****

Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg



**Questionnaire**

**Expériences avec l'hébergement d'urgence, l'hébergement des femmes ou des jeunes en errance**

*Destiné aux personnes qui reçoivent une aide de l'hébergement d'urgence, de l'hébergement des femmes ou des jeunes en errance*

CQ-index Accueil (ambulatoire)

Version 2.0

**Le questionnaire a été élaboré par Beijersbergen & Wolf du**

**Centre de recherches de l’assistance sociale (Omz). L’Omz fait partie de l’UMC St Radboud.**

Le projet de base pour les instruments de mesure CQI a été élaboré par le NIVEL en collaboration avec le département de médecine sociale de l’AMC.

**Pourquoi vous remet on ce questionnaire ?**

Vous bénéficiez d’une aide de <naam voorziening>.

L’organisme voudrait savoir ce que vous en pensez. Les organismes qui prodiguent cet accompagnement sauront ainsi ce qui va bien. Et ce qui peut être amélioré.

Vos réponses sont **anonymes** et **confidentielles**: vous n’êtes obligé d’écrire votre nom nulle part. <naam voorziening> ne saura pas non plus ce que vous avez répondu.

**Sur quoi portent les questions ?**

* Ce questionnaire porte sur **l’accompagnement de** <naam voorziening>**.**  Peut-être recevez-vous aussi de l’aide d’autres instances, par exemple d'un organisme de santé mentale ou d’une boutique de droit. Si les questions portent sur pour cette aide, cela est indiqué.
* La plupart des questions concernent les **six derniers mois.** Bénéficiez-vous d’un hébergement et d’une aide de <naam voorziening> depuis **moins** de six mois ? **Répondez** alors aux questions pour cette **période plus courte**.
* Le mot **« cet organisme** » est-il écrit dans le questionnaire? Nous entendons alors par là ­­­­­­­­­­­­­­<naam voorziening>.

**Comment remplir ce questionnaire ?**

* Répondez aux questions en cochant la case qui se trouve devant votre réponse. Pour presque toutes les questions, vous ne pouvez donner **qu’une seule réponse.** Si vous pouvez donner plusieurs réponses, cela est mentionné à côté de la question.
* Avez-vous par mégarde coché la mauvaise case ? Barrez-la alors d’un grand trait. Cochez ensuite la bonne case :

Mauvaise case Bonne case

* Vous pouvez parfois sauter quelques questions. Derrière votre réponse, il y a alors une flèche. Cette flèche est suivie de la question avec laquelle vous pouvez continuer. Par exemple :

□ Oui

□ Non 🡪 passez à la question 15

* Il y a parfois sous une question un cadre à texte. Par exemple :

Voulez-vous écrire votre réponse dans ce cadre ? Écrivez lisiblement et en caractères d’imprimerie.

1. **Questions sur vous-même**

Les questions suivantes portent sur vous-même

1. **Quel est votre âge ?**

ans

1. **Êtes-vous un homme ou une femme ?**

❑ Homme

❑ Femme

1. **Quelle est la formation la plus élevée que vous avez achevée ?**

❑ Pas de formation (enseignement primaire : pas achevé)

❑ Enseignement primaire (école primaire, enseignement primaire spécialisé)

❑ Enseignement professionnel du premier cycle ou préparatoire (comme lts, leao, lhno, vmbo)

❑ Enseignement secondaire général court (comme mavo, (m)ulo, mbo court, vmbo-t)

❑ Enseignement secondaire professionnel et d’apprentissage (comme mbo-long, mts, meao, bol, bbl, inas)

❑ Enseignement secondaire général et préparatoire (comme havo, vwo, atheneum, gymnasium, hbs, mms)

❑ Enseignement professionnel supérieur (comme hbo, hts, heao, hbo-v, licence d’enseignement universitaire)

❑ Enseignement scientifique (universitaire)

❑ Autre :

(en caractères d’imprimerie s’il vous plaît)

1. **Quel est votre pays de naissance ?**

❑ Pays-Bas

❑ Indonésie/anciennes Indes néerlandaises

❑ Suriname

❑ Maroc

❑ Turquie

❑ Allemagne

❑ (anciennes) Antilles néerlandaises

❑ Aruba

❑ Autre :

(en caractères d’imprimerie s’il vous plaît)

1. **Quel est le pays de naissance de votre père ?**

❑ Pays-Bas

❑ Indonésie/anciennes Indes néerlandaises

❑ Suriname

❑ Maroc

❑ Turquie

❑ Allemagne

❑ (anciennes) Antilles néerlandaises

❑ Aruba

❑ Autre :

(en caractères d’imprimerie s’il vous plaît)

1. **Quel est le pays de naissance de votre mère ?**

❑ Pays-Bas

❑ Indonésie/anciennes Indes néerlandaises

❑ Suriname

❑ Maroc

❑ Turquie

❑ Allemagne

❑ (anciennes) Antilles néerlandaises

❑ Aruba

❑ Autre :

(en caractères d’imprimerie s’il vous plaît)

1. **Où avez-vous passé vos nuits le mois dernier ? Vous pouvez cocher plus d’une case.**

❑ Dans la rue

❑ Dans l’hébergement de nuit/le logis pour passants

❑ Chez de la famille, des amis ou des connaissances : provisoirement

❑ Chez de la famille, des amis ou des connaissances : pour une longue période

❑ À un autre endroit, par exemple un logement privé indépendant.

1. **Depuis quand bénéficiez-vous d’un accompagnement de cet organisme ?**

mois année

-

Par exemple :

mois année

-

1

0

0

1

0

2

1. **Comment qualifieriez-vous en général votre état de santé physique ?**

❑ excellent

❑ très bon

❑ bon

❑ médiocre

❑ mauvais

1. **Comment qualifieriez-vous en général votre état de santé mentale?**

❑ excellent

❑ très bon

❑ bon

❑ médiocre

❑ mauvais

**B. Le contact avec l’employé de cet organisme**

Les questions suivantes portent sur **l’employé(e) de cet organisme** avec lequel/laquelle vous avez été **le plus en contact les 6 derniers mois**.

1. **L’employé est-il poli envers vous ?**

❑jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **L’employé vous écoute-t-il attentivement ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **L’employé a-t-il suffisamment de temps pour vous ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **L’employé vous prend-il au sérieux ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

**C. Aide approprié reçu de cet organisme**

Les questions suivantes portent sur **l’ensemble de l’accompagnement reçu de cet organisme** Pensez ici aux **6 derniers mois.** Bénéficiez-vous d’un accompagnement de cet organisme depuis **moins** de six mois ? **Répondez** alors aux questions pour cette **période plus courte**.

1. **L’employé vous laisse-t-il prendre vous-même des décisions sur votre vie ?**

❑jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **L’employé tient-il compte de ce que vous voulez ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **Obtenez-vous autant d’aide que vous en avez besoin ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **Obtenez-vous de l’aide aussi rapidement que vous en avez besoin ?**

❑jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **Pouvez-vous joindre l’employé si vous avez besoin d’aide ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **Vous donne-t-on des conseils pour votre sécurité ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **A-t-on convenu de quelque chose avec vous au sujet de votre accompagnement ?**

❑ oui

❑ non

1. **L’employé parle-t-il avec vous pour déterminer si l’aide vous convient toujours ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **Obtenez-vous les informations dont vous avez besoin ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **Est-ce au bon moment que vous obtenez-vous des informations ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **L'employé vous explique les choses d'une manière compréhensible pour vous ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **Savez-vous ce que vous pouvez faire si vous avez à vous plaindre de cet organisme ou d’un de ses employés ?**

❑ oui

❑non

1. **Toutes les mesures d'aide dont vous bénéficiez sont-elles adaptées les unes aux autres ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

**D. Enfants**

Les questions suivantes portent sur **les enfants.** Pensez ici aux **6 derniers mois.**

1. **Avez-vous des enfants ? Dans l’affirmative, vos enfants bénéficient-ils aussi d’une aide de cet organisme ?**

❑ non, je n’ai pas d’enfants 🡪 ***passez à la question 32***

❑ oui, mais mes enfants n'ont pas d’aide de cet organisme 🡪 ***passez à la question 32***

❑ oui, tous mes enfants bénéficient d’une aide de cet organisme

❑ oui, certains de mes enfants bénéficient d’une aide de cet organisme

1. **A-t-on convenu de quelque chose au sujet de l'accompagnement de vos enfants?**

❑ oui

❑ non

1. **Vos enfants obtiennent-ils autant d’aide qu’ils en ont besoin ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **Obtenez-vousdes conseils pour l’éducation de vos enfants ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **Résultat de l’aide reçue de cet organisme et d'autres instances**

*Les questions suivantes portent sur le* ***résultat de l****'****aide que vous avez reçue de cet organisme et d'autres instances.*** *Des exemples d'autres instances sont* ***l'institut pour la santé mentale*** *ou une* ***aide juridique gratuite****. Pensez aux* ***6 derniers mois.***

1. **L’aide vous a-t-elle permis d’aller mieux ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **L´aide vous a-t-elle permis de mieux faire les choses que vous trouvez importantes ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **L´aide vous a-t-elle permis de mieux vous y prendre avec les personnes et les situations avec lesquelles vous aviez des problèmes auparavant ?**

❑ jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **L’aide vous a-t-elle permis de mieux prendre des décisions sur votre vie ?**

❑jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **L’aide vous a-t-elle permis d’avoir plus d’espoir pour l’avenir ?**

❑jamais

❑ parfois

❑ généralement

❑ toujours

1. **Recevez-vous de l'aide d'autres instances ?**

❑oui

❑ non

1. **Appréciation générale sur cet organisme**

Les question suivantes porte sur ce que vous pensez de **cet organisme**. Pensez ici aux **6 derniers mois.**

1. **Quelle note donnez-vous à cet organisme ? Un 0 signifie : très mauvaise. Un 10 signifie : excellente.**

* 0 *très mauvais organisme*
* 1
* 2
* 3
* 4
* 5
* 6
* 7
* 8
* 9
* 10 *excellent organisme*

**G. Dernières questions**

1. **Quelqu’un vous a-t-il aidé(e) à remplir ce questionnaire ? Vous pouvez cocher plus d’une case.**

❑ Non 🡪 ***passez à la question 41***

❑ Oui, un enquêteur

❑ Oui, un employé de la structure

❑ Oui, un interprète

❑ Oui, quelqu’un d’autre:

(en caractères d’imprimerie s’il vous plaît)

1. **Comment cette personne vous a-t-elle aidé(e) ? Vous pouvez cocher plus d’une case.**

❑ A lu les questions à haute voix

❑ A écrit mes réponses

❑ A répondu aux questions à ma place

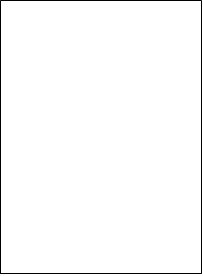
❑ A traduit les questions dans ma langue

❑ M’a aidé(e) d’une autre façon ;

autre façon:

(en caractères d’imprimerie s’il vous plaît)

1. **Comment l’aide ce cet organisme peut-il être amélioré ?**

****

1. **À quelle date avez-vous rempli le questionnaire ?**

-

Mois Année

Par exemple:

-

1

1

0

2

1

0

Mois Année

**Que faire du questionnaire rempli ?**

* L’enquêteur est-il présent ? Rendez le questionnaire à l’enquêteur.
* L’enquêteur est-il absent ? Faites ce qui suit :
  + Demandez à ­­l’accompagnateur une enveloppe-réponse.
  + Mettez le questionnaire dans l’enveloppe-réponse et fermez-la.
  + Donnez l’enveloppe à l’accompagnateur. Il/elle s’occupera de faire parvenir l’enveloppe aux enquêteurs.

**MERCI D’AVOIR REMPLI CE QUESTIONNAIRE**