



Rapport général

12^{ème} enquête de satisfaction des clientes et des clients d'institutions du domaine des dépendances

QuaTheSI-I-40

7 – 11 mars 2016

destiné aux institutions accueillant des personnes dépendantes des drogues illégales et de l'alcool

Susanne Schaaf
avec la collaboration d'Heidi Bolliger et Andreas Wenger

Un projet de l'Office fédéral de la santé publique
et des institutions participantes

No373/2016

Sommaire

- 1 Introduction
- 2 Portrait des clients et des clientes
- 3 Graphiques des valeurs moyennes des questions
- 4 Questions ouvertes > ce chapitre tombe. Les réponses originales des clients et des clientes aux questions ouvertes sont reproduites dans les rapports des institutions.
- 5 Module « Travail »

1 Introduction

Depuis 2002 (et jusqu'en 2004 en collaboration avec l'Ecole d'études sociales et pédagogiques (EESP) de Lausanne), l'Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions (ISGF) procède à des enquêtes de satisfaction des clients et clientes en traitement résidentiel des addictions. La douzième enquête a eu lieu en mars 2016.

Par le projet QuaTheSI, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) s'est fixé pour objectif d'offrir aux différents établissements de traitement des addictions les fondements nécessaires pour garantir et améliorer la qualité des services fournis, comme le prévoit le projet QuaTheDA. Depuis 2011, l'enquête de satisfaction est également menée dans les centres ambulatoires traitant les addictions (centres de conseil, traitements de substitution, y compris le traitement avec prescription d'héroïne, offres à bas seuil, appartements protégés).

L'enquête de 2016 a bénéficié de l'appui financier de l'OFSP ainsi que des institutions participantes. Dans les établissements résidentiels de traitement, l'enquête a lieu tous les deux ans.

Évaluation des résultats de l'enquête

L'analyse de la satisfaction de la clientèle reste une tâche délicate, prise dans un paradoxe : si d'une part les clients et les clientes ne se sentent entendus que si leurs avis infléchissent réellement l'offre ou la procédure thérapeutique et que l'établissement procède, si besoin est, à des aménagements, d'autre part, les personnels traitants doivent respecter des objectifs thérapeutiques et mettre en place des engagements contraignants, que les clients et clientes peuvent ressentir comme restreignant leur auto-détermination, ce qui peut aller jusqu'à les décourager. Or, l'insatisfaction peut être une condition nécessaire du changement.

Les enquêtes de satisfaction portent sur un phénomène complexe et ne peuvent être assimilées à une évaluation des résultats des thérapies. Le présent rapport n'aborde pas les raisons à l'origine de la satisfaction ou de l'insatisfaction de la clientèle. Une comparaison directe entre les résultats des thérapies dans le domaine des drogues et ceux obtenus pour les traitements dans le domaine de l'alcool requiert une certaine prudence, étant donné que les deux groupes de référence se caractérisent par des profils de clientèle différents (structure d'âge par ex.) et que les structures et infrastructures prévues diffèrent également. Les indications que nous avons fournies lors du premier rapport datant de 2001 (global et par institution) quant à l'usage des résultats, aux limites de l'interprétation et aux autres sources d'interprétation restent parfaitement valables. Il faudrait idéalement compléter ou confirmer les résultats en matière de satisfaction par d'autres processus qualitatifs souples, tels, notamment, les entretiens de groupe, les bilans personnels, les audits internes et externes ou encore l'analyse des réclamations.

QuaTheSI dans le secteur résidentiel : une enquête reconnue et utile

L'ISGF a récemment dressé un bilan des enquêtes QuaTheSI de 2002 à 2007 sur mandat de l'OFSP. Ce rapport est disponible sur Internet en version abrégée. Après six années de recensement et un taux de couverture estimé à quelque 75 % des établissements de traitement résidentiel de la toxicomanie et de l'alcoolisme, QuaTheSI est un système reconnu. Parmi les établissements QuaTheSI, 43 % jugent que les rapports des institutions sont très utiles, et 39 % les jugent utiles. Les établissements estiment que la partie constituée des tableaux et des graphiques leur offre les avantages suivants : elle leur permet de procéder à des comparaisons avec d'autres établissements et, au sein de leur établissement, entre des unités ; elle leur indique leurs points forts et les améliorations possibles de leur établissement, et enfin leur permet de procéder à des évaluations supplémentaires le cas échéant. Quant au chapitre qualitatif, les établissements le jugent utile à plusieurs égards : pour ses pistes concrètes concernant la qualité, les besoins et les attentes des clients et clientes ; pour la comparaison qu'il rend possible entre les avis de la clientèle et ceux exprimés dans d'autres contextes, comme les groupes thérapeutiques notamment ; pour la possibilité qu'il offre à la clientèle de s'exprimer librement et enfin pour l'état des lieux qu'il dresse pour l'équipe.

Présentation des résultats 2016

Le rapport général présente les résultats obtenus dans toute la Suisse à l'occasion de la douzième enquête sur la satisfaction des clients et clientes, qui s'est déroulée en mars 2016. Les résultats des deux groupes de référence établissements de traitement des toxicomanies ou services de traitement de l'alcoolisme sont consignés dans un seul et même rapport. Les rapports confidentiels établis pour chacune des institutions permettent à une institution donnée de comparer ses résultats avec ceux de son groupe de référence. Ces rapports ont été remis en juin déjà.

La structure du présent rapport correspond à celle des rapports précédents. Les tableaux portant sur les caractéristiques des clients et clientes (âge, sexe, durée du séjour, etc., chap. 2) sont suivis des valeurs médianes ou moyennes pour chaque question (chap. 3) et pour les indices de satisfaction (chap. 3.2). Les valeurs moyennes portent sur une échelle de réponses allant de 1 à 5, la note 1 signifiant «ne correspond pas du tout» et la note 5 «correspond complètement». Des remarques d'ordre méthodologique concernant les données manquantes («missing», questionnaires vides, etc.) complètent les graphiques correspondants. Le chapitre 4 – évaluation qualitative portant sur les questions ouvertes au niveau suisse – est supprimé. Mais ce chapitre est présenté dans les rapports propres aux différents établissements.

Vue d'ensemble: institutions et clients et clientes participants

Le tableau ci-après présente le nombre d'institutions participantes et de clients et clientes interrogés, selon la région linguistique et le type de traitement. Même si la participation à l'enquête était de nouveau payante pour les institutions, 50 établissements y ont pris part en 2016 (61 en 2010 et 2012, 53 en 2014)¹. Au total, 843 questionnaires valables (2010: 959; 2012: 1034; 2014: 824) ont été intégrés dans l'évaluation: 353, soit 42 % des personnes interrogées, relèvent du secteur du l'alcoolisme, et 490, soit 58 %, de la thérapie en matière de drogues.

Tab. 1 : Vue d'ensemble de QuaTheSI 2016

	Nombre d'institutions participantes	Nombre de clients et clientes participants et de questionnaires pris en compte		Nombre de clients et clientes inscrits et non participants ²
ALCOOL Suisse alémanique	11	253	72 %	49
ALCOOL Suisse romande/ Tessin	5	100	28 %	13
Total ALCOOL	16	353	100 %	62
DROGUES Suisse alémanique	27	336	69 %	74
DROGUES Suisse romande/ Tessin	7	154	31 %	26
Total DROGUES	34	490	100 %	100
Total ALCOOL et DROGUES	50	843		162

Les raisons indiquées pour une non-participation de clients et clientes sont les suivantes: séjour hospitalier, maladie, travail à l'extérieur, pause thérapeutique, arrivée trop récente du client ou de la cliente, rupture, désintérêt, questionnaire trop compliqué.

¹ Raisons de la non-participation : un établissement vise désormais un autre groupe de clientèle ; deux établissements suspendent l'enquête pour cause de restructuration interne ; trois établissements ont indiqué expressément ne plus vouloir participer à QuaTheSI.

² Le nombre moyen de non-participants est faible, il est compris entre une et cinq personnes par institution, à l'exception de 3 institutions dans lesquelles 10 - 14 personnes par institution n'ont pas participé.

Les principaux résultats en bref

D'une durée d'une semaine, la douzième enquête s'est déroulée du 7 au 11 mars 2016. Elle a vu la participation de 50 institutions (16 pour l'alcool, 34 pour les drogues) pour un total de 843 clients et clientes. Parmi la clientèle, 490 personnes, soit 58 %, suivent un traitement lié à la consommation de drogue, et 353 personnes, soit 42 %, suivent un traitement lié à l'alcool.

Les valeurs de satisfaction sont, de manière générale, élevées. Ci-après, nous vous présentons brièvement quelques-uns des résultats obtenus.

Traitements de la toxicomanie et traitements de l'alcoolisme

Traitement de la toxicomanie (moyennes indiquées entre parenthèses): la proportion de femmes s'élève à 21 %. Parmi les personnes interrogées, 60 % indiquent que les établissements de traitement répondent à la plupart de leurs besoins et 19 % pensent même qu'ils les comblent intégralement. Dans le chapitre portant sur les *offres thérapeutiques*, les entretiens individuels (4.1), l'offre en général (4.0) ainsi que la prise en charge médicale et psychiatrique (4.0) sont évalués positivement. Les entretiens en groupe (3.6), les activités créatrices (3.6) et l'offre en formation (3.6) génèrent une satisfaction un peu moindre. Pour ce qui est du *cadre de vie* dans l'institution thérapeutique, les chambres (4.3), la nourriture (4.3) et le règlement intérieur (4.3) sont évaluées de manière positive. La satisfaction est légèrement moindre par rapport aux sanctions en cas de non-respect des règles (3.7). Lorsqu'on les interroge sur *l'équipe thérapeutique*, les clients et clientes apprécient particulièrement l'admission et l'accueil en début de traitement (4.4) ainsi que le fait de savoir clairement où ils peuvent obtenir les informations dont ils ont besoin (4.3). Les clients et clientes se sentent suffisamment informés sur les drogues et l'alcool ainsi que sur les traitements disponibles (4.1), et ils estiment que leurs besoins en traitements de substitution sont pris au sérieux (4.1). Ils se sentent reconnus en tant que personne par l'équipe thérapeutique (4.2). Les efforts entrepris par les établissements dans le cadre d'un *suivi post-thérapeutique* sont évalués positivement (4.0). La réinsertion sociale après la sortie (3.9) est, de l'avis des clients et clientes, suffisamment incluse dans la thérapie. Ceux-ci estiment, en matière d'*évolution personnelle*, que leur vie va changer de manière positive grâce au traitement suivi (4.3), et ils indiquent qu'ils comprennent désormais mieux leur dépendance et leur parcours (4.2). Concernant les aspects supplémentaires liés aux résultats (*outcome*), les clients et clientes jugent qu'ils maîtrisent mieux leur consommation (4.2) ; ils signalent aussi une amélioration de leur bien-être psychique (4.0) et physique (3.9) depuis le début du traitement, et rapportent qu'ils ont formé des perspectives pour leur avenir (3.9).

Traitement de l'alcoolisme: la proportion de femmes s'élève à 35 %. 61 % des personnes interrogées sont d'avis que les établissements de traitement répondent à la plupart de leurs besoins, et 30 % des sondés pensent même qu'ils les comblent intégralement. Pour ce qui est de *l'offre*, les clients et clientes qui suivent des traitements pour alcoolisme témoignent d'une satisfaction élevée en ce qui concerne les entretiens individuels (4.5), l'offre en général (4.3), la prise en charge médicale et psychiatrique (4.1) ainsi que le travail proposé à titre d'activité (4.3). Ils évaluent légèrement moins positivement les offres de loisirs, (3.8), les activités sportives (3.9) ainsi que l'offre en formation (3.9). Concernant le *cadre de vie*, tous les aspects sont perçus très

positivement: les informations fournies en matière de droits et de devoirs (4.5), le règlement interne (4.4), la possibilité de se retirer (4.5), les chambres (4.4) et la nourriture (4.4). Les sanctions prévues en cas de non-respect des règles sont également jugées comme étant appropriées (4.1). Les clients et clientes du domaine de l'alcoologie se sentent pris au sérieux (4.6) par *l'équipe thérapeutique* et pensent que leur situation du moment est prise en compte dans le traitement (4.4). Dans le cadre des questions portant sur *l'équipe thérapeutique*, les sondés ont de plus mis en avant leur admission (4.6), le fait de savoir clairement où trouver les informations dont ils ont besoin (4.5), le sentiment d'être accepté en tant que personne (4.5) ainsi que le professionnalisme de l'équipe (4.4). Les éléments suivants sont également bien notés : la confiance dans l'équipe (4.4), le temps que l'équipe leur accorde (4.3), les informations reçues au sujet des drogues et de l'alcool (4.3) ainsi que la prise en compte des besoins liés à la substitution (4.2). La clientèle suivant un traitement lié à l'alcoolisme estime que la question de la réinsertion à l'issue du traitement est suffisamment incluse dans la thérapie (4.1) et que les établissements déploient des efforts pour le suivi post-thérapeutique (4.2). En matière d'évolution personnelle, les clients et clientes gagnent une meilleure compréhension de leur dépendance et de leur parcours (4.3). Ils jugent que leur vie a évolué positivement (4.3) et ils affirment avoir reçu de nouveaux outils qui les aident à mieux faire face à certaines situations (4.2). Concernant les aspects supplémentaires liés aux résultats (outcome), ils signalent mieux maîtriser leur consommation (4.3), ils observent une amélioration de leur bien-être psychique (4.3) depuis le début du traitement et ils rapportent qu'ils ont pu former des perspectives pour leur avenir depuis le début du traitement (4.0).

Concernant toute une série d'aspects, *la clientèle dans le domaine de l'alcoolisme* est significativement plus satisfaite que celle du domaine de la toxicomanie : ces aspects sont l'offre (indice de satisfaction de 4.1 contre 3.8, $p < .000$), le cadre de vie dans l'établissement (indice 4.4 contre 4.1, $p < .000$), la compréhension rencontrée (indice 4.4 contre 4.1, $p < .01$) et la compétence de l'équipe (indice 4.3 contre 4.1, $p < .01$). Cette même clientèle du domaine de l'alcoolisme est également significativement plus satisfaite de manière générale que celle du domaine de la toxicomanie (indice 3.4 contre 3.2, $p < .000$). Il est possible que ces différences soient liées à la structure démographique (âge) des deux domaines: en moyenne, la clientèle est plus jeune dans les établissements de traitement de la toxicomanie (35 ans) que dans le domaine de l'alcoolisme (45 ans) ; or, la clientèle plus jeune présente un degré de satisfaction moindre. Le taux de femmes est significativement plus élevé dans les établissements d'alcoologie (35 %) que dans ceux spécialisés dans la toxicomanie (21 %) ($p < .000$). Parmi les clients et clientes des établissements d'alcoologie, 73 % sont nés en Suisse ; ce taux est de 81 % pour la clientèle des établissements de traitement de la toxicomanie ($p < .01$). Parmi les clients et clientes suivant un traitement en alcoologie, 38 % sont dans l'établissement depuis moins de trois mois au moment de l'enquête. Cette proportion est de 23 % pour la clientèle du domaine des drogues ($p < .000$). De manière prévisible, la clientèle suit moins souvent un traitement en raison d'une mesure juridique si elle suit un traitement lié à l'alcoolisme (6 %) que si elle suit un traitement lié à la consommation de drogues (26 %, $p < .000$).

Les aspects liés aux résultats (outcome) présentent aussi des différences significatives : les clients et clientes des établissements d'alcoologie informent que leur bien-être psychique tend à s'être amélioré depuis le début du traitement (alcool 4.3 contre drogues 4.0; $p < .000$), tout comme leur

santé physique (alcool 4.2 contre drogues 3.9; $p > .000$), et ils tendent à indiquer qu'ils maîtrisent leur consommation (alcool 4.3 contre drogues 4.2; $p < .05$).

Il n'y a pas de différence en ce qui concerne la nationalité de la clientèle, pas plus que pour l'état général du moment.

La clientèle plus âgée est plus satisfaite

Avec une moyenne d'âge de 35 ans, la clientèle des établissements de traitement de la toxicomanie est significativement plus jeune que celle des établissements de traitement de l'alcoolisme, dont la moyenne d'âge s'établit à 45 ans ($p < .000$). 32 % des clients du groupe Drogue ont 29 ans ou moins, alors que cette classe d'âge ne représente que 11 % des effectifs des établissements de traitement de l'alcoolisme. Ces centres comptent en revanche 67 % de clients de 40 ans et plus, qui sont 35 % dans le groupe Drogue.

La clientèle relativement âgée (âgée de 40 ans et plus) s'exprime significativement plus positivement lorsqu'on lui demande d'évaluer sa satisfaction par rapport aux éléments suivants : offre et cadre de vie de l'établissement, compétence du personnel traitant, préparation de la sortie et évolution personnelle depuis le début de la thérapie.

Les femmes apprécient l'offre et la compréhension

On constate que 21 % des personnes interrogées dans le groupe Drogue et 38 % de celles du groupe Alcool sont des femmes ($p < .000$). La moyenne d'âge des hommes du groupe Drogue est de 36 ans, celle des femmes est de 34 ans. Dans le groupe Alcool, la moyenne d'âge des hommes est de 46 ans, celle des femmes de 44 ans (pas de différence). Les hommes sont significativement plus nombreux (38 %) que les femmes (22 %) à ne pas être de nationalité suisse ($p < .05$). De manière prévisible, la proportion d'hommes (21 %) qui suit un traitement en raison d'une mesure juridique est significativement plus élevée que celle des femmes (8 %) ($p < .000$) ; dans le groupe Drogue, le taux est de 30 % pour les hommes et de 12 % pour les femmes, $p < .01$; dans le groupe Alcool, il est de 6 % pour les hommes et de 5 % pour les femmes, non significatif).

Tout comme dans le recensement précédent, on n'observe guère de différence significative entre les deux groupes de clients pour ce qui est des dimensions de satisfaction. Les femmes sont de manière générale plus satisfaites que les hommes de l'offre (4.1 contre 3.9, $p < .05$) et de la compréhension qui leur est témoignée dans leur cadre thérapeutique (4.4 contre 4.1, $p < .000$; Alcool : 4.5 pour les femmes, 4.3 pour les hommes, $p < .01$; pas de différence pour le domaine Drogue). De même, les femmes sont de manière générale plus satisfaites que les hommes concernant la préparation de leur réinsertion après la thérapie (4.3 contre 3.9, $p < .000$; groupe Alcool : 4.3 pour les femmes, 4.1 pour les hommes, $p < .05$; groupe Drogue: 4.3 pour les femmes, 4.1 pour les hommes, $p < .05$). Les hommes et les femmes ne présentent pas de différence significative pour ce qui est des aspects liés aux résultats (*outcome*).

La clientèle admise en raison d'une mesure juridique est en partie moins satisfaite

La clientèle dont le traitement est motivé par une mesure juridique – abrégée ci-après MJ – ne se distingue de celle en traitement volontaire que pour de rares points. Sa satisfaction est moins élevée que celle de la clientèle volontairement en traitement – abrégée ci-après V – s'agissant des critères suivants : traitement reçu (MJ 3.2 contre V 3.7, $p < .01$), cadre de vie dans l'établissement (MJ 4.0 contre V 4.3, $p < .001$), compréhension témoignée par l'équipe (MJ 4.0 contre V 4.3, $p < .01$) et préparation de la sortie dans l'établissement (MJ 3.8 contre V 4.1, $p < .05$).

La différence homme - femme est très significative : 88 % de la clientèle dont le traitement est dû à une mesure juridique sont des hommes, des hommes qui représentent 71 % de la clientèle sans mesure juridique ($p < .000$) ; les hommes représentent même 90 % de la clientèle du groupe Drogue en traitement à la suite d'une mesure juridique, alors qu'ils sont 76 % du total des personnes non concernées par des mesures juridiques ($p < .001$). Les clients et clientes avec une mesure juridique sont 34 % à suivre un traitement depuis moins de six mois, contre 51 % de la clientèle sans mesure juridique ($p < .001$).

L'état général actuel de la personne, un critère important d'évaluation de la satisfaction

L'état général actuel du client ou de la cliente à un moment donné et l'évaluation de la satisfaction sont étroitement liés, et ce de manière hautement significative. Mieux le client se portera, meilleur sera le jugement porté sur les aspects du traitement (tous les indices, toutes les variables). La moyenne de l'état général des clients et clientes des établissements de traitement de la toxicomanie ne diffère pas de celle de la clientèle des établissements de traitement de l'alcoolisme.

Qu'est-ce qui distingue les 10 % de clients les plus satisfaits ?

Deux domaines sont retenus concernant la satisfaction: *l'offre* et *le développement personnel*. La clientèle est répartie en trois groupes selon la moyenne obtenue pour ces deux domaines : les 10 % les moins satisfaits, les 80 % de la moyenne médiane et les 10 % très satisfaits. Vous trouverez systématiquement entre parenthèses les valeurs seuils (1.0 - 3.0 par exemple) qui définissent chaque groupe. Dans la mesure où certains aspects thérapeutiques sont évalués plus positivement que d'autres, les valeurs seuils peuvent varier. Les différences décrites sont significatives.

Offre (indice de satisfaction): pour évaluer la satisfaction des clients et clientes face à *l'offre thérapeutique* (Q05-Q15), on opère une ventilation des sondés en 3 groupes: les 10 % les plus insatisfaits (1.00–2.99, N=80), les 80 % de la tranche médiane (3.00-4.82, N=676) et les 10 % les plus satisfaits (4.83-5.00, N=85). Le groupe de clientèle *très satisfaite* exprime une satisfaction significativement beaucoup plus importante en ce qui concerne tous les aspects du cadre de vie dans l'établissement, la compréhension rencontrée, la compétence de l'équipe soignante ainsi que l'évolution personnelle durant la thérapie ($p < .000$ chaque fois). Ce même groupe de clientèle *très satisfaite* est par ailleurs significativement plus âgé (46 ans en moyenne) que la clientèle

insatisfaite (36 ans en moyenne, $p < .000$). Parmi la clientèle très satisfaite de l'offre, 58 % suit un traitement pour alcoolisme et 42 % un traitement pour toxicomanie. Les clients et clientes très satisfaits sont en traitement depuis une période significativement plus longue que les personnes moins satisfaites, puisqu'elles sont 44 % à être en traitement depuis 1 an ou plus (personnes insatisfaites : 32 % ; $p < .05$). Au moment du sondage, 65 % des clients et clientes très satisfaits avec l'offre se sentent très bien (insatisfaits : 5 % ; $p < .000$). Aucune différence n'est à noter en ce qui concerne la ventilation par sexe ou la présence d'une mesure juridique.

Évolution personnelle (indice de satisfaction): les questions de ce domaine portent sur l'évolution personnelle d'un client ou d'une cliente au cours du processus thérapeutique (Q37-Q47). Plus particulièrement, ces questions portent sur les thèmes suivants: une meilleure compréhension par le client ou la cliente de sa dépendance et de son parcours; l'acquisition de nouveaux outils; le sentiment de voir son existence évoluer positivement en raison du séjour thérapeutique; le sentiment d'avoir atteint les objectifs (partiels) les plus importants et celui de constater une amélioration de sa santé psychique et physique. Cet aspect englobe encore les sujets suivants: l'amélioration de la situation personnelle du client ou de la cliente ainsi que de ses relations avec autrui; son sentiment de pouvoir mieux s'acquitter de ses obligations; ainsi que la meilleure maîtrise de sa consommation et enfin le fait d'avoir formé des perspectives pour son avenir.

Nous espérons que la lecture du rapport général vous sera utile. L'équipe QuaTheSI-I-40 répond volontiers à toute question ou demande d'explication sur la manière de comprendre ou d'interpréter les résultats qu'il contient.

Zurich, août 2016

L'équipe QuaTheSI-I-40
Susanne Schaaf, Heidi Bolliger, Andreas Wenger

Ci-dessous, quelques notions aidant la lecture :

Valide	Indique le nombre de cas valables, c'est-à-dire le nombre de personnes pour lesquelles une réponse valable à la question est donnée. Ce nombre n'est pas toujours identique au total des personnes ayant rempli le questionnaire.
Missing	Par rapport au total des personnes pour lesquelles il existe une réponse à la question, le missing donne le nombre de cas (personnes) pour lesquels il n'existe pas de réponse valable (exemple : deux réponses sont cochées là où une seule réponse est demandée) ou pas de réponse du tout.
Moyenne (valeur moyenne)	Moyenne arithmétique (moyenne) des valeurs visant une certaine rubrique (par ex. âge moyen, satisfaction moyenne pour ce qui est des possibilités de se retirer).
Standard deviation (déviatiion standard)	Mesure pour la dispersion des valeurs autour de la moyenne : plus petit est l'écart standard, plus grande est l'homogénéité des réponses par rapport à la moyenne. Par conséquent, l'échantillon de réponse est d'autant plus hétérogène que l'écart standard est plus grand.
Médiane	Valeur des réponses à une certaine catégorie qui se trouve au milieu (50 % des personnes interviewées ont des valeurs plus élevées, 50 % plus basses).
Pourcentage valable	Pourcentage d'une réponse donnée à une question (sans prise en compte des réponses manquantes).

2. Caractéristiques des client-e-s

=====

Répondant-e-s décrit-e-s par: sexe, âge, pays de naissance et nationalité, durée du séjour à la date de référence de l'enquête et état général du client, de la cliente.

2.1 Sexe (Q100)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
masculin	376	79,2%	223	64,6%	599	73,0%
féminin	99	20,8%	122	35,4%	221	27,0%
Total	475	100,0%	345	100,0%	820	100,0%
Missing_	15		8		23	

2.2a Âge catégorisé (Q101)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
jusqu'à 29 ans	145	31,6%	38	11,3%	183	23,0%
30-39 ans	154	33,6%	73	21,8%	227	28,6%
40 ans et plus	160	34,9%	224	66,9%	384	48,4%
Total	459	100,0%	335	100,0%	794	100,0%
Missing_	31		18		49	

2.2b Âge moyenne (Q101)

	Moyenne	Dév. standard	Cas valables	min.	max.
traitement des TOXICOMANIES	35,20	9,85	459	16,00	65,00
traitement d'ALCOOLISME	45,35	11,94	335	15,00	73,00
Total	39,48	11,89	794	15,00	73,00

Le pays de naissance du client/ de la cliente et des parents

2.3a Le pays de naissance du CLIENT/ de la CLIENTE - regroupé (Q102)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	365	80,9%	243	72,5%	608	77,4%
Europe de l'Ouest ou du Nord, UE	19	4,2%	27	8,1%	46	5,9%
Europe du Sud: Italie	4	0,9%	13	3,9%	17	2,2%
Europe du Sud: Espagne et Portugal	10	2,2%	11	3,3%	21	2,7%
Europe de l'Est ou du Sud-Est	20	4,4%	10	3,0%	30	3,8%
Nationalités restantes	33	7,3%	31	9,3%	64	8,1%
Total	451	100,0%	335	100,0%	786	100,0%
Missing_	39		18		57	

2.3b Le pays de naissance du CLIENT/ de la CLIENTE - liste détaillée (Q102)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	365	80,9%	243	72,5%	608	77,4%
Allemagne	9	2,0%	17	5,1%	26	3,3%
Angola	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Argentine	2	0,4%	1	0,3%	3	0,4%
Autriche	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Belgique	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Bésil	5	1,1%	2	0,6%	7	0,9%
Bulgarie	2	0,4%	0	0,0%	2	0,3%
Burundi	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Cameroun	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Cap-Vert	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Chili	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Chine	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Colombie	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Croatie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Cuba	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Espagne	2	0,4%	5	1,5%	7	0,9%
Etats Unis	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
France	6	1,3%	2	0,6%	8	1,0%
Gambie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Grande Bretagne	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Grèce	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Haïti	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Hongrie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Ile Maurice	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Inde	2	0,4%	3	0,9%	5	0,6%
Iraq	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Italie	4	0,9%	13	3,9%	17	2,2%
Kenya	2	0,4%	0	0,0%	2	0,3%
Kirghizistan	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%

2.3b Le pays de naissance du CLIENT/ de la CLIENTE - liste détaillée (Q102)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Kosovo	4	0,9%	1	0,3%	5	0,6%
Lituanie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Luxembourg	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Macédonie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Madagascar	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Maroc	4	0,9%	4	1,2%	8	1,0%
Monténégro	2	0,4%	0	0,0%	2	0,3%
Myanmar	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Namibie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Népal	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Nigeria	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Pay-Bas	0	0,0%	4	1,2%	4	0,5%
Pérou	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Pologne	2	0,4%	0	0,0%	2	0,3%
Portugal	8	1,8%	6	1,8%	14	1,8%
Rép. Centrafricaine	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Rép. Dominicaine	1	0,2%	2	0,6%	3	0,4%
Rép. du Congo	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Roumanie	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Russie	2	0,4%	1	0,3%	3	0,4%
Serbie	1	0,2%	3	0,9%	4	0,5%
Slovaquie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Slovénie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Somalie	1	0,2%	2	0,6%	3	0,4%
Sri Lanka	2	0,4%	0	0,0%	2	0,3%
Suède	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Syrie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Tchèque	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Tunisie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Turquie	2	0,4%	1	0,3%	3	0,4%
Venezuela	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Zambie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Total	451	100,0%	335	100,0%	786	100,0%
Missing_	39		18		57	

2.3c Nationalité du CLIENT/ de la CLIENTE - regroupé (Q104)

	traitement				Totale	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	313	76,2%	232	72,7%	545	74,7%
Europe de l'Ouest ou du Nord, UE	14	3,4%	28	8,8%	42	5,8%
Europe du Sud: Italie	28	6,8%	13	4,1%	41	5,6%
Europe du Sud: Espagne et Portugal	18	4,4%	13	4,1%	31	4,2%
Europe de l'Est ou du Sud-Est	21	5,1%	11	3,4%	32	4,4%
Nationalités restantes	17	4,1%	22	6,9%	39	5,3%
Total	411	100,0%	319	100,0%	730	100,0%
Missing_	79		34		113	

2.3d Nationalité du CLIENT/ de la CLIENTE - liste détaillée (Q104)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	313	76,2%	232	72,7%	545	74,7%
Allemagne	7	1,7%	17	5,3%	24	3,3%
Angola	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Argentine	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Autriche	1	0,2%	4	1,3%	5	0,7%
Bosnie-Herzégovine	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Brésil	2	0,5%	1	0,3%	3	0,4%
Cameroun	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Cap-Vert	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Chili	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Colombie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Croatie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Cuba	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Espagne	5	1,2%	5	1,6%	10	1,4%
Etats Unis	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
France	4	1,0%	2	0,6%	6	0,8%
Grande Bretagne	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Grèce	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Hongrie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Ile Maurice	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Inde	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Iraq	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Italie	28	6,8%	13	4,1%	41	5,6%
Kenya	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Kirghizistan	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Kosovo	2	0,5%	1	0,3%	3	0,4%
Lituanie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Luxembourg	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Macédoie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Madagascar	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Maroc	2	0,5%	5	1,6%	7	1,0%
Monténégro	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Myanmar	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Nigeria	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Palestine	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Pay-Bas	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%

2.3d Nationalité du CLIENT/ de la CLIENTE - liste détaillée (Q104)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Pérou	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Pologne	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Portugal	13	3,2%	8	2,5%	21	2,9%
Rép. Dominicaine	1	0,2%	2	0,6%	3	0,4%
Rép. du Congo	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Roumanie	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Russie	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Serbie	5	1,2%	2	0,6%	7	1,0%
Slovaquie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Somalie	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Suède	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Tchèquie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Tunisie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Turquie	5	1,2%	3	0,9%	8	1,1%
Zambie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Total	411	100,0%	319	100,0%	730	100,0%
Missing_	79		34		113	

2.4a Le pays de naissance de la MÈRE - regroupé (Q103a)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	274	62,8%	207	63,5%	481	63,1%
Europe de l'Ouest ou du Nord, UE	36	8,3%	35	10,7%	71	9,3%
Europe du Sud: Italie	35	8,0%	19	5,8%	54	7,1%
Europe du Sud: Espagne et Portugal	25	5,7%	13	4,0%	38	5,0%
Europe de l'Est ou du Sud-Est	33	7,6%	21	6,4%	54	7,1%
Nationalités restantes	33	7,6%	31	9,5%	64	8,4%
Total	436	100,0%	326	100,0%	762	100,0%
Missing_	54		27		81	

2.4b Le pays de naissance de la MÈRE - liste détaillée (Q103aa)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	274	62,8%	207	63,5%	481	63,1%
Afrique du Sud	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Algérie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Allemagne	15	3,4%	20	6,1%	35	4,6%
Angola	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Argentine	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Autriche	9	2,1%	5	1,5%	14	1,8%
Bosnie-Herzégovine	1	0,2%	4	1,2%	5	0,7%
Brésil	5	1,1%	1	0,3%	6	0,8%
Burundi	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Cameroun	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Cap-Vert	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Chili	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Chine	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Colombie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Croatie	3	0,7%	2	0,6%	5	0,7%
Cuba	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Espagne	10	2,3%	5	1,5%	15	2,0%
Etats Unis	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
France	11	2,5%	4	1,2%	15	2,0%
Grande Bretagne	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Grèce	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Hongrie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Ile Maurice	2	0,5%	1	0,3%	3	0,4%
Inde	1	0,2%	2	0,6%	3	0,4%
Indonésie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Iraq	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Israël	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Italie	35	8,0%	19	5,8%	54	7,1%
Kenya	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Kirghizistan	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Kosovo	6	1,4%	3	0,9%	9	1,2%
Kurdistan	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Libéria	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Lituanie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Luxembourg	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Macédoie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Madagascar	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Maroc	3	0,7%	4	1,2%	7	0,9%
Mexique	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Monténégro	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Myanmar	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Nigeria	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Pay-Bas	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Pérou	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Pologne	1	0,2%	2	0,6%	3	0,4%
Portugal	15	3,4%	8	2,5%	23	3,0%
Rép. de Bélarus	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%

2.4b Le pays de naissance de la MÈRE - liste détaillée (Q103aa)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Rép. Dominicaine	2	0,5%	2	0,6%	4	0,5%
Rép. du Congo	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Roumanie	2	0,5%	1	0,3%	3	0,4%
Russie	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Serbie	5	1,1%	1	0,3%	6	0,8%
Slovaquie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Slovénie	2	0,5%	1	0,3%	3	0,4%
Somalie	1	0,2%	2	0,6%	3	0,4%
Sri Lanka	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Suède	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Tchèquie	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Thaïlande	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Tunisie	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Turquie	6	1,4%	3	0,9%	9	1,2%
Venezuela	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Zambie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Zimbabwe	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Total	436	100,0%	326	100,0%	762	100,0%
Missing_	54		27		81	

2.5a Le pays de naissance du PÈRE - regroupé (Q103b)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	266	62,3%	203	63,8%	469	63,0%
Europe de l'Ouest ou du Nord, UE	27	6,3%	30	9,4%	57	7,7%
Europe du Sud: Italie	44	10,3%	21	6,6%	65	8,7%
Europe du Sud: Espagne et Portugal	23	5,4%	14	4,4%	37	5,0%
Europe de l'Est ou du Sud-Est	34	8,0%	25	7,9%	59	7,9%
Nationalités restantes	33	7,7%	25	7,9%	58	7,8%
Total	427	100,0%	318	100,0%	745	100,0%
Missing_	63		35		98	

2.5b Le pays de naissance du PÈRE - liste détaillée (Q103bb)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	266	62,3%	203	63,8%	469	63,0%
Albanie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Algérie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Allemagne	9	2,1%	18	5,7%	27	3,6%
Angola	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Argentine	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Australie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Autriche	5	1,2%	6	1,9%	11	1,5%
Belgique	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Bosnie-Herzégovine	2	0,5%	2	0,6%	4	0,5%
Brésil	4	0,9%	0	0,0%	4	0,5%
Burundi	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Cap-Vert	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Chili	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Chine	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Colombie	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Croatie	2	0,5%	2	0,6%	4	0,5%
Cuba	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Espagne	10	2,3%	5	1,6%	15	2,0%
Etats Unis	3	0,7%	0	0,0%	3	0,4%
France	10	2,3%	2	0,6%	12	1,6%
Ghana	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Grande Bretagne	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Grèce	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Hongrie	2	0,5%	1	0,3%	3	0,4%
Ile Maurice	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Inde	1	0,2%	2	0,6%	3	0,4%
Iraq	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Italie	44	10,3%	21	6,6%	65	8,7%
Kenya	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Kirghizistan	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Kosovo	5	1,2%	3	0,9%	8	1,1%
Kurdistan	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Lituanie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Luxembourg	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Macédonie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Madagascar	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Maroc	4	0,9%	4	1,3%	8	1,1%
Mauritanie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Monténégro	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Mozambique	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Myanmar	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Nigeria	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Pay-Bas	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Pologne	1	0,2%	2	0,6%	3	0,4%
Portugal	13	3,0%	9	2,8%	22	3,0%
Rép. Dominicaine	2	0,5%	1	0,3%	3	0,4%
Rép. du Congo	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%

2.5b Le pays de naissance du PÈRE - liste détaillée (Q103bb)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Roumanie	3	0,7%	1	0,3%	4	0,5%
Russie	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Serbie	4	0,9%	3	0,9%	7	0,9%
Slovaquie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Slovénie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Somalie	1	0,2%	2	0,6%	3	0,4%
Sri Lanka	3	0,7%	1	0,3%	4	0,5%
Suède	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Suriname	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Tchèquie	2	0,5%	4	1,3%	6	0,8%
Tunisie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Turquie	7	1,6%	4	1,3%	11	1,5%
Zambie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Total	427	100,0%	318	100,0%	745	100,0%
Missing_	63		35		98	

Durée de séjour**2.6 Durée de séjour (Q105)**

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Moins de 3 mois	109	23,4%	112	38,4%	221	29,2%
Entre 3 et 6 mois	79	17,0%	61	20,9%	140	18,5%
Entre 6 mois et 1 an	94	20,2%	37	12,7%	131	17,3%
Entre 1 an et 2 ans	91	19,5%	34	11,6%	125	16,5%
Entre 2 ans et 5 ans	63	13,5%	22	7,5%	85	11,2%
Plus de 5 ans	30	6,4%	26	8,9%	56	7,4%
Total	466	100,0%	292	100,0%	758	100,0%
Missing_	24		61		85	

2.7 Moment du séjour (Q106)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
au début	110	23,5%	87	26,2%	197	24,6%
au milieu	176	37,5%	143	43,1%	319	39,8%
à la fin	183	39,0%	102	30,7%	285	35,6%
Total	469	100,0%	332	100,0%	801	100,0%
Missing_	21		21		42	

Mesure judiciaire

2.8 Mesure judiciaire (Q107)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
oui	118	26,2%	19	5,8%	137	17,6%
non	332	73,8%	310	94,2%	642	82,4%
Total	450	100,0%	329	100,0%	779	100,0%
Missing_	40		24		64	

Etat général

2.9 Etat général du client/ de la cliente (Q108)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Très bien	144	31,2%	119	34,6%	263	32,6%
Plutôt bien	265	57,4%	197	57,3%	462	57,3%
Plutôt mal	45	9,7%	24	7,0%	69	8,6%
Très mal	8	1,7%	4	1,2%	12	1,5%
Total	462	100,0%	344	100,0%	806	100,0%
Missing_	28		9		37	

Région linguistique

2.10a Région linguistique (centre de traitement)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse alémanique	336	68,6%	253	71,7%	589	69,9%
Suisse romande	130	26,5%	45	12,7%	175	20,8%
Suisse italienne	24	4,9%	55	15,6%	79	9,4%
Total	490	100,0%	353	100,0%	843	100,0%
Missing_	0		0		0	

2.10b Région linguistique (centre de traitement), selon groupe de référence

	Suisse alémanique		Suisse romande		Suisse italienne		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
traitement des TOXICOMANIES	336	57,0%	130	74,3%	24	30,4%	490	58,1%
traitement d'ALCOOLISME	253	43,0%	45	25,7%	55	69,6%	353	41,9%
Total	589	100,0%	175	100,0%	79	100,0%	843	100,0%
Missing_	0		0		0		0	

Etat général

2.13 Recevez-vous bien le traitement que vous désirez? (Q01)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Pas du tout	11	2,3%	3	0,9%	14	1,7%
Pas vraiment	40	8,4%	14	4,0%	54	6,5%
En général oui	266	55,5%	186	53,6%	452	54,7%
Oui, absolument	162	33,8%	144	41,5%	306	37,0%
Total	479	100,0%	347	100,0%	826	100,0%
Missing_	11		6		17	

2.14 Estimez-vous que notre institution vous apporte ce dont vous avez besoin? (Q02)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Ne répond pas à mes besoins	12	2,5%	3	0,9%	15	1,8%
Répond seulement à certains besoins	92	19,2%	29	8,3%	121	14,6%
Répond assez bien à mes besoins	285	59,5%	211	60,6%	496	60,0%
Répond à tous mes besoins	90	18,8%	105	30,2%	195	23,6%
Total	479	100,0%	348	100,0%	827	100,0%
Missing_	11		5		16	

2.15 Est-ce que vous recommanderiez notre institution à un(e) ami(e) qui aurait besoin d'une aide de ce type? (Q03)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Jamais	23	4,8%	6	1,7%	29	3,5%
Je ne crois pas	51	10,7%	16	4,6%	67	8,1%
Je crois que oui	149	31,2%	92	26,3%	241	29,1%
Oui, absolument	254	53,2%	236	67,4%	490	59,3%
Total	477	100,0%	350	100,0%	827	100,0%
Missing_	13		3			100,0%

2.16 Est-ce que le traitement reçu vous aide à mieux gérer vos problèmes? (Q04)

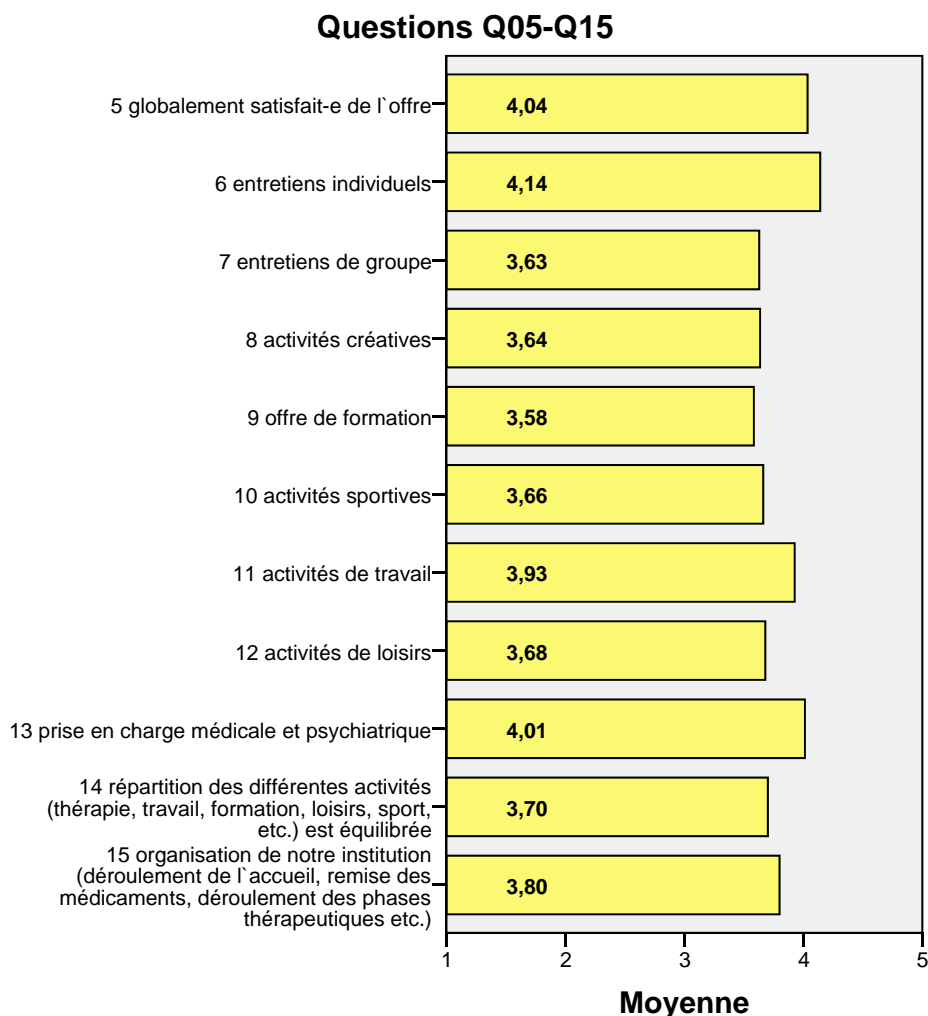
	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Non, il aggrave encore ma situation	9	1,9%	3	0,9%	12	1,5%
Non, au fond il ne m'aide pas	24	5,0%	8	2,3%	32	3,9%
Oui, il m'aide un peu	185	38,6%	105	30,3%	290	35,1%
Oui, il m'aide beaucoup	261	54,5%	231	66,6%	492	59,6%
Total	479	100,0%	347	100,0%	826	100,0%
Missing_	11		6		17	

3. Représentation graphique des moyennes des questions Q05 à Q47

=====

3.1.1a Moyennes : satisfaction à l'égard des prestations (Q05-Q15): groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

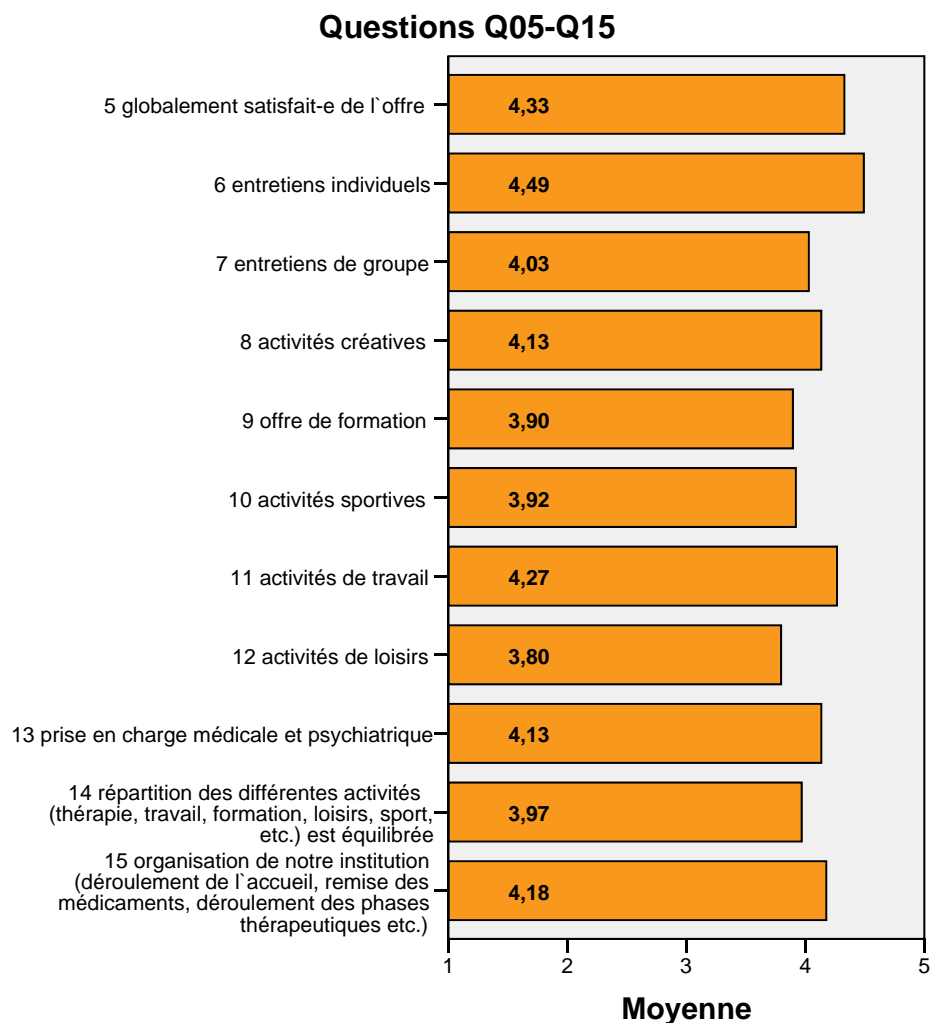
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
5 globalement satisfait-e de l'offre	4,04	,90	482
6 entretiens individuels	4,14	1,00	481
7 entretiens de groupe	3,63	1,06	453
8 activités créatives	3,64	1,14	421
9 offre de formation	3,58	1,10	380
10 activités sportives	3,66	1,25	406
11 activités de travail	3,93	1,07	440
12 activités de loisirs	3,68	1,18	447
13 prise en charge médicale et psychiatrique	4,01	1,06	468
14 répartition des différentes activités (thérapie, travail, formation, loisirs, sport, etc.) est équilibrée	3,70	1,08	463
15 organisation de notre institution (déroulement de l'accueil, remise des médicaments, déroulement des phases thérapeutiques etc.)	3,80	1,08	479

3.1.1b Moyennes : satisfaction à l'égard des prestations (Q05-Q15): groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

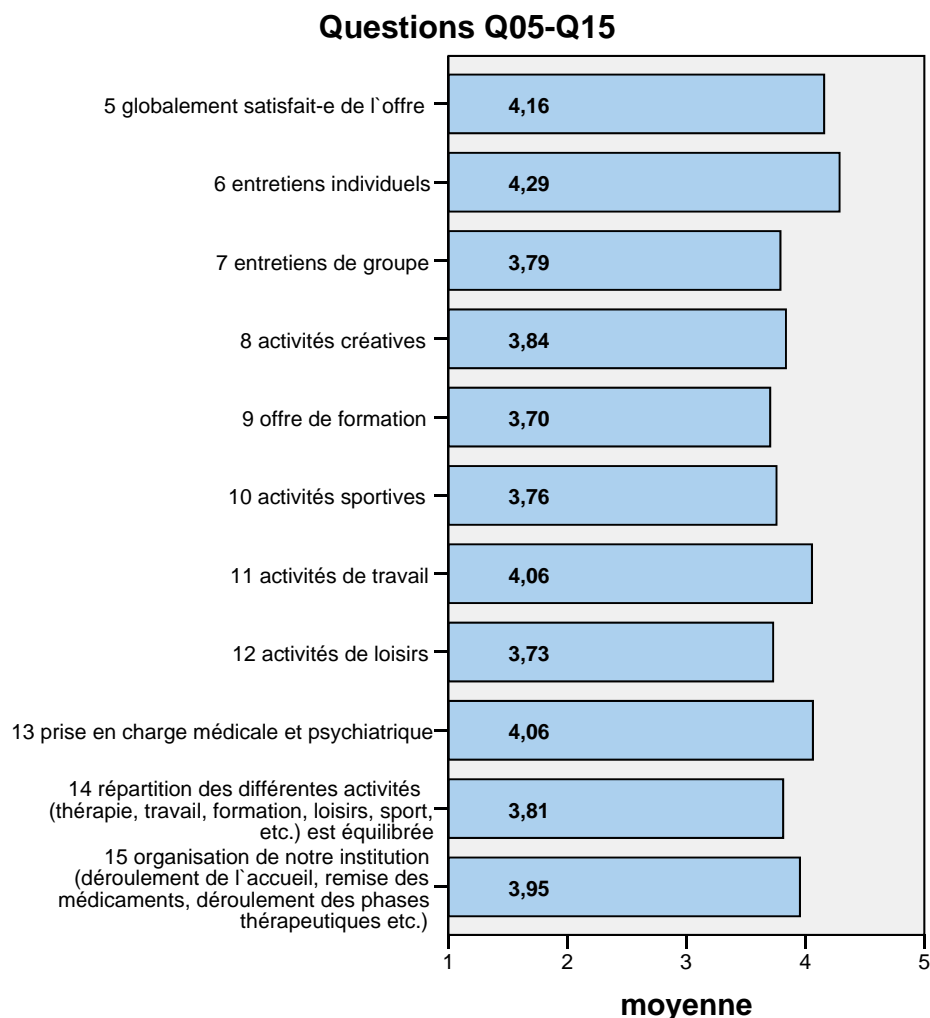
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
5 globalement satisfait-e de l'offre	4,33	,75	348
6 entretiens individuels	4,49	,76	344
7 entretiens de groupe	4,03	,95	305
8 activités créatives	4,13	,94	285
9 offre de formation	3,90	,94	239
10 activités sportives	3,92	1,05	238
11 activités de travail	4,27	,87	267
12 activités de loisirs	3,80	1,10	328
13 prise en charge médicale et psychiatrique	4,13	1,03	336
14 répartition des différentes activités (thérapie, travail, formation, loisirs, sport, etc.) est équilibrée	3,97	,98	329
15 organisation de notre institution (déroulement de l'accueil, remise des médicaments, déroulement des phases thérapeutiques etc.)	4,18	,90	336

3.1.1c Moyennes : satisfaction à l'égard des prestations (Q05-Q15): TOUTES LES INSTITUTIONS

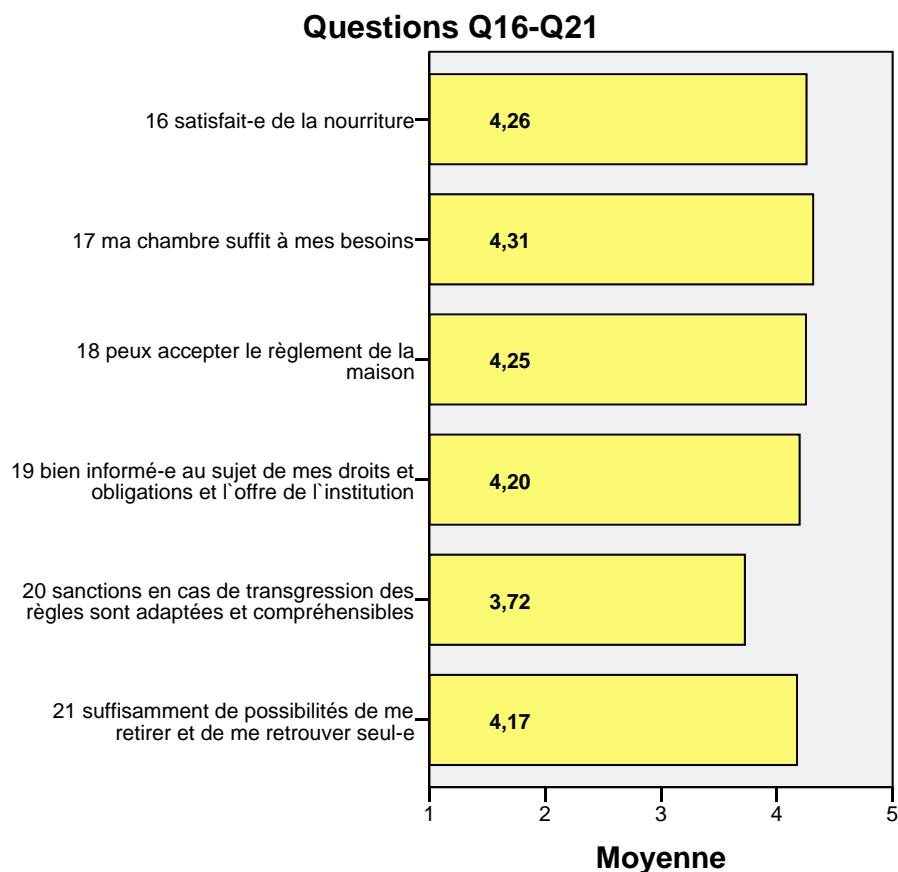
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
5 globalement satisfait-e de l'offre	4,16	,85	830
6 entretiens individuels	4,29	,93	825
7 entretiens de groupe	3,79	1,03	758
8 activités créatives	3,84	1,09	706
9 offre de formation	3,70	1,05	619
10 activités sportives	3,76	1,19	644
11 activités de travail	4,06	1,01	707
12 activités de loisirs	3,73	1,15	775
13 prise en charge médicale et psychiatrique	4,06	1,05	804
14 répartition des différentes activités (thérapie, travail, formation, loisirs, sport, etc.) est équilibrée	3,81	1,05	792
15 organisation de notre institution (déroulement de l'accueil, remise des médicaments, déroulement des phases thérapeutiques etc.)	3,95	1,02	815

3.1.2a Moyennes : satisfaction avec le logement , l'alimentation , le règlement (Q16-Q21): groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

=====

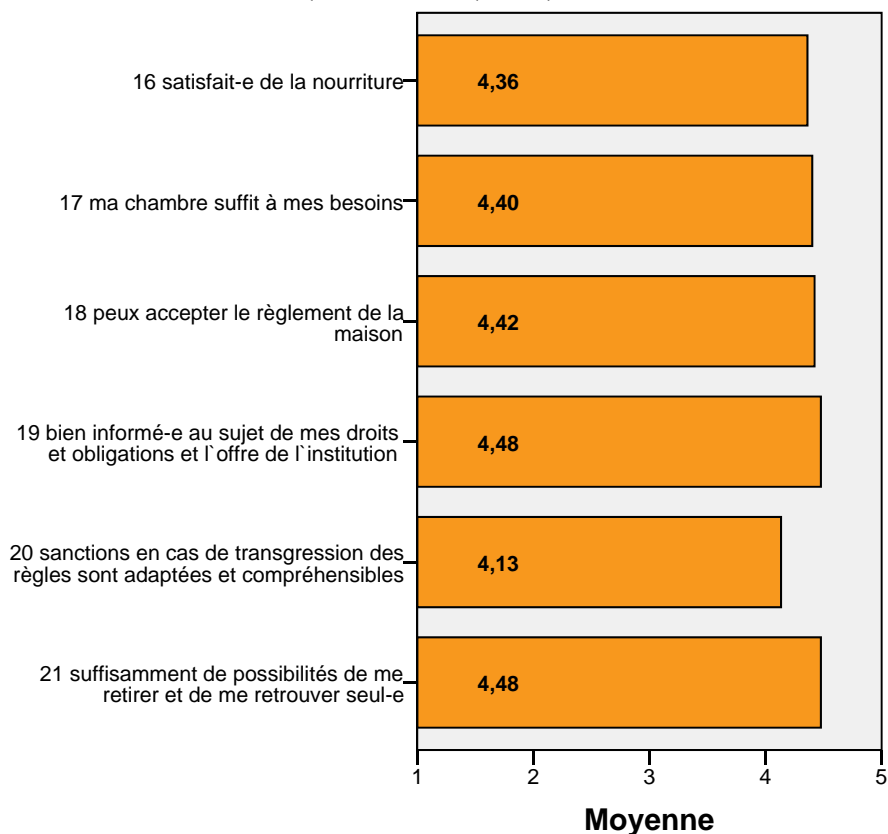


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
16 satisfait-e de la nourriture	4,26	1,04	464
17 ma chambre suffit à mes besoins	4,31	1,02	475
18 peux accepter le règlement de la maison	4,25	,92	465
19 bien informé-e au sujet de mes droits et obligations et l'offre de l'institution	4,20	1,05	478
20 sanctions en cas de transgression des règles sont adaptées et compréhensibles	3,72	1,21	464
21 suffisamment de possibilités de me retirer et de me retrouver seul-e	4,17	1,11	471

3.1.2b Moyennes : satisfaction avec le logement , l'alimentation , le règlement (Q16-Q21): groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

=====

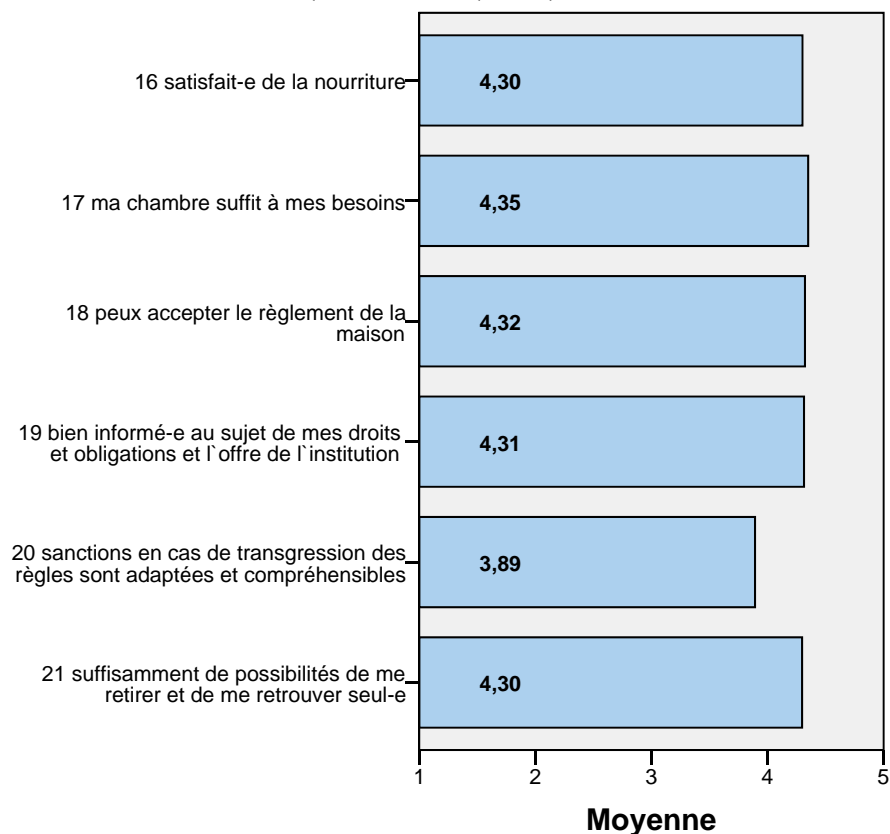
Questions Q16-Q21



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
16 satisfait-e de la nourriture	4,36	,89	341
17 ma chambre suffit à mes besoins	4,40	,85	323
18 peux accepter le règlement de la maison	4,42	,82	329
19 bien informé-e au sujet de mes droits et obligations et l'offre de l'institution	4,48	,83	346
20 sanctions en cas de transgression des règles sont adaptées et compréhensibles	4,13	1,01	323
21 suffisamment de possibilités de me retirer et de me retrouver seul-e	4,48	,87	323

3.1.2c Moyennes : satisfaction avec le logement , l'alimentation , le règlement (Q16-Q21): TOUTES LES INSTITUTIONS

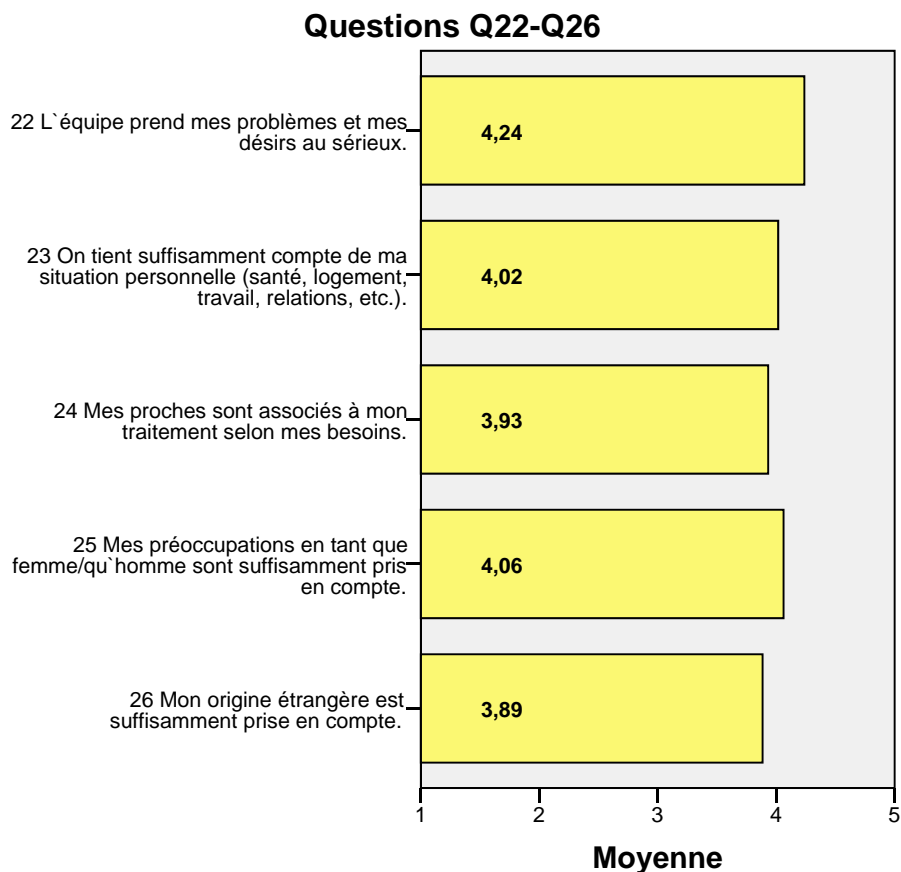
Questions Q16-Q21



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
16 satisfait-e de la nourriture	4,30	,98	805
17 ma chambre suffit à mes besoins	4,35	,96	798
18 peux accepter le règlement de la maison	4,32	,88	794
19 bien informé-e au sujet de mes droits et obligations et l'offre de l'institution	4,31	,97	824
20 sanctions en cas de transgression des règles sont adaptées et compréhensibles	3,89	1,15	787
21 suffisamment de possibilités de me retirer et de me retrouver seul-e	4,30	1,03	794

3.1.3a Moyennes : satisfaction avec la "compréhension" (Q22-Q26): groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

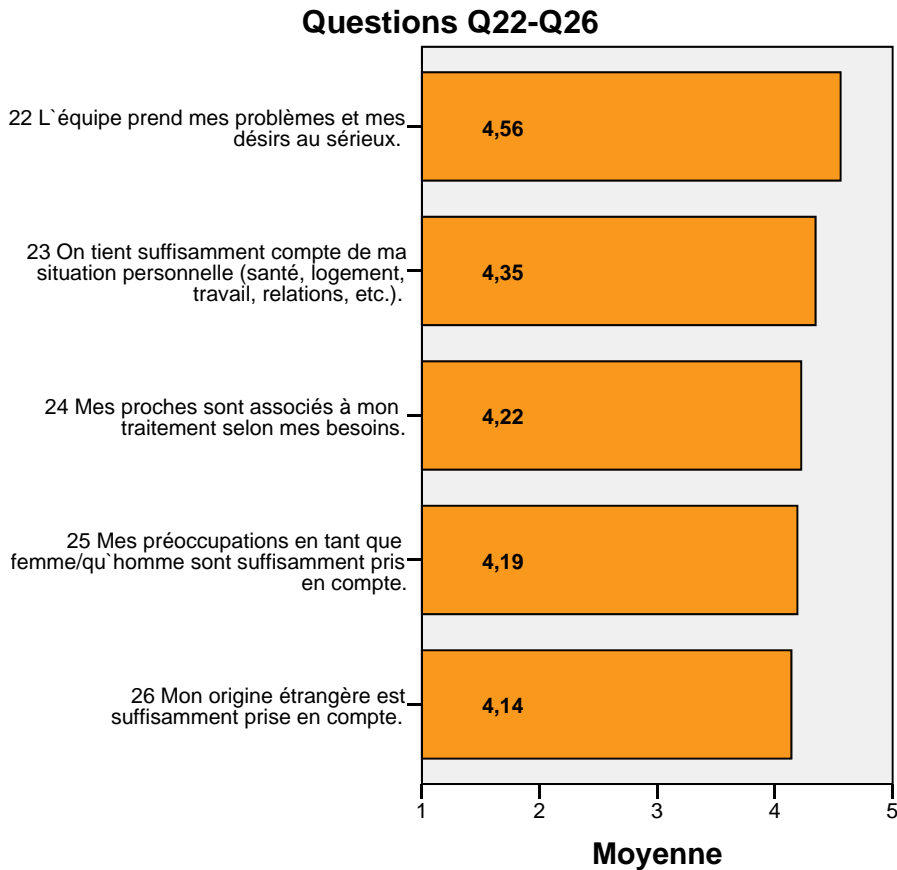
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
22 L'équipe prend mes problèmes et mes désirs au sérieux.	4,24	,96	471
23 On tient suffisamment compte de ma situation personnelle (santé, logement, travail, relations, etc.).	4,02	1,03	466
24 Mes proches sont associés à mon traitement selon mes besoins.	3,93	1,15	413
25 Mes préoccupations en tant que femme/qu'homme sont suffisamment pris en compte.	4,06	1,02	322
26 Mon origine étrangère est suffisamment prise en compte.	3,89	1,10	148

3.1.3b Moyennes : satisfaction avec la "compréhension " (Q22-Q26): groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

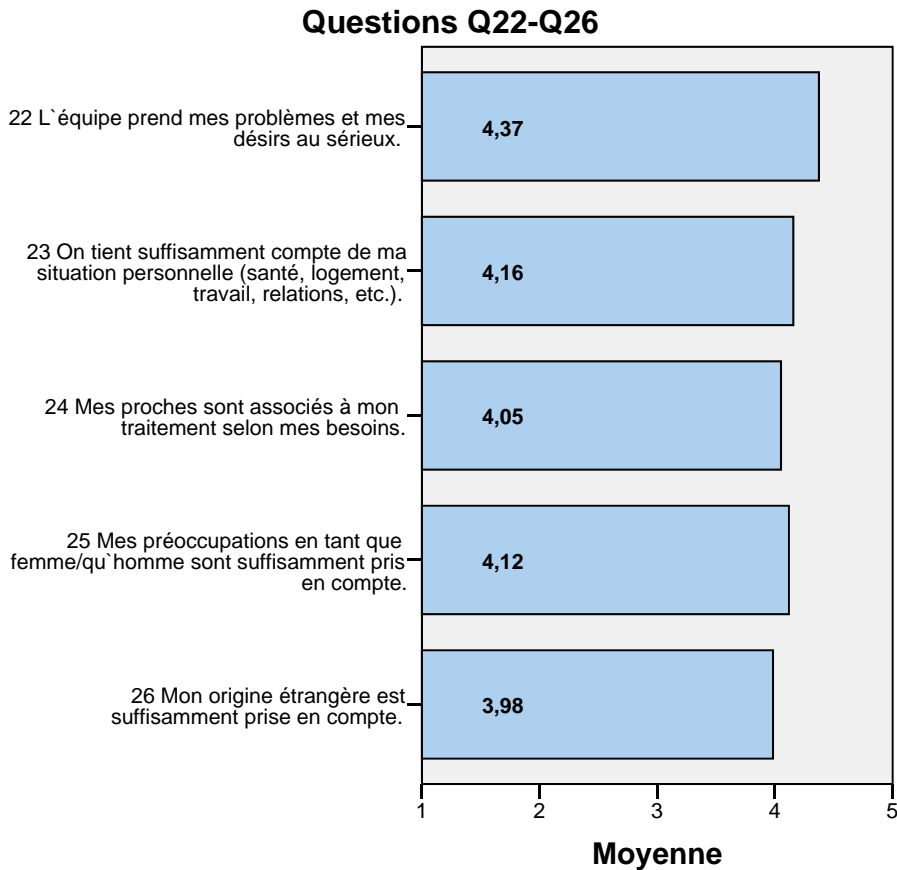
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
22 L'équipe prend mes problèmes et mes désirs au sérieux.	4,56	,71	346
23 On tient suffisamment compte de ma situation personnelle (santé, logement, travail, relations, etc.).	4,35	,86	342
24 Mes proches sont associés à mon traitement selon mes besoins.	4,22	,95	287
25 Mes préoccupations en tant que femme/qu'homme sont suffisamment pris en compte.	4,19	1,01	252
26 Mon origine étrangère est suffisamment prise en compte.	4,14	1,10	93

3.1.3c Moyennes : satisfaction avec la "compréhension" (Q22-Q26): TOUTES LES INSTITUTIONS

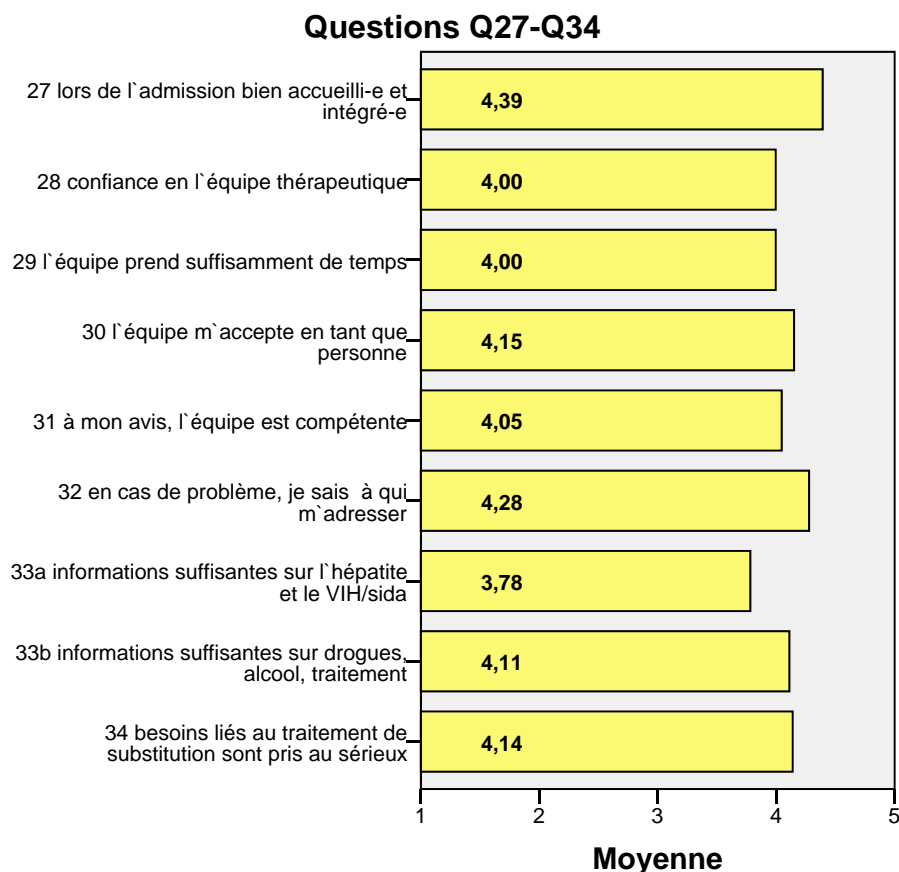
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
22 L`équipe prend mes problèmes et mes désirs au sérieux.	4,37	,88	817
23 On tient suffisamment compte de ma situation personnelle (santé, logement, travail, relations, etc.).	4,16	,97	808
24 Mes proches sont associés à mon traitement selon mes besoins.	4,05	1,08	700
25 Mes préoccupations en tant que femme/qu`homme sont suffisamment pris en compte.	4,12	1,02	574
26 Mon origine étrangère est suffisamment prise en compte.	3,98	1,10	241

3.1.4a Moyennes : satisfaction avec les "compétences " (équipe thérapeutique) (Q27-Q34): groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

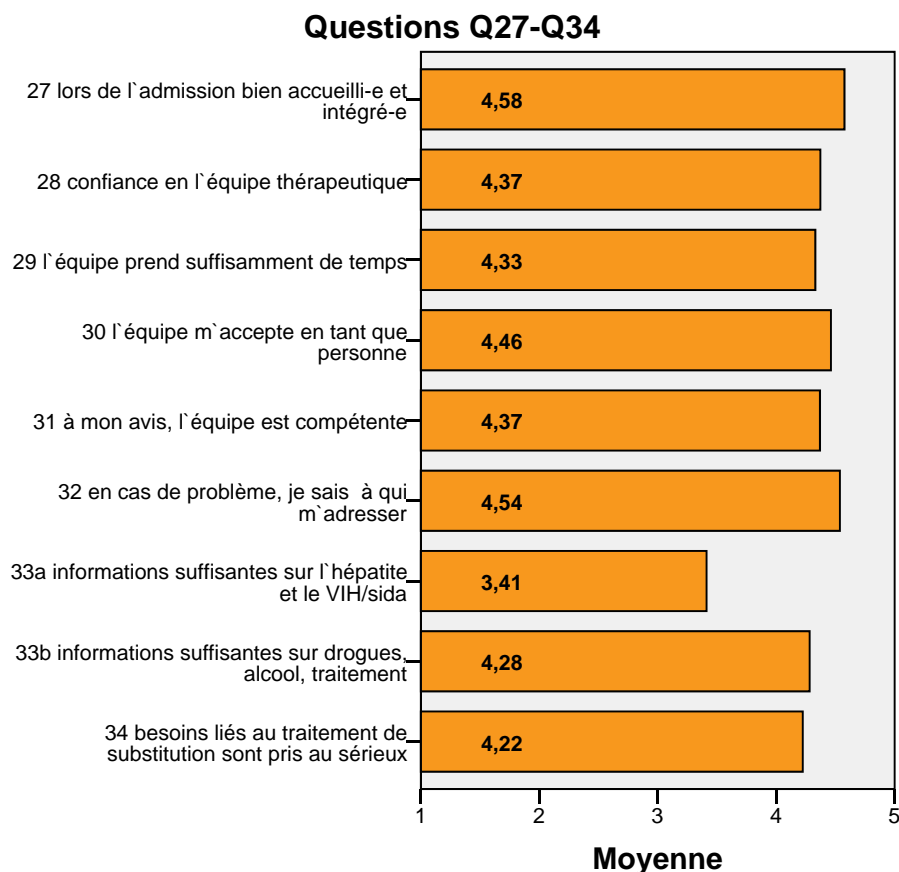
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
27 lors de l'admission bien accueilli-e et intégré-e	4,39	,87	479
28 confiance en l'équipe thérapeutique	4,00	1,01	478
29 l'équipe prend suffisamment de temps	4,00	1,03	465
30 l'équipe m'accepte en tant que personne	4,15	1,01	477
31 à mon avis, l'équipe est compétente	4,05	,98	473
32 en cas de problème, je sais à qui m'adresser	4,28	,98	472
33a informations suffisantes sur l'hépatite et le VIH/sida	3,78	1,33	431
33b informations suffisantes sur drogues, alcool, traitement	4,11	1,04	448
34 besoins liés au traitement de substitution sont pris au sérieux	4,14	1,02	324

3.1.4b Moyennes : satisfaction avec les "compétences " (équipe thérapeutique) (Q27-Q34): groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

=====

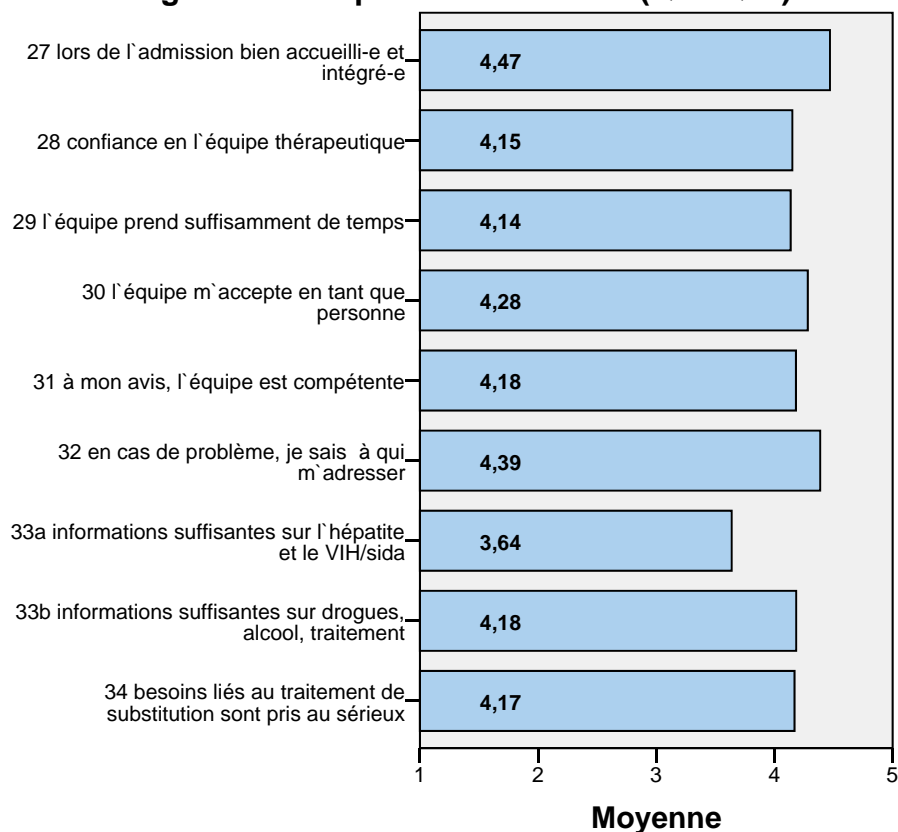


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
27 lors de l'admission bien accueilli-e et intégré-e	4,58	,77	347
28 confiance en l'équipe thérapeutique	4,37	,87	335
29 l'équipe prend suffisamment de temps	4,33	,85	339
30 l'équipe m'accepte en tant que personne	4,46	,88	346
31 à mon avis, l'équipe est compétente	4,37	,85	341
32 en cas de problème, je sais à qui m'adresser	4,54	,84	342
33a informations suffisantes sur l'hépatite et le VIH/sida	3,41	1,47	274
33b informations suffisantes sur drogues, alcool, traitement	4,28	,96	329
34 besoins liés au traitement de substitution sont pris au sérieux	4,22	,94	183

3.1.4c Moyennes : satisfaction avec les "compétences " (équipe thérapeutique) (Q27-Q34): TOUTES LES INSTITUTIONS

=====

Fragen zur Kompetenz des Teams (Q27-Q34)

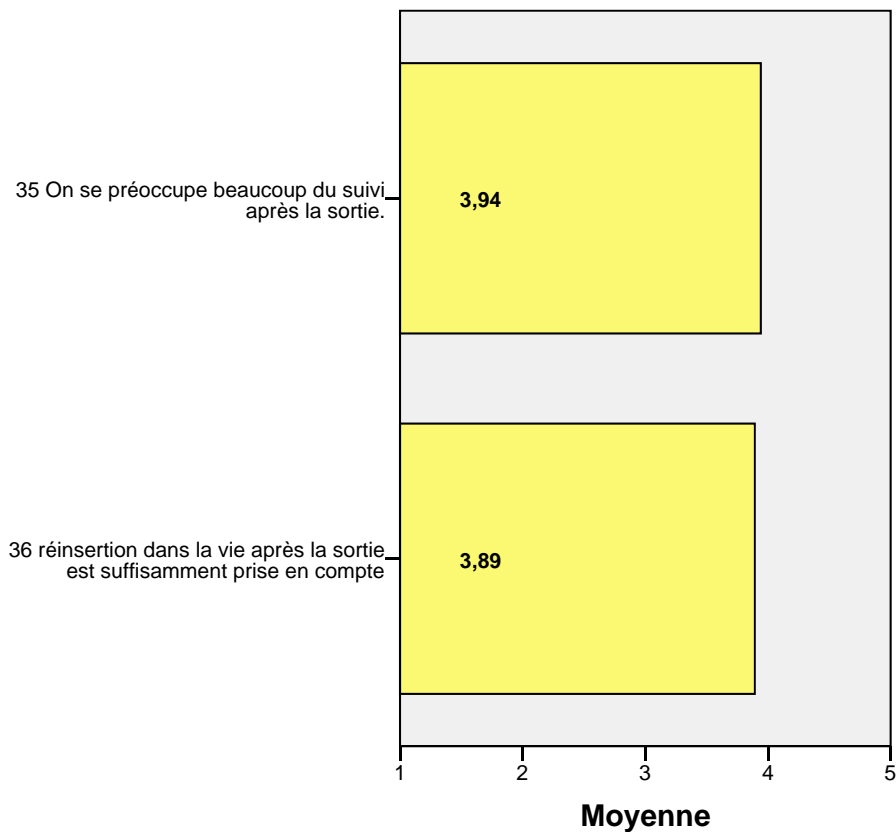


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
27 lors de l'admission bien accueilli-e et intégré-e	4,47	,83	826
28 confiance en l'équipe thérapeutique	4,15	,97	813
29 l'équipe prend suffisamment de temps	4,14	,97	804
30 l'équipe m'accepte en tant que personne	4,28	,97	823
31 à mon avis, l'équipe est compétente	4,18	,94	814
32 en cas de problème, je sais à qui m'adresser	4,39	,93	814
33a informations suffisantes sur l'hépatite et le VIH/sida	3,64	1,40	705
33b informations suffisantes sur drogues, alcool, traitement	4,18	1,01	777
34 besoins liés au traitement de substitution sont pris au sérieux	4,17	,99	507

3.1.5a Moyennes : satisfaction avec le suivi et la préparation à la sortie (Q35-Q36): groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

=====

Questions Q35-Q36

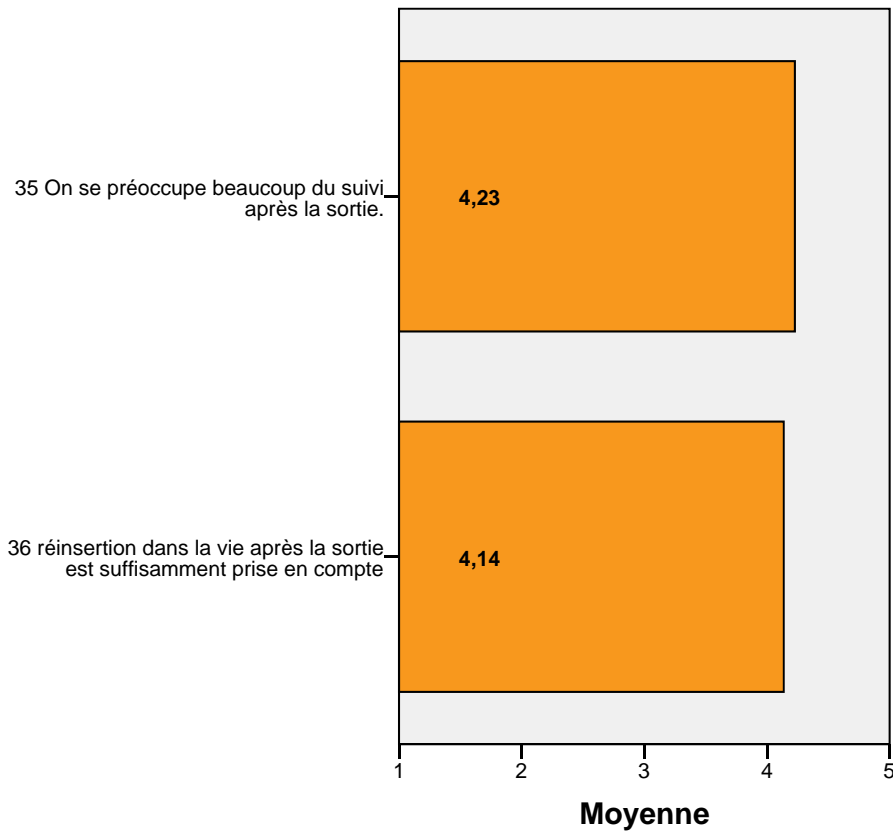


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
35 On se préoccupe beaucoup du suivi après la sortie.	3,94	1,12	377
36 réinsertion dans la vie après la sortie est suffisamment prise en compte	3,89	1,14	373

3.1.5b Moyennes : satisfaction avec le suivi et la préparation à la sortie (Q35-Q36): groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

=====

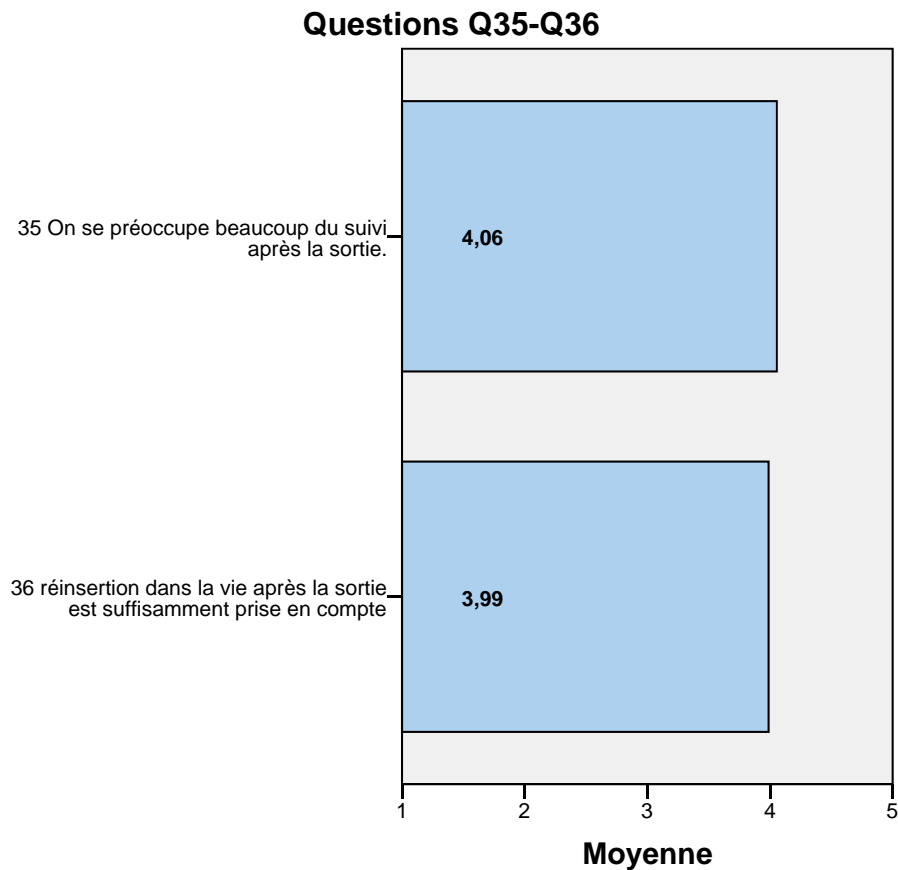
Questions Q35-Q36



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
35 On se préoccupe beaucoup du suivi après la sortie.	4,23	,89	251
36 réinsertion dans la vie après la sortie est suffisamment prise en compte	4,14	1,03	242

3.1.5c Moyennes : satisfaction avec le suivi et la préparation à la sortie (Q35-Q36): TOUTES LES INSTITUTIONS

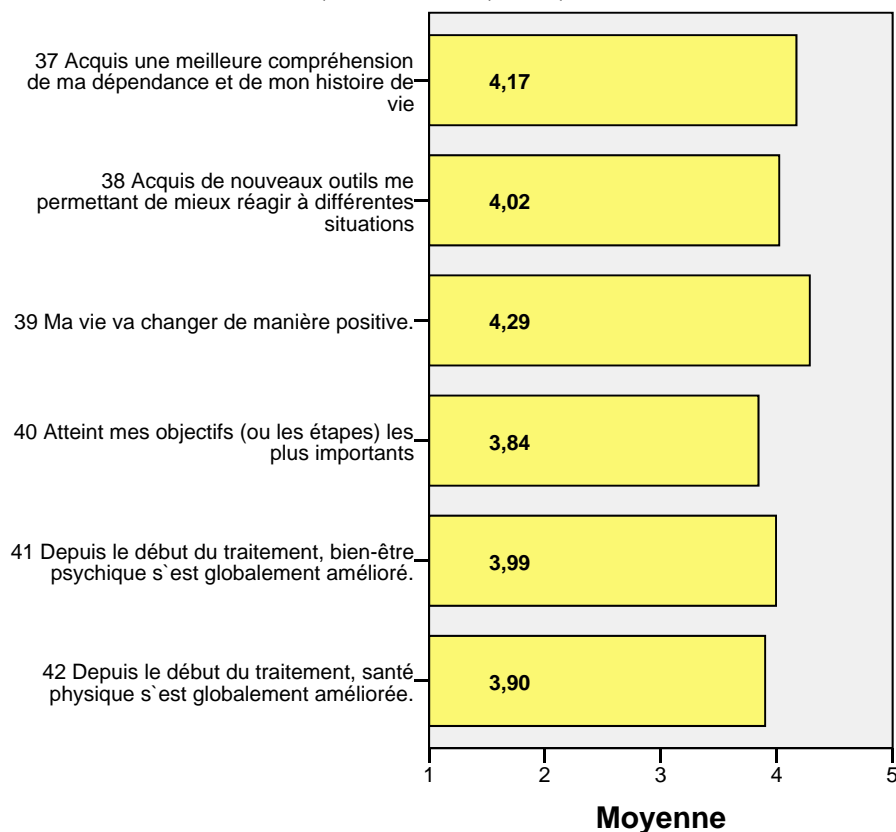
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
35 On se préoccupe beaucoup du suivi après la sortie.	4,06	1,05	628
36 réinsertion dans la vie après la sortie est suffisamment prise en compte	3,99	1,10	615

3.1.6a Moyennes : satisfaction avec "l'évolution personnelle (partie I)" (Q37-Q42): groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

Questions Q37-Q42

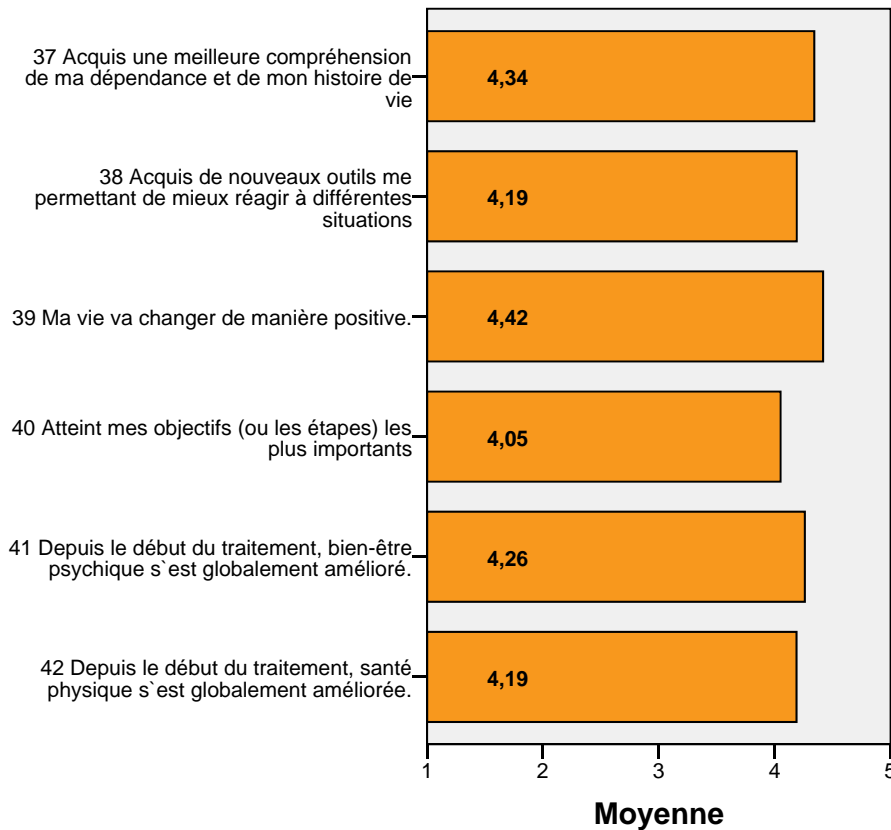


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
37 Acquis une meilleure compréhension de ma dépendance et de mon histoire de vie	4,17	,90	459
38 Acquis de nouveaux outils me permettant de mieux réagir à différentes situations	4,02	,94	464
39 Ma vie va changer de manière positive.	4,29	,89	466
40 Atteint mes objectifs (ou les étapes) les plus importants	3,84	1,10	457
41 Depuis le début du traitement, bien-être psychique s'est globalement amélioré.	3,99	1,11	459
42 Depuis le début du traitement, santé physique s'est globalement améliorée.	3,90	1,12	458

3.1.6b Moyennes : satisfaction avec "l'évolution personnelle (partie I)" (Q37-Q42): groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

=====

Questions Q37-Q42

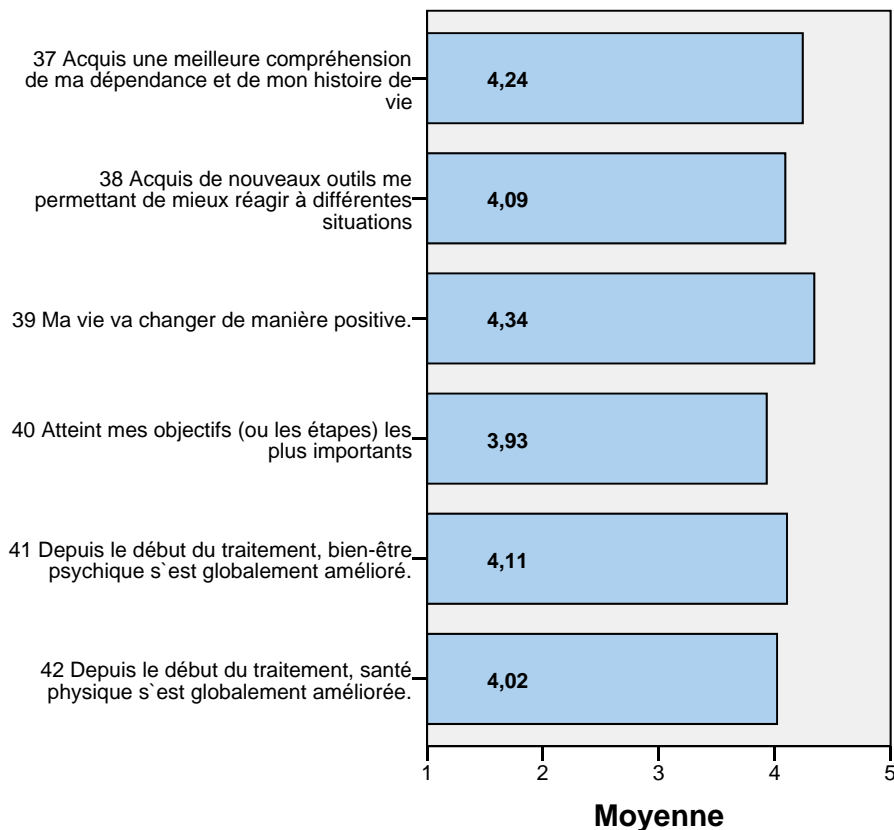


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
37 Acquis une meilleure compréhension de ma dépendance et de mon histoire de vie	4,34	,89	331
38 Acquis de nouveaux outils me permettant de mieux réagir à différentes situations	4,19	,83	326
39 Ma vie va changer de manière positive.	4,42	,82	338
40 Atteint mes objectifs (ou les étapes) les plus importants	4,05	,93	336
41 Depuis le début du traitement, bien-être psychique s'est globalement amélioré.	4,26	,93	335
42 Depuis le début du traitement, santé physique s'est globalement améliorée.	4,19	,93	330

3.1.6c Moyennes : satisfaction avec "l'évolution personnelle (partie I)" (Q37-Q42): TOUTES LES INSTITUTIONS

=====

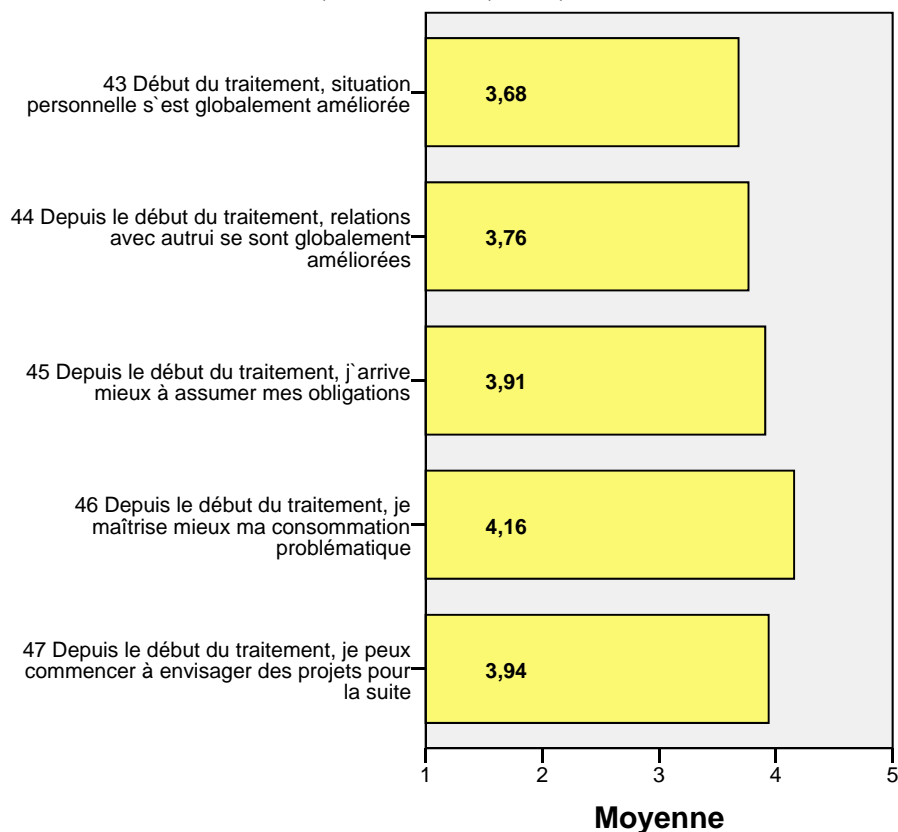
Questions Q37-Q42



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
37 Acquis une meilleure compréhension de ma dépendance et de mon histoire de vie	4,24	,90	790
38 Acquis de nouveaux outils me permettant de mieux réagir à différentes situations	4,09	,90	790
39 Ma vie va changer de manière positive.	4,34	,86	804
40 Atteint mes objectifs (ou les étapes) les plus importants	3,93	1,04	793
41 Depuis le début du traitement, bien-être psychique s'est globalement amélioré.	4,11	1,05	794
42 Depuis le début du traitement, santé physique s'est globalement améliorée.	4,02	1,05	788

3.1.7a Moyennes : satisfaction avec "l'évolution personnelle (partie II)" (Q43-47): groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

Questions Q43-Q47

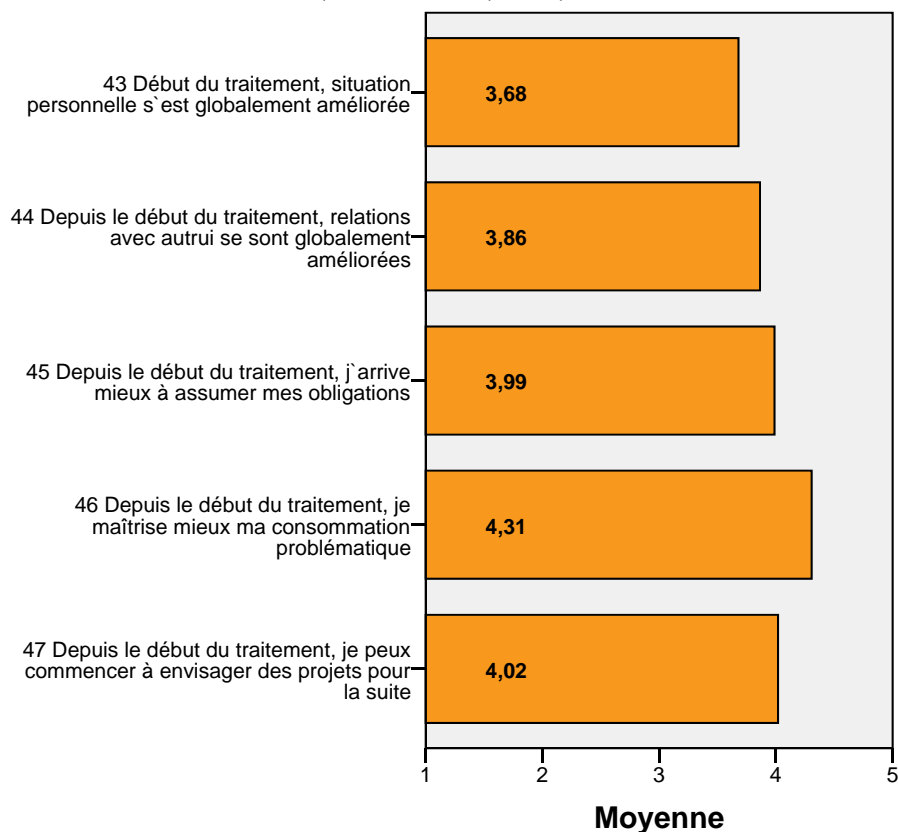


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
43 Début du traitement, situation personnelle s'est globalement améliorée	3,68	1,14	450
44 Depuis le début du traitement, relations avec autrui se sont globalement améliorées	3,76	1,11	451
45 Depuis le début du traitement, j'arrive mieux à assumer mes obligations	3,91	1,00	449
46 Depuis le début du traitement, je maîtrise mieux ma consommation problématique	4,16	,98	448
47 Depuis le début du traitement, je peux commencer à envisager des projets pour la suite	3,94	1,04	453

3.1.7b Moyennes : satisfaction avec "l'évolution personnelle (partie II)" (Q43-47): groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

=====

Questions Q43-Q47

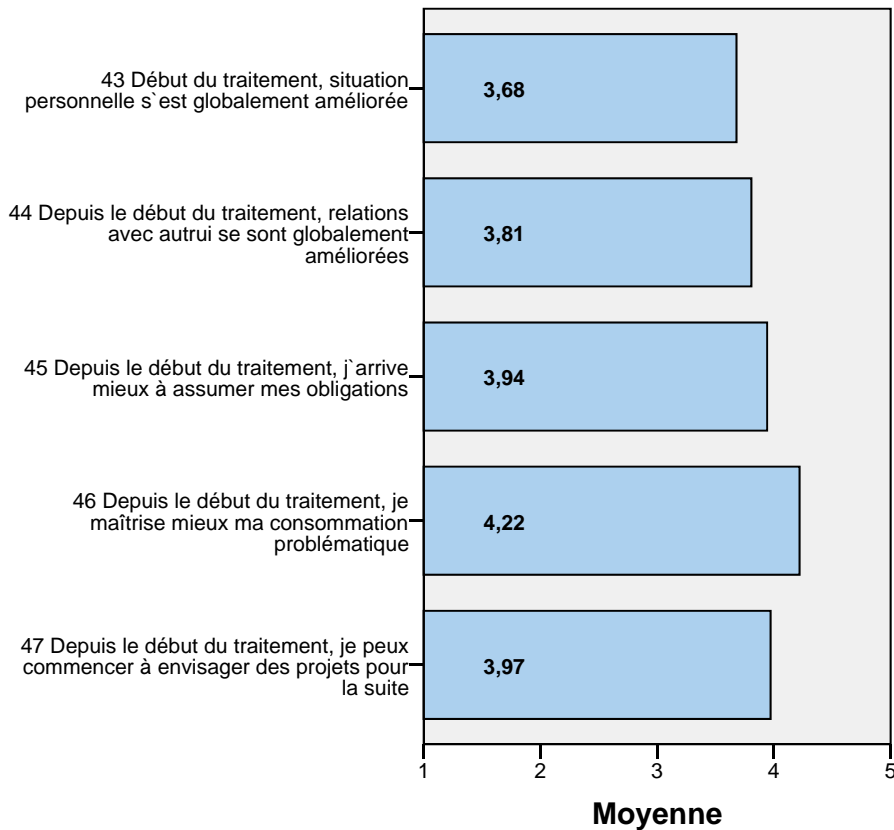


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
43 Début du traitement, situation personnelle s'est globalement améliorée	3,68	1,17	318
44 Depuis le début du traitement, relations avec autrui se sont globalement améliorées	3,86	,98	330
45 Depuis le début du traitement, j'arrive mieux à assumer mes obligations	3,99	,93	324
46 Depuis le début du traitement, je maîtrise mieux ma consommation problématique	4,31	,81	327
47 Depuis le début du traitement, je peux commencer à envisager des projets pour la suite	4,02	,98	327

3.1.7c Moyennes : satisfaction avec "l'évolution personnelle (partie II)" (Q43-47): TOUTES LES INSTITUTIONS

=====

Questions Q43-Q47



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
43 Début du traitement, situation personnelle s'est globalement améliorée	3,68	1,15	768
44 Depuis le début du traitement, relations avec autrui se sont globalement améliorées	3,81	1,06	781
45 Depuis le début du traitement, j'arrive mieux à assumer mes obligations	3,94	,97	773
46 Depuis le début du traitement, je maîtrise mieux ma consommation problématique	4,22	,91	775
47 Depuis le début du traitement, je peux commencer à envisager des projets pour la suite	3,97	1,02	780

3.2 Représentation graphique des indices de satisfaction

=====

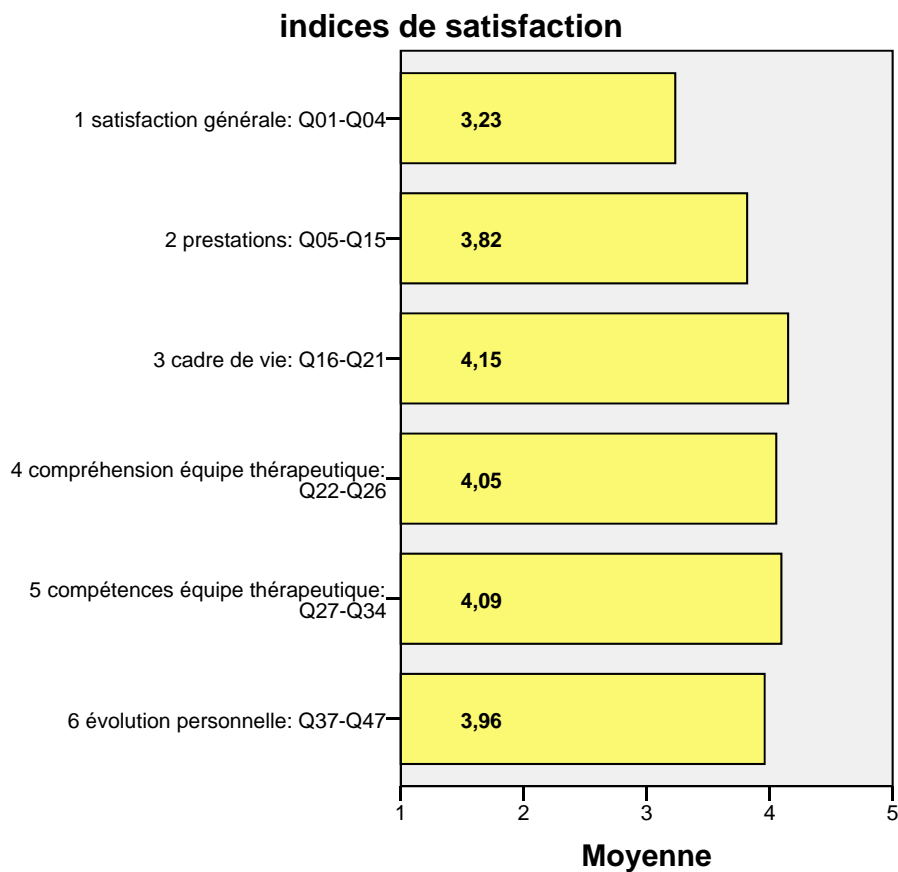
Les indices correspondent à la moyenne des valeurs des variables d'un groupe de questions donné. Seules les valeurs 1 «ne correspond pas du tout» à 5 «correspond complètement» ont été intégrées.

S'il existe des valeurs valides pour toutes les questions d'un groupe, la somme des valeurs est divisée par le nombre de variables du groupe de questions. Si des valeurs ne sont pas valables ou qu'elles sont manquantes, seules les valeurs valables sont alors additionnées puis divisées par le nombre de variables pour lesquelles il existe des valeurs disponibles.

ATTENTION, en ce qui concerne l'échelle 1 «Satisfaction globale», les catégories de réponses vont de 1 à 4 seulement. Les chiffres doivent donc être interprétés différemment de ceux des autres échelles: pour celle-ci, le degré d'approbation va de 1 (approbation la plus faible) à 4 (approbation la plus forte). Alors que pour les autres échelles il va de 1 (approbation la plus faible) à 5 (approbation la plus forte).

3.2a Représentation graphique des indices de satisfaction: groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

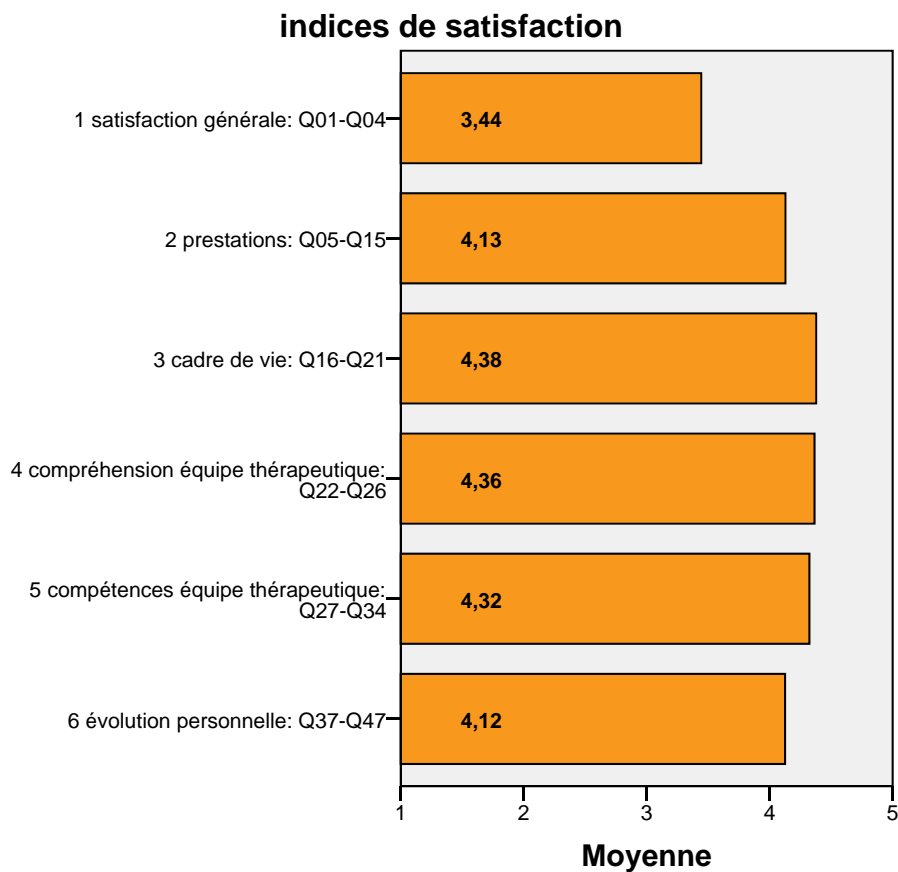
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 satisfaction générale: Q01-Q04	3,23	,58	483
2 prestations: Q05-Q15	3,82	,77	489
3 cadre de vie: Q16-Q21	4,15	,75	484
4 compréhension équipe thérapeutique: Q22-Q26	4,05	,84	477
5 compétences équipe thérapeutique: Q27-Q34	4,09	,74	483
6 évolution personnelle: Q37-Q47	3,96	,78	479

3.2b Représentation graphique des indices de satisfaction: groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

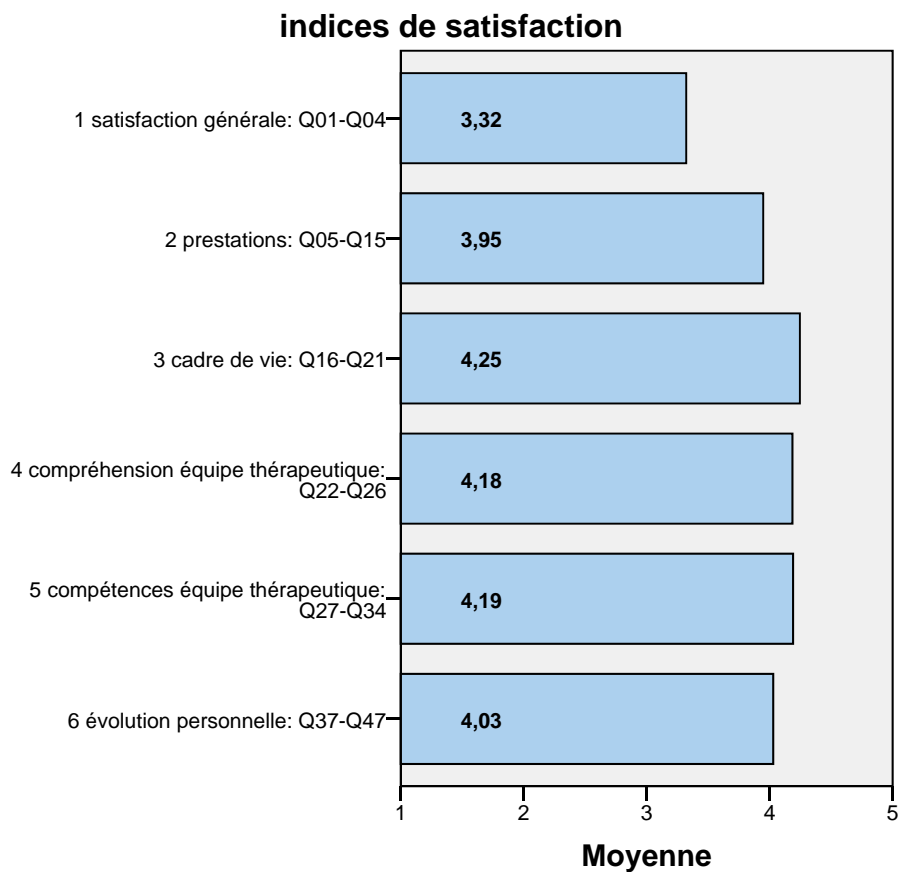
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 satisfaction générale: Q01-Q04	3,44	,49	350
2 prestations: Q05-Q15	4,13	,64	352
3 cadre de vie: Q16-Q21	4,38	,61	350
4 compréhension équipe thérapeutique: Q22-Q26	4,36	,72	348
5 compétences équipe thérapeutique: Q27-Q34	4,32	,68	349
6 évolution personnelle: Q37-Q47	4,12	,69	345

3.2c Représentation graphique des indices de satisfaction: TOUTES LES INSTITUTIONS

=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 satisfaction générale: Q01-Q04	3,32	,55	833
2 prestations: Q05-Q15	3,95	,73	841
3 cadre de vie: Q16-Q21	4,25	,71	834
4 compréhension équipe thérapeutique: Q22-Q26	4,18	,80	825
5 compétences équipe thérapeutique: Q27-Q34	4,19	,73	832
6 évolution personnelle: Q37-Q47	4,03	,75	824

5. Annexe : Satisfaction des client-e-s dans le domaine "travail"

Données générales

1 Combien d'heures environ travaillez-vous par semaine? (B32)

	TOXICOMANIES		ALCOOLISME		toutes les institutions	
	n	%	n	%	n	%
0-10 heures par semaine	16	9,1%	11	11,7%	27	10,0%
11-20 heures par semaine	62	35,2%	35	37,2%	97	35,9%
Plus de 20 heures par semaine	98	55,7%	48	51,1%	146	54,1%
Total	176	100,0%	94	100,0%	270	100,0%
Missing	22		7		29	

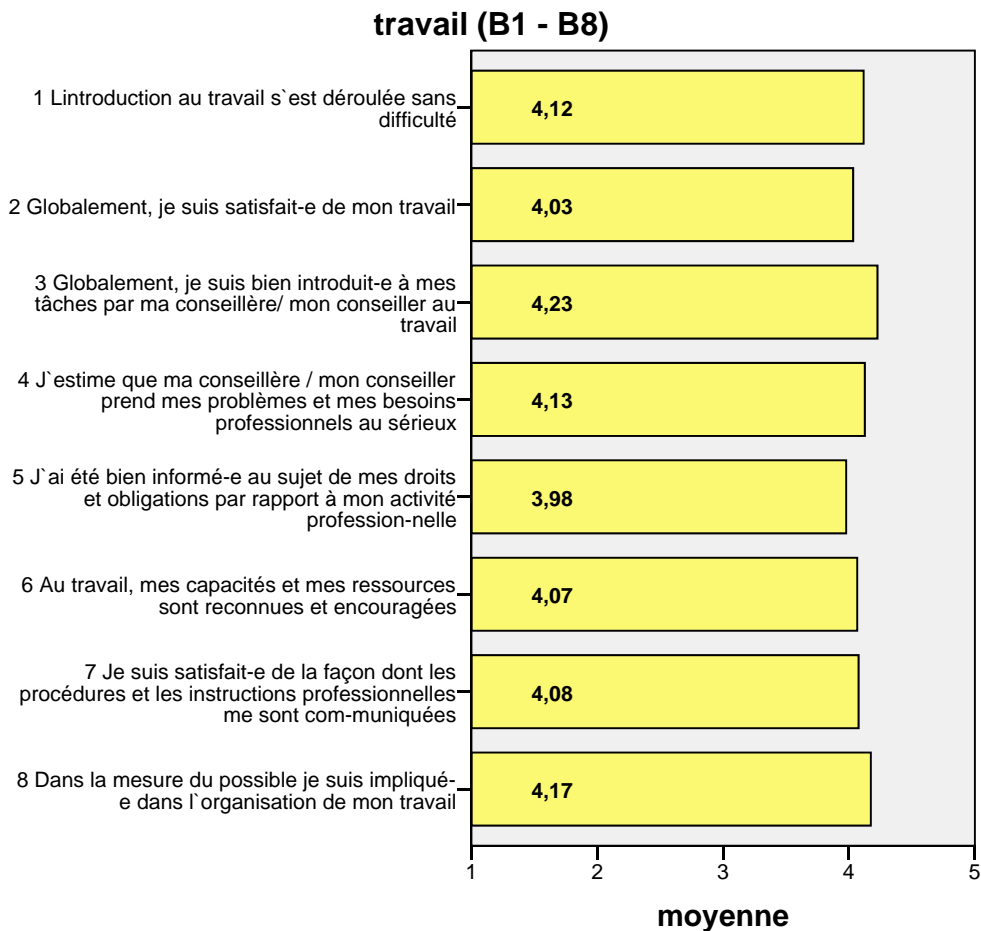
2 Qu'est-ce qui décrit le mieux votre situation professionnelle? (B33)

	TOXICOMANIES		ALCOOLISME		toutes les institutions	
	n	%	n	%	n	%
Activité professionnelle dans une offre de travail d' une structure résidentielle	91	52,3%	31	38,8%	122	48,0%
Activité professionnelle dans une offre de travail ambulatoire: projets à salaire journalier, etc.	4	2,3%	8	10,0%	12	4,7%
Activité professionnelle dans une offre de travail ambulatoire: programme professionnel/ d' occupation avec des accords contraignants	9	5,2%	3	3,8%	12	4,7%
Occupation dans l'institution	37	21,3%	21	26,3%	58	22,8%
Activité professionnelle dans une entreprise externe	12	6,9%	10	12,5%	22	8,7%
Autres	21	12,1%	7	8,8%	28	11,0%
Total	174	100,0%	80	100,0%	254	100,0%
Missing	24		21		45	

Les items formulés négativement, tels que la question 10 «Je me sens surchargé-e à mon travail » par exemple, sont signalés par un «insat.!».

5.1a Moyennes : satisfaction module travail (B1 à B8): groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

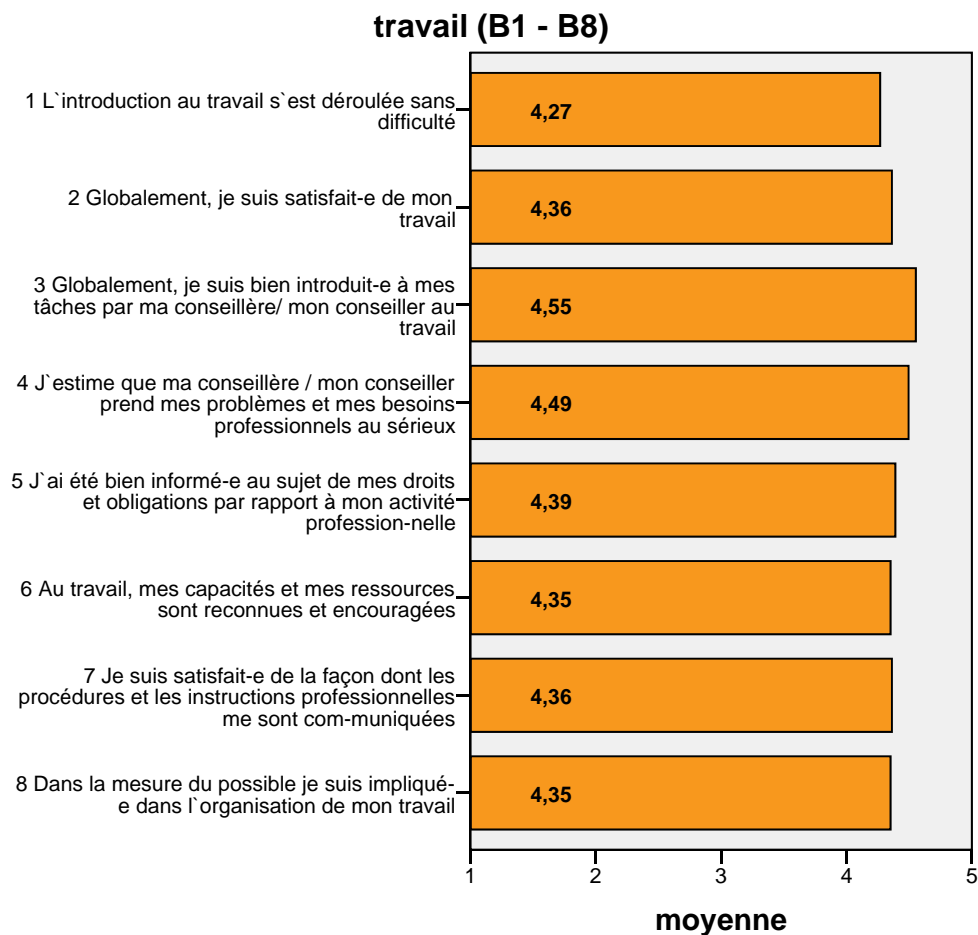
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 L'introduction au travail s'est déroulée sans difficulté	4,12	,94	172
2 Globalement, je suis satisfait-e de mon travail	4,03	,85	182
3 Globalement, je suis bien introduit-e à mes tâches par ma conseillère/ mon conseiller au travail	4,23	,91	181
4 J'estime que ma conseillère / mon conseiller prend mes problèmes et mes besoins professionnels au sérieux	4,13	1,02	183
5 J'ai été bien informé-e au sujet de mes droits et obligations par rapport à mon activité professionnelle	3,98	1,11	181
6 Au travail, mes capacités et mes ressources sont reconnues et encouragées	4,07	,96	184
7 Je suis satisfait-e de la façon dont les procédures et les instructions professionnelles me sont communiquées	4,08	,97	184
8 Dans la mesure du possible je suis impliqué-e dans l'organisation de mon travail	4,17	,98	184

5.1b Moyennes : satisfaction module travail (B1 à B8): groupe de référence traitement d'ALCOOLISMES

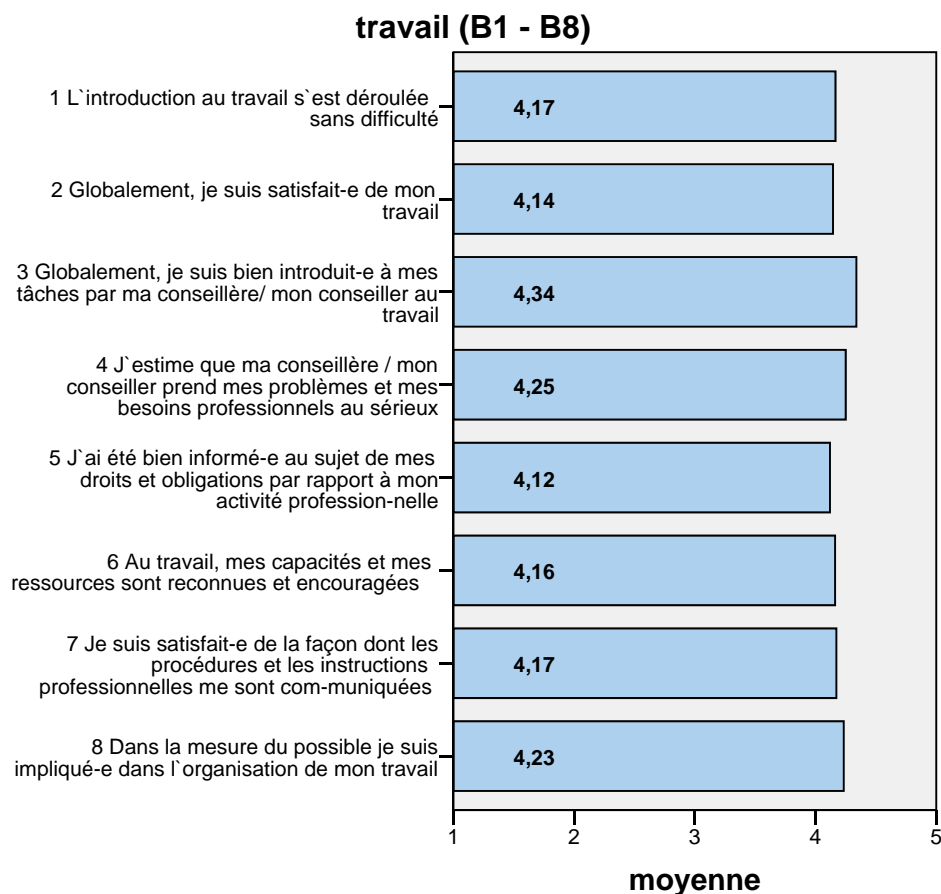
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 L'introduction au travail s'est déroulée sans difficulté	4,27	,98	82
2 Globalement, je suis satisfait-e de mon travail	4,36	,79	94
3 Globalement, je suis bien introduit-e à mes tâches par ma conseillère/ mon conseiller au travail	4,55	,70	94
4 J'estime que ma conseillère / mon conseiller prend mes problèmes et mes besoins professionnels au sérieux	4,49	,82	93
5 J'ai été bien informé-e au sujet de mes droits et obligations par rapport à mon activité professionnelle	4,39	,95	95
6 Au travail, mes capacités et mes ressources sont reconnues et encouragées	4,35	,91	94
7 Je suis satisfait-e de la façon dont les procédures et les instructions professionnelles me sont communiquées	4,36	,80	94
8 Dans la mesure du possible je suis impliqué-e dans l'organisation de mon travail	4,35	,86	94

5.1c Moyennes : satisfaction module travail (B1 à B8): TOUTES LES INSTITUTIONS

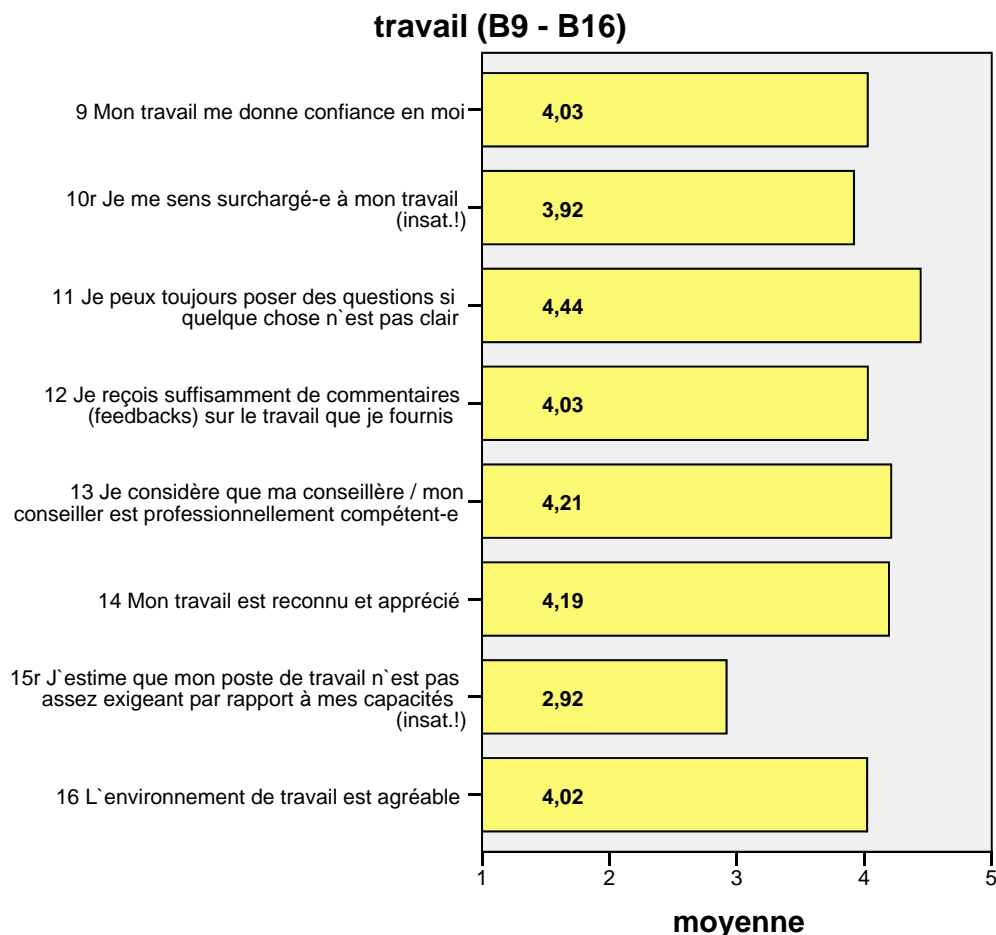
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 L`introduction au travail s`est déroulée sans difficulté	4,17	,95	254
2 Globalement, je suis satisfait-e de mon travail	4,14	,84	276
3 Globalement, je suis bien introduit-e à mes tâches par ma conseillère/ mon conseiller au travail	4,34	,86	275
5 J`ai été bien informé-e au sujet de mes droits et obligations par rapport à mon activité profession-nelle	4,12	1,07	276
6 Au travail, mes capacités et mes ressources sont reconnues et encouragées	4,16	,95	278
7 Je suis satisfait-e de la façon dont les procédures et les instructions professionnelles me sont com-muniquées	4,17	,93	278
8 Dans la mesure du possible je suis impliqué-e dans l`organisation de mon travail	4,23	,94	278

5.2a Moyennes : satisfaction module travail (B9 à B16): groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

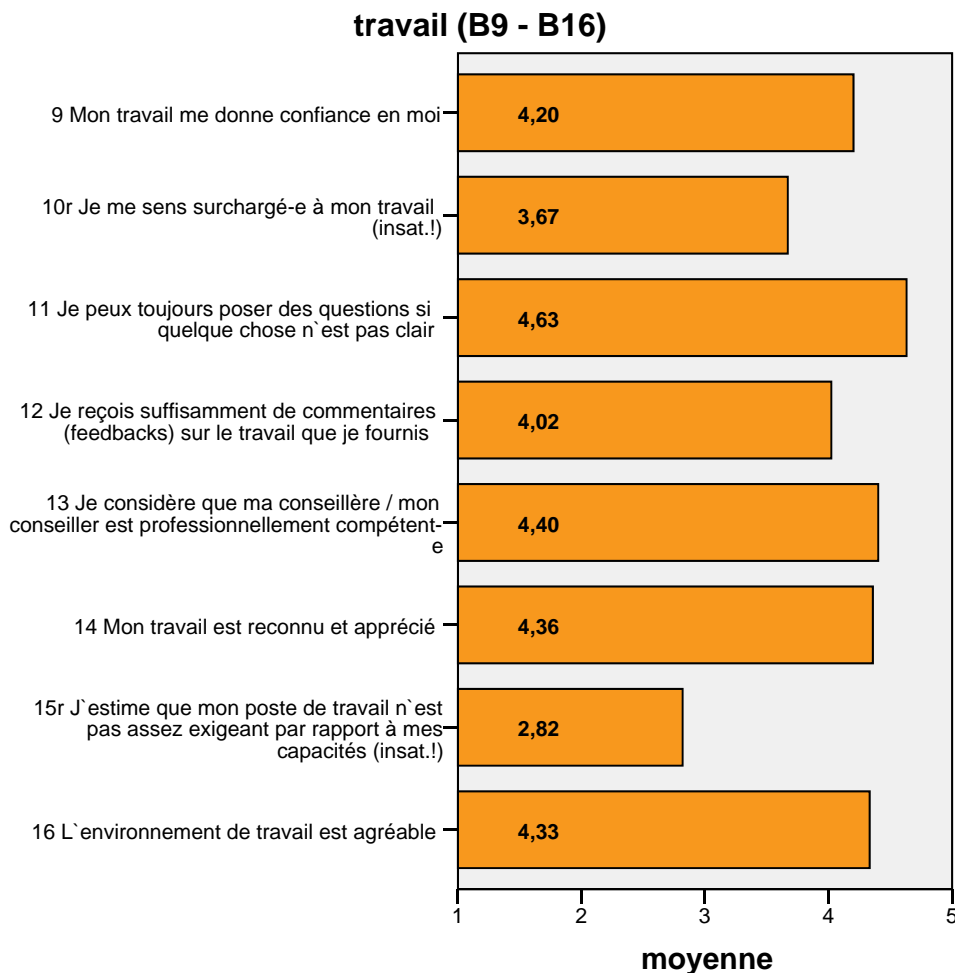
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
9 Mon travail me donne confiance en moi	4,03	1,03	183
10r Je me sens surchargé-e à mon travail (insat.!)	3,92	1,25	173
11 Je peux toujours poser des questions si quelque chose n'est pas clair	4,44	,80	183
12 Je reçois suffisamment de commentaires (feedbacks) sur le travail que je fournis	4,03	,99	179
13 Je considère que ma conseillère / mon conseiller est professionnellement compétent-e	4,21	1,02	180
14 Mon travail est reconnu et apprécié	4,19	,99	181
15r J'estime que mon poste de travail n'est pas assez exigeant par rapport à mes capacités (insat.!)	2,92	1,32	173
16 L'environnement de travail est agréable	4,02	1,02	182

5.2b Moyennes : satisfaction module travail (B9 à B16): groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

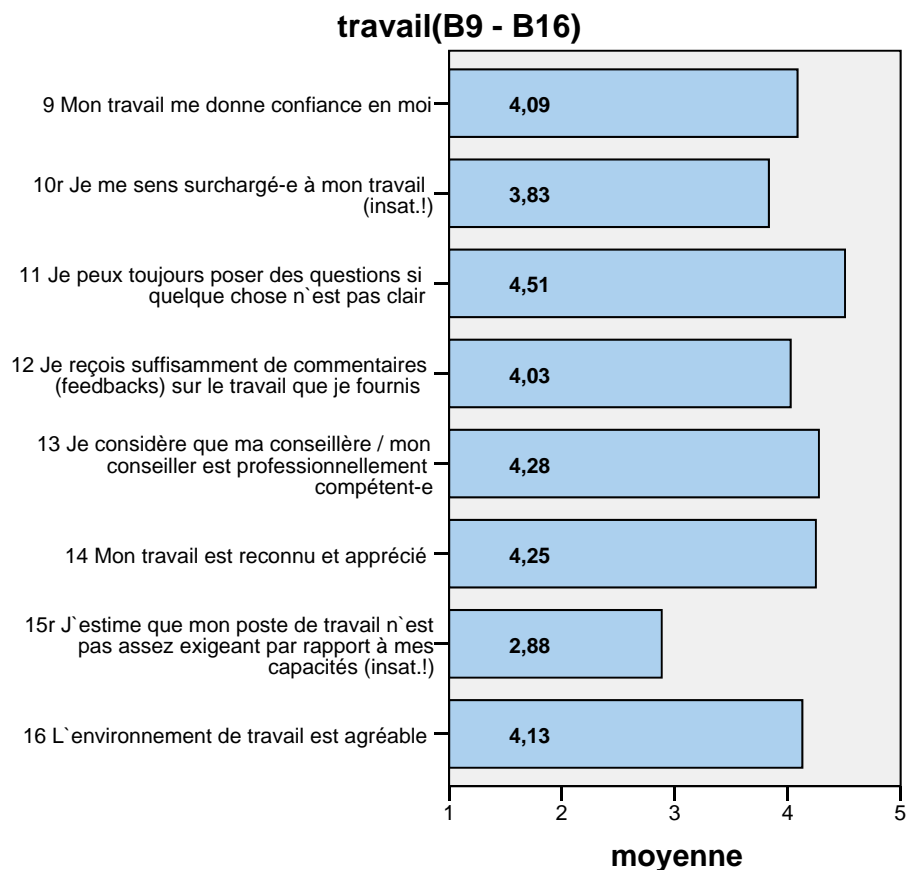
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
9 Mon travail me donne confiance en moi	4,20	,89	94
10r Je me sens surchargé-e à mon travail (insat.!) (insat.!)	3,67	1,41	91
11 Je peux toujours poser des questions si quelque chose n'est pas clair	4,63	,67	95
12 Je reçois suffisamment de commentaires (feedbacks) sur le travail que je fournis	4,02	1,12	89
13 Je considère que ma conseillère / mon conseiller est professionnellement compétent-e	4,40	,95	92
14 Mon travail est reconnu et apprécié	4,36	,83	92
15r J'estime que mon poste de travail n'est pas assez exigeant par rapport à mes capacités (insat.!) (insat.!)	2,82	1,33	94
16 L'environnement de travail est agréable	4,33	,88	96

5.2c Moyennes : satisfaction module travail (B9 à B16): TOUTES LES INSTITUTIONS

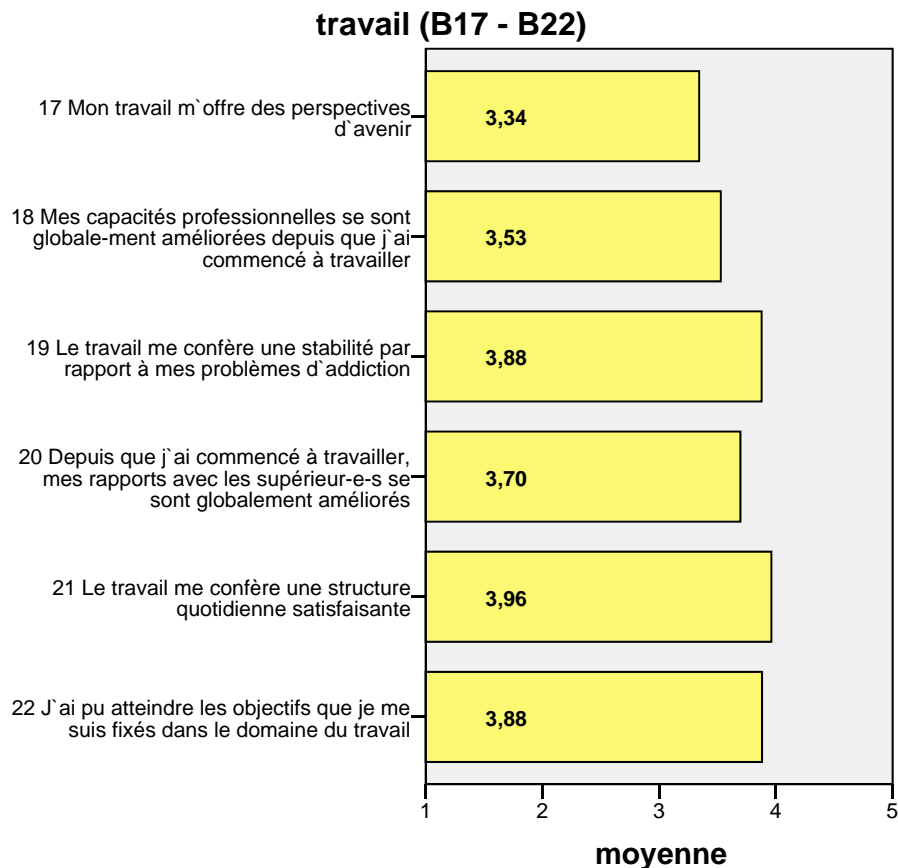
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
9 Mon travail me donne confiance en moi	4,09	,99	277
10r Je me sens surchargé-e à mon travail (insat.!)	3,83	1,31	264
11 Je peux toujours poser des questions si quelque chose n'est pas clair	4,51	,76	278
12 Je reçois suffisamment de commentaires (feedbacks) sur le travail que je fournis	4,03	1,03	268
13 Je considère que ma conseillère / mon conseiller est professionnellement compétent-e	4,28	1,00	272
14 Mon travail est reconnu et apprécié	4,25	,94	273
15r J'estime que mon poste de travail n'est pas assez exigeant par rapport à mes capacités (insat.!)	2,88	1,32	267
16 L'environnement de travail est agréable	4,13	,99	278

5.3a Moyennes : satisfaction module travail (B17 à B22): groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

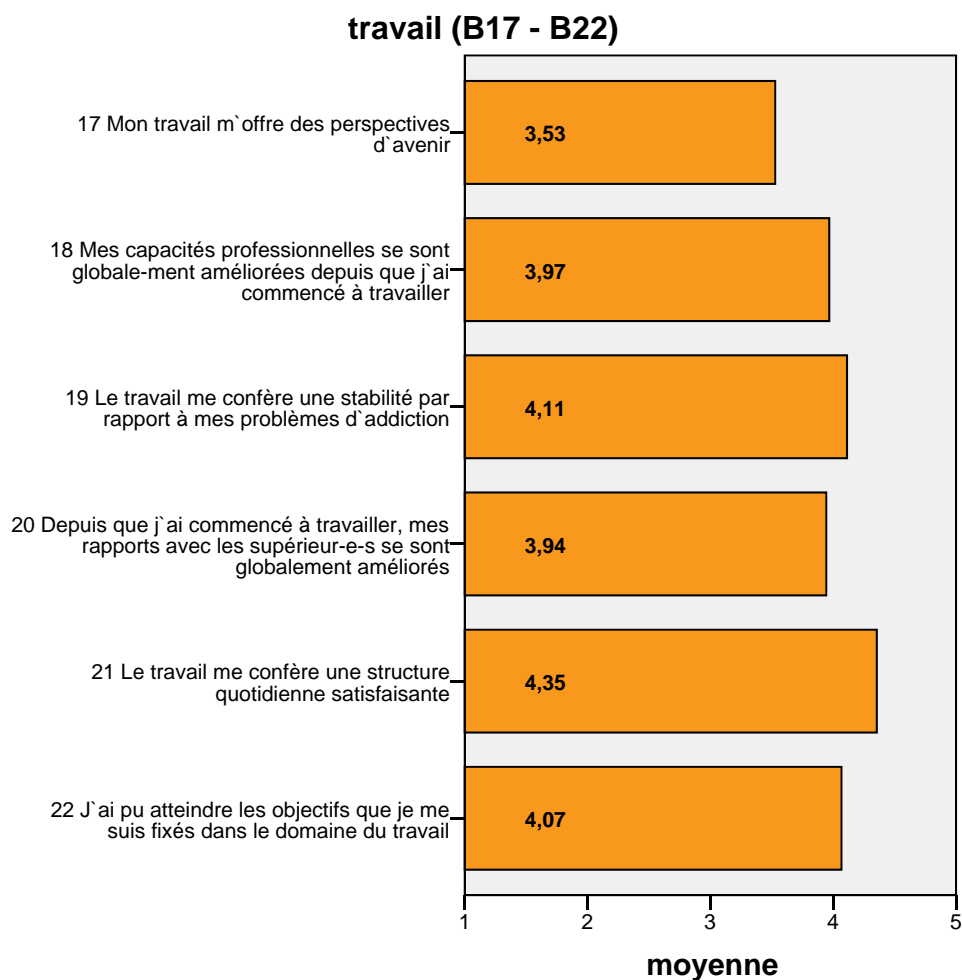
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
17 Mon travail m'offre des perspectives d'avenir	3,34	1,33	178
18 Mes capacités professionnelles se sont globalement améliorées depuis que j'ai commencé à travailler	3,53	1,20	180
19 Le travail me confère une stabilité par rapport à mes problèmes d'addiction	3,88	1,15	172
20 Depuis que j'ai commencé à travailler, mes rapports avec les supérieur-e-s se sont globalement améliorés	3,70	1,17	171
21 Le travail me confère une structure quotidienne satisfaisante	3,96	1,04	182
22 J'ai pu atteindre les objectifs que je me suis fixés dans le domaine du travail	3,88	1,10	168

5.3b Moyennes : satisfaction module travail (B17 à B22): groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

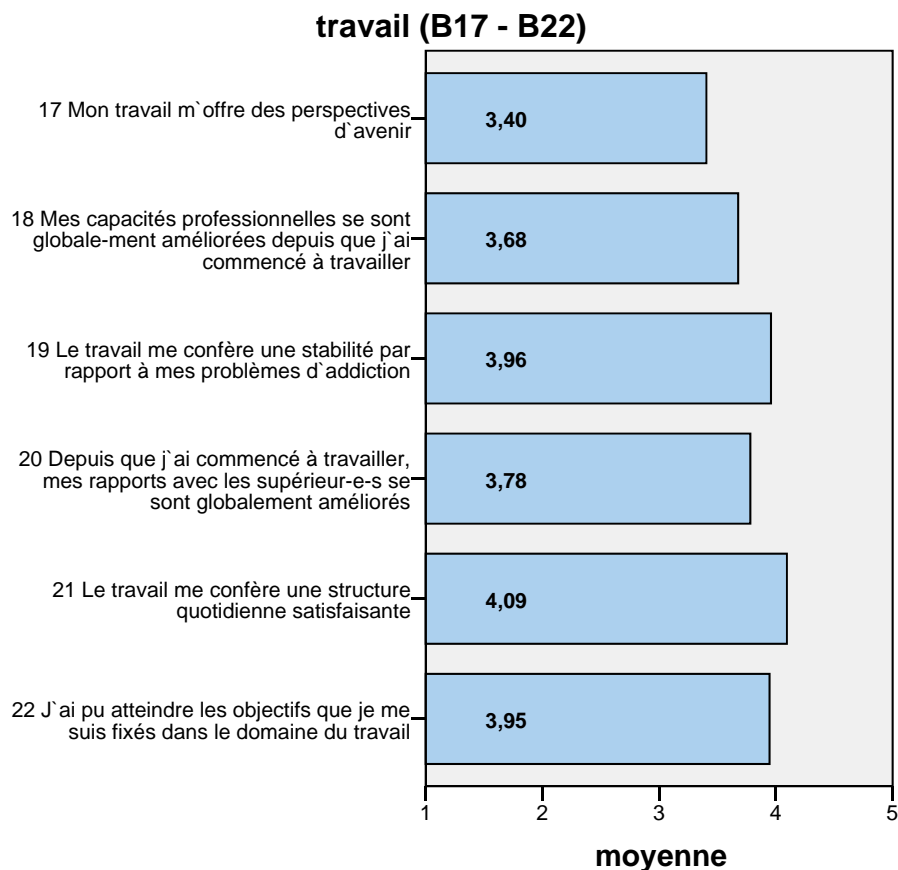
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
17 Mon travail m'offre des perspectives d'avenir	3,53	1,20	89
18 Mes capacités professionnelles se sont globalement améliorées depuis que j'ai commencé à travailler	3,97	1,07	92
19 Le travail me confère une stabilité par rapport à mes problèmes d'addiction	4,11	1,08	89
20 Depuis que j'ai commencé à travailler, mes rapports avec les supérieur-e-s se sont globalement améliorés	3,94	1,30	89
21 Le travail me confère une structure quotidienne satisfaisante	4,35	,92	93
22 J'ai pu atteindre les objectifs que je me suis fixés dans le domaine du travail	4,07	,97	89

5.3c Moyennes : satisfaction module travail (B17 à B22): TOUTES LES INSTITUTIONS

=====



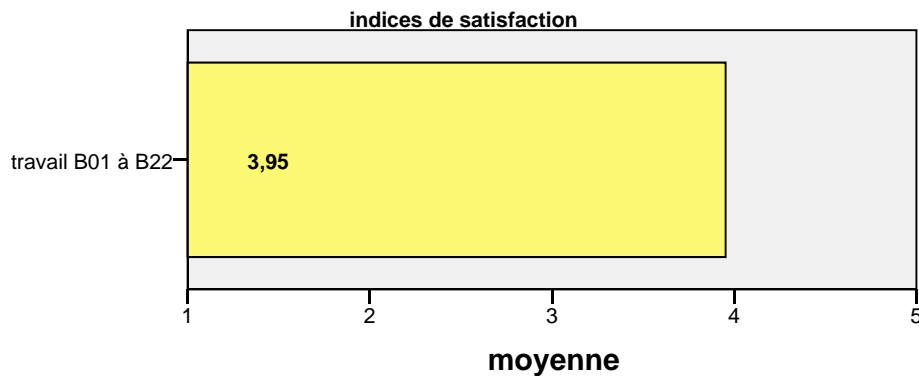
	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
17 Mon travail m'offre des perspectives d'avenir	3,40	1,29	267
18 Mes capacités professionnelles se sont globalement améliorées depuis que j'ai commencé à travailler	3,68	1,17	272
19 Le travail me confère une stabilité par rapport à mes problèmes d'addiction	3,96	1,13	261
20 Depuis que j'ai commencé à travailler, mes rapports avec les supérieur-e-s se sont globalement améliorés	3,78	1,22	260
21 Le travail me confère une structure quotidienne satisfaisante	4,09	1,02	275
22 J'ai pu atteindre les objectifs que je me suis fixés dans le domaine du travail	3,95	1,06	257

5.4 Représentation graphique des indices de satisfaction module travail

Les indices correspondent à la moyenne des valeurs des variables d'un groupe de questions donné. Seules les valeurs 1 «ne correspond pas du tout» à 5 «correspond complètement» ont été intégrées.

S'il existe des valeurs valides pour toutes les questions d'un groupe, la somme des valeurs est divisée par le nombre de variables du groupe de questions. Si des valeurs ne sont pas valables ou qu'elles sont manquantes, seules les valeurs valables sont alors additionnées puis divisées par le nombre de variables pour lesquelles il existe des valeurs disponibles.

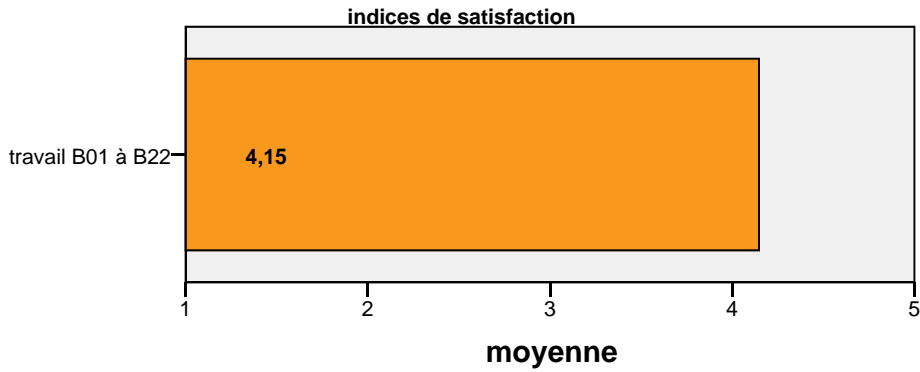
5.4a Représentation graphique des indices de satisfaction module travail: groupe de référence traitement des TOXICOMANIES



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
travail B01 à B22	3,95	,65	187

5.4b Représentation graphique des indices de satisfaction module travail: groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

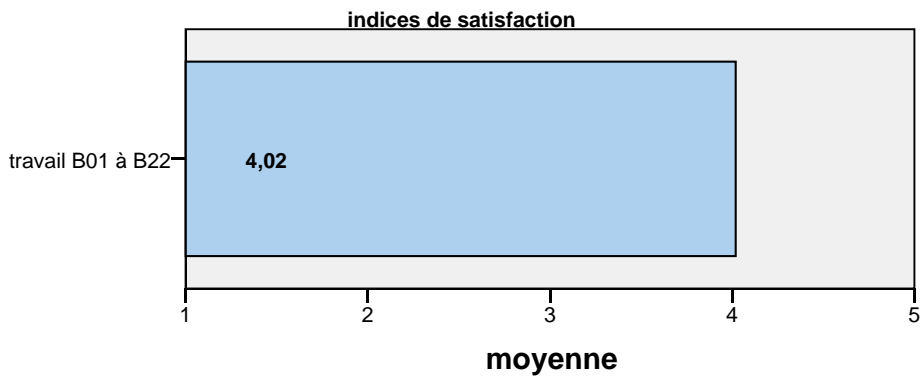
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
travail B01 à B22	4,15	,67	97

5.4c Représentation graphique des indices de satisfaction module travail: TOUTES LES INSTITUTIONS

=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
travail B01 à B22	4,02	,66	284