

LES RESULTATS

de l'enquête de satisfaction 2022

Sur l'accueil physique et les rencontres

L'Association SHM a transmis aux personnes bénéficiant d'une mesure de protection, au début de l'année 2022, une enquête de satisfaction.

430 personnes y ont répondu et nous les en remercions

	Oui	Non	
1-Rencontre avec la/le mandataire en 2021	70 %	30 %	
	1 fois	2 fois	3 fois ou
2-si oui combien de fois	39.5 %	33.3 %	13.2 %
	Sur le lieux de vie	Au siège à Mar- seille	Autres ou lieux mul- tiples
3-Si oui, où	67 %	20 %	13 %
	Oui	Non	
4-Apprécié accueil des professionnels	85 %	15 %	
5-Globalement satisfait	83 %	17 %	

Remarques particulières selon le niveau de satisfaction global de la question 5

Oui (83 %)	Non (17%)
« Bonne année je vous aime »	« jamais présent, impossible à joindre »
« Charmante dame fait très bien son travail et j'en suis satisfait »	« on ne voit jamais la curatrice »
« Félicitations pour le travail accompli, courage »	« venir me voir plus souvent pour discuter »
« Gentille, sympa bonne année »	« envoyez moi plus d'argent de poche »
« Je suis très content de ma tutrice elle s'occupe bien de moi »	« la curatelle m'a supprimé tout mon compte, je veux reprendre le contrôle de mon compte, je veux être rappelé »
« La curatelle est très bien organisé »	« il faudra déménager c'est trop vieux ou vous êtes dans le 8eme à Marseille »
« Mme A été très professionnelle et très gentille avec moi »	« J'aimerais la voir plus souvent dès que j'en ai besoin »
« pas de remarques à faire mandataire parfaite + l'accueil secrétariats »	« je souhaiterais que ma tutrice me réponde plus souvent au téléphone »
« Personne à l'écoute avec beaucoup d'humanité »	
« Non merci pour tout »	
« pour moi ça va bien »	
« je suis satisfait depuis que je suis suivi par ma nouvelle mandataire »	