

	<b>COMPTE RENDU CONSEIL DES BENEFICIAIRES</b>	
	<b>MASP AVRANCHES</b>	<b>CR01-160418-IL 18 avril 2016</b>

Personnes invitées :

Prénom et Nom	Qualité	Présent(e)	Absent(e)
Monsieur Arnaud PERONNE	Directeur	<input checked="" type="checkbox"/>	
Monsieur Jean-Jacques VERMONT	Responsable Délégation	<input checked="" type="checkbox"/>	
Monsieur Jean-Paul LABROSSE	Vice-Président	<input checked="" type="checkbox"/>	
Monsieur Philippe LECOUVREUR	Administrateur	<input checked="" type="checkbox"/>	
Madame Catherine GALESNE	Déleguée MASP	<input checked="" type="checkbox"/>	
Madame Isabelle GOUZERH	Déleguée MASP	<input checked="" type="checkbox"/>	
Madame Marie-Noëlle BOULAY	Secrétaire MASP	<input checked="" type="checkbox"/>	
Madame Sandrine FOUQUES	Bénéficiaire	<input checked="" type="checkbox"/>	
Monsieur Jérôme DEBROSWKI	Bénéficiaire	<input checked="" type="checkbox"/>	
Monsieur Jean-Jacques HERSAND	Bénéficiaire	<input checked="" type="checkbox"/>	
Monsieur Eric LEMIERE	Bénéficiaire	<input checked="" type="checkbox"/>	
Monsieur Sylvain LETOURNEUR	Bénéficiaire	<input checked="" type="checkbox"/>	

## INTRODUCTION

Les résultats de l'enquête de satisfaction ont été présentés sous forme de POWER POINT à l'ensemble des personnes présentes.

52 questionnaires ont été envoyés, l'ATMPM a reçu 18 réponses soit 34,62 %.

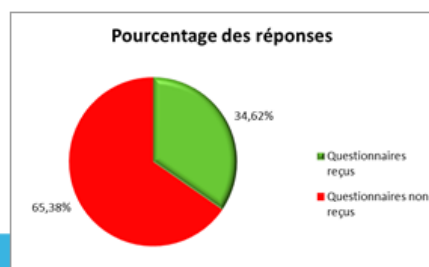


## RESULTATS QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION SERVICE MASP

CONSEIL DES BÉNÉFICIAIRES  
AVRANCHES  
LE 18 AVRIL 2016

### Pourcentage des réponses

	Nombre	Pourcentage
Questionnaires reçus	18	34,62%
Questionnaires non reçus	34	65,38%
Total questionnaires envoyés	52	100,00%



Conseil des bénéficiaires – 18/04/2016

2

## Joindre votre délégué MASP par téléphone

Total des données	18	
Réponses exploitables	18	100,00%
Réponse inexploitable	0	0,00%
Absence de réponse	0	0,00%

	Choix des réponses	
	Oui	Non
Avez-vous des difficultés à joindre votre délégué MASP par téléphone ?	3	15
	16,67%	83,33%



Conseil des bénéficiaires – 18/04/2016

4

## Un rendez-vous avec votre délégué

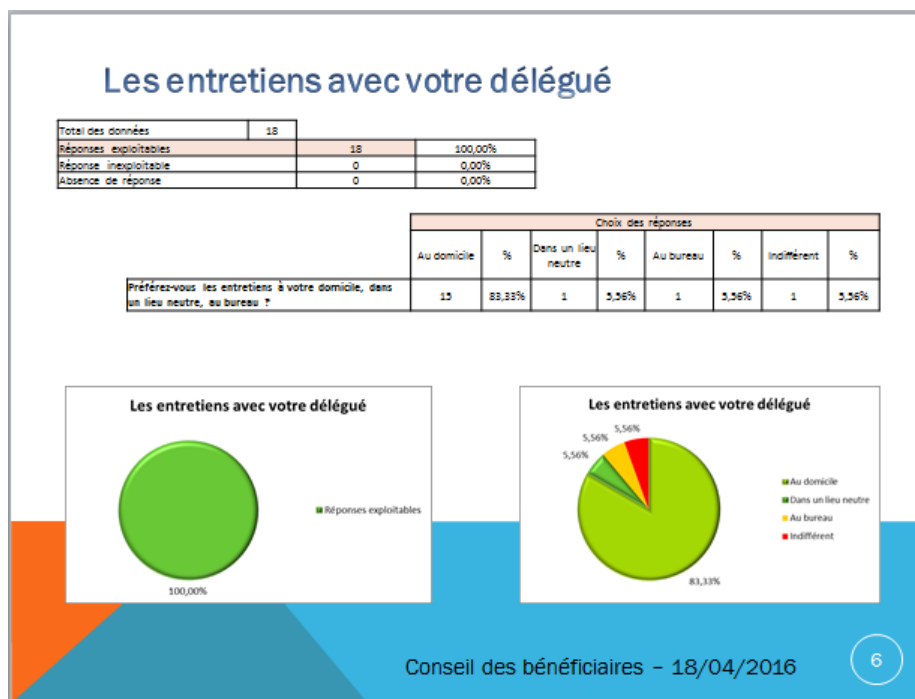
Total des données	18	
Réponses exploitables	18	100,00%
Réponse inexploitable	0	0,00%
Absence de réponse	0	0,00%

	Choix des réponses	
	Oui	Non
Obtenez-vous facilement un rendez-vous avec votre délégué ?	18	0
	100,00%	0,00%



Conseil des bénéficiaires – 18/04/2016

5



## - ECHANGES AVEC LES PARTICIPANTS :

Le conseil des bénéficiaires est un lieu d'expression des usagers, il sert à recueillir les avis sur la mesure MASP.

### ACCUEIL

Question : Avez-vous des difficultés à joindre votre délégué MASP par téléphone ?

Oui 14.29% non 85.71 %

Les bénéficiaires présents n'ont aucune difficulté particulière pour joindre leur déléguée.

Par contre par rapport à l'année dernière, nous étions à 100% de personnes satisfaites et cette année nous sommes à 86 % de personnes satisfaites, mais nous ne connaissons pas les raisons de cette baisse.

Question : Obtenez-vous facilement un rendez-vous avec votre délégué ?

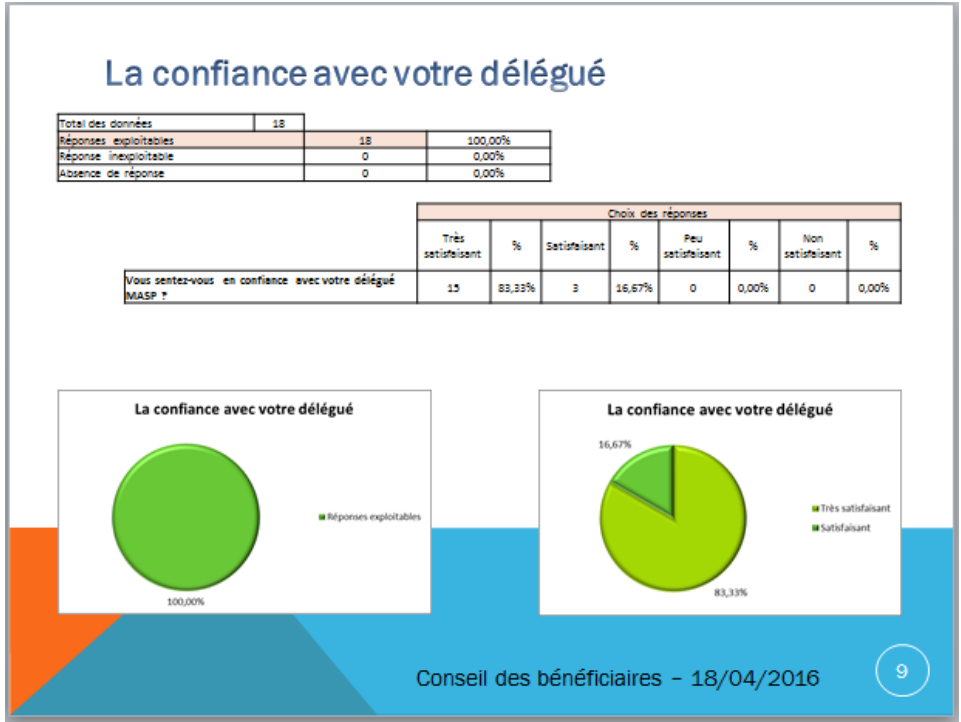
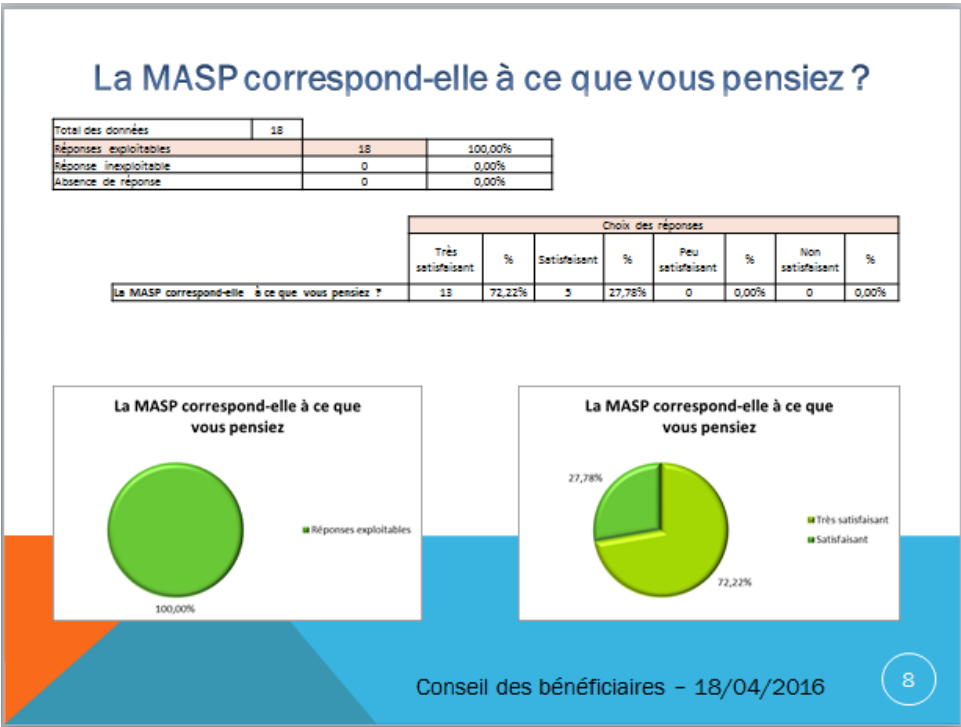
Oui 100%

Question : Préférez-vous les entretiens à votre domicile, dans un lieu neutre ou au bureau ?

Au domicile 92.86% Au bureau 7.14%

Les bénéficiaires présents préfèrent que la visite se fasse à leur domicile car ils ont tous leurs documents avec eux.

Remarque : M.LETOURNEUR ajoute que les visites à son domicile l'obligent à ouvrir et classer son courrier. M.VERMONT précise qu'en fin de MASP, si l'autonomie n'est pas recouvrée il y aura demande de mesure de protection judiciaire ou MAJ.



## Votre avis est-il bien pris en compte ?

Total des données	18	
Réponses exploitables	18	100,00%
Réponse inexploitable	0	0,00%
Absence de réponse	0	0,00%

	Choix des réponses							
	Très satisfaisant	%	Satisfaisant	%	Peu satisfaisant	%	Non satisfaisant	%
Vous semble-t-il que votre avis soit bien pris en compte ?	11	61,11%	7	38,89%	0	0,00%	0	0,00%



Conseil des bénéficiaires - 18/04/2016

10

## Respect de vos droits

Total des données	18	
Réponses exploitables	18	100,00%
Réponse inexploitable	0	0,00%
Absence de réponse	0	0,00%

	Choix des réponses							
	Très satisfaisant	%	Satisfaisant	%	Peu satisfaisant	%	Non satisfaisant	%
Avez-vous le sentiment que vos droits soient bien respectés ?	12	66,67%	5	27,78%	1	5,56%	0	0,00%



Conseil des bénéficiaires - 18/04/2016

11

## Explication du travail par votre délégué

Total des données	18		
Réponses exploitables	18	100,00%	
Réponse inexploitable	0	0,00%	
Absence de réponse	0	0,00%	

	Choix des réponses							
	Très satisfaisant	%	Satisfaisant	%	Peu satisfaisant	%	Non satisfaisant	%
Votre délégué vous explique-t-il bien le travail qu'il fait pour vous ?	12	66,67%	6	33,33%	0	0,00%	0	0,00%



Conseil des bénéficiaires – 18/04/2016

12

## Le délai de réponse de votre délégué

Total des données	18		
Réponses exploitables	18	100,00%	
Réponse inexploitable	0	0,00%	
Absence de réponse	0	0,00%	

	Choix des réponses							
	Très satisfaisant	%	Satisfaisant	%	Peu satisfaisant	%	Non satisfaisant	%
Le délai de réponse de votre délégué est-il satisfaisant ?	9	50,00%	9	50,00%	0	0,00%	0	0,00%



Conseil des bénéficiaires – 18/04/2016

13

## La fréquence des visites de votre délégué

Total des données	18	
Réponses exploitables	18	100,00%
Réponse inexploitable	0	0,00%
Absence de réponse	0	0,00%

	Choix des réponses							
	Très satisfaisant	%	Satisfaisant	%	Peu satisfaisant	%	Non satisfaisant	%
La fréquence des visites de votre délégué vous convient-elle ?	11	61,11%	7	38,89%	0	0,00%	0	0,00%



Conseil des bénéficiaires – 18/04/2016

14

## La durée de l'entretien avec votre délégué

Total des données	18	
Réponses exploitables	18	100,00%
Réponse inexploitable	0	0,00%
Absence de réponse	0	0,00%

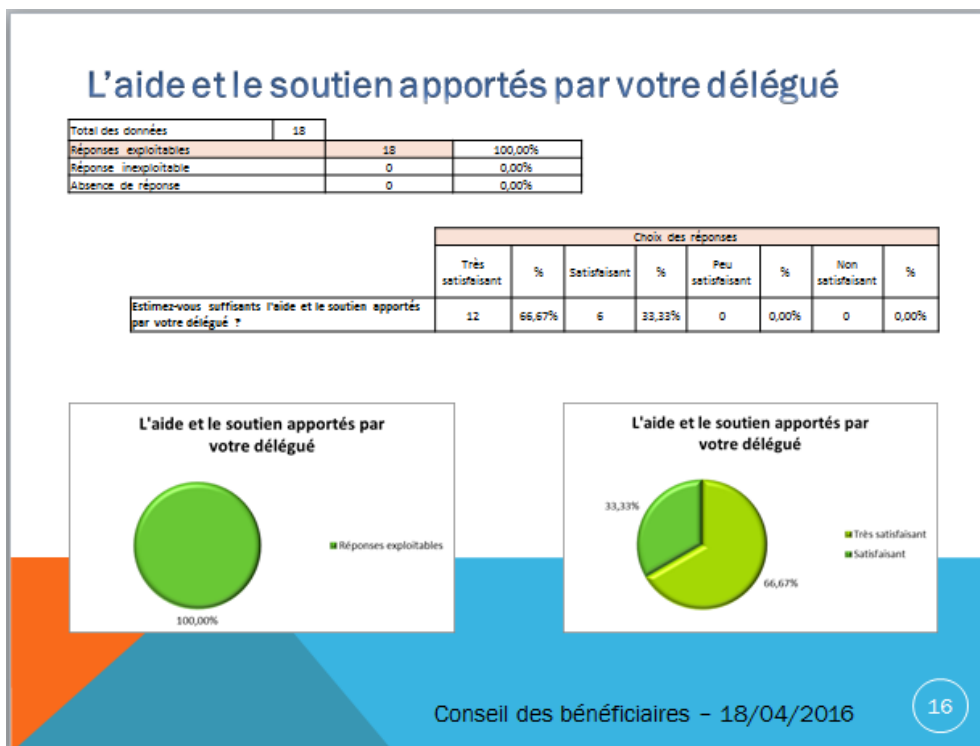
	Choix des réponses							
	Très satisfaisant	%	Satisfaisant	%	Peu satisfaisant	%	Non satisfaisant	%
La durée de l'entretien vous convient-elle ?	9	50,00%	9	50,00%	0	0,00%	0	0,00%



Conseil des bénéficiaires – 18/04/2016

15





#### - ECHANGES AVEC LES PARTICIPANTS :

Question : La MASP correspond-elle à ce que vous pensiez ?

Très satisfaisant 71.43% Satisfaisant 28.57%

Certaines personnes présentes disent que leur déléguée les a aidées à classer leurs propres papiers, cependant Mme GALESNE pense que le public présent à la réunion n'est pas représentatif de l'ensemble des usagers, car il existe du désordre chez beaucoup de personnes.

Question : Vous sentez-vous en confiance avec votre délégué MASP ?

Très satisfaisant 85.71% Satisfaisant 14.29%

Oui, un lien de confiance est tissé entre la déléguée et le bénéficiaire

Question : Vous semble-t-il que votre avis soit bien pris en compte ?

Très satisfaisant 57.14% Satisfaisant 42.86%

Question : Avez-vous le sentiment que vos droits soient bien respectés ?

Très satisfaisant 71.43% Satisfaisant 21.43% Peu satisfaisant 7.14%

Depuis 2014, il y a un petit pourcentage indiquant que les droits ne seraient pas respectés mais M. LABROSSE pense que les bénéficiaires confondent droits avec envies.

Qu'est-ce que le droit pour certains usagers ?

Cette question a soulevé des commentaires. Monsieur Lecouvreur souligne notamment le fait que la question pourrait être modifiée. Il serait préférable pour le prochain questionnaire de satisfaction en 2017 de reformuler cette question.

Passer d'une question fermée à une question ouverte avec un exemple pour illustrer le sentiment de non-respect des droits.

Exemple de question :

Est-ce que vous avez le sentiment que vos droits soient bien respectés ?

Si oui, merci à vous de donner un exemple...

Si non, merci à vous de donner un exemple...

Question : Votre délégué vous explique-t-il bien le travail qu'il fait pour vous ?

Très satisfaisant 78.57% Satisfaisant 21.43%

Les bénéficiaires présents trouvent que le travail effectué par leur déléguée est bien expliqué que ce soit lors des visites à domicile ou par téléphone.

Question : Le délai de réponse de votre délégué est-il satisfaisant ?

Très satisfaisant 57.14% Satisfaisant 42.86%

La fréquence des visites de votre délégué vous convient-elle ?

Très satisfait 64.29% Satisfait 35.71%

Les bénéficiaires présents sont satisfaits de voir leur déléguée, une fois par mois

Question : La durée de l'entretien vous convient-elle ?

Très satisfaisant 57.14% Satisfaisant 42.86%

La durée de l'entretien peut être différente d'une visite à l'autre suite aux questions abordées ou à certains problèmes à résoudre.

Question : Estimez-vous suffisants l'aide et le soutien apportés par votre délégué ?

Très satisfaisant 71.43% Satisfaisant 28.57%

### **Remarques :**

M. HERSAND et M. LETOURNEUR sont satisfaits de la MASP, aujourd'hui ils dépensent leur argent différemment et font plus attention.

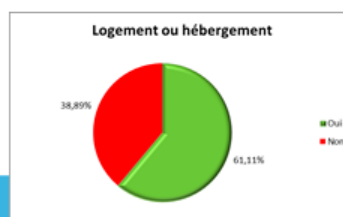
M. DEBROWSKI est content d'avoir des enveloppes timbrées pour ne pas à avoir à payer l'affranchissement. Par contre cette année la banque alimentaire de Granville est limitée à 6 mois par an au lieu de 12 mois auparavant.

M. DEBROWSKI n'a que le RSA comme unique ressource et il ne peut plus bénéficier de l'aide sur l'année entière, c'est encore plus difficile pour lui.

### Logement ou hébergement

Total des données	18	
Réponses exploitables	18	100,00%
Réponse inexploitable	0	0,00%
Absences de réponse	0	0,00%

	Choix des réponses	
	Oui	Non
Etes-vous satisfait de votre logement ou hébergement ?	11	7
	61,11%	38,89%



Conseil des bénéficiaires – 18/04/2016

18

### Equipement de votre logement

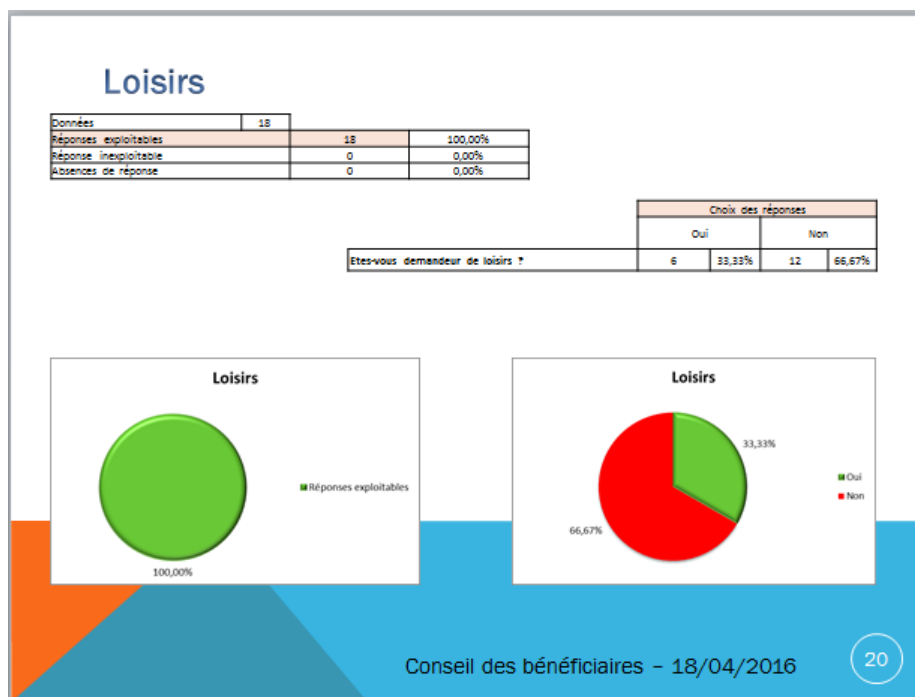
Total des données	18	
Réponses exploitables	18	100,00%
Réponse inexploitable	0	0,00%
Absence de réponse	0	0,00%

	Choix des réponses	
	Oui	Non
Votre logement est-il correctement équipé ?	15	3
	83,33%	16,67%



Conseil des bénéficiaires – 18/04/2016

19



### - ECHANGES AVEC LES PARTICIPANTS :

Question : Etes-vous satisfait de votre logement ou hébergement ?

Oui 57.14% Non 42.86%

Globalement, l'indice de satisfaction est en baisse en 2016.

M.LEMIERE voudrait changer de logement, il habite dans un F3 avec 2 enfants et le trouve trop petit et aimerait aussi changer d'environnement.

Mme FOUQUES aimerait aussi changer de logement, mais l'état actuel de son appartement ne lui permet pas de déménager, beaucoup de travaux sont à prévoir avant de l'envisager.

Pour le questionnaire de satisfaction 2017, il faudra plus détailler la question.

Question : Votre logement est-il correctement équipé ? (électricité, chauffage, réfrigérateur, gazinière...)

Oui 85.71 % Non 14.29 %.

M.DEBROWSKI aurait besoin d'un réfrigérateur.

Question : Etes-vous demandeur de loisirs ?

Oui 35.71% Non 64.29%

M.LETOURNEUR s'ennuie car il ne travaille pas et dort beaucoup. Il n'a plus d'ordinateur, il n'a Internet que sur son portable.

Ils se sentent isolés et n'ont pas forcément beaucoup d'ami(e)s.

Les bénéficiaires présents n'ont pas de suggestions à nous faire concernant les loisirs.

### **Remarques :**

Pour la remise en état de certains logements, il faudrait une aide de l'extérieur pour amener les usagers à investir dans le logement mais ce n'est pas possible.

Est évoquée également la possibilité de s'entraider en échangeant leurs compétences...

Certains bénéficiaires du Centre Manche ont exprimé le fait que le lieu du conseil des bénéficiaires étaient loin de chez eux. D'autres ont indiqué qu'ils trouvaient l'heure tardive.

Un petit nombre accepte de participer dès lors où on les recontacte pour leur dire que le transport est à la charge de l'ATMPM. Pour autant la majorité d'entre eux ne sont pas intéressés, quelles que soient les conditions matérielles de la réunion.

M.LECOUVREUR a conseillé aux bénéficiaires de se procurer à moindre coût des légumes déclassés « Les moches », « Gueules Cassées » ... dans les supermarchés.

## Commentaires

Les questionnaires ont été remplis par :

les bénéficiaires :

15

pas de réponse :

1

un tiers :

2

Conseil des bénéficiaires – 18/04/2016

21

## Suggestions d'amélioration

Conseil des bénéficiaires – 18/04/2016

22

## CONCLUSION

M. LABROSSE et M. PERONNE concluent la réunion satisfaits de ces échanges.

M.LECOUVREUR, dont c'était la première participation à la réunion des conseils des bénéficiaires MASP a beaucoup échangé avec les personnes présentes. Il qualifie le taux de retour au questionnaire d'excellent.

Les déléguées remercient les bénéficiaires de leur confiance.

Phrase de remerciements de M.LABROSSE et M.PERONNE.