

RESULTATS 2016 DE L'ENQUETE DE SATISFACTION MENEES AUPRES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Une Satisfaction vis-à-vis de l'action d'EDF très élevée

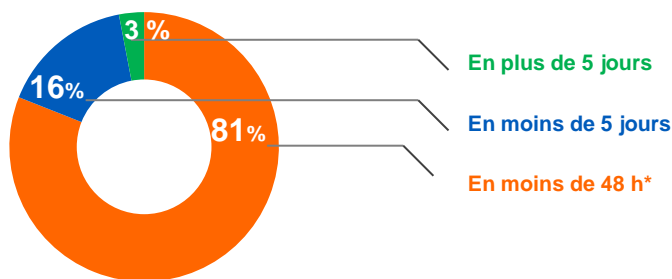
89 %

Des travailleurs sociaux sont satisfaits de l'action d'EDF

81 %

des demandes sont traitées dans les 48 heures :

Une temps de réponse jugé très satisfaisant



* 81% des interrogés considèrent très satisfait une demande traitée en moins de 48h

16%

Très satisfait

73%

Assez satisfait

Nsp
4%

Un contact soutenu avec les équipes Solidarité EDF

Les conseillers Solidarité d'EDF...

prennent en charge vos demandes de manière efficace **36 %** **61 %** **97%**

sont à votre écoute **36%** **60 %** **96%**

sont indispensables à votre activité **22%** **73%** **95%**

font le maximum pour trouver des solutions à vos demandes **49%** **44%** **93%**

sont sensibles à la situation des personnes en difficulté **54%** **34%** **88%**

sont facilement joignables **43%** **41%** **84%**

vous informent bien sur les différents dispositifs de lutte contre la précarité énergétique auxquels EDF participe **28%** **23%** **51%**

Le correspondant Solidarité d'EDF...

est à votre écoute **23%** **49%** **72%**

est sensible à la situation des personnes en difficulté **22%** **49%** **70%**

Il fait le maximum pour trouver des solutions à vos demandes **22%** **48%** **70%**

Il vous informe bien sur les différents dispositifs de lutte contre la précarité énergétique auxquels EDF participe **22%** **45%** **67%**

Il est indispensable à votre activité **26%** **45%** **66%**

Il est facilement joignable **28%** **35%** **63%**
> Un tiers cependant ne sait pas se prononcer

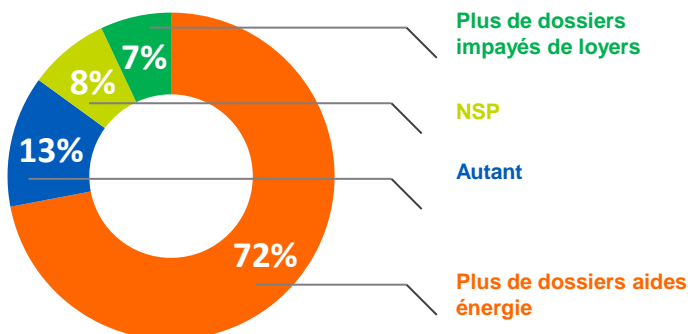
■ Plutôt d'accord ■ Tout à fait d'accord

Base total échantillon : n=909

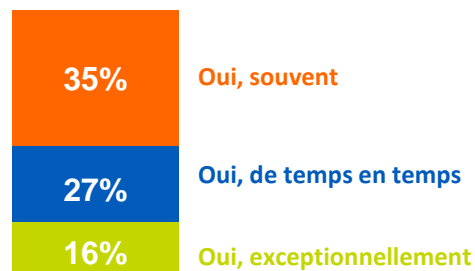
RESULTATS 2016 DE L'ENQUETE DE SATISFACTION MENEES AUPRES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Connaissance et usage des dispositifs sociaux

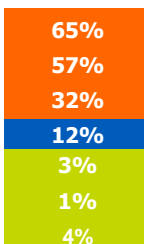
La part des FSL Energie est vue croissante, elle représenterait les 2/3 des dossiers FSL traités :



78%



- CCAS, mairie, commune
- Associations caritatives
- Caisse de retraite, CAF, CPAM, Sécu
- Conseil départemental
- EDF, Solidarité
- Banque de France, dossier de surendettement
- Autres



Le portail PASS : usage et perception



4/10

personnes utilisent PASS systématiquement ou presque :

95%

Des utilisateurs PASS n'éprouvent pas de difficulté à déposer de dossiers en ligne :

