

Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle

Activités de réinsertion professionnelle

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 15 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 ? ^{A3}

-   
-

Est-ce que vous êtes soumis à une mesure prise par les autorités ou les instances pénales ? ^{A4}

- Oui Non Je ne sais pas
-

Pourquoi travaillez-vous à Infodrog ? ^{A5}

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

Depuis combien de temps travaillez-vous à Infodrog ? ^{A6}

- Depuis moins d'1 an
 Entre 1 et 5 ans
 Depuis plus de 5 ans
-

À quelle fréquence travaillez-vous à Infodrog ? ^{A7}

- Tous les jours
- Pas tous les jours, mais plus de 3 jours par semaine
- Moins de 3 jours par semaine

QUESTIONS SUR LA SATISFACTION

Quand vous pensez à Infodrog : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait·e des aspects suivants ? ^{B1}

	Très satisfait·e	Plutôt satisfait·e	Plutôt pas satisfait·e	Pas du tout satisfait·e	Je ne sais pas
Du personnel ^{B1.1}	<input type="checkbox"/>				
Des locaux ^{B1.2}	<input type="checkbox"/>				
De la collaboration avec mes collègues ^{B1.3}	<input type="checkbox"/>				
De l'ambiance au travail ^{B1.4}	<input type="checkbox"/>				
Des informations reçues sur mes droits et mes devoirs (p.ex. de la manière dont j'ai été informé·e du règlement interne). ^{B1.5}	<input type="checkbox"/>				
Des informations sur les différentes offres d'Infodrog ^{B1.6}	<input type="checkbox"/>				

Quelles offres d'Infodrog utilisez-vous ? ^{B2}

- Les entretiens individuels (avec la personne de référence ou les travailleur·euse·s sociaux)
- Les offres/cours de formation (p.ex. cours d'informatique)
- L'aide pour les candidatures (recherche d'emploi, rédaction de candidatures)
- Je n'utilise aucune de ces offres.

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait·e des offres ? ^{B3}

	Très satisfait·e	Plutôt satisfait·e	Plutôt pas satisfait·e	Pas du tout satisfait·e	Je ne sais pas
Des entretiens individuels (avec la personne de référence ou les travailleur·euse·s sociaux) ^{B3.1}	<input type="checkbox"/>				
Des offres/cours de formation (p.ex. les cours d'informatique ou les ateliers de recherche d'emploi) ^{B3.2}	<input type="checkbox"/>				

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

^{B4}

	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"/>				
Je peux faire mon travail dans un espace qui me convient (où je peux être tranquille ou travailler seul·e). ^{B4.2}	<input type="checkbox"/>				
On m'a bien expliqué mon travail. ^{B4.3}	<input type="checkbox"/>				
Je peux poser des questions si je ne comprends pas quelque chose. ^{B4.4}	<input type="checkbox"/>				

J'ai été bien informé-e du règlement interne en vigueur à Infodrog. <small>B4.5</small>	<input type="checkbox"/>				
J'accepte les conséquences si je ne respecte pas le règlement interne. <small>B4.6</small>	<input type="checkbox"/>				
Je sais à qui m'adresser en cas de problème. <small>B4.7</small>	<input type="checkbox"/>				
Je fais confiance à ma personne de référence. <small>B4.8</small>	<input type="checkbox"/>				
L'équipe d'Infodrog a conscience de ce que je sais bien faire et estime mon travail. <small>B4.9</small>	<input type="checkbox"/>				
L'équipe d'Infodrog m'encourage. <small>B4.10</small>	<input type="checkbox"/>				
Je me sens pris-e au sérieux avec mes problèmes, mes besoins et mes souhaits. <small>B4.11</small>	<input type="checkbox"/>				
Dans les situations difficiles, je me sens en sécurité dans l'institution et je suis bien pris-e en charge (p.ex. en cas de conflits, de violence). <small>B4.12</small>	<input type="checkbox"/>				
Il est important pour moi de travailler à Infodrog. <small>B4.13</small>	<input type="checkbox"/>				
L'équipe d'Infodrog m'aide à chercher une solution pour ma sortie et sa suite. <small>B4.14</small>	<input type="checkbox"/>				
Je recommanderais Infodrog à une personne qui a besoin d'une aide similaire. <small>B4.15</small>	<input type="checkbox"/>				

Pourquoi est-il important pour vous de travailler à Infodrog ? Vous pouvez insérer votre réponse ici : ^{B5}

 S'il est important pour vous que vous puissiez travailler dans l'institution.

Le travail à Infodrog est-il difficile pour vous ? ^{B6}

Trop facile(s) Exactement ce qu'il faut Trop difficile(s) Je ne sais pas

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)? ^{B7}

Oui Non Je ne sais pas

Obtenez-vous cette aide pour effectuer vos tâches administratives chez Infodrog ? ^{B8}

 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 des tâches administratives? B9

 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) ? B10

- Oui Non Je ne sais pas
-

Obtenez-vous une telle aide ou un tel accompagnement d'Infodrog pour vous rendre à des entretiens ? B11

 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 ? B12

 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
-

Prévoyez-vous de quitter prochainement l'offre de réinsertion professionnelle d'Infodrog ? ^{B13}

Oui Non Je ne sais pas

De quel soutien souhaiteriez-vous bénéficier après votre sortie ? Vous pouvez insérer votre réponse ici : ^{B14}

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

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait-e d'Infodrog en général ? ^{B15}

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

En quoi le travail à Infodrog vous a-t-il aidé-e jusqu'à présent ? ^{c1}

	Correspond complètement	Correspond assez bien	Ne correspond plutôt pas	Ne correspond pas du tout	Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation
Je me sens mieux quand je travaille. ^{c1.1}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai appris comment mieux réagir à différentes situations. ^{c1.2}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De manière générale, je gère mieux mes problèmes. ^{c1.3}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je maîtrise mieux mon addiction. ^{c1.4}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ma santé psychique s'est améliorée. ^{c1.5}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai davantage confiance en moi. ^{c1.6}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'accomplis plus facilement mes tâches ou responsabilités. ^{c1.7}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai une meilleure relation avec mes supérieur-e-s et mes collègues. ^{c1.8}	<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. ^{c1.9}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je pense que ce sera plus facile de trouver un travail plus tard car j'ai beaucoup appris ici. ^{c1.10}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je pense que ma vie s'améliore grâce à mon travail dans cette institution. ^{c1.11}	<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
