

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

Une enquête de satisfaction usagers a été réalisée sur la période du **28 mars au 08 avril 2022** au niveau de l'accueil. Vous avez été **16** personnes à répondre à cette enquête.
100% des usagers ont manifesté leur satisfaction (**69%** très satisfaits et **31%** satisfaits).

A la question 1 - Synthèse des ressentis des usagers :

Que pensez-vous ...	Très satisfait 	Satisfait 	Peu satisfait 	Insatisfait 
Accessibilité aux services	56%	44%	0%	0%
Horaire d'ouverture	50%	50%	0%	0%
Conditions d'attente	63%	38%	0%	0%
Identification des agents	71%	29%	0%	0%
Disponibilité des agents d'accueil	63%	38%	0%	0%
Réponse à leur demande	63%	31%	0%	6%

A la question 2- Concernant l'espace d'accueil :

L'espace d'accueil est-il	Très satisfait 	Satisfait 	Peu satisfait 	Insatisfait 
Agréable	63%	31%	6%	0%
Confidentiel	67%	27%	7%	0%
Adapté aux besoins notamment PMR	70%	30%	0%	0%

A la question 3 - L'accueil téléphonique :

L'accueil téléphonique	Très satisfait 	Satisfait 	Peu satisfait 	Insatisfait 
Delai de décrochage	55%	36%	9%	0%
Courtoisie & amabilité	58%	42%	0%	0%

A la question 4 - Le contact par courrier / courriel :

Que pensez-vous ...	Très satisfait 	Satisfait 	Peu satisfait 	Insatisfait 
Du délai de réponse à votre demande et/ou réclamations	40%	40%	20%	0%
De la clarté de la réponse	40%	40%	20%	0%

A la question 5- Le site Internet de la Ville :

Que pensez-vous du site	Très satisfait 	Satisfait 	Peu satisfait 	Insatisfait 
Visuellement / Graphisme (Photo)	38%	63%	0%	0%
Naviguation et accès aux informations	38%	50%	13%	0%

A la question 6 - L'accueil vous en êtes :

Très satisfait 	Satisfait 	Peu satisfait 	Insatisfait 
69%	31%	0,00%	0,00%

D'une manière générale les personnes se disent très satisfaites et satisfaites à : 100%

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre service

La Direction