

## Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle

Travail social hors murs

---

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.

La clientèle remplit le questionnaire sur une base volontaire. Vous n'êtes pas obligé-e de donner votre nom. Remplir ce sondage vous prendra environ 10 minutes.

### QUESTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

Quel est votre genre? <sup>A1</sup>

- Masculin
  - Féminin
  - Autres
- 

Quelle est votre année de naissance ? <sup>A2</sup>

Comment vous sentez-vous aujourd'hui ? A3



De quoi parlez-vous le plus souvent avec le personnel d'Infodrog ? A4

- De ma santé
  - De ma famille et mes ami-e-s
  - Des drogues, de l'alcool, des médicaments ou du tabac
  - De l'argent
  - Du logement
  - Des problèmes avec des services (p.ex les services sociaux)
  - D'autres sujets
- 

À quelle fréquence êtes-vous en contact avec une personne de l'équipe d'Infodrog ? A5

- Tous les jours
  - Toutes les semaines
  - Tous les mois
  - Occasionnellement
-

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 échanges avec le personnel d'Infodrog. <sup>B1.1</sup>	<input type="checkbox"/>				
Des informations sur les différentes offres d'Infodrog <sup>B1.2</sup>	<input type="checkbox"/>				

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

<sup>B2</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. <sup>B2.1</sup>	<input type="checkbox"/>				
La prise de contact avec le personnel d'Infodrog est facile. <sup>B2.2</sup>	<input type="checkbox"/>				
Je me sens pris·e au sérieux avec mes problèmes, mes besoins et mes souhaits. <sup>B2.3</sup>	<input type="checkbox"/>				
Je fais confiance au personnel d'Infodrog. <sup>B2.4</sup>	<input type="checkbox"/>				
Dans les situations difficiles, je suis bien pris·e en charge par le personnel d'Infodrog. <sup>B2.5</sup>	<input type="checkbox"/>				
Il est important pour moi de pouvoir rencontrer le personnel d'Infodrog. <sup>B2.6</sup>	<input type="checkbox"/>				
Je recommanderais Infodrog à une personne qui a besoin d'une aide similaire. <sup>B2.7</sup>	<input type="checkbox"/>				

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait-e d'Infodrog en général ? <sup>B3</sup>

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

### QUESTIONS SUR LES EFFETS

En quoi 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
Je connais de nouveaux services à qui m'adresser en cas de problème. <sup>C1.1</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je gère mieux mon quotidien. <sup>C1.2</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je gère mieux les conflits (p.ex. avec d'autres personnes, avec les autorités). <sup>C1.3</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### QUESTIONS FINALES

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

---

---

---

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