

# Votre avis est important...

Afin de mieux répondre à vos besoins, nous souhaitons connaître votre opinion et vos attentes. Nous vous invitons à remplir ce questionnaire avant votre départ de l'officine.



## Le délai d'attente :



☐ Satisfait (3)



☐ Plutôt Satisfait (2)



☐ Plutôt Insatisfait (1)



☐ Insatisfait (0)

## L'accueil par notre équipe :



☐ Satisfait (3)



☐ Plutôt Satisfait (2)



☐ Plutôt Insatisfait (1)



☐ Insatisfait (0)

## L'écoute de la part du professionnel de santé :



☐ Satisfait (3)



☐ Plutôt Satisfait (2)



☐ Plutôt Insatisfait (1)



☐ Insatisfait (0)

## Les explications fournies autour de votre traitement :



☐ Satisfait (3)



☐ Plutôt Satisfait (2)



☐ Plutôt Insatisfait (1)



☐ Insatisfait (0)

## Remarques :

Merci pour votre participation.

# Etude de Satisfaction Clients

## Consignes de Passation

### Mise en œuvre :

- Distribuer les questionnaires au comptoir à tous les patients sans discrimination.
- Inciter le patient à remplir le questionnaire directement à l'officine plutôt que de la laisser repartir avec le questionnaire.
- Disposer d'une table ou d'un comptoir légèrement à l'écart au sein de l'officine.
- Mettre en place une urne pour le recueil des questionnaires.
- Mettre des stylos à disposition des patients.
- Indiquer au patient de remplir le questionnaire de la manière la plus franche possible, c'est un questionnaire destiné à s'améliorer et non à s'auto congratuler !
- Laisser le patient remplir tout seul le questionnaire, ne pas rester à proximité immédiate du patient lorsqu'il répond au questionnaire. En effet, il pourrait croire que vous regardez ses réponses.
- Lui montrer l'endroit où déposer le document rempli.
- Pensez à le remercier par avance pour le temps qu'il vous accorde.

### Représentativité :

Un échantillon est dit **représentatif** lorsqu'il possède les **mêmes caractéristiques** que la **population** que l'on souhaite étudier. Cette représentativité doit surtout se faire sur les **caractéristiques pouvant influencer les réponses**. Faute de représentativité, les résultats obtenus sur un échantillon ne peuvent être généralisés à la population étudiée.

Pour obtenir un échantillon représentatif il faudra étaler l'étude dans le temps en essayant de couvrir tous les jours de la semaine et en interrogeant au total un nombre suffisant de clients.

Nombre de Clients Jour	Nombre de Questionnaires	Questionnaires par Semaine	Durée de Passation en Semaine
- de 200	100	20	5
200-500	200	50	4
plus de 500	300	100	3