

Libourne, le 15/12/2022

Accueil Général et Accueil Social du CCAS de Libourne

Enquête de satisfaction auprès des usagers Accueils Général et Social du Centre Communal d'Action Sociale du 14 novembre au 02 décembre 2022

69 personnes ont accepté de répondre à cette enquête de satisfaction en 2022.

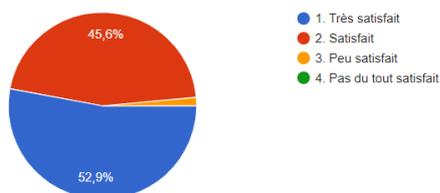
Le référentiel Qualiville précise que les résultats de l'enquête de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la mise en œuvre d'actions d'amélioration. Cette année l'enquête a été effectuée par téléphone et en physique.

1 / HORAIRES D'OUVERTURE

- **61.5%** des usagers souhaiteraient une ouverture en journée continue en semaine.
- **19.2%** des usagers souhaiteraient une ouverture le samedi matin.
- **9.6%** des usagers souhaiteraient une fermeture après 17h.

2 / ACCESSIBILITE DES LOCAUX

- **52.9 %** des usagers sont satisfaits de l'accessibilité aux locaux.



3 / ACCUEIL PHYSIQUE

A / Accueil général

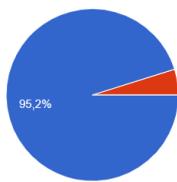
- Les usagers apprécient l'accueil physique. En effet, concernant l'orientation, la courtoisie et le confort de la salle d'attente ils sont en plutôt satisfaits.
- De plus, **98.1%** sont satisfaits de la prise en compte de leurs demandes.

B / Accueil social (Délivrances des prestations)

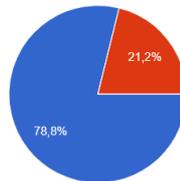
- De même pour l'accueil social, les usagers sont plutôt satisfaits, qu'il s'agisse de l'obtention des RDV, le choix des horaires proposés...tout leur convient.
- De plus, **94.6%** sont satisfaits des renseignements ou documents obtenus.

4 / ACCUEIL TELEPHONIQUE

- **95.2 %** des usagers sont satisfaits de l'accueil reçu lors des appels téléphoniques.
- **78.8 %** des rappels téléphoniques ont été effectués en moins de 48 heures.



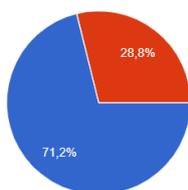
● 1. Oui
● 2. Non



● 1. Moins de 48h
● 2. Plus de 48h

5 / CANAL NUMERIQUE

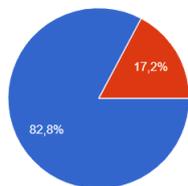
- **71.2 %** des usagers ne sont pas favorables à un lieu dédié au numérique.



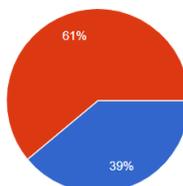
● 1. Oui
● 2. Non

6 / LA DEMARCHE QUALITE ET DISPOSITIF DE RECLAMATION

- **82.8 %** des usagers expriment que l'affichage de la démarche qualité est visible.
- **61 %** des usagers ne connaissent pas le dispositif des réclamations – suggestion – satisfaction.



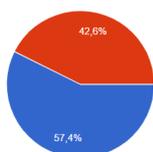
● 1. Oui
● 2. Non



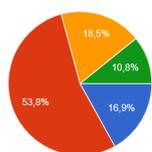
● 1. Oui
● 2. Non

7 / LES PROFILS

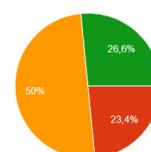
- **57.4 %** des personnes interrogées sont des hommes.
- **53.8 %** des personnes interrogées sont sans emploi et **18.5 %** sont retraités.
- **50%** des personnes interrogées ont entre 40 et 59 ans et **26.6 %** ont + de 60 ans.



● 1. un homme
● 2. une femme



● 1. En activité
● 2. Sans emploi
● 3. Retraité
● 4. Autres



● 1. 18/24 ans
● 2. 25/39 ans
● 3. 40/59 ans
● 4. 60 ans et +