



# QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES USAGERS - PASS

Madame, Monsieur,

Vous avez été pris(e) en charge à la PASS du CPO. Afin de nous aider à améliorer notre accompagnement, merci de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire anonyme.

L'équipe de la PASS

Date :

1. Votre âge :  moins de 25 ans  de 25 à 34 ans  de 35 à 44 ans  
 de 45 à 55 ans  plus de 55 ans

2. Votre sexe :  Homme  Femme

3. Votre localité : .....  
Si vous habitez Alençon, quel quartier : .....

4. Qui vous a conseillé de venir à la PASS du CPO ?  
 CCAS  CADA  Assistant social de secteur  ARSA  
 Associations d'insertion  Autre : .....

5. Selon vous, avez-vous obtenu un 1<sup>er</sup> rendez-vous rapidement ?  oui  non

6. Avez-vous été reçu(e) dans les locaux de la PASS ? (si non, allez à la question 12)  oui  non

7. L'accès à la PASS a-t-il été facile ?  oui  non  
Si non, pourquoi ?  
 localisation de la PASS au sein du CPO  
 service au 1<sup>er</sup> étage sans ascenseur  
 fléchage insuffisant  
 absence de moyen de transport  
 autre : .....

8. Les horaires d'ouverture vous conviennent-ils ? (du lundi au vendredi – de 9h à 16h30)  
 oui  non  
Si non, pourquoi ? .....

9. Avez-vous été accompagné(e) par votre référent ? (au moins lors de votre 1<sup>er</sup> rendez-vous)  
 oui  non  
Si non, auriez-vous souhaité l'être ? .....

10. Etes-vous satisfait(e) des locaux du service ?  
- zone d'attente :  oui  non  
- bureaux :  oui  non  
- sanitaires :  oui  non

Si non, pourquoi ? : .....

11. Avez-vous toujours été accueilli(e) dès votre arrivée ?  oui  non

12. Durant votre prise en charge, avez-vous obtenu des informations claires et suffisantes ?  
- sur le fonctionnement de la PASS (missions, professionnels, délais...) :  oui  non  
- sur votre état de santé :  oui  non

Si non, qu'auriez-vous souhaité ? : .....

13. Vous êtes-vous senti(e) mieux après la prise en charge à la PASS ?  oui  non

14. Avez-vous été orienté(e) vers d'autres partenaires après la PASS ?  oui  non

Si oui, avez-vous obtenu des informations claires et suffisantes ?  oui  non

15. Avez-vous été satisfait de l'accompagnement proposé par l'équipe ?  oui  non  
Si non, pourquoi ? .....

Commentaires ou suggestions : .....