

Fiche d'information concernant l'enquête QuaTheSI de satisfaction de la clientèle en 2018

Période

- L'enquête se déroule du **1^{er} mars au 18 avril 2018**. Le délai d'inscription est fixé au **19 février 2018 online, lien** : <https://www.uzh.ch/isgf/ssl-dir/survey/index.php/944933/lang-fr>
- Désignez, pour votre établissement ou institution, une **personne de contact** qui assurera les échanges avec l'ISGF et indiquez le nom de cette personne sur le formulaire d'inscription.

Questionnaire

- L'enquête a lieu au moyen des questionnaires suivants :
Questionnaire pour **les centres de conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires**
Questionnaire pour **les centres de traitements de substitution** (méthadone, buprénorphine etc.)
Questionnaire pour **les programmes de remise contrôlée d'héroïne**
Questionnaire pour **les habitats protégés et accompagnement à domicile**
Questionnaire pour **les offres bas seuil** (centres d'accueil, lieux d'injection, bus d'accueil pour femmes par exemple).
Questionnaire pour **le domaine du « travail »**
- Le **questionnaire**, ainsi que le questionnaire qui porte sur l'institution sont disponibles pour téléchargement et copie sur le site de QuaThéDA :
<http://www.infodrog.ch/index.php/quatheda-quathesi-questionnaires.html>
- Le questionnaire permet de changer les parties de phrase grisées (p.ex. modifier certaines notions). Il est possible aux établissements d'ajouter quatre questions supplémentaires à la fin du questionnaire. Pour ce faire, veuillez prendre contact avec Heidi Bolliger.
- Après votre inscription l'ISGF vous fera parvenir la couverture du questionnaire avec votre nom et votre numéro d'institution pour en faire des copies. Veuillez utiliser la couverture envoyée par nous sur chaque exemplaire du questionnaire. Nous vous prions de télécharger les autres pages du questionnaire comme dans le passé et d'y faire des adaptations éventuelles en concertation avec l'ISGF.
- **Veillez biffer** (de cette façon) **des questions que vous ne voulez pas poser et de toute façon ne changez rien à la numérotation et l'ordre du questionnaire.**
- **Important pour les institutions avec participation précédente:** Veuillez absolument télécharger le questionnaire du site web de nouveau parce qu'on l'a légèrement modifié.
- Si vous utilisez le **questionnaire pour le domaine du « travail » en combinaison avec un autre questionnaire**, vous pouvez sauter les deux dernières pages (questions relatives à la personne). Toutefois, il faut absolument l'agrafer en fin de l'autre questionnaire avant sa distribution. Les feuilles volantes notamment sont malheureusement inutilisables.

Renseignements méthodologiques généraux

- Organisez cette enquête de la même manière que la précédente. Il est donc judicieux que vous fixiez certains éléments avant le début de la première enquête :
 - A qui entendez-vous distribuer les questionnaires (par exemple à toutes les personnes qui ont un rendez-vous ce mois ? ou bien à un autre groupe bien défini de votre clientèle ? etc.) ?
 - Quelles adaptations souhaitez-vous faire dans le questionnaire (uniquement dans les zones grises prévues !) ?
 - Quelles questions souhaitez-vous formuler vous-même (dans les champs prévus) ?
 - De quelle manière entendez-vous distribuer le questionnaire : à quelle occasion (dans le cadre d'un entretien-conseil) et à quel rythme (la première quinzaine de mars par exemple) ?
 - Quelle forme de soutien comptez-vous proposer (par exemple pour répondre à des questions de compréhension) ?

- Comment envisagez-vous de récupérer les questionnaires qui auront été remplis (dépôt dans la salle d'attente, au moment de la remise, par poste, etc.) ?

- Il est important que vous respectiez la même procédure à chaque nouvelle reprise de l'enquête. Nous recommandons que la personne de contact ou le responsable qualité aborde ces questions dans le cadre d'une réunion d'équipe pour que la procédure soit fixée.
- Si votre établissement offre plusieurs types de traitement (comme par exemple des traitements avec prescription d'héroïne et des traitements avec prescription de méthadone), les évaluations peuvent être faites pour chaque domaine (prescription d'héroïne et traitement de substitution). Veuillez à remettre aux clients le questionnaire qui concerne le type de traitement qui les concerne dans ce cas (HeGeBe/substitution) et que le nombre de clients est suffisant pour chaque domaine.
- Dans les centres de conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires ainsi que dans les centres de traitements de substitution et les programmes de remise contrôlée d'héroïne, il est nécessaire que **70 personnes** participent à l'enquête à raison de représentativité et pour les offres bas seuil, **50 personnes** chaque fois devront avoir rempli le questionnaire. Dans les habitats protégés et accompagnement à domicile (avec un nombre de clients inférieur), il importe de consulter tous les habitants si possible.

Indications pour la personne de contact (préparatifs)

- Conseil : n'hésitez pas à informer dès à présent les participants à l'enquête.
- Veuillez n'utiliser que des questionnaires **copiés ou imprimés recto** (et non pas recto-verso), ce qui nous facilite la saisie des données.
- L'enquête est anonyme : remettez à chaque client ou cliente un questionnaire ainsi qu'une enveloppe vide et vierge. Les questionnaires remplis doivent vous être remis dans les enveloppes **scellées, sans nom indiqué sur celles-ci**. Les enveloppes doivent ensuite nous être remises après avoir été rassemblées de manière pratique.
- Il est possible d'aider les personnes à remplir le questionnaire dans certaines situations, par exemple en cas de problème de compréhension.
- Pour que nous puissions obtenir les informations les plus complètes possibles dans ce domaine, veuillez préciser aux clients que les données personnelles demandées à la fin du questionnaire (sexe, année de naissance, etc.) sont traitées dans la plus stricte confidentialité et sont utilisées **exclusivement pour l'évaluation globale**.
- L'Office fédéral de santé publique ne reçoit que les informations concernant tous les centres et établissements d'un secteur donné sans aucun renseignement concernant un établissement, centre ou institution ou encore client/e donné.
- Nous reprendrons contact avec vous à la fin du mois de juin 2018, lorsque nous vous remettrons le rapport propre à votre institution.

Veillez renvoyer à l'ISGF les questionnaires dans leurs enveloppes scellées ainsi que le questionnaire de l'institution **d'ici au 30 avril 2018** à l'une des adresses suivantes :

- **colis** : Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions, Madame Heidi Bolliger, Konradstr. 32, 8005 Zurich

- **lettres** : Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions, Madame Heidi Bolliger, Case postale, 8031 Zurich

Nous nous permettons de souligner l'importance de ce délai pour la suite de notre travail de dépouillement des données puis d'établissement des rapports. Merci de le respecter.

Votre interlocutrice à l'Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions :

Heidi Bolliger (gestion du projet)

Tél. 044 448 11 64 ou 044 448 11 60

heidi.bolliger@isgf.uzh.ch ou quathesi@isgf.uzh.ch