

LES USAGERS DU CLIC NORD EST ANJOU, DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES DES PORTES DE L'ANJOU, SONT SATISFAITS

Dans le but d'être au plus proche des besoins et des demandes de ses usagers le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) Nord Est Anjou, dont l'antenne principale se situe à Baugé, a souhaité réaliser une enquête de satisfaction. Un travail de création du questionnaire, de prise de contact avec les usagers et d'analyse des résultats a donc été réalisé durant 16 semaines. Pour ceci le CLIC a sélectionné 200 usagers répartis sur les cinq communautés de communes qu'il recouvre, ces usagers ayant rencontré au moins une fois l'une des deux coordinatrices sur la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012. **Ainsi 34 personnes de plus de 60 ans vivant sur la Communauté de Communes des Portes de l'Anjou ont reçu ce questionnaire.**

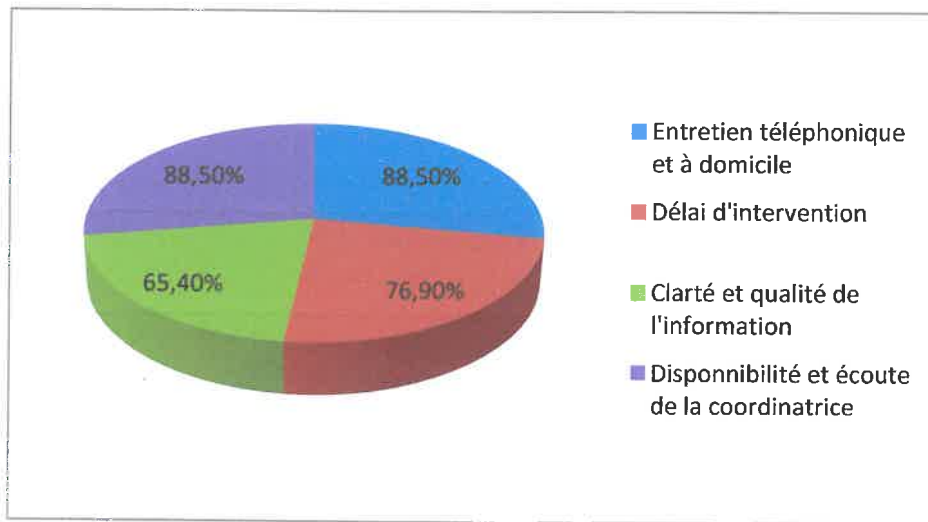
Le questionnaire était composé de trois axes principaux :

- ✓ Le profil des usagers interrogés.
- ✓ Leur satisfaction vis-à-vis du service CLIC dans sa globalité.
- ✓ Leur satisfaction vis-à-vis de l'action des deux coordinatrices.

Sur les 33 personnes interrogées sur la Communauté de Communes des Portes de l'Anjou, 13 personnes ont complété et renvoyé le questionnaire ce qui représente **un taux de retour de 38.23%**. Vous trouverez ci-dessous leurs réponses.

	Entretien téléphonique	Entretien à domicile	Délai d'intervention	Clarté de l'information	Qualité de l'information	Disponnibilité de la coordinatrice	Ecoute de la coordinatrice	Démarches entreprises	Documentation remise
Très satisfaits	7	7	6	3	3	7	7	6	4
Satisfaits	4	5	4	6	5	4	5	3	2
Peu satisfaits	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pas satisfaits	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sans avis	0	2	1	0	0	0	0	1	1
Sans réponse	2	1	3	4	5	2	1	3	5

Voici une représentation, en pourcentage, des personnes ayant répondu être « satisfaites » voir « très satisfaites » au regard de ces différents critères :



Ces résultats se retrouvent également dans les réponses des quatre-vingt-douze usagers ayant répondu sur les cinq communautés de commune. Ces personnes semblent également satisfaites des lieux d'accueil et des horaires d'ouvertures. **Ainsi à la question « recommanderiez-vous le CLIC ? » 94% de la totalité des réponses étaient « oui ».**