

**Enquête de satisfaction auprès des usagers
Accueils Général et Social Centre Communal d'Action Sociale
10 au 21 Octobre, 5 au 23 Décembre 2016**

60 personnes ont accepté de répondre à cette enquête de satisfaction en 2016.
Le référentiel Qualiville précise que les résultats de l'enquête de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la mise en œuvre **d'actions d'amélioration lorsqu' un taux de satisfaction est inférieur à 75 %.**

ACCESSIBILITE DES LOCAUX

100% des personnes interrogées sont satisfaites voire très satisfaites de l'accessibilité aux locaux.

HORAIRES D'OUVERTURE

100% des personnes interrogées sont satisfaites voire très satisfaites des horaires d'ouverture qui leur semblent bien adaptées.

Une enquête complémentaire sera réalisée courant janvier pour encore affiner cette question sur l'adaptation des horaires.

ACCUEIL DES USAGERS

Près de 98,33 % des personnes interrogées sont satisfaites voire très satisfaites de l'accueil qui leur a été réservé au Centre Communal d'Action Sociale.

Accueil général

Points forts

Ecoute : 100 % de satisfaction

Orientation : 95% de satisfaction

Mise à disposition documents : 93,33 % de satisfaction,

Point encore à améliorer

Confidentialité entre l'espace d'attente et la banque d'accueil:

81,66% de satisfaction,

Accueil social

Point fort

Adaptations des aides du CCAS : 94% de satisfaction

Point encore à améliorer

Information sur les différents types d'aide : 75% de satisfaction

Les rendez-vous

Points forts

Respect horaire : 95% de satisfaction,

Accompagnement dans les démarches : 98,33 % de satisfaction,

Information des délais de réponse : 98,33% de satisfaction,

Respect de ces délais : 96,66% de satisfaction,

Point encore à améliorer

Qualité aide apportée : 88,33% de satisfaction,

Les résultats peuvent être améliorés notamment en matière d'explication des dispositifs d'aide sociale existants, même s'il restera une marge d'insatisfaction importante vu la nature des prestations.

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Accueil Général

Points forts

Rapidité de décrochage : 92,85 % de satisfaction,

Personnalisation de l'accueil : 100% de satisfaction,

Rapidité de la réponse : 96,49% de satisfaction,

Clarté de la réponse : 93,33 % de satisfaction,