



Enquête sur la qualité de l'accueil

Cher Monsieur, Chère Madame,

Le Centre Communal d'Action Sociale de la ville d'Antony s'est engagé dans une démarche qualité avec le souci d'être **toujours plus près de vous !**

Parce qu'il s'agit d'une volonté de progrès permanent, votre avis est indispensable pour évaluer la qualité du service rendu.

A ce titre et afin d'être d'avantage à votre service, je vous remercie de remplir ce questionnaire. Outre leur publication à l'ensemble des antoniens, les résultats peuvent vous être personnellement communiqués par mail si vous le souhaitez.

Vous priant d'agréer, Cher Monsieur, Chère Madame, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Pascal COLIN
Maire Adjoint en charge du pôle Social,
Vice-Président du CCAS

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 d'Antony.

Pour mieux vous servir, il faut vous connaître !

E-mail pour recevoir les résultats de l'enquête :

Etes-vous ?

- Un homme Une femme

Dans quelle tranche d'âge vous situez vous ?

- Moins de 25 ans De 35 à 59 ans
 De 25 à 34 ans Plus de 60 ans et plus

Habitez-vous à Antony ?

- Oui Non

Quelle est votre situation ?

- Etudiant/ lycéen Retraité
 En recherche d'emploi Au foyer
 En activité professionnelle

Venez-vous au CCAS :

- Plusieurs fois par mois Plusieurs fois par an
 Une fois par mois Très rarement

L'accès au service

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

- Chercher une information, une documentation
 Payer une prestation
 Faire une réclamation
 Faire une démarche administrative
 Chercher une aide
 Permanence ou rendez-vous avec un élu municipal
 Autre :

2. Comment avez-vous eu connaissance de la nouvelle adresse du CCAS ?

- En vous rendant aux anciens locaux, à l'hôtel de ville
 Par les affiches,
 le « Vivre à Antony »,
 le guide de la ville
 les dépliants
 Internet
 Autre :

3. Etiez-vous déjà venu au CCAS ?
 oui non
4. Si non avez-vous trouvé facilement ?
 Oui Non
5. Par quel moyen vous êtes-vous rendus au CCAS ?
 A pied, à vélo En voiture
 En transport en commun Autre :
6. Etes-vous satisfait des horaires d'ouverture ?
 Très satisfait Peu satisfait
 Satisfait Pas du tout satisfait
7. Etes-vous satisfait de la signalétique extérieure ?
 Très satisfait Peu satisfait
 Satisfait Pas du tout satisfait

La qualité du service

8. Etes-vous satisfait de l'amabilité et de la qualité d'écoute des agents qui vous ont accueilli ?
 Très satisfait Peu satisfait
 Satisfait Pas du tout satisfait
9. Etes-vous satisfait de la signalétique intérieure ?
 Très satisfait Peu satisfait
 Satisfait Pas du tout satisfait
10. Comment jugez-vous le délai d'attente ?
 Rapide Un peu long
 Correct Trop long
11. Etes-vous satisfait de la qualité des renseignements obtenus ?
 Très satisfait Peu satisfait
 Satisfait Pas du tout satisfait
12. Etes-vous satisfait des conditions de confidentialité dans lesquelles a eu lieu votre entretien ?
 Très satisfait Peu satisfait
 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 Peu satisfait
 Satisfait Pas du tout satisfait

L'espace d'accueil

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

- Très satisfait Peu satisfait
 Satisfait Pas du tout satisfait

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

- Très satisfait Peu satisfait
 Satisfait Pas du tout satisfait

L'accueil téléphonique

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

- Oui Non

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

- Rapide Un peu long
 Correct Trop long

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

- Très satisfait Peu satisfait
 Satisfait Pas du tout satisfait

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

- Très satisfait Peu satisfait
 Satisfait Pas du tout satisfait

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

.....
.....
.....
.....

Centre Communal d'Action Sociale
81 rue Prosper Legouté
92160 Antony
Responsable du CCAS - Mme Emilie AUDUBERT