info drog
Centrale nationale de coordination des addictions

QuaTheSI-online
Satisfaction de la clientèle au sein des institutions d'aide dans les addictions

Rapport 2024

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 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.

Impressum

Édition
Infodrog
Centrale nationale de coordination des addictions
CH–3007 Berne, Eigerplatz 5
+41(0)31 376 04 01
office@infodrog.ch
www.infodrog.ch

Rédaction
Sandra Bärtschi

Relecture
Melody Guillaume

Traduction
Office fédéral de la santé publique (OFSP)

© Infodrog 2024

Table des matières

1 Introduction 4

1.1 Mesure de la satisfaction de la clientèle via QuaTheSI-online : opportunités et limites 5

1.2 Participation à l'enquête 2024 6

1.3 Aperçu de l'échantillon 10

2 Aperçu de la satisfaction clientèle dans les différents domaines 13

2.1 Évaluation de l'état général des personnes interrogées 13

2.2 Évaluation des moyens de participation des client·e·s 15

2.3 Satisfaction concernant le personnel 15

2.4 Conclusion 17

3 Perspectives 20

4 Sources 21

Annexe 1 : Aperçu de la satisfaction clientèle 2024 (tableau 3 / partie 1) 22

Annexe 1 : Aperçu de la satisfaction clientèle 2024 (tableau 3 / partie 2) 23

Annexe 2 : Bref questionnaire QuaTheSI-online 24

1 Introduction

Au printemps 2024, Infodrog a réalisé une troisième enquête nationale sur la satisfaction de la clientèle dans les institutions d'aide en matière d'addictions via QuaTheSI-online[1]. Recueillir régulièrement la satisfaction clientèle constitue un instrument important pour gérer la qualité dans ces institutions. En outre, il s'agit d'une exigence de la norme QuaTheDA[2]. Les retours indiquent aux organisations les points à améliorer et les aspects de leur offre à développer. Le présent rapport synthétise les résultats de l'enquête 2024 et permet aux institutions participantes de comparer leurs résultats à l'échelle nationale, dans leurs domaines et au-delà. Pour recueillir la satisfaction de la clientèle, QuaTheSI-online met à la disposition des organisations neuf questionnaires spécifiques à leurs domaines ainsi qu'un questionnaire court, commun à toutes. Ils sont disponibles en ligne sur la page www.quatheda.ch. Les divers établissements disposent de questionnaires standardisés, qu'ils peuvent tous compléter par leurs propres questions et qu'eux seuls peuvent ensuite consulter. Ces questionnaires relèvent la situation personnelle de la clientèle et sa satisfaction à l'égard des offres ainsi que du contexte de prise en charge. Ils mesurent l'impact du conseil, de la prise en charge et de l'accompagnement du point de vue des personnes concernées.
À la fin de chaque questionnaire, les client·e·s peuvent inscrire ce qui leur plaît particulièrement parmi les offres et ce qu'ils changeraient. Ces dernières années, cette partie a été utile aux organisations participantes, qui ont reçu des propositions d'amélioration et des réactions concrètes. L'illustration ci-dessous présente quelques exemples de retours issus de l'enquête de 2024 :

Illustration 1 : Avis de client·e·s tirés de l'enquête QuaTheSI-online 2024 (source interne Infodrog).

[1] QuaTheSI-online est un outil numérique du label QuaTheDA qui donne 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 simple et peuvent être remplis en format papier ou numérique (sur smartphone, tablette ou ordinateur). Les informations complémentaires sur QuaTheSI-online sont disponibles sur le site Internet de QuaTheDA : https://www.quatheda.ch/fr/enquetes.html#quathesi-satisfaction-de-la-clientele-des-institutions-du-domaine-des-addictions.

[2] 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 Mesure de la satisfaction de la clientèle via QuaTheSI-online : opportunités et limites

L'enquête de satisfaction de la clientèle via QuaTheSI-online constitue un élément important pour gérer la qualité dans les institutions du domaine des addictions. Elle aide les responsables en la matière et permet de lancer des améliorations en termes de processus. Au sein d'une institution, les résultats peuvent notamment fournir des arguments pour initier des processus d'apprentissage. En outre, l'enquête contribue à la collaboration partenariale avec les client·e·s et à leur implication dans le développement des offres.
Concernant l'interprétation des présents résultats, notons que la satisfaction de la clientèle ne reflète que partiellement la qualité d'une institution et comporte donc des limites en termes de pertinence. En effet, les résultats de l'enquête QuaTheSI-online ne permettent pas de conclusions sur la qualité du système de prise en charge dans le domaine des addictions en général. En outre, les questionnaires sont remis aux client·e·s dans le contexte d'un service de conseil, d'accompagnement ou de traitement, ce qui accroît le risque de distorsion. Étant donné que les client·e·s souhaitent donner une image positive d'eux-mêmes, ces personnes risquent de donner une réponse qui, d'après elles, semble souhaitée. Cet effet est d'autant plus marqué lorsque les questionnaires sont remplis en commun au sein de l'institution. Le format d'une enquête en ligne permet de réduire ce risque, car les conditions (seul ou à domicile) visent en principe l'anonymat.

La participation aux enquêtes QuaTheSI est ouverte à tout service spécialisé dans le domaine des addictions intéressé en Suisse qui figure dans l'Indexaddictions.ch d'Infodrog[3] et/ou qui dispose d'une certification QuaTheDA. Cependant, l'ampleur de la participation varie d'une spécialisation à l'autre[4]. Cette situation implique de grandes incertitudes dans les résultats, en particulier dans les offres qui ne disposent que de peu de questionnaires complétés. Les comparaisons entre les différents domaines spécialisés sont donc à interpréter avec prudence. En effet, en présence d'un faible nombre de questionnaires dans un domaine, le poids de chaque réponse est plus élevé, ce qui déforme les résultats de l'analyse.
De plus, les mandats de prestations et les conditions structurelles varient d'un canton à l'autre, ce qui limite également la comparaison des résultats au sein d'un domaine ou entre différents domaines.

L'objectif premier du rapport national QuaTheSI est de rendre accessibles les résultats de l'enquête relatifs à toutes les offres sous forme descriptive, afin de permettre aux institutions participantes de comparer leurs résultats au niveau interdisciplinaire (malgré les limites mentionnées plus haut) dans la période de 2022 à 2024. Par conséquent, même les domaines spécialisés présentant un faible nombre de questionnaires pris en compte figurent dans le présent rapport.

Le rapport qui suit se réfère aux données/résultats de l'enquête 2024 pour les relevés de 2023 et 2022. Les rapports généraux des années 2023 et 2022 sont disponibles sur le site QuaTheDA à la page https://www.quatheda.ch/fr/publications.html#quathesi.

[3] Indexaddictions est une base de données d'Infodrog qui regroupe 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.

[4] QuaTheSI-online comprend neuf domaines spécialisés différents : « Thérapie résidentielle et réinsertion », « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne », « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires », « Accompagnement à domicile », « Activités de réinsertion professionnelle », « Habitat protégé », « Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil », « Travail social hors murs », « Centres d'accueil bas seuil ».

1.2 Participation à l'enquête 2024

En 2024, 52 institutions ont participé à l'enquête. 42 institutions (81 %) provenaient de Suisse alémanique, huit (15 %) de Suisse romande et deux (4 %) de Suisse italophone (cf. illustration 2).

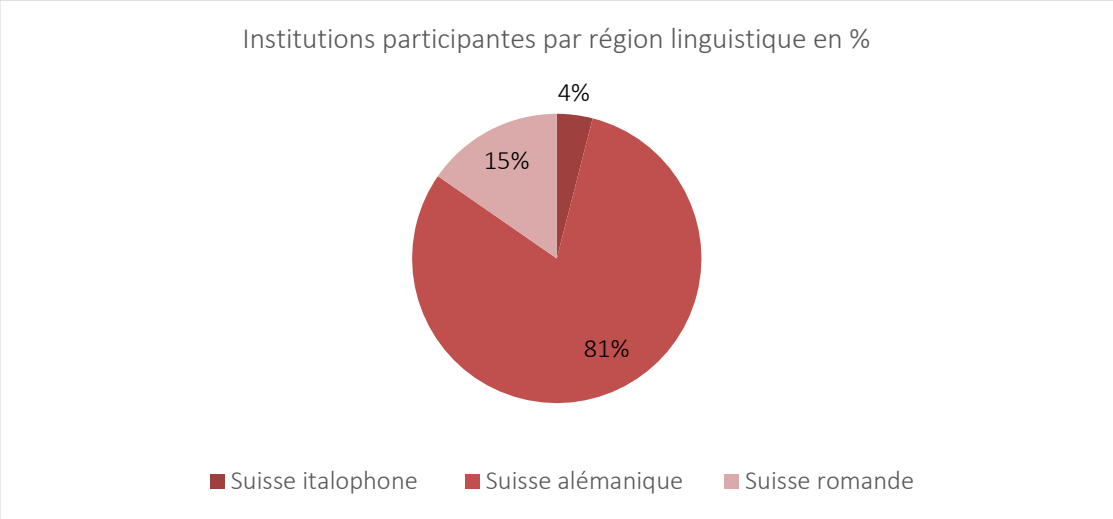

Illustration 2 : Institutions participantes par région linguistique en %.

Tous domaines confondus, 114 enquêtes ont été menées[5], dont 84 en Suisse alémanique (73,68 %), 27 en Suisse romande (23,68 %) et trois au Tessin (2,63 %) (cf. illustration 3).

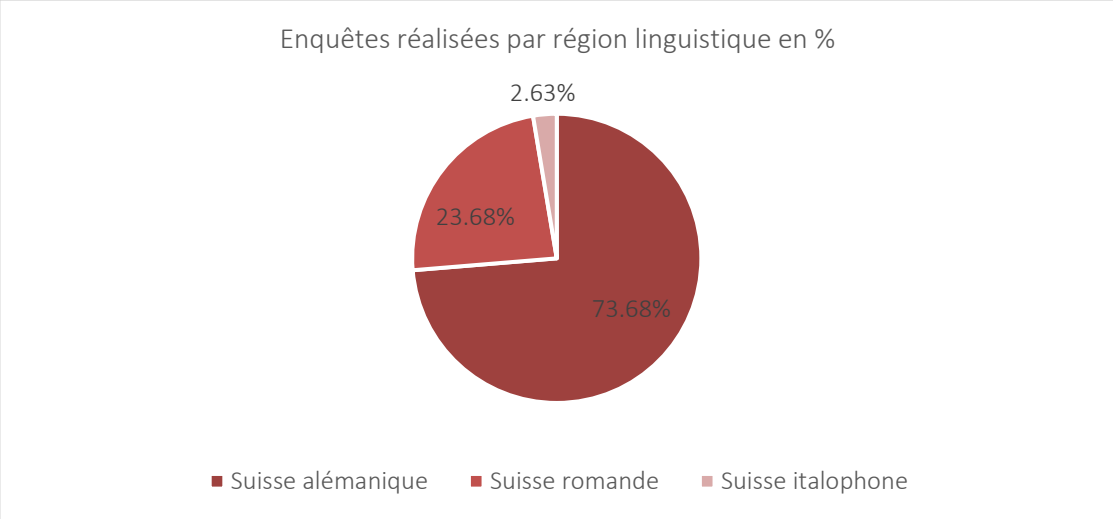

Illustration 3 : Enquêtes réalisées par région linguistique en %.

En 2024, le nombre d'institutions participant à l'enquête nationale en ligne QuaTheSI a de nouveau augmenté par rapport à l'année précédente. L'illustration 4 indique le nombre d'organisations participantes par rapport aux institutions certifiées QuaTheDA[6] depuis 2014. Entre 2014 et 2018, les enquêtes ont eu lieu tous les deux ans. 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.

[5] À noter qu'il existe une distinction notoire entre les notions d'« institution », d'« enquête » et de « questionnaires » : une institution peut ouvrir plusieurs enquêtes de satisfaction, au sein d'un domaine de spécialité ou plusieurs. Dans ce cas, différents questionnaires sont mis à la disposition des client·e·s pour chaque enquête, chacune pouvant comprendre plusieurs questionnaires à compléter.

[6] Toutes les institutions certifiées sont énumérées sur le site Internet de QuaTheDA : https://www.quatheda.ch/fr/institutions-certifiees.html.

À partir de 2025, Infodrog modifiera le rythme de l'enquête afin de la réaliser à nouveau tous les deux ans. Ce changement répond par ailleurs au besoin de nombreuses institutions participantes, qui souhaitent à l'avenir sonder la satisfaction de leurs client·e·s non plus annuellement, mais au rythme bisannuel. Pour plus d'informations sur le futur rythme de l'enquête, veuillez consulter le chapitre 3 « Perspectives ».

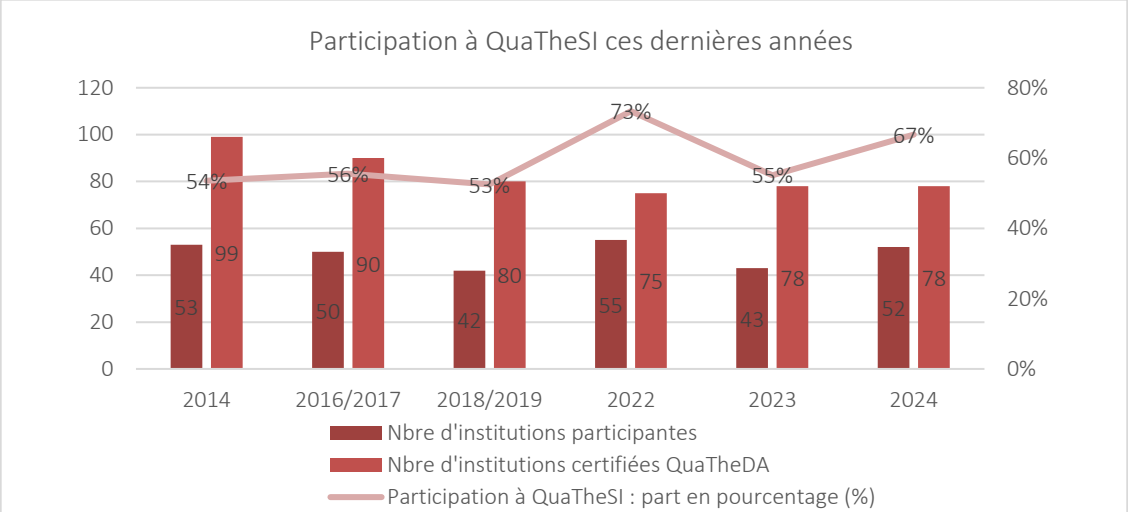

Illustration 4 : Participation (en %) des institutions certifiées QuaTheDA à l'enquête QuaTheSI-online (statistique interne Infodrog).

En 2024, l'évaluation nationale de QuaTheSI-online s'est basée sur 2289 questionnaires. Le tableau 1 donne une vue d'ensemble schématique des institutions participant à l'enquête QuaTheSI-online de 2022 à 2024[7], réparties par région linguistique et par type d'offre. 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 domaine « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires », qui dénombre 653 questionnaires complétés et 24 enquêtes réalisées, enregistre la plus forte participation à l'enquête 2024. Il est suivi des domaines « Thérapie résidentielle et réinsertion » (412 questionnaires) et « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne » (366 questionnaires). La participation dans le domaine des « Centres d'accueil bas seuil », qui a recueilli 267 questionnaires et réalisé dix enquêtes, a une fois de plus légèrement augmenté par rapport à l'année précédente. En matière d'« Accompagnement à domicile », treize enquêtes ou 221 questionnaires ont influé dans l'évaluation nationale, pour onze enquêtes et 92 questionnaires dans l'« Habitat protégé ». Les offres dans les « Activités de réinsertion professionnelle » se situent à peu près dans cet ordre de grandeur, comptabilisant quatorze enquêtes et 199 questionnaires au total. De l'autre côté de l'échelle, le taux de participation a été le plus faible dans le « Travail social hors murs » (trois enquêtes et 59 questionnaires) et les « Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil » (deux enquêtes et 20 questionnaires).

En comparant le total de toutes les enquêtes réalisées ces trois dernières années, on constate que le nombre d'enquêtes réalisées est comparable en 2022 (2610 questionnaires) et 2024 (2289), contrairement à 2023, avec seulement 1681 questionnaires pris en compte. Dans certains domaines, la participation est restée constante ces trois années, par exemple dans la « Thérapie résidentielle et réinsertion », l'« Accompagnement à domicile » ou dans le « Travail social hors murs » et les « Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil ». Dans d'autres domaines, comme le « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires », les « Centres d'accueil bas seuil » et l'« Accompagnement à domicile », le nombre

[7] Les rapports de l'évaluation nationale QuaTheSI-online (depuis 2014) sont disponibles sur le site de QuaTheDA : https://www.quatheda.ch/fr/publications.html#quathesi.

d'institutions participantes augmente tous les deux ans. Ces fluctuations s'expliquent par le rythme des enquêtes, qui ont lieu annuellement ou bisannuellement pour certaines institutions.

Tableau 1 : Aperçu de la participation à l'enquête 2024

Enquêtes réalisées par domaine	2024	2023	2022	Nb de questionnaires pris en compte en 2024	Nb de questionnaires pris en compte en 2023	Nb de questionnaires pris en compte en 2022
Nombre total d'enquêtes tous domaines confondus						
Total	114	84	111	2289	1681	2610
Suisse alémanique	84	56	91	1893	1134	2139
Suisse romande	27	19	13	337	270	314
Tessin	3	9	7	59	277	157
Thérapie résidentielle et réinsertion						
Total	33	29	26	412	472	345
Suisse alémanique	19	19	20	261	355	250
Suisse romande	11	8	4	93	70	64
Tessin	3	2	2	58	47	31
Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires						
Total	24	16	31	653	466	895
Suisse alémanique	19	9	26	547	292	758
Suisse romande	5	4	3	106	41	88
Tessin	0	3	2	0	133	49
Activités de réinsertion professionnelle						
Total	14	4	12	199	81	183
Suisse alémanique	11	3	10	150	34	131
Suisse romande	3	1	2	49	47	52
Tessin	0	0	0	0	0	0
Habitat protégé						
Total	11	13	7	92	201	56
Suisse alémanique	9	12	6	83	173	45
Suisse romande	2	1	1	9	28	11
Tessin	0	0	0	0	0	0
Accompagnement à domicile						
Total	13	10	12	221	119	247
Suisse alémanique	11	6	10	175	65	164
Suisse romande	2	3	2	46	49	83
Tessin	0	1	0	0	5	0
Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil						
Total	2	2	2	20	24	14
Suisse alémanique	1	1	1	10	6	5
Suisse romande	1	1	1	10	18	9
Tessin	0	0	0	0	0	0

Enquêtes réalisées par domaine	2024	2023	2022	Nb de question-naires pris en compte en 2024	Nb de question-naires pris en compte en 2023	Nb de question-naires pris en compte en 2022
Centres d'accueil bas seuil						
Total	10	4	14	267	58	378
Suisse alémanique	8	2	13	243	16	350
Suisse romande	2	1	0	24	17	7
Tessin	0	1	1	0	25	21
Traitement basé sur la subst. ou avec prescript. d'héroïne						
Total	4	4	5	366	214	450
Suisse alémanique	4	3	4	365	183	430
Suisse romande	0	0	0	0	0	0
Tessin	0	1	1	1	31	20
Travail social hors murs						
Total	3	2	2	59	46	42
Suisse alémanique	3	1	1	59	10	36
Suisse romande	0	0	0	0	0	0
Tessin	0	1	1	0	36	10

1.3 Aperçu de l'échantillon

Le tableau 2 donne un aperçu de l'échantillon 2024 tous domaines confondus, ainsi que l'âge et le genre des personnes interrogées[8].
L'illustration 5 indique la participation (en %) des différents groupes d'âge à l'enquête 2024 par rapport aux années précédentes (2022 et 2023)[9]. Sur les trois périodes d'enquête, trois groupes sont particulièrement représentés : la tranche moyenne des 50-59 ans (environ 25 %), suivis des 40-49 ans (entre 22 % et 24 %) et des 30-39 ans (environ 21 %). Les jeunes adultes, de 20 à 29 ans, représentent entre 13 % et 15 % des personnes interrogées dans les enquêtes de 2022 à 2024. Dans le dernier carré, les jeunes de 19 ans et moins (environ 2 à 3 %) ainsi que les plus âgés, de 70 à 79 ans (également environ 2 %) représentent la participation la plus faible.

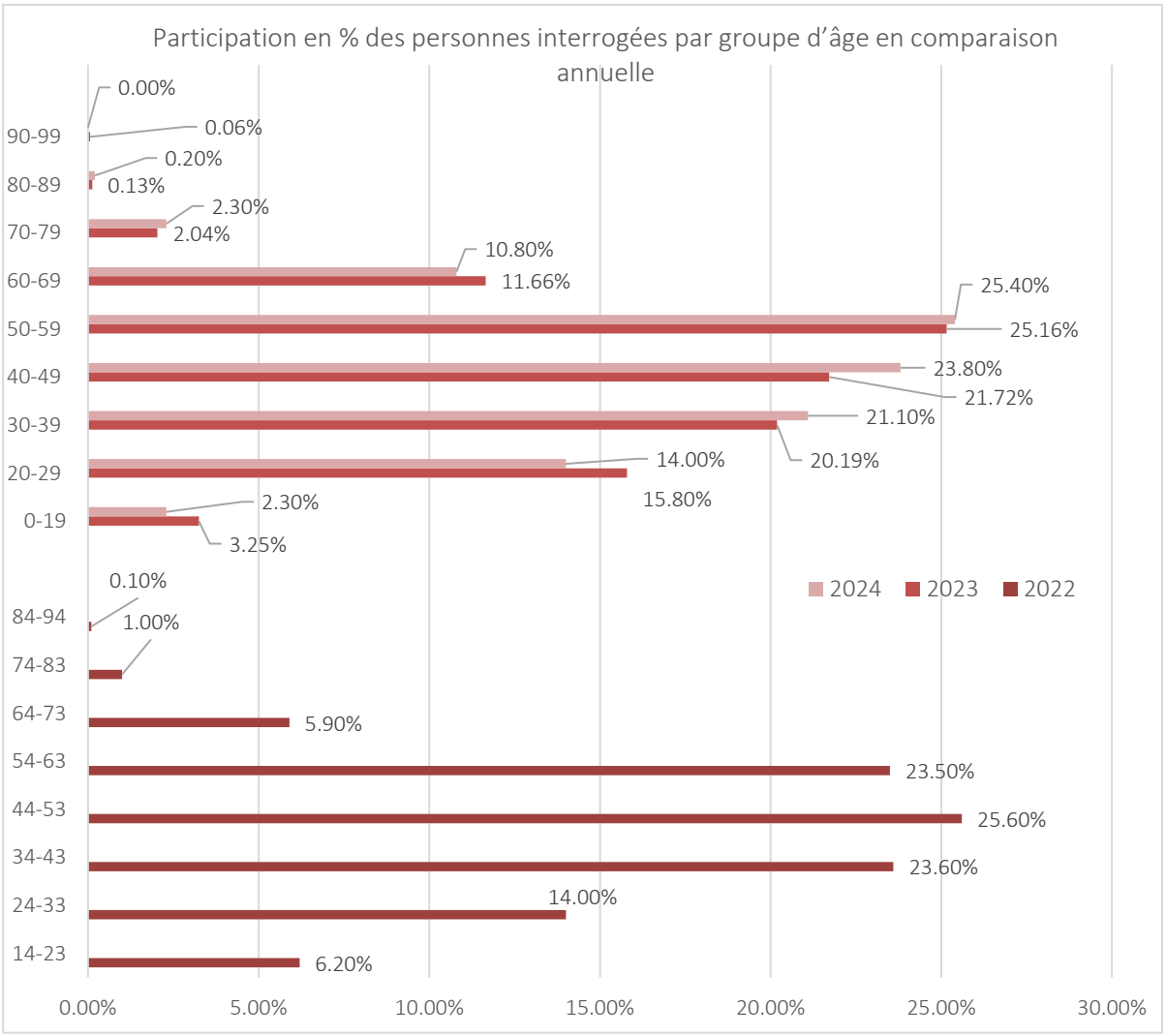

Illustration 5 : Participation en % des personnes interrogées par groupe d'âge en comparaison annuelle (de 2022 à 2024).

[8] Le total des questionnaires analysés dans le tableau 2 ne correspond pas systématiquement 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.

[9] La répartition en groupes d'âge était différente en 2022 par rapport aux années suivantes. Cette année est donc représentée séparément dans l'illustration.

En 2024, le groupe d'âge le plus jeune (0-19 ans) a le plus participé aux domaines de la « Thérapie résidentielle et réinsertion » (21 questionnaires complétés), du « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » (quatorze questionnaires) et de l'« Habitat protégé » (neuf questionnaires). La tranche d'âge des jeunes adultes (20-29 ans) a également fortement participé dans la « Thérapie résidentielle et réinsertion » (101 questionnaires), le « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » (82 questionnaires) et l'« Accompagnement à domicile » (45 questionnaires). La tranche d'âge moyenne (30-50 ans) était fortement représentée dans tous les domaines, avec une participation totale de 44,9 % et 997 questionnaires remplis.
La participation des 50-59 ans était la plus élevée dans les « Centres d'accueil bas seuil » (30 %), dans les « Activités de réinsertion professionnelle » (32 %) et dans le « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne » (40 %).
La tranche d'âge suivante (70-79 ans) n'a représenté que 2,3 % de l'ensemble des personnes interrogées en 2024 avec 32 questionnaires remplis dans le « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires », quatre dans l'« Accompagnement à domicile », quatre autres dans le « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne » et trois dans les « Centres d'accueil bas seuil ».

Outre la répartition par âge, l'enquête a aussi relevé le genre des client·e·s. En 2024, l'échantillon était composé à 69 % d'hommes, à 29 % de femmes et à quelque 2 % de personnes ayant indiqué « Autre ». La proportion de femmes variait selon le domaine, allant de 20 % (« Activités de réinsertion professionnelle ») et 23 % (« Centres d'accueil bas seuil ») à 38 % (« Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires ») et 33 % (« Thérapie résidentielle et réinsertion ») (cf. tableau 2).
En comparaison annuelle (2022-2024), la répartition des genres est restée à peu près identique, avec environ un tiers de femmes, deux tiers d'hommes et 1 à 2 % d'autres genres (cf. illustration 6).

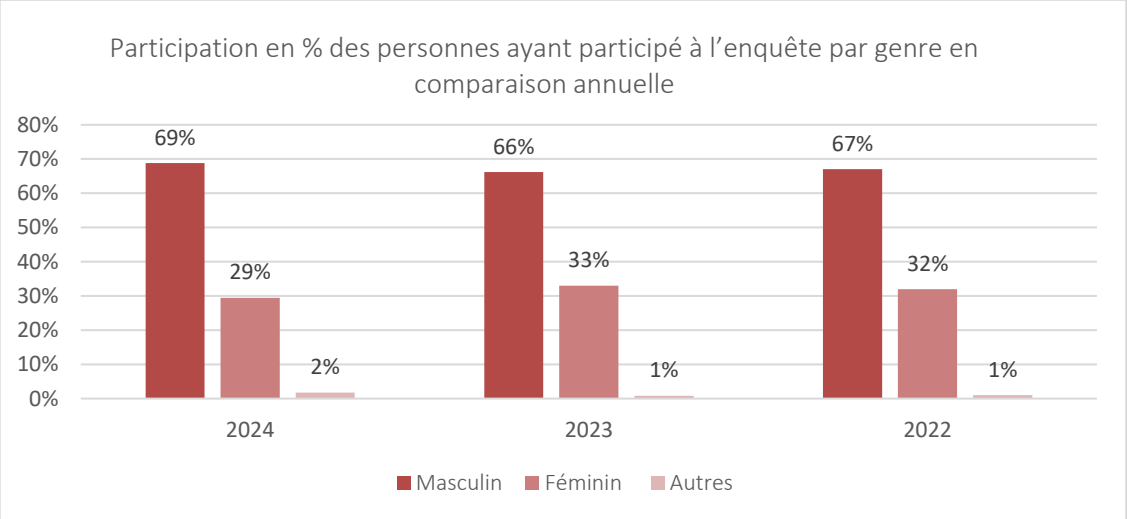

Illustration 6 : Participation en % des personnes interrogées par genre en comparaison annuelle.

L'enquête de 2024 a également cherché à savoir si la personne interrogée avait fait l'objet d'une mesure prise par les autorités ou les juridictions pénales dans les domaines de la « Thérapie résidentielle et réinsertion », des « Activités de réinsertion professionnelle », de l'« Habitat protégé » et du « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne ». Parmi les personnes interrogées, 82 % ont eu recours aux offres en question sur une base volontaire, contre seulement 12 % qui l'ont en raison d'une mesure prise par les autorités ou les juridictions pénales. Au moment du relevé, la majeure partie des personnes concernées se trouvait en thérapie résidentielle et en réinsertion (cf. tableau 2).

Tableau 2 : Aperçu de l'échantillon 2024

Thématique	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 à bas seuil		Traitement basé sur la subst. ou avec prescript. d'héroïne	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Quel est votre genre ?																				
Masculin	1565	69 %	263	64 %	401	62 %	43	73 %	156	78 %	162	73 %	59	65 %	197	74 %	16	80 %	268	73 %
Féminin	674	29 %	137	33 %	245	38 %	15	25 %	39	20 %	54	24 %	29	32 %	61	23 %	4	20 %	90	25 %
Autre	43	2 %	11	3 %	5	1 %	1	2 %	4	2 %	5	2 %	3	3 %	7	3 %	0	0 %	7	2 %
Total	2282		411		651		59		199		221		91		265		20		365	
Tranches d'âge des personnes interrogées (en années)																				
0-19	52	2,3 %	21	5 %	14	2 %	0	0 %	2	1 %	2	0,4 %	9	10,2 %	0	0 %	2	10 %	2	1 %
20-29	312	14,0 %	101	26 %	82	13 %	6	10 %	29	15 %	45	21 %	14	16 %	10	4 %	4	20 %	21	6 %
30-39	468	21,1 %	98	26 %	136	21 %	10	17 %	40	20 %	47	22 %	17	19,3 %	56	21,3 %	0	0 %	64	18 %
40-49	529	23,8 %	87	23 %	139	22 %	18	31 %	48	24 %	45	21 %	20	23 %	71	27 %	7	35 %	94	26 %
50-59	565	25,4 %	50	13 %	132	21 %	19	32 %	64	32 %	50	23 %	18	20,5 %	80	30,4 %	7	35 %	145	40 %
60-69	240	10,8 %	22	6 %	94	15 %	4	7 %	14	7 %	23	10,6 %	8	9 %	43	16,3 %	0	0 %	32	9 %
70-79	50	2,3 %	3	1 %	32	5 %	2	3 %	0	0 %	4	2 %	2	2,2 %	3	1 %	0	0 %	4	1 %
80-89	5	0,2 %	0	0 %	5	1 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
90-99	0	0,0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	2221		382		634		59		197		216		88		263		20		362	
Faites-vous l'objet d'une mesure administrative ou pénale ?																				
Oui	85	12 %	67	17 %	Cette question n'a pas été posée dans ce domaine.		Cette question n'a pas été posée dans ce domaine.		3	3 %	Cette question n'a pas été posée dans ce domaine.		8	10 %	Cette question n'a pas été posée dans ce domaine.		Cette question n'a pas été posée dans ce domaine.		7	4,3 %
Non	604	82 %	286	75 %					96	92 %			75	89 %					147	91,3 %
Je ne sais pas.	44	6 %	31	8 %					5	5 %			1	1 %					7	4,3 %
Total	733		384						104				84						161	

2 Aperçu de la satisfaction clientèle dans les différents domaines

Le deuxième chapitre donne un aperçu des résultats de l'enquête de satisfaction de la clientèle 2024 grâce à des questions communes à tous les domaines. Le bref questionnaire peut être consulté à l'annexe 1 du présent rapport. Il peut être complété par des questions spécifiques à une institution.
La mesure de la satisfaction de la clientèle à l'aide d'un bref questionnaire garantit en premier lieu la comparabilité nationale des institutions participantes. Elle ne peut pas remplacer une enquête détaillée au sein des différentes institutions. En outre, les limites de la comparaison des résultats tous domaines confondus sont indiquées au chapitre 1.1.

Les résultats individuels des questions interdisciplinaires sont présentés ci-dessous sous forme de diagrammes avec une conclusion en fin de chapitre. De plus, le tableau 3 en annexe présente tous les résultats par domaine et indique la participation ou le nombre de questionnaires pris en compte par question.

2.1 Évaluation de l'état général des personnes interrogées

Sur la période 2022-2024, plus de la moitié des personnes interrogées ont répondu « bien » à la question « Comment vous sentez-vous aujourd'hui ? », un peu plus d'un tiers ont répondu « moyennement » et environ 5 à 6 % se sentaient « mal » au moment de l'enquête. La comparaison entre les trois années indique que les réactions des client·e·s restent relativement constantes (cf. illustration 7).

En 2024, dans les domaines du « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » (64 %) et du « Travail social hors murs » (73 %), les client·e·s ont qualifié leur état de « bien », dépassant la moyenne tous domaines confondus (58 %).
Dans les offres de « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne » (42 %), les « Activités de réinsertion professionnelle » (39 %) et les « Centres d'accueil bas seuil » (39 %), les client·e·s ont un peu plus souvent qualifié leur état de « moyen » qu'en moyenne tous domaines confondus (36 %).
Dans les domaines « Thérapie résidentielle et réinsertion », « Centres d'accueil bas seuil » ainsi que « Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil », près de 10 % des personnes interrogées se sentaient « mal », ce qui est supérieur à la moyenne tous domaines confondus (6 %) (cf. illustration 7 et tableau 3 en annexe).

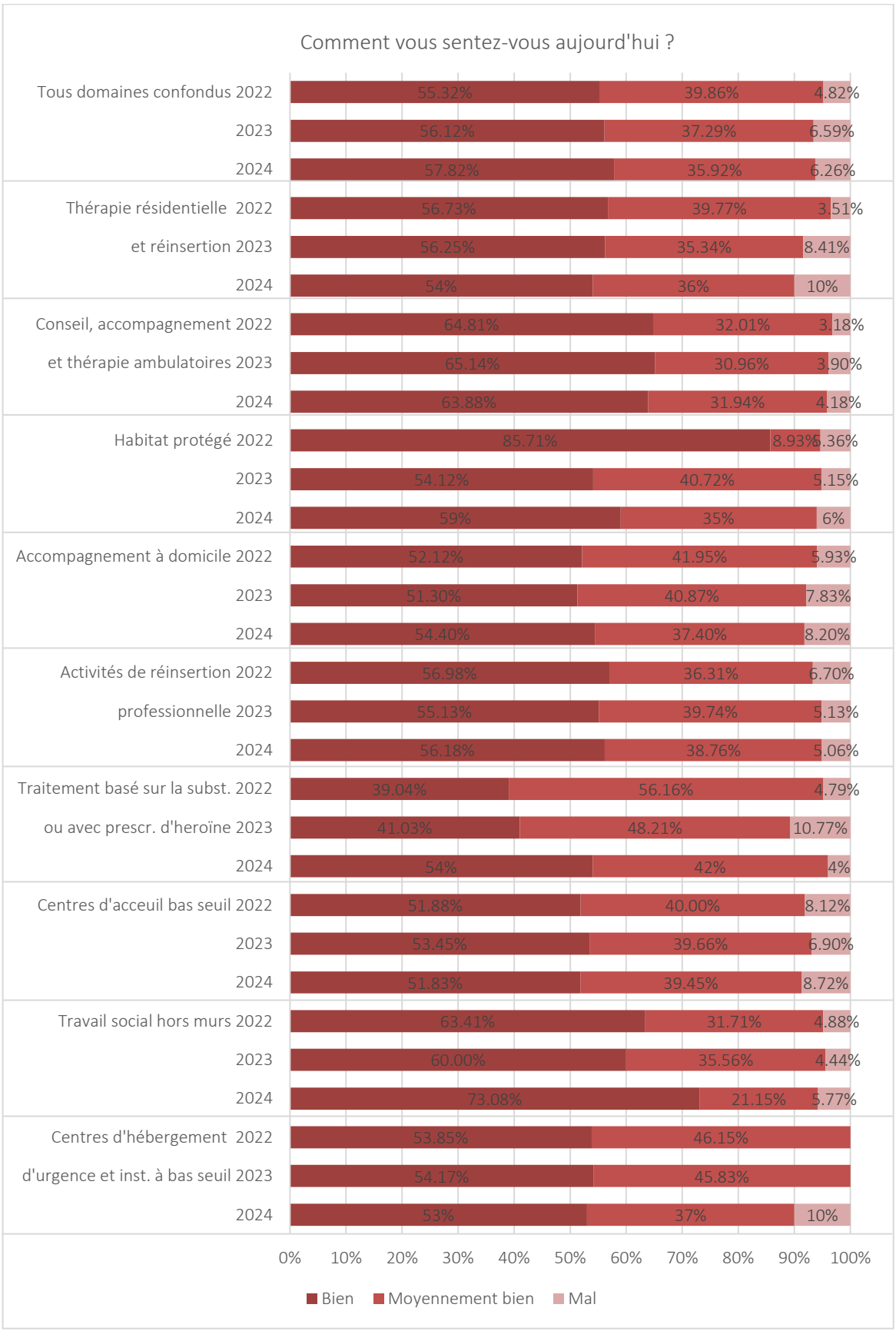

Illustration 7 : Évaluation de l'état des personnes interrogées (2022-2024).

2.2 Évaluation des moyens de participation des client·e·s

Durant la période 2022-2024, environ 90 % des personnes interrogées au total se sont senties prises au sérieux ou plutôt prises au sérieux concernant leurs demandes, problèmes, besoins et souhaits (66 à 72 % « oui » et 20 à 24 % « plutôt oui »). Elles ont été 5 à 8 % à souhaiter davantage de moyens de participation ou à avoir le sentiment que leurs demandes, problèmes, besoins et souhaits n'étaient « plutôt pas » ou « pas » pris au sérieux (cf. illustration 8).

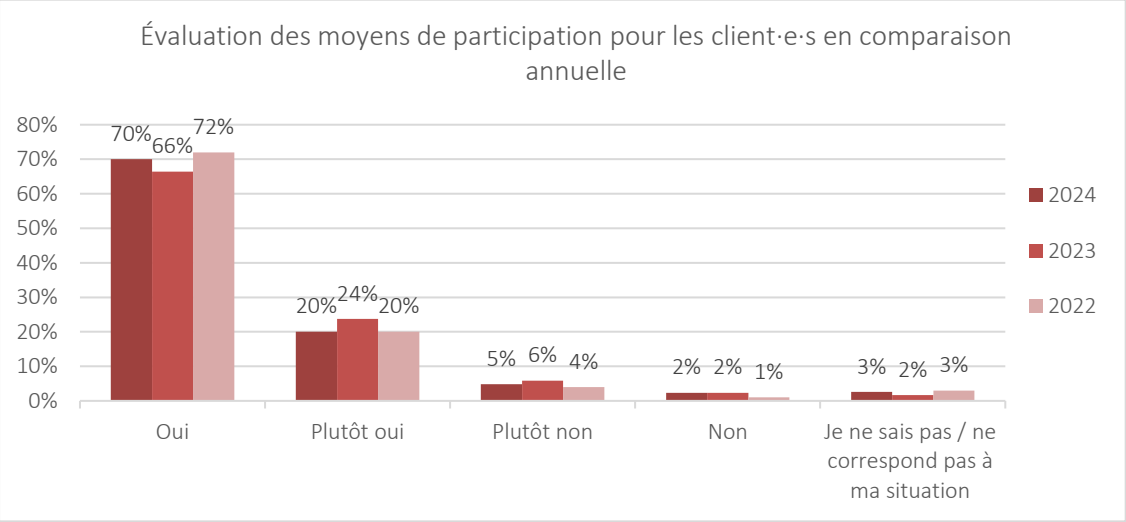

Illustration 8 : Classement des moyens de participation pour les client·e·s en comparaison annuelle.

En 2024, l'estimation des client·e·s concernant la perception de leurs besoins et souhaits était moins bonne dans les domaines « Thérapie résidentielle et réinsertion » (48 % de « oui » et 35 % de « plutôt oui ») et « Centres d'accueil bas seuil » (57 % de « oui » et 25 % de « plutôt oui ») que la moyenne tous domaines confondus (70 % de « oui » et 20 % de « plutôt oui »). En revanche, les valeurs du domaine « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » (90 % de « oui » et 3 % de « plutôt oui ») et « Accompagnement à domicile » (82 % de « oui » et 13 % de « plutôt oui ») sont supérieures à cette moyenne générale (cf. tableau 3 en annexe).

2.3 Satisfaction concernant le personnel

Les résultats des enquêtes de 2022 à 2024 indiquent une grande satisfaction à l'égard du personnel, quelle que soit la spécialité. En effet, plus de 90 % des personnes interrogées sont « très satisfaites » (69 %) ou « plutôt satisfaites » (26 %), tandis que 3 % à 5 % d'entre elles ne sont « plutôt pas satisfaites » ou « pas du tout satisfaites » de ces professionnel·le·s. 1 à 2 % des client·e·s participants n'ont pas répondu à cette question (cf. illustration 9).

En 2024, les réponses dans les domaines « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » (plus de 80 % de « très satisfait »), « Accompagnement à domicile » (78 %) et « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne » (73 %) étaient supérieures à la moyenne inter-domaines (69 % « très satisfait »). Dans les offres d'« Habitat protégé » et de « Centres d'accueil bas seuil », environ deux tiers des client·e·s étaient « très satisfait·e·s » et un tiers « plutôt satisfait·e·s » des professionnels. Concernant les « Activités de réinsertion professionnelle », un peu plus de la moitié des personnes interrogées (52 %) se sont déclarées « très satisfaites » et 42 % « plutôt satisfaites » des professionnel·le·s. Dans la Thérapie résidentielle et réinsertion, 46 % des personnes interrogées se sont dites « très satisfaites » et 43 % « plutôt satisfaites ». Comparé aux résultats tous domaines confondus, une proportion un peu plus importante est « plutôt pas satisfaite » (8 %) ou « pas du tout satisfaite » (1 %) du personnel dans la « Thérapie résidentielle et réinsertion » (cf. illustration 9 et tableau 3 en annexe).

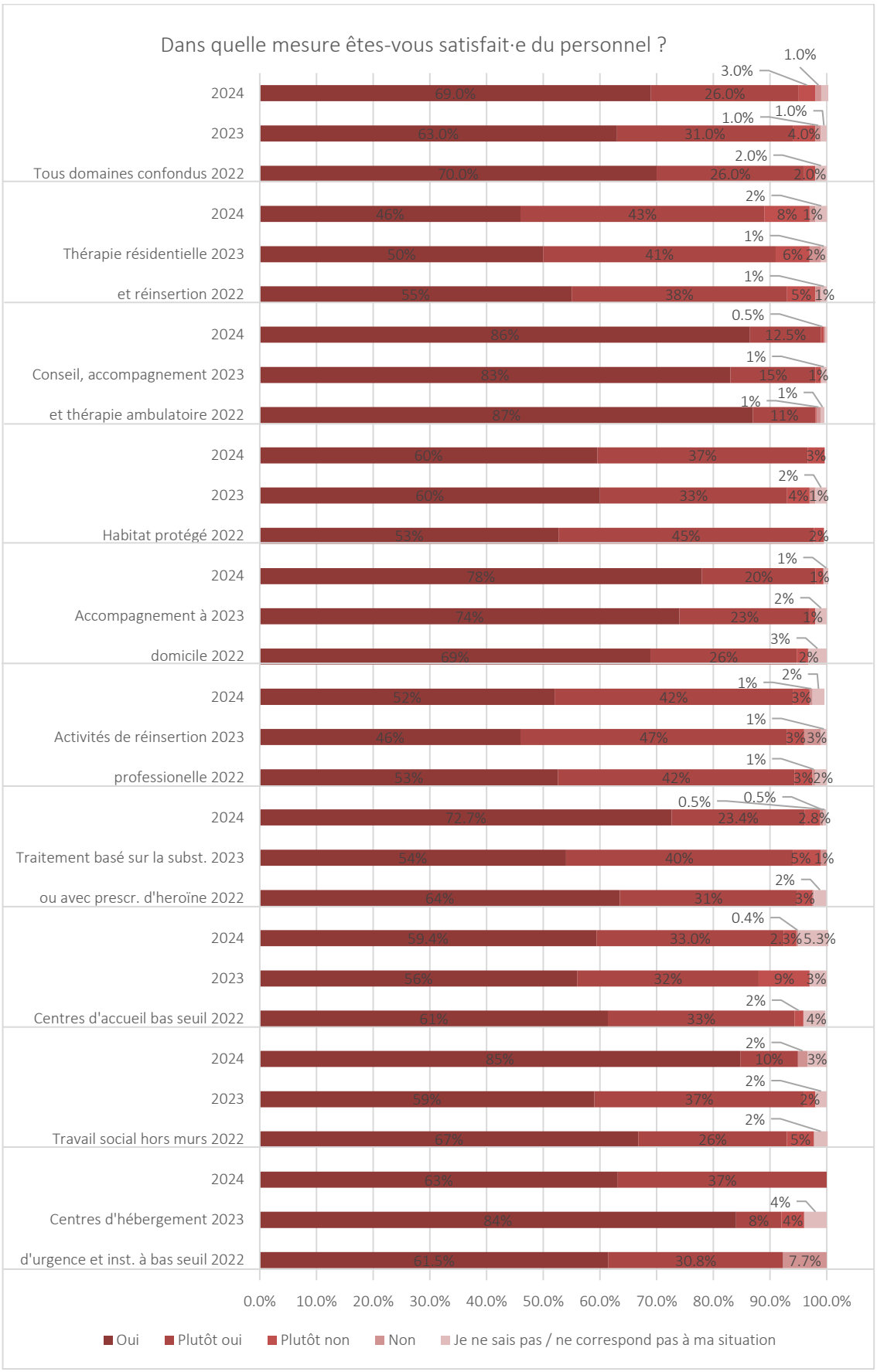

Illustration 9 : Classement de la satisfaction envers le personnel tous domaines confondus en comparaison annuelle.

2.4 Conclusion

L'enquête QuaTheSI 2024 révèle, comme les deux années précédentes, une grande satisfaction des personnes interrogées vis-à-vis des institutions du domaine des addictions, de leurs offres et de leur personnel. Les client·e·s se sentent en grande partie pris au sérieux concernant leurs demandes, problèmes, besoins et souhaits, et le premier contact avec l'institution a été « agréable » ou « plutôt agréable » pour plus de 90 % des personnes interrogées ces trois dernières années (cf. tableau 3 en annexe ainsi que Infodrog 2023 et Infodrog 2022).

Une autre comparaison intéressante porte sur l'estimation de la satisfaction générale via la question « Je recommanderais l'institution à une personne qui a besoin d'un soutien similaire. ». Dans les enquêtes des trois dernières années, les résultats tous domaines confondus permettent de constater que la plupart des personnes interrogées recommanderaient l'institution, par plus de 90 % de réponses « oui » ou « plutôt oui » (cf. illustration 10). En revanche, l'évaluation de la satisfaction générale envers l'institution est plus faible. Environ deux tiers des client·e·s sont « très satisfait·e·s » de l'institution et environ un tiers « plutôt satisfait·e·s » (cf. illustration 11). Ces valeurs montrent entre autres que les personnes interrogées sont en principe satisfaites de la qualité des offres des institutions participantes et qu'elles recommanderaient donc l'institution, même s'il n'est pas toujours possible de satisfaire tous les besoins et souhaits dans leur situation. Cet avis se reflète dans l'estimation de la satisfaction générale, qui est plus faible.

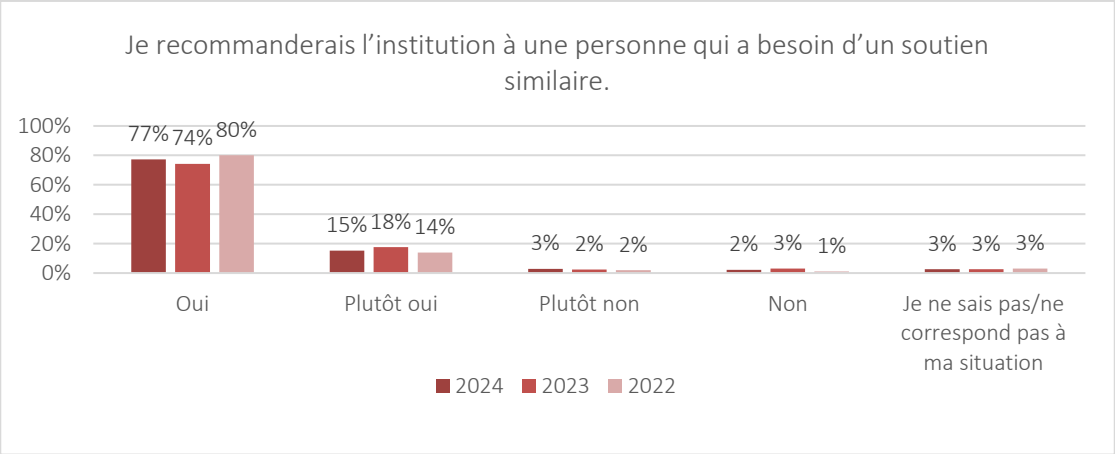

Illustration 10 : Taux de personnes qui recommanderaient leur institution en comparaison annuelle (tous domaines confondus).

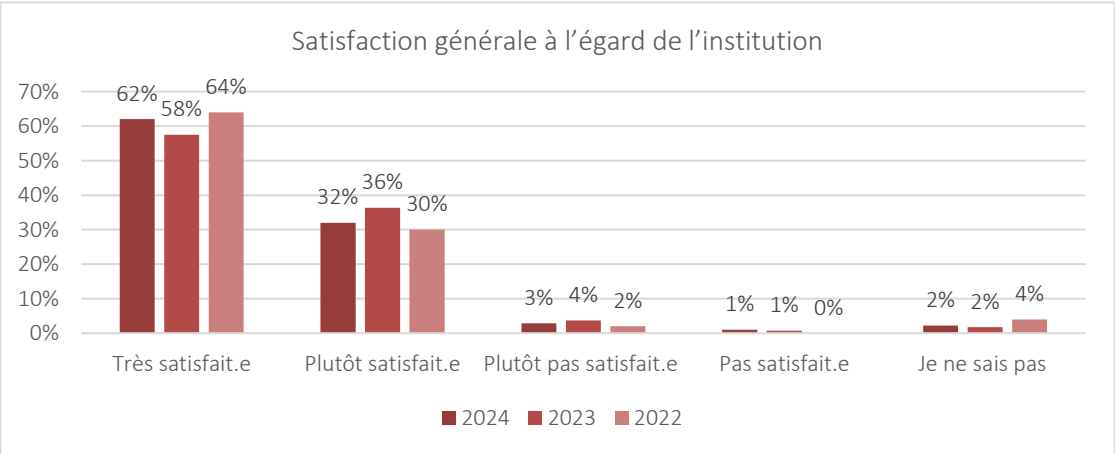

Illustration 11 : Satisfaction générale envers l'institution en comparaison annuelle (tous domaines confondus).

En outre, on observe parmi les institutions participantes que la satisfaction générale à l'égard de l'institution et du personnel ont tendance à être plus faibles dans les domaines stationnaires, comme la « Thérapie résidentielle et réinsertion » ou l'« Habitat protégé », que dans les domaines ambulatoires, comme le « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » ou l'« Accompagnement à domicile » (cf. illustration 12) dans les enquêtes des années 2022 à 2024. Cette observation pourrait notamment s'expliquer par l'autonomie plus limitée de la clientèle dans les offres stationnaires par rapport aux offres ambulatoires, ce qui influence à son tour la satisfaction des personnes interrogées. En outre, dans les offres stationnaires, les client·e·s vivent 24 heures sur 24 avec les professionnel·le·s, ce qui peut entraîner davantage de points de friction, alors que dans les offres ambulatoires, les rencontres avec le réseau de soutien professionnel ne sont que ponctuelles.

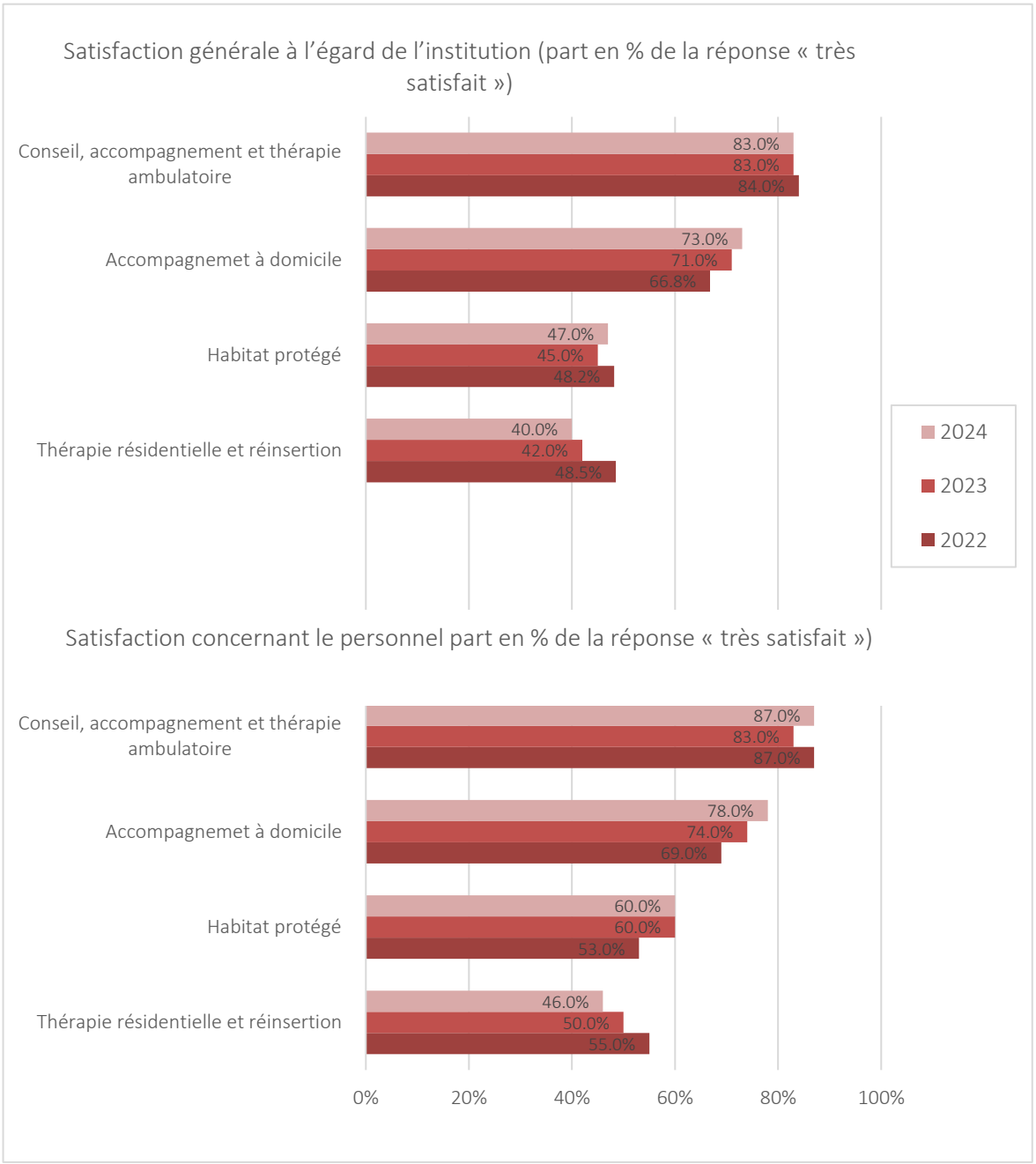

Illustration 12 : Comparaison de la satisfaction concernant le personnel et l'ensemble des institutions dans les domaines stationnaires et ambulatoires.

L'évaluation interne à l'institution doit aussi tenir compte du fait que les valeurs varient parfois assez fortement selon les domaines. La question de la satisfaction générale à l'égard de l'institution en est également un bon exemple. Dans le domaine du « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires », 83 % des personnes interrogées ont déclaré être très satisfaites de l'organisation en 2024. Dans la « Thérapie résidentielle et réinsertion », cette proportion n'atteignait que 40 % (cf. illustration 13). Ce résultat reflète de manière exemplaire la grande diversité des retours d'un domaine à l'autre.

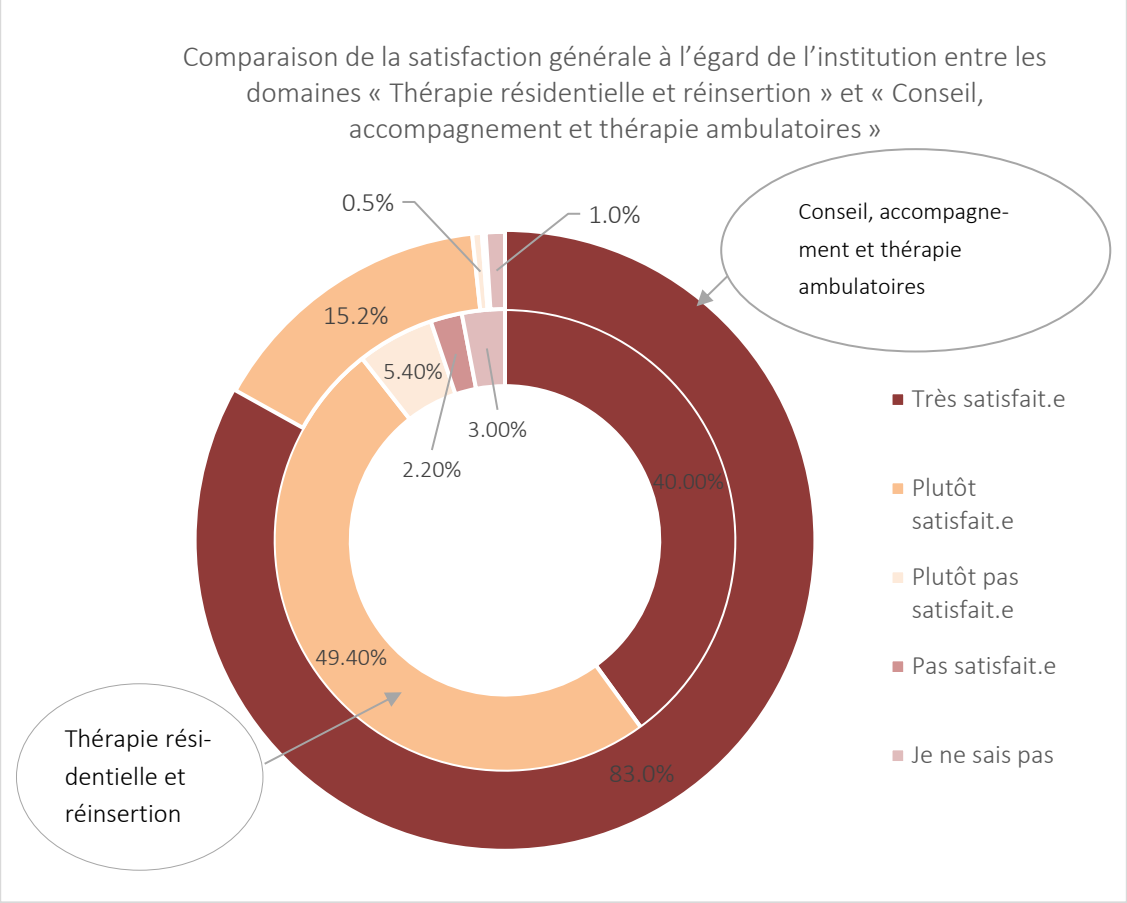

Illustration 13 : Comparaison de la satisfaction générale à l'égard de l'institution entre la « Thérapie résidentielle et réinsertion » et le « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires ».

C'est pourquoi il est important que les institutions participantes comparent non seulement les résultats entre les différents domaines, mais évaluent aussi les retours pour un même domaine et les résultats internes à l'institution obtenus dans les enquêtes des trois dernières années. Un autre élément essentiel de l'évaluation des réponses au sein de l'institution est les retours internes à l'institution donnés à la fin de chaque questionnaire. Ces derniers permettent aux client·e·s d'exprimer avec leurs propres mots ce qui leur plaît et ce que l'institution pourrait, selon eux, améliorer. La prise en compte de ces réactions individuelles et de l'ensemble des résultats de l'enquête dans le processus d'amélioration des institutions présente une occasion précieuse d'impliquer les personnes concernées dans le développement des offres.

3 Perspectives

En 2024, Infodrog a réalisé la troisième enquête nationale de satisfaction de la clientèle par le biais de QuaTheSI-online. À l'avenir, cette enquête ne se fera plus annuellement, mais tous les deux ans. Les institutions qui n'ont pas participé à l'enquête de 2024 auront à nouveau l'occasion d'évaluer la satisfaction de leur clientèle via QuaTheSI-online en 2025. Toutefois, il n'y a pas de rapport d'Infodrog prévu au niveau national. Aucune enquête QuaTheSI-online n'aura lieu en 2026. Le prochain relevé de la satisfaction de la clientèle accompagné d'un rapport au niveau national est prévu pour 2027.

En parallèle, Infodrog travaille au développement de QuaTheTeam, l'instrument servant à mesurer la satisfaction du personnel dans le domaine des addictions, de la prévention et de la promotion de la santé, sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Le but est de développer un questionnaire numérique permettant de relever l'appréciation du personnel sur les conditions de travail et la satisfaction dans les institutions. Les résultats seront automatiquement évalués dans un outil en ligne sur le modèle de QuaTheSI-online et accessibles pour les organisations participantes. La première phase de test de l'outil numérique avec le questionnaire nouvellement développé aura lieu au printemps 2025. Les institutions intéressées peuvent s'inscrire pour participer à la phase de test auprès d'Infodrog : surveys@quatheda.ch. La première enquête nationale avec QuaTheTeam aura lieu en 2026.
À partir de 2027, Infodrog réalisera en alternance les enquêtes avec QuaTheSI-online et QuaTheTeam en fin d'année, au rythme indiqué dans l'infographie 14 ci-dessous.

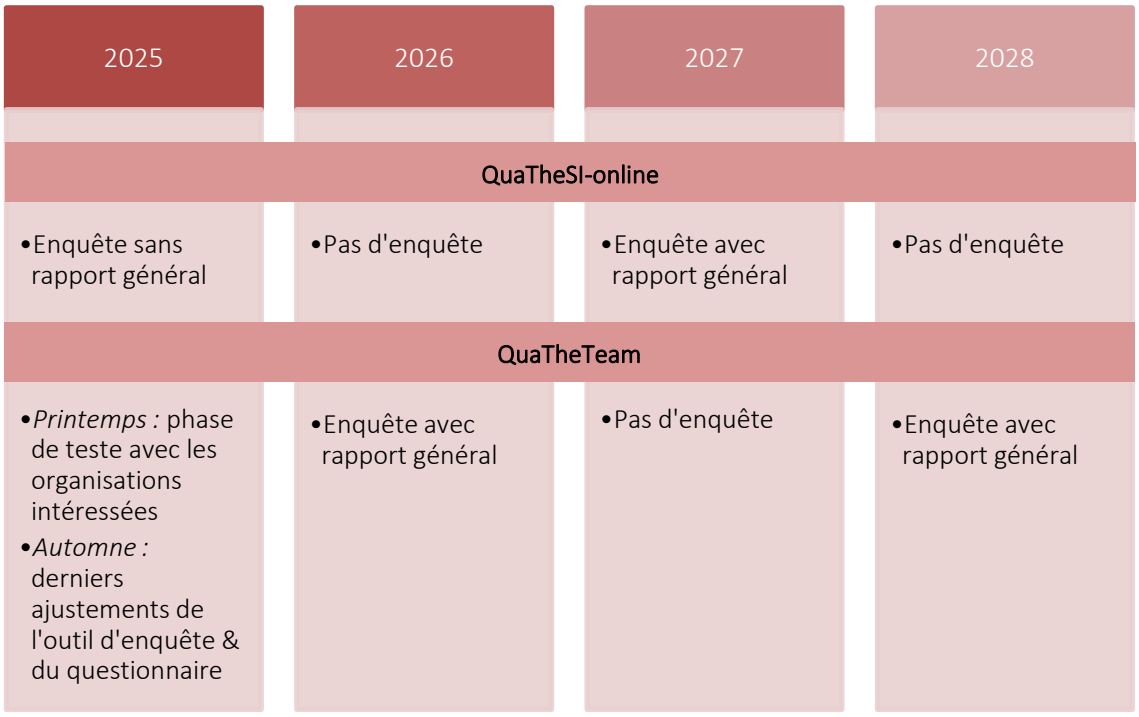

Illustration 14 : Futur rythme des enquêtes QuaTheSI-online et QuaTheTeam.

4 Sources

Infodrog (2023) : Satisfaction de la clientèle dans les institutions d'aide dans les addictions. Rapport 2023. Berne : Infodrog - Centrale nationale de coordination des addictions. https://www.quatheda.ch/files/content/qualitaet_fr/quathesi/Rapport_general_enquete_clientele_QuaTheSI_2023_fr.pdf, consulté le 09.09.2024.

Infodrog (2022) : Satisfaction de la clientèle « QuaTheSI » au sein des institutions d'aide dans les addictions 2022 : rapport général. Berne : Infodrog - Centrale nationale de coordination des addictions. https://www.infodrog.ch/files/content/qualitaet_fr/quathesi/Rapport_general_enquete_clientele_QuaTheSI_2022_fr.pdf, consulté le 09.09.2024.

Liste des illustrations

Illustration 1 : Avis de client·e·s tirés de l'enquête QuaTheSI-online 2024 (source interne Infodrog).....4
Illustration 2 : Institutions participantes par région linguistique en %.....6
Illustration 3 : Enquêtes réalisées par région linguistique en %.....6
Illustration 4 : Participation (en %) des institutions certifiées QuaTheDA à l'enquête QuaTheSI-online (statistique interne Infodrog).....7
Illustration 5 : Participation en % des personnes interrogées par groupe d'âge en comparaison annuelle (de 2022 à 2024).....10
Illustration 6 : Participation en % des personnes interrogées par genre en comparaison annuelle.....11
Illustration 7 : Évaluation de l'état des personnes interrogées (2022-2024).....14
Illustration 8 : Classement des moyens de participation pour les client·e·s en comparaison annuelle.....15
Illustration 9 : Classement de la satisfaction envers le personnel tous domaines confondus en comparaison annuelle.....16
Illustration 10 : Taux de personnes qui recommanderaient leur institution en comparaison annuelle (tous domaines confondus).....17
Illustration 11 : Satisfaction générale envers l'institution en comparaison annuelle (tous domaines confondus).....17
Illustration 12 : Comparaison de la satisfaction concernant le personnel et l'ensemble des institutions dans les domaines stationnaires et ambulatoires.....18
Illustration 13 : Comparaison de la satisfaction générale à l'égard de l'institution entre la « Thérapie résidentielle et réinsertion » et le « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires ».....19
Illustration 14 : Futur rythme des enquêtes QuaTheSI-online et QuaTheTeam.....20

Liste des tableaux

Tableau 1 : Aperçu de la participation à l'enquête 2024.....8
Tableau 2 : Aperçu de l'échantillon 2024.....12

Annexe 1 : Aperçu de la satisfaction clientèle 2024 (tableau 3 / partie 1)

Thématique	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 à bas seuil		Traitement basé sur la subst. ou avec prescript. d'héroïne	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comment vous sentez-vous aujourd'hui ?																				
Bien	1187	58 %	222	54 %	383	64 %	38	73 %	101	56 %	112	54,4 %	53	59 %	113	52 %	10	53 %	155	54 %
Moyennement	743	36 %	146	36 %	193	32 %	11	21 %	71	39 %	77	37,4 %	31	35 %	86	39 %	7	37 %	121	42 %
Mal	134	6 %	41	10 %	25	4 %	3	6 %	9	5 %	17	8,2 %	5	6 %	19	9 %	2	10 %	13	4 %
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait·e du personnel ?																				
Très satisfait·e	1548	69 %	187	46 %	559	87 %	50	85 %	103	52 %	167	78 %	54	60 %	158	59,4 %	12	63 %	258	72,7 %
Plutôt satisfait·e	596	26 %	175	43 %	80	12 %	6	10 %	83	42 %	42	20 %	33	37 %	87	33 %	7	37 %	83	23,4 %
Plutôt pas satisfait·e	63	3 %	33	8 %	3	0,5 %	0	0 %	6	3 %	3	1 %	2	3 %	6	2,2 %	0	0 %	10	2,8 %
Pas du tout satisfait·e	13	1 %	6	1 %	2	0,3 %	1	2 %	1	1 %	0	0 %	0	0 %	1	0,4 %	0	0 %	2	0,5 %
Je ne sais pas.	35	2 %	8	2 %	2	0,3 %	2	3 %	4	2 %	2	1 %	1	1 %	14	5 %	0	0 %	2	0,5 %
Le premier contact était agréable et m'a mis·e en confiance.																				
Oui	1539	68,4 %	222	55 %	539	84 %	49	83 %	130	66 %	146	68,2 %	58	64 %	150	56,6 %	14	74 %	231	65 %
Plutôt oui	544	24,2 %	137	34 %	87	13 %	6	10 %	55	28 %	58	27 %	24	27 %	76	28,7 %	2	11 %	99	28 %
Plutôt non	73	3,2 %	27	7 %	7	1 %	0	0 %	3	2 %	6	3 %	3	3 %	13	5 %	1	5 %	13	3,6 %
Non	28	1,2 %	9	2 %	6	1 %	1	2 %	1	1 %	1	0,4 %	0	0 %	3	1 %	1	5 %	6	1,7 %
Je ne sais pas.	64	2,8 %	10	2 %	5	1 %	3	5 %	8	4 %	3	1,4 %	5	6 %	23	8,7 %	1	5 %	6	1,7 %
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait·e de l'institution en général ?																				
Très satisfait·e	1398	62 %	162	40 %	532	83 %	48	81 %	96	49 %	160	73 %	42	47 %	134	51 %	11	61 %	213	61 %
Plutôt satisfait·e	706	32 %	200	49,4 %	97	15,2 %	7	12 %	90	46 %	53	24,2 %	37	42 %	104	39 %	5	28 %	113	32 %
Plutôt pas satisfait·e	63	3 %	22	5,4 %	3	0,5 %	0	0 %	4	2 %	3	1,3 %	7	8 %	10	4 %	0	0 %	14	4 %
Pas du tout satisfait·e	24	1 %	9	2,2 %	1	0,2 %	1	2 %	2	1 %	2	1 %	2	2 %	3	1 %	1	5,5 %	3	1 %
Je ne sais pas.	50	2 %	12	3 %	7	1 %	3	5 %	3	2 %	1	0,5 %	1	1 %	14	5 %	1	5,5 %	8	2 %

Annexe 1 : Aperçu de la satisfaction clientèle 2024 (tableau 3 / partie 2)

Thématique	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 à bas seuil		Traitement basé sur la subst. ou avec prescript. d'héroïne	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Je me sens pris·e au sérieux avec mes demandes, mes problèmes, mes besoins et mes souhaits.																				
Oui	1587	70 %	194	48 %	581	90 %	53	90 %	124	62,6 %	180	82 %	55	61 %	152	57 %	12	67 %	236	66 %
Plutôt oui	441	20 %	142	35 %	52	8 %	2	3 %	47	23,7 %	28	13 %	19	21 %	66	25 %	3	17 %	82	23 %
Plutôt non	111	5 %	39	10 %	4	1 %	1	2 %	11	5,5 %	6	3 %	11	12 %	17	6 %	0	0 %	22	6 %
Non	54	2 %	19	5 %	1	0 %	1	2 %	7	3,5 %	1	0 %	3	3 %	11	4 %	1	6 %	10	3 %
Je ne sais pas.	61	3 %	10	2 %	5	1 %	2	3 %	9	4,5 %	4	2 %	2	2 %	20	8 %	2	11 %	7	2 %
Je recommanderais l'institution à une personne qui a besoin d'un soutien similaire.																				
Oui	1727	77 %	252	62 %	575	89 %	58	98 %	136	69 %	185	84 %	64	70 %	176	66,4 %	14	73,7 %	267	75 %
Plutôt oui	346	15 %	89	22 %	58	9 %	0	0 %	39	20 %	24	11 %	14	16 %	54	20,4 %	3	15,8 %	65	18 %
Plutôt non	67	3 %	28	7 %	3	0,5 %	0	0 %	6	3 %	4	2 %	5	5 %	9	3,4 %	2	10,5 %	10	3 %
Non	56	2 %	24	6 %	3	0,5 %	1	2 %	4	2 %	2	1 %	4	4 %	11	4,2 %	0	0 %	7	2 %
Je ne sais pas.	59	3 %	12	3 %	5	1 %	0	0 %	11	6 %	5	2 %	4	4 %	15	5,6 %	0	0 %	7	2 %

Annexe 2 : Bref questionnaire QuaTheSI-online

info drog

Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle

Questionnaire court, commun à toutes les offres

Nous vous remercions de prendre le temps de remplir ce questionnaire. Nous aimerions savoir dans quelle mesure vous êtes satisfait·e de l'offre d'Infodrog. Vos réponses nous permettent d'améliorer notre offre.

Vous remplissez le questionnaire sur une base volontaire et anonyme. Cela vous prendra environ 5-10 minutes. Vous n'êtes pas obligé·e de donner votre nom. Il y a de la place pour vos propres commentaires tout à la fin.

QUESTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

Quel est votre genre? A1

- ☐ Masculin
- ☐ Féminin
- ☐ Autres

Quelle est votre année de naissance ? A2

1

Comment vous sentez-vous aujourd'hui ? A3

☐ ☐ ☐

QUESTIONS SUR LA SATISFACTION

Quand vous pensez à Infodrog : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait·e des aspects suivants ? B1

	Très satisfait•e	Plutôt satisfait•e	Plutôt pas satisfait•e	Pas du tout satisfait•e	Je ne sais pas
Du personnel B1.1	☐	☐	☐	☐	☐
Des informations sur les différentes offres d'Infodrog B1.5	☐	☐	☐	☐	☐

Quand vous pensez à Infodrog : Les affirmations suivantes sont-elles correctes ? B4

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non	Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation
Le premier contact était agréable et m'a mis·e en confiance. B4.1	☐	☐	☐	☐	☐
Je me sens pris·e au sérieux avec mes problèmes, mes besoins et mes souhaits. B4.5	☐	☐	☐	☐	☐
Je recommanderais Infodrog à une personne qui a besoin d'une aide similaire. B4.8	☐	☐	☐	☐	☐

2

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait·e d'Infodrog en général ? B12

- ☐ Très satisfait•e
- ☐ Plutôt satisfait•e
- ☐ Plutôt pas satisfait•e
- ☐ Pas du tout satisfait•e
- ☐ Je ne sais pas

QUESTIONS FINALES

Qu'est-ce qui vous plaît particulièrement à Infodrog ? Vous pouvez insérer votre réponse ici : D1

Que changeriez-vous à Infodrog ? Vous pouvez insérer votre réponse ici : D2