



## 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

<b>L'accès au service</b>
---------------------------

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