ROMANS SUR ISÈRE

CCAS
Centre Communal
d'Action Sociale

Le Charbonnel
42/44 rue Palestro - CS41012
26102 Romans-sur-Isère
Cedex

Tél. 04 75 71 37 23
Fax 04 75 71 37 27
centreactionsociale@ville-romans26.fr
www.ville-romans.fr

Enquête de satisfaction accueil du CCAS
Le CCAS s'engage...

Une enquête de satisfaction usagers a été réalisée sur la période du 02 février au 26 février 2021 au niveau de l'accueil. Vous avez été **49** à répondre à cette enquête. **99 %** des usagers ont manifesté leur satisfaction (**62%** très satisfaits et **37%** satisfaits). L'espace de confidentialité parait être une thématique à améliorer pour certains usagers néanmoins la confidentialité est préservée.

Synthèse des ressentis des usagers :

Que pensez-vous de … **Accueil**	**Très satisfait**	**Satisfait**	**Peu satisfait**	**Insatisfait**
Accessibilité aux services	65 %	35 %	0 %	0 %
Identification des agents de services	69 %	31 %	0 %	0 %
Créneaux horaires d'ouvertures proposés	67 %	33 %	0 %	0 %
Prise en charge de la demande	68 %	32 %	0 %	0 %
Accès aux locaux pour personnes à mobilité réduite	68 %	32 %	0 %	0 %
Délai d'attente	67 %	31 %	2 %	0 %
Courtoisie, amabilité	69 %	31 %	0 %	0 %
Confidentialité	65 %	33 %	2 %	0 %
Propreté et confort des espaces d'accueil et d'attentes	75 %	25 %	0 %	0 %
Documentation à l'accueil	68 %	32 %	0 %	0 %
Affiches prévention COVID-19	69 %	31 %	0 %	0 %
Distanciations sociales	71 %	29 %	0 %	0 %
Gel hydro alcoolique proposé à l'entrée	65 %	35 %	0 %	0 %
Mesures mises en place pour veiller à la santé/sécurité de tous	73 %	27 %	0 %	0 %
Satisfaction concernant l'accueil dans les locaux	67 %	33 %	0 %	0 %

Au vu des personnes accueillies au CCAS, **99%** se disent très satisfaites et satisfaites, **1%** peu satisfaites

Que pensez-vous de … **Standard téléphonique**	**Très satisfait**	**Satisfait**	**Peu satisfait**	**Insatisfait**
Du délai de décrochage	56 %	42 %	2 %	0 %
De la fiabilité de la réponse	63 %	37 %	0 %	0 %
De la courtoisie de votre interlocuteur	68 %	32 %	0 %	0 %
De l'accueil téléphonique (efficacité, fiabilité)	68 %	32 %	0 %	0 %
De l'attente pour la prise d'un rendez-vous/demande courrier	68 %	32 %	0 %	0 %

Au vu des personnes qui ont déjà téléphoné au CCAS, **99%** se disent très satisfaites et satisfaites, **1%** peu satisfaites

Que pensez-vous … **Contact par courrier / courriel**	**Très satisfait**	**Satisfait**	**Peu satisfait**	**Insatisfait**
Du délai de réponse à votre demande/réclamation	61 %	39 %	0 %	0 %
De la clarté de la réponse	62 %	38 %	0 %	0 %

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

Que pensez-vous … **Du CCAS sur le site internet de la ville**	**Très satisfait**	**Satisfait**	**Peu satisfait**	**Insatisfait**
De la facilité à rechercher les informations	58 %	39 %	3 %	0 %
Information sur le CCAS sur le site de la ville de Romans	53 %	41 %	3 %	3 %

Au vu des personnes ayant consulté le CCAS sur le site internet de la ville **99%** se disent très satisfaites et satisfaites, **1%** peu satisfaites

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

La Direction

MARIANNE Les engagements qualité
afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION