



QUESTIONNAIRE VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !



Cécile de Breuvand,
1^{ère} Adjointe à la solidarité,
à la vie quotidienne, à la
démocratie participative et
Vice-présidente du CCAS.

Chères Moulinoises, chers Moulinois,
Attachés au dialogue avec les habitants et
dans un souci de constante amélioration,
le CCAS et la Ville de Moulins souhaitent
réaliser une enquête de satisfaction, afin
de mieux appréhender les attentes et les
besoins des usagers.

En ma qualité de Vice-présidente du
CCAS, j'attache en effet une importance
particulière à l'écoute des habitants et à
les faire participer aux décisions que nous
prenons dans l'intérêt collectif.

Par l'intermédiaire de ce questionnaire,
nous espérons recueillir l'avis d'un
maximum de Moulinois concernant les
services proposés par le CCAS.

Nous avons à cœur de fournir des services
publics de qualité et pour cela, nous avons
besoin de vos réponses. Ces dernières
permettront au CCAS d'améliorer son
accueil et sa prise en charge des publics.

Ce questionnaire est bien entendu
anonyme. Il vous suffit de cocher les cases
correspondantes aux réponses que vous
souhaitez donner.

**Merci de bien vouloir nous retourner ce
questionnaire au plus tard le 31 janvier
2024 dans la boîte aux lettres prévue à
cet effet à l'accueil du CCAS situé au RDC
du bâtiment Sésame.**

Un grand merci d'avance pour votre
participation.

LE CCAS

01 Connaissez-vous le Centre Communal d'Action Sociale de Moulins ? oui non

02 Connaissez-vous les pôles : (Plusieurs réponses possibles)	L'utilisez-vous ?
<input type="checkbox"/> Pôle Petite Enfance	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Pôle Social	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Pôle Seniors	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Pôle Solidarité	<input type="checkbox"/> oui

04 Si vous utilisez une ou plusieurs actions de la question 3, en êtes-vous satisfait ?

😊 Très satisfait 😐 Satisfait 😞 Insatisfait

Pourquoi ?

.....



03 Quelles actions connaissez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)	L'utilisez-vous ?
<input type="checkbox"/> Relais Petite Enfance (RPE)	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Lieux d'Accueil Enfants-Parents (LAEP)	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Actions de Soutien et d'Accompagnement à la Parentalité (ASAP)	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Aide alimentaire / financière	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Prise en charge restauration scolaire	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Aide à la piscine	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Accompagnement RSA	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Domiciliation	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Dossiers sociaux	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Portage de repas	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Mutuelle communale	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Salon des familles	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Le programme d'activités seniors « Bien-Être dans ma Ville »	<input type="checkbox"/> oui
<input type="checkbox"/> Accompagnement au numérique	<input type="checkbox"/> oui

L'ACCUEIL

05 Avez-vous pris contact avec le CCAS cette année ?

oui **non** (passez à la question 14)

06 Par quel moyen de contact : (Plusieurs réponses possibles)

PRÉSENTIEL À L'ACCUEIL

07 Le personnel qui vous accueille est :
(Plusieurs réponses possibles)

- Agréable
 Disponible
 A votre écoute

08 Qu'appréciez-vous durant votre attente ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Documentation accessible
 Ecran TV informatif
 Espace enfant
 Autre :

PAR TÉLÉPHONE, lors de votre appel téléphonique, qu'avez-vous pensé du :

09 Délai d'attente :

- Très satisfaisant
 Satisfaisant
 Insatisfaisant

Pourquoi ?

10 Accueil par l'opérateur :

- Très satisfaisant
 Satisfaisant
 Insatisfaisant

Pourquoi ?

PAR MAIL, lors de votre prise de contact par mail, qu'avez-vous pensé du :

11 Délai de réponse :

- Très satisfaisant
 Satisfaisant
 Insatisfaisant

Pourquoi ?

12 Clarté de la réponse apportée :

- Très satisfaisant
 Satisfaisant
 Insatisfaisant

Pourquoi ?

SITUATION GÉOGRAPHIQUE ET ACCESSIBILITÉ :

13 Savez-vous où se situe le CCAS ?

oui **non** (passez à la question 17)

14 Comment trouvez-vous l'accessibilité du bâtiment ?

(Signalétique, stationnement et accessibilité physique)

- Très satisfaisant
 Satisfaisant
 Insatisfaisant

Pourquoi ?

15 Les horaires d'ouverture sont-ils adaptés à vos besoins ? (Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h • 13h30 à 17h)

oui **non**

Comment pourrions-nous les améliorer ?

.....

VOTRE PROFIL

17 Êtes-vous :

Un homme Une femme

18 Dans quelle tranche d'âge êtes-vous ?

Entre 18 et 24 ans Entre 25 et 59 ans
 Entre 60 et 79 ans 80 ans et plus

19 Votre situation familiale

Personne seule En couple avec enfants
 En couple sans enfant Famille monoparentale

20 À quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous ?

Agriculteur Travailleur indépendant
 Artisan Ouvriers
 Cadre A la recherche d'un emploi
 Profession libérale Retraité
 Fonctionnaire Autre (étudiant, parent au foyer...) :

.....

.....

16 Avez-vous des remarques, suggestions, commentaires ?

.....

.....

Retrouvez aussi le questionnaire en ligne, complétez-le et renvoyez-le à ressources.ccas@ville-moulins.fr