

Enquête de satisfaction 2010

Le Service social de la Carsat à votre écoute

A l'écoute de vos préoccupations et pour mieux répondre à vos attentes, le Service social réalise tous les ans une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de ses interventions. Les résultats de l'enquête 2010 attestent de la satisfaction des assurés sociaux par rapport aux prestations offertes par le Service social : **94 % des personnes se déclarent satisfaites dont 48 % très satisfaites.**

Des points forts ...

Nos différentes offres de services : accueil physique, accueil téléphonique, participation à une réunion d'information collective sont très appréciées. Une nette amélioration de l'accueil téléphonique est à souligner : 96 % des usagers se disent satisfaits, contre 84 % en 2009. 97 % des personnes aidées se déclarent satisfaites des relations avec l'assistant social. Une écoute attentive, une relation de confiance, la clarté des réponses, l'utilité des conseils donnés et la prise en compte de la situation personnelle constituent les critères de cette satisfaction. La qualité du service rendu par l'assistant social est également appréciée par 91 % des bénéficiaires qui sont plus nombreux que l'an passé à se déclarer tout à fait satisfaits de l'information sur les démarches à réaliser, sur les droits et les aides possibles et sur le suivi personnalisé de leur situation.

Le délai proposé pour une rencontre, soit lors d'un rendez-vous individuel, soit lors d'une visite à domicile ou lors d'une réunion recueille aussi une très bonne appréciation (96 % des personnes interrogées en sont satisfaites).

Des points de progrès ...

Forts de la reconnaissance du public pour l'aide apportée par le Service social et de la confiance qu'il est prêt à renouveler si besoin, le Service social s'engage à mobiliser ses moyens et poursuivre ses efforts :

- pour améliorer le délai d'attente au téléphone (19 % des personnes interrogées le jugent trop long),
- mieux informer, dans la mesure du possible, sur l'avancement du traitement du dossier,
- être au plus près des attentes lors des réunions collectives.

Enquête réalisée en novembre et décembre 2010 auprès d'un échantillon de 680 usagers de Loire-Atlantique et de Vendée.



Service social