

## Questionnaire de satisfaction du client

CSQ-8, de C. Attkisson, 1979; Traduction: O.Charbon, 1992.

---

Ayez la gentillesse de nous aider à améliorer notre programme, s'il vous plaît, en répondant aux 8 questions suivantes. Nous sommes intéressés à connaître votre opinion sincère, qu'elle soit positive ou négative. S'il vous plaît, répondez à toutes les questions. Nous accueillerons aussi avec joie vos commentaires et suggestions. Merci beaucoup, nous apprécions réellement votre aide.

---

### **Encerclez votre réponse:**

---

1. Comment évaluez-vous la qualité du soin que vous avez reçu?

4	3	2	1
excellente	bonne	moyenne	médiocre

---

2. Avez-vous obtenu le type de prestations que vous vouliez?

1	2	3	4
non, absolument pas	non, pas vraiment	oui, globalement	oui, tout à fait

---

3. A quel point notre programme a-t-il satisfait vos besoins?

4	3	2	1
A peu près tous mes besoins ont été satisfaits	La plupart de mes besoins ont été satisfaits	Seuls quelques uns de mes besoins ont été satisfaits	Aucun de mes besoins n'a été satisfait

---

4. Si un de vos amis avait besoin d'une aide similaire, lui recommanderiez-vous notre programme?

1	2	3	4
non, absolument pas	non, je ne pense pas	oui, pense	oui, absolument

---

5. A quel point êtes-vous satisfait de l'ensemble de l'aide que vous avez reçu?

1	2	3	4
assez insatisfait	indifférent ou légèrement insatisfait	globalement satisfait	très satisfait

---

6. Les soins que vous avez reçus vous ont-ils aidé à faire face de façon plus efficace à vos problèmes?

4	3	2	1
oui, ils m'ont beaucoup aidé	oui, ils m'ont un peu aidé	non, ils ne m'ont pas aidé	non, ils semblent avoir aggravé les choses

---

7. D'une manière globale et générale, a quel point êtes-vous satisfait des soins que vous avez reçus?

4	3	2	2
très satisfait	globalement satisfait	indifférent ou légèrement insatisfait	assez insatisfait

---

8. Si vous aviez à nouveau besoin d'aide, retourneriez-vous à notre programme?

1  
non, absolument pas

2  
non, je ne pense pas

3  
oui, pense

4  
oui, absolument

---

Commentaires :

---

-

---

-

---

-

---

-

---

-

---

-

Suggestions :

---

-

---

-

---

-

---

-

---

-

---

-

---

-

---

-