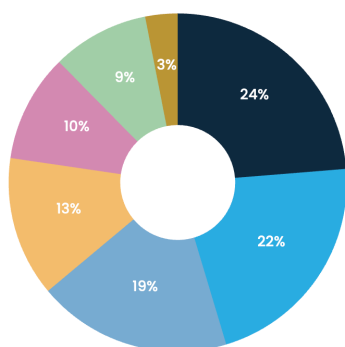
AUPRÈS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Dans le cadre de son engagement en faveur d'un accompagnement de qualité et d'une amélioration continue de ses pratiques, l'ATMP 76 a réalisé en 2025 une enquête de satisfaction auprès des personnes qu'elle accompagne dans le cadre de mesures de protection juridique.

Cette démarche vise à recueillir la parole des majeurs protégés, mieux comprendre leurs attentes et leurs ressentis, et identifier les pistes d'évolution pour renforcer la qualité du service rendu. Menée sur l'ensemble du département de la Seine-Maritime, l'enquête a permis de recueillir 505 réponses, reflétant la diversité des âges, des situations et des territoires.

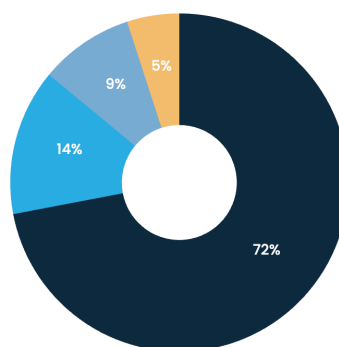
Les résultats présentés ci-après constituent un témoignage précieux du vécu des personnes accompagnées et un outil concret d'amélioration continue pour l'association et ses mandataires.

Tranche d'âge



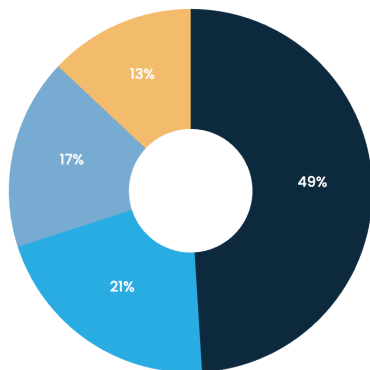
● 41-50 ans ● 51-60 ans ● 31-40 ans ● 61-70 ans
● 18-30 ans ● 71-80 ans ● 0 réponse

Quelle mesure ?



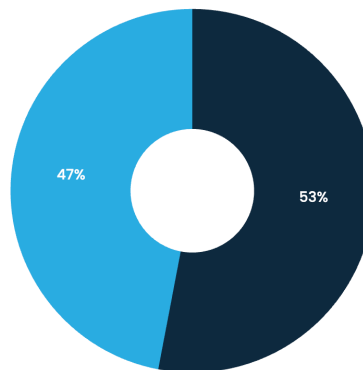
● Curatelle Renforcée ● Tutelle ● Curatelle Simple
● 0 réponse

Pôle ?



● Rouen ● Dieppe ● Le Havre ● 0 réponse

Femme ou Homme ?



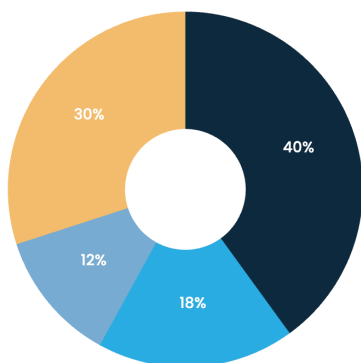
● Femme ● Homme

RESPECT ET RELATIONS AVEC LE MANDATAIRE

- 52%** des personnes accompagnées ont bénéficié d'un rendez-vous consacré à leur Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM).
- 84%** estiment que leur mandataire respecte leur vie privée.
- 42%** déclarent que leur religion est respectée, lorsqu'ils en ont une.
- 38%** indiquent ne pas avoir de religion.
- 77%** considèrent que leur opinion est respectée.
- 84%** estiment que leurs choix de vie sont respectés.
- 85%** jugent que la confidentialité de leur situation est bien préservée.
- 80%** déclarent connaître les coordonnées de leur mandataire.
- 79%** se sentent écoutés par leur mandataire.
- 53%** estiment qu'il est facile de joindre leur mandataire par téléphone.

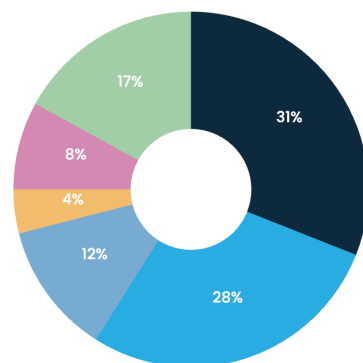
RELATIONS TÉLÉPHONIQUES ET RÉACTIVITÉ

Fréquence des appels



● 1 fois / mois ● 1 fois / semaine ● plusieurs / semaine
● 0 réponse

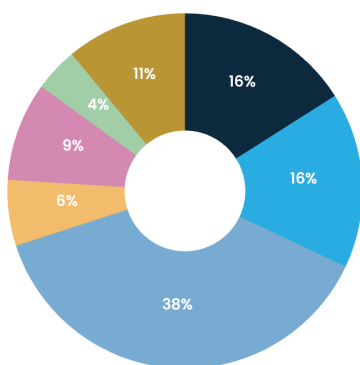
Temps de réponse des mandataires



● entre 1 et 2 jours ● - d'1 jour ● entre 2 et 5 jours
● + 7 jours ● jamais ● 0 réponse

ACCORD, DÉSACCORD, FRÉQUENCE

Fréquence des rencontres



● 1 mois ● 2 mois ● 3 mois ● 1 fois par an ● 2 fois par an
● jamais ● 0 réponse

82%

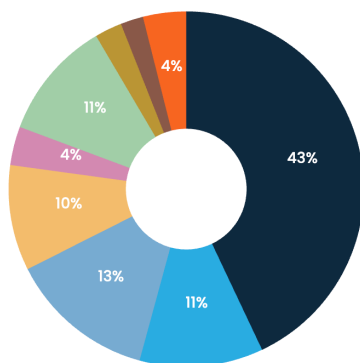
indiquent que leur mandataire leur demande leur accord avant de signer des documents.

44%

ne savent pas vers qui se tourner en cas de désaccord avec leur mandataire.

NIVEAU DE SATISFACTION GLOBAL ET REMARQUES

Note moyenne de satisfaction : 7,75/10



● 10/10 ● 9/10 ● 8/10 ● 7/10 ● 6/10 ● 5/10 ● 4/10
● 2/10 ● 0

Les suggestions

34

personnes souhaiteraient des contacts téléphoniques ou des visites plus réguliers.

11

personnes souhaitent une meilleure organisation des remplacements et moins de changements de mandataires.

2

personnes aimeraient ne pas avoir de frais de participation à payer.

11

personnes expriment un désaccord concernant la gestion de leur argent.

4

personnes souhaiteraient changer de mandataire.

Quelques personnes ont profité de cette rubrique pour nommer et remercier leur mandataire.

Merci à toutes celles et ceux qui ont participé à cette enquête.

