


Enquête de satisfaction accueil de la Villa Boréa Le CCAS s'engage

Une enquête de satisfaction usagers a été réalisée sur la période du 02 décembre 2019 au 13 décembre 2019 au niveau de l'accueil. Vous avez été 17 à répondre à cette enquête. 94% des usagers ont manifesté leur satisfaction (56% très satisfaits et 38% satisfaits). *La confidentialité dû à l'espace, l'identification de l'urne* sont des thématiques à améliorer pour la satisfaction des usagers.

Synthèse des ressentis des usagers :





Que pensez-vous ...	Très satisfait 	Satisfait 	Peu satisfait 	Insatisfait 
Accessibilité aux services	72,73%	27,27%	0,00%	0,00%
Horaire d'ouverture	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%
Conditions d'attente	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%
Identification des agents	63,64%	27,27%	9,09%	0,00%
Disponibilité des agents d'accueil	81,82%	18,18%	0,00%	0,00%
Ecoute	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%
Amabilité et courtoise des agents	76,92%	23,08%	0,00%	0,00%
Réponse à leur demande	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%

Concernant l'espace d'accueil :

L'espace d'accueil est-il	Très satisfait 	Satisfait 	Peu satisfait 	Insatisfait 
Agréable	42,86%	42,86%	7,14%	7,14%
Confidentiel	42,86%	28,57%	28,57%	0,00%
Adapté aux besoins notamment PMR	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%

Au vu des personnes qui ont été accueillies à "La Villa Boréa", 94% se disent très satisfaites et satisfaites, 5% peu satisfaites et 1% d'insatisfaites.

Accueil téléphonique :

	Très satisfait 	Satisfait 	Peu satisfait 	Insatisfait 
L'espace d'accueil est-il				
Agréable	46,15%	46,15%	7,69%	0,00%
Confidentiel	46,15%	46,15%	7,69%	0,00%
Adapté aux besoins notamment PMR	58,33%	33,33%	8,33%	0,00%

Au vu des personnes qui ont déjà téléphoné à "La Villa Boréa", **92%** très satisfaites et satisfaites

Contact par courrier / courriel :

Que pensez-vous ...	Très satisfait 	Satisfait 	Peu satisfait 	Insatisfait 
Du délai de réponse à votre demande et/ou réclamations	50,00%	40,00%	0,00%	10,00%
De la clarté de la réponse	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%

Les usagers qui ont contacté "La Villa Boréa", par courrier ou courriel sont à **97%** très satisfaites et satisfaites

Le taux d'insatisfaction au sujet du délai de réponse aux demandes/réclamations (10%) n'est pas significatif compte tenu du grand nombre de personnes ne s'étant pas prononcé (7/17)

Votre opinion sur les horaires d'ouverture du CCAS :

100% des répondants sont satisfaits des horaires d'ouverture

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre service dans un respect mutuel.

La Direction