

Libourne, le 16 février 2

Accueil Général et Accueil Social du CCAS de Libourne

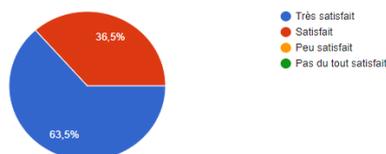
Enquête de satisfaction auprès des usagers Accueils Général et Social Centre Communal d'Action Sociale du 21 décembre 2020 au 08 janvier 2021

108 personnes ont accepté de répondre à cette enquête de satisfaction en 2020. 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 les questions portaient largement sur le retour des usagers quant à la crise sanitaire.

1 / L'accueil en période de crise sanitaire

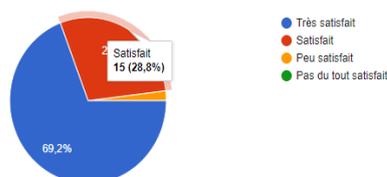
- **63.5 %** des usagers étaient très satisfaits des mesures de précautions prises contre le Covid 19 à l'accueil du CCAS et **36.5 %** étaient satisfaits.

Comment appréciez-vous ces mesures de précautions ?
52 réponses



- **69.2 %** des usagers étaient très satisfaits de l'accessibilité du CCAS pendant cette période et **28.8 %** étaient satisfaits.

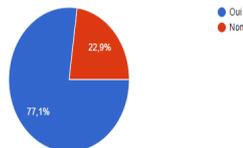
Concernant l'accessibilité du CCAS pendant cette période êtes-vous ?
52 réponses



2 / Services mis en place pendant la crise sanitaire

- **77.1 %** des usagers ont bénéficié de services mis en place pendant la crise sanitaire.
- **100 %** ont été satisfaits.

Avez-vous été bénéficiaire des différents services mis en place durant le confinement (courses, appels...)?
105 réponses



Si oui, en avez-vous été satisfait ?
76 réponses



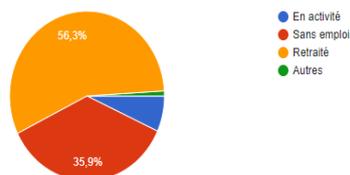
3 / L'accueil numérique

- **87.5 %** des usagers n'utilisent pas l'adresse électronique pour joindre le CCAS.
- **90.3 %** n'ont pas utilisé plus le site du CCAS pour effectuer leurs démarches.
- **85.7 %** n'ont pas utilisé le site de la ville pour accéder à la page du CCAS.

4 / Les profils

- **69.6 %** des personnes interrogées sont des femmes.
- **56.3 %** des personnes interrogées sont des retraités et **35.9 %** sont sans emploi.
- **61.5 %** des personnes interrogées ont plus de 60 ans et **29.8 %** ont entre 40 et 59 ans.

Vous êtes ?
103 réponses



Tranche d'âge ?
104 réponses

