



Résultats de l'enquête de satisfaction sur l'accueil téléphonique

En janvier 2020,
l'Udaf 93 vous a sollicités
pour connaître votre avis
sur la qualité de l'accueil téléphonique.
Nous vous remercions d'avoir participé.

Voici les résultats

En janvier 2020,
l'Udaf 93 suivait **3187** personnes protégées.
900 personnes protégées ont été interrogées.
348 personnes protégées ont répondu à l'enquête.

- La majorité des personnes interrogées connaît les jours de permanence téléphonique de leur délégué.
- La majorité des personnes interrogées dit que les délégués sont difficiles à joindre pendant les permanences téléphoniques.



- Presque toutes les personnes interrogées disent qu'elles ont déjà laissé un message sur le répondeur de leur délégué.

- La majorité des personnes qui n'a pas laissé un message dit que c'est parce que la boîte de messagerie était pleine.

- La majorité des personnes interrogées dit que les délégués ne répondent pas à leurs messages dans un délai satisfaisant.

- La majorité des personnes interrogées dit qu'un temps suffisant est accordé par les délégués lors des entretiens téléphoniques.

- La majorité des personnes interrogées dit que les délégués sont difficiles à joindre en dehors des permanences téléphoniques.

- La majorité des personnes interrogées dit qu'elle a déjà appelé le standard pour joindre leur délégué.



- La majorité des personnes interrogées qui a appelé le standard dit qu'on leur a donné des informations satisfaisantes.
- Presque la majorité des personnes interrogées dit que le temps d'attente est très long au standard.

Voici ce que nous pouvons améliorer

Les délégués seront plus faciles à joindre pendant les permanences téléphoniques.

- Désormais, les délégués répondront seulement aux demandes rapides à traiter par téléphone.
- Cela permettra aux délégués de prendre beaucoup plus d'appels.
- Les demandes qui prennent un peu plus de temps seront traitées pendant un rendez-vous à l'udaf ou chez vous, ou pendant un rendez-vous téléphonique.



Les délégués répondront à vos messages téléphoniques dans un délai raisonnable, par téléphone ou par mail.

- Pour cela, dans chaque message, vous devrez indiquer :
votre nom et votre prénom,
votre numéro de téléphone,
les raisons de votre appel.

Voici ce que nous ne pouvons pas changer

Les messageries téléphoniques des délégués ne peuvent pas prendre plus de messages.

- Les messageries téléphoniques des délégués ne peuvent pas prendre plus de 20 messages.
Certains d'entre vous laissent malheureusement plusieurs messages par jour.
Cela remplit rapidement la messagerie et empêche d'autres personnes de laisser leurs messages.



Les délégués ne peuvent pas être plus faciles à joindre en dehors des permanences téléphoniques.

- Pour la bonne gestion de votre dossier, les délégués doivent faire des démarches administratives. Ces démarches prennent du temps et demandent de la concentration. Lorsque les délégués font ce travail, il n'est pas possible de les déranger. Les délégués peuvent être dérangés seulement si votre demande concerne un besoin vital.

Les temps d'attente au standard ne dépendent pas de nous.

- Notre standard traite environ 100 appels par jour.
- Le traitement de ce grand nombre d'appels encombre le standard et allonge forcément les temps d'attente.