

ENQUÊTE de SATISFACTION

Une enquête de satisfaction usagers a été réalisée sur la période du 22 novembre au 17 décembre 2021 au niveau de l'accueil du CCAS : **98 %** des usagers ont manifesté leur satisfaction (**44%** très satisfaits et **54%** satisfaits).

L'espace de confidentialité paraît être une thématique à améliorer pour certains usagers néanmoins la confidentialité est préservée.

SYNTHÈSES DES RESENTIS DES USAGERS : 94 QUESTIONNAIRES SAISIS

SATISFACTION DE L'ACCUEIL AU CCAS

	TRÈS SATISFAIT	SATISFAIT	PEU SATISFAIT	INSATISFAIT
ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES	42 %	57 %	1 %	0 %
CONFIDENTIALITÉ	31 %	58 %	4 %	7 %
ACCÈS AUX LOCAUX POUR PMR	47 %	52 %	1 %	0 %
COURTOISIE AMABILITÉ	59 %	41 %	0 %	0 %
DÉLAI D'ATTENTE	51 %	49 %	0 %	0 %
PROPRETÉ/CONFORT DES ESPACES D'ACCUEIL /D'ATTENTES	38 %	61 %	0 %	1 %

✓ Au vu des personnes accueillies au CCAS, **98%** se disent très satisfaites et satisfaites, **2%** peu satisfaites

SATISFACTION DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

	TRÈS SATISFAIT	SATISFAIT	PEU SATISFAIT	INSATISFAIT
DÉLAI DE DÉCROCHAGE	34 %	66 %	0 %	0 %
COURTOISIE AMABILITÉ	50 %	50 %	0 %	0 %

✓ Au vu des personnes qui ont déjà téléphoné au CCAS, **100%** se disent très satisfaites et satisfaites

SATISFACTION COURRIERS/COURRIELS

	TRÈS SATISFAIT	SATISFAIT	PEU SATISFAIT	INSATISFAIT
DELAI DE RÉPONSE DEMANDE/RÉCLAMATION	56 %	44 %	0 %	0 %
DE LA CLARTÉ DE VOTRE RÉPONSE	48 %	52 %	0 %	0 %

✓ Les usagers qui ont contacté le CCAS par courrier ou courriel sont à **100%** très satisfaits et satisfaites

SATISFACTION DU SITE INTERNET DE LA VILLE

	TRÈS SATISFAIT	SATISFAIT	PEU SATISFAIT	INSATISFAIT
FACILITÉ À RECHERCHER DES INFORMATIONS	36 %	61 %	3 %	0 %

✓ Au vu des personnes ayant consulté le CCAS sur le site internet de la ville **95%** se disent très satisfaites et satisfaites.

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de nos services.

La Direction