

# CCAS - Enquête de satisfaction

Enquête de satisfaction auprès des usagers du Centre communal d'action sociale (CCAS) de  
Libourne  
Année 2020

La Ville de Libourne est engagée depuis 10 années dans une démarche d'engagement qualité. La crise sanitaire que nous traversons nous a amenés à bousculer parfois notre organisation de travail et à vous proposer des services et une manière de servir en lien avec les contraintes et les exigences épidémiques. Dans le cadre de notre démarche qualité et afin de progresser dans nos pratiques, nous avons besoin vraiment de votre avis sans concession sur les services que nous avons pu vous proposer et sur notre manière de vous servir durant cette période exceptionnelle. En répondant à ce questionnaire vous participerez positivement à l'amélioration de notre service. Nous vous en remercions très sincèrement.

## Accueil général et accueil social

I / L'accueil physique et téléphonique du CCAS en période de crise sanitaire

### QUEL EST L'OBJET DE VOTRE VISITE ?

- Orientation
- Demande de renseignements
- Rendez-vous avec un service

Lors de votre entrée dans les locaux, les mesures de précautions contre la COVID-19 ont-elles été mises à votre disposition ?

### GEL HYDRO ALCOOLIQUE

- Oui
- Non

### MASQUE

- Oui
- Non

### POSSIBILITÉ DE SE LAVER LES MAINS

- Oui
- Non

**LIMITATION DE L'ACCUEIL DES USAGERS**

- Oui  
 Non

**LIMITATION DE LA CIRCULATION DES PERSONNES**

- Oui  
 Non

**DISTANCIATION SOCIALE**

- Oui  
 Non

**PROTECTION DE LA BANQUE D'ACCUEIL**

- Oui  
 Non

**AFFICHAGE DES GESTES BARRIÈRES**

- Oui  
 Non

Ces mesures vous ont-elles :

**RASSURÉES**

- Oui  
 Non

**SÉCURISÉES**

- Oui  
 Non

**PARUES CONTRAIGNANTES**

- Oui  
 Non

**COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS CES MESURES DE PRÉCAUTIONS ?**

- Très satisfait  
 Satisfait  
 Peu satisfait  
 Pas du tout satisfait

**LORS DE VOS APPELS, AVEZ-VOUS ÉTÉ SATISFAIT DE L'ACCUEIL QUI VOUS A ÉTÉ RÉSERVÉ ?**

- Oui  
 Non

**AVEZ-VOUS ÉTÉ BÉNÉFICIAIRE DES DIFFÉRENTS SERVICES MIS EN PLACE DURANT LE CONFINEMENT (COURSES, APPELS...)?**

- Oui  
 Non

**SI OUI, EN AVEZ-VOUS ÉTÉ SATISFAIT ?**

- Oui  
 Non

Comment appréciez-vous les éléments suivants en période de crise sanitaire ?

**ORIENTATION VERS LE SERVICE COMPÉTENT PAR L'AGENT D'ACCUEIL**

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

**COURTOISIE (POLITESSE, AMABILITÉ)**

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

**TEMPS D'ATTENTE**

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

**DÉLAI D'OBTENTION DU RENDEZ-VOUS**

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

**CONFORT DE LA ZONE D'ATTENTE (CHAUFFAGE, SIÈGE...)**

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

**REMISE DE BROCHURES ET PUBLICATIONS SUR DEMANDE**

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

**LISIBILITÉ DE LA SIGNALÉTIQUE**

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

**LA DISCRÉTION ET LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ**

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

**ÊTES-VOUS SATISFAIT DES RENSEIGNEMENTS ET/OU DES DOCUMENTS OBTENUS ?**

- Oui
- Non

**SI NON, POURQUOI ? PLUSIEURS CHOIX SONT POSSIBLES.**

- 1. Les informations obtenues étaient incomplètes ou insuffisantes
- 2. Le délai de réponse était trop long
- 3. Vous avez dû vous déplacer inutilement
- 4. Vous avez été mal orienté
- 5. L'agent en charge du dossier était absent de son bureau

**AUTRE :**

**L'ATTENTION DES AGENTS À VOTRE DEMANDE VOUS A-T-ELLE PARUE ?**

- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Peu satisfaisante
- Pas du tout satisfaisante



**HOTEL DE VILLE**  
42 place Abel Surchamp  
33500 Libourne

**HORAIRES :**  
8h30 > 12h30  
13h15 > 17h