



# ENQUETE DE SATISFACTION



## Démarche qualité

Le Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique (**CLIC**) du Pays de Lesneven et du Pays des Abers souhaite connaître votre avis sur le service rendu.

Pour répondre à vos attentes, nous vous remercions de prendre le temps de compléter ce questionnaire sur site ou de nous le transmettre :

CLIC du Pays de Lesneven et du Pays des Abers  
Centre Hospitalier - rue Barbier de Lescoat - 29260 LESNEVEN  
Mail : [clic-lesneven@orange.fr](mailto:clic-lesneven@orange.fr)

### 1) Votre profil :

- ❖ Vous êtes :  un homme  une femme
- ❖ Vous avez :  moins de 60 ans  entre 60 et 75 ans  75 ans et plus
- ❖ Vous êtes :  La personne aidée  Le conjoint  La famille  L'entourage  Un professionnel
- ❖ Sur quelle commune résidez-vous ? .....

### 2) Comment avez-vous connu le CLIC ?

- Bulletin municipal
- Bouche à oreille
- Journaux
- Mairie
- Professionnel de santé (médecin, infirmier, hôpital...)
- Professionnel du social (assistante sociale...)
- Organisme d'aide à domicile

### 3) L'entretien avec la coordinatrice s'est déroulé :

- Au bureau  A domicile

### 4) Pour quelles raisons faites-vous appel au CLIC ? (*Plusieurs réponses sont possibles*)

- Demande d'information concernant le maintien à domicile
- Demande d'information concernant les structures d'hébergement
- Demande d'information concernant les aides financières
- Demande d'information concernant l'amélioration de l'habitat
- Demande d'information sur les mesures de protection juridique
- Aide pour la constitution d'un dossier administratif (APA, aide sociale...)
- Autres : .....

5) **Etes-vous satisfait de ...** (cocher les cases)

Votre appréciation	Satisfaction		Réserve		Non concerné
	Très satisfait	Satisfait	Moyenne-ment satisfait	Pas satisfait	
<b>Prise de contact</b>					
Accueil téléphonique					
Disponibilité (délai d'attente entre la demande et l'entretien)					
<b>Localisation, Organisation</b>					
Localisation du CLIC (signalétique extérieure et intérieure)					
Accessibilité des locaux					
Horaires d'ouverture					
<b>Accueil de la coordinatrice</b>					
Qualité relationnelle, humaine					
La prise en compte de votre demande					
Respect de la confidentialité					
<b>Information et orientation données par la coordinatrice</b>					
Clarté de l'information : - compréhensible - complète					
Sentiment d'être écouté					
Documentation remise (dossiers, tarifs, dépliants ...)					
Accompagnement dans les démarches					
Orientation vers les services recherchés					
Sentiment d'avoir le choix des services					

**Vos propositions pour améliorer le service :**

*Nous vous remercions chaleureusement pour votre contribution*