



# Enquête sur la qualité de l'accueil

## Espace Service

Nous souhaitons connaître votre avis sur la manière dont vous avez été reçu, afin d'améliorer la qualité de notre accueil.

Nous vous remercions de consacrer quelques minutes à cette enquête et de la remettre à l'accueil ou de la déposer dans la boîte aux lettres du CCAS (située au niveau du hall d'entrée du Centre des Créneaux).

1. Quel a été l'objet de votre dernière visite ?

- Chercher une information     Chercher de la documentation     Faire une démarche administrative  
 Payer une prestation     Faire une réclamation     Chercher une aide  
 Autre .....

### L'accès au service

2. Etiez-vous déjà venu au CCAS ?

- Oui  
 Non

3. Si non, avez-vous trouvé facilement ?

- Oui  
 Non

4. Avant de venir, vous êtes-vous renseigné sur les conditions d'accès (horaires d'ouverture, adresse ...) ?

- Oui  
 Non

5. Les horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?

- Oui  
 Non

6. Avez-vous trouvé l'accès au CCAS facile ?

- Oui  
 Non

7. En entrant, avez-vous facilement trouvé un interlocuteur ?

- Oui  
 Non

### La qualité de service

8. Etes-vous satisfait de la courtoisie des agents qui vous ont accueilli ?

- Très satisfait  
 Satisfait  
 Peu satisfait  
 Pas du tout satisfait

9. Comment jugez-vous le délai d'attente ?

- Rapide  
 Correct  
 Un peu long  
 Trop long

10. Etes-vous satisfait de la qualité des renseignements donnés ?

- Très satisfait  
 Satisfait  
 Peu satisfait  
 Pas du tout satisfait

11. Etes-vous satisfait de la qualité d'écoute de votre interlocuteur ?

- Très satisfait  
 Satisfait  
 Peu satisfait  
 Pas du tout satisfait

12. Etes-vous satisfait des conditions de confidentialité dans lesquelles a eu lieu votre entretien ?

- Très satisfait  
 Satisfait  
 Peu satisfait  
 Pas du tout satisfait

**La documentation**

13. La documentation du service est-elle suffisante ?

- Suffisante
- Insuffisante

14. La documentation est-elle facilement accessible ?

- Oui
- Non

15. Etes-vous satisfait du contenu des notices proposées ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

**L'espace d'accueil**

16. Etes-vous satisfait du confort de l'espace d'accueil ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

17. Etes-vous satisfait de la propreté de l'espace d'accueil ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

18. Etes-vous satisfait de l'environnement sonore de l'espace d'accueil ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

19. Comment trouvez-vous l'éclairage de l'espace d'accueil ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

**L'accueil téléphonique**

20. Avez-vous eu l'occasion d'appeler le CCAS cette année ?

- Oui
- Non

21. Si oui, le délai d'attente avant que quelqu'un vous réponde était-il ?

- Rapide
- Correct
- Un peu long
- Trop long

22. Etes-vous satisfait de la courtoisie de votre interlocuteur ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

23. Etes-vous satisfait des informations que vous avez obtenues ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

**Remarques et suggestions**

16. Avez-vous des remarques et suggestions à faire sur l'accueil qui vous a été donné ?

.....

.....

.....

.....

.....