

LES RESULTATS

de l'enquête de satisfaction 2020

Sur l'accueil téléphonique

L'Association SHM a transmis aux personnes bénéficiant d'une mesure de protection, au début de l'année 2020, une enquête de satisfaction.

332 personnes y ont répondu et nous les en remercions

Les habitudes de communication avec le service

	Toujours	Souvent	Peu souvent	Jamais
Contact service aux heures d'ouverture du standard	33,3 %	17,5 %	25,7 %	23,5 %
Contact service uniquement aux heures de permanence du mandataire ?	32,8 %	18,2 %	25,2 %	23,8 %
Contact service par téléphone sans tenir compte des jours et heures indiquées sur la messagerie ?	10,3 %	12,3 %	17,9 %	59,5 %
Contact service par email ?	17,5 %	7,4 %	7,07 %	68,1 %
Contact service par fax ?	3,78 %	1,4 %	6,5 %	88,3 %

Les standards

	Toujours	Souvent	Peu souvent	Jamais
Joindre facilement le standard d'Arles	47,2 %	19,4 %	30,5 %	2,8 %
Joindre facilement le standard de Gémenos	41,3 %	28,2 %	28,2 %	2,2 %
Joindre facilement le standard de Marseille	36,8 %	24,1 %	32,7 %	6,3 %
Joindre facilement le standard de Simiane	29,4 %	27,4 %	35,3 %	7,8 %

Les permanences des mandataires

	Toujours	Souvent	Peu souvent	Jamais
Joindre facilement le mandataire pendant sa permanence	25,8 %	28,8 %	27,4 %	17,8 %
Message laissé en cas de non réponse	36,1 %	19,1 %	12,6 %	32,1 %
Information donnée suite à demande	40,3 %	21 %	21,7 %	16,8 %

La satisfaction générale concernant l'accueil téléphonique

Oui	Non	Ne sais pas
70,6 %	15,6 %	13,8 %
<p>« Accueil excellent »</p> <p>« J'ai toujours des réponses à mes questions »</p> <p>« J'ai toujours été très satisfaite, merci beaucoup de vos compréhensions et amabilités »</p> <p>« Toujours présent pour trouver une solution, une seconde famille !!! »</p> <p>« J'ai toujours réussi à joindre le standard ou ma curatrice même si parfois le délai était un peu long »</p> <p>« Bon accueil des personnes au standard »</p> <p>« Quelques rares difficultés pour joindre le standard »</p>	<p>« Ne réponde jamais au téléphone »</p> <p>« C'est de pire en pire »</p> <p>« Pas assez disponible »</p> <p>« Beaucoup trop d'attente »</p>	<p>« Je ne les ai jamais contactés »</p> <p>« Rien à dire »</p>