

# Satisfaction de la clientèle dans les institutions d'aide dans les addictions

Rapport 2023



## Infodrog

Infodrog est la Centrale nationale de coordination des addictions, créée par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) sur la base de la loi sur les stupéfiants. Elle s'engage pour la mise en œuvre de la politique des quatre piliers en matière d'addictions, sur mandat de l'OFSP. Grâce aux échanges et à la collaboration avec différents groupes d'intérêt, Infodrog encourage la diversité, l'accessibilité, la perméabilité, la coordination et la qualité des différentes offres de prévention, de conseil, de thérapie et de réduction des risques. Elle s'engage pour la mise en œuvre de la politique de l'OFSP. Elle soutient les expert-e-s, services spécialisés, autorités et institutions dans leurs activités avec les personnes rencontrant des problèmes d'addictions, de manière ciblée et adaptée à leurs besoins, en leur fournissant une documentation et des informations étayées scientifiquement et de qualité.

## Mentions légales

### Édition

Infodrog  
Centrale nationale de coordination des addictions  
CH-3007 Berne, Eigerplatz 5  
+41(0)31 376 04 01  
[office@infodrog.ch](mailto:office@infodrog.ch)  
[www.infodrog.ch](http://www.infodrog.ch)

### Rédaction

Sandra Bärtschi

### Traduction

Anissa Habchi

### Relecture

Melody Guillaume-Gentil

© Infodrog 2023

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>4</b>
1.1	Participation à l'enquête 2023 .....	5
1.2	Aperçu de l'échantillon .....	9
<b>2</b>	<b>Aperçu de la satisfaction clientèle dans les différents domaines .....</b>	<b>12</b>
2.1	Évaluation de l'état général des personnes interrogées.....	12
2.2	Satisfaction concernant le personnel.....	13
2.3	Conclusion.....	15
<b>3</b>	<b>Perspectives.....</b>	<b>20</b>
<b>4</b>	<b>Sources .....</b>	<b>21</b>

# 1 Introduction

Le recueil régulier de la satisfaction clientèle constitue un instrument important de la gestion de la qualité dans les institutions du domaine des addictions. Il permet d'adapter les différentes offres aux besoins des personnes concernées et de les développer. En 2023, pour la seconde fois, la satisfaction clientèle a été recueillie via QuaTheSI-online, un outil numérique du label QuaTheDA<sup>1</sup> proposant à toutes les institutions du domaine des addictions la possibilité de faire évaluer leur offre par leur clientèle et d'identifier les axes d'amélioration potentiels. Les questionnaires, destinés à la clientèle, sont rédigés dans un langage simplifié et peuvent être remplis en format papier ou numérique (sur smartphone, tablette ou ordinateur). Le présent rapport synthétise les résultats de l'enquête 2023 et permet aux institutions participantes de comparer leurs résultats avec les résultats à l'échelle nationale, dans leurs domaines et au-delà. Comme les années précédentes, l'enquête comprenait neuf questionnaires spécifiques à neuf domaines : « Thérapie résidentielle et réinsertion », « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires », « Travail social hors murs », « Activités de réinsertion professionnelle », « Accompagnement à domicile », « Habitat protégé », « Centres d'accueil bas seuil », « Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil (soupes populaires, lieux de rencontre) » et « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne ».

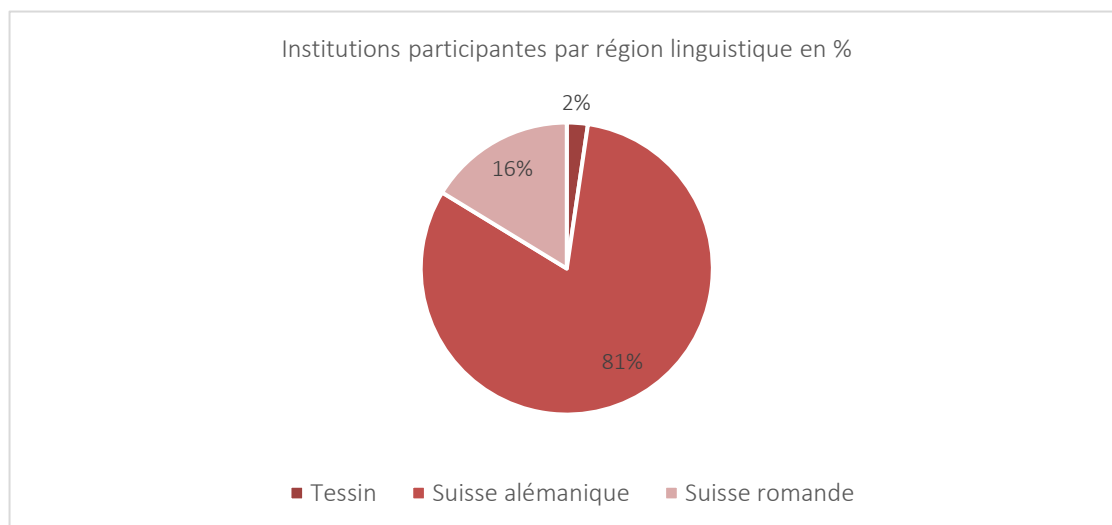
Pour la première fois, les institutions ont eu le choix entre le questionnaire classique et un nouveau questionnaire, plus court (composé de sept questions et, avec possibilité d'intégrer des questions internes à l'institution). Ces questionnaires poursuivent le même but : déterminer la situation personnelle des client·e·s, leur satisfaction à l'égard de l'offre (ou des offres) ainsi que du mode de prise en charge au sein de l'institution et mesurer l'impact de la prise en charge du point de vue des personnes concernées. À la fin, les client·e·s peuvent inscrire ce qui leur a particulièrement plu et ce qui les a dérangé·e·s. Ainsi, les institutions reçoivent des retours individuels, comme les citations suivantes issues de l'enquête 2023 l'illustrent :



<sup>1</sup> QuaTheDA (Qualité, Thérapie, Drogue, Alcool) est la norme de qualité de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) dans le domaine des addictions, de la prévention et de la promotion de la santé. Cf. site Internet de QuaTheDA : <https://www.quatheda.ch/fr/>

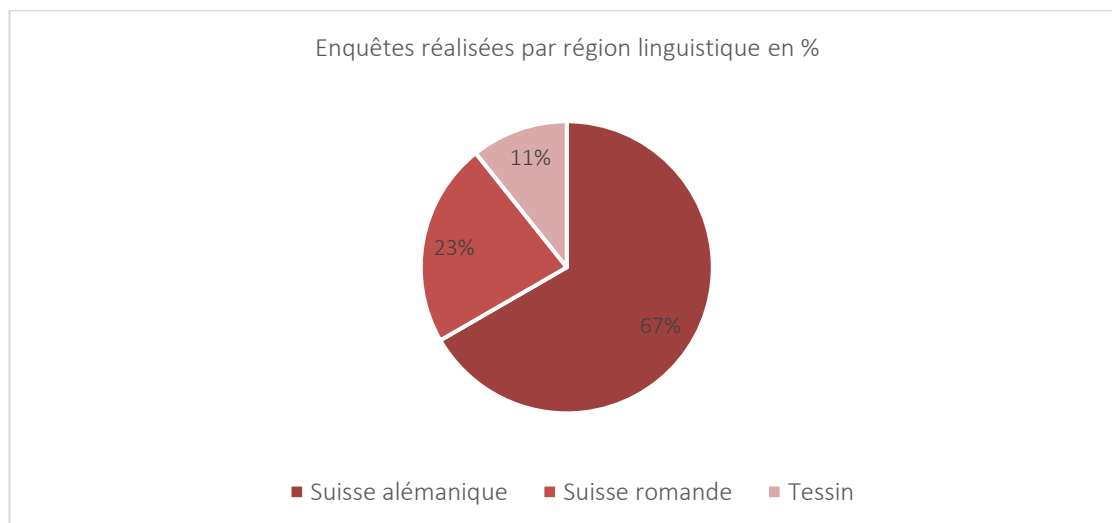
## 1.1 Participation à l'enquête 2023

En 2023, 43 institutions du domaine des addictions ont participé à l'enquête sur la satisfaction de la clientèle. 35 d'entre elles provenaient de Suisse alémanique (81 %), 7 de Suisse romande (16 %) et 1 du Tessin (2 %).



Graphique 1 : Institutions participantes par région linguistique en %

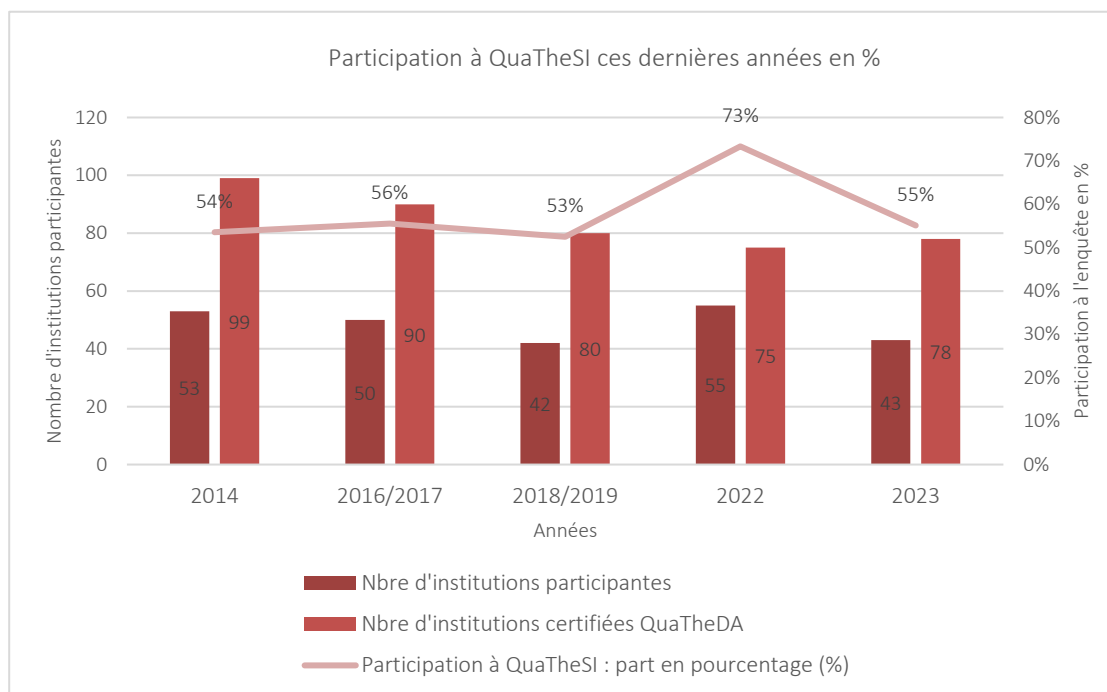
Tous domaines confondus, 84 enquêtes ont été menées, dont 56 en Suisse alémanique (67 %), 19 en Suisse romande (23 %) et 9 au Tessin (11 %).



Graphique 2 : Enquêtes réalisées par région linguistique en %

En 2023, la participation à l'enquête nationale QuaTheSI a été plus faible qu'en 2022, ce qui est notamment lié au fait que certaines institutions effectuent leur enquête de satisfaction non pas annuellement, mais bisannuellement. Le graphique 3 permet de comparer le nombre d'institutions

participantes avec le nombre d'institutions disposant de la certification QuaTheDA<sup>2</sup> sur ces dernières années (depuis 2014). Les enquêtes ont eu lieu tous les deux ans. Par ailleurs, il convient de noter que les différents domaines étaient structurés différemment jusqu'en 2018. Une comparaison directe des résultats de l'enquête n'est donc possible qu'à partir de 2022<sup>3</sup>.



Graphique 3 : Participation à QuaTheSI ces dernières années (statistiques internes d'Infodrog)

Au total, 1681 questionnaires ont pu être analysés dans le cadre de l'enquête. Le tableau 1 donne un aperçu plus détaillé et schématique de la participation à l'enquête QuaTheSI 2023 et contient une comparaison avec les chiffres de l'enquête de 2022<sup>4</sup>. Les institutions sont réparties par région linguistique et type d'offres. Les différents services d'une même institution sont comptabilisés séparément. Les services bilingues sont comptabilisés dans une seule région linguistique (Suisse romande, Suisse alémanique ou Tessin), en fonction de la langue dans laquelle la majorité des questionnaires du service ont été remplis. Le nombre d'institutions participantes le plus élevé a été enregistré dans les domaines « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » (466 questionnaires) et « Thérapie résidentielle et réinsertion » (472 questionnaires). Le nombre d'institutions participantes des domaines « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne » (214 questionnaires) et « Habitat protégé » (201 questionnaires) était un peu plus faible. On a compté 119 questionnaires récoltés par 10 institutions d'« Accompagnement à domicile », 81 questionnaires pour 4 institutions offrant des « Activités de réinsertion professionnelle » et 58 questionnaires pour 4 services de la catégorie « Centres d'accueil bas seuil ». Le nombre d'institutions participantes le plus faible a été enregistré dans les domaines « Travail social hors murs » et « Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil » avec un total de 70 questionnaires pour 2 institutions par domaine. En comparaison à l'année dernière, on note que le nombre

<sup>2</sup> Plus d'informations sur les institutions certifiées sont disponibles sur le [site Internet de QuaTheDA](https://www.quathedada.ch/fr/enquetes/quathesi.html). Le graphique 3 concernant le nombre d'institutions certifiées ces dernières années se base sur des données internes à Infodrog, qui ne sont pas publiées. De plus, le taux de participation des institutions depuis 2014 est issu des rapports QuaTheSI précédents, voir plus dans la note de bas de page 3.

<sup>3</sup> Les rapports QuaTheSI des années précédentes peuvent être consultés sur le site de QuaTheDA : <https://www.quathedada.ch/fr/enquetes/quathesi.html>

<sup>4</sup> Les données de l'année 2022 proviennent du rapport général sur la satisfaction de la clientèle 2022 publié par Infodrog. Dans le présent rapport, les comparaisons annuelles entre 2022 et 2023 font toujours référence à ce rapport : <https://www.infodrog.ch/fr/publications/publications-par-theme.html#qualitaet>

d'institutions participantes a augmenté dans certains domaines. Le nombre de questionnaires remplis est passé de 345 à 472 pour les institutions de « Thérapie résidentielle et réinsertion », de 56 à 201 pour les institutions du domaine « Habitat protégé », et de 14 à 24 pour les « Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil ». Dans les autres domaines, en 2023, moins de questionnaires ont été recueillis qu'en 2022 (cf. tableau 1). Comme mentionné précédemment, ce phénomène est lié au fait que certaines institutions ne réalisent pas l'enquête chaque année, mais tous les deux ans.

Tableau 1 : Participation à l'enquête 2023

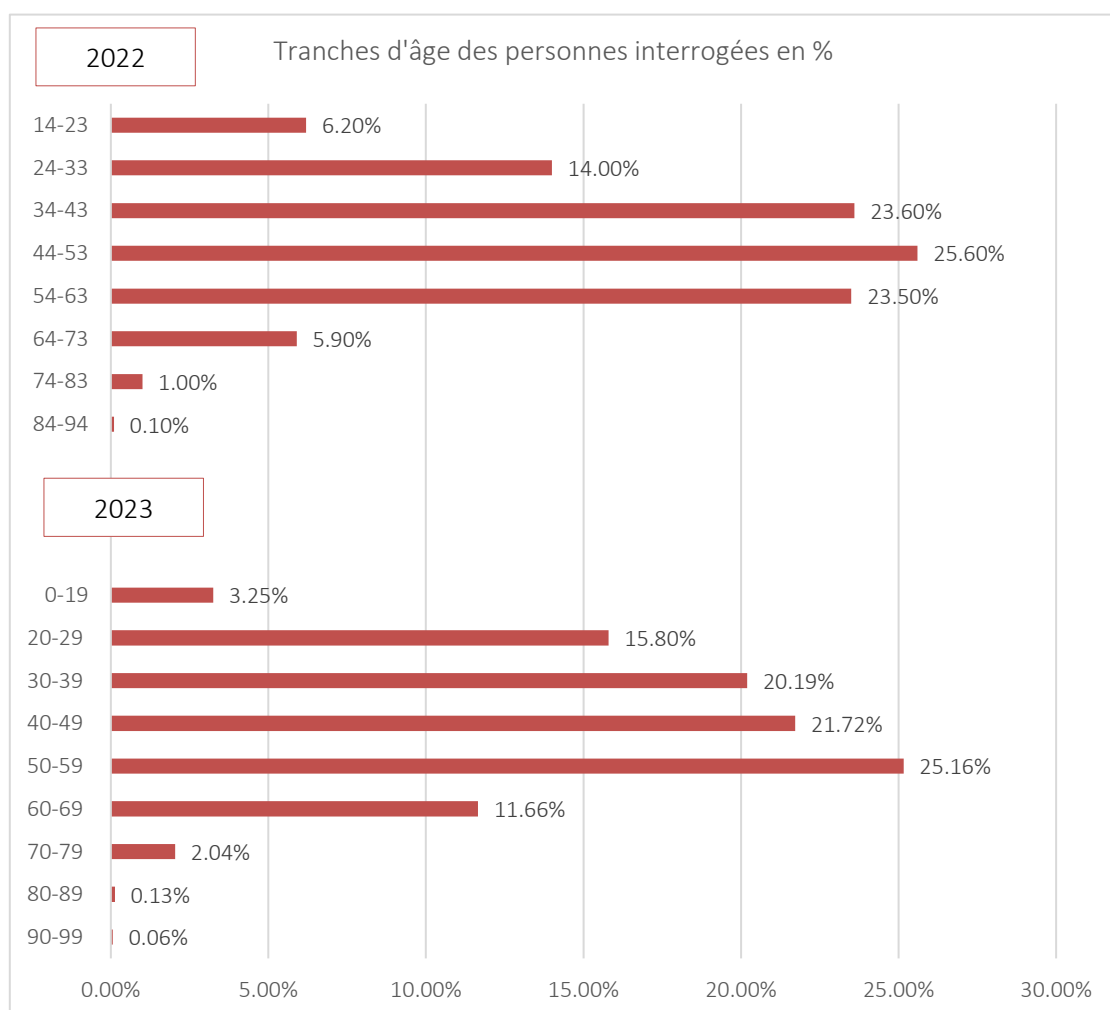
Enquêtes réalisées par domaine / nb de services ayant participé	2023	2022	Nb de client-e-s ayant participé en 2023	Nb de questionnaires pris en compte 2022
<b>Nombre total d'enquêtes tous domaines confondus</b>				
Total	84	111	1681	2610
Suisse alémanique	56	91	1134	2139
Suisse romande	19	13	270	314
Tessin	9	7	277	157
<b>Thérapie résidentielle et réinsertion</b>				
Total	29	26	472	345
Suisse alémanique	19	20	355	250
Suisse romande	8	4	70	64
Tessin	2	2	47	31
<b>Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires</b>				
Total	16	31	466	895
Suisse alémanique	9	26	292	758
Suisse romande	4	3	41	88
Tessin	3	2	133	49
<b>Activités de réinsertion professionnelle</b>				
Total	4	12	81	183
Suisse alémanique	3	10	34	131
Suisse romande	1	2	47	52
Tessin	0	0	0	0
<b>Habitat protégé</b>				
Total	13	7	201	56
Suisse alémanique	12	6	173	45
Suisse romande	1	1	28	11
Tessin	0	0		0
<b>Accompagnement à domicile</b>				
Total	10	12	119	247
Suisse alémanique	6	10	65	164
Suisse romande	3	2	49	83
Tessin	1	0	5	0
<b>Centres d'hébergement d'urgence / structures bas seuil</b>				
Total	2	2	24	14
Suisse alémanique	1	1	6	5
Suisse romande	1	1	18	9
Tessin	0	0	0	0
<b>Centres d'accueil bas seuil</b>				
Total	4	14	58	378
Suisse alémanique	2	13	16	350
Suisse romande	1	0	17	7
Tessin	1	1	25	21
<b>Traitement basé sur la subst./avec prescript. d'héroïne</b>				
Total	4	5	214	450
Suisse alémanique	3	4	183	430
Suisse romande	0	0	0	0
Tessin	1	1	31	20
<b>Travail social hors murs</b>				
Total	2	2	42	46
Suisse alémanique	1	1	6	36
Suisse romande	0	0	0	0
Tessin	1	1	36	10



## 1.2 Aperçu de l'échantillon

Le tableau 2 donne un aperçu de l'échantillon, tous domaines confondus, ainsi que de l'âge et du genre des personnes interrogées<sup>5</sup>.

La clientèle interrogée était composée à 66 % d'hommes, à 33 % de femmes et à 1 % de personnes ayant indiqué « Autre ». La répartition des genres variait selon le domaine, allant de 61 % d'hommes dans les « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » à respectivement 20 % et 22 % de femmes dans les « Activités de réinsertion professionnelle » ou le « Travail social hors murs » (cf. tableau 2 et figure 4). En 2023, les groupes d'âge entre 30 et 59 ans étaient les plus représentés, avec environ 67 % des client-e-s interrogé-e-s. Cette répartition correspond aux chiffres de l'année dernière : en 2022, environ 70% des répondant-e-s faisaient partie du groupe d'âge entre 34 et 63 ans (cf. graphique 4).



Graphique 4 : Tranches d'âge des personnes interrogées en % pour les années 2022 et 2023

<sup>5</sup> Le total des questionnaires analysés dans le tableau 2 ne correspond pas aux chiffres du tableau 1. Cette différence est due au fait que les personnes interrogées pouvaient sauter les questions auxquelles elles ne voulaient pas répondre. Par exemple, il est possible que 466 client-e-s aient rempli le questionnaire du domaine des « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires », mais que seul-e-s 429 répondant-e-s aient répondu à la question « Quel est votre genre ? ».

Le taux de participation de la tranche d'âge des jeunes de 20-29 ans s'élevait à plus de 15,8 %, tous domaines confondus, soit un peu plus qu'en 2022, où les 24-33 ans représentaient 14 % des personnes interrogées. Le taux de participation des 60-69 ans a augmenté par rapport à l'année précédente, passant de 5,9 % à 11,6 % (cf. graphique 4).

En 2023, c'est la tranche d'âge la plus jeune (0-19 ans) qui était la plus représentée dans les domaines « Thérapie résidentielle et réinsertion » et « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires ». Les jeunes adultes entre 20 et 29 ans étaient également grandement représenté·e·s dans les offres sociothérapeutiques (25 %) ainsi que dans l'« Accompagnement à domicile » (24 %) et l'« Habitat protégé » (19 %). Au contraire, l'âge des répondant·e·s a augmenté dans le domaine des offres bas seuil et « Centres d'accueil bas seuil ». La tranche d'âge des 50-59 ans était la plus représentée dans ces deux domaines, avec respectivement 43 % et 35 %. De même, le taux de participation de cette tranche d'âge était élevé dans les domaines « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne » (44 %) et « Accompagnement à domicile » (32 %) (cf. tableau 2).

Dans les questionnaires des domaines « Thérapie résidentielle et réinsertion », « Activités de réinsertion professionnelle », « Habitat protégé » et « Traitement basé sur la substitution et avec prescription d'héroïne », on a demandé si la personne avait fait appel à l'offre en raison d'une mesure prise par les autorités ou juridictions pénales. La majorité des client·e·s ont répondu par la négative (79 %). Les personnes qui ont indiqué être concernées par une telle mesure bénéficiaient le plus souvent d'offres des domaines suivants : « Thérapie résidentielle et réinsertion » (19 %), « Activités de réinsertion professionnelle » (15 %) et « Habitat protégé » (11 %). Dans les institutions relevant du domaine « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne », seuls 7 % des personnes interrogées ont répondu « oui » à cette question.

Tableau 2 : Aperçu de l'échantillon 2023

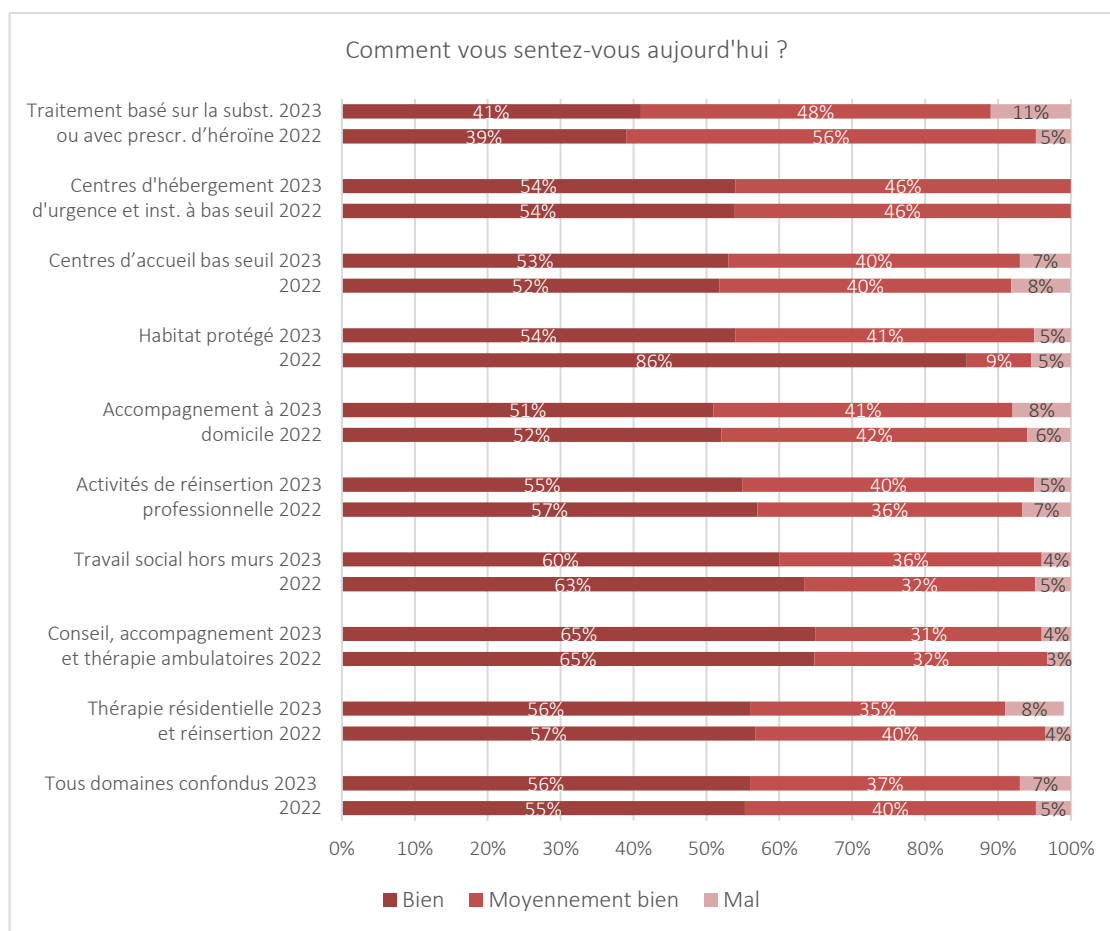
Problématique	Tous domaines confondus		Thérapie résidentielle et réinsertion		Conseil, accompagnement et thérapie amb.		Travail social hors murs		Activités de réinsertion professionnelle		Accompagnement à domicile		Habitat protégé		Centres d'accueil bas seuil		Centres d'hébergement d'urgence et institutions bas seuil		Trait. basé sur la subst. ou avec prescr. d'héroïne		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Quel est votre genre ?</b>																					
Masculin	1105	66%	303	64%	278	61%	36	78%	63	79%	78	66%	130	65%	43	74%	21	88%	153	72%	
Féminin	550	33%	166	35%	176	39%	10	22%	16	20%	39	33%	68	34%	15	26%	2	8%	58	27%	
Autres	14	1%	3	1%	3	1%	0	0%	1	1%	2	2%	2	1%	0	0%	1	4%	2	1%	
Total	1669		472		457		46		80		119		200		58		24		213		
<b>Âge des personnes interrogées (en année)</b>																					
0-19	51	3%	29	6%	13	3%	0	0%	0	0%	2	2%	7	4%	0	0%	0	0%	0	0%	
20-29	250	15,8%	111	25%	44	10%	3	7%	11	16%	26	24%	38	19%	0	0%	3	13%	14	7%	
30-39	319	20%	119	26%	96	22%	7	16%	21	30%	16	15%	24	12%	8	15%	3	13%	25	12,2%	
40-49	343	22%	90	20%	105	24%	11	26%	12	17%	18	17%	31	16%	16	29%	4	17%	56	27%	
50-59	399	25%	67	15%	100	23%	12	28%	18	26%	35	32%	48	25%	19	35%	10	43%	90	44%	
60-69	186	12%	30	7%	62	14%	10	23%	7	10%	11	10%	36	18%	9	16%	2	9%	19	9,3%	
70-79	32	2%	7	2%	9	2%	0	0%	0	0%	0	0%	11	6%	3	5%	1	4%	1	0,5%	
80-89	2	0,1%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
90-99	1	0,1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Total	1583		453		431		43		69		108		195		55		23		205		
<b>Avez-vous le sentiment que votre séjour est volontaire ?</b>																					
Oui	101	14%	66	19%	Cette question n'est pas posée dans ce domaine.		Cette question n'est pas posée dans ce domaine.		5	15%	Cette question n'est pas posée dans ce domaine.		16	11%	Cette question n'est pas posée dans ce domaine.		Cette question n'est pas posée dans ce domaine.		14	7%	
Non	580	79%	263	75%					24	73%			117	79%					176	85%	
Je ne sais pas	56	8%	21	6%					4	12%			15	10%					16	8%	
Total	737		350						33				148						206		

## 2 Aperçu de la satisfaction clientèle dans les différents domaines

Le chapitre 2 donne un aperçu de la satisfaction de la clientèle grâce à des questions communes à tous les domaines. Certaines questions sont présentées sous forme de diagrammes. Le tableau 3 livre les résultats des questions posées dans tous les domaines.

### 2.1 Évaluation de l'état général des personnes interrogées

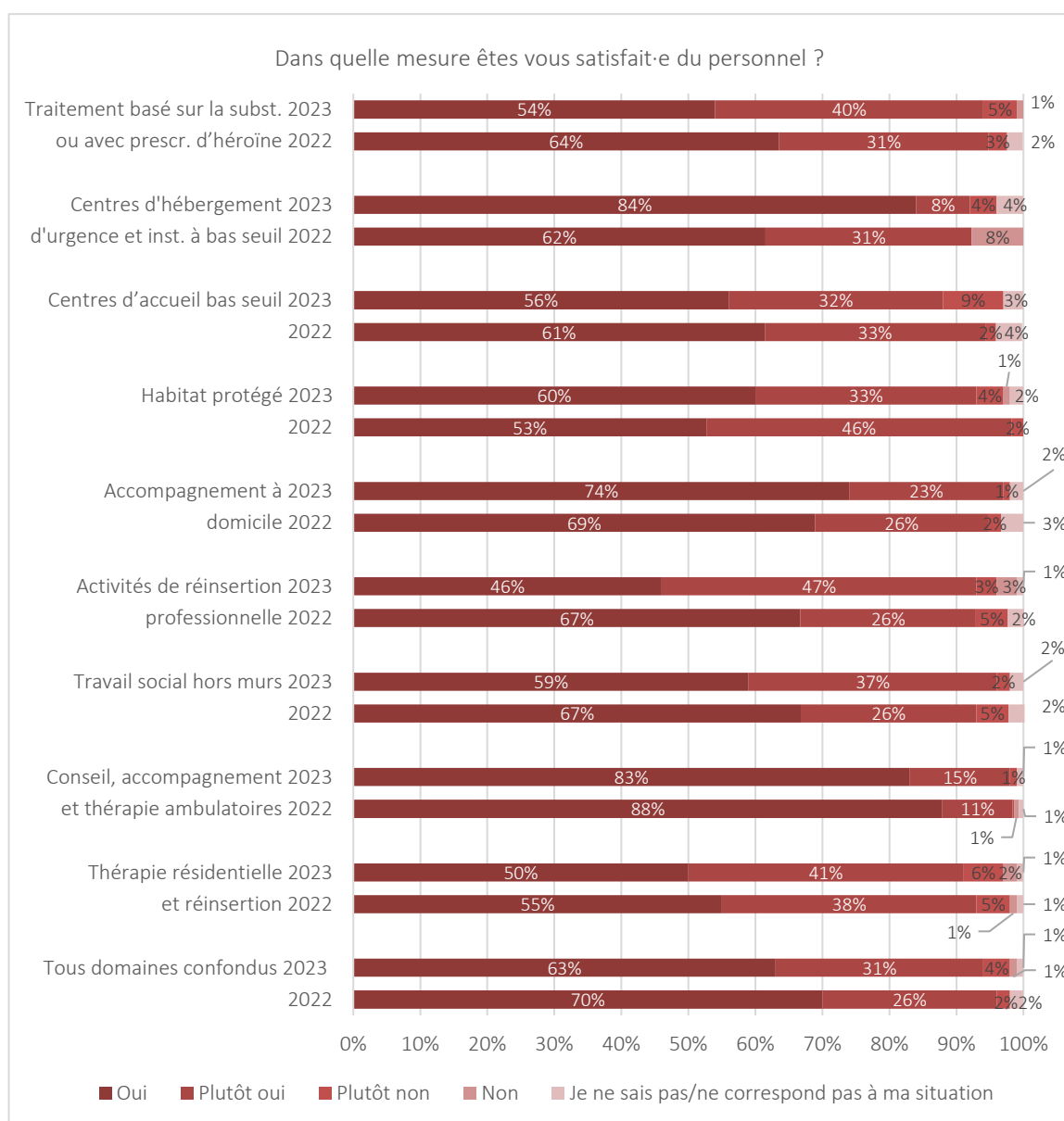
En 2023, tous domaines confondus, à la question « Comment vous sentez-vous aujourd'hui ? », 56 % des personnes interrogées ont répondu « bien », 37 % « moyennement bien » et 7 % « mal ». Ces chiffres sont proches de ceux de l'année dernière. Dans la catégorie « Thérapie résidentielle et réinsertion » et « Travail social hors murs », les évaluations étaient plus positives que la moyenne, avec respectivement 65 % et 60 % de « bien ». Au contraire, dans les institutions du domaine « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne », seulement 41 % des répondant-e-s ont indiqué « bien ». Ce chiffre est inférieur à la moyenne de tous les domaines ; c'était déjà le cas en 2022 (cf. graphique 5).



Graphique 5 : Évaluation de l'état des personnes interrogées en 2023 et 2022

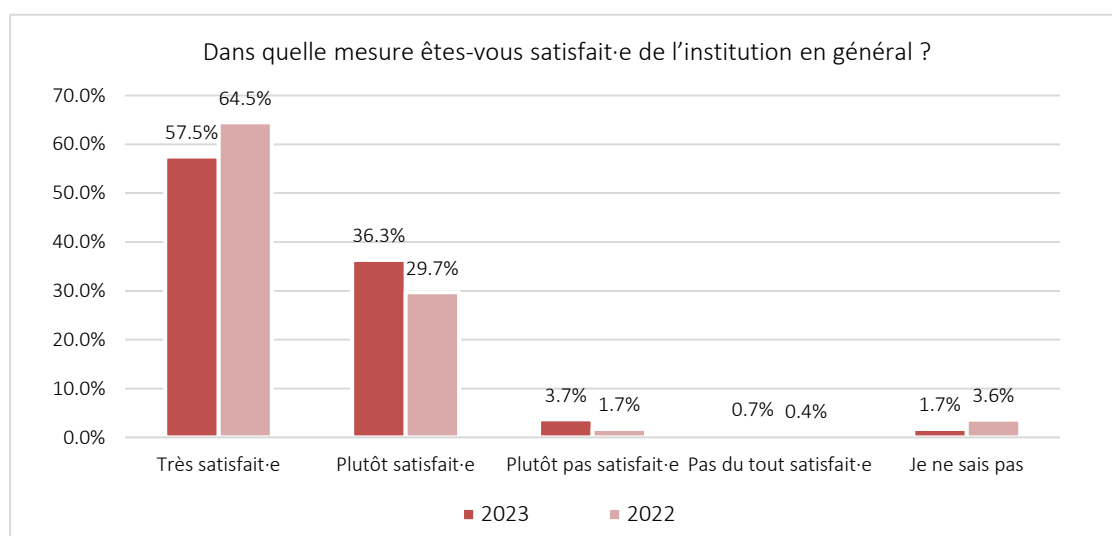
## 2.2 Satisfaction concernant le personnel

94 % des client-e-s étaient satisfait-e-s du personnel des institutions (63 % « très satisfait-e » et 31 % « plutôt satisfait-e »). Seuls 5 % ont indiqué être « plutôt pas satisfait-e » ou « pas du tout satisfait-e ». En 2022, les résultats étaient similaires, avec un taux de satisfaction un peu supérieur (96 %). La répartition des réponses était légèrement différente (70 % de « très satisfait-e » et 26 % de « plutôt satisfait-e » [cf. graphique 6]). En 2023, le taux de satisfaction le plus haut a été observé dans les institutions de la catégorie « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » (83 %), « Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil » (83 %) et « Accompagnement à domicile » (74 %) (« très satisfait-e »). Un taux de satisfaction inférieur a été observé dans les domaines « Activités de réinsertion professionnelle » (46 % de « très satisfait-e ») et « Thérapie résidentielle et réinsertion » (50 % de « très satisfait-e »). À noter que, dans le domaine « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne » (54 % de « très satisfait-e »), le taux de satisfaction était également inférieur au taux moyen tous domaines confondus (63 % de « très satisfait-e »).



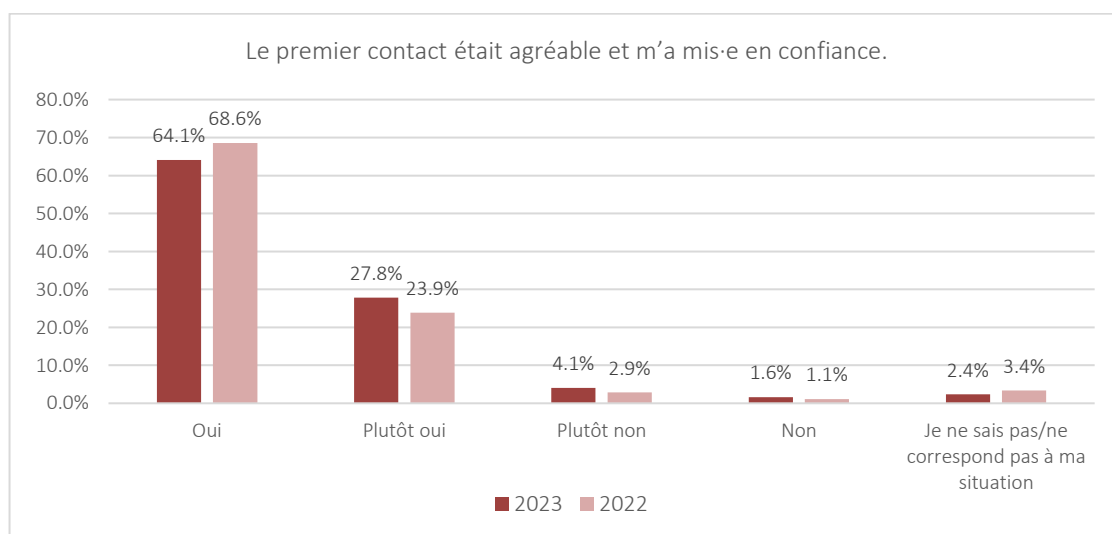
Graphique 6 : Satisfaction concernant le personnel en 2023 et 2022

Le taux de satisfaction concernant l'institution en général est inférieur au taux de satisfaction relatif au personnel. En effet, seulement 58 % des répondant-e-s ont indiqué être très satisfait-e-s de l'institution en général ; 36 % ont répondu être plutôt satisfait-e-s et 5 % plutôt pas satisfait-e-s ou pas du tout satisfait-e-s (cf. graphique 7). L'année précédente, les personnes interrogées étaient un peu plus satisfaites (64,5 % de « très satisfait-e » et 29,7 % de « plutôt satisfait-e »). L'évaluation varie en fonction du domaine. Par exemple, en 2023, un peu plus de 40 % de répondant-e-s des catégories « Thérapie résidentielle et réinsertion » et « Activités de réinsertion professionnelle » étaient très satisfait-e-s des offres. En revanche, le taux de satisfaction était supérieur à la moyenne générale dans les domaines « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » (83 %) et « Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil » (75 %) (cf. tableau 3 et figure 7).



Graphique 7 : Satisfaction concernant l'institution en général en 2023 et 2022 (tous domaines confondus)

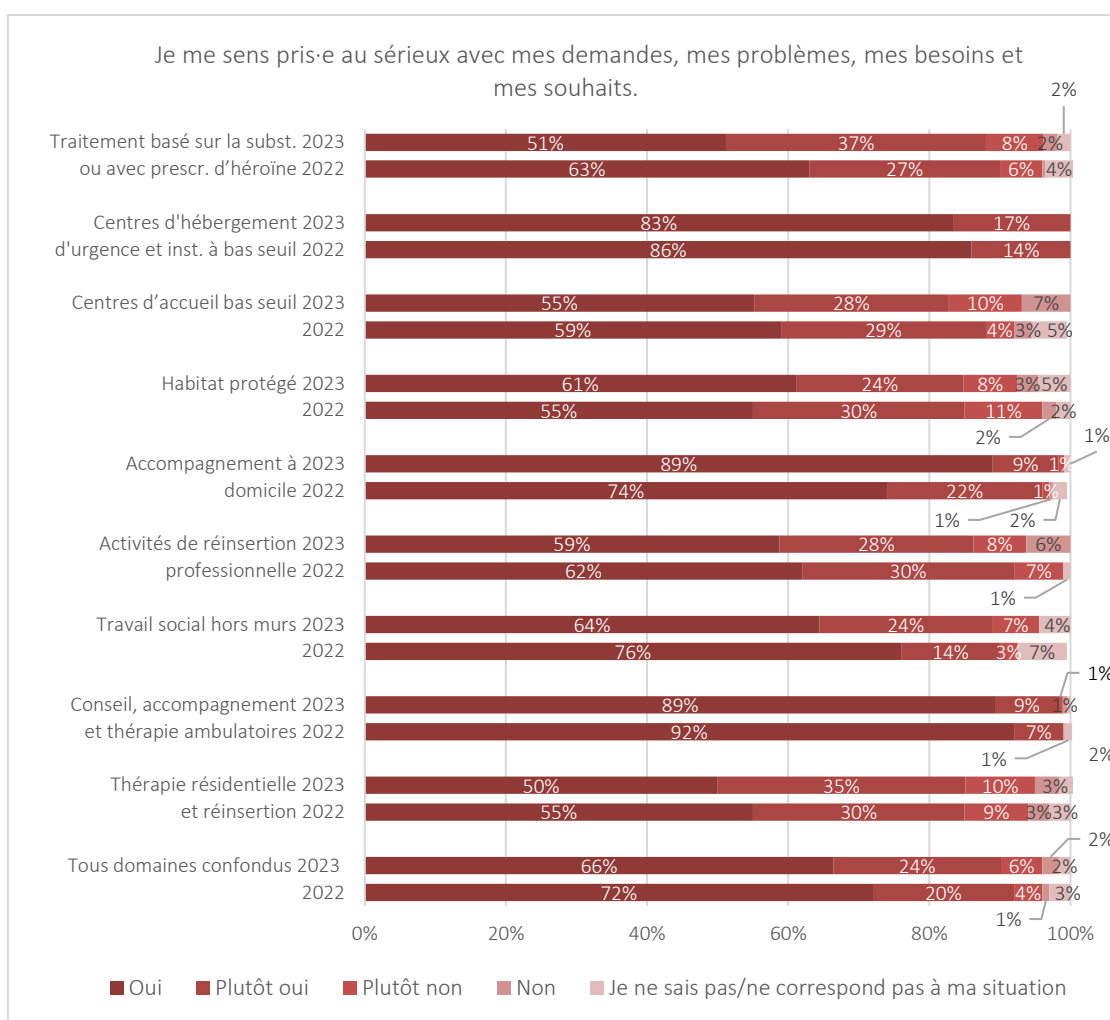
Le taux de satisfaction est plus élevé s'agissant du premier contact avec l'institution. Tous domaines confondus, 64 % des client-e-s ont indiqué avoir eu un premier contact agréable et les ayant mis-e-s en confiance. Si on comptabilise à la fois les personnes ayant répondu « oui » et « plutôt oui », ce chiffre s'élève à plus de 90 %. Ces taux de satisfaction sont comparables à ceux de l'année dernière (cf. graphique 8).



Graphique 8 : Satisfaction lors du premier contact en 2023 et 2022 (tous domaines confondus)

## 2.3 Conclusion

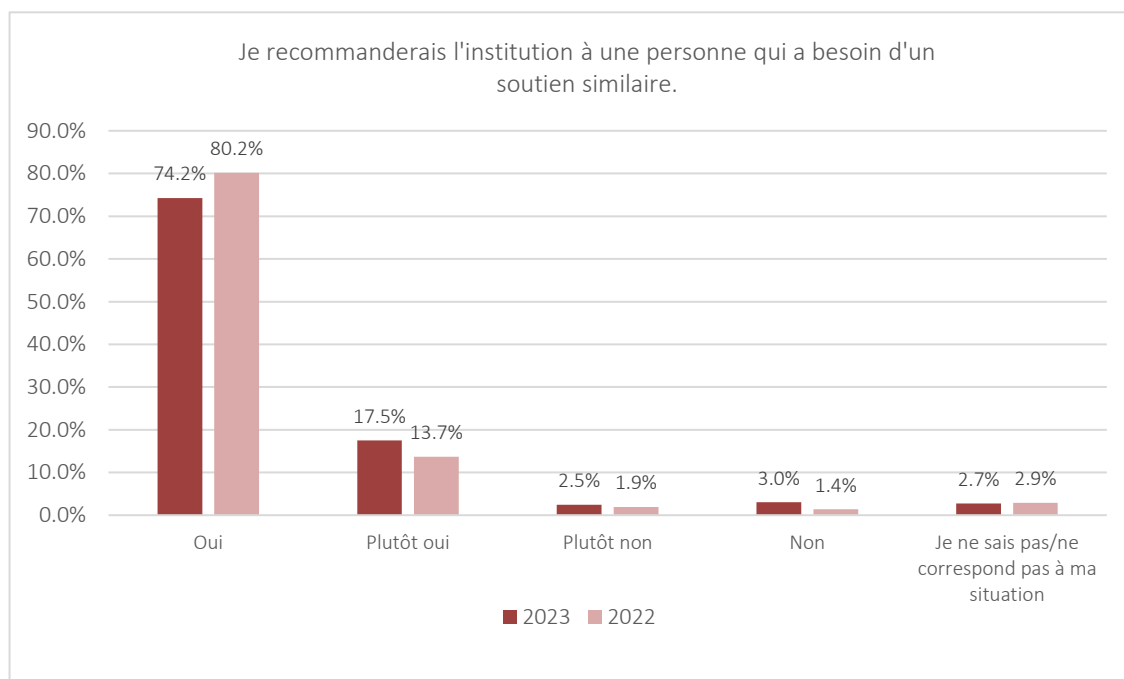
Les résultats de l'enquête révèlent une satisfaction élevée à l'égard des institutions et de la qualité de leurs offres chez les personnes interrogé·e·s. 94 % de la clientèle a déclaré être généralement satisfaite du personnel et des institutions en général. 90 % des personnes concernées estiment que le premier contact avec l'institution a été agréable et les a mises en confiance. De plus, 90 % des personnes interrogées ont le sentiment que leurs besoins et demandes étaient pris au sérieux dans les institutions (66 % « oui » et 24 % « plutôt oui ») ; des différences ont toutefois été notées en fonction du domaine. Par exemple, la clientèle du domaine « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » a davantage estimé que ses besoins et demandes étaient pris au sérieux que celle des institutions de « Thérapie résidentielle et réinsertion ». De même, les résultats de l'enquête concernant les domaines « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne » et « Centres d'accueil bas seuil » montrent que les institutions ne peuvent pas toujours répondre aux souhaits des client·e·s, qui se trouvent souvent dans des situations de vie et de consommation difficiles lorsqu'ils et elles font appel à leurs offres. La comparaison des résultats des réponses à cette question entre 2022 et 2023 montre que cette même différence entre les offres ambulatoires et résidentielles était visible l'année précédente. On peut toutefois noter que, en 2022 comme en 2023, environ la moitié des client·e·s (ou plus) ont eu le sentiment que leurs besoins et demandes ont été pris au sérieux. C'est un résultat satisfaisant pour les institutions participantes (cf. graphique 9).



Graphique 9 : Évaluation de la prise au sérieux des demandes, problèmes, besoins et souhaits en 2023 et 2022

Une dynamique similaire a été observée s’agissant de la satisfaction à l’égard du personnel et des institutions en général : les offres résidentielles enregistrent une satisfaction légèrement inférieure à celle des offres ambulatoires (voir tableau 3), ce qui avait déjà été constaté lors de l’enquête en 2022 (Infodrog 2022). Étant donné que, dans le cadre des offres ambulatoires, l’accompagnement et les consultations sont ponctuels, il est plus facile pour les client·e·s d’« éviter » le personnel, ce qui réduit les frictions. Les offres résidentielles impliquent une gestion de la vie quotidienne 24 heures sur 24. C’est là qu’apparaissent les conflits, comme le montrent les critiques des client·e·s, p. ex. sur les repas, les règles relatives aux animaux domestiques et l’organisation des loisirs.

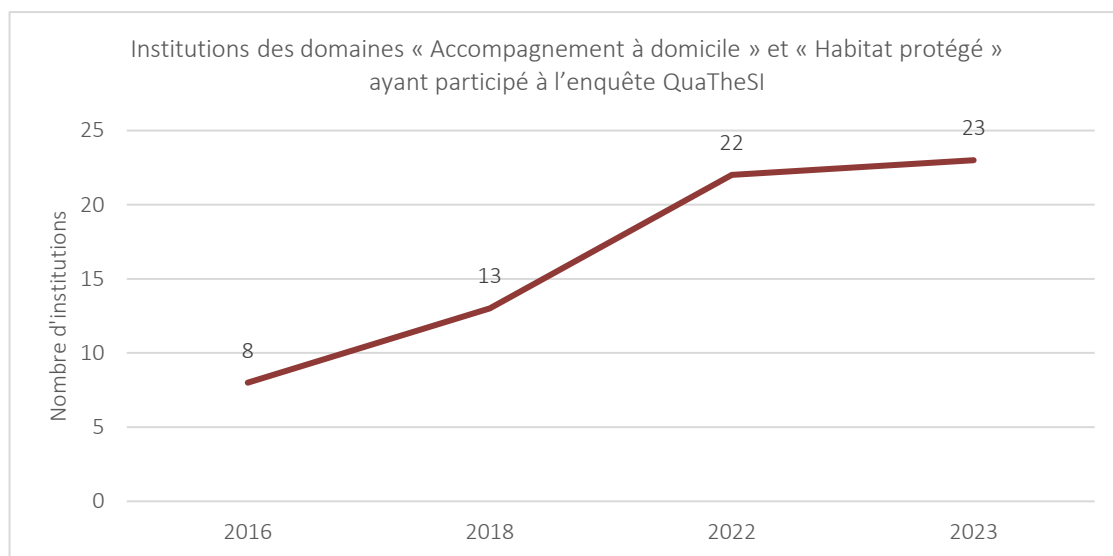
Comme l’année précédente, la question de savoir si les répondant·e·s recommanderaient l’institution a été posée et, tous domaines confondus, 74 % de « oui » et 18 % de « plutôt oui » ont été recueillis (cf. graphique 10). Cette évaluation montre que les personnes interrogées sont satisfaites, voire très satisfaites, de la qualité des institutions d’aide dans les addictions et recommandent ces offres, tous domaines confondus, même lorsque, d’un point de vue personnel, certains de leurs besoins n’ont pas pu être satisfaits ou lorsqu’elles n’allaient pas bien au moment de l’enquête. L’évaluation de l’état général est particulièrement influencée par le ressenti de la personne le jour de l’enquête et par son processus de consultation, de traitement et de thérapie (cf. graphique 10).



Graphique 10 : Taux de personnes qui recommanderaient leur institution en 2023 et 2022 (tous domaines confondus)



Enfin, il est important de souligner une particularité concernant la comparaison des institutions participantes entre 2016 et 2023. Ces dernières années, beaucoup plus de services du domaine « Accompagnement à domicile et habitat protégé » ont pris part à l'enquête. Par conséquent, un nombre supérieur de questionnaires a pu être analysé (cf. graphique 11).



Graphique 11 : Institutions des domaines « Accompagnement à domicile » et « habitat protégé » ayant participé à l'enquête QuaTheSI depuis 2016

Tableau 3 : Aperçu de la satisfaction clientèle 2023 (partie 1)

Problématique	Tous domaines confondus		Thérapie résidentielle et réinsertion		Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires		Travail social hors murs		Activités de réinsertion professionnelle		Accompagnement à domicile		Habitat protégé		Centres d'accueil bas seuil		Centres d'hébergement d'urgence et institutions bas seuil		Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Comment vous sentez-vous aujourd'hui ?</b>																				
Bien	903	56%	261	56%	284	65%	27	60%	43	55%	59	51%	105	54%	31	53%	13	54%	80	41%
Moyennement bien	600	37%	164	35%	135	31%	16	36%	31	40%	47	41%	79	41%	23	40%	11	46%	94	48%
Mal	106	7%	39	8%	17	4%	2	4%	4	5%	9	8%	10	5%	4	7%	0	0%	21	11%
<b>Dans quelle mesure êtes-vous satisfait-e du personnel ?</b>																				
Très satisfait-e	1044	63%	232	50%	376	83%	27	59%	37	46%	88	74%	119	60%	32	56%	20	83%	113	53.6%
Plutôt satisfait-e	515	31%	193	41%	69	15%	17	37%	38	48%	28	24%	66	33%	18	32%	2	8%	84	40%
Plutôt pas satisfait-e	59	4%	27	6%	3	1%	1	2%	2	3%	1	1%	8	4%	5	9%	1	4%	11	5%
Pas du tout satisfait-e	16	1%	11	2%	0	0%	0	0%	2	3%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	2	1%
Je ne sais pas	19	1%	3	1%	3	1%	1	2%	1	1%	2	2%	5	3%	2	4%	1	4%	1	0.4%
<b>Le premier contact était agréable et m'a mis-e en confiance.</b>																				
Oui	1060	64%	269	57%	359	79%	24	53%	55	71%	84	71%	107	54%	33	57%	19	83%	110	52%
Plutôt oui	460	28%	156	33%	81	18%	19	42%	20	26%	31	26%	59	30%	15	26%	2	9%	77	37%
Plutôt non	67	4%	24	5%	7	2%	2	4%	2	3%	3	3%	14	7%	4	7%	1	4%	10	5%
Non	27	2%	11	2%	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	4%	3	5%	1	4%	3	1%
Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation	39	2%	9	2%	3	1%	0	0%	1	1%	1	1%	12	6%	3	5%	0	0%	10	5%

Tableau 3 : Aperçu de la satisfaction clientèle 2023 (partie 2)

Problématique	Tous domaines confondus		Thérapie résidentielle et réinsertion		Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires		Travail social hors murs		Activités de réinsertion professionnelle		Accompagnement à domicile		Habitat protégé		Centres d'accueil bas seuil		Centres d'hébergement d'urgence et institutions bas seuil		Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Je me sens pris-e au sérieux avec mes demandes, mes problèmes, mes besoins.</b>																				
Oui	1098	66%	231	49%	406	89%	29	64%	47	59%	105	89%	121	61%	32	55%	20	83%	107	51%
Plutôt oui	392	24%	164	35%	40	9%	11	24%	22	28%	11	9%	47	24%	16	28%	4	17%	77	37%
Plutôt non	97	6%	46	10%	3	1%	3	7%	6	8%	1	1%	15	8%	6	10%	0	0%	17	8%
Non	38	2%	16	3%	3	1%	0	0%	5	6%	0	0%	6	3%	4	7%	0	0%	4	2%
Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation	28	2%	10	2%	2	0%	2	4%	0	0%	1	1%	9	5%	0	0%	0	0%	4	2%
<b>Je recommanderais l'institution à une personne qui a besoin d'un soutien similaire.</b>																				
Oui	1227	74%	309	66%	408	90%	35	78%	52	67%	99	83%	117	59%	40	69%	18	75%	149	72%
Plutôt oui	290	18%	103	22%	35	8%	7	16%	22	28%	15	13%	44	22%	12	21%	6	25%	46	22%
Plutôt non	41	2%	22	5%	3	0,6%	2	4%	1	1%	1	1%	7	4%	2	3%	0	0%	3	1%
Non	50	3%	22	5%	2	0,4%	1	2%	3	4%	1	1%	13	7%	4	7%	0	0%	4	2%
Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation	45	3%	14	3%	6	1%	0	0%	0	0%	3	3%	18	9%	0	0%	0	0%	4	2%
<b>Dans quelle mesure êtes-vous satisfait-e de l'institution en général ?</b>																				
Très satisfait-e	948	58%	199	42%	377	83%	24	53%	35	44%	84	71%	89	45%	31	53%	18	75%	91	45%
Plutôt satisfait-e	599	36%	222	47%	73	16%	19	42%	38	48%	33	28%	89	45%	21	36%	6	25%	98	49%
Plutôt pas satisfait-e	61	4%	29	6%	2	0,4%	1	2%	4	5%	1	1%	13	7%	4	7%	0	0%	7	3%
Pas du tout satisfait-e	12	1%	6	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	2	3%	0	0%	2	1%
Je ne sais pas	28	2%	13	3%	2	0,4%	1	2%	2	3%	0	0	6	3%	0	0%	0	0%	4	2%

### 3 Perspectives

En 2022 et 2023, deux enquêtes nationales de satisfaction de la clientèle dans le domaine des addictions ont été réalisées par le biais de l'outil numérique QuaTheSI-online. À chaque nouvelle enquête QuaTheSI, les comparaisons des résultats deviennent plus pertinentes et intéressantes, tant pour les institutions elles-mêmes que dans un contexte d'analyse nationale interdisciplinaire.

En 2023, un questionnaire court et identique pour tous les domaines a été mis à disposition en plus des questionnaires habituels spécifiques à chaque domaine, plus détaillés. Les institutions participantes peuvent maintenant choisir de réaliser l'enquête avec l'un des deux types de questionnaire. Tous les questionnaires contiennent sept questions communes afin de garantir la comparabilité entre les différents domaines.

Infodrog mènera une troisième enquête via QuaTheSI-online au printemps 2024. Toutes les institutions disposant d'une certification QuaTheDA ou inscrites sur [indexaddictions.ch](https://indexaddictions.ch)<sup>6</sup> sont invitées à y participer. Une participation plus élevée dans les domaines « Réduction des risques » et « Travail social hors murs » serait souhaitable. Par ailleurs, en raison des retours de certaines institutions ayant indiqué que six semaines n'étaient pas suffisantes, la durée de la prochaine enquête sera allongée. La publication du prochain rapport est prévue pour l'automne 2024. À la suite de l'enquête QuaTheSI 2024, Infodrog examinera une nouvelle fois la possibilité d'organiser l'enquête à un rythme bisannuel, étant donné que certaines institutions ne procèdent à l'enquête de satisfaction que tous les deux ans.

Infodrog continuera à informer régulièrement les institutions participantes sur les activités concernant QuaTheSI-online. Toutes les informations importantes sont disponibles sur le [site Internet de QuaTheDA](#).

Par ailleurs, Infodrog prévoit, sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique, de développer l'outil QuaTheTeam (analogue à QuaTheSI) et de le mettre à disposition en ligne. Actuellement, QuaTheTeam permet de recueillir par le biais d'un questionnaire la satisfaction du personnel des institutions résidentielles et ambulatoires de l'aide dans les addictions. Aucune enquête nationale n'a lieu. À l'avenir, le questionnaire sera élargi à tous les domaines des addictions.

---

<sup>6</sup> Indexaddictions.ch est une base de données d'Infodrog qui comprend des institutions et des services ambulatoires, résidentiels, semi-résidentiels et de réduction des risques dans le domaine des addictions, ainsi que des groupes d'entraide, des associations de parents et des offres dans le domaine de l'aide aux victimes/du travail avec les auteur·rice·s de violence, en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein.

## 4 Sources

Infodrog (2022) : Satisfaction de la clientèle « QuaTheSI » au sein des institutions d'aide dans les addictions 2022 : rapport général. Bern : Infodrog Centrale nationale de coordination des addictions.

[https://www.quatheda.ch/files/content/qualitaet\\_fr/quathesi/Rapport\\_general\\_enquete\\_client\\_ele\\_QuaTheSI\\_2022\\_fr.pdf](https://www.quatheda.ch/files/content/qualitaet_fr/quathesi/Rapport_general_enquete_client_ele_QuaTheSI_2022_fr.pdf), accès le 11.08.2023.

### Liste des graphiques

Graphique 1 : Institutions participantes par région linguistique en % .....	5
Graphique 2 : Enquêtes réalisées par région linguistique en % .....	5
Graphique 3 : Participation à QuaTheSI ces dernières années (statistiques internes d'Infodrog) .....	6
Graphique 4 : Tranches d'âge des personnes interrogées en % pour les années 2022 et 2023 .....	9
Graphique 5 : Évaluation de l'état des personnes interrogées en 2023 et 2022 .....	12
Graphique 6 : Satisfaction concernant le personnel en 2023 et 2022 .....	13
Graphique 7 : Satisfaction concernant l'institution en général en 2023 et 2022 (tous domaines confondus) .....	14
Graphique 8 : Satisfaction lors du premier contact en 2023 et 2022 (tous domaines confondus) .....	14
Graphique 9 : Évaluation de la prise au sérieux des demandes, problèmes, besoins et souhaits en 2023 et 2022 .....	15
Graphique 10 : Taux de personnes qui recommanderaient leur institution en 2023 et 2022 (tous domaines confondus) .....	16
Graphique 11 : Institutions des domaines « Accompagnement à domicile » et « habitat protégé » ayant participé à l'enquête QuaTheSI depuis 2016 .....	17

### Liste des tableaux

Tableau 1 : Participation à l'enquête 2023 .....	8
Tableau 2 : Aperçu de l'échantillon 2023 .....	11
Tableau 3 : Aperçu de la satisfaction clientèle 2023 .....	18