

Rapport général

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

QuaTheSI-I-40

5 – 9 mars 2018

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

No393/2018

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. Les enquêtes étaient annuelles jusqu'en 2010, depuis elles ont lieu tous les deux ans. La treizième enquête a eu lieu en mars 2018.

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 (module de base B5 gestion de la qualité). 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 2018 a bénéficié de l'appui financier de l'OFSP ainsi que des institutions participantes.

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 2018

Le rapport général présente les résultats obtenus dans toute la Suisse à l'occasion de la treizième enquête sur la satisfaction des clients et clientes, qui s'est déroulée en mars 2018. 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, 42 établissements y ont pris part en 2018 (50 en 2016, 53 en 2014)¹. Au total, 642 questionnaires valables (2016: 843 ; 2014 : 824) ont été intégrés dans l'évaluation: 279, soit 43 % des personnes interrogées, relèvent du secteur du l'alcoolisme, et 363, soit 57 %, de la thérapie en matière de drogues.

Tab. 1 : Vue d'ensemble de QuaTheSI 2018

	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
ALCOOL Suisse alémanique	8	168	60%	24
ALCOOL Suisse romande/ Tessin	6	111	40%	34
Total ALCOOL	14	279	100%	58
DROGUES Suisse alémanique	25	304	84%	60
DROGUES Suisse romande/ Tessin	3	59	16%	16
Total DROGUES	28	363	100%	76
Total ALCOOL et DROGUES	42	642		134

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, problèmes linguistiques, questionnaire trop personnel.

¹ Raisons de la non-participation : restructuration interne ; participation à QuaTheSI pour les logements protégés et l'accompagnement à domicile, pas de réponse

Les principaux résultats en bref

D'une durée d'une semaine, la treizième enquête s'est déroulée du 5 au 9 mars 2018. Elle a vu la participation de 42 institutions (14 pour l'alcool, 28 pour les drogues) pour un total de 642 clients et clientes. Parmi la clientèle, 363 personnes, soit 57 %, suivent un traitement lié à la consommation de drogue, et 279 personnes, soit 43 %, 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 23 %. 19 % suivent un traitement en raison d'une mesure juridique. Parmi les personnes interrogées, 70 % indiquent que les établissements de traitement répondent à la plupart de leurs besoins et 18 % pensent même qu'ils les comblent intégralement. Dans le chapitre portant sur les *offres thérapeutiques*, les entretiens individuels (4.3), l'offre en général (4.2) ainsi que la prise en charge médicale et psychiatrique (4.1) sont évalués positivement. Les entretiens en groupe (3.8), les activités créatrices (3.8) et l'offre en formation (3.8) génèrent une satisfaction un peu moindre. Pour ce qui est du *cadre de vie* dans l'institution thérapeutique, les chambres (4.4), la nourriture (4.3) et le règlement intérieur (4.4) sont évaluées de manière positive. La satisfaction n'est que faiblement moindre par rapport aux sanctions en cas de non-respect des règles (4.0). Lorsqu'on les interroge sur *l'équipe thérapeutique*, les clients et clientes apprécient particulièrement l'admission et l'accueil en début de traitement (4.5) ainsi que le fait de savoir clairement où ils peuvent obtenir les informations dont ils ont besoin (4.5). Les clients et clientes se sentent suffisamment informés sur les drogues et l'alcool ainsi que sur les traitements disponibles (4.2), et ils estiment que leurs besoins en traitements de substitution sont pris au sérieux (4.3). Ils se sentent reconnus en tant que personne par l'équipe thérapeutique (4.4). L'équipe prend au sérieux les problèmes et les souhaits (4.4). Les efforts entrepris par les établissements dans le cadre d'un *suivi post-thérapeutique* sont évalués positivement (4.2). La réinsertion sociale après la sortie (4.2) 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 (4.3) ; ils signalent aussi une amélioration de leur bien-être psychique (4.1) et physique (4.1) depuis le début du traitement, et rapportent qu'ils ont formé des perspectives pour leur avenir (4.2).

Traitement de l'alcoolisme : la proportion de femmes s'élève à 37 %. 5 % suivent un traitement en raison d'une mesure juridique. 58 % 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 (4.2), la prise en charge médicale et psychiatrique (4.1) ainsi que les activités créatrices (4.1). Ils évaluent légèrement moins positivement les offres de loisirs, (3.8) et l'offre en

formation (3.8). Concernant le *cadre de vie*, tous les aspects sont perçus très positivement: les informations fournies en matière de droits et de devoirs (4.6), le règlement interne (4.5), la possibilité de se retirer (4.5), les chambres (4.5) et la nourriture (4.5). 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 (4.5) 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 (4.7), 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 (4.3). 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 (4.2) 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 (4.4). 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 (4.1). Concernant les aspects supplémentaires liés aux résultats (outcome), ils signalent mieux maîtriser leur consommation (4.3) et ils observent une amélioration de leur bien-être psychique (4.1) depuis le début du traitement.

Concernant quelques aspects, *la clientèle dans le domaine de l'alcoolisme* est significativement plus satisfaite que celle du domaine de la toxicomanie: ces aspects sont le cadre de vie dans l'établissement (indice 4.4 contre 4.2, $p < .000$) et la compétence de l'équipe (indice 4.4 contre 4.2, $p < .05$). 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 3.3, $p < .05$). Le taux de femmes est significativement plus élevé dans les établissements d'alcoologie (37 %) que dans ceux spécialisés dans la toxicomanie (23 %) ($p < .000$). Parmi les clients et clientes suivant un traitement en alcoologie, 39 % sont dans l'établissement depuis moins de trois mois au moment de l'enquête. Cette proportion est de 29 % pour la clientèle du domaine des drogues ($p < .01$). 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 (5 %) que si elle suit un traitement lié à la consommation de drogues (19 %, $p < .000$).

Les aspects liés aux résultats (*outcome*) ne présentent que peu de différences significatives: les clients et clientes des établissements d'alcoologie informent que depuis le début de leur thérapie, leur compréhension de leur dépendance et de leur histoire de vie s'est plutôt améliorée (alcool 4.4 contre drogues 4.2; $p > 0.05$) et qu'ils ont plutôt été en mesure d'envisager des perspectives d'avenir (alcool 4.0 contre drogues 4.2; $p < .01$).

La clientèle plus âgée apprécie le cadre de vie de l'institution

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 43 ans ($p < .000$). 34 % des clients du groupe Drogue

ont 29 ans ou moins, alors que cette classe d'âge ne représente que 22 % des effectifs des établissements de traitement de l'alcoolisme. Ces centres comptent en revanche 59 % de clients de 40 ans et plus, qui sont 27 % 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, cadre de vie de l'établissement et compétence du personnel traitant,

Les hommes jugent que l'état de leur santé psychique et physique s'est plutôt amélioré depuis leur traitement.

On constate que 23 % des personnes interrogées dans le groupe Drogue et 37 % de celles du groupe Alcool sont des femmes ($p < .000$). La moyenne d'âge des hommes du groupe Drogue est de 34 ans, celle des femmes est de 35 ans. Dans le groupe Alcool, la moyenne d'âge des hommes est de 44 ans, celle des femmes de 42 ans (pas de différence entre les sexes). De manière prévisible, la proportion d'hommes (15 %) qui suit un traitement en raison d'une mesure juridique est significativement plus élevée que celle des femmes (8 %) ($p < .05$) ; dans le groupe Drogue, le taux est de 21 % pour les hommes et de 12 % pour les femmes, $p < .05$; dans le groupe Alcool, il est de 5 % pour les hommes et de 4 % pour les femmes, non significatif).

Aucune différence n'est observée entre les sexes en ce qui concerne les différentes dimensions de la satisfaction. Les femmes sont significativement plus satisfaites concernant deux aspects uniquement : elles se sentent bien informées de leurs droits et devoirs (4.5 contre 4.4, $p < .05$) et considèrent que leurs besoins en tant que femme sont suffisamment pris en compte (4.3 contre 4.0, $p < .05$). Par contre, les femmes indiquent significativement plus *rarement* qu'elles ont atteint leurs principaux objectifs (partiels) (3.8 contre 4.0, $p < .05$), que leur bien-être psychique s'est amélioré (4.0 contre 4.2, $p < .05$), que leur état de santé physique s'est amélioré (3.9 contre 4.1, $p < .05$) et qu'elles ont une meilleure maîtrise de leur consommation de substance depuis le début de leur thérapie (4.2 contre 4.3, $p < .05$).

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.

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 2018

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 (déviati on 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 des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
masculin	273	76,9%	170	62,7%	443	70,8%
féminin	82	23,1%	101	37,3%	183	29,2%
Total	355	100,0%	271	100,0%	626	100,0%
Missing	8		8		16	

2.2a Âge catégorisé (Q101)

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
jusqu'à 29 ans	114	33,5%	54	21,5%	168	28,4%
30-39 ans	134	39,4%	49	19,5%	183	31,0%
40 ans et plus	92	27,1%	148	59,0%	240	40,6%
Total	340	100,0%	251	100,0%	591	100,0%
Missing	23		28		51	

2.2b Âge moyenne (Q101)

	Moyenne	Centile 25	Médiane	Centile 75	Dév. standard	Cas valables
traitement des TOXICOMANIES	34,57	27,00	34,00	40,00	9,53	340
traitement d'ALCOOLISME	43,28	32,00	45,00	54,00	12,88	251
Total	38,27	28,00	37,00	48,00	11,88	591

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 des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Suisse	288	80,4%	208	76,8%	496	78,9%
Europe de l'ouest ou du Nord, UE	19	5,3%	15	5,5%	34	5,4%
Europe du Sud: Italie	4	1,1%	6	2,2%	10	1,6%
Europe du Sud: Espagne et Portugal	4	1,1%	9	3,3%	13	2,1%
Europe de l'Est ou du Sud-Est	17	4,7%	10	3,7%	27	4,3%
Nationalités restantes	26	7,3%	23	8,5%	49	7,8%
Total	358	100,0%	271	100,0%	629	100,0%
Missing_	5		8		13	

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Suisse	288	80,4%	208	76,8%	496	78,9%
Afghanistan	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Algérie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Allemagne	13	3,6%	8	3,0%	21	3,3%
Angola	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Argentine	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Autriche	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Belgique	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Bosnie-Herzégovine	2	0,6%	2	0,7%	4	0,6%
Brésil	3	0,8%	3	1,1%	6	1,0%
Bulgarie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Burundi	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Canada	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Chili	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Colombie	2	0,6%	0	0,0%	2	0,3%
Costa Rica	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Croatie	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Espagne	2	0,6%	6	2,2%	8	1,3%
Etats Unis	1	0,3%	1	0,4%	2	0,3%
Ethiopie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
France	4	1,1%	6	2,2%	10	1,6%

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Grèce	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Haïti	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Hongrie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Ile Maurice	0	0,0%	2	0,7%	2	0,3%
Inde	1	0,3%	1	0,4%	2	0,3%
Italie	4	1,1%	6	2,2%	10	1,6%
Kenya	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Kosovo	2	0,6%	0	0,0%	2	0,3%
Laos	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Macédonie	2	0,6%	2	0,7%	4	0,6%
Maroc	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Pakistan	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Pay-Bas	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Pérou	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Pologne	1	0,3%	3	1,1%	4	0,6%
Portugal	2	0,6%	0	0,0%	2	0,3%
Rép. Dominicaine	0	0,0%	2	0,7%	2	0,3%
Roumanie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Russie	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Serbie	4	1,1%	0	0,0%	4	0,6%
Somalie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Soudan	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Sri Lanka	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Tchèque	1	0,3%	1	0,4%	2	0,3%
Thaïlande	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Tunesie	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Turquie	2	0,6%	2	0,7%	4	0,6%
Venezuela	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
pays étranger, inconnu	5	1,4%	7	2,6%	12	1,9%
Total	358	100,0%	271	100,0%	629	100,0%
Missing_	5		8		13	

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Totale	
	n	%	n	%	n	%
Suisse	216	81,2%	167	81,1%	383	81,1%
Europe de l'ouest ou du Nord, UE	12	4,5%	14	6,8%	26	5,5%
Europe du Sud: Italie	9	3,4%	5	2,4%	14	3,0%
Europe du Sud: Espagne et Portugal	6	2,3%	3	1,5%	9	1,9%
Europe de l'Est ou du Sud-Est	13	4,9%	9	4,4%	22	4,7%
Nationalités restantes	10	3,8%	8	3,9%	18	3,8%
Total	266	100,0%	206	100,0%	472	100,0%
Missing_	97		73		170	

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Suisse	216	81,2%	167	81,1%	383	81,1%
Afghanistan	0	0,0%	1	0,5%	1	0,2%
Algérie	1	0,4%	0	0,0%	1	0,2%
Allemagne	9	3,4%	9	4,4%	18	3,8%
Autriche	1	0,4%	0	0,0%	1	0,2%
Bosnie-Herzégovine	2	0,8%	1	0,5%	3	0,6%
Bulgarie	1	0,4%	0	0,0%	1	0,2%
Burundi	0	0,0%	1	0,5%	1	0,2%
Chili	0	0,0%	1	0,5%	1	0,2%
Colombie	1	0,4%	0	0,0%	1	0,2%
Croatie	2	0,8%	1	0,5%	3	0,6%
Érythrée	1	0,4%	0	0,0%	1	0,2%
Espagne	4	1,5%	1	0,5%	5	1,1%
Etats Unis	1	0,4%	0	0,0%	1	0,2%
Ethiopie	1	0,4%	0	0,0%	1	0,2%
France	2	0,8%	4	1,9%	6	1,3%
Grande Bretagne	0	0,0%	1	0,5%	1	0,2%
Hongrie	1	0,4%	0	0,0%	1	0,2%
Ile Maurice	0	0,0%	1	0,5%	1	0,2%
Italie	9	3,4%	5	2,4%	14	3,0%
Kosovo	2	0,8%	0	0,0%	2	0,4%
Kurdistan	1	0,4%	0	0,0%	1	0,2%
Macédonie	1	0,4%	0	0,0%	1	0,2%
Pakistan	0	0,0%	1	0,5%	1	0,2%

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Pérou	1	0,4%	0	0,0%	1	0,2%
Pologne	0	0,0%	1	0,5%	1	0,2%
Portugal	2	0,8%	2	1,0%	4	0,8%
Rép. Dominicaine	0	0,0%	1	0,5%	1	0,2%
Roumanie	0	0,0%	1	0,5%	1	0,2%
Serbie	3	1,1%	0	0,0%	3	0,6%
Somalie	1	0,4%	0	0,0%	1	0,2%
Sri Lanka	0	0,0%	1	0,5%	1	0,2%
Tchèque	0	0,0%	1	0,5%	1	0,2%
Thaïlande	1	0,4%	0	0,0%	1	0,2%
Tunisie	1	0,4%	1	0,5%	2	0,4%
Turquie	1	0,4%	4	1,9%	5	1,1%
Total	266	100,0%	206	100,0%	472	100,0%
Missing_	97		73		170	

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Suisse	225	67,8%	167	68,7%	392	68,2%
Europe de l'ouest ou du Nord, UE	31	9,3%	21	8,6%	52	9,0%
Europe du Sud: Italie	11	3,3%	12	4,9%	23	4,0%
Europe du Sud: Espagne et Portugal	9	2,7%	8	3,3%	17	3,0%
Europe de l'Est ou du Sud-Est	32	9,6%	17	7,0%	49	8,5%
Nationalités restantes	24	7,2%	18	7,4%	42	7,3%
Total	332	100,0%	243	100,0%	575	100,0%
Missing_	31		36		67	

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Suisse	225	67,8%	167	68,7%	392	68,2%
Afghanistan	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Algérie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Allemagne	19	5,7%	10	4,1%	29	5,0%
Angola	2	0,6%	0	0,0%	2	0,3%
Argentine	2	0,6%	0	0,0%	2	0,3%
Australie	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Autriche	5	1,5%	1	0,4%	6	1,0%
Bosnie-Herzégovine	3	0,9%	2	0,8%	5	0,9%
Brésil	4	1,2%	2	0,8%	6	1,0%
Bulgarie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Canada	1	0,3%	1	0,4%	2	0,3%
Chili	1	0,3%	1	0,4%	2	0,3%
Colombie	2	0,6%	0	0,0%	2	0,3%
Croatie	4	1,2%	3	1,2%	7	1,2%
Érythrée	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Espagne	5	1,5%	5	2,1%	10	1,7%
Etats Unis	1	0,3%	1	0,4%	2	0,3%
Ethiopie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
France	7	2,1%	10	4,1%	17	3,0%
Grèce	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Hongrie	3	0,9%	0	0,0%	3	0,5%
Ile Maurice	0	0,0%	2	0,8%	2	0,3%
Italie	11	3,3%	12	4,9%	23	4,0%
Kenya	1	0,3%	1	0,4%	2	0,3%
Kosovo	2	0,6%	0	0,0%	2	0,3%
Libéria	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Macédonie	2	0,6%	2	0,8%	4	0,7%
Madagascar	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Pakistan	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Pologne	1	0,3%	1	0,4%	2	0,3%
Portugal	4	1,2%	3	1,2%	7	1,2%
Rép. Dominicaine	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Ruanda	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Russie	1	0,3%	1	0,4%	2	0,3%
Serbie	6	1,8%	1	0,4%	7	1,2%
Slovaquie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Somalie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Sri Lanka	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Tchèque	5	1,5%	1	0,4%	6	1,0%
Thaïlande	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Tibet	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Tunisie	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Turquie	3	0,9%	5	2,1%	8	1,4%
Venezuela	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Viêt-Nam	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
pays étranger, inconnu	3	0,9%	0	0,0%	3	0,5%
Total	332	100,0%	243	100,0%	575	100,0%
Missing_	31		36		67	

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Suisse	213	64,7%	169	71,3%	382	67,5%
Europe de l'ouest ou du Nord, UE	35	10,6%	18	7,6%	53	9,4%
Europe du Sud: Italie	16	4,9%	15	6,3%	31	5,5%
Europe du Sud: Espagne et Portugal	13	4,0%	8	3,4%	21	3,7%
Europe de l'Est ou du Sud-Est	28	8,5%	15	6,3%	43	7,6%
Nationalités restantes	24	7,3%	12	5,1%	36	6,4%
Total	329	100,0%	237	100,0%	566	100,0%
Missing_	34		42		76	

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Suisse	213	64,7%	169	71,3%	382	67,5%
Afghanistan	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Algérie	2	0,6%	0	0,0%	2	0,4%
Allemagne	20	6,1%	10	4,2%	30	5,3%
Argentine	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Autriche	5	1,5%	1	0,4%	6	1,1%
Belgique	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Bosnie-Herzégovine	5	1,5%	3	1,3%	8	1,4%
Brésil	2	0,6%	0	0,0%	2	0,4%
Bulgarie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Chili	1	0,3%	1	0,4%	2	0,4%
Colombie	2	0,6%	0	0,0%	2	0,4%
Croatie	3	0,9%	1	0,4%	4	0,7%
Cuba	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Érythrée	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Espagne	8	2,4%	5	2,1%	13	2,3%
Etats Unis	2	0,6%	0	0,0%	2	0,4%
Ethiopie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
France	8	2,4%	7	3,0%	15	2,7%
Ghana	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Grèce	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Hongrie	3	0,9%	0	0,0%	3	0,5%
Ile Maurice	0	0,0%	2	0,8%	2	0,4%
Italie	16	4,9%	15	6,3%	31	5,5%
Kosovo	3	0,9%	0	0,0%	3	0,5%
Kurdistan	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Macédonie	3	0,9%	2	0,8%	5	0,9%
Maroc	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Monténégro	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Pakistan	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Pay-Bas	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Pérou	1	0,3%	1	0,4%	2	0,4%
Pologne	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Portugal	5	1,5%	3	1,3%	8	1,4%
Ruanda	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Russie	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Serbie	4	1,2%	0	0,0%	4	0,7%
Slovénie	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Somalie	2	0,6%	0	0,0%	2	0,4%

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Sri Lanka	0	0,0%	1	0,4%	1	0,2%
Tchèque	1	0,3%	1	0,4%	2	0,4%
Thaïlande	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Tunisie	2	0,6%	2	0,8%	4	0,7%
Turquie	3	0,9%	5	2,1%	8	1,4%
Viêt-Nam	2	0,6%	0	0,0%	2	0,4%
pays étranger, inconnu	2	0,6%	0	0,0%	2	0,4%
Total	329	100,0%	237	100,0%	566	100,0%
Missing_	34		42		76	

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Moins de 3 mois	102	28,8%	105	39,2%	207	33,3%
Entre 3 et 6 mois	82	23,2%	62	23,1%	144	23,2%
Entre 6 mois et 1 an	66	18,6%	42	15,7%	108	17,4%
Entre 1 an et 2 ans	71	20,1%	31	11,6%	102	16,4%
Entre 2 ans et 5 ans	26	7,3%	16	6,0%	42	6,8%
Plus de 5 ans	7	2,0%	12	4,5%	19	3,1%
Total	354	100,0%	268	100,0%	622	100,0%
Missing	9		11		20	

2.7 Moment du séjour (Q106)

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
au début	109	30,5%	75	28,4%	184	29,6%
au milieu	123	34,5%	99	37,5%	222	35,7%
à la fin	125	35,0%	90	34,1%	215	34,6%
Total	357	100,0%	264	100,0%	621	100,0%
Missing	6		15		21	

Mesure judiciaire

2.8 Mesure judiciaire (Q107)

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
oui	64	18,9%	12	4,7%	76	12,8%
non	274	81,1%	244	95,3%	518	87,2%
Total	338	100,0%	256	100,0%	594	100,0%
Missing	25		23		48	

Etat général

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Très bien	103	29,7%	73	27,7%	176	28,8%
Plutôt bien	208	59,9%	159	60,2%	367	60,1%
Plutôt mal	32	9,2%	24	9,1%	56	9,2%
Très mal	4	1,2%	8	3,0%	12	2,0%
Total	347	100,0%	264	100,0%	611	100,0%
Missing	16		15		31	

Region linguistique

Le tableau suivant montre le nombre de personnes traitées par région linguistique. Les centres de langue allemande se trouvant à une autre région linguistique sont compatibles ici avec la Suisse alémanique.

2.10a Région linguistique (centre de traitement)

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Suisse alémanique	304	83,7%	168	60,2%	472	73,5%
Suisse romande	59	16,3%	54	19,4%	113	17,6%
Suisse italienne	0	0,0%	57	20,4%	57	8,9%
Total	363	100,0%	279	100,0%	642	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	%
tr. des TOXICOMANIES	304	64,4%	59	52,2%	0	0,0%	363	56,5%
tr. d'ALCOOLISME	168	35,6%	54	47,8%	57	100,0%	279	43,5%
Total	472	100,0%	113	100,0%	57	100,0%	642	100,0%
Missing	0		0		0		0	

Satisfaction générale

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Pas du tout	3	0,8%	4	1,4%	7	1,1%
Pas vraiment	15	4,2%	9	3,2%	24	3,8%
En général oui	204	57,1%	153	55,2%	357	56,3%
Oui, absolument	135	37,8%	111	40,1%	246	38,8%
Total	357	100,0%	277	100,0%	634	100,0%
Missing	6		2		8	

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Ne répond pas à mes besoins	3	0,8%	5	1,8%	8	1,3%
Répond seulement à certains besoins	40	11,2%	29	10,6%	69	10,9%
Répond assez bien à mes besoins	249	69,7%	159	58,0%	408	64,7%
Répond à tous mes besoins	65	18,2%	81	29,6%	146	23,1%
Total	357	100,0%	274	100,0%	631	100,0%
Missing	6		5		11	

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 des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Jamais	6	1,7%	6	2,2%	12	1,9%
Je ne crois pas	21	5,9%	9	3,2%	30	4,7%
Je crois que oui	125	34,9%	68	24,5%	193	30,4%
Oui, absolument	206	57,5%	194	70,0%	400	63,0%
Total	358	100,0%	277	100,0%	635	100,0%
Missing	5		2		7	

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

	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		Total	
	n	%	n	%	n	%
Non, il aggrave encore ma situation	4	1,1%	7	2,5%	11	1,7%
Non, au fond il ne m'aide pas	12	3,4%	6	2,2%	18	2,8%
Oui, il m'aide un peu	138	38,7%	72	26,2%	210	33,2%
Oui, il m'aide beaucoup	203	56,9%	190	69,1%	393	62,2%
Total	357	100,0%	275	100,0%	632	100,0%
Missing	6		4		10	

3. Représentation graphique des moyennes des questions Q05 à Q47

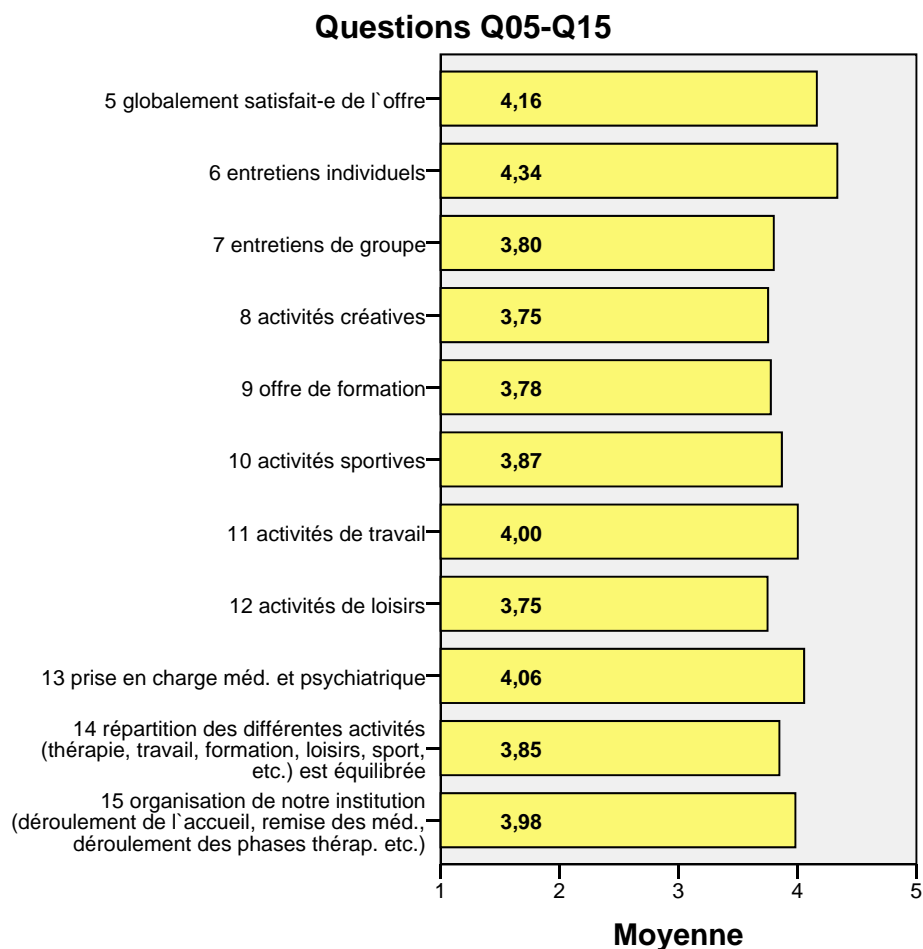


Remarque sur l'interprétation de la représentation graphique et des valeurs moyennes:

- 1) Pour des raisons techniques, les questions sont fortement résumées sous forme de mots-clés. Les questions originales - légèrement abrégées et accompagnées de chiffres-clés - figurent sous les tableaux. Les numéros figurant devant les questions renvoient au questionnaire QuaTheSI-I-40 (2018).
- 2) Le nombre de données utilisées pour calculer les valeurs moyennes figure également sous les graphiques. Les fréquences des questions avec indication des catégories de réponses figurent dans le chapitre consacré aux tableaux (chapitre 5) .

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

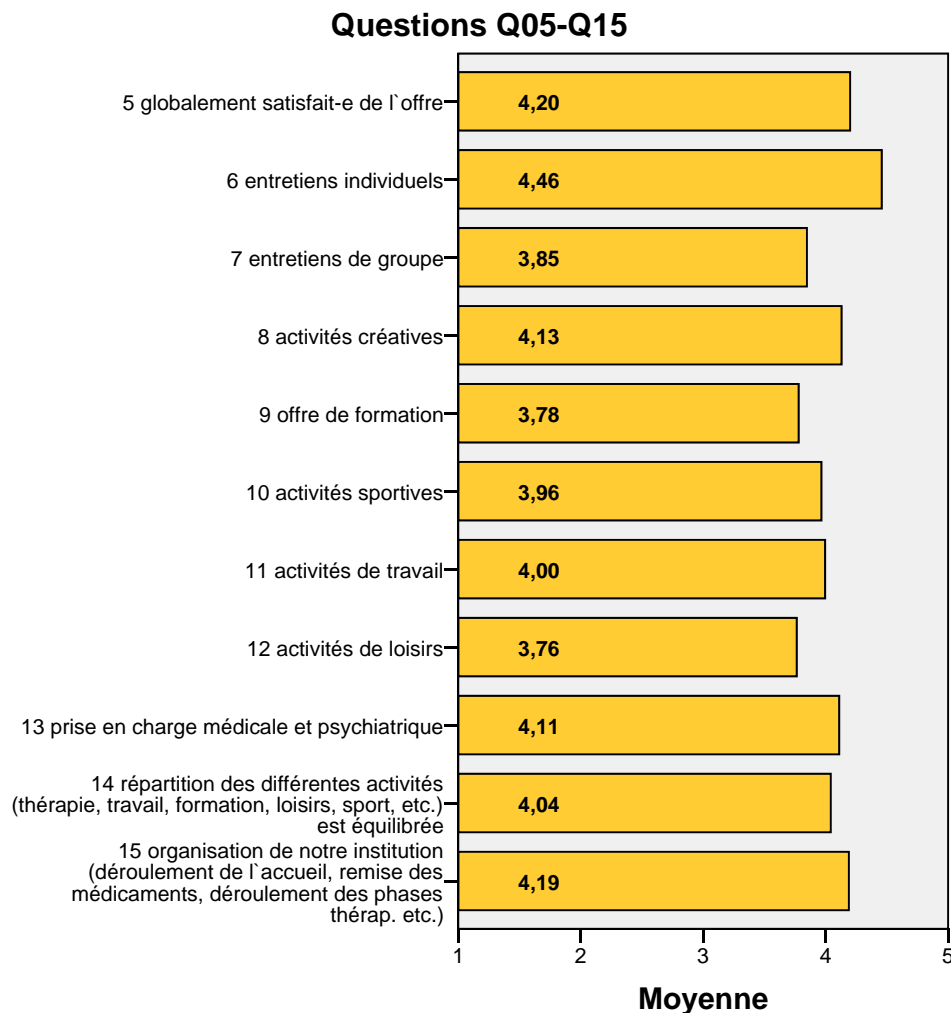
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
5 globalement satisfait-e de l'offre	4,16	,81	355
6 entretiens individuels	4,34	,81	352
7 entretiens de groupe	3,80	1,00	332
8 activités créatives	3,75	1,14	296
9 offre de formation	3,78	1,02	282
10 activités sportives	3,87	1,15	306
11 activités de travail	4,00	1,05	325
12 activités de loisirs	3,75	1,17	326
13 prise en charge méd. et psychiatrique	4,06	1,03	339
14 répartition des différentes activités (thérapie, travail, formation, loisirs, sport, etc.) est équilibrée	3,85	1,03	336
15 organisation de notre institution (déroulement de l'accueil, remise des médicaments, déroulement des phases thérap. etc.)	3,98	1,03	352

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

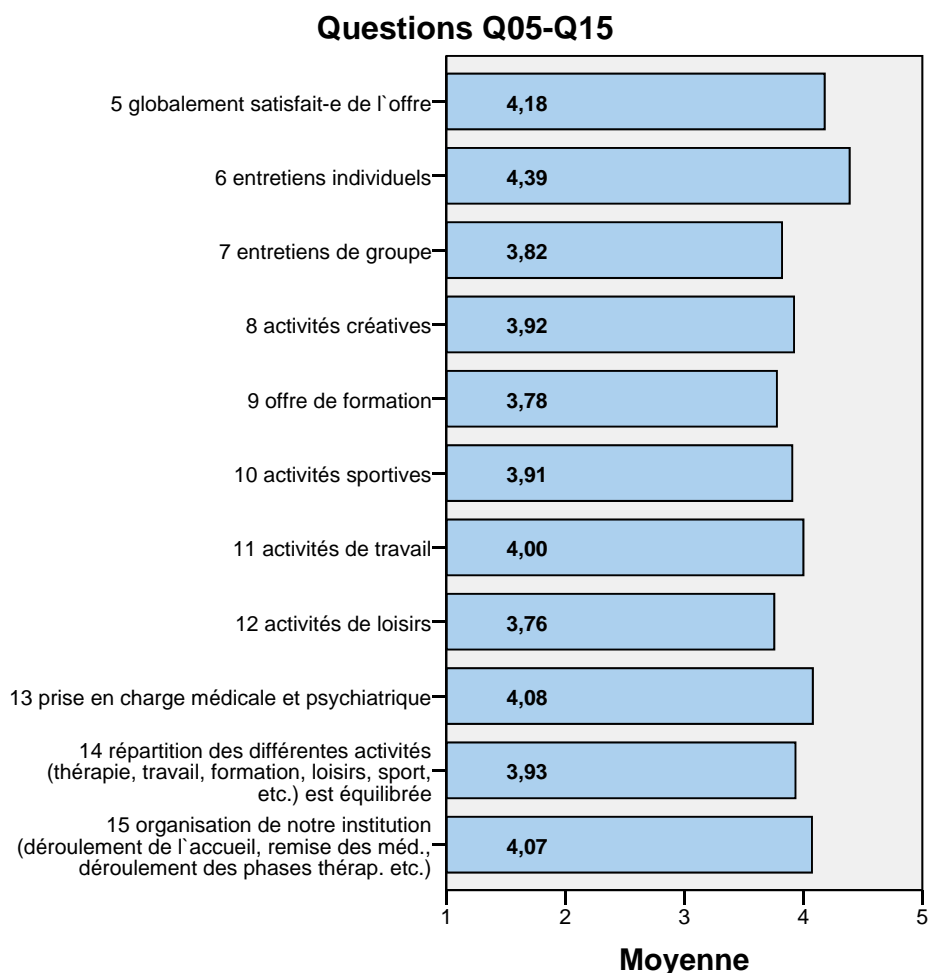
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
5 globalement satisfait-e de l'offre	4,20	,82	275
6 entretiens individuels	4,46	,76	275
7 entretiens de groupe	3,85	1,03	242
8 activités créatives	4,13	,93	239
9 offre de formation	3,78	1,02	186
10 activités sportives	3,96	1,05	200
11 activités de travail	4,00	1,09	219
12 activités de loisirs	3,76	1,09	263
13 prise en charge médicale et psychiatrique	4,11	1,04	262
14 répartition des différentes activités (thérapie, travail, formation, loisirs, sport, etc.) est équilibrée	4,04	,91	265
15 organisation de notre institution (déroulement de l'accueil, remise des médicaments, déroulement des phases thérap. etc.)	4,19	,93	269

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

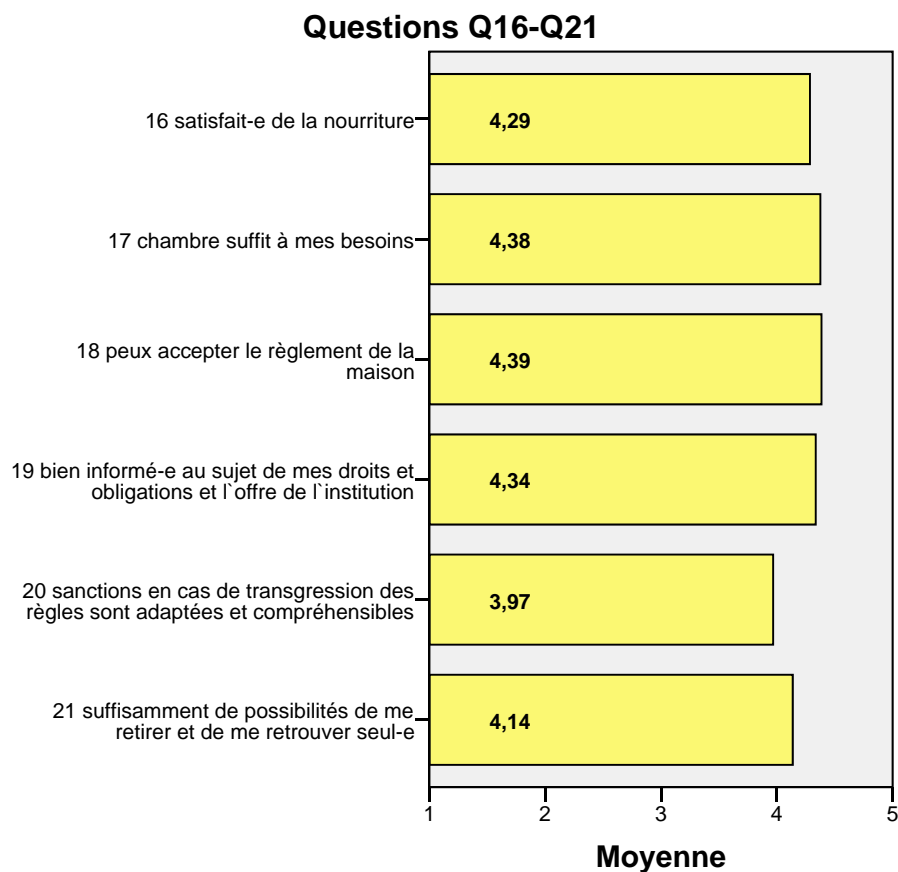
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
5 globalement satisfait-e de l'offre	4,18	,81	630
6 entretiens individuels	4,39	,79	627
7 entretiens de groupe	3,82	1,01	574
8 activités créatives	3,92	1,07	535
9 offre de formation	3,78	1,02	468
10 activités sportives	3,91	1,11	506
11 activités de travail	4,00	1,06	544
12 activités de loisirs	3,76	1,13	589
13 prise en charge médicale et psychiatrique	4,08	1,03	601
14 répartition des différentes activités (thérapie, travail, formation, loisirs, sport, etc.) est équilibrée	3,93	,98	601
15 organisation de notre institution (déroulement de l'accueil, remise des méd., déroulement des phases thérap. etc.)	4,07	,99	621

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

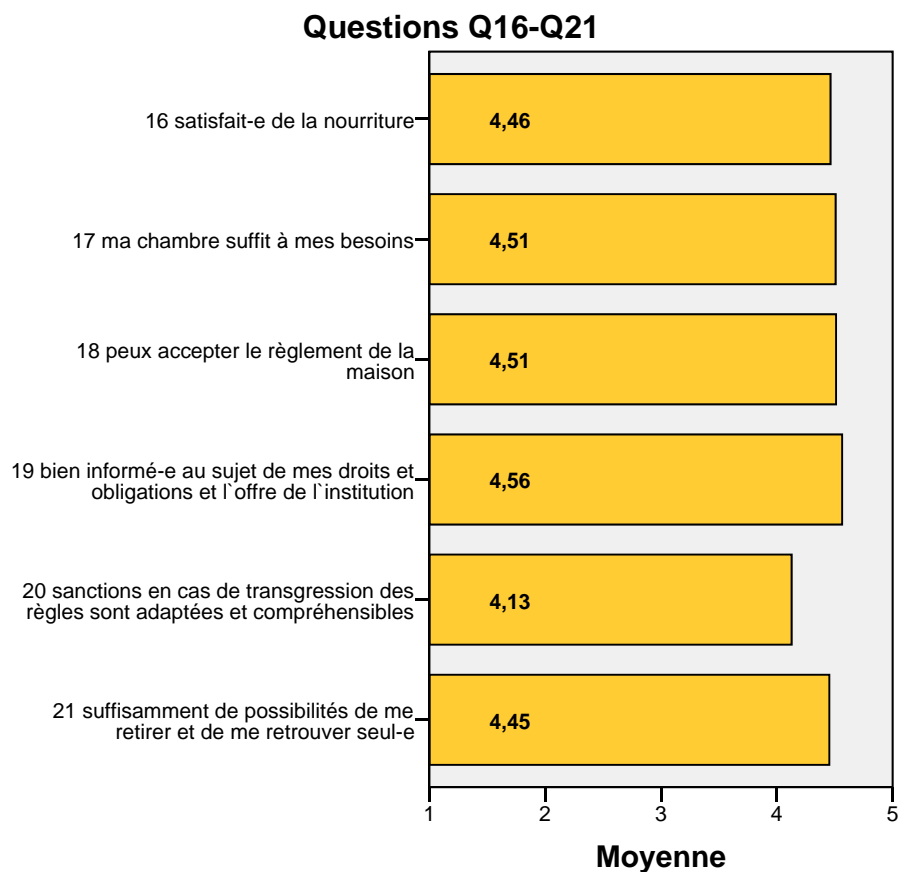
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
16 satisfait-e de la nourriture	4,29	,92	350
17 ma chambre suffit à mes besoins	4,38	,91	359
18 peux accepter le règlement de la maison	4,39	,74	358
19 bien informé-e au sujet de mes droits et obligations et l'offre de l'institution	4,34	,88	363
20 sanctions en cas de transgression des règles sont adaptées et compréhensibles	3,97	1,08	345
21 suffisamment de possibilités de me retirer	4,14	1,09	357

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

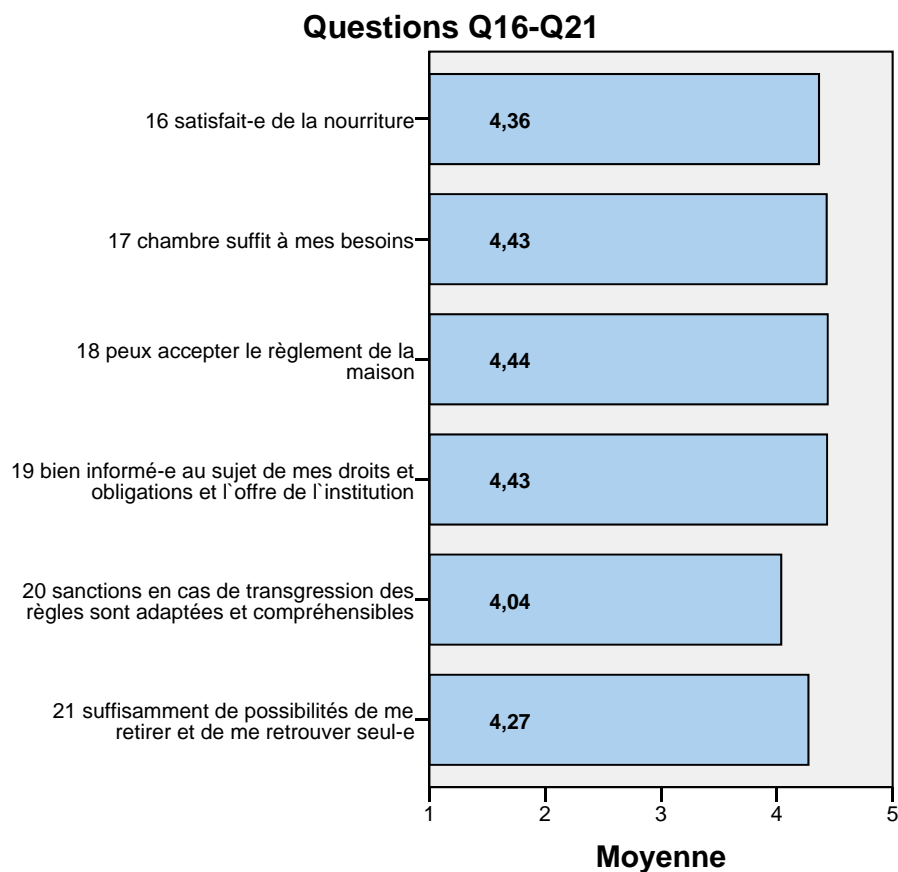
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
16 satisfait-e de la nourriture	4,46	,80	274
17 ma chambre suffit à mes besoins	4,51	,80	250
18 peux accepter le règlement de la maison	4,51	,82	272
19 bien informé-e au sujet de mes droits et obligations et l'offre de l'institution	4,56	,80	275
20 sanctions en cas de transgression des règles sont adaptées et compréhensibles	4,13	1,05	266
21 suffisamment de possibilités de me retirer	4,45	,89	269

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

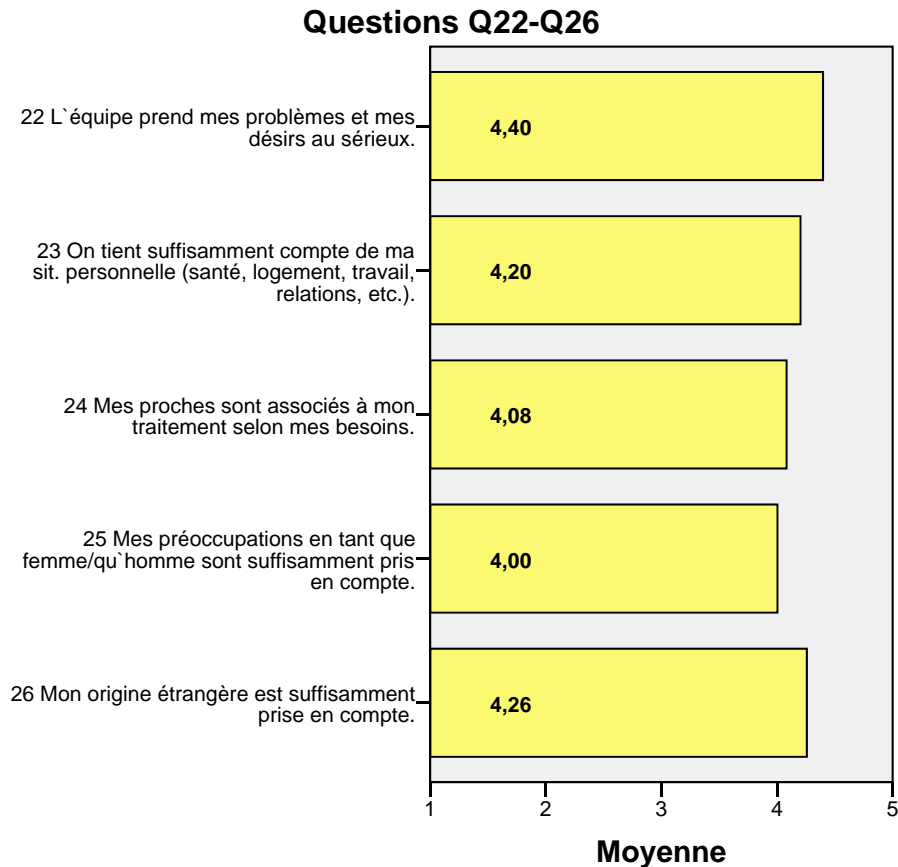
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
16 satisfait-e de la nourriture	4,36	,87	624
17 chambre suffit à mes besoins	4,43	,87	609
18 peux accepter le règlement de la maison	4,44	,78	630
19 bien informé-e au sujet de mes droits et obligations et l'offre de l'institution	4,43	,85	638
20 sanctions en cas de transgression des règles sont adaptées et compréhensibles	4,04	1,07	611
21 suffisamment de possibilités de me retirer	4,27	1,02	626

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

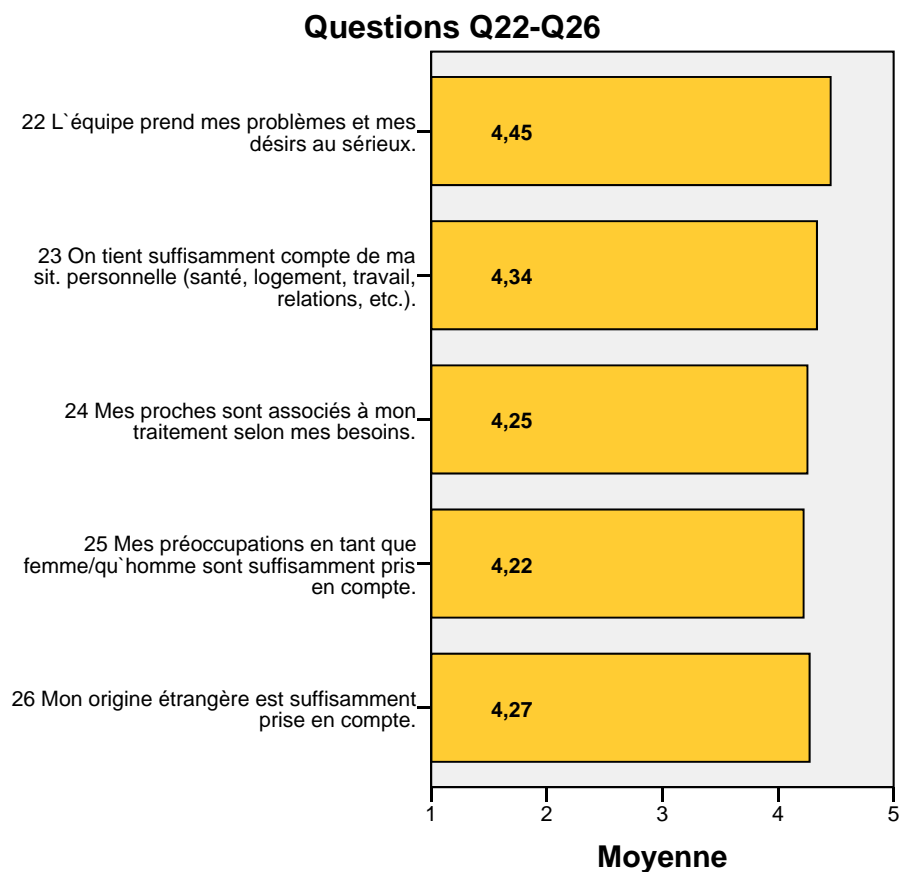
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
22 L`équipe prend mes problèmes et mes désirs au sérieux.	4,40	,82	357
23 On tient suffisamment compte de ma sit. personnelle (santé, logement, travail, relations, etc.).	4,20	,91	350
24 Mes proches sont associés à mon traitement selon mes besoins.	4,08	,99	314
25 Mes préoccupations en tant que femme/qu`homme sont suffisamment pris en compte.	4,00	1,00	258
26 Mon origine étrangère est suffisamment prise en compte.	4,26	,95	97

3.1.3b Moyennes : satisfaction avec la "compréhension " (Q22-Q26): traitement d`ALCOOLISME

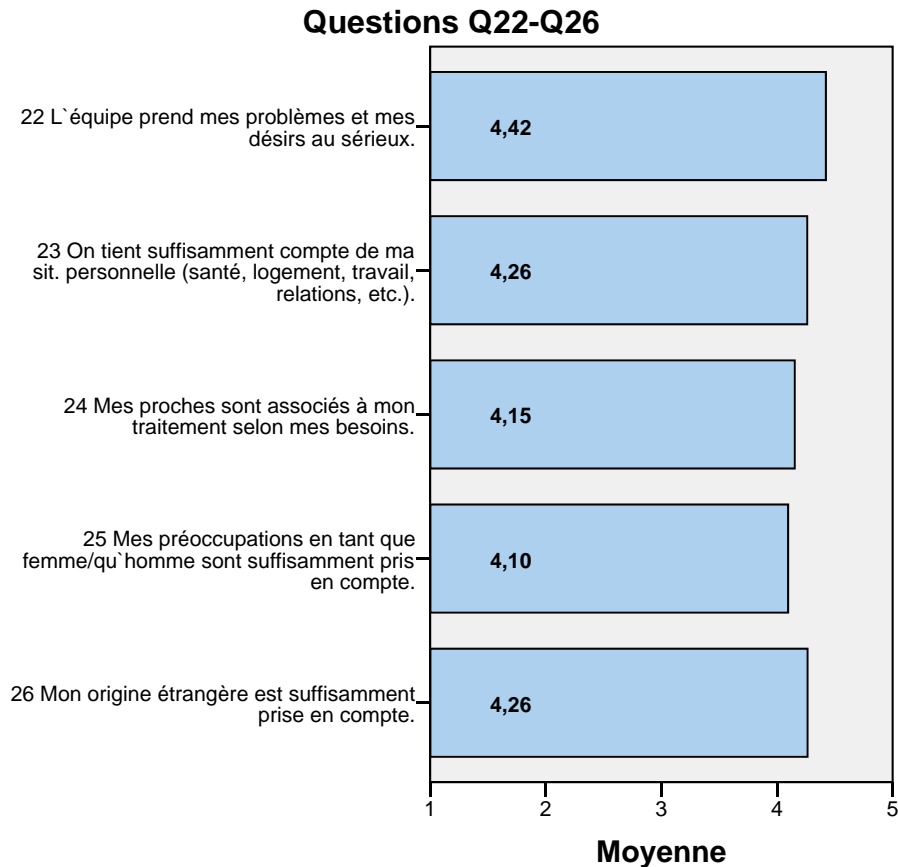
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
22 L`équipe prend mes problèmes et mes désirs au sérieux.	4,45	,80	277
23 On tient suffisamment compte de ma sit. personnelle (santé, logement, travail, relations, etc.).	4,34	,92	270
24 Mes proches sont associés à mon traitement selon mes besoins.	4,25	1,03	220
25 Mes préoccupations en tant que femme/qu`homme sont suffisamment pris en compte.	4,22	1,06	190
26 Mon origine étrangère est suffisamment prise en compte.	4,27	,97	66

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

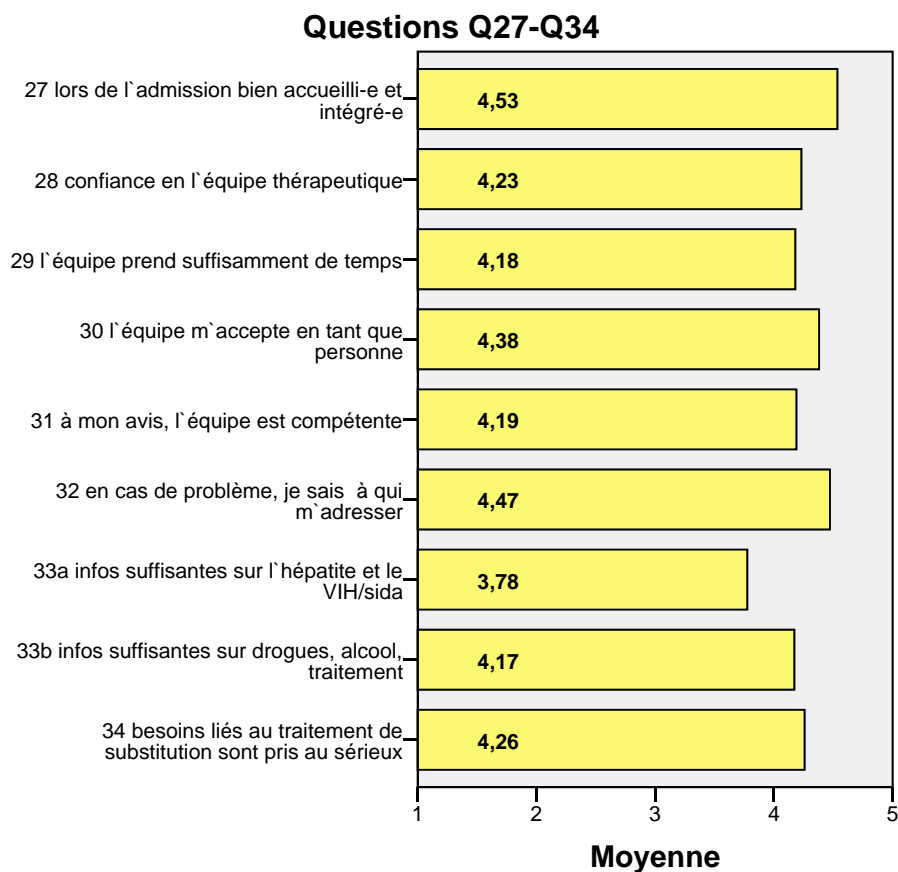
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
22 L`équipe prend mes problèmes et mes désirs au sérieux.	4,42	,81	634
23 On tient suffisamment compte de ma sit. personnelle (santé, logement, travail, relations, etc.).	4,26	,92	620
24 Mes proches sont associés à mon traitement selon mes besoins.	4,15	1,01	534
25 Mes préoccupations en tant que femme/qu`homme sont suffisamment pris en compte.	4,10	1,03	448
26 Mon origine étrangère est suffisamment prise en compte.	4,26	,95	163

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

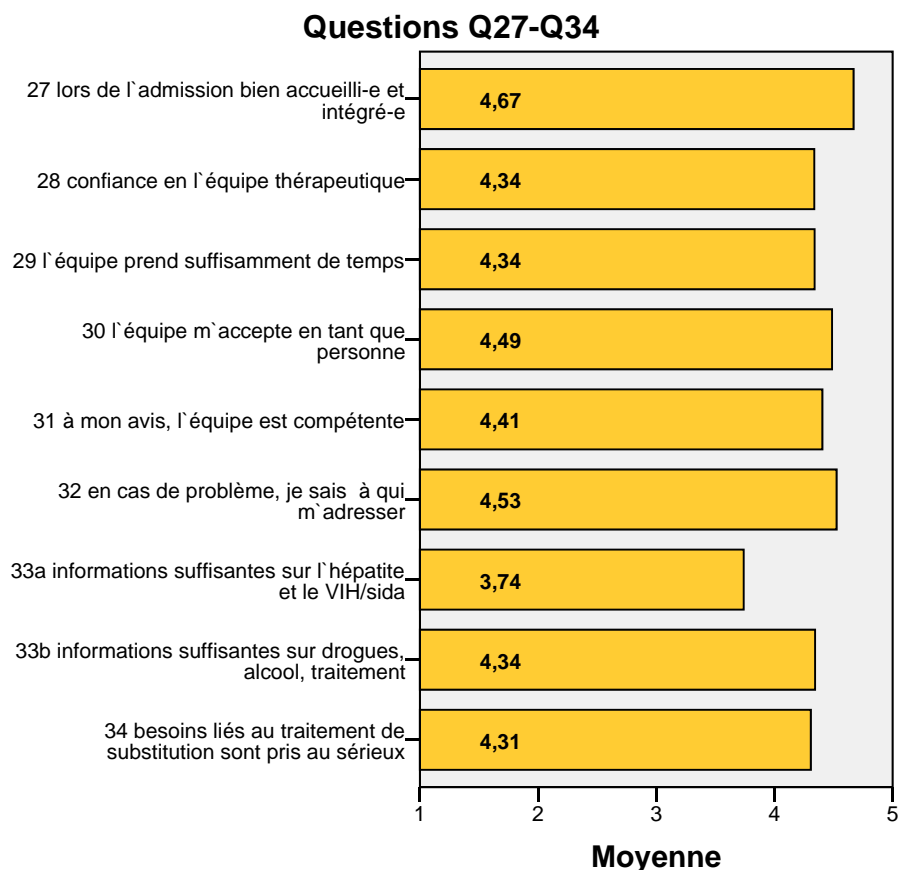
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
27 lors de l'admission bien accueilli-e et intégré-e	4,53	,71	359
28 confiance en l'équipe thérapeutique	4,23	,90	359
29 l'équipe prend suffisamment de temps	4,18	,88	355
30 l'équipe m'accepte en tant que personne	4,38	,83	360
31 à mon avis, l'équipe est compétente	4,19	,91	358
32 en cas de problème, je sais à qui m'adresser	4,47	,75	356
33a infos suffisantes sur l'hépatite et le VIH/sida	3,78	1,26	317
33b infos suffisantes sur drogues, alcool, traitement	4,17	,97	348
34 besoins liés au traitement de substitution sont pris au sérieux	4,26	,96	244

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

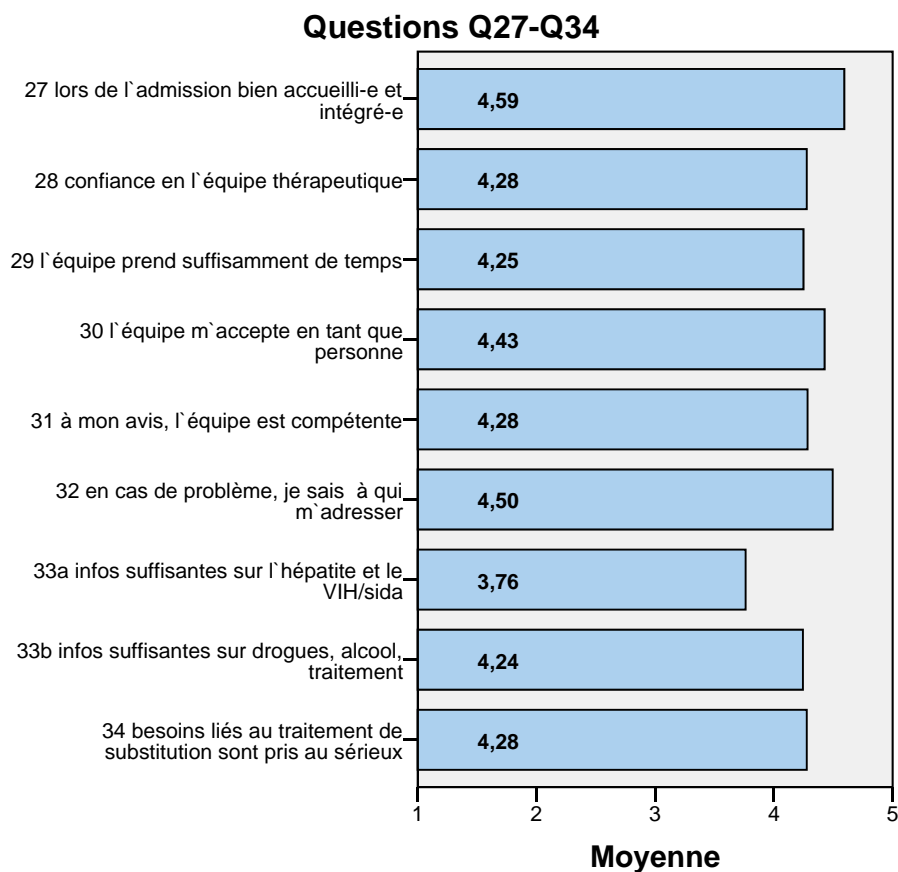
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
27 lors de l'admission bien accueilli-e et intégré-e	4,67	,59	275
28 confiance en l'équipe thérapeutique	4,34	,89	273
29 l'équipe prend suffisamment de temps	4,34	,91	271
30 l'équipe m'accepte en tant que personne	4,49	,79	275
31 à mon avis, l'équipe est compétente	4,41	,82	274
32 en cas de problème, je sais à qui m'adresser	4,53	,81	272
33a infos suffisantes sur l'hépatite et le VIH/sida	3,74	1,34	211
33b infos suffisantes sur drogues, alcool, traitement	4,34	,95	253
34 besoins liés au traitement de substitution sont pris au sérieux	4,31	,97	143

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

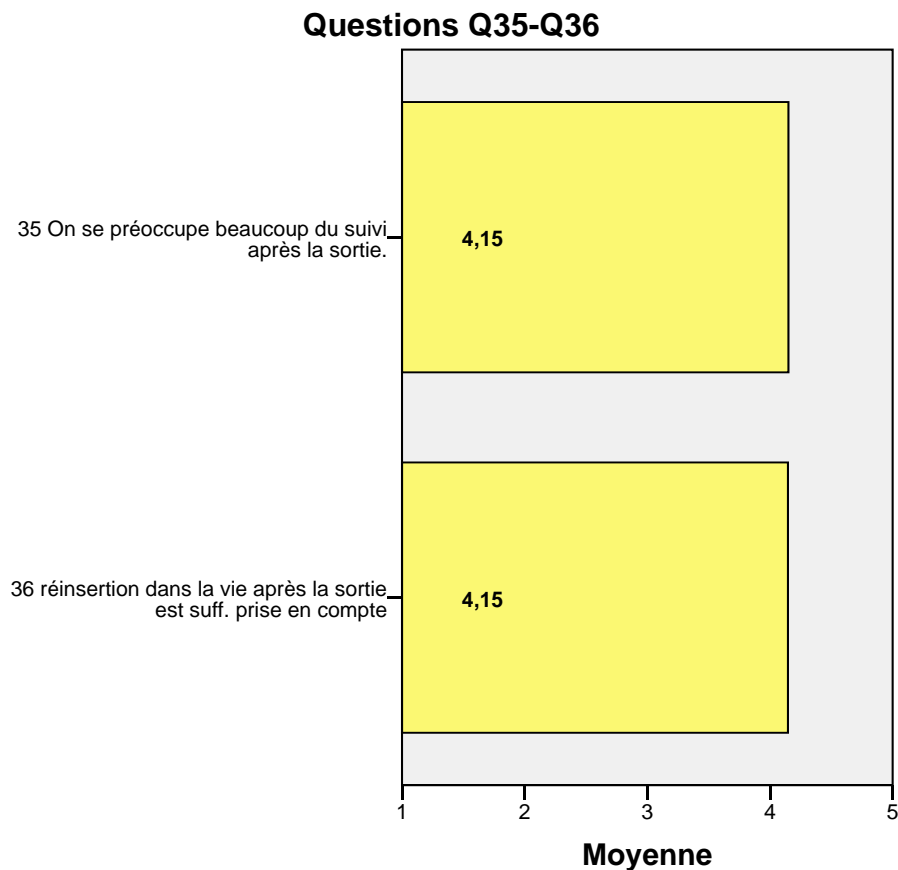
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
27 lors de l`admission bien accueilli-e et intégré-e	4,59	,67	634
28 confiance en l`équipe thérapeutique	4,28	,89	632
29 l`équipe prend suffisamment de temps	4,25	,90	626
30 l`équipe m`accepte en tant que personne	4,43	,82	635
31 à mon avis, l`équipe est compétente	4,28	,88	632
32 en cas de problème, je sais à qui m`adresser	4,50	,77	628
33a infos suffisantes sur l`hépatite et le VIH/sida	3,76	1,29	528
33b infos suffisantes sur drogues, alcool, traitement	4,24	,97	601
34 besoins liés au traitement de substitution sont pris au sérieux	4,28	,96	387

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

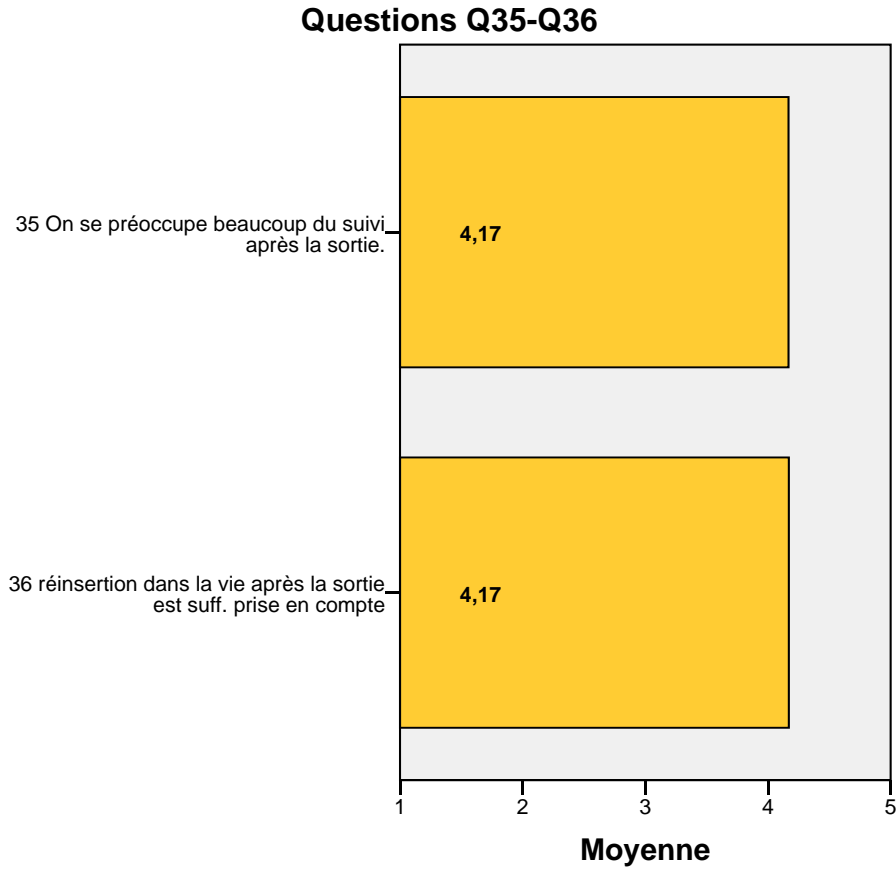
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
35 On se préoccupe beaucoup du suivi après la sortie.	4,15	,97	279
36 réinsertion dans la vie après la sortie est suff. prise en compte	4,15	,99	273

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

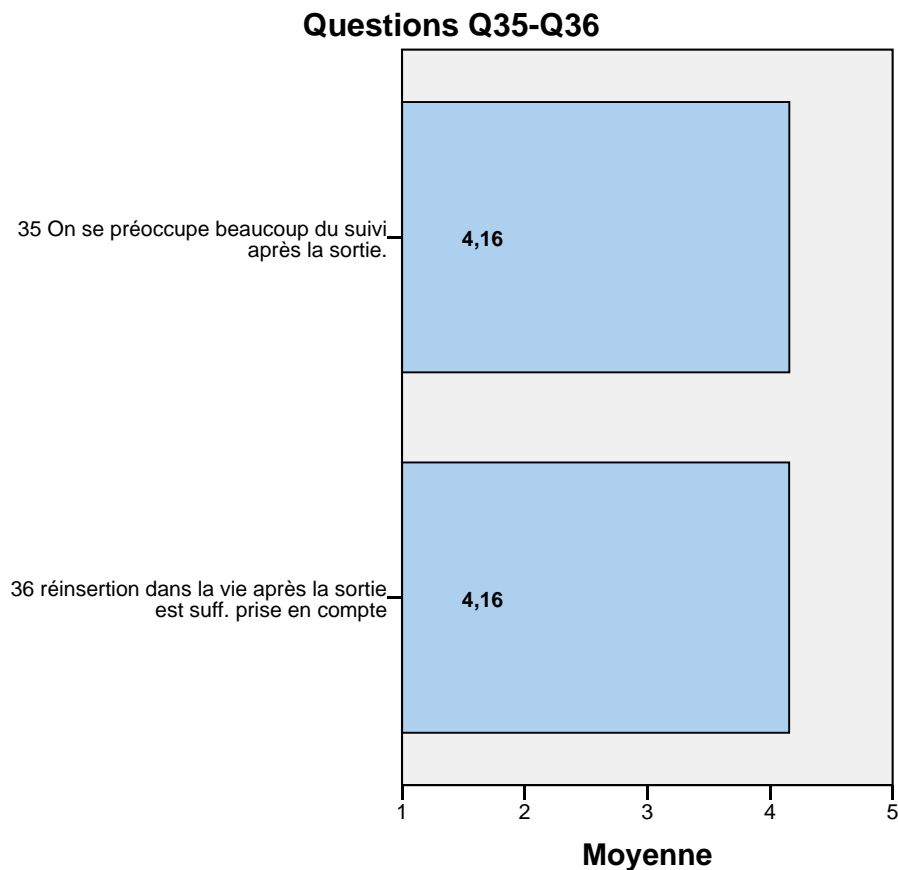
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
35 On se préoccupe beaucoup du suivi après la sortie.	4,17	1,04	209
36 réinsertion dans la vie après la sortie est suff. prise en compte	4,17	1,04	200

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

=====

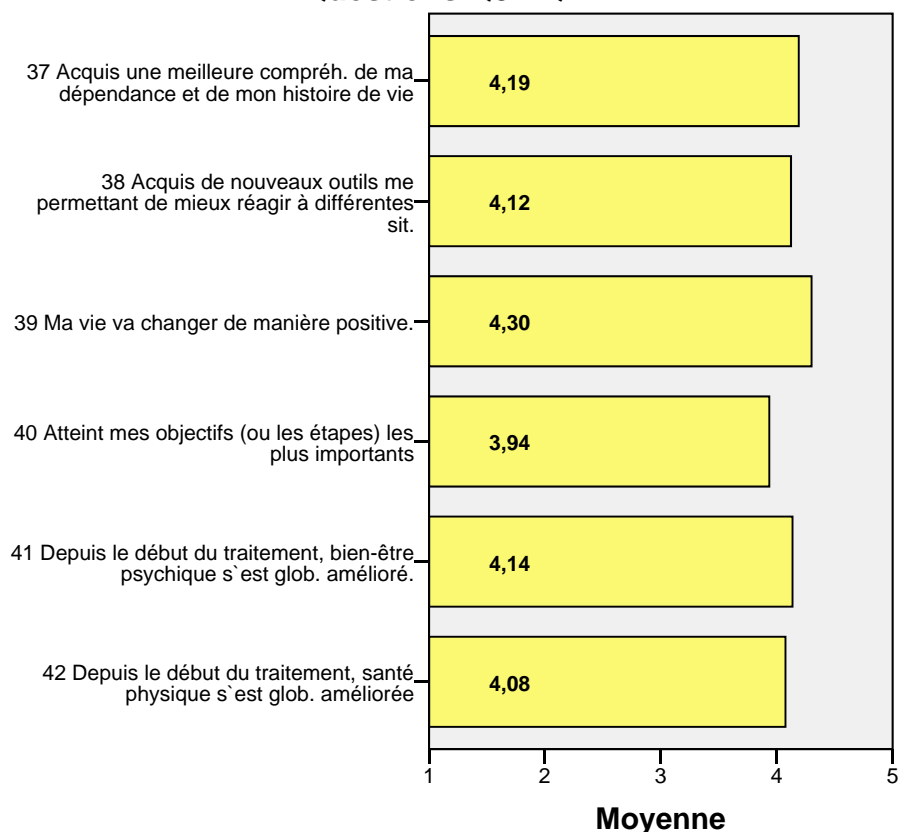


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
35 On se préoccupe beaucoup du suivi après la sortie.	4,16	1,00	488
36 réinsertion dans la vie après la sortie est suff. prise en compte	4,16	1,01	473

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

=====

Questions Q37-Q42

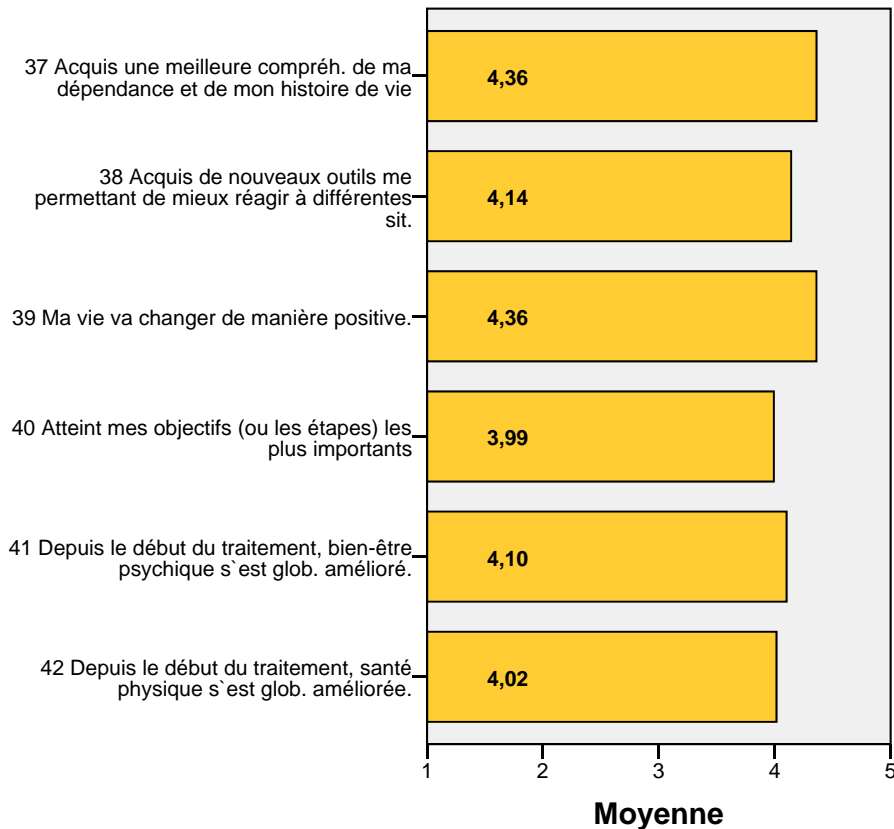


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
37 Acquis une meilleure compréh. de ma dépendance et de mon histoire de vie	4,19	,89	343
38 Acquis de nouveaux outils me permettant de mieux réagir à différentes sit.	4,12	,90	334
39 Ma vie va changer de manière positive.	4,30	,88	353
40 Atteint mes objectifs (ou les étapes) les plus importants	3,94	1,00	343
41 Depuis le début du traitement, bien-être psychique s'est glob. amélioré.	4,14	,98	345
42 Depuis le début du traitement, santé physique s'est glob. améliorée	4,08	1,00	346

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

=====

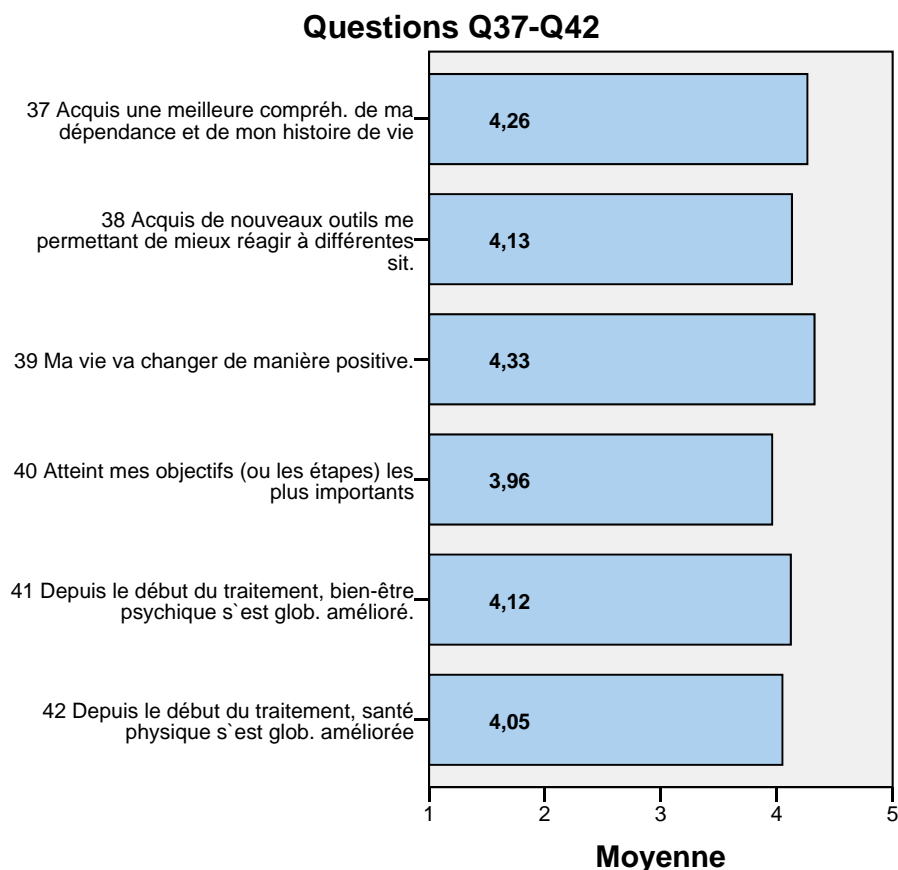
Questions Q37-Q42



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
37 Acquis une meilleure compréh. de ma dépendance et de mon histoire de vie	4,36	,81	269
38 Acquis de nouveaux outils me permettant de mieux réagir à différentes sit.	4,14	,98	262
39 Ma vie va changer de manière positive.	4,36	,86	267
40 Atteint mes objectifs (ou les étapes) les plus importants	3,99	,98	265
41 Depuis le début du traitement, bien-être psychique s'est glob. amélioré.	4,10	1,07	265
42 Depuis le début du traitement, santé physique s'est glob. améliorée.	4,02	1,08	263

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

=====

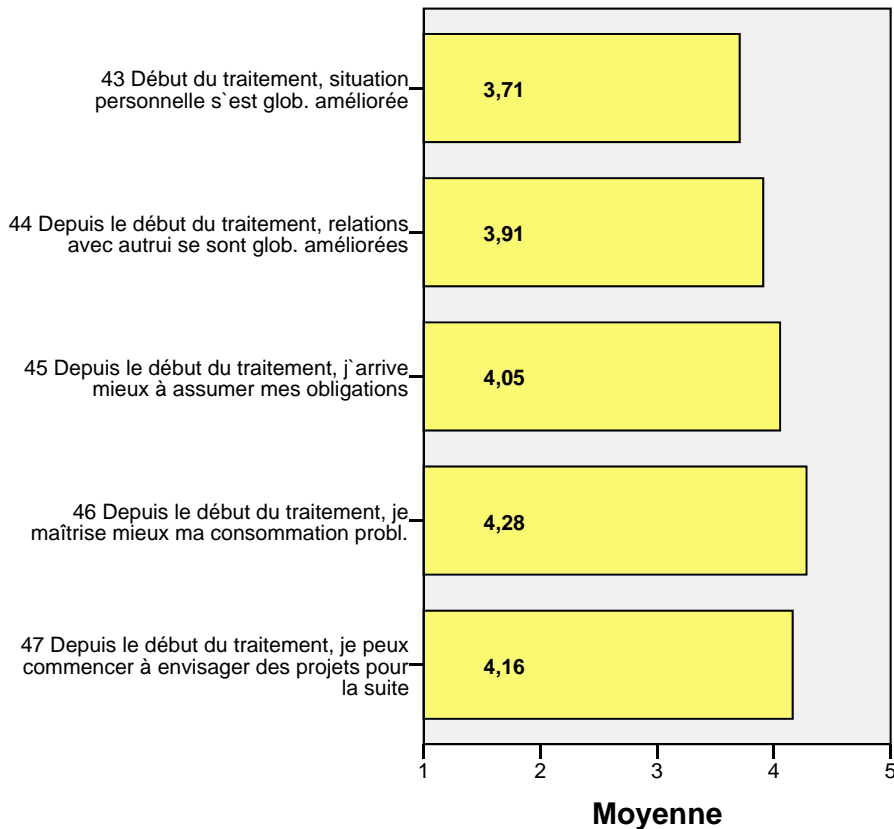


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
37 Acquis une meilleure compréh. de ma dépendance et de mon histoire de vie	4,26	,86	612
38 Acquis de nouveaux outils me permettant de mieux réagir à différentes sit.	4,13	,93	596
39 Ma vie va changer de manière positive.	4,33	,87	620
40 Atteint mes objectifs (ou les étapes) les plus importants	3,96	,99	608
41 Depuis le début du traitement, bien-être psychique s'est glob. amélioré.	4,12	1,02	610
42 Depuis le début du traitement, santé physique s'est glob. améliorée	4,05	1,03	609

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

=====

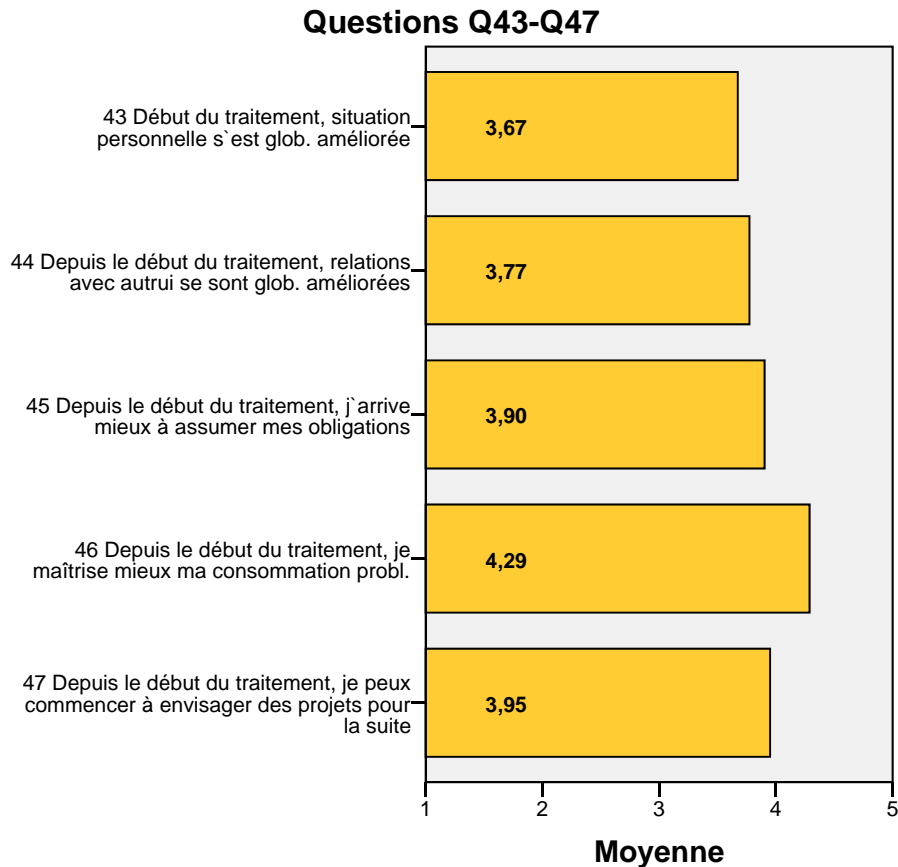
Questions Q43-Q47



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
43 Début du traitement, situation personnelle s'est glob. améliorée	3,71	1,06	334
44 Depuis le début du traitement, relations avec autrui se sont glob. améliorées	3,91	,95	339
45 Depuis le début du traitement, j'arrive mieux à assumer mes obligations	4,05	,90	340
46 Depuis le début du traitement, je maîtrise mieux ma consommation probl.	4,28	,89	340
47 Depuis le début du traitement, je peux commencer à envisager des projets pour la suite	4,16	,92	330

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

=====

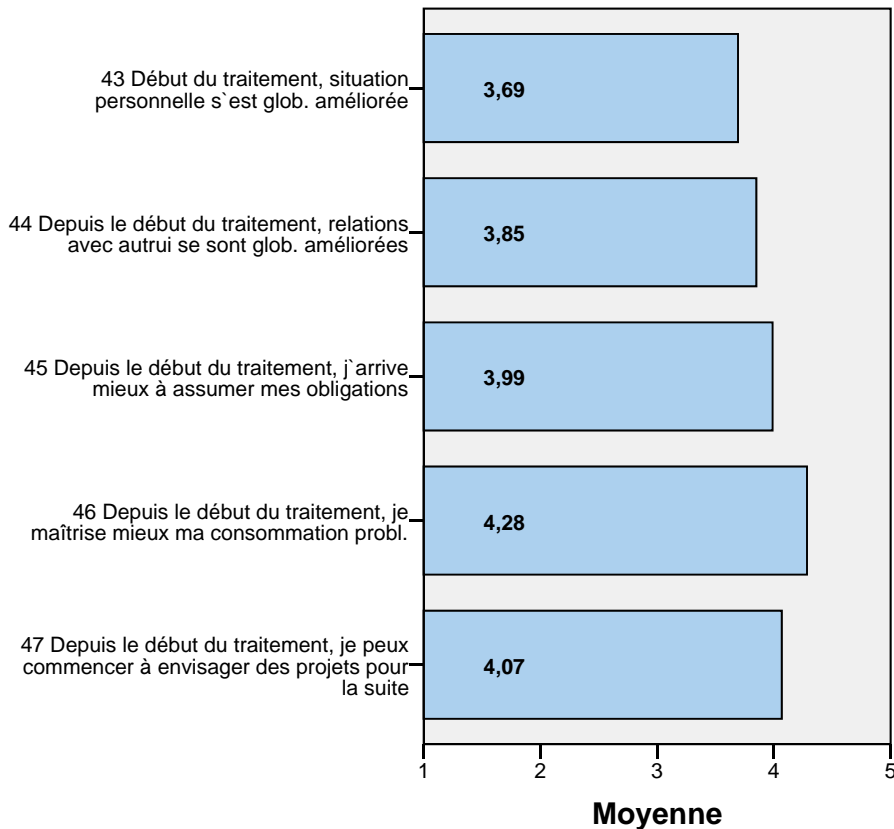


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
43 Début du traitement, situation personnelle s'est glob. améliorée	3,67	1,17	251
44 Depuis le début du traitement, relations avec autrui se sont glob. améliorées	3,77	1,06	260
45 Depuis le début du traitement, j'arrive mieux à assumer mes obligations	3,90	,97	258
46 Depuis le début du traitement, je maîtrise mieux ma consommation probl.	4,29	,81	264
47 Depuis le début du traitement, je peux commencer à envisager des projets pour la suite	3,95	1,02	260

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 glob. améliorée	3,69	1,11	585
44 Depuis le début du traitement, relations avec autrui se sont glob. améliorées	3,85	1,01	599
45 Depuis le début du traitement, j'arrive mieux à assumer mes obligations	3,99	,93	598
46 Depuis le début du traitement, je maîtrise mieux ma consommation probl.	4,28	,86	604
47 Depuis le début du traitement, je peux commencer à envisager des projets pour la suite	4,07	,97	590

3.2 Représentation graphique des indices de satisfaction

=====

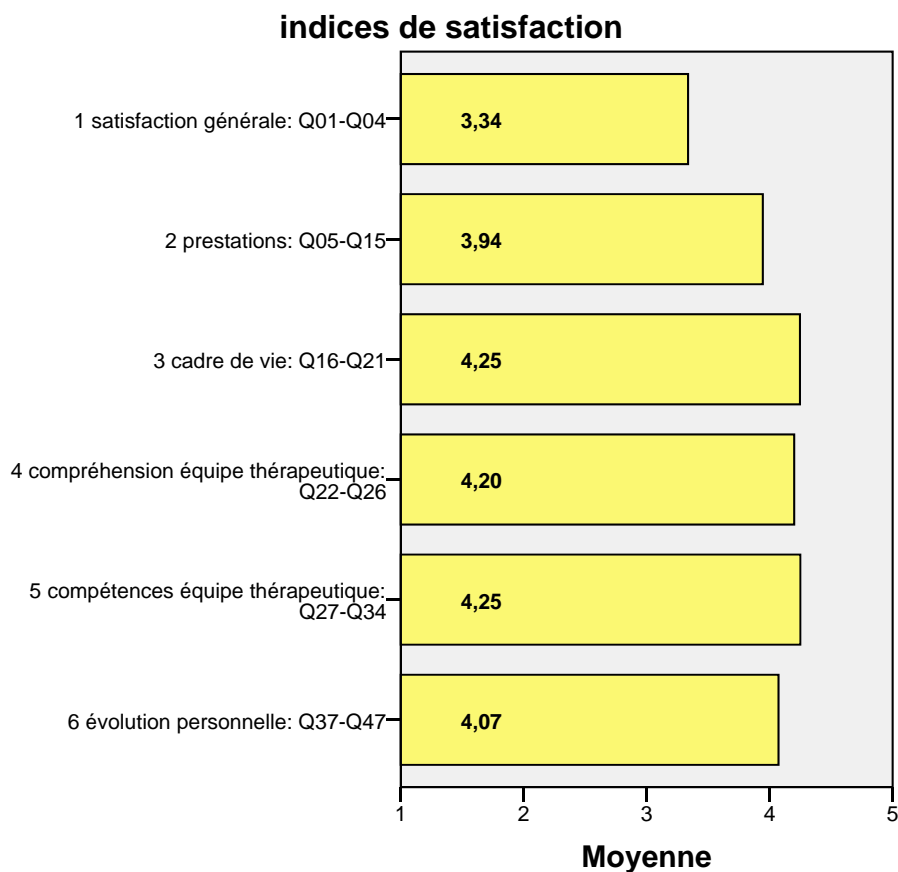
Les indices correspondent à la moyenne des valeurs des variables d'un groupe de questions donné. Seules les valeurs 1 «ne correspond pas du tout» à 5 «correspond complètement» ont été intégrées.

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: traitement des TOXICOMANIES

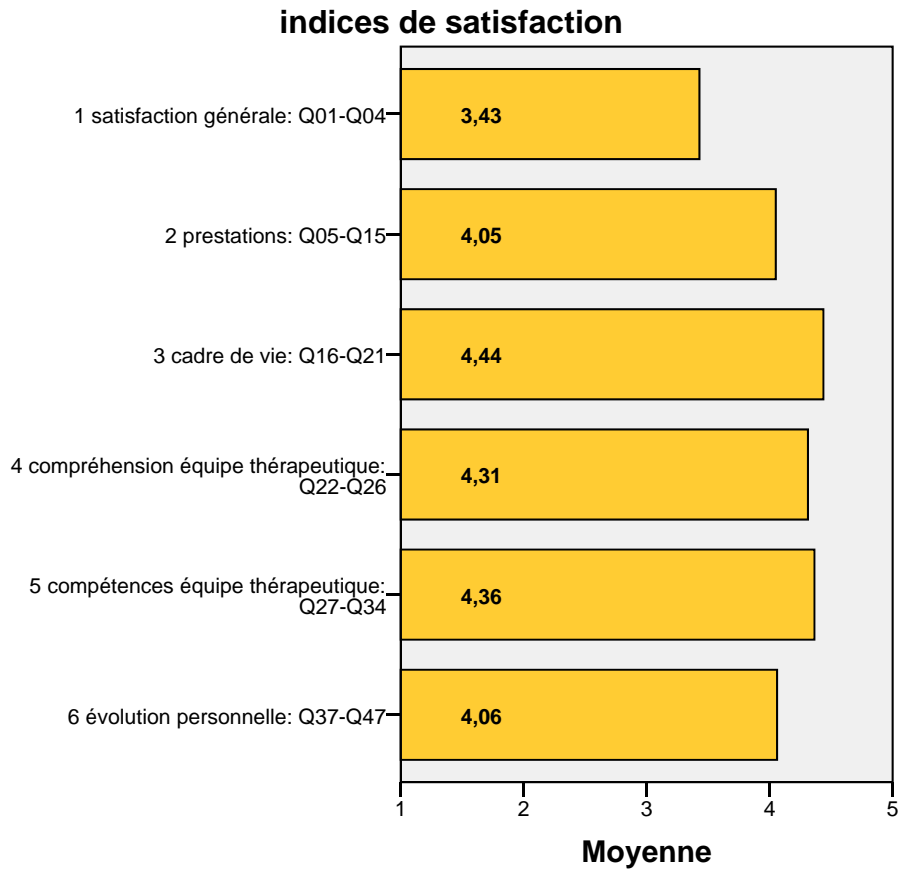
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 satisfaction générale: Q01-Q04	3,34	,49	362
2 prestations: Q05-Q15	3,94	,71	362
3 cadre de vie: Q16-Q21	4,25	,64	363
4 compréhension équipe thérapeutique: Q22-Q26	4,20	,74	358
5 compétences équipe thérapeutique: Q27-Q34	4,25	,66	361
6 évolution personnelle: Q37-Q47	4,07	,71	354

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

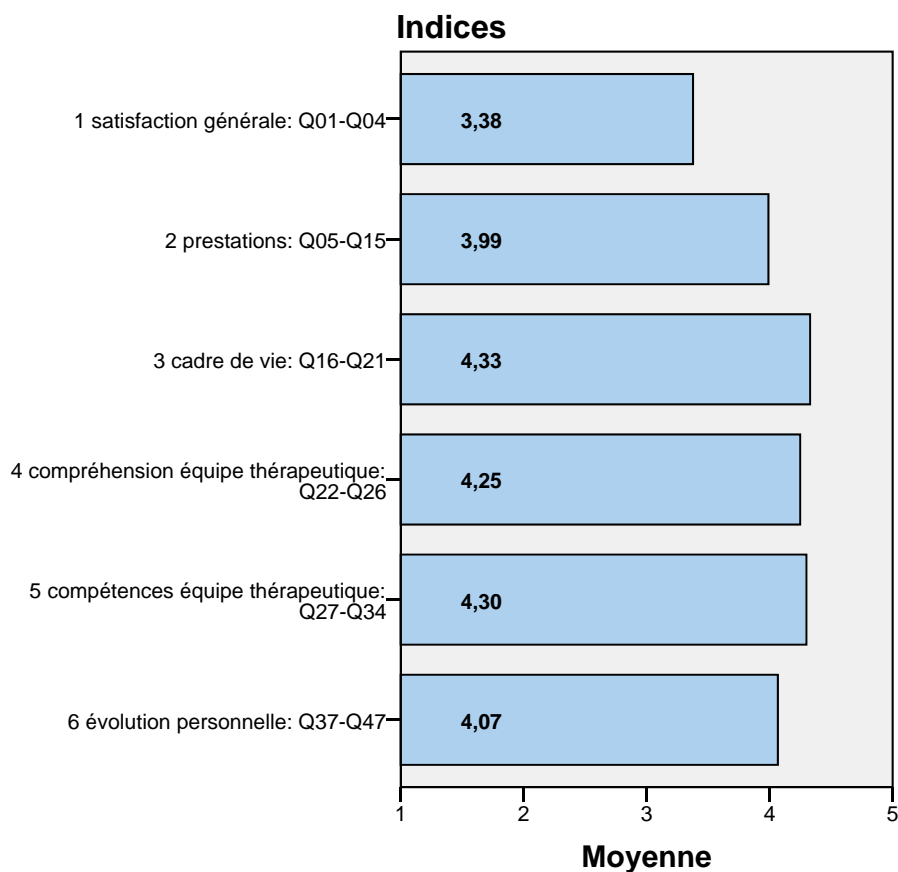
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 satisfaction générale: Q01-Q04	3,43	,54	278
2 prestations: Q05-Q15	4,05	,69	278
3 cadre de vie: Q16-Q21	4,44	,60	279
4 compréhension équipe thérapeutique: Q22-Q26	4,31	,77	277
5 compétences équipe thérapeutique: Q27-Q34	4,36	,69	277
6 évolution personnelle: Q37-Q47	4,06	,74	274

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

=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 satisfaction générale: Q01-Q04	3,38	,51	640
2 prestations: Q05-Q15	3,99	,70	640
3 cadre de vie: Q16-Q21	4,33	,63	642
4 compréhension équipe thérapeutique: Q22-Q26	4,25	,75	635
5 compétences équipe thérapeutique: Q27-Q34	4,30	,67	638
6 évolution personnelle: Q37-Q47	4,07	,72	628

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

Données générales

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

	traitement des TOXICOMANIES		référence traitement d'ALCOOLISME		toutes les institutions	
	n	%	n	%	n	%
0-10 heures par semaine	25	12,4%	9	11,8%	34	12,2%
11-20 heures par semaine	79	39,1%	25	32,9%	104	37,4%
Plus de 20 heures par semaine	98	48,5%	42	55,3%	140	50,4%
Total	202	100,0%	76	100,0%	278	100,0%
Missing	7		7		14	

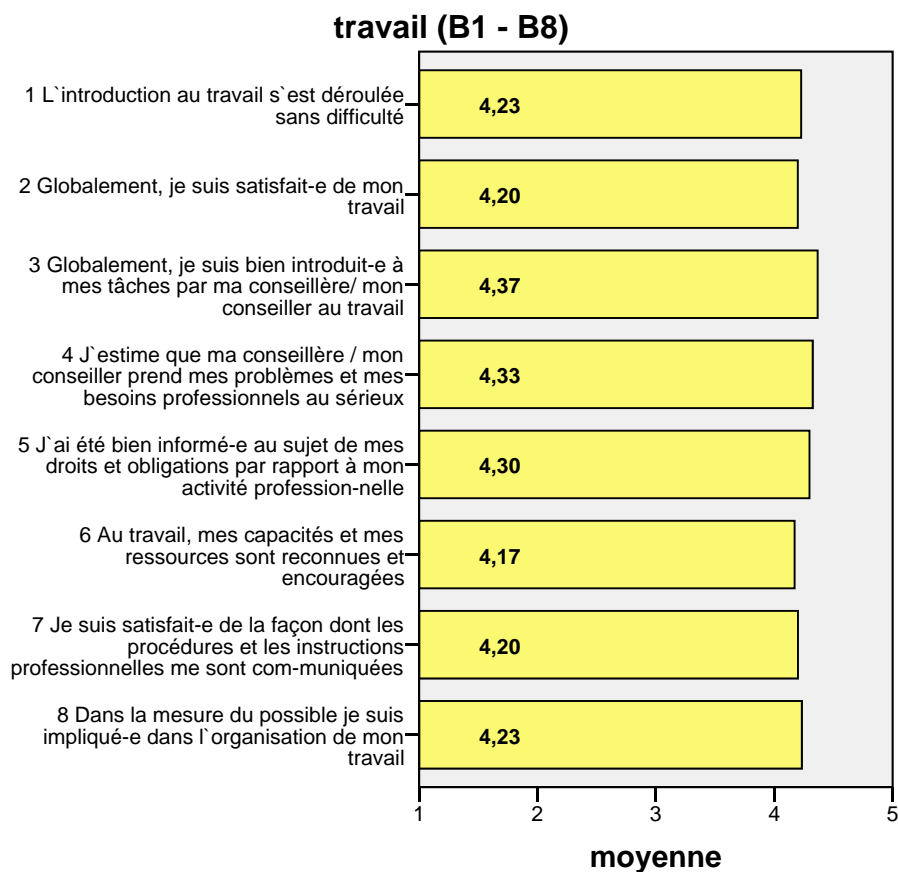
2 Qu'est-ce qui décrit le mieux votre situation professionnelle? (B33)

	traitement des TOXICOMANIES		référence traitement d'ALCOOLISME		toutes les institutions	
	n	%	n	%	n	%
Activité professionnelle dans une offre de travail d'une structure résidentielle	111	57,5%	34	47,2%	145	54,7%
Activité professionnelle dans une offre de travail ambulatoire	8	4,1%	6	8,3%	14	5,3%
Activité professionnelle dans une offre de travail ambulatoire: programme professionnel	3	1,6%	8	11,1%	11	4,2%
Occupation dans l'institution	50	25,9%	11	15,3%	61	23,0%
Activité professionnelle dans une entreprise externe	13	6,7%	9	12,5%	22	8,3%
Autres	8	4,1%	4	5,6%	12	4,5%
Total	193	100,0%	72	100,0%	265	100,0%
Missing	16		11		27	

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): traitement des TOXICOMANIES

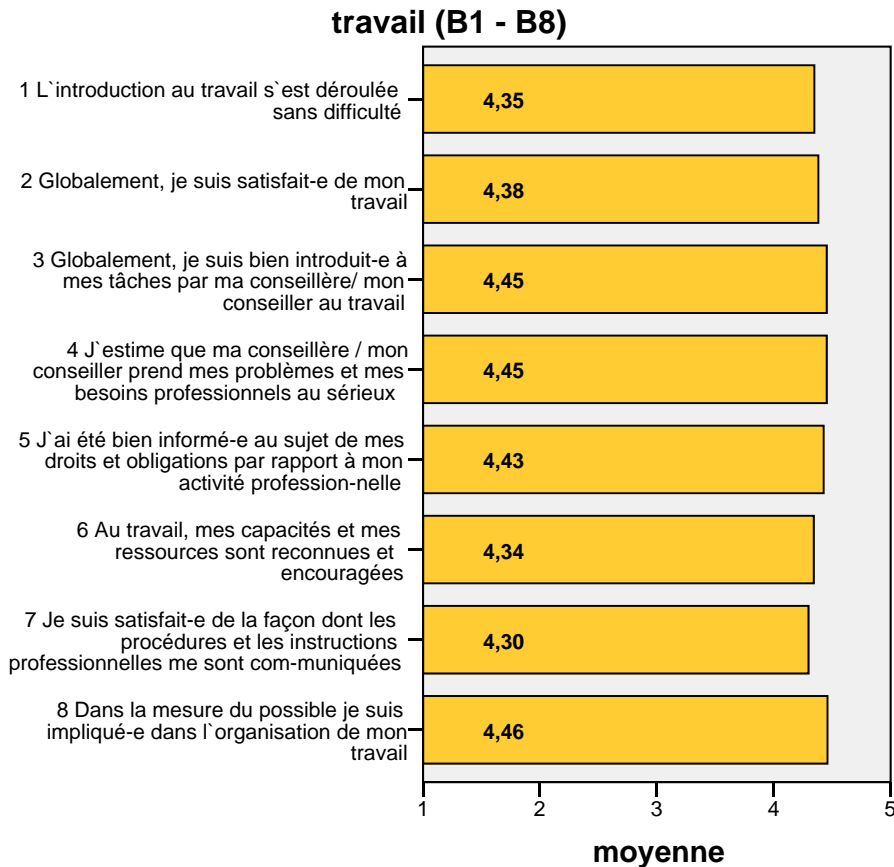
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 L'introduction au travail s'est déroulée sans difficulté	4,23	,83	198
2 Globalement, je suis satisfait-e de mon travail	4,20	,78	206
3 Globalement, je suis bien introduit-e à mes tâches par ma conseillère/ mon conseiller au travail	4,37	,78	202
4 J'estime que ma conseillère / mon conseiller prend mes problèmes et mes besoins professionnels au sérieux	4,33	,82	203
5 J'ai été bien informé-e au sujet de mes droits et obligations par rapport à mon activité professionnelle	4,30	,86	205
6 Au travail, mes capacités et mes ressources sont reconnues et encouragées	4,17	,99	204
7 Je suis satisfait-e de la façon dont les procédures et les instructions professionnelles me sont communiquées	4,20	,89	205
8 Dans la mesure du possible je suis impliqué-e dans l'organisation de mon travail	4,23	,88	206

5.1b Moyennes : satisfaction module travail (B1 à B8): traitement d`ALCOOLISMES

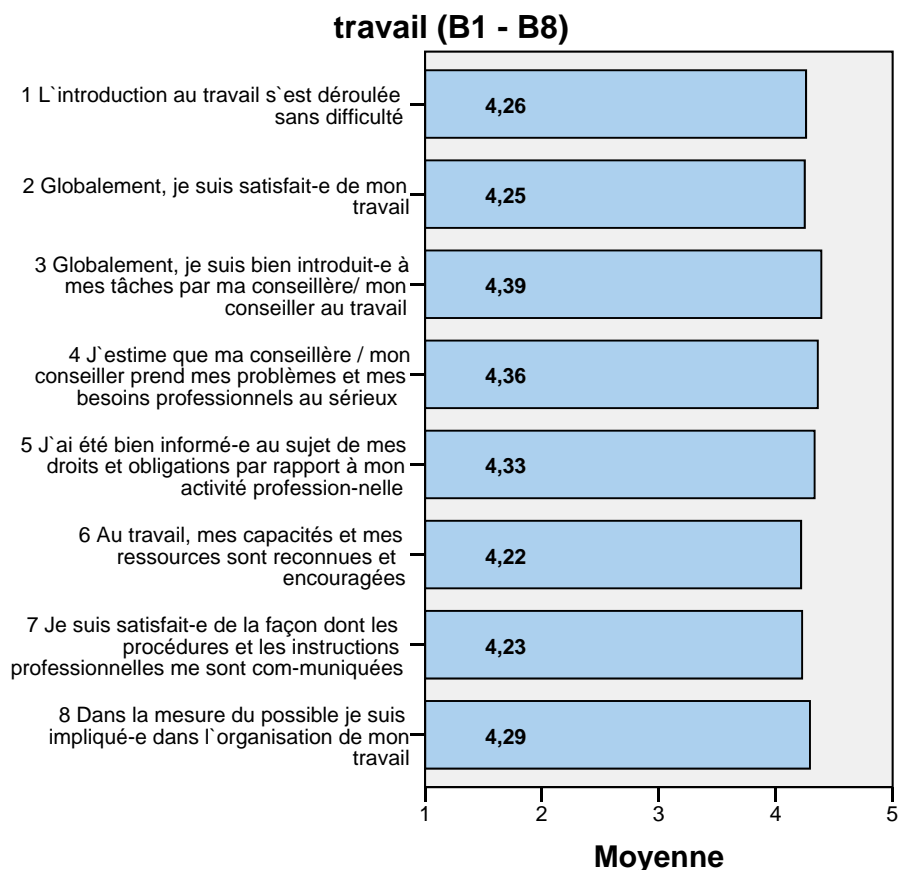
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 L`introduction au travail s`est déroulée sans difficulté	4,35	,70	72
2 Globalement, je suis satisfait-e de mon travail	4,38	,63	76
3 Globalement, je suis bien introduit-e à mes tâches par ma conseillère/ mon conseiller au travail	4,45	,76	75
4 J`estime que ma conseillère / mon conseiller prend mes problèmes et mes besoins professionnels au sérieux	4,45	,79	75
5 J`ai été bien informé-e au sujet de mes droits et obligations par rapport à mon activité profession-nelle	4,43	,70	75
6 Au travail, mes capacités et mes ressources sont reconnues et encouragées	4,34	,82	73
7 Je suis satisfait-e de la façon dont les procédures et les instructions professionnelles me sont com-muniquées	4,30	,87	74
8 Dans la mesure du possible je suis impliqué-e dans l`organisation de mon travail	4,46	,69	74

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

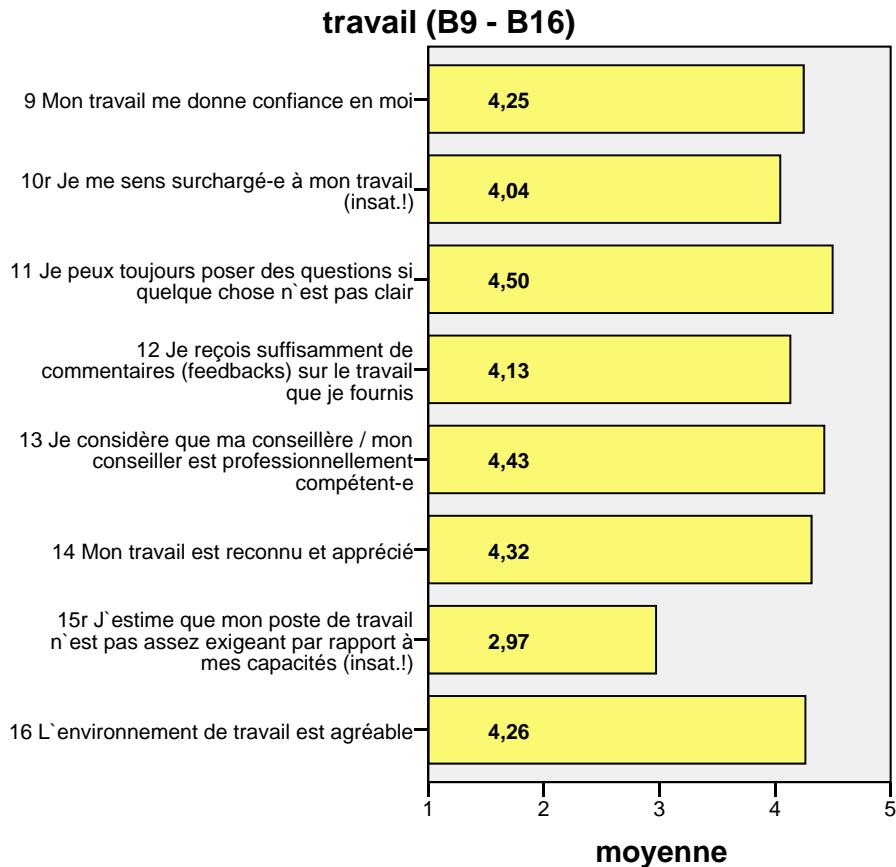
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 L'introduction au travail s'est déroulée sans difficulté	4,26	,80	270
2 Globalement, je suis satisfait-e de mon travail	4,25	,82	282
3 Globalement, je suis bien introduit-e à mes tâches par ma conseillère/ mon conseiller au travail	4,39	,77	277
4 J'estime que ma conseillère / mon conseiller prend mes problèmes et mes besoins professionnels au sérieux	4,36	,82	278
5 J'ai été bien informé-e au sujet de mes droits et obligations par rapport à mon activité profession-nelle	4,33	,82	280
6 Au travail, mes capacités et mes ressources sont reconnues et encouragées	4,22	,95	277
7 Je suis satisfait-e de la façon dont les procédures et les instructions professionnelles me sont com-muniquées	4,23	,89	279
8 Dans la mesure du possible je suis impliqué-e dans l'organisation de mon travail	4,29	,84	280

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

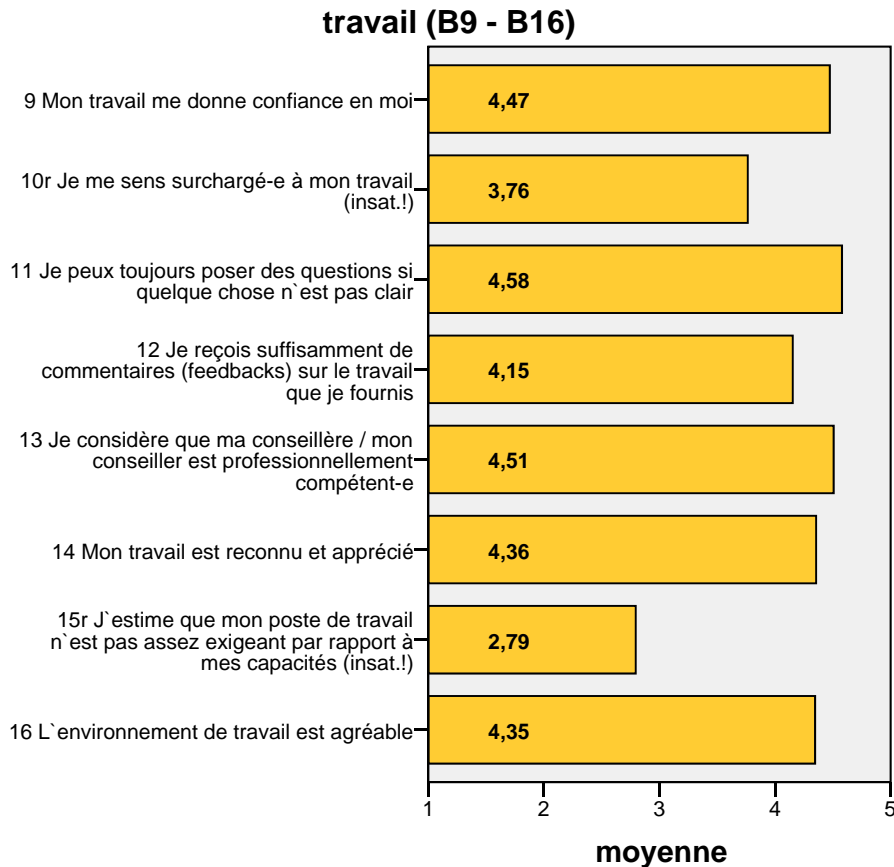
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
9 Mon travail me donne confiance en moi	4,25	,92	206
10r Je me sens surchargé-e à mon travail (insat.!)	4,04	1,29	201
11 Je peux toujours poser des questions si quelque chose n'est pas clair	4,50	,77	207
12 Je reçois suffisamment de commentaires (feedbacks) sur le travail que je fournis	4,13	1,03	204
13 Je considère que ma conseillère / mon conseiller est professionnellement compétent-e	4,43	,82	202
14 Mon travail est reconnu et apprécié	4,32	,91	206
15r J'estime que mon poste de travail n'est pas assez exigeant par rapport à mes capacités (insat.!)	2,97	1,35	203
16 L'environnement de travail est agréable	4,26	,80	206

5.2b Moyennes : satisfaction module travail (B9 à B16): traitement d`ALCOOLISME

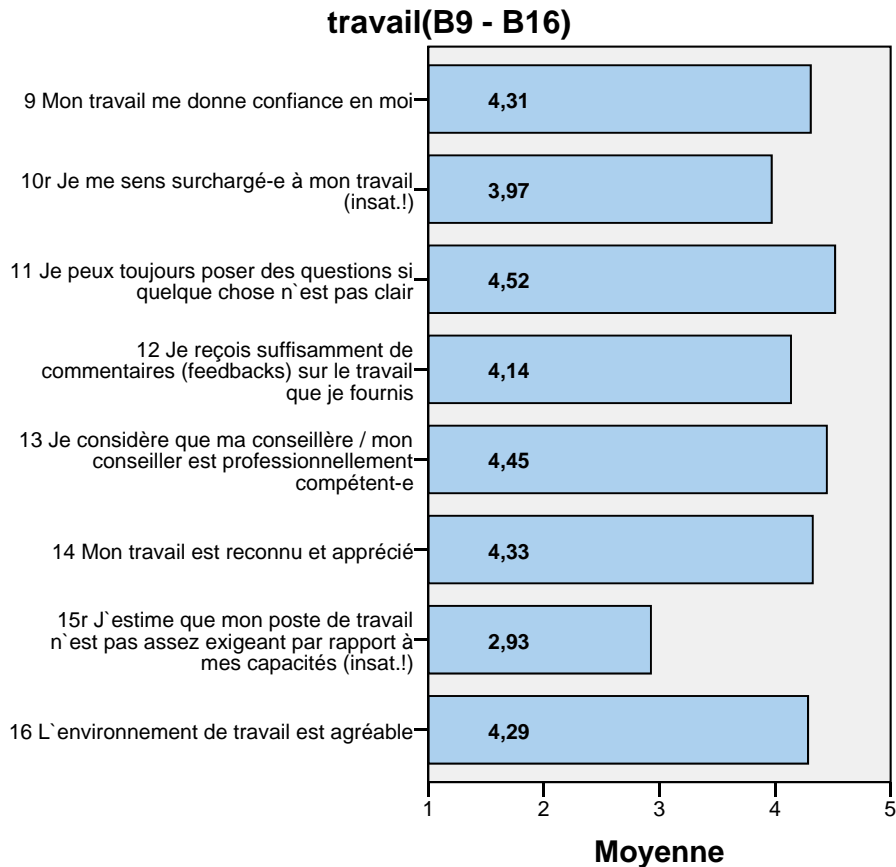
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
9 Mon travail me donne confiance en moi	4,47	,70	76
10r Je me sens surchargé-e à mon travail (insat.!)	3,76	1,38	72
11 Je peux toujours poser des questions si quelque chose n`est pas clair	4,58	,74	76
12 Je reçois suffisamment de commentaires (feedbacks) sur le travail que je fournis	4,15	,99	72
13 Je considère que ma conseillère / mon conseiller est professionnellement compétent-e	4,51	,78	75
14 Mon travail est reconnu et apprécié	4,36	,84	76
15r J`estime que mon poste de travail n`est pas assez exigeant par rapport à mes capacités (insat.!)	2,79	1,38	68
16 L`environnement de travail est agréable	4,35	,66	78

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

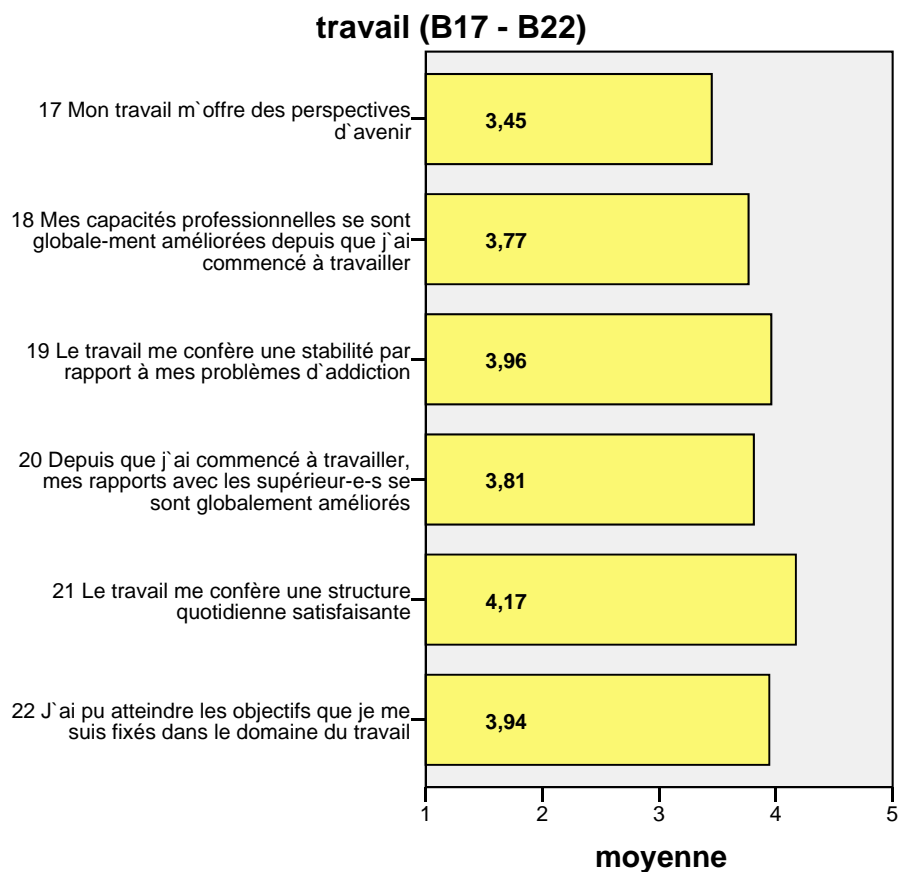
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
9 Mon travail me donne confiance en moi	4,31	,87	282
10r Je me sens surchargé-e à mon travail (insat.!) (insat.!)	3,97	1,31	273
11 Je peux toujours poser des questions si quelque chose n'est pas clair	4,52	,76	283
12 Je reçois suffisamment de commentaires (feedbacks) sur le travail que je fournis	4,14	1,01	276
13 Je considère que ma conseillère / mon conseiller est professionnellement compétent-e	4,45	,81	277
14 Mon travail est reconnu et apprécié	4,33	,89	282
15r J'estime que mon poste de travail n'est pas assez exigeant par rapport à mes capacités ...	2,93	1,35	271
16 L'environnement de travail est agréable	4,29	,76	284

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

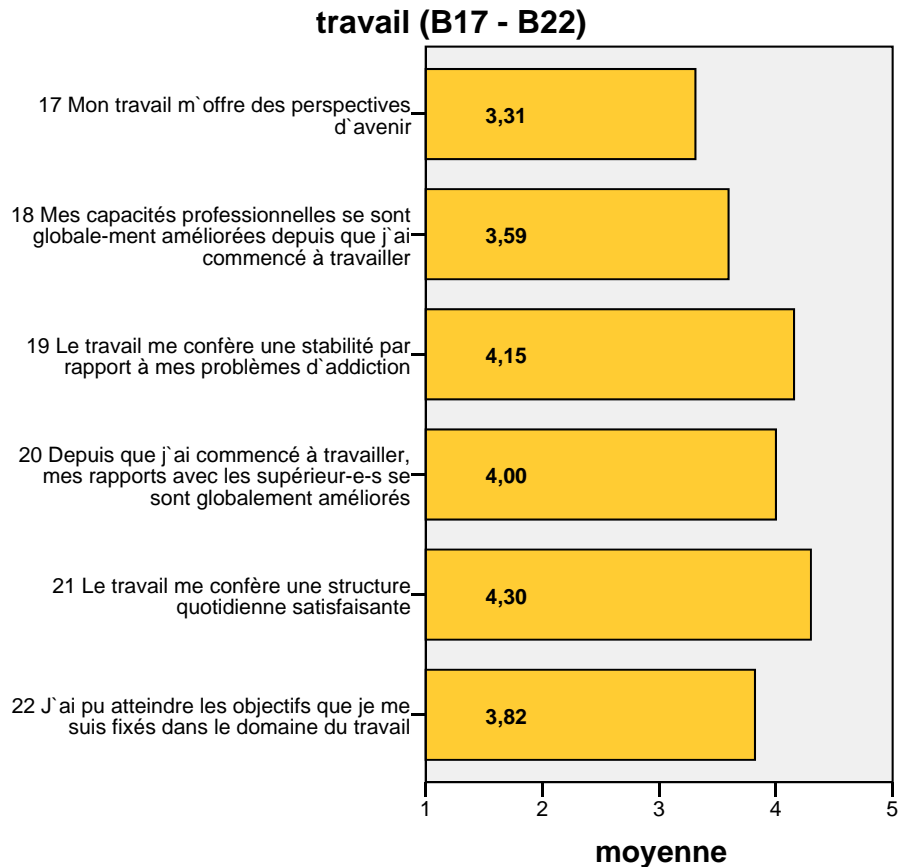
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
17 Mon travail m'offre des perspectives d'avenir	3,45	1,21	202
18 Mes capacités professionnelles se sont globalement améliorées depuis que j'ai commencé à travailler	3,77	1,10	201
19 Le travail me confère une stabilité par rapport à mes problèmes d'addiction	3,96	1,11	202
20 Depuis que j'ai commencé à travailler, mes rapports avec les supérieur-e-s se sont globalement améliorés	3,81	1,01	196
21 Le travail me confère une structure quotidienne satisfaisante	4,17	,90	205
22 J'ai pu atteindre les objectifs que je me suis fixés dans le domaine du travail	3,94	,95	195

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

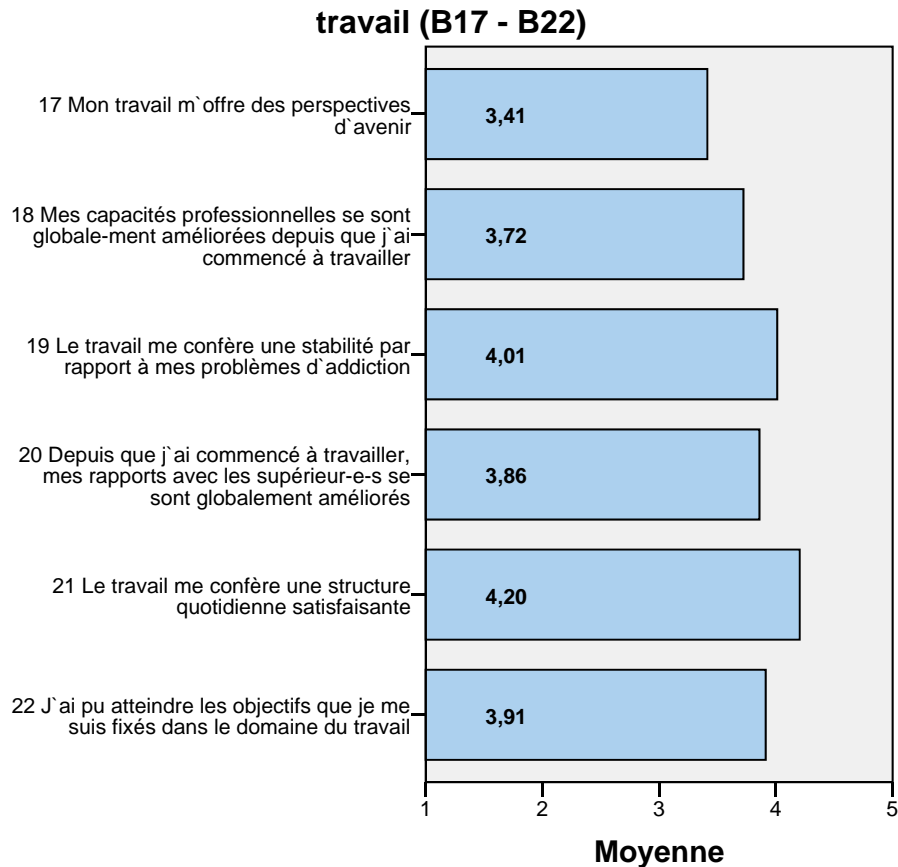
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
17 Mon travail m'offre des perspectives d'avenir	3,31	1,32	74
18 Mes capacités professionnelles se sont globalement améliorées depuis que j'ai commencé à travailler	3,59	1,08	69
19 Le travail me confère une stabilité par rapport à mes problèmes d'addiction	4,15	,82	71
20 Depuis que j'ai commencé à travailler, mes rapports avec les supérieur-e-s se sont globalement améliorés	4,00	,97	67
21 Le travail me confère une structure quotidienne satisfaisante	4,30	,86	70
22 J'ai pu atteindre les objectifs que je me suis fixés dans le domaine du travail	3,82	1,00	67

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	3,41	1,24	276
18 Mes capacités professionnelles se sont globalement améliorées depuis que j'ai commencé à travailler	3,72	1,09	270
19 Le travail me confère une stabilité par rapport à mes problèmes d'addiction	4,01	1,04	273
20 Depuis que j'ai commencé à travailler, mes rapports avec les supérieur-e-s se sont globalement améliorés	3,86	1,00	263
21 Le travail me confère une structure quotidienne satisfaisante	4,20	,89	275
22 J'ai pu atteindre les objectifs que je me suis fixés dans le domaine du travail	3,91	,96	262

6.4 Représentation graphique des indices de satisfaction module travail

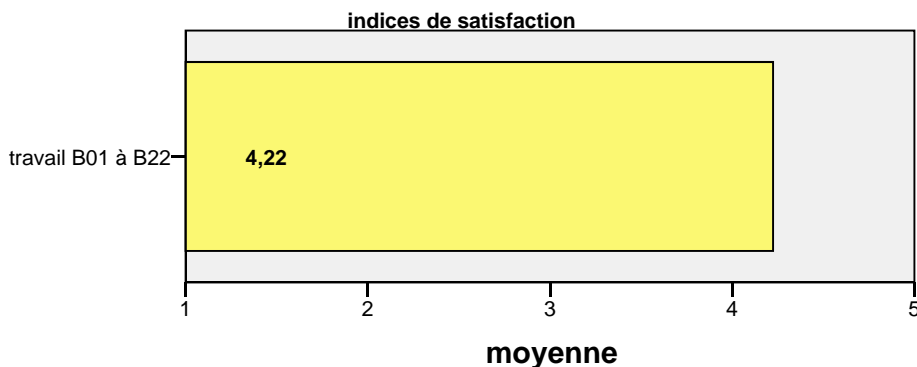
=====

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: traitement des TOXICOMANIES

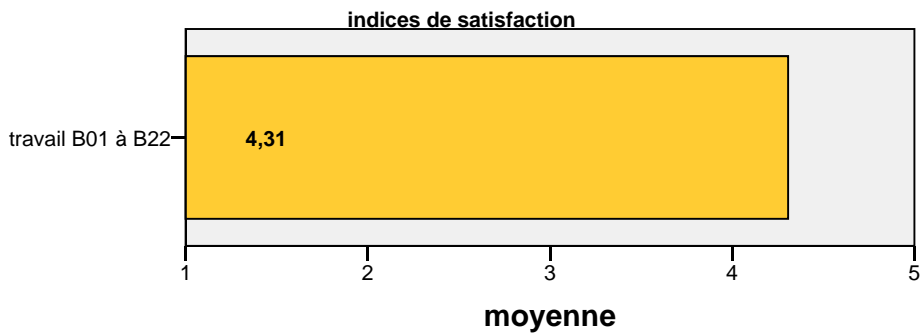
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
travail B01 à B22	4,22	,58	208

5.4b Représentation graphique des indices de satisfaction module travail: traitement d`ALCOOLISME

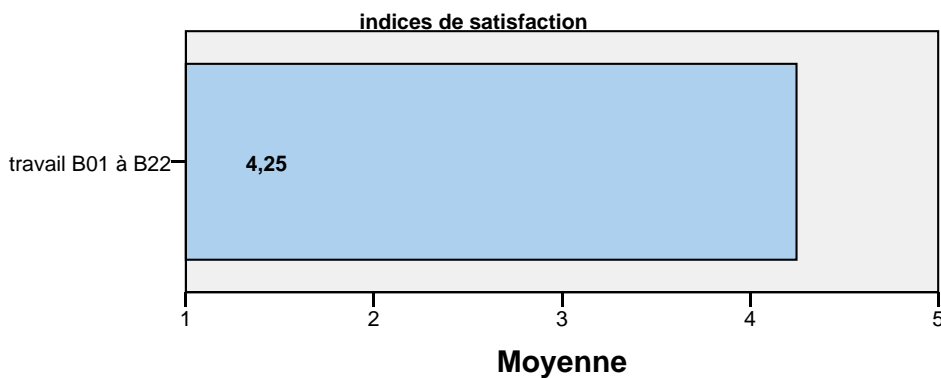
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
travail B01 à B22	4,31	,51	78

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

=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
travail B01 à B22	4,25	,56	286