

ENQUÊTE de SATISFACTION

Une enquête de satisfaction usagers a été réalisée du 08 novembre au 25 décembre 2022 au niveau de l'accueil du CCAS : **98%** des usagers ont manifesté leur satisfaction (**67%** très satisfaits et **31%** satisfaits).

SYNTHÈSES DES RESENTIS DES USAGERS : 76 QUESTIONNAIRES SAISIS

SATISFACTION DE L'ACCUEIL AU CCAS

	TRÈS SATISFAIT	SATISFAIT	PEU SATISFAIT	INSATISFAIT
ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES	64%	36%	0%	0%
CONFIDENTIALITÉ	72%	25%	3%	0%
ACCÈS AUX LOCAUX POUR PMR	70%	26%	2%	2%
COURTOISIE AMABILITÉ	75%	24%	1%	0%
	71%	26%	3%	0%
PROPRETÉ/CONFORT DES ESPACES D'ACCUEIL /D'ATTENTES	73%	27%	0%	0%

✓ Au vu des personnes accueillies au CCAS, 71% se disent très satisfaites et satisfaites, 27% peu satisfaites

SATISFACTION DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

	TRÈS SATISFAIT	SATISFAIT	PEU SATISFAIT	INSATISFAIT
DÉLAI DE DÉCROCHAGE	70%	27%	3%	0%
COURTOISIE AMABILITÉ	70%	30%	0%	0%

✓ Au vu des personnes qui ont déjà téléphoné au CCAS, 71% se disent très satisfaites et 28% satisfaites

SATISFACTION COURRIERS/COURRIELS

	TRÈS SATISFAIT	SATISFAIT	PEU SATISFAIT	INSATISFAIT
DÉLAI DE RÉPONSE DEMANDE/RÉCLAMATION	64%	32%	0%	4%
DE LA CLARTÉ DE VOTRE RÉPONSE	70%	26%	0%	4%

✓ Les usagers qui ont contacté le CCAS par courrier ou courriel sont à 67% très satisfaits et 29% satisfaites

SATISFACTION DU SITE INTERNET DE LA VILLE

	TRÈS SATISFAIT	SATISFAIT	PEU SATISFAIT	INSATISFAIT
FACILITÉ À RECHERCHER DES INFORMATIONS	52%	48%	0%	0%

✓ Au vu des personnes ayant consulté le CCAS sur le site internet de la ville 60% se disent très satisfaites et satisfaites, 40% satisfaites

- L'espace de confidentialité paraît être une thématique à améliorer pour certains usagers néanmoins la confidentialité est préservée.
- Les délais d'attente, de décrochage et de réponses aux demandes/réclamations pourraient être un point d'amélioration à prendre en considération.

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

La Direction du CCAS