

# Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle

Accompagnement à domicile

---

Nous vous remercions de prendre le temps de remplir ce questionnaire. Nous aimerions savoir dans quelle mesure vous êtes satisfait-e de l'offre d'Infodrog. Vos réponses nous permettent d'améliorer notre offre.

Vous remplissez le questionnaire sur une base volontaire et anonyme. Cela vous prendra environ 20 minutes. Vous n'êtes pas obligé-e de donner votre nom. Il y a de la place pour vos propres commentaires tout à la fin.

## QUESTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

Quel est votre genre? A1

- Masculin
  - Féminin
  - Autres
- 

Quelle est votre année de naissance ? A2

Comment vous sentez-vous aujourd'hui ? <sup>A3</sup>



Louez-vous vous-même votre appartement ? Ou vivez-vous dans un appartement mis à disposition par Infodrog ? <sup>A4</sup>

- Je vis dans un appartement que je loue moi-même.
  - Je vis dans un appartement mis à disposition par l'institution.
  - Je ne sais pas
- 

Utilisez-vous l'offre d'accompagnement à domicile d'Infodrog volontairement ?

<sup>A5</sup>

- Volontaire
  - Pas volontaire (mesure prise par les autorités ou les instances pénale)
  - Je ne sais pas
- 

Pourquoi utilisez-vous l'offre d'Infodrog ? <sup>A6</sup>

- À cause de problèmes d'addictions
  - À cause de problèmes psychiques
  - À cause de problèmes sociaux
  - Pour d'autres raisons
-

Depuis combien de temps utilisez-vous l'offre d'accompagnement à domicile d'Infodrog ? <sup>A7</sup>

- Depuis moins d'1 an
- Entre 1 et 3 ans
- Entre 3 et 10 ans
- Depuis plus de 10 ans

### QUESTIONS SUR LA SATISFACTION

Quand vous pensez à Infodrog : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait·e des aspects suivants ? <sup>B1</sup>

	Très satisfait·e	Plutôt satisfait·e	Plutôt pas satisfait·e	Pas du tout satisfait·e	Je ne sais pas
Des pièces et de l'appartement <sup>B1.1</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p><span style="color: #0070C0;">i</span> Merci de ne répondre à cette question que si vous vivez dans un appartement mis à disposition par l'institution.</p> </div>					
Du personnel <sup>B1.2</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des informations reçues sur mes droits et mes devoirs <sup>B1.3</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des informations sur les différentes offres d'Infodrog <sup>B1.4</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des informations sur des sujets importants (p.ex. sur les problèmes de drogue et d'alcool, les possibilités de traitement, les autres centres de consultation) <sup>B1.5</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Quelles offres d'Infodrog utilisez-vous ? <sup>B2</sup>

- Des entretiens individuels avec les accompagnant·e·s à domicile
- Des entretiens de groupe
- Des offres de loisirs (p.ex. excursions, cinéma, sport)
- De l'aide au ménage (p.ex. nettoyage, lessive, courses, cuisine)
- Des offres de soins médicaux à domicile (p.ex. aide à l'hygiène personnelle, remise de médicaments)
- Je n'utilise aucune de ces offres.

## Dans quelle mesure êtes-vous satisfait·e des offres ? <sup>B3</sup>

**i** Merci de ne répondre qu'aux questions concernant les offres que vous utilisez.

	Très satisfait·e	Plutôt satisfait·e	Plutôt pas satisfait·e	Pas du tout satisfait·e	Je ne sais pas
Des entretiens individuels avec les accompagnant·e·s à domicile <sup>B3.1</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des entretiens de groupe <sup>B3.2</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des offres de loisirs (p.ex. excursions, cinéma, sport) <sup>B3.4</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De l'aide pour le ménage (p.ex. nettoyage, lessive, courses, cuisine) <sup>B3.5</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des offres de soins médicaux à domicile (p.ex. aide à l'hygiène personnelle, remise de médicaments) <sup>B3.6</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Quand vous pensez à Infodrog : Les affirmations suivantes sont-elles correctes ?

<sup>B4</sup>


	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non	Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation
Le premier contact était agréable et m'a mis-e en confiance. B4.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Après m'être inscrit-e pour bénéficier d'un accompagnement à domicile, j'ai l'ai obtenu rapidement. B4.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je peux facilement atteindre mon accompagnant-e à domicile de référence. B4.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je fais confiance à mon accompagnant-e à domicile de référence. B4.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je me sens pris-e au sérieux avec mes problèmes, mes besoins et mes souhaits. B4.5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mes proches sont impliqués d'une manière qui m'est bénéfique. B4.6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je suis bien conseillé-e sur la manière dont je peux tenir le ménage (nettoyage, cuisine, lessive). B4.7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je suis bien conseillé-e sur la manière dont je peux organiser ma journée. B4.8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je suis bien conseillé-e sur la manière dont je peux entretenir un contact agréable avec le voisinage. B4.9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je suis informé-e de manière claire et précise sur les maladies transmissibles (p.ex. hépatite, sida, ce que ces maladies signifient et ce que je peux faire pour éviter d'être infecté-e). B4.10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je recommanderais Infodrog à une personne qui a besoin d'une aide similaire. B4.11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous parfois besoin d'aide pour effectuer vos tâches administratives (p.ex. pour rédiger une candidature, remplir des formulaires, payer des factures, vous occuper des assurances) ? <sup>B5</sup>

Oui     Non     Je ne sais pas

---


Obtenez-vous cette aide pour effectuer vos tâches administratives chez Infodrog ? <sup>B6</sup>

 Merci de ne répondre à cette question que si vous avez répondu « oui » à la question précédente.

Oui     Non     Je ne sais pas

---

Êtes-vous satisfait·e de l'aide que vous recevez pour effectuer vos tâches administratives ? <sup>B7</sup>

 Merci de ne répondre à cette question que si vous avez répondu « oui » à la question précédente.

Très satisfait·e     Plutôt satisfait·e     Plutôt pas satisfait·e     Pas du tout satisfait·e     Je ne sais pas


---

Avez-vous parfois besoin d'aide ou d'être accompagné·e lorsque vous devez vous rendre à un entretien (p.ex. avec un propriétaire, les autorités, un médecin) ? <sup>B8</sup>

Oui     Non     Je ne sais pas

---


Obtenez-vous une telle aide ou un tel accompagnement d'Infodrog pour vous rendre à des entretiens ? <sup>B9</sup>

 Merci de ne répondre à cette question que si vous avez répondu « oui » à la question précédente.

Oui     Non     Je ne sais pas

---

Êtes-vous satisfait·e de l'aide ou de l'accompagnement que vous recevez pour vous rendre à des entretiens ? <sup>B10</sup>

 Merci de ne répondre à cette question que si vous avez répondu « oui » à la question précédente.

Très satisfait·e     Plutôt satisfait·e     Plutôt pas satisfait·e     Pas du tout satisfait·e     Je ne sais pas

---

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait·e d'Infodrog en général ? <sup>B11</sup>

Très satisfait·e     Plutôt satisfait·e     Plutôt pas satisfait·e     Pas du tout satisfait·e     Je ne sais pas

---

En quoi l'utilisation de l'offre d'accompagnement à domicile d'Infodrog vous a-t-il soutenu.e jusqu'à présent ? <sup>c1</sup>

	Correspond complètement	Correspond assez bien	Ne correspond plutôt pas	Ne correspond pas du tout	Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation
J'ai appris comment mieux réagir à différentes situations. <sup>c1.1</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De manière générale, je gère mieux mes problèmes. <sup>c1.2</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je maîtrise mieux mon addiction. <sup>c1.3</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je mange plus sainement. <sup>c1.4</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je gère mieux le ménage (nettoyage, lessive, courses). <sup>c1.5</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai un meilleur contact avec mon voisinage. <sup>c1.6</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai un meilleur contact avec ma famille et mes ami.e-s. <sup>c1.7</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai appris à structurer mes journées. <sup>c1.8</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je me suis fixé.e de nouveaux objectifs ou j'ai fait de nouveaux projets pour mon avenir. <sup>c1.9</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il m'est plus facile de respecter mes obligations (p.ex., payer mes factures à temps). <sup>c1.10</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je pense que ma vie s'améliore grâce à l'accompagnement à domicile d'Infodrog. <sup>c1.11</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Qu'est-ce qui vous plaît particulièrement à Infodrog ? Vous pouvez insérer votre réponse ici : D1

---

---

---

Que changeriez-vous à Infodrog ? Vous pouvez insérer votre réponse ici : D2

---

---

---

Y a-t-il autre chose que vous aimeriez dire ? Vous pouvez insérer votre réponse ici : D3

---

---

---