

# Enquête de satisfaction

Vous avez fait appel au CLIC d'Issoire Bassin Montagne. Afin de nous aider à améliorer notre service, nous vous remercions de consacrer quelques minutes pour remplir ce questionnaire.

## VOTRE PROFIL

☞ Qui rempli le questionnaire ?

- Vous-même
  votre conjoint
  votre famille  
 votre aide à domicile
  votre entourage (voisin, ami...)
  autres :  
 .....

☞ Vous êtes ?  Une femme  Un homme      ☞ Votre âge ?      ans

☞ Sur quelle commune vivez-vous ?

## LA PRISE DE CONTACT AVEC LE CLIC (Cocher la case correspondante)

	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
Localisation du bureau						
Accessibilité du bureau						
Horaires d'ouverture						
Permanences téléphoniques						
Local accueillant/convivial						
Disponibilité du personnel						
Le premier entretien						

## LA PRESTATION DU CLIC

☞ Le délai entre le 1<sup>er</sup> contact et la réponse apportée a-t-il été satisfaisant ?

- Oui       Non

☞ Etes-vous satisfait de l'écoute qui vous a été accordée ? (Temps, qualité de l'échange, ...)

- Oui       Non       Partiellement

Commentaires : .....

☞ Les informations délivrées ont-elles répondu à vos attentes ?

- Oui       Non       Partiellement

Commentaires : .....

☞ Les démarches et actions entreprises ont-elles répondues à vos attentes ?

- Oui       Non       Partiellement

Commentaires : .....

**QUALITE DES PRESTATIONS FOURNIES.** Quelle appréciation portez-vous sur : (Cocher la case correspondante)

	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non conforme
Respect de la confidentialité						
La clarté des informations fournies						
La coordination avec les différents services						
Documentation remise (listes, fiches pratiques, plaquettes,...)						
Le suivi de la demande						

**BILAN DE L'INTERVENTION**

☞ Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait des prestations fournies par le CLIC ?

Entourer le chiffre correspondant

Très satisfait  1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  Pas du tout satisfait

☞ Quelle(s) suggestion(s) souhaitez-vous apporter en vue d'améliorer le service ?

.....  
 .....

**L'équipe du CLIC vous remercie de votre participation**

Ce questionnaire est à retourner par courrier  
 ou à déposer au CLIC

Edité le 30 juillet 2015

