

Etude de perception de prise en charge des patientes atteintes de cancer du sein en Aquitaine

1. Contexte

Une étude interrégionale a permis en 2003-2004 de valider un questionnaire de satisfaction destiné aux patientes atteintes d'un cancer du sein ; ce questionnaire comprend 60 items déclinés en plusieurs domaines pour mesurer la perception des soins après la fin de la prise en charge initiale (radiothérapie ou chimiothérapie). Cette étude a montré par exemple que les éléments autour de l'annonce avaient un impact pour la patiente en termes de satisfaction ou de qualité de vie.

L'une des missions des 3C étant d'évaluer la satisfaction des patients, le RCA propose donc en 2009 aux dix Centres de Coordination en Cancérologie (3C) d'Aquitaine de mettre en place une étude similaire sur des patientes prises en charge en 2008 dans un des dix 3C (c'est-à-dire ayant eu au moins une RCP dans un des dix 3C).

2. Objectifs

Mesurer la satisfaction des patientes atteintes de cancer du sein dans chaque 3C.

3. Population

Critères d'inclusion :

Patientes prises en charge pour un cancer du sein infiltrant non métastatique dans un des établissements des 3C avec un traitement (chirurgie, chimiothérapie, radiothérapie) terminé depuis 1 à 12 mois (traitement par hormonothérapie en cours accepté).

Critères d'exclusion :

Patientes dont la prise en charge n'a pas été effectuée dans un des établissements des 3C.

4. Matériel et Méthode

Il s'agit d'une enquête rétrospective réalisée en 2009 auprès des patientes prises en charge initialement en 2008.

L'outil utilisé est le questionnaire REPERES-60 (cf annexe 2) qui a été validé par l'étude REPERES. Un item représente une question dans le questionnaire.

Dimension	Numéros des items du questionnaire (Q)
Accès aux soins primaires	1-5-6-7-8-9-10
Accès aux soins secondaires	2-3-4
Compétence et communication des généralistes	11-12-13-17-18-19
Compétence des spécialistes	14-15-16
Communication avec les spécialistes	20-21-22
Possibilité de choix des médecins	23-24-25-26
Qualités humaines des médecins	27-28-29-30
Satisfaction globale	31-32-33-34
Couverture maladie	35-35bis-36-37-38-39-40
Ecoute et informations données par le médecin	41-42-43-44-45-46-47
Organisation et suivi de la prise en charge	48-49-50-51-52
Soutien moral	53-54-55-56-57
Environnement physique	58-59-60-61



Acteurs	Etapes	Période 2009
RCA	Lancement de l'étude : <ul style="list-style-type: none"> - Présélection des patientes à partir des données RCP de type sein de chaque 3C, enregistrées via les fiches RCP - Envoi d'une <u>liste de 60 patientes à chaque 3C (sécurisé) + patientes supplémentaires si nécessaire</u> 	Mars
	↓	
Médecins 3C	<u>Vérification / sélection des patientes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - non décédée, non métastatique, non en rechute - traitement terminé 	Mars-avril
	↓	
Secrétaires 3C	<u>Envoi du questionnaire aux patientes</u> <ul style="list-style-type: none"> - Par courrier, prévoir enveloppes A4 pré-adressées au 3C (pré-timbrées) - 1 à 12 mois après la fin du traitement 	Avril-juin
	↓	
Patientes	Remplissage et renvoi des questionnaires au secrétariat 3C grâce à l'enveloppe pré-adressée au 3C	Avril-octobre
	↓	
Secrétaires 3C	<ul style="list-style-type: none"> - Réception des questionnaires (anonyme) - Envoi des questionnaires au RCA 	Avril-novembre
	↓	
RCA	<ul style="list-style-type: none"> - Conception du formulaire de saisie informatique sous le logiciel MACRO - Saisie et analyse des questionnaires - Elaboration des rapports par 3C et un rapport global - Retour des résultats aux 3C 	Septembre-décembre Janvier 2010

5. Résultats

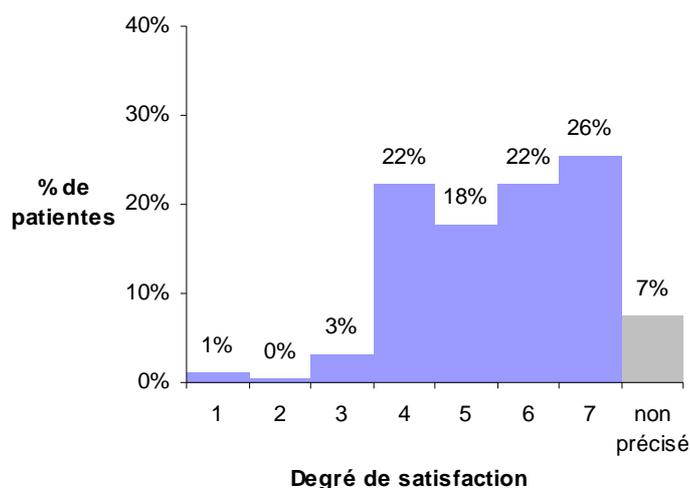
a. Descriptif de l'échantillon

Huit 3C sur dix ont réalisé cette étude. Au total, **243 questionnaires** remplis par les patientes leur ont été retournés.

Ces 243 patientes ont répondu au questionnaire entre avril et novembre 2009.

La figure et le tableau ci-après présentent les résultats des questions 62 à 67 du questionnaire, éléments descriptifs des patientes incluses dans l'étude.

Q62. Actuellement, êtes vous satisfaite de votre vie en général ? Degré de satisfaction de 1 (pas du tout satisfaite) à 7 (tout à fait satisfaite), N=243 patientes



	Nombre de patientes (N=243)	(%)
Q63. Actuellement, vous vivez :		
Seule	61	(25)
Dans une structure familiale	179	(74)
En institution	0	-
Non précisé	3	(1)
Q64. Situation familiale :		
Célibataire	18	(7)
Mariée, concubine	163	(67)
Séparée, divorcée, veuve	60	(25)
Non précisé	2	(1)
Q65. Niveau d'études :		
Primaire	48	(20)
Collège	56	(23)
Lycée	67	(28)
Etudes supérieures	57	(23)
Aucun	10	(4)
Non précisé	5	(2)
Q66. Statut professionnel :		
En activité	79	(33)
Retraitée	120	(49)
Au foyer	15	(6)
En recherche d'emploi	8	(3)
Autre	19	(8)
Non précisé	2	(1)
Q67. Traitement en cours :		
Pas de traitement en cours	64	(26)
Hormonothérapie	163*	(67)
Non précisé	16	(7)

* dont 7 précisent qu'elles sont sous Herceptin®

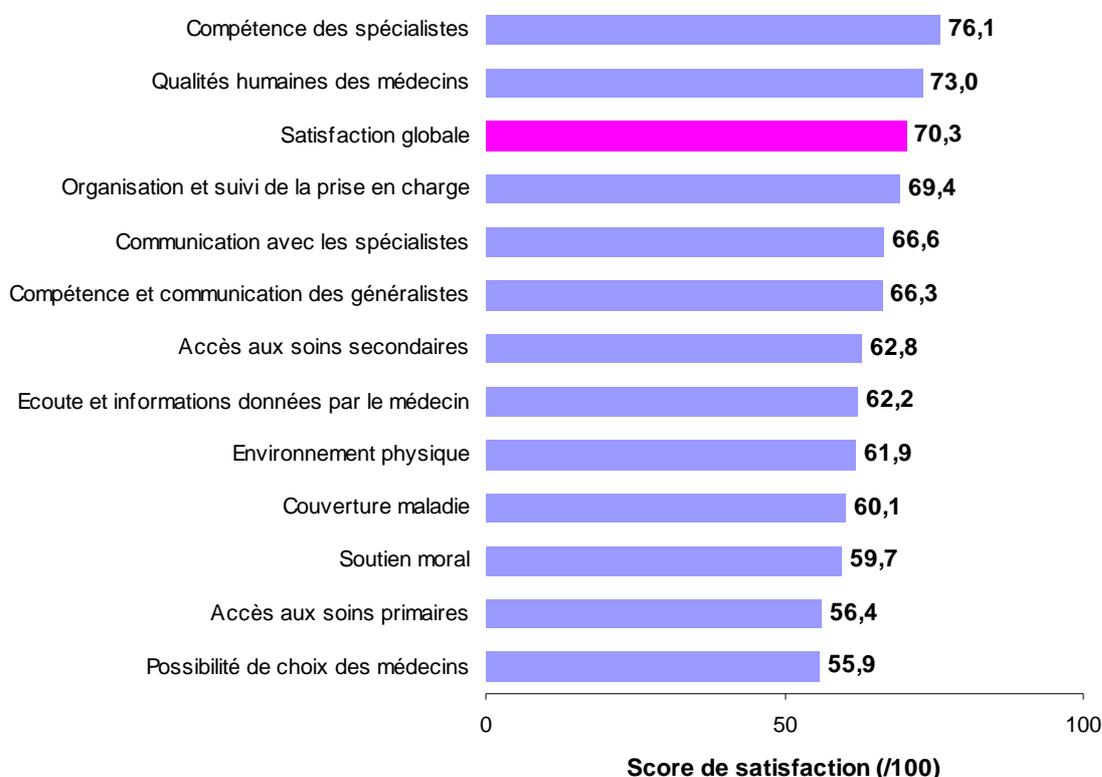


b. Scores de satisfaction de l'échantillon

Le tableau et la figure ci-après présentent les scores de satisfaction des patientes selon les dimensions mesurées dans le questionnaire REPERES-60.

Scores de satisfaction pour les 13 dimensions mesurées dans le questionnaire REPERES-60

Dimension	Nombre de patientes	Score moyen/100
Compétence des spécialistes	241	76,1
Qualités humaines des médecins	241	73,0
Satisfaction globale	239	70,3
Organisation et suivi de la prise en charge	230	69,4
Communication avec les spécialistes	239	66,6
Compétence et communication des généralistes	242	66,3
Accès aux soins secondaires	236	62,8
Ecoute et informations données par le médecin	236	62,2
Environnement physique	235	61,9
Couverture maladie	239	60,1
Soutien moral	228	59,7
Accès aux soins primaires	237	56,4
Possibilité de choix des médecins	237	55,9



6. Conclusion, perspectives

Cette étude s'interprète par dimension ; il n'existe pas de vrai score qui synthétise toutes les dimensions.

a. Comparaison avec les résultats REPERES de l'année 2004

Parmi les 13 dimensions de la perception de la prise en charge mesurées ici, nous supposons que 6 d'entre elles auraient pu être impactées suite à la mise place du « Dispositif d'Annonce » dans les établissements :

- Qualités humaines des médecins
- Organisation et suivi de la prise en charge
- Communication avec les spécialistes
- Ecoute et informations données par le médecin
- Environnement physique
- Soutien moral

En comparaison avec les scores obtenus lors de l'étude REPERES (600 patientes dans les 10 3C) réalisée en 2004, nous observons sur les résultats des 8 3C en 2008 :

- 1) Une augmentation supérieure à 5 points du score de satisfaction pour 2 dimensions :
 - **l'écoute et les informations données par le médecin (+ 8,9 points)**
 - **et l'organisation et suivi de la prise en charge (+ 5,7 points),**
- 2) La dimension couverture maladie a un score de satisfaction diminué de 6,4 points,
- 3) Les scores des autres dimensions ont augmenté ou diminué de moins de 5 points (seuil retenu).

b. Actions, perspectives

Ce type d'évaluation fait partie des missions des 3C et du soutien que peut apporter le réseau régional.

Il semble pertinent de poursuivre annuellement ce type d'évaluation avec les 3C qui vont recevoir les résultats de leur 3C à interpréter avec leur comité de pilotage et / ou les membres de la RCP sein.

A moyen terme, il paraît utile de développer un outil générique de la perception de la prise en charge (actions communes réseau régional, 3C et usagers).

Annexe 1. Méthode de calcul des scores

Un item représente une question dans le questionnaire.

Dimension	Nombre d'items (n)	Item Range	Numéros des items (Q)
Accès aux soins primaires	7	4	1-5-6-7-8-9-10
Accès aux soins secondaires	3	4	2-3-4
Compétence et communication des généralistes	6	4	11-12-13-17-18-19
Compétence des spécialistes	3	4	14-15-16
Communication avec les spécialistes	3	4	20-21-22
Possibilité de choix des médecins	4	4	23-24-25-26
Qualités humaines des médecins	4	4	27-28-29-30
Satisfaction globale	4	4	31-32-33-34
Couverture maladie	7	4	35-35bis-36-37-38-39-40
Ecoute et informations données par le médecin	7	4	41-42-43-44-45-46-47
Organisation et suivi de la prise en charge	5	4	48-49-50-51-52
Soutien moral	5	4	53-54-55-56-57
Environnement physique	4	4	58-59-60-61

Pour chaque dimension, la somme des scores des items a été effectuée en utilisant la méthode de Likert. Si le sujet n'a pas répondu au moins à la moitié des questions de la dimension, le score de cette dernière n'a pas pu être calculé (valeur manquante). Les scores ont été calculés et exprimés transformés en une échelle variant de 0 à 100, ou 100 représente le meilleur niveau de satisfaction. Méthode utilisée pour le calcul des scores du QLQC-30 (réf : EORTC QLQ-C30 3ème édition 2001) :

$$\text{Score} = ((RS - 1) / \text{item range}) \times 100$$

$$\text{Avec } RS = (Q1+Q2+\dots+ Qn) / n$$

Avec :

- n : le nombre d'items remplis (ne pas prendre en compte l'item si la réponse est manquante)
- Une donnée manquante implique qu'on ne prend pas en compte la question dans la dimension.
- mauvais=1 ; moyen=2 ; bon=3 ; très bon=4 et excellent=5
- Pour Q32 et Q34 : tout à fait d'accord=1 ; plutôt d'accord=2 ; pas d'opinion tranchée=3 ; pas vraiment d'accord=4 et pas du tout d'accord=5
- Pour Q31 et Q33 : tout à fait d'accord=5 ; plutôt d'accord=4 ; pas d'opinion tranchée=3 ; pas vraiment d'accord=2 et pas du tout d'accord=1
- Pour Q46, Q49, Q50 et Q51 la valeur « non concerné » est à considérer comme une donnée manquante dans le calcul des scores mais à garder dans le descriptif de la population.
- Range est la différence entre le maximum et le minimum des valeurs de réponses possibles à un item en particulier. La plupart des items dans le questionnaire REPERES-60 prennent des valeurs entre 1 (mauvais) et 5 (Excellent) donc Range = 4

Annexe 2. Questionnaire de satisfaction REPERES-60



Réseau de Cancérologie d'Aquitaine

QUESTIONNAIRE REPERES-60

Dans les pages suivantes, nous allons aborder successivement des questions concernant :

- ✓ votre **opinion sur les soins médicaux** que vous avez reçus aux **pages 1, 2 et 3**,
- ✓ votre **opinion globale** à la **page 3**,
- ✓ votre **opinion sur des aspects plus précis de votre prise en charge médicale et sociale**
 - votre **couverture maladie** (c'est à dire les prestations de votre caisse de sécurité sociale et de votre mutuelle complémentaire, si vous en avez une) à la **page 4**,
 - votre **prise en charge médicale et sociale** (écoute et information, organisation des soins, ...) aux **pages 4 et 5**,

Merci de cocher les cases correspondant le mieux à votre situation.

Si vous souhaitez nous faire part de **remarques** ou de quelque chose qui a été important pour vous dans le cadre de votre maladie, vous pouvez le faire à la **page 6**.

© Copyright REPERES-60 (questions n°1 à 39 : Consumer Satisfaction Survey (AR Davies, JE Ware, 1991),

Version Française (I. Gasquet, 2002))



Date de remplissage du questionnaire __ / __ / ____

VOTRE OPINION SUR LES SOINS MEDICAUX QUE VOUS AVEZ RECUS

Donnez votre opinion sur les points suivants en faisant référence à votre vécu concernant l'ensemble des soins liés à votre maladie du sein. Choisissez une réponse pour chaque phrase.

Veuillez répondre à toutes les questions en cochant la case correspondant à la réponse choisie, comme il est indiqué.

IMPORTANT. Si vous ne savez pas très bien comment répondre, choisissez la réponse la plus proche de votre situation. Pour les questions mentionnant plusieurs médecins (« généraliste et/ou gynécologue », « cancérologue, chirurgien »), ne cochez qu'une seule case en choisissant la réponse qui selon vous mérite le plus d'attention.

VOTRE OPINION SUR L'ACCES AUX SOINS MEDICAUX

	mauvais	moyen	bon	très bon	excellent
1. Les horaires d'ouverture du cabinet de votre médecin (généraliste et/ou gynécologue)	<input type="checkbox"/>				
2. La facilité pour se faire soigner par des cancérologues, chirurgiens	<input type="checkbox"/>				
3. La facilité pour se faire soigner à l'hôpital et/ou à la clinique	<input type="checkbox"/>				
4. La facilité pour se faire soigner en cas d'urgence	<input type="checkbox"/>				
5. La facilité pour prendre rendez-vous par téléphone avec votre médecin (généraliste et/ou gynécologue)	<input type="checkbox"/>				
6. Le temps d'attente au cabinet de votre médecin (généraliste et/ou gynécologue)	<input type="checkbox"/>				
7. Le délai entre le jour de la prise de rendez-vous et le jour de la consultation chez votre médecin (généraliste et/ou gynécologue)	<input type="checkbox"/>				
8. La possibilité d'avoir des informations médicales ou des conseils par téléphone de votre médecin (généraliste et/ou gynécologue)	<input type="checkbox"/>				
9. La possibilité de voir votre médecin au moment où vous en avez besoin (généraliste et/ou gynécologue)	<input type="checkbox"/>				
10. La facilité d'accès pour vous rendre au cabinet de votre médecin (généraliste et/ou gynécologue)	<input type="checkbox"/>				

© Copyright REPERES-60 (questions n°1 à 39 : Consumer Satisfaction Survey (AR Davies, JE Ware, 1991),

Version Française (I. Gasquet, 2002))



**VOTRE PERCEPTION DE LA COMPÉTENCE DES MÉDECINS QUI S'OCCUPENT DE VOUS
AVANT VOTRE TRAITEMENT**

	mauvais	moyen	bon	très bon	excellent
11. Le soin avec lequel ils vous ont examinée et la justesse de leurs diagnostics successifs (médecin généraliste et/ou gynécologue)	<input type="checkbox"/>				
12. Leur compétence (savoir-faire) et leur expérience (médecin généraliste et/ou gynécologue)	<input type="checkbox"/>				
13. Le sérieux avec lequel ils vous suivent pour votre maladie (médecin généraliste et/ou gynécologue)	<input type="checkbox"/>				

POUR VOTRE TRAITEMENT

14. Le soin avec lequel ils vous ont examinée et la justesse de leurs diagnostics (cancérologue, chirurgien)	<input type="checkbox"/>				
15. Leur compétence (savoir-faire) et leur expérience (cancérologue, chirurgien)	<input type="checkbox"/>				
16. Le sérieux avec lequel ils choisissent les traitements (cancérologue, chirurgien)	<input type="checkbox"/>				

**VOTRE OPINION SUR LA COMMUNICATION AVEC LES MÉDECINS QUI
S'OCCUPENT DE VOUS**

	mauvais	moyen	bon	très bon	excellent
17. Les explications données sur les actes médicaux et les examens (médecin généraliste et/ou gynécologue)	<input type="checkbox"/>				
18. L'attention qu'ils portent à ce que vous dites (médecin généraliste et/ou gynécologue)	<input type="checkbox"/>				
19. Les conseils (vie courante, activités, hygiène de vie) que vous recevez d'eux (médecin généraliste et/ou gynécologue)	<input type="checkbox"/>				
20. Les explications données sur les actes médicaux et les examens (cancérologue, chirurgien)	<input type="checkbox"/>				
21. L'attention qu'ils portent à ce que vous dites (cancérologue, chirurgien)	<input type="checkbox"/>				
22. Les conseils (vie courante, activités, hygiène de vie) que vous recevez d'eux (cancérologue, chirurgien)	<input type="checkbox"/>				



VOTRE OPINION SUR LA POSSIBILITE DE CHOISIR LES MEDECINS

	mauvais	moyen	bon	très bon	excellent
23. Par rapport à votre lieu d'habitation, le nombre de médecins généralistes et/ou gynécologues auprès de qui vous pouvez consulter	<input type="checkbox"/>				
24. La possibilité de consulter les médecins généralistes et/ou gynécologues de votre choix	<input type="checkbox"/>				
25. Par rapport à votre lieu d'habitation, le nombre de cancérologues, chirurgiens auprès de qui vous pouvez consulter	<input type="checkbox"/>				
26. La possibilité de consulter les cancérologues, chirurgiens de votre choix	<input type="checkbox"/>				

VOTRE OPINION SUR LES QUALITES HUMAINES DES MEDECINS ET DES PERSONNES QUI TRAVAILLENT AVEC EUX (COMME LES INFIRMIER(E)S, LE PERSONNEL D'ACCUEIL, LES ASSISTANTES SOCIALES, LES SECRETAIRES MEDICALES, LES PSYCHOLOGUES...)

	mauvais	moyen	bon	très bon	excellent
27. La gentillesse et la courtoisie des médecins	<input type="checkbox"/>				
28. L'intérêt que les médecins portent à vous-même et à vos problèmes de santé	<input type="checkbox"/>				
29. Le respect que vous portent les médecins (et leur discrétion à votre égard)	<input type="checkbox"/>				
30. La capacité des médecins à vous rassurer et à vous soutenir	<input type="checkbox"/>				

VOTRE OPINION GLOBALE SUR LES SOINS MEDICAUX QUE VOUS AVEZ RECUS

Veillez lire les 4 phrases ci-dessous attentivement. Même si certaines de ces phrases se ressemblent et peuvent paraître inadaptées à votre situation, merci de répondre à chacune séparément.

	tout à fait d'accord	plutôt d'accord	pas d'opinion tranchée	pas vraiment d'accord	pas du tout d'accord
31. Je suis très satisfaite des soins reçus	<input type="checkbox"/>				
32. Certaines choses pourraient être améliorées dans les soins reçus	<input type="checkbox"/>				
33. Les soins que j'ai reçus sont pratiquement parfaits	<input type="checkbox"/>				
34. Je suis mécontente d'un certain nombre de choses dans les soins reçus	<input type="checkbox"/>				

© Copyright REPERES-60 (questions n°1 à 39 : Consumer Satisfaction Survey (AR Davies, JE Ware, 1991),

Version Française (I. Gasquet, 2002))



La partie suivante du questionnaire cherche à recueillir votre opinion sur des aspects plus précis de votre prise en charge médicale et sociale.

VOTRE OPINION SUR VOTRE COUVERTURE MALADIE

VOTRE OPINION SUR LES PRESTATIONS DE VOTRE CAISSE DE SECURITE SOCIALE ET DE VOTRE MUTUELLE COMPLEMENTAIRE (SI VOUS EN AVEZ UNE)

	mauvais	moyen	bon	très bon	excellent
35. La capacité de votre couverture maladie à compenser vos dépenses médicales	<input type="checkbox"/>				
35 bis. La capacité de votre couverture maladie à compenser vos pertes de revenus	<input type="checkbox"/>				
36. L'éventail des frais qui vous sont remboursés	<input type="checkbox"/>				
37. Le remboursement de vos <u>frais de consultations</u>	<input type="checkbox"/>				
38. Le remboursement de vos <u>frais d'hospitalisations</u> (dont la chirurgie)	<input type="checkbox"/>				
39. Le remboursement de vos <u>dépenses de médicaments</u>	<input type="checkbox"/>				
40. Le remboursement de vos <u>frais de transport domicile/établissement</u>	<input type="checkbox"/>				

VOTRE OPINION SUR VOTRE PRISE EN CHARGE MEDICALE ET SOCIALE

VOTRE OPINION SUR L'ECOUTE ET L'INFORMATION DONNEES PAR LES MEDECINS

	mauvais	moyen	bon	très bon	excellent	non concernée
41. Les explications qui vous ont été données pour mieux vous préparer aux <u>conséquences de la chirurgie</u>	<input type="checkbox"/>					
42. Les informations données sur l'ensemble de votre <u>traitement</u>	<input type="checkbox"/>					
43. Les informations données sur les <u>conséquences de la maladie</u>	<input type="checkbox"/>					
44. Les informations données sur les <u>effets secondaires du traitement</u>	<input type="checkbox"/>					
45. Les informations données sur la prise en charge de votre <u>douleur physique</u>	<input type="checkbox"/>					
46. Les informations données sur les possibilités de <u>reconstruction du sein</u>	<input type="checkbox"/>					
47. La qualité des informations obtenues sur votre maladie	<input type="checkbox"/>					

© Copyright REPERES-60 (questions n°1 à 39 : Consumer Satisfaction Survey (AR Davies, JE Ware, 1991),

Version Française (I. Gasquet, 2002)



- Page 5 -

VOTRE OPINION SUR L'ORGANISATION ET LE SUIVI DE LA PRISE EN CHARGE MEDICALE

	mauvais	moyen	bon	très bon	excellent	non concernée
48. La communication entre l'ensemble des médecins qui vous ont prise en charge depuis votre diagnostic	<input type="checkbox"/>					
49. Le délai pour recevoir vos soins "chirurgicaux" (si vous en avez reçus)	<input type="checkbox"/>					
50. Le délai pour recevoir vos soins de "chimiothérapie" (si vous en avez reçus)	<input type="checkbox"/>					
51. Le délai pour recevoir vos soins de "radiothérapie" (si vous en avez reçus)	<input type="checkbox"/>					
52. Le délai pris par les médecins spécialistes pour informer votre généraliste	<input type="checkbox"/>					

VOTRE OPINION SUR LE SOUTIEN MORAL

	mauvais	moyen	bon	très bon	excellent
53. <u>Lors d'une hospitalisation</u> , la possibilité de parler avec quelqu'un (entourage, association de patients, personnel paramédical et médical) des difficultés liées à votre maladie quand vous en avez besoin	<input type="checkbox"/>				
54. <u>Lorsque vous êtes à domicile</u> , la possibilité de parler avec quelqu'un (entourage, association de patients, personnel paramédical et médical) des difficultés liées à votre maladie quand vous en avez besoin	<input type="checkbox"/>				
55. L'accompagnement et le soutien moral que les médecins vous ont apportés tout au long de votre maladie	<input type="checkbox"/>				
56. L'accompagnement et le soutien moral que les infirmier(e)s vous ont apportés tout au long de votre maladie	<input type="checkbox"/>				
57. Au total, l'écoute, l'accompagnement et le soutien moral du personnel soignant tout au long de votre traitement	<input type="checkbox"/>				

VOTRE OPINION SUR LES LIEUX DE CONSULTATION ET D'HOSPITALISATION

	mauvais	moyen	bon	très bon	excellent
58. La qualité des <u>lieux de consultation</u> que vous avez fréquentés (clarté, calme, ...)	<input type="checkbox"/>				
59. La qualité des <u>lieux d'hospitalisation</u> que vous avez fréquentés (clarté, calme, ...)	<input type="checkbox"/>				
60. Le respect de la confidentialité dans les <u>lieux de consultation</u> que vous avez fréquentés	<input type="checkbox"/>				
61. Le respect de la confidentialité dans les <u>lieux d'hospitalisation</u> que vous avez fréquentés	<input type="checkbox"/>				

© Copyright REPERES-60 (questions n°1 à 39 : Consumer Satisfaction Survey (AR Davies, JE Ware, 1991),

Version Française (I. Gasquet, 2002))



62. Actuellement, êtes vous satisfaite de votre vie EN GENERAL ? Cochez la case qui se rapproche le plus de votre degré de satisfaction

1	2	3	4	5	6	7
Pas du tout satisfaite			Intermédiaire			Tout à fait satisfaite

63. Actuellement, vivez vous (cocher une seule case) :

- Seule
- Dans une structure familiale (couple, parents, famille, autre)
- En institution

64. Cochez la case correspondant à votre situation familiale :

- Célibataire
- Mariée, concubine
- Séparée, divorcée, veuve

65. Quel votre niveau d'études :

- Primaire
- Collège
- Classe de seconde, première, terminale
- Etudes supérieures
- Aucun

66. Quel est votre statut professionnel :

- En activité
- Retraitée
- Au foyer
- En recherche d'emploi
- Autre :

67. Etes-vous actuellement encore en cours de traitement :

- Non, pas de traitement en cours
- Herceptin®
- Hormonothérapie

*VOYEZ-VOUS AUTRE CHOSE QUI VOUS SEMBLE IMPORTANT QUE VOUS
AIMERIEZ AJOUTER ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nous vous remercions chaleureusement de votre participation.

© Copyright REPERES-60 (questions n°1 à 39 : Consumer Satisfaction Survey (AR Davies, JE Ware, 1991),

Version Française (I. Gasquet, 2002))

