



Centre Communal d'Action Sociale



**Accueil Général  
et Accueil Social**

Libourne, le 31 Janvier 2019

**Enquête de satisfaction auprès des usagers  
Accueils Général et Social Centre Communal d'Action Sociale  
du 2 au 18 Décembre 2018**

-----

**59 personnes ont accepté de répondre** à cette enquête de satisfaction en 2018.  
**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 usagers sont satisfaits de l'accessibilité aux locaux.**

**HORAIRES D'OUVERTURE**

**98% des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture qui leur semblent bien adaptés.**

**ACCUEIL DES USAGERS**

**ACCUEIL PHYSIQUE**

**Accueil général**

**Qualité de l'accueil : 98% des usagers sont satisfaits**

**Confidentialité : 100% des usagers sont satisfaits**

**Signalétique : 100% des usagers sont satisfaits**

**Espace d'attente : 98% des usagers sont satisfaits**

**Délai d'attente : 100% des usagers sont satisfaits**

**Propreté des locaux : 98% des usagers sont satisfaits**

**Accueil social**

**Respect RV : 89 % des usagers sont satisfaits**

**Délais respectés : 95% ds délais ont été respectés**

**Documentation mise à disposition : 93% des usagers sont satisfaits**

**Accompagnement : 100% des usagers sont satisfaits**

## **DELIVRANCE PRESTATIONS**

### **Accueil social**

**Courtoisie : 98% des usagers sont satisfaits**

**Délai d'obtention de RV : 92% des usagers sont satisfaits**

**Délai de réponse : 87% des délais ont été respectés**

**Efficacité : 100% des usagers sont satisfaits**

## **ACCUEIL TELEPHONIQUE**

### **Accueil général**

**Rapidité : 98% des usagers sont satisfaits**

**Courtoisie : 98% des usagers sont satisfaits**

**Clarté : 98% des usagers sont satisfaits**

**Efficacité : 98% des usagers sont satisfaits**

## **CANAL NUMERIQUE**

**Accessibilité : 100% des usagers sont satisfaits**

**Navigation : 100% des usagers sont satisfaits**

**mais nécessité amélioration lisibilité site**