

Evaluation de la qualité des services de tutelle de l'UDAF03

Démarche qualité 2007-2009

« Ce n'est qu'avec les yeux des autres, qu'on peut bien voir ses défauts. »

Confucius

Udaf
03

■ Cadre des enquêtes de satisfaction

Au-delà du cadre législatif rénovant la protection juridique des majeurs (Loi 2007-308 du 5 Mars 2007) et les exigences relatives à une qualité des services introduites par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, impliquant notamment une obligation d'auto-évaluation, l'UDAF de l'Allier cherche en permanence à améliorer la qualité du service rendu dans le cadre de ses missions.

L'identification par enquêtes des points de satisfaction des usagers, des prescripteurs (juges) ou partenaires et leur évaluation (niveau de satisfaction et importance) constituent des éléments-clés pour définir les choix stratégiques de la politique qualité et évaluer son efficacité.

Les résultats des enquêtes permettent de cerner les priorités, en valorisant les points forts et en pointant les thèmes d'amélioration. Ils serviront également de base de référence aux enquêtes ultérieures conduites dans le cadre d'une auto-évaluation quinquennale.

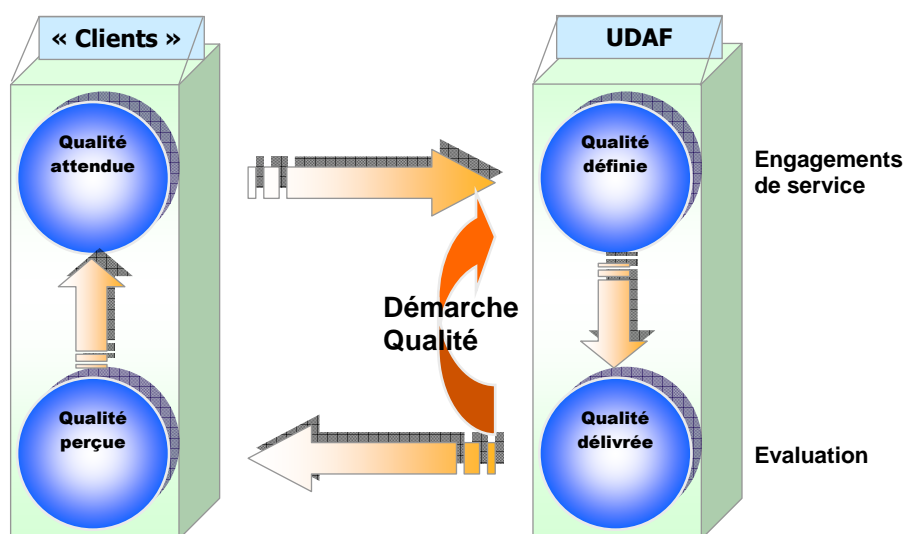
■ Objectifs et finalité des enquêtes de l'UDAF03

Objectifs :

- Identifier les attentes
- Mesurer le niveau de satisfaction
- Hiérarchiser l'importance des sources de non-satisfaction
- Déterminer les priorités d'amélioration
- Confirmer les engagements de service de notre référentiel qualité
- Sensibiliser le personnel aux attentes des usagers, partenaires et prescripteurs
- Suivre l'évolution des perceptions dans le temps

Finalité :

Mettre l'utilisateur au cœur des préoccupations et du fonctionnement interne de l'UDAF03.



■ Champs et limites des enquêtes

Les informations recueillies :

- La perception des acteurs sur la qualité « globale » toutes prestations et services confondus
- La perception des acteurs sur la qualité « spécifique »
- Le niveau de satisfaction « cumulé » après usage répétitif de nos services

Thèmes abordés dans nos enquêtes :

- La mise en place de la mesure de protection
- L'exercice des mesures de protection
- L'accueil physique
- L'accueil téléphonique
- La communication et l'information sur le fonctionnement et l'organisation de l'UDAF03
- Les attentes des différents acteurs
- Le réseau autour de la personne
- Le recours en cas d'insatisfaction

■ Cible des enquêtes et échantillon statistique :

Les usagers

Pour obtenir des résultats représentatifs avec un niveau de confiance de l'ordre de 95 % nous avons déterminé notre échantillon « Usagers » selon les principes de la norme FD X50-172 soit un échantillon d'environ 400 personnes sélectionnées de manière aléatoire sur une moyenne de 1.500 mesures (Tutelles Mesures Majeurs, Tutelles Prestations Sociales Enfants, Tutelles Prestations Sociales Adultes).

Les partenaires

L'enquête a été adressée aux personnes et structures en direction desquelles l'UDAF rend des services et est régulièrement en relation dans le cadre de l'exercice des mesure de protection.

Les juges et greffiers

Tous les juges et greffiers du département de l'Allier dont le champ de compétence est peu ou prou en relation avec l'UDAF dans le cadre de son activité tutélaire ont été destinataires de questionnaires spécifiques.

Le personnel de l'UDAF03

■ Technique de recueil utilisée :

Les enquêtes ont été adressées par mailing aux quatre groupes ciblés durant la période du 12/12/07 au 07/01/08, les retours étant attendus pour le 29/02/08. Des relances ont également été effectuées par courrier et par téléphone aux juges et greffiers.

■ Les taux de retours :

	Nb de questionnaires expédiés	Nb de retours au 29/02/08	% de retours au 29/02/08
Partenaires	485	106	22 %
Juges et greffiers	24	6	25 %
Usagers	384	151	40 %
Personnel Udaf03	72	48	67 %

■ Résultats :

Les résultats ont été hiérarchisés de la manière suivante :

Points d'appuis :

Valoriser et maintenir le niveau de qualité et si besoin, adapter les moyens.

Thèmes d'amélioration :

Définir et mettre en œuvre au plus vite des actions pour résorber nos points faibles.

■ Enquête « Usagers »

Globalement très bon niveau de perception des usagers sur l'ensemble des thèmes abordés dans les enquêtes.

Points d'appuis :

- Accueil téléphonique et physique
- Qualité de la relation avec le délégué en charge du dossier
- Bonne association de l'usager à la gestion de son dossier

Voies d'amélioration :

- Délais d'attente à l'accueil
- Maintien de la continuité de service en cas d'absence du délégué en charge du dossier
- Interlocuteur souhaité difficilement joignable

■ Enquête « Juges et greffiers »

Points d'appuis :

- Très bonne perception sur la façon dont l'UDAF exerce les mesures de protection
- Bon niveau de perception sur la très grande majorité des aspects de la relation

Voies d'amélioration :

- Moyens de communication
- Inventaires et comptes-rendus de gestion
- Retour sur la satisfaction des familles en contradiction avec le questionnement des usagers

■ Enquête « Partenaires »

Points d'appuis :

- Satisfaction globale sur la qualité de l'accueil
- Assez bon niveau de coopération
- Qualité de la relation

Voies d'amélioration :

- Manque d'information sur l'UDAF et les mesures de protection
- Participation aux projets des personnes
- Améliorer l'accessibilité et la disponibilité face aux demandes
- Maintien de la continuité de service

■ Enquête « Personnel UDAF03 »

Points d'appuis :

- Conscients de pouvoir améliorer la qualité du service
- Bonne perception de l'équipement informatique mis à disposition

Voies d'amélioration :

- Associer davantage les usagers à la gestion de leur dossier
- Améliorer le fonctionnement interne

■ Conclusion

Les résultats de l'évaluation de la qualité des prestations des services de tutelle s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue des pratiques. Ils ont donné suite à des prises de décisions concrètes formalisées par un plan d'actions permettant d'engager les évolutions nécessaires.