



**University of  
Zurich**<sup>UZH</sup>

**Zurich Open Repository and  
Archive**

University of Zurich  
Main Library  
Strickhofstrasse 39  
CH-8057 Zurich  
[www.zora.uzh.ch](http://www.zora.uzh.ch)

---

Year: 2008

---

**Siebte Stichtagserhebung zur Klientenzufriedenheit in stationärer  
Suchttherapie QuaTheSI-39. 22.-16. September 2008. Gesamtbericht für  
Einrichtungen zur Behandlung von Problemen mit illegalen Drogen und  
Alkohol**

Schaaf, Susanne; Grichting, Esther

Other titles: Septième enquête de satisfaction des clientes et des clients d'institutions du domaine des dépendances QuaTheSI-39. 22-16 septembre 2008. rapport général destiné aux institutions accueillant des personnes dépendantes des drogues illégales et de l'alcool.

Posted at the Zurich Open Repository and Archive, University of Zurich  
ZORA URL: <https://doi.org/10.5167/uzh-100532>  
Published Research Report

Originally published at:

Schaaf, Susanne; Grichting, Esther (2008). Siebte Stichtagserhebung zur Klientenzufriedenheit in stationärer Suchttherapie QuaTheSI-39. 22.-16. September 2008. Gesamtbericht für Einrichtungen zur Behandlung von Problemen mit illegalen Drogen und Alkohol. Zürich: ISGF.



# Rapport général

Septième enquête de satisfaction des  
clientes et des clients d'institutions du  
domaine des dépendances

**QuaTheSI-39**

22 – 26 septembre 2008

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

Susanne Schaaf  
Esther Grichting

avec la collaboration de Heidi Bolliger

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

# 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.

## Annexe

- 5 Fréquences des réponses aux questions Q01 à Q39
- 6 Module « Travail »
- 7 Ventilation du taux de satisfaction selon les caractéristiques des clients et des clientes (sexe, âge, durée du séjour, état général) et les régions linguistiques.

## 1 Introduction

Depuis 2002 (et jusqu'en 2004 en collaboration avec l'Ecole d'études sociales et pédagogiques (EESP) de Lausanne), l'Institut de recherche sur la santé publique et les addictions (ISGF) de Zurich procède à des enquêtes de satisfaction des clients et clientes en traitement résidentiel des addictions. La septième enquête s'est tenue à l'automne 2008. Par le projet QuaTheSI-39, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) s'est fixé pour objectif d'offrir aux établissements de traitement des addictions les fondements nécessaires pour garantir et améliorer la qualité des services fournis, comme le prévoit le projet QuaTheDA. L'enquête de 2008 a bénéficié de l'appui financier d'Infodrog, la Centrale nationale de coordination des addictions.

### Evaluation 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 est 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 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.). 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.

Sur mandat de l'OFSP, l'ISGF a dressé un bilan des enquêtes QuaTheSI de 2002 à 2007. L'OFSP met ce rapport à disposition sur Internet en version abrégée (<http://www.quathedda.ch/f/actualites.htm>). Les 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 font de QuaTheSI-39 un système reconnu. 43 % des établissements QuaTheSI 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. Quand 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 2008**

Le rapport général présente les résultats obtenus dans toute la Suisse à l'occasion de la septième enquête sur la satisfaction des clients et clientes, qui s'est déroulée en septembre 2008. 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. Chacune des institutions peut comparer ses résultats avec ceux de son groupe de référence.

La structure du présent rapport correspond à celle du rapport de l'année dernière. 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), ainsi que pour les indices de satisfaction (chap. 3.2). Les valeurs moyennes portent sur une échelle de réponse de 1 à 5, la note 1 signifiant à « 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, car une analyse complète du contenu n'est pas envisageable dans le cadre d'un feed-back rapide aux institutions.

L'ensemble des taux de réponse aux différentes questions (chapitre 5) est indiqué dans l'annexe, qui comprend également le module « Travail » (chapitre 6). Au chapitre 7, la présentation des indices est ventilée selon les variables sexe, âge, région linguistique, durée du séjour et état général actuel de la personne.

## **Vue d'ensemble : institutions et clients et clientes participants**

Le tableau ci-après présente le nombre d'institutions participantes et de clientes et clients interrogés, répartis par région linguistique et type de traitement. Même si la participation à l'enquête était de nouveau payante pour les institutions, 64 établissements y ont pris part en 2008 (contre 67 l'année précédente). Au total, 1039 questionnaires (contre 1013 l'an dernier) ont été intégrés dans l'évaluation : 532, soit 51 % des personnes interrogées, relèvent du secteur du traitement de l'alcoolisme, et 507, soit 49 %, de la thérapie en matière de drogues.

Tab. 1: vue d'ensemble de QuaTheSI 2008

	Nombre d'institutions participantes	Nombre de clients et clientes participant-e-s et de questionnaires pris en compte		Nombre de refus de clients et clientes enregistrés ou d'absences
ALCOOL Suisse alémanique	14	387	73 %	69
ALCOOL Suisse romande/ Tessin	8	145	27 %	76
<b>Total ALCOOL</b>	<b>22</b>	<b>532</b>	<b>100 %</b>	<b>145</b>
DROGUES Suisse alémanique	34	360	71 %	56
DROGUES Suisse romande/ Tessin	8	147	29 %	28
<b>Total DROGUES</b>	<b>42</b>	<b>507</b>	<b>100 %</b>	<b>84</b>
<b>Total ALCOOL et DROGUES</b>	<b>64</b>	<b>1039</b>		<b>299</b>

La non-participation de clients et clientes s'explique par les raisons suivantes : absence pour séjour à l'extérieur (pour un travail), pause thérapeutique (time-out), désintérêt, problèmes de langue, frustration, refus, « écarts », malaise ou maladie, arrivée récente.

### Les principaux résultats en bref...

La septième enquête, qui s'est tenue du 22 au 26 septembre 2008 a vu la participation de 64 institutions (22 pour l'alcool, 42 pour les drogues) pour un total de 1039 clientes et clients. Parmi eux, 507 personnes, soit 49 %, sont en traitement lié à la consommation de drogue, et 532 personnes, soit 51 %, en 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* : la proportion de femmes s'élève à 25 %. 71 % des personnes interrogées indiquent que les établissements de traitement répondent à la plupart de leurs besoins, et 18 % des sondés pensent même qu'ils les comblent intégralement. Dans le chapitre portant sur les *offres thérapeutiques*, les entretiens individuels (4.2) et les thérapies individuelles (4.1), qui se concentrent sur la personne elle-même, sont évalués positivement. Les entretiens en groupe (3.6), les thérapies de groupe (3.6) et les offres d'activités créatrices (3.7) génèrent une satisfaction un peu moindre. Pour ce qui est du *cadre de vie* dans l'institution thérapeutique, la nourriture (4.4), les chambres (4.3), l'information sur les droits et les obligations (4.4) ainsi que la possibilité de se retirer (4.2) sont évaluées de manière très positive, tandis que la satisfaction en matière de règles de sortie (3.8) se situe un peu en deçà. 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 (4.4). Ils se sentent perçus en tant que personne (4.3). 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 jusqu'à présent leur vie s'est améliorée grâce au traitement suivi (4.4), ils comprennent désormais mieux leur

dépendance et leur parcours (4.2) et ont déjà atteint un certain nombre d'objectifs intermédiaires (4.0).

*Traitement de l'alcoolisme* : la proportion de femmes s'élève à 32 %. Quelque 61 % des personnes interrogées sont d'avis que les établissements de traitement répondent à la plupart de leurs besoins, et 28 % des sondés pensent même qu'ils les comblent intégralement. Pour ce qui est de l'*offre*, les clients et clientes des traitements de l'alcoolisme attribuent également les valeurs de satisfaction les plus élevées aux entretiens individuels (4.3), à la thérapie individuelle (4.3) et le travail (4.1), tandis que les entretiens de groupe (3.8), les thérapies de groupe (3.9) et les offres de loisirs (3.9) sont un peu moins bien appréciées. Pour son *cadre de vie*, la clientèle estime très positivement la nourriture (4.5) et les chambres (4.4) et la possibilité de se retirer (4.4) ainsi que les informations fournies en matière de droits et de devoirs (4.5). Les règles de vie sont bien acceptées (4.4) et les règles de sorties reçoivent une évaluation positive (4.3). Les clients et clientes se sentent pris au sérieux (4.3) et pensent que leur situation difficile (4.3) et les exigences spécifiques à chaque sexe (4.2) sont comprises. Dans le cadre des questions portant sur l'*équipe thérapeutique*, les sondés ont souligné l'importance de l'admission (4.6), du sentiment d'être accueilli comme une personne à part entière (4.5) et du fait de savoir clairement où trouver les informations dont ils ont besoin (4.5). Les compétences professionnelles et sociales du personnel traitant (4.4), ainsi que le suivi par les soignants et soignantes (4.4) sont également évaluées positivement. La clientèle des traitements de l'alcoolisme estime que la question de la *réinsertion* à l'issue du traitement est suffisamment incluse dans la thérapie (4.3) et que les établissements déploient des efforts pour le suivi post-thérapeutique (4.3). En matière d'*évolution personnelle*, les clients et clientes gagnent une meilleure compréhension de leur dépendance et de leur parcours (4.3). Leur vie a selon eux évolué positivement (4.4) et ils ont déjà atteint des objectifs intermédiaires importants (4.1).

*La clientèle dans le domaine de l'alcoolisme* est significativement plus satisfaite de l'offre qui lui est proposée que celle des traitements de la toxicomanie (indice 3.4 contre 3.3,  $p < .002$ ). Il en va de même en ce qui concerne le cadre de vie dans l'établissement (indice 4.0 contre 3.9,  $p < .001$ ), la compréhension (indice 4.2 contre 4.0,  $p < .005$ ) et les compétences professionnelles et sociales de l'équipe thérapeutique (indice 4.4 contre 4.2,  $p < .000$ ). Les clients et clientes dans le domaine de l'alcoolisme sont significativement plus satisfaits de leur évolution personnelle durant la thérapie que les clients dans le domaine des drogues (indice 4.3 contre 4.2,  $p < .02$ ). Ces résultats pourraient être le miroir de la structure démographique dans les différents systèmes : les établissements de traitement de la toxicomanie accueillent davantage de jeunes qui indiquent des valeurs moindres de satisfaction.

### **La clientèle plus âgée est plus satisfaite**

*Age* : avec une moyenne d'âge de 32 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 44 ans ( $p < .000$ ). 40 % des clients du groupe Drogue ont 29 ans ou moins, alors que cette classe d'âge ne représente que 14 % des effectifs des établissements de traitement de l'alcoolisme. Ces centres comptent en revanche 71 % de clients de *40 ans et plus*, qui sont 20 % 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 générale, sa satisfaction par

rapport à l'offre et au cadre de vie dans l'établissement, à la compétence du personnel traitant et à la compréhension. On ne constate pas de différence d'âge en ce qui concerne la satisfaction liée à la préparation à la sortie ni pour l'évaluation de l'évolution personnelle durant la processus thérapeutique.

### **Les femmes ne sont pas plus satisfaites**

Sexe : 25 % des personnes interrogées dans le groupe Drogue et 32 % de celles du groupe Alcool sont des femmes. Pour ce qui est des dimensions de satisfaction, en net contraste avec le recensement précédent, les clients hommes et femmes ne présentent pas de différence significative, à une exception près : les femmes sont significativement plus satisfaites de la préparation de leur sortie (4.4 contre 4.2,  $p < .001$ ). Les hommes pour leur part se distinguent par un meilleur état général (3.3 contre 3.1,  $p < .000$ ).

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

*Etat général* : 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. 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 ?**

Pour chaque aspect (offre, cadre de vie, etc.), les clients sont repartis en trois groupes selon leur valeur moyenne : les 10 % les moins satisfaits, les 80 % de la moyenne médiane et les 10 % très satisfaits. Vous trouverez systématiquement entre parenthèses la fourchette de valeur (1.0 - 3.0 par exemple) qui définit chaque groupe. Dans la mesure où certains aspects thérapeutiques sont évalués plus positivement que d'autres, les fourchettes de valeur peuvent varier. Les différences décrites sont significatives.

*Offre (indice de satisfaction)* : pour évaluer la satisfaction des clients et clientes face à l'offre thérapeutique, on opère une ventilation des sondés en 3 groupes : les 10 % les plus insatisfaits (1.00–2.99, N=96), les 80 % de la tranche médiane (3.00–4.79, N=791) et les 10 % les plus satisfaits (4.80–5.00, N=109). Le groupe des plus satisfaits se caractérise par une plus forte proportion de clients et clientes plus âgés : 70 % ont 40 ans au moins (42 % des non satisfaits). Au moment du sondage, 46 % des personnes très satisfaites se sentent très bien (insatisfaits : 23 %). 69 % des personnes très satisfaites suivent un traitement de l'alcoolisme et 48 % un traitement de la toxicomanie. Il faut évidemment de nouveau envisager ces chiffres à la lumière du nombre élevé de jeunes dans les établissements de traitement de la toxicomanie. Aucune différence n'est à noter en ce qui concerne la ventilation par sexe ou la durée de séjour.

*Cadre de vie (indice de satisfaction)* : ce domaine d'enquête comprend la satisfaction face à l'infrastructure et aux règles de vie. Ici encore, on opère une ventilation en trois groupes : les 10 % d'insatisfaits (1.00–3.40, N=104), les 80 % de la tranche médiane (3.41–4.90, N=710) et les 10 % les plus satisfaits (4.91–5.00, N=178). 65 % des personnes très satisfaites de l'établissement ont 40 ans et plus (personnes non satisfaites: 36 %). 47 % des personnes très satisfaites se déclare dans un très bon état général au moment de l'enquête



(insatisfaits : 28 %). La clientèle très satisfaite se trouve à 73 % dans des établissements de traitement de l'alcoolisme et à 49 % dans un centre de traitement de la toxicomanie. Il n'y a pas de différence entre les hommes et les femmes.

*Compréhension (indice de satisfaction)* : cette dimension comprend des questions portant sur l'impression des clients et clientes : sont-ils pris au sérieux et se sentent-ils compris ? Ici encore, trois groupes sont créés : les 10 % d'insatisfaits (1.00–3.00, N=111), les 80 % de la tranche médiane (3.01–4.90, N=693) et les 10 % les plus satisfaits (4.91–5.00, N=188). 61 % des personnes très satisfaites ont 40 ans et plus (non satisfaits: 41 %). L'état général à un moment donné joue également un rôle essentiel dans l'évaluation de la compréhension par la clientèle : 50 % des personnes les plus satisfaites se sentent à l'heure actuelle très bien, ce qui n'est vrai que pour 22 % des insatisfaits. La clientèle très satisfaite se trouve à 63 % dans des établissements de traitement de l'alcoolisme et à 49 % dans un centre de traitement de la toxicomanie. La durée du séjour et le sexe ne jouent pas de rôle significatif dans l'évaluation de la compréhension manifestée.

*Compétence (indice de satisfaction)* : ce thème comporte des questions sur la confiance accordée par les clients et clientes à l'équipe thérapeutique et sur l'évaluation des compétences professionnelles et sociales du personnel traitant. Il ne s'agit pas ici d'évaluer de manière factuelle le professionnalisme de l'équipe, mais bien de saisir l'impression ressentie par la clientèle. Voici les chiffres relatifs à la satisfaction de ces trois groupes de personnes : 10 % de très insatisfaits (1.00-3.50, N=123), 80 % de personnes constituant le groupe moyen (3.51-4.90, N=684) et 10 % de personnes très satisfaites (4.91-5.00, N=181). Les clients plus âgés portent un regard plus positif ou plus bienveillant sur la compétence que les plus jeunes : 68 % des personnes très satisfaites ont 40 ans et plus (non satisfaits: 37 %). Ici encore, l'état général à un moment donné joue un rôle essentiel dans l'évaluation de la compétence de l'équipe thérapeutique : au moment de la collecte des données, 52 % des personnes qui se déclaraient très satisfaites se sentaient très bien, ce qui ne vaut que pour 22 % du groupe des insatisfaits. La clientèle très satisfaite se trouve à 72 % dans des établissements de traitement de l'alcoolisme et à 42 % dans un centre de traitement de la toxicomanie. On n'observe pas de différence ni entre les hommes et les femmes, ni en fonction de la durée du séjour jusqu'au moment du recensement.

*Préparation à la sortie (indice de satisfaction)* : pour cette dimension, les questions portent sur la préparation à la sortie et sur la réinsertion en dehors de la communauté thérapeutique. Les trois groupes comprennent de nouveau les 10 % d'insatisfaits (1.00–3.00, N=94), les 80 % de la tranche médiane (3.01–4.90, N=373) et les 10 % les plus satisfaits (4.91-5.00, N=278). 52 % des personnes très satisfaites ont 40 ans et plus (personnes insatisfaites : 47 %). 31 % des personnes très satisfaites sont des femmes (personnes insatisfaites : 16 %). Les clients et clientes qui se déclarent très satisfaits de la préparation à la sortie sont dans leur large majorité des personnes dont l'état général est bon : 49 % des personnes les plus satisfaites se sentent très bien, contre 29 % pour les insatisfaits. On n'observe pas de différence dans les réponses en fonction de la durée du séjour jusqu'au moment où le questionnaire est rempli.

*Evolution personnelle (indice de satisfaction)* : les questions de ce domaine portent sur l'évolution personnelle au cours de la thérapie. Il s'agit ici de mieux connaître sa dépendance et son parcours personnel, de savoir si le séjour thérapeutique a modifié positivement la vie des clients et clientes et si des objectifs intermédiaires importants ont été atteints. Selon leurs valeurs moyennes, la clientèle a été scindée en trois groupes : les 10 % d'insatisfaits

(1.00–3.00, N=78), les 80 % de la tranche médiane (3.01–4.70, N=655) et les 10 % les plus satisfaits (4.71-5.00, N=230). 48 % des personnes les plus satisfaites arrivent à l'issue de leur traitement (insatisfaits: 15 %). 53 % des personnes très satisfaites ont 40 ans et plus (personnes insatisfaites : 36 %). L'état général au moment de l'enquête ainsi que l'optimisme face à l'avenir influent également sur l'évaluation de l'évolution personnelle : 62 % des personnes très satisfaites se sentent très bien (non satisfaits: 13 %). Parmi les plus satisfaits, 33 % envisagent leur avenir avec beaucoup d'optimisme (insatisfaits : 9 %). Le sexe et le type d'établissement ne jouent aucun rôle dans l'évolution personnelle.

*Travail (indice de satisfaction)* : cette dimension englobe différents aspects de la satisfaction au travail et n'a été rempli que par les clients et clientes qui suivent un programme de travail dans le cadre de leur thérapie. Les sondés ont été classés selon la logique des groupes utilisée dans les autres chapitres : les 10 % d'insatisfaits (1.00–3.10, N=43), les 80 % de la tranche médiane (3.11–4.70, N=354) et les 10 % les plus satisfaits (4.71–5.00, N=41). Les très satisfaits se caractérisent par un bon état général : 64 % des personnes très satisfaites du travail se sentent très bien (personnes insatisfaites : 35 %). Ils sont 40 % qui envisagent leur avenir avec beaucoup d'optimisme (insatisfaits : 14 %). Aucune différence n'est à noter en ce qui concerne la ventilation par âge, sexe, durée de séjour ni genre d'établissement de soin.

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

Zurich, le 22 décembre 2008

L'équipe QuaTheSI  
Susanne Schaaf  
Esther Grichting  
Heidi Bolliger

### 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 (déviat ion 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, durée du séjour à la date de référence de l'enquête et état général du client.

### 2.1 Sexe (Q100)

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
masculin	376	74.8%	345	68.0%	721	71.4%
féminin	127	25.2%	162	32.0%	289	28.6%
Total	503	100.0%	507	100.0%	1010	100.0%
Missing_	4		25		29	

### 2.2 Age (catégorisé) (Q101)

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
jusqu'à 29 ans	196	40.2%	68	13.8%	264	26.9%
30-39 ans	195	40.0%	77	15.6%	272	27.7%
40 ans et plus	97	19.9%	348	70.6%	445	45.4%
Total	488	100.0%	493	100.0%	981	100.0%
Missing_	19		39		58	

### 2.2b Age moyenne (Q101)

	Moyenne	Percentile 25	Médiane	Percentile 75	Dév. standard	Cas valables
Traitement des toxicomanies	32.16	26.00	32.00	38.00	8.14	488
Traitement de l'alcoolisme	44.35	37.00	45.00	53.00	11.64	493
Total	38.29	29.00	38.00	46.00	11.75	981

## 2.3 Durée du séjour à la date de référence, en mois (Q102M, Q102W)

	Moyenne	Percentile 25	Médiane	Percentile 75	Dév. standard	Cas valables
Traitement des toxicomanies	9.49	3.00	6.00	12.46	10.78	479
Traitement de l'alcoolisme	8.57	1.23	3.00	6.00	20.93	495
Total	9.02	2.00	4.00	10.06	16.73	974

## 2.4 Durée du séjour à la date de référence, catégorisée (Q102M, Q102W)

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
jusqu'à 6 mois	245	50.6%	389	78.3%	634	64.6%
plus de 6 mois	239	49.4%	108	21.7%	347	35.4%
Total	484	100.0%	497	100.0%	981	100.0%
Missing_	23		35		58	

Le tableau ci-après indique dans quelle phase de la thérapie (début, en cours, fin) se trouve le client/ la cliente au moment de l'enquête.

## 2.5 Moment du séjour (Q103)

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
au début	146	30.2%	131	27.0%	277	28.6%
au milieu	163	33.7%	188	38.7%	351	36.2%
à la fin	175	36.2%	167	34.4%	342	35.3%
Total	484	100.0%	486	100.0%	970	100.0%
Missing_	23		46		69	

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.

**2.6 Région linguistique (centre de traitement)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
Suisse alémanique	360	71.0%	387	72.7%	747	71.9%
Suisse romande	100	19.7%	102	19.2%	202	19.4%
Suisse italienne	47	9.3%	43	8.1%	90	8.7%
Total	507	100.0%	532	100.0%	1039	100.0%
Missing_	0		0		0	

**2.6b Région linguistique (centre de traitement), selon groupe de référence**

	Région linguistique						Total	
	Suisse alémanique		Suisse romande		Suisse italienne		n	%
	n	%	n	%	n	%		
traitement des toxicomanies	360	48.2%	100	49.5%	47	52.2%	507	48.8%
traitement de l'alcoolisme	387	51.8%	102	50.5%	43	47.8%	532	51.2%
Total	747	100.0%	202	100.0%	90	100.0%	1039	100.0%
Missing_	0		0		0		0	

Le tableau ci-après indique la répartition de l'état général des client-e-s au moment de référence de l'enquête.

**2.7 Etat général du client/ de la cliente (Q105)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
très mal	8	1.7%	7	1.4%	15	1.5%
plutôt mal	41	8.5%	40	8.0%	81	8.3%
plutôt bien	278	57.9%	271	54.3%	549	56.1%
très bien	153	31.9%	181	36.3%	334	34.1%
Total	480	100.0%	499	100.0%	979	100.0%
Missing_	27		33		60	

**2.8 Pas très optimiste concernant l'avenir (Q106)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
corr. complètement	85	17.0%	61	13.0%	146	15.1%
corr. assez bien	120	24.0%	108	23.0%	228	23.5%
peux pas me déc.	98	19.6%	122	26.0%	220	22.7%
ne corr. que peu	109	21.8%	79	16.8%	188	19.4%
ne corr. pas du tout	87	17.4%	100	21.3%	187	19.3%
Total	499	100.0%	470	100.0%	969	100.0%
Missing_	8		62		70	

**2.9 Choses peuvent nous arriver (Q107)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
corr. complètement	79	16.0%	84	17.9%	163	16.9%
corr. assez bien	117	23.6%	130	27.8%	247	25.6%
peux pas me déc.	136	27.5%	128	27.4%	264	27.4%
ne corr. que peu	117	23.6%	86	18.4%	203	21.1%
ne corr. pas du tout	46	9.3%	40	8.5%	86	8.9%
Total	495	100.0%	468	100.0%	963	100.0%
Missing_	12		64		76	

Les tableaux ci-après présentent la satisfaction générale telle qu'elle est perçue: questions Q01 à Q04.

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

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
pas du tout	7	1.5%	6	1.2%	13	1.3%
pas tellement	28	5.9%	27	5.2%	55	5.6%
en général oui	305	64.5%	274	53.0%	579	58.5%
parfaitement	133	28.1%	210	40.6%	343	34.6%
Total	473	100.0%	517	100.0%	990	100.0%
Missing_	34		15		49	

**2.11 L'institution vous apporte ce dont vous avez besoin? (Q02)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
ne répond pas à mes besoins	5	1.1%	7	1.4%	12	1.2%
répond à peu de mes besoins	50	10.6%	48	9.3%	98	9.9%
répond assez bien à mes besoins	334	70.8%	316	61.2%	650	65.8%
répond à tous mes besoins	83	17.6%	145	28.1%	228	23.1%
Total	472	100.0%	516	100.0%	988	100.0%
Missing_	35		16		51	

**2.12 Recommanderiez-vous notre institution à un(e) ami(e)? (Q03)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
jamais	11	2.3%	12	2.3%	23	2.3%
je ne crois pas	29	6.1%	33	6.4%	62	6.3%
je crois que oui	164	34.5%	124	24.1%	288	29.1%
sûrement	271	57.1%	345	67.1%	616	62.3%
Total	475	100.0%	514	100.0%	989	100.0%
Missing_	32		18		50	

**2.13 Le traitement aide mieux à gérer vos problèmes? (Q04)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
non, il me pose davantage de probl.	7	1.5%	7	1.4%	14	1.4%
non, au fond il ne m'aide pas	12	2.5%	20	3.9%	32	3.2%
oui, il m'aide un peu	185	39.3%	157	30.5%	342	34.7%
oui, il m'aide beaucoup	267	56.7%	331	64.3%	598	60.6%
Total	471	100.0%	515	100.0%	986	100.0%
Missing_	36		17		53	

**3. Représentation graphique des moyennes des questions Q05 à Q39**

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

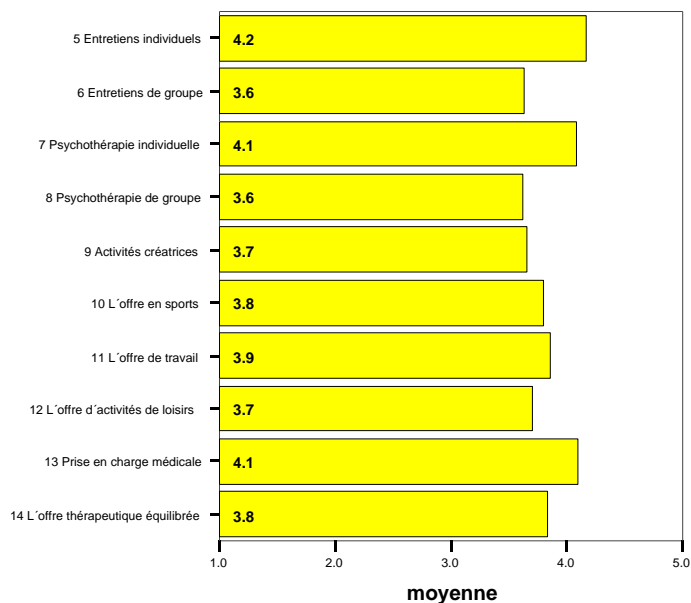
1) Pour des raisons techniques, les questions sont fortement résumées sous forme de mots-clés. Les questions originales - légèrement abrégées et accompagnées de chiffres-clés - figurent sous les tableaux. Les numéros figurant devant les questions renvoient au questionnaire QuaTheSI-39, version 1.3.

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) Trois graphiques sont établis par domaine ou chapitre : l'un présente les données des établissements de traitement de la toxicomanie, un autre les données des établissements de traitement de l'alcoolisme et le dernier l'ensemble des données.

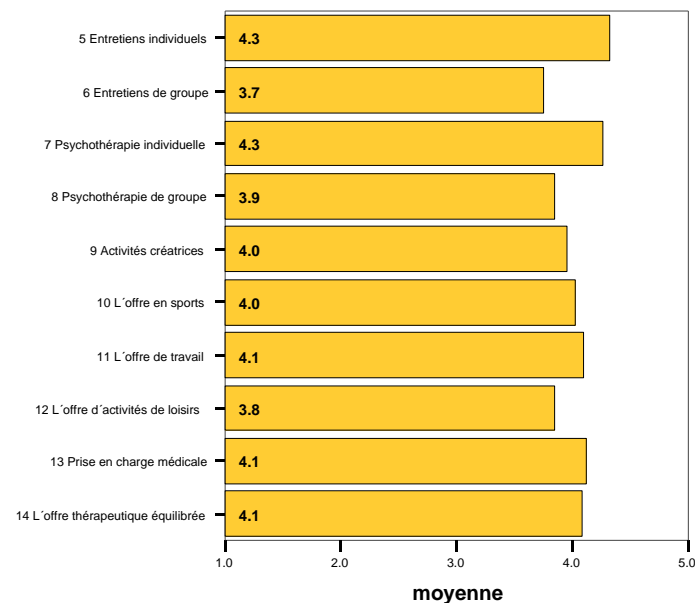
### 3.1.1 moyennes: satisfaction gén. avec l'offre de l'établissement (Q05-Q14)

#### Traitement des TOXICOMANIES

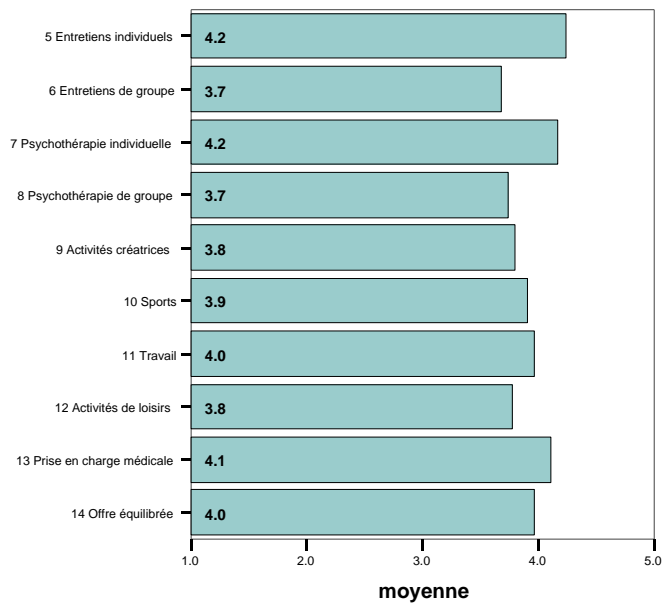


	moyenne	dév. standard	cas valables
5 Entretiens individuels	4.16	.89	473
6 Entretiens de groupe	3.63	1.00	449
7 Psychothérapie individuelle	4.09	1.01	349
8 Psychothérapie de groupe	3.63	1.07	344
9 Activités créatrices (art-, musico-thérapie, etc.)	3.66	1.14	355
10 L'offre en sports (thérapie par le sport, l'offre en sports)	3.80	1.16	413
11 L'offre de travail (thérapie par le travail, l'offre de travail, etc.)	3.85	1.05	455
12 L'offre d'activités de loisirs	3.70	1.11	437
13 Prise en charge médicale	4.10	1.07	430
14 L'offre thérapeutique équilibrée	3.83	1.04	455

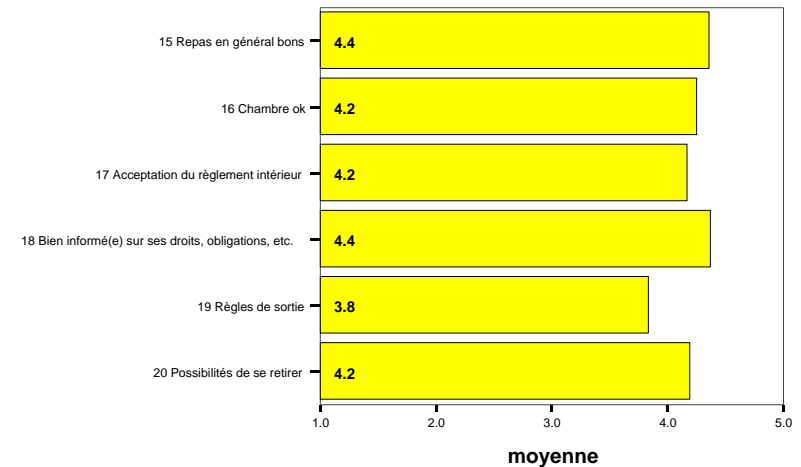
#### Traitement de l'ALCOOLISME



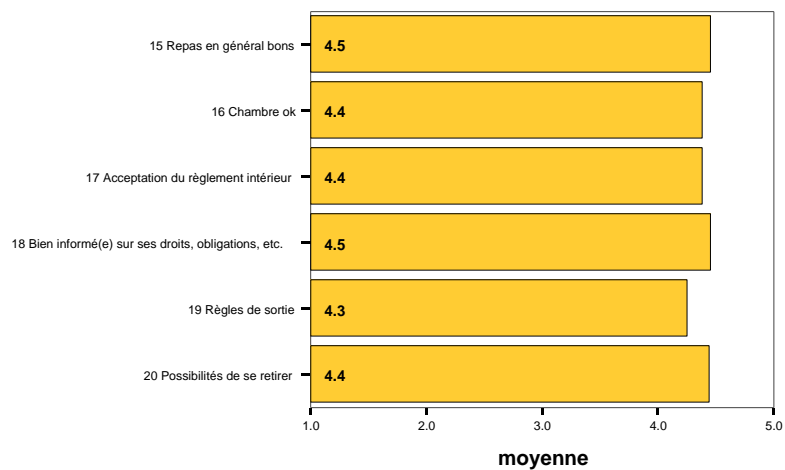
	moyenne	dév. standard	cas valables
5 Entretiens individuels	4.32	.92	409
6 Entretiens de groupe	3.75	1.00	391
7 Psychothérapie individuelle	4.26	1.00	347
8 Psychothérapie de groupe	3.85	1.02	328
9 Activités créatrices (art-, musico-thérapie, etc.)	3.96	1.15	334
10 L'offre en sports (thérapie par le sport, l'offre en sports)	4.02	1.19	384
11 L'offre de travail (thérapie par le travail, l'offre de travail, etc.)	4.10	1.06	407
12 L'offre d'activités de loisirs	3.85	1.16	454
13 Prise en charge médicale	4.12	1.07	448
14 L'offre thérapeutique équilibrée	4.09	1.00	467

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

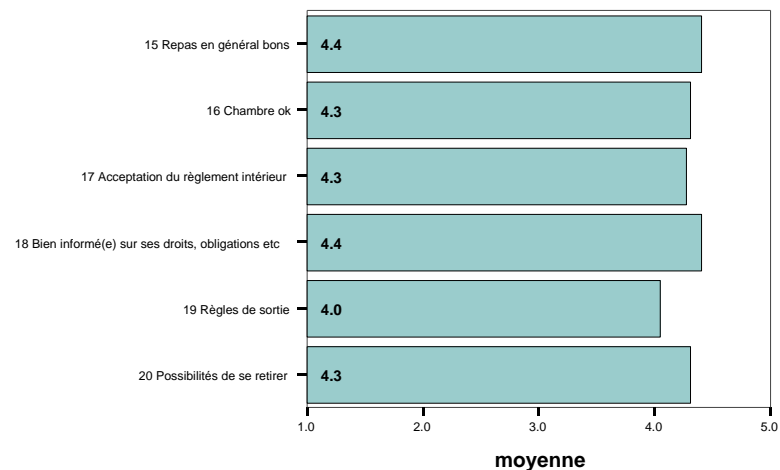
	moyenne	dév. standard	cas valable
5 Entretiens individuels	4.24	.91	882
6 Entretiens de groupe	3.68	1.00	840
7 Psychothérapie individuelle	4.17	1.01	696
8 Psychothérapie de groupe	3.74	1.05	672
9 Activités créatrices (art-, musico-thérapie etc.)	3.80	1.16	689
10 L'offre en sports (thérapie par le sport, l'offre en sports)	3.91	1.18	797
11 L'offre de travail (thérapie par le travail, l'offre de travail etc.)	3.97	1.06	862
12 L'offre d'activités de loisirs	3.78	1.14	891
13 Prise en charge médicale	4.11	1.07	878
14 L'offre thérapeutique équilibrée	3.96	1.03	922

**3.1.2 moyennes: satisfaction avec le logement, l'alimentation, le règlement (Q15-Q20)****Traitement des TOXICOMANIES**

	moyenne	dév. standard	cas valables
15 Repas en général bons	4.36	.73	461
16 Chambre suffit aux besoins	4.25	1.01	467
17 Acceptation du règlement intérieur	4.16	.88	447
18 Bien informé(e) sur ses droits/ obligations/ l'offre	4.36	.86	470
19 Règles de sortie (le soir, weekend)	3.83	1.15	450
20 Possibilités de se retirer	4.18	1.05	468

**Traitement de l' ALCOOLISME**

	moyenne	dév. standard	cas valables
15 Repas en général bons	4.45	.85	501
16 Chambre suffit aux besoins	4.38	.94	464
17 Acceptation du règlement intérieur	4.37	.84	509
18 Bien informé(e) sur ses droits/ obligations/ l'offre	4.45	.85	508
19 Règles de sortie (le soir, weekend)	4.25	1.04	488
20 Possibilités de se retirer	4.44	.93	506

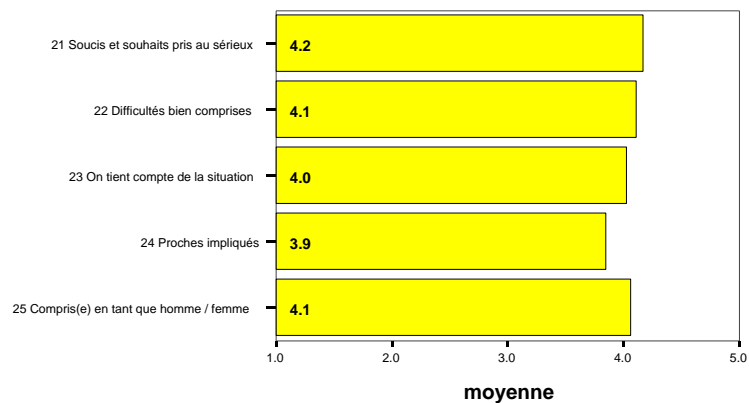
**TOUTES LES INSTITUTIONS**

	moyenne	dév. standard	cas valables
15 Repas en général bons	4.41	.80	962
16 Chambre suffit aux besoins	4.32	.97	931
17 Acceptation du règlement intérieur	4.27	.86	956
18 Bien informé(e) sur ses droits/ obligations/ l'offre	4.41	.86	978
19 Règles de sortie (le soir, weekend)	4.05	1.11	938
20 Possibilités de se retirer	4.32	1.00	974



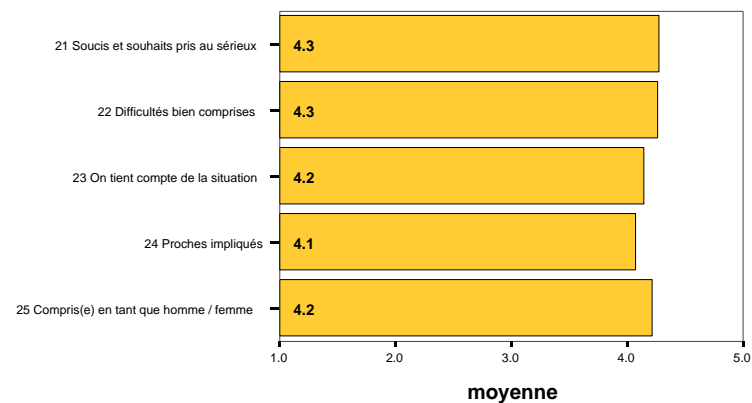
### 3.1.3 moyennes: satisfaction avec la "compréhension" (Q21-Q25)

#### Traitement des TOXICOMANIES

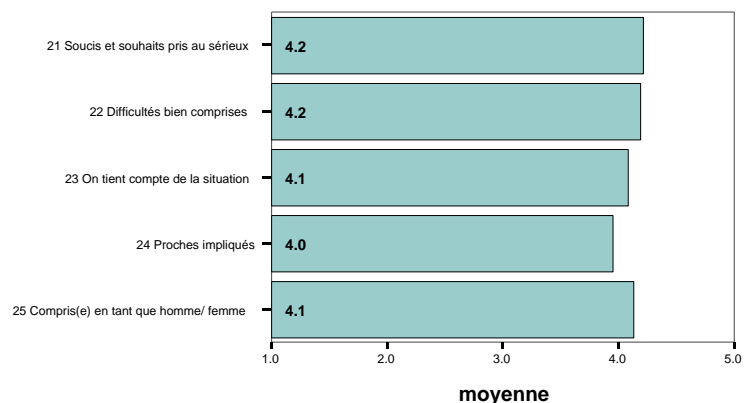


	moyenne	dév. standard	cas valables
21 Soucis et souhaits sont pris au sérieux	4.16	.82	464
22 Difficultés sont bien comprises	4.11	.83	475
23 On tient compte de la situation (argent, logement, travail, relations, arrière-plan familial)	4.03	.96	469
24 Proches adéquatement impliqués	3.85	1.08	420
25 Se sent compris(e) en tant que homme / femme	4.06	.94	451

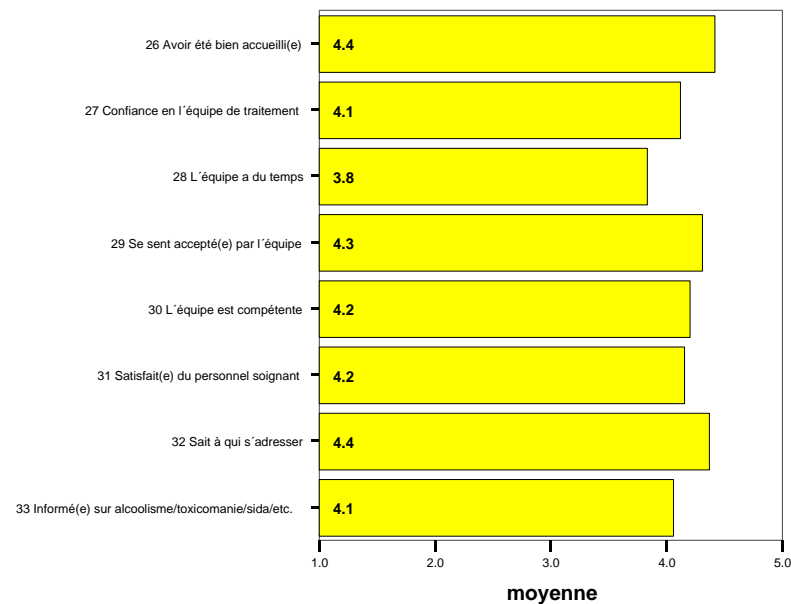
#### Traitement de l' ALCOOLISME



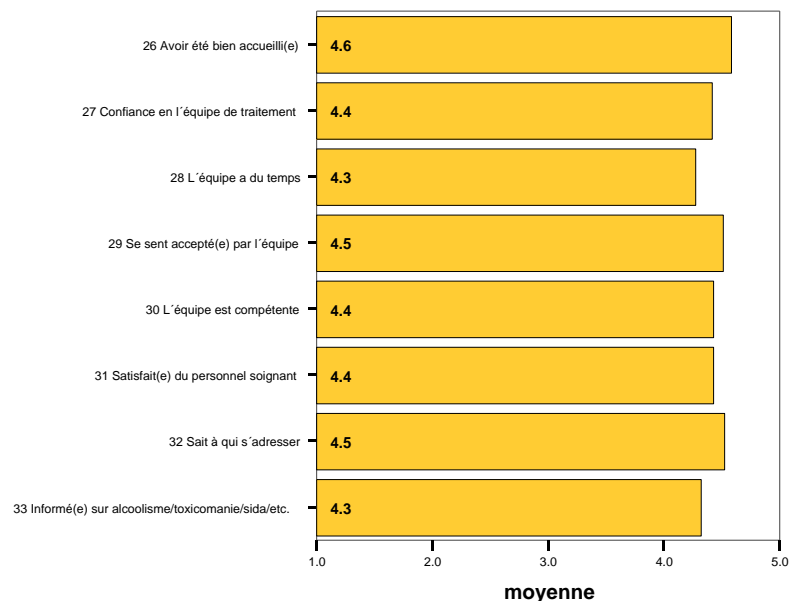
	moyenne	dév. standard	cas valables
21 Soucis et souhaits sont pris au sérieux	4.28	.91	510
22 Difficultés sont bien comprises	4.27	.87	501
23 On tient compte de la situation (argent, logement, travail, relations, arrière-plan familial)	4.15	1.01	478
24 Proches adéquatement impliqués	4.07	1.08	407
25 Se sent compris(e) en tant que homme / femme	4.21	.92	467

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

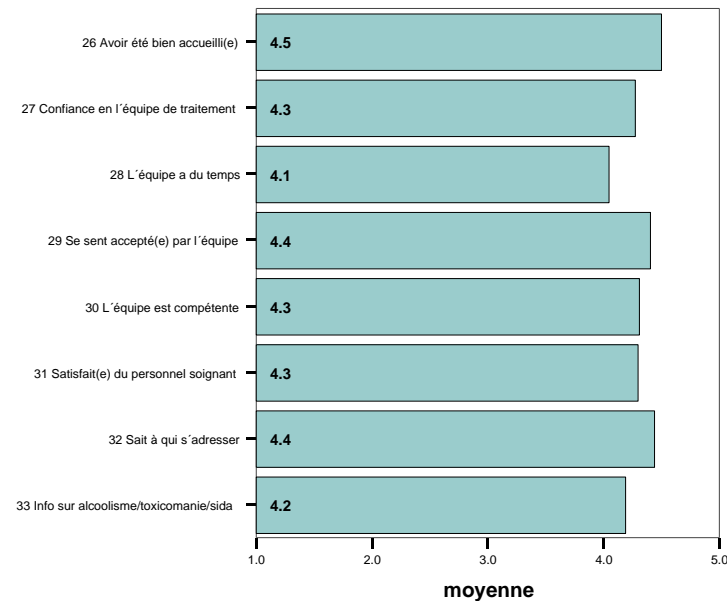
	moyenne	dév. standard	cas valables
21 Soucis et souhaits sont pris au sérieux	4.22	.87	974
22 Difficultés sont bien comprises	4.19	.85	976
23 On tient compte de la situation (argent, logement, travail, relations, arrière-plan familial)	4.09	.99	947
24 Proches adéquatement impliqués	3.96	1.08	827
25 Se sent compris(e) en tant que homme/ femme	4.14	.93	918

**3.1.4 moyennes: satisfaction avec les "compétences" (équipe thérapeutique) (Q26-Q33)****Traitement des TOXICOMANIES**

	moyenne	dév. standard	cas valables
26 Avoir été bien accueilli(e) et intégré(e)	4.41	.81	473
27 Confiance en l'équipe de traitement	4.12	.89	469
28 L'équipe a toujours du temps pour moi	3.83	1.01	460
29 Se sent accepté(e) par l'équipe	4.30	.89	472
30 A mon avis, l'équipe est compétente	4.20	.87	468
31 Satisfait(e) du personnel soignant	4.16	.86	441
32 En cas de problèmes, je sais toujours à qui m'adresser	4.36	.87	473
33 Informé(e) sur alcoolisme/toxicomanie/sida/etc.	4.05	1.04	458

**Traitement de l' ALCOOLISME**

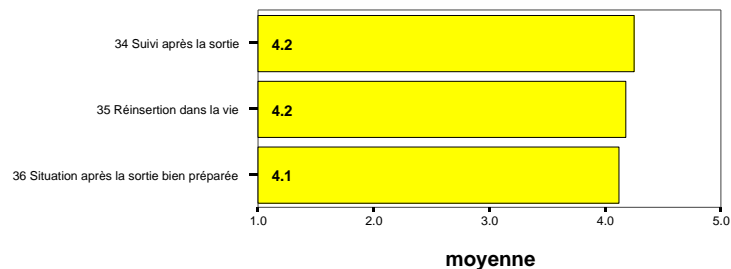
	moyenne	dév. standard	cas valables
26 Avoir été bien accueilli(e) et intégré(e)	4.58	.77	508
27 Confiance en l'équipe de traitement	4.41	.83	499
28 L'équipe a toujours du temps pour moi	4.26	.87	465
29 Se sent accepté(e) par l'équipe	4.51	.76	498
30 A mon avis, l'équipe est compétente	4.42	.82	502
31 Satisfait(e) du personnel soignant	4.43	.79	444
32 En cas de problèmes, je sais toujours à qui m'adresser	4.52	.78	505
33 Informé(e) sur alcoolisme/toxicomanie/sida/etc.	4.32	.99	472

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

	moyenne	dév. standard	cas valables
26 Avoir été bien accueilli(e) et intégré(e)	4.50	.79	981
27 Confiance en l'équipe de traitement	4.27	.87	968
28 L'équipe a toujours du temps pour moi	4.05	.97	925
29 Se sent accepté(e) par l'équipe	4.41	.83	970
30 A mon avis, l'équipe est compétente	4.31	.85	970
31 Satisfait(e) du personnel soignant	4.29	.83	885
32 En cas de problèmes, je sais toujours à qui m'adresser	4.44	.83	978
33 Informé(e) sur alcoolisme/toxicomanie/sida etc.	4.19	1.02	930

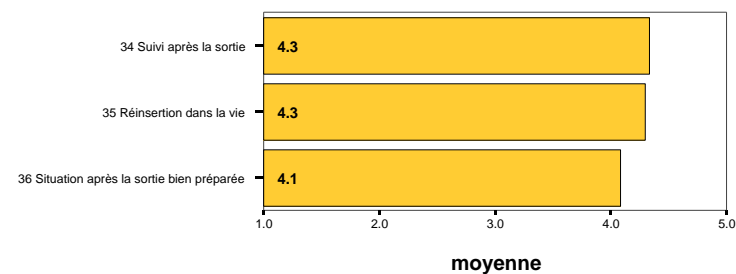
### 3.1.5 moyennes: satisfaction avec le suivi et la préparation à la sortie (Q34-Q36)

#### Traitement des TOXICOMANIES



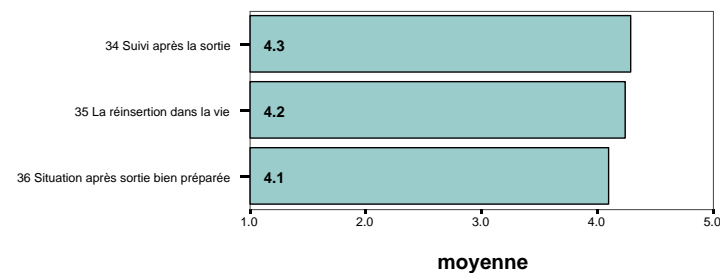
	moyenne	dév. standard	cas valables
34 Efforts de l'institution pour le suivi après la sortie	4.24	.83	335
35 La réinsertion dans la vie après la sortie est suffisamment prise au sérieux par l'institution	4.18	.90	358
36 On s'est bien occupé de ma situation après ma sortie	4.12	1.01	208

#### Traitement de l'ALCOOLISME



	moyenne	dév. standard	cas valables
34 Efforts de l'institution pour le suivi après la sortie	4.34	.93	345
35 La réinsertion dans la vie après la sortie est suffisamment prise au sérieux par l'institution	4.30	.99	350
36 On s'est bien occupé de ma situation après ma sortie	4.08	1.08	206

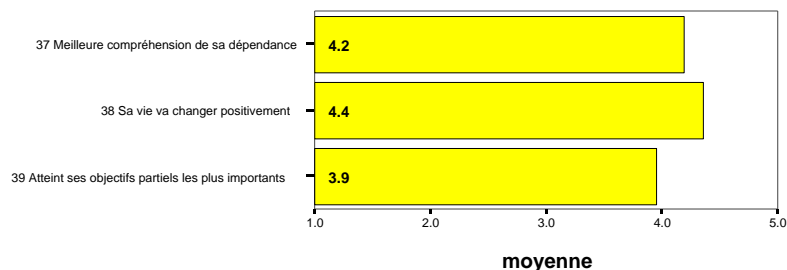
#### TOUTES LES INSTITUTIONS



	moyenne	dév. standard	cas valables
34 Efforts de l'institution pour le suivi après la sortie	4.29	.88	680
35 La réinsertion dans la vie après la sortie est suffisamment prise au sérieux par notre institution	4.24	.95	708
36 On s'est bien occupé de ma situation après ma sortie	4.10	1.04	414

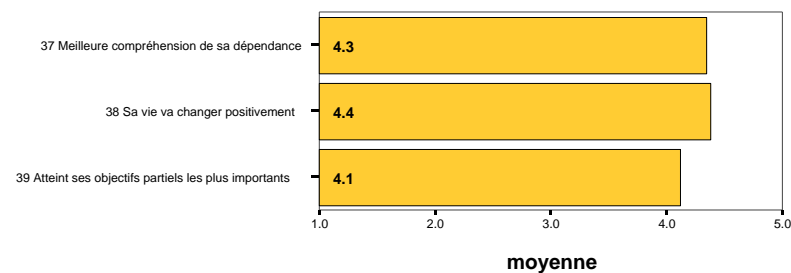
### 3.1.6 moyennes: satisfaction avec l'évolution personnelle (Q37-Q39)

#### Traitement des TOXICOMANIES



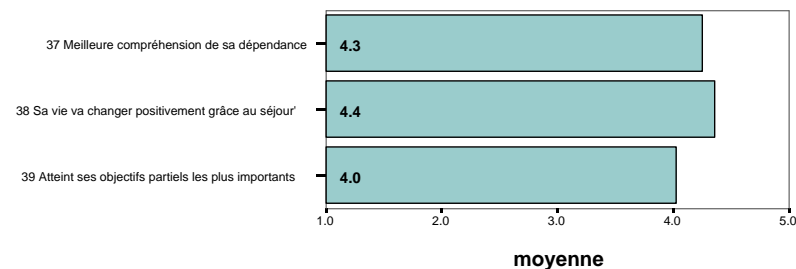
	moyenne	dév. standard	cas valables
37 Meilleure compréhension de sa dépendance	4.18	.89	446
38 Sa vie va changer positivement grâce au séjour	4.36	.78	469
39 Atteint ses objectifs partiels les plus importants	3.95	.97	450

#### Traitement de l'ALCOOLISME



	moyenne	dév. standard	cas valables
37 Meilleure compréhension de sa dépendance	4.34	.82	468
38 Sa vie va changer positivement grâce au séjour	4.37	.81	487
39 Atteint ses objectifs partiels les plus importants	4.12	.89	475

#### TOUTES LES INSTITUTIONS



	moyenne	dév. standard	cas valables
37 Meilleure compréhension de sa dépendance	4.26	.86	914
38 Sa vie va changer positivement grâce au séjour	4.37	.80	956
39 Atteint ses objectifs partiels les plus importants	4.03	.93	925

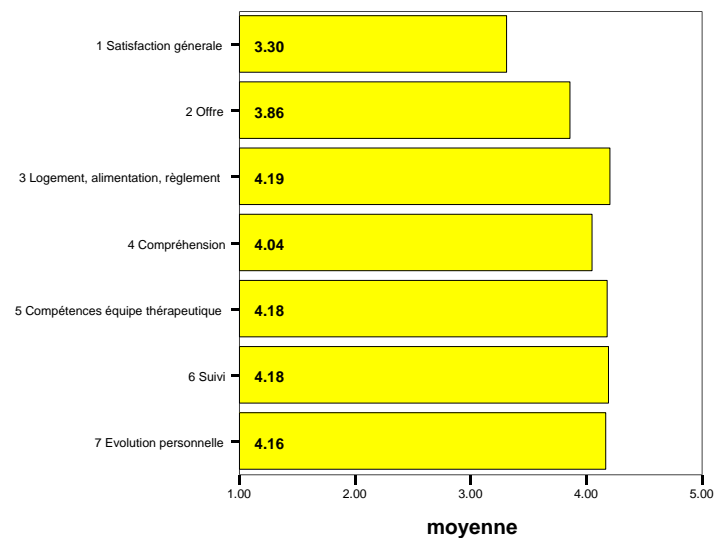
### 3.2 Représentation graphique des indices de satisfaction

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.

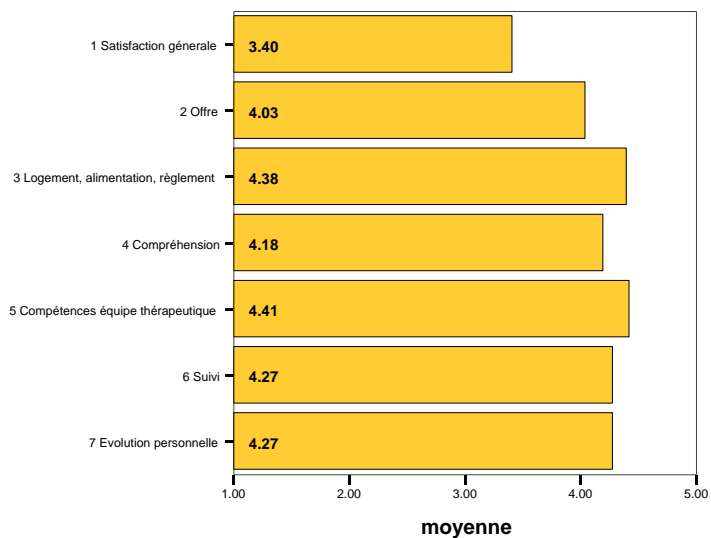
S'il existe des valeurs valides pour toutes les questions d'un groupe, la somme des valeurs est divisée par le nombre de variables du groupe de questions. Si des valeurs ne sont pas valables ou qu'elles sont manquantes, seules les valeurs valables sont alors additionnées puis divisées par le nombre de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

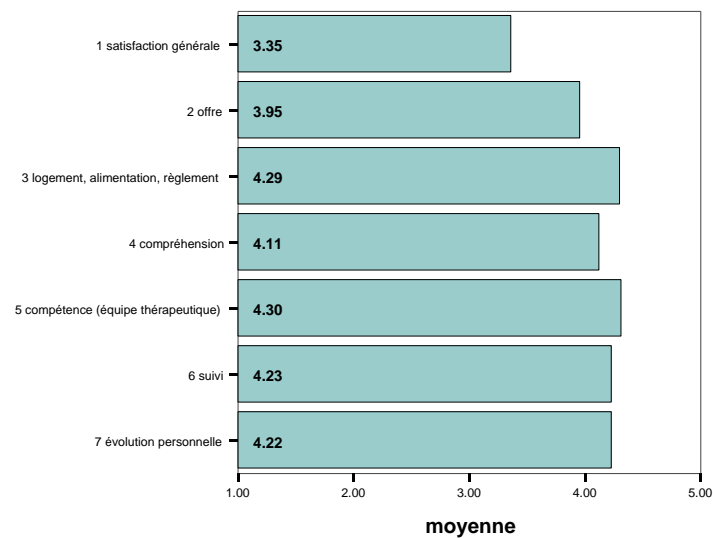
### Traitement des TOXICOMANIES



	moyenne	dév. standard	cas valables
Satisfaction générale: Q01 à Q04	3.30	.50	478
Offre: Q05 à Q14	3.86	.73	478
Logement, alimentation, règlement: Q15 à Q20	4.19	.64	473
Compréhension: Q21 à Q25	4.04	.73	478
Compétences équipe thérapeutique: Q26 à Q33	4.18	.67	476
Suivi: Q34 à Q36	4.18	.82	376
Evolution personnelle: Q37 à Q39	4.16	.72	469

**Traitement de l' ALCOOLISME**

	moyenne	dév. standard	cas valables
Satisfaction générale: Q01 à Q04	3.40	.54	518
Offre: Q05 à Q14	4.03	.75	518
Logement, alimentation, règlement: Q15 à Q20	4.38	.62	519
Compréhension: Q21 à Q25	4.18	.81	514
Compétences équipe thérapeutique: Q26 à Q33	4.41	.66	512
Suivi: Q34 à Q36	4.27	.92	369
Evolution personnelle: Q37 à Q39	4.27	.72	494

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

	moyenne	dév. standard	cas valables
Satisfaction générale: Q01 à Q04	3.35	.52	996
Offre: Q05 à Q14	3.95	.74	996
Logement, alimentation, règlement: Q15 à Q20	4.29	.64	992
Compréhension: Q21 à Q25	4.11	.78	992
Compétence équipe thérapeutique: Q26 à Q33	4.30	.67	988
Suivi: Q34 à Q36	4.23	.87	745
Evolution personnelle: Q37 à Q39	4.22	.72	963

- 4 Questions ouvertes > ce chapitre tombe. Les réponses originales des clients et des clientes aux questions ouvertes sont reproduites dans les rapports des institutions.

## Annexe

- 5 Fréquences des réponses aux questions Q01 à Q39
- 6 Module « Travail »
- 7 Ventilation du taux de satisfaction selon les caractéristiques des clients et des clientes (sexe, âge, durée du séjour, état général) et les régions linguistiques.



## 5. Annexe : fréquences des réponses aux questions Q01 à Q39

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

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
pas du tout	7	1.5%	6	1.2%	13	1.3%
pas tellement	28	5.9%	27	5.2%	55	5.6%
en général oui	305	64.5%	274	53.0%	579	58.5%
parfaitement	133	28.1%	210	40.6%	343	34.6%
Total	473	100.0%	517	100.0%	990	100.0%
Missing_	34		15		49	

### 5.2 Notre institution vous apporte ce dont vous avez besoin? (Q02)

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
ne répond pas à mes besoins	5	1.1%	7	1.4%	12	1.2%
répond à peu de mes besoins	50	10.6%	48	9.3%	98	9.9%
répond assez bien à mes besoins	334	70.8%	316	61.2%	650	65.8%
répond à tous mes besoins	83	17.6%	145	28.1%	228	23.1%
Total	472	100.0%	516	100.0%	988	100.0%
Missing_	35		16		51	

### 5.3 Recommanderiez-vous notre institution à un(e) ami(e)? (Q03)

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
jamais	11	2.3%	12	2.3%	23	2.3%
je ne crois pas	29	6.1%	33	6.4%	62	6.3%
je crois que oui	164	34.5%	124	24.1%	288	29.1%
sûrement	271	57.1%	345	67.1%	616	62.3%
Total	475	100.0%	514	100.0%	989	100.0%
Missing_	32		18		50	

### 5.4 Le traitement reçu vous aide à mieux gérer vos problèmes? (Q04)

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
non, il me pose davantage de probl.	7	1.5%	7	1.4%	14	1.4%
non, au fond il ne m'aide pas	12	2.5%	20	3.9%	32	3.2%
oui, il m'aide un peu	185	39.3%	157	30.5%	342	34.7%
oui, il m'aide beaucoup	267	56.7%	331	64.3%	598	60.6%
Total	471	100.0%	515	100.0%	986	100.0%
Missing_	36		17		53	

## 5.5 Satisfaction avec les prestations: Q05 à Q14

		Traitement				Total	
		Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
		n	%	n	%		
Entretiens individuels (Q05)	ne corr. pas du tout	7	1.5%	11	2.7%	18	2.0%
	ne corr. que peu	17	3.6%	10	2.4%	27	3.1%
	peux pas me déc.	61	12.9%	32	7.8%	93	10.5%
	corr. assez bien	195	41.2%	140	34.2%	335	38.0%
	corr. complètement	193	40.8%	216	52.8%	409	46.4%
Entretiens de groupe (Q06)	ne corr. pas du tout	10	2.2%	10	2.6%	20	2.4%
	ne corr. que peu	54	12.0%	40	10.2%	94	11.2%
	peux pas me déc.	116	25.8%	78	19.9%	194	23.1%
	corr. assez bien	182	40.5%	173	44.2%	355	42.3%
	corr. complètement	87	19.4%	90	23.0%	177	21.1%
Psychothérapie individuelle (Q07)	ne corr. pas du tout	8	2.3%	11	3.2%	19	2.7%
	ne corr. que peu	24	6.9%	15	4.3%	39	5.6%
	peux pas me déc.	45	12.9%	29	8.4%	74	10.6%
	corr. assez bien	125	35.8%	109	31.4%	234	33.6%
	corr. complètement	147	42.1%	183	52.7%	330	47.4%
Psychothérapie de groupe (Q08)	ne corr. pas du tout	13	3.8%	13	4.0%	26	3.9%
	ne corr. que peu	41	11.9%	19	5.8%	60	8.9%
	peux pas me déc.	83	24.1%	64	19.5%	147	21.9%
	corr. assez bien	132	38.4%	140	42.7%	272	40.5%
	corr. complètement	75	21.8%	92	28.0%	167	24.9%
Activités créatrices (Q09)	ne corr. pas du tout	22	6.2%	17	5.1%	39	5.7%
	ne corr. que peu	33	9.3%	26	7.8%	59	8.6%
	peux pas me déc.	80	22.5%	49	14.7%	129	18.7%
	corr. assez bien	128	36.1%	105	31.4%	233	33.8%
	corr. complètement	92	25.9%	137	41.0%	229	33.2%
L'offre en sports (Q10)	ne corr. pas du tout	19	4.6%	24	6.3%	43	5.4%
	ne corr. que peu	46	11.1%	28	7.3%	74	9.3%
	peux pas me déc.	73	17.7%	38	9.9%	111	13.9%
	corr. assez bien	135	32.7%	120	31.3%	255	32.0%
	corr. complètement	140	33.9%	174	45.3%	314	39.4%
L'offre de travail (Q11)	ne corr. pas du tout	18	4.0%	14	3.4%	32	3.7%
	ne corr. que peu	34	7.5%	26	6.4%	60	7.0%
	peux pas me déc.	76	16.7%	46	11.3%	122	14.2%
	corr. assez bien	195	42.9%	141	34.6%	336	39.0%
	corr. complètement	132	29.0%	180	44.2%	312	36.2%
L'offre d'activités de loisirs (Q12)	ne corr. pas du tout	19	4.3%	24	5.3%	43	4.8%
	ne corr. que peu	52	11.9%	45	9.9%	97	10.9%
	peux pas me déc.	82	18.8%	65	14.3%	147	16.5%
	corr. assez bien	171	39.1%	163	35.9%	334	37.5%
	corr. complètement	113	25.9%	157	34.6%	270	30.3%
Prise en charge médicale (Q13)	ne corr. pas du tout	15	3.5%	15	3.3%	30	3.4%
	ne corr. que peu	30	7.0%	32	7.1%	62	7.1%
	peux pas me déc.	47	10.9%	47	10.5%	94	10.7%
	corr. assez bien	144	33.5%	143	31.9%	287	32.7%
	corr. complètement	194	45.1%	211	47.1%	405	46.1%
L'offre thérapeutique équilibrée (Q14)	ne corr. pas du tout	13	2.9%	14	3.0%	27	2.9%
	ne corr. que peu	44	9.7%	23	4.9%	67	7.3%
	peux pas me déc.	81	17.8%	63	13.5%	144	15.6%
	corr. assez bien	186	40.9%	175	37.5%	361	39.2%
	corr. complètement	131	28.8%	192	41.1%	323	35.0%

## Statistics DROGUE

	Q05	Q06	Q07	Q08	Q09	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
N Valid	473	449	349	344	355	413	455	437	430	455
Missing	34	58	158	163	152	94	52	70	77	52

## Statistics ALCOOL

	Q05	Q06	Q07	Q08	Q09	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
N Valid	409	391	347	328	334	384	407	454	448	467
Missing	123	141	185	204	198	148	125	78	84	65

## Statistics TOUTES LES INSTITUTIONS

	Q05	Q06	Q07	Q08	Q09
N Valid	882	840	696	672	689
Missing	157	199	343	367	350

## Statistics TOUTES LES INSTITUTIONS

	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
N Valid	797	862	891	878	922
Missing	242	177	148	161	117

## 5.6 Satisfaction avec logement, alimentation, règlement: Q15 à Q20

		Traitement				Total	
		Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
		n	%	n	%		
Repas en général bons (Q15)	ne corr. pas du tout	2	.4%	2	.4%	4	.4%
	ne corr. que peu	6	1.3%	23	4.6%	29	3.0%
	peux pas me déc.	41	8.9%	39	7.8%	80	8.3%
	corr. assez bien	187	40.6%	119	23.8%	306	31.8%
	corr. complètement	225	48.8%	318	63.5%	543	56.4%
Chambre suffit aux besoins (Q16)	ne corr. pas du tout	15	3.2%	5	1.1%	20	2.1%
	ne corr. que peu	21	4.5%	31	6.7%	52	5.6%
	peux pas me déc.	40	8.6%	25	5.4%	65	7.0%
	corr. assez bien	148	31.7%	123	26.5%	271	29.1%
	corr. complètement	243	52.0%	280	60.3%	523	56.2%
Acceptation du règlement intérieur (Q17)	ne corr. pas du tout	5	1.1%	4	.8%	9	.9%
	ne corr. que peu	16	3.6%	18	3.5%	34	3.6%
	peux pas me déc.	64	14.3%	40	7.9%	104	10.9%
	corr. assez bien	179	40.0%	169	33.2%	348	36.4%
	corr. complètement	183	40.9%	278	54.6%	461	48.2%
Bien informé(e) sur ses droits/l'offre (Q18)	ne corr. pas du tout	5	1.1%	8	1.6%	13	1.3%
	ne corr. que peu	16	3.4%	14	2.8%	30	3.1%
	peux pas me déc.	40	8.5%	31	6.1%	71	7.3%
	corr. assez bien	151	32.1%	141	27.8%	292	29.9%
	corr. complètement	258	54.9%	314	61.8%	572	58.5%
Règles de sortie (Q19)	ne corr. pas du tout	19	4.2%	15	3.1%	34	3.6%
	ne corr. que peu	53	11.8%	27	5.5%	80	8.5%
	peux pas me déc.	68	15.1%	46	9.4%	114	12.2%
	corr. assez bien	157	34.9%	133	27.3%	290	30.9%
	corr. complètement	153	34.0%	267	54.7%	420	44.8%
Possibilités de se retirer (Q20)	ne corr. pas du tout	17	3.6%	9	1.8%	26	2.7%
	ne corr. que peu	30	6.4%	24	4.7%	54	5.5%
	peux pas me déc.	30	6.4%	31	6.1%	61	6.3%
	corr. assez bien	164	35.0%	114	22.5%	278	28.5%
	corr. complètement	227	48.5%	328	64.8%	555	57.0%

## Statistics DROGUE

	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
N Valid	461	467	447	470	450	468
Missing	46	40	60	37	57	39

## Statistics ALCOOL

	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
N Valid	501	464	509	508	488	506
Missing	31	68	23	24	44	26

## Statistics TOUTES LES INSTITUTIONS

	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
N Valid	962	931	956	978	938	974
Missing	77	108	83	61	101	65

## 5.7 Satisfaction avec la "compréhension": Q21 à Q25

		Traitement				Total	
		Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
		n	%	n	%		
Soucis et souhaits sont pris au sérieux (Q21)	ne corr. pas du tout	3	.6%	9	1.8%	12	1.2%
	ne corr. que peu	11	2.4%	17	3.3%	28	2.9%
	peux pas me déc.	71	15.3%	57	11.2%	128	13.1%
	corr. assez bien	201	43.3%	168	32.9%	369	37.9%
	corr. complètement	178	38.4%	259	50.8%	437	44.9%
Difficultés sont bien comprises (Q22)	ne corr. pas du tout	1	.2%	6	1.2%	7	.7%
	ne corr. que peu	24	5.1%	17	3.4%	41	4.2%
	peux pas me déc.	64	13.5%	52	10.4%	116	11.9%
	corr. assez bien	220	46.3%	188	37.5%	408	41.8%
	corr. complètement	166	34.9%	238	47.5%	404	41.4%
On tient compte de la situation (Q23)	ne corr. pas du tout	9	1.9%	14	2.9%	23	2.4%
	ne corr. que peu	27	5.8%	27	5.6%	54	5.7%
	peux pas me déc.	75	16.0%	50	10.5%	125	13.2%
	corr. assez bien	189	40.3%	169	35.4%	358	37.8%
	corr. complètement	169	36.0%	218	45.6%	387	40.9%
Proches adéquatement impliqués (Q24)	ne corr. pas du tout	17	4.0%	21	5.2%	38	4.6%
	ne corr. que peu	32	7.6%	13	3.2%	45	5.4%
	peux pas me déc.	80	19.0%	57	14.0%	137	16.6%
	corr. assez bien	158	37.6%	141	34.6%	299	36.2%
	corr. complètement	133	31.7%	175	43.0%	308	37.2%
Se sent compris(e) en tant que homme/femme (Q25)	ne corr. pas du tout	11	2.4%	9	1.9%	20	2.2%
	ne corr. que peu	16	3.5%	14	3.0%	30	3.3%
	peux pas me déc.	70	15.5%	61	13.1%	131	14.3%
	corr. assez bien	191	42.4%	168	36.0%	359	39.1%
	corr. complètement	163	36.1%	215	46.0%	378	41.2%

**Statistics DROGUE**

		Q21	Q22	Q23	Q24	Q25
N	Valid	464	475	469	420	451
	Missing	43	32	38	87	56

**Statistics ALCOOL**

		Q21	Q22	Q23	Q24	Q25
N	Valid	510	501	478	407	467
	Missing	22	31	54	125	65

**Statistics TOUTES LES INSTITUTIONS**

		Q21	Q22	Q23	Q24	Q25
N	Valid	974	976	947	827	918
	Missing	65	63	92	212	121

**5.8 Satisfaction avec la "compétence" (équipe thérapeutique): Q26 à Q33**

		Traitement				Total	
		Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
		n	%	n	%		
Avoir été bien accueilli(e) (Q26)	ne corr. pas du tout	2	.4%	6	1.2%	8	.8%
	ne corr. que peu	18	3.8%	9	1.8%	27	2.8%
	peux pas me déc.	30	6.3%	24	4.7%	54	5.5%
	corr. assez bien	155	32.8%	116	22.8%	271	27.6%
	corr. complètement	268	56.7%	353	69.5%	621	63.3%
Confiance en l'équipe de traitement (Q27)	ne corr. pas du tout	7	1.5%	5	1.0%	12	1.2%
	ne corr. que peu	16	3.4%	13	2.6%	29	3.0%
	peux pas me déc.	71	15.1%	40	8.0%	111	11.5%
	corr. assez bien	197	42.0%	154	30.9%	351	36.3%
	corr. complètement	178	38.0%	287	57.5%	465	48.0%
L'équipe a du temps (Q28)	ne corr. pas du tout	12	2.6%	5	1.1%	17	1.8%
	ne corr. que peu	35	7.6%	14	3.0%	49	5.3%
	peux pas me déc.	103	22.4%	58	12.5%	161	17.4%
	corr. assez bien	177	38.5%	164	35.3%	341	36.9%
	corr. complètement	133	28.9%	224	48.2%	357	38.6%
Se sent accepté(e) par l'équipe (Q29)	ne corr. pas du tout	9	1.9%	2	.4%	11	1.1%
	ne corr. que peu	13	2.8%	12	2.4%	25	2.6%
	peux pas me déc.	42	8.9%	32	6.4%	74	7.6%
	corr. assez bien	171	36.2%	137	27.5%	308	31.8%
	corr. complètement	237	50.2%	315	63.3%	552	56.9%
L'équipe est compétente (Q30)	ne corr. pas du tout	5	1.1%	6	1.2%	11	1.1%
	ne corr. que peu	17	3.6%	11	2.2%	28	2.9%
	peux pas me déc.	57	12.2%	39	7.8%	96	9.9%
	corr. assez bien	191	40.8%	156	31.1%	347	35.8%
	corr. complètement	198	42.3%	290	57.8%	488	50.3%
Satisfait(e) du personnel soignant (Q31)	ne corr. pas du tout	6	1.4%	3	.7%	9	1.0%
	ne corr. que peu	13	2.9%	13	2.9%	26	2.9%
	peux pas me déc.	57	12.9%	26	5.9%	83	9.4%
	corr. assez bien	195	44.2%	152	34.2%	347	39.2%
	corr. complètement	170	38.5%	250	56.3%	420	47.5%
Sait à qui s'adresser (Q32)	ne corr. pas du tout	6	1.3%	7	1.4%	13	1.3%
	ne corr. que peu	21	4.4%	9	1.8%	30	3.1%
	peux pas me déc.	27	5.7%	23	4.6%	50	5.1%
	corr. assez bien	162	34.2%	142	28.1%	304	31.1%
	corr. complètement	257	54.3%	324	64.2%	581	59.4%
Informé(e) sur alcoolisme/toxicomanie/sida/etc. (Q33)	ne corr. pas du tout	13	2.8%	12	2.5%	25	2.7%
	ne corr. que peu	31	6.8%	23	4.9%	54	5.8%
	peux pas me déc.	63	13.8%	36	7.6%	99	10.6%
	corr. assez bien	164	35.8%	131	27.8%	295	31.7%
	corr. complètement	187	40.8%	270	57.2%	457	49.1%

## Statistics DROGUE

	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33
N Valid	473	469	460	472	468	441	473	458
Missing	34	38	47	35	39	66	34	49

## Statistics ALCOOL

	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33
N Valid	508	499	465	498	502	444	505	472
Missing	24	33	67	34	30	88	27	60

## Statistics TOUTES LES INSTITUTIONS

	Q26	Q27	Q28	Q29
N Valid	981	968	925	970
Missing	58	71	114	69

## Statistics TOUTES LES INSTITUTIONS

	Q30	Q31	Q32	Q33
N Valid	970	885	978	930
Missing	69	154	61	109

## 5.9 Satisfaction avec le suivi et la préparation à la sortie: Q34 à Q36

		Traitement				Total	
		Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
		n	%	n	%		
Efforts de l'institution pour le suivi après la sortie (Q34)	ne corr. pas du tout	4	1.2%	9	2.6%	13	1.9%
	ne corr. que peu	6	1.8%	7	2.0%	13	1.9%
	peux pas me déc.	43	12.8%	34	9.9%	77	11.3%
	corr. assez bien	134	40.0%	104	30.1%	238	35.0%
	corr. complètement	148	44.2%	191	55.4%	339	49.9%
La réinsertion dans la vie (Q35)	ne corr. pas du tout	7	2.0%	11	3.1%	18	2.5%
	ne corr. que peu	10	2.8%	13	3.7%	23	3.2%
	peux pas me déc.	46	12.8%	31	8.9%	77	10.9%
	corr. assez bien	144	40.2%	101	28.9%	245	34.6%
	corr. complètement	151	42.2%	194	55.4%	345	48.7%
Situation après sortie bien préparée (Q36)	ne corr. pas du tout	6	2.9%	7	3.4%	13	3.1%
	ne corr. que peu	12	5.8%	12	5.8%	24	5.8%
	peux pas me déc.	23	11.1%	33	16.0%	56	13.5%
	corr. assez bien	78	37.5%	59	28.6%	137	33.1%
	corr. complètement	89	42.8%	95	46.1%	184	44.4%

## Statistics DROGUE

	Q34	Q35	Q36
N Valid	335	358	208
Missing	172	149	299

## Statistics ALCOOL

	Q34	Q35	Q36
N Valid	345	350	206
Missing	187	182	326

## Statistics TOUTES LES INSTITUTIONS

	Q34	Q35	Q36
N Valid	680	708	414
Missing	359	331	625

## 5.10 Satisfaction avec l'évolution personnelle: Q37 à Q39

		Traitement				Total	
		Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
		n	%	n	%		
Meilleure compréhension de sa dépendance (Q37)	ne corr. pas du tout	9	2.0%	5	1.1%	14	1.5%
	ne corr. que peu	11	2.5%	13	2.8%	24	2.6%
	peux pas me déc.	55	12.3%	37	7.9%	92	10.1%
	corr. assez bien	186	41.7%	177	37.8%	363	39.7%
	corr. complètement	185	41.5%	236	50.4%	421	46.1%
Sa vie va changer positivement grâce au séjour (Q38)	ne corr. pas du tout	4	.9%	7	1.4%	11	1.2%
	ne corr. que peu	8	1.7%	6	1.2%	14	1.5%
	peux pas me déc.	42	9.0%	43	8.8%	85	8.9%
	corr. assez bien	177	37.7%	173	35.5%	350	36.6%
	corr. complètement	238	50.7%	258	53.0%	496	51.9%
Atteint ses objectifs partiels les plus importants (Q39)	ne corr. pas du tout	14	3.1%	7	1.5%	21	2.3%
	ne corr. que peu	18	4.0%	17	3.6%	35	3.8%
	peux pas me déc.	85	18.9%	70	14.7%	155	16.8%
	corr. assez bien	194	43.1%	201	42.3%	395	42.7%
	corr. complètement	139	30.9%	180	37.9%	319	34.5%

## Statistics DROGUE

	Q37	Q38	Q39
N Valid	446	469	450
Missing	61	38	57

**Statistics ALCOOL**

	Q37	Q38	Q39
N Valid	468	487	475
Missing	64	45	57

**Statistics TOUTES LES INSTITUTIONS**

	Q37	Q38	Q39
N Valid	914	956	925
Missing	125	83	114

## 6. Annexe: module travail

Le tableau qui suit présente la satisfaction liée au travail. Les items formulés négativement, tels que la question 13 «J'ai le sentiment que mon poste de travail n'est pas assez exigeant par rapport à mes capacités» par exemple, sont signalés par un «insat.!».

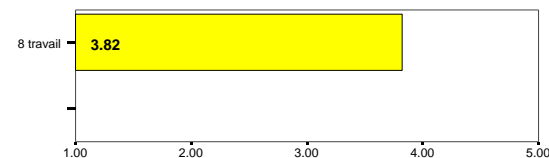
### 6.0 Institutions avec module travail - selon régions linguistique (nombre de client-e-s)

	région linguistique						Total	
	Suisse alémanique		Suisse romande		Suisse italienne		n	%
	n	%	n	%	n	%		
traitement des toxicomanies	234	78.3%	54	85.7%	36	47.4%	324	74.0%
traitement de l'alcoolisme	65	21.7%	9	14.3%	40	52.6%	114	26.0%
Total	299	100.0%	63	100.0%	76	100.0%	438	100.0%
Missing_	0		0		0		0	

### 6. a Satisfaction module travail (a1 à a16): traitement des TOXICOMANIES

	ne corr. pas du tout		ne corr. que peu		peux pas me déc.		corr. assez bien		corr. complètement		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
bien suivi(e) par mon chef de travail	4	1.3%	13	4.2%	30	9.6%	136	43.7%	128	41.2%	311	100.0%
on me guide de manière compétente	4	1.3%	19	6.2%	50	16.3%	124	40.5%	109	35.6%	306	100.0%
bonne préparation pour la vie	12	3.8%	29	9.3%	86	27.6%	99	31.7%	86	27.6%	312	100.0%
mon travail est apprécié	5	1.6%	17	5.4%	51	16.2%	112	35.7%	129	41.1%	314	100.0%
participer à l'organisation du travail	9	2.9%	13	4.2%	48	15.5%	139	45.0%	100	32.4%	309	100.0%
j'aime aller travailler	10	3.1%	18	5.6%	59	18.4%	113	35.3%	120	37.5%	320	100.0%
travail donne confiance en moi	12	3.8%	15	4.7%	55	17.2%	112	35.0%	126	39.4%	320	100.0%
travail très stressant (insat.!)	13	4.2%	38	12.1%	56	17.9%	103	32.9%	103	32.9%	313	100.0%
chef trop sévère (insat.!)	8	2.6%	17	5.6%	58	19.0%	121	39.5%	102	33.3%	306	100.0%
peux organiser travail moi-même	11	3.5%	32	10.3%	77	24.7%	118	37.8%	74	23.7%	312	100.0%
peux poser des questions à tout moment	2	.6%	6	1.9%	15	4.7%	91	28.6%	204	64.2%	318	100.0%
voudrais recevoir plus de feedback (insat!)	51	16.7%	64	20.9%	83	27.1%	52	17.0%	56	18.3%	306	100.0%
travail pas assez exigeant (insat.!)	29	9.4%	57	18.4%	83	26.9%	72	23.3%	68	22.0%	309	100.0%
travail correspond à mes capacités et connaissances	27	8.8%	43	14.0%	72	23.5%	102	33.2%	63	20.5%	307	100.0%
travail ennuyeux (insat.!)	31	10.1%	31	10.1%	73	23.9%	81	26.5%	90	29.4%	306	100.0%
travail me fait plaisir	17	5.4%	29	9.2%	69	21.8%	100	31.6%	101	32.0%	316	100.0%

Pour la construction de l'indice, les valeurs des variables négatives (A8, A9, A12, A13, A15) ont été recodées pour qu'une valeur élevée signifie une satisfaction élevée. L'indice est construit de la même façon que l'indice de satisfaction du paragraphe 3.2.

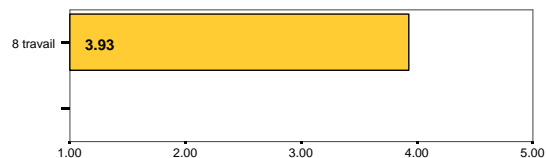


moyenne

	moyenne	dév. standard	cas valables
module travail: A1 à A16: Traitement des toxicomanies	3.82	.63	324

## 6\_b Satisfaction module travail (a1 à a16): traitement de l' ALCOOLISME

	ne corr. pas du tout		ne corr. que peu		peux pas me déc.		corr. assez bien		corr. complètement		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
bien suivi(e) par mon chef de travail	1	.9%	3	2.7%	4	3.6%	30	27.0%	73	65.8%	111	100.0%
on me guide de manière compétente	2	1.9%	8	7.4%	11	10.2%	31	28.7%	56	51.9%	108	100.0%
bonne préparation pour la vie	10	9.6%	6	5.8%	18	17.3%	37	35.6%	33	31.7%	104	100.0%
mon travail est apprécié	3	2.9%	1	1.0%	9	8.7%	30	28.8%	61	58.7%	104	100.0%
participer à l'organisation du travail	5	4.5%	8	7.3%	8	7.3%	37	33.6%	52	47.3%	110	100.0%
j'aime aller travailler	6	5.4%	3	2.7%	12	10.8%	39	35.1%	51	45.9%	111	100.0%
travail donne confiance en moi	5	4.6%	5	4.6%	13	12.0%	33	30.6%	52	48.1%	108	100.0%
travail très stressant (insat!)	8	7.4%	8	7.4%	18	16.7%	34	31.5%	40	37.0%	108	100.0%
chef trop sévère (insat!)	10	9.1%	5	4.5%	7	6.4%	33	30.0%	55	50.0%	110	100.0%
peux organiser travail moi-même	8	7.4%	18	16.7%	14	13.0%	42	38.9%	26	24.1%	108	100.0%
peux poser des questions à tout moment	1	.9%	2	1.9%	4	3.7%	29	26.9%	72	66.7%	108	100.0%
voudrais recevoir plus de feedback (insat!)	20	18.9%	20	18.9%	23	21.7%	22	20.8%	21	19.8%	106	100.0%
travail pas assez exigeant (insat!)	17	15.9%	25	23.4%	18	16.8%	21	19.6%	26	24.3%	107	100.0%
travail correspond à mes capacités et connaissances	13	11.9%	13	11.9%	15	13.8%	32	29.4%	36	33.0%	109	100.0%
travail ennuyeux (insat!)	9	8.0%	16	14.3%	17	15.2%	25	22.3%	45	40.2%	112	100.0%
travail me fait plaisir	7	6.3%	5	4.5%	18	16.1%	31	27.7%	51	45.5%	112	100.0%

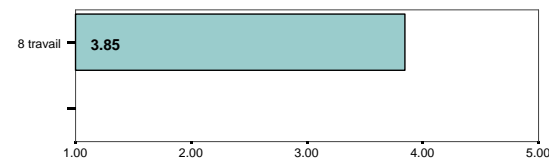


moyenne

	moyenne	dév. standard	cas valables
module travail: A1 à A16: Traitement de l'alcoolisme	3.93	.61	114

## 6\_c Satisfaction module travail (a1 à a16): toutes les institutions

	ne corr. pas du tout		ne corr. que peu		peux pas me déc.		corr. assez bien		corr. complètement		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
bien suivi(e) par mon chef de travail	5	1.2%	16	3.8%	34	8.1%	166	39.3%	201	47.6%	422	100.0%
on me guide de manière compétente	6	1.4%	27	6.5%	61	14.7%	155	37.4%	165	39.9%	414	100.0%
bonne préparation pour la vie	22	5.3%	35	8.4%	104	25.0%	136	32.7%	119	28.6%	416	100.0%
mon travail est apprécié	8	1.9%	18	4.3%	60	14.4%	142	34.0%	190	45.5%	418	100.0%
participer à l'organisation du travail	14	3.3%	21	5.0%	56	13.4%	176	42.0%	152	36.3%	419	100.0%
j'aime aller travailler	16	3.7%	21	4.9%	71	16.5%	152	35.3%	171	39.7%	431	100.0%
travail donne confiance en moi	17	4.0%	20	4.7%	68	15.9%	145	33.9%	178	41.6%	428	100.0%
travail très stressant (insat!)	21	5.0%	46	10.9%	74	17.6%	137	32.5%	143	34.0%	421	100.0%
chef trop sévère (insat!)	18	4.3%	22	5.3%	65	15.6%	154	37.0%	157	37.7%	416	100.0%
peux organiser travail moi-même	19	4.5%	50	11.9%	91	21.7%	160	38.1%	100	23.8%	420	100.0%
peux poser des questions à tout moment	3	.7%	8	1.9%	19	4.5%	120	28.2%	276	64.8%	426	100.0%
voudrais recevoir plus de feedback (insat!)	71	17.2%	84	20.4%	106	25.7%	74	18.0%	77	18.7%	412	100.0%
travail pas assez exigeant (insat!)	46	11.1%	82	19.7%	101	24.3%	93	22.4%	94	22.6%	416	100.0%
travail correspond à mes capacités et connaissances	40	9.6%	56	13.5%	87	20.9%	134	32.2%	99	23.8%	416	100.0%
travail ennuyeux (insat!)	40	9.6%	47	11.2%	90	21.5%	106	25.4%	135	32.3%	418	100.0%
travail me fait plaisir	24	5.6%	34	7.9%	87	20.3%	131	30.6%	152	35.5%	428	100.0%



moyenne

	moyenne	dév. standard	cas valables
module travail: A1 à A16 TOUTES LES INSTITUTIONS	3.85	.63	438



## 7. Annexe: Indices de satisfaction selon diverses variables (caractéristiques des client-e-s)

ATTENTION, en ce qui concerne l'échelle « 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).

### 7.1\_a Indices de satisfaction selon le sexe du client/ de la cliente: traitement des TOXICOMANIES (Q100)

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	masculin	3.31	3.25	.49	1.00	4.00	N=366
	féminin	3.27	3.33	.54	1.00	4.00	N=109
2 offre	masculin	3.87	4.00	.69	1.33	5.00	N=365
	féminin	3.80	4.00	.84	1.00	5.00	N=109
3 logement, alimentation, règlement	masculin	4.17	4.33	.64	1.80	5.00	N=361
	féminin	4.28	4.33	.59	2.00	5.00	N=108
4 compréhension	masculin	4.03	4.00	.72	1.60	5.00	N=365
	féminin	4.09	4.20	.77	1.00	5.00	N=109
5 compétence (équipe thérapeutique)	masculin	4.18	4.29	.67	1.25	5.00	N=363
	féminin	4.16	4.25	.69	1.00	5.00	N=109
6 suivi	masculin	4.14	4.00	.85	1.00	5.00	N=289
	féminin	4.31	4.33	.70	1.00	5.00	N=86
7 évolution personnelle	masculin	4.17	4.33	.70	1.00	5.00	N=359
	féminin	4.12	4.33	.77	1.00	5.00	N=108

### 7.1\_b Indices de satisfaction selon le sexe du client/ de la cliente: traitement de l'ALCOOLISME (Q100)

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	masculin	3.44	3.50	.49	1.00	4.00	N=345
	féminin	3.38	3.50	.57	1.50	4.00	N=160
2 offre	masculin	4.03	4.13	.73	1.25	5.00	N=345
	féminin	4.05	4.14	.75	1.00	5.00	N=161
3 logement, alimentation, règlement	masculin	4.40	4.50	.61	1.67	5.00	N=345
	féminin	4.36	4.50	.63	2.60	5.00	N=162
4 compréhension	masculin	4.17	4.40	.80	1.00	5.00	N=343
	féminin	4.26	4.40	.72	2.20	5.00	N=160
5 compétence (équipe thérapeutique)	masculin	4.43	4.63	.65	1.13	5.00	N=340
	féminin	4.42	4.63	.61	2.50	5.00	N=162
6 suivi	masculin	4.20	4.50	.94	1.00	5.00	N=264
	féminin	4.47	5.00	.79	1.00	5.00	N=99
7 évolution personnelle	masculin	4.26	4.33	.73	1.00	5.00	N=335
	féminin	4.29	4.42	.71	2.00	5.00	N=150

### 7.1\_c Indices de satisfaction selon le sexe du client/ de la cliente: TOUTES LES INSTITUTIONS (Q100)

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	masculin	3.37	3.50	.49	1.00	4.00	N=711
	féminin	3.33	3.50	.56	1.00	4.00	N=269
2 offre	masculin	3.95	4.00	.71	1.25	5.00	N=710
	féminin	3.95	4.10	.80	1.00	5.00	N=270
3 logement, alimentation, règlement	masculin	4.29	4.40	.64	1.67	5.00	N=706
	féminin	4.33	4.45	.61	2.00	5.00	N=270
4 compréhension	masculin	4.10	4.20	.76	1.00	5.00	N=708
	féminin	4.19	4.40	.74	1.00	5.00	N=269
5 compétence (équipe thérapeutique)	masculin	4.30	4.50	.67	1.13	5.00	N=703
	féminin	4.31	4.50	.65	1.00	5.00	N=271
6 suivi	masculin	4.17	4.33	.90	1.00	5.00	N=553
	féminin	4.39	4.50	.75	1.00	5.00	N=185
7 évolution personnelle	masculin	4.22	4.33	.71	1.00	5.00	N=694
	féminin	4.22	4.33	.74	1.00	5.00	N=258

**7.2\_a Indices de satisfaction selon l'âge du client/ de la cliente: traitement des TOXICOMANIES (cat.)**

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	jusqu' à 29 ans	3.31	3.25	.50	1.00	4.00	N=183
	30-39 ans	3.29	3.50	.54	1.00	4.00	N=191
	40 ans et plus	3.32	3.25	.43	2.25	4.00	N=86
2 offre	jusqu' à 29 ans	3.84	4.00	.76	1.00	5.00	N=183
	30-39 ans	3.84	3.95	.73	1.33	5.00	N=190
	40 ans et plus	3.92	4.00	.68	2.10	5.00	N=86
3 logement, alimentation, règlement	jusqu' à 29 ans	4.12	4.27	.69	1.80	5.00	N=180
	30-39 ans	4.23	4.33	.63	2.40	5.00	N=189
	40 ans et plus	4.31	4.33	.50	2.83	5.00	N=85
4 compréhension	jusqu' à 29 ans	4.02	4.00	.72	1.00	5.00	N=183
	30-39 ans	4.04	4.00	.74	1.60	5.00	N=191
	40 ans et plus	4.09	4.00	.73	1.80	5.00	N=85
5 compétence (équipe thérapeutique)	jusqu' à 29 ans	4.12	4.25	.67	1.00	5.00	N=182
	30-39 ans	4.21	4.33	.68	1.71	5.00	N=190
	40 ans et plus	4.21	4.29	.62	2.50	5.00	N=85
6 suivi	jusqu' à 29 ans	4.25	4.00	.70	1.00	5.00	N=133
	30-39 ans	4.12	4.33	.95	1.00	5.00	N=159
	40 ans et plus	4.15	4.00	.74	2.00	5.00	N=72
7 évolution personnelle	jusqu' à 29 ans	4.13	4.33	.74	1.00	5.00	N=181
	30-39 ans	4.18	4.33	.76	1.67	5.00	N=187
	40 ans et plus	4.22	4.00	.59	3.00	5.00	N=84

**7.2\_b Indices de satisfaction selon l'âge du client/ de la cliente: traitement de l'ALCOOLISME (cat.)**

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	jusqu' à 29 ans	3.47	3.50	.37	2.25	4.00	N=68
	30-39 ans	3.42	3.50	.45	1.75	4.00	N=77
	40 ans et plus	3.44	3.50	.52	1.00	4.00	N=346
2 offre	jusqu' à 29 ans	4.00	4.00	.60	2.20	5.00	N=68
	30-39 ans	3.98	4.10	.65	2.00	4.90	N=77
	40 ans et plus	4.08	4.20	.77	1.00	5.00	N=347
3 logement, alimentation, règlement	jusqu' à 29 ans	4.26	4.33	.57	2.67	5.00	N=68
	30-39 ans	4.30	4.50	.60	2.50	5.00	N=77
	40 ans et plus	4.45	4.67	.60	1.67	5.00	N=348
4 compréhension	jusqu' à 29 ans	4.16	4.40	.68	2.40	5.00	N=68
	30-39 ans	4.12	4.20	.74	1.75	5.00	N=77
	40 ans et plus	4.25	4.40	.78	1.00	5.00	N=344
5 compétence (équipe thérapeutique)	jusqu' à 29 ans	4.32	4.38	.59	2.50	5.00	N=68
	30-39 ans	4.32	4.50	.63	2.00	5.00	N=77
	40 ans et plus	4.49	4.75	.62	1.13	5.00	N=344
6 suivi	jusqu' à 29 ans	4.35	4.50	.72	1.67	5.00	N=49
	30-39 ans	4.16	4.00	.89	1.00	5.00	N=47
	40 ans et plus	4.31	4.67	.90	1.00	5.00	N=260
7 évolution personnelle	jusqu' à 29 ans	4.32	4.33	.53	3.00	5.00	N=66
	30-39 ans	4.25	4.33	.68	2.33	5.00	N=76
	40 ans et plus	4.30	4.33	.73	1.00	5.00	N=330

**7.2\_c Indices de satisfaction selon l'âge du client/ de la cliente: TOUTES LES INSTITUTIONS (cat.)**

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	jusqu'à 29 ans	3.35	3.50	.47	1.00	4.00	N=251
	30-39 ans	3.33	3.50	.51	1.00	4.00	N=268
	40 ans et plus	3.42	3.50	.50	1.00	4.00	N=432
2 offre	jusqu'à 29 ans	3.88	4.00	.72	1.00	5.00	N=251
	30-39 ans	3.88	4.00	.71	1.33	5.00	N=267
	40 ans et plus	4.05	4.14	.76	1.00	5.00	N=433
3 logement, alimentation, règlement	jusqu'à 29 ans	4.16	4.33	.66	1.80	5.00	N=248
	30-39 ans	4.25	4.33	.62	2.40	5.00	N=266
	40 ans et plus	4.43	4.60	.59	1.67	5.00	N=433
4 compréhension	jusqu'à 29 ans	4.06	4.20	.71	1.00	5.00	N=251
	30-39 ans	4.06	4.00	.74	1.60	5.00	N=268
	40 ans et plus	4.22	4.40	.78	1.00	5.00	N=429
5 compétence (équipe thérapeutique)	jusqu'à 29 ans	4.18	4.25	.66	1.00	5.00	N=250
	30-39 ans	4.24	4.38	.67	1.71	5.00	N=267
	40 ans et plus	4.44	4.63	.63	1.13	5.00	N=429
6 suivi	jusqu'à 29 ans	4.27	4.33	.71	1.00	5.00	N=182
	30-39 ans	4.13	4.33	.93	1.00	5.00	N=206
	40 ans et plus	4.27	4.50	.87	1.00	5.00	N=332
7 évolution personnelle	jusqu'à 29 ans	4.18	4.33	.69	1.00	5.00	N=247
	30-39 ans	4.20	4.33	.74	1.67	5.00	N=263
	40 ans et plus	4.28	4.33	.70	1.00	5.00	N=414

**7.3\_a Indices de satisfaction selon la durée du séjour dans l'institution: traitement des TOXICOMANIES (cat.)**

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	jusqu'à 6 mois	3.27	3.25	.54	1.00	4.00	N=236
	plus de 6 mois	3.32	3.50	.47	1.00	4.00	N=220
2 offre	jusqu'à 6 mois	3.82	4.00	.74	1.00	5.00	N=235
	plus de 6 mois	3.89	4.00	.73	1.00	5.00	N=220
3 logement, alimentation, règlement	jusqu'à 6 mois	4.14	4.20	.67	1.83	5.00	N=232
	plus de 6 mois	4.28	4.33	.59	1.80	5.00	N=218
4 compréhension	jusqu'à 6 mois	3.98	4.00	.75	1.60	5.00	N=236
	plus de 6 mois	4.12	4.20	.71	1.00	5.00	N=219
5 compétence (équipe thérapeutique)	jusqu'à 6 mois	4.12	4.14	.67	1.71	5.00	N=234
	plus de 6 mois	4.23	4.38	.67	1.00	5.00	N=219
6 suivi	jusqu'à 6 mois	4.09	4.00	.81	1.00	5.00	N=168
	plus de 6 mois	4.24	4.33	.83	1.00	5.00	N=194
7 évolution personnelle	jusqu'à 6 mois	4.05	4.00	.76	1.67	5.00	N=228
	plus de 6 mois	4.30	4.33	.66	1.00	5.00	N=220

**7.3\_b Indices de satisfaction selon la durée du séjour dans l'institution: traitement de l'ALCOOLISME (cat.)**

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	jusqu'à 6 mois	3.43	3.50	.50	1.00	4.00	N=388
	plus de 6 mois	3.38	3.50	.53	1.75	4.00	N=107
2 offre	jusqu'à 6 mois	4.05	4.13	.70	1.00	5.00	N=388
	plus de 6 mois	3.97	4.13	.84	1.25	5.00	N=108
3 logement, alimentation, règlement	jusqu'à 6 mois	4.41	4.50	.60	2.40	5.00	N=389
	plus de 6 mois	4.30	4.50	.69	1.67	5.00	N=108
4 compréhension	jusqu'à 6 mois	4.22	4.40	.76	1.00	5.00	N=387
	plus de 6 mois	4.14	4.40	.81	1.00	5.00	N=107
5 compétence (équipe thérapeutique)	jusqu'à 6 mois	4.45	4.63	.60	1.71	5.00	N=387
	plus de 6 mois	4.31	4.54	.77	1.13	5.00	N=106
6 suivi	jusqu'à 6 mois	4.30	4.50	.87	1.00	5.00	N=285
	plus de 6 mois	4.24	4.50	.98	1.00	5.00	N=73
7 évolution personnelle	jusqu'à 6 mois	4.29	4.33	.69	1.00	5.00	N=370
	plus de 6 mois	4.25	4.33	.76	1.00	5.00	N=106

**7.3\_c Indices de satisfaction selon la durée du séjour dans l'institution: TOUTES LES INSTITUTIONS (cat.)**

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	jusqu'à 6 mois	3.37	3.50	.52	1.00	4.00	N=624
	plus de 6 mois	3.34	3.50	.49	1.00	4.00	N=327
2 offre	jusqu'à 6 mois	3.96	4.10	.73	1.00	5.00	N=623
	plus de 6 mois	3.92	4.00	.77	1.00	5.00	N=328
3 logement, alimentation, règlement	jusqu'à 6 mois	4.31	4.50	.64	1.83	5.00	N=621
	plus de 6 mois	4.29	4.33	.62	1.67	5.00	N=326
4 compréhension	jusqu'à 6 mois	4.13	4.20	.77	1.00	5.00	N=623
	plus de 6 mois	4.13	4.20	.74	1.00	5.00	N=326
5 compétence (équipe thérapeutique)	jusqu'à 6 mois	4.33	4.50	.65	1.71	5.00	N=621
	plus de 6 mois	4.26	4.38	.70	1.00	5.00	N=325
6 suivi	jusqu'à 6 mois	4.22	4.33	.85	1.00	5.00	N=453
	plus de 6 mois	4.24	4.33	.87	1.00	5.00	N=267
7 évolution personnelle	jusqu'à 6 mois	4.19	4.33	.73	1.00	5.00	N=598
	plus de 6 mois	4.28	4.33	.69	1.00	5.00	N=326

**7.4\_a Indices de satisfaction selon le moment du séjour: traitement des TOXICOMANIES (Q103)**

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	au début	3.29	3.25	.47	1.00	4.00	N=142
	au milieu	3.30	3.25	.53	1.00	4.00	N=149
	à la fin	3.34	3.50	.50	1.00	4.00	N=169
2 offre	au début	3.84	4.00	.70	1.89	5.00	N=141
	au milieu	3.82	3.90	.76	1.00	5.00	N=149
	à la fin	3.93	4.00	.70	1.00	5.00	N=169
3 logement, alimentation, règlement	au début	4.12	4.18	.65	1.83	5.00	N=140
	au milieu	4.17	4.25	.65	1.80	5.00	N=148
	à la fin	4.33	4.50	.56	2.00	5.00	N=166
4 compréhension	au début	3.98	4.00	.80	1.80	5.00	N=142
	au milieu	4.01	4.00	.70	1.60	5.00	N=149
	à la fin	4.15	4.20	.69	1.00	5.00	N=168
5 compétence (équipe thérapeutique)	au début	4.11	4.14	.64	2.29	5.00	N=141
	au milieu	4.14	4.13	.67	1.75	5.00	N=148
	à la fin	4.31	4.38	.64	1.00	5.00	N=168
6 suivi	au début	4.07	4.00	.84	1.00	5.00	N=88
	au milieu	4.10	4.00	.85	1.00	5.00	N=118
	à la fin	4.33	4.50	.77	1.00	5.00	N=157
7 évolution personnelle	au début	3.92	4.00	.79	1.67	5.00	N=135
	au milieu	4.14	4.33	.68	2.00	5.00	N=149
	à la fin	4.39	4.33	.58	1.00	5.00	N=168

**7.4\_b Indices de satisfaction selon le moment du séjour: traitement de l'ALCOOLISME (Q103)**

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	au début	3.38	3.50	.54	1.50	4.00	N=130
	au milieu	3.40	3.50	.50	1.00	4.00	N=188
	à la fin	3.46	3.50	.52	1.25	4.00	N=166
2 offre	au début	3.96	4.10	.75	1.00	5.00	N=131
	au milieu	4.06	4.12	.68	1.86	5.00	N=188
	à la fin	4.02	4.20	.83	1.25	5.00	N=166
3 logement, alimentation, règlement	au début	4.31	4.50	.67	2.50	5.00	N=131
	au milieu	4.39	4.50	.58	2.40	5.00	N=188
	à la fin	4.44	4.67	.63	1.67	5.00	N=166
4 compréhension	au début	4.23	4.40	.71	2.20	5.00	N=128
	au milieu	4.13	4.20	.76	2.00	5.00	N=188
	à la fin	4.22	4.40	.88	1.00	5.00	N=167
5 compétence (équipe thérapeutique)	au début	4.46	4.63	.58	2.00	5.00	N=131
	au milieu	4.38	4.50	.62	2.13	5.00	N=186
	à la fin	4.42	4.71	.74	1.13	5.00	N=165
6 suivi	au début	4.30	4.67	.93	1.00	5.00	N=69
	au milieu	4.14	4.33	.97	1.00	5.00	N=125
	à la fin	4.32	4.67	.90	1.00	5.00	N=156
7 évolution personnelle	au début	4.26	4.33	.65	2.33	5.00	N=117
	au milieu	4.14	4.33	.76	1.00	5.00	N=183
	à la fin	4.42	4.67	.70	1.00	5.00	N=165

**7.4\_c Indices de satisfaction selon le moment du séjour: TOUTES LES INSTITUTIONS (Q103)**

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	au début	3.34	3.50	.51	1.00	4.00	N=272
	au milieu	3.35	3.50	.51	1.00	4.00	N=337
	à la fin	3.40	3.50	.51	1.00	4.00	N=335
2 offre	au début	3.90	4.00	.73	1.00	5.00	N=272
	au milieu	3.95	4.00	.72	1.00	5.00	N=337
	à la fin	3.98	4.10	.77	1.00	5.00	N=335
3 logement, alimentation, règlement	au début	4.21	4.33	.66	1.83	5.00	N=271
	au milieu	4.29	4.45	.62	1.80	5.00	N=336
	à la fin	4.38	4.50	.60	1.67	5.00	N=332
4 compréhension	au début	4.10	4.20	.77	1.80	5.00	N=270
	au milieu	4.08	4.00	.73	1.60	5.00	N=337
	à la fin	4.18	4.40	.79	1.00	5.00	N=335
5 compétence (équipe thérapeutique)	au début	4.28	4.38	.64	2.00	5.00	N=272
	au milieu	4.28	4.38	.65	1.75	5.00	N=334
	à la fin	4.36	4.50	.69	1.00	5.00	N=333
6 suivi	au début	4.17	4.00	.89	1.00	5.00	N=157
	au milieu	4.12	4.00	.91	1.00	5.00	N=243
	à la fin	4.33	4.50	.84	1.00	5.00	N=313
7 évolution personnelle	au début	4.08	4.00	.75	1.67	5.00	N=252
	au milieu	4.14	4.33	.72	1.00	5.00	N=332
	à la fin	4.40	4.67	.64	1.00	5.00	N=333

**7.5\_a Indices de satisfaction selon la région linguistique: traitement des TOXICOMANIES**

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	Suisse alémanique	3.34	3.50	.43	1.00	4.00	N=360
	Suisse romande	3.17	3.25	.71	1.00	4.00	N=71
	Suisse italienne	3.22	3.25	.62	1.00	4.00	N=47
2 offre	Suisse alémanique	3.89	4.00	.66	1.88	5.00	N=359
	Suisse romande	3.59	3.81	.89	1.00	5.00	N=72
	Suisse italienne	3.98	4.00	.82	1.00	5.00	N=47
3 logement, alimentation, règlement	Suisse alémanique	4.25	4.33	.59	1.80	5.00	N=357
	Suisse romande	4.02	4.17	.73	2.33	5.00	N=69
	Suisse italienne	4.00	4.00	.77	1.83	5.00	N=47
4 compréhension	Suisse alémanique	4.06	4.00	.71	1.60	5.00	N=360
	Suisse romande	3.91	4.00	.78	1.60	5.00	N=71
	Suisse italienne	4.15	4.20	.84	1.00	5.00	N=47
5 compétence (équipe thérapeutique)	Suisse alémanique	4.20	4.29	.62	1.75	5.00	N=358
	Suisse romande	3.99	4.13	.74	1.71	5.00	N=71
	Suisse italienne	4.25	4.50	.88	1.00	5.00	N=47
6 suivi	Suisse alémanique	4.25	4.33	.74	1.00	5.00	N=278
	Suisse romande	3.86	4.00	1.01	1.00	5.00	N=56
	Suisse italienne	4.16	4.00	.97	1.00	5.00	N=42
7 évolution personnelle	Suisse alémanique	4.20	4.33	.67	1.67	5.00	N=355
	Suisse romande	4.06	4.00	.75	2.00	5.00	N=67
	Suisse italienne	4.04	4.00	.95	1.00	5.00	N=47

**7.5\_b Indices de satisfaction selon la région linguistique: traitement de l'ALCOOLISME**

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	Suisse alémanique	3.38	3.50	.52	1.00	4.00	N=375
	Suisse romande	3.49	3.50	.57	1.25	4.00	N=100
	Suisse italienne	3.39	3.50	.56	1.75	4.00	N=43
2 offre	Suisse alémanique	4.04	4.13	.71	1.00	5.00	N=374
	Suisse romande	3.92	4.10	.89	1.25	5.00	N=101
	Suisse italienne	4.13	4.29	.78	1.63	5.00	N=43
3 logement, alimentation, règlement	Suisse alémanique	4.40	4.50	.57	2.60	5.00	N=375
	Suisse romande	4.30	4.67	.77	1.67	5.00	N=101
	Suisse italienne	4.40	4.50	.68	2.50	5.00	N=43
4 compréhension	Suisse alémanique	4.21	4.40	.74	1.25	5.00	N=372
	Suisse romande	4.05	4.40	1.03	1.00	5.00	N=101
	Suisse italienne	4.20	4.25	.80	1.20	5.00	N=41
5 compétence (équipe thérapeutique)	Suisse alémanique	4.43	4.63	.61	2.00	5.00	N=372
	Suisse romande	4.29	4.57	.85	1.13	5.00	N=99
	Suisse italienne	4.53	4.75	.56	2.88	5.00	N=41
6 suivi	Suisse alémanique	4.27	4.50	.89	1.00	5.00	N=257
	Suisse romande	4.31	5.00	1.03	1.00	5.00	N=77
	Suisse italienne	4.20	4.33	.87	1.67	5.00	N=35
7 évolution personnelle	Suisse alémanique	4.27	4.33	.69	1.67	5.00	N=360
	Suisse romande	4.28	4.50	.83	1.00	5.00	N=94
	Suisse italienne	4.30	4.33	.77	1.33	5.00	N=40

**7.5\_c Indices de satisfaction selon la région linguistique: TOUTES LES INSTITUTIONS**

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	Suisse alémanique	3.36	3.50	.48	1.00	4.00	N=735
	Suisse romande	3.35	3.50	.65	1.00	4.00	N=171
	Suisse italienne	3.30	3.38	.59	1.00	4.00	N=90
2 offre	Suisse alémanique	3.97	4.00	.69	1.00	5.00	N=733
	Suisse romande	3.78	4.00	.90	1.00	5.00	N=173
	Suisse italienne	4.05	4.11	.80	1.00	5.00	N=90
3 logement, alimentation, règlement	Suisse alémanique	4.33	4.50	.58	1.80	5.00	N=732
	Suisse romande	4.18	4.33	.77	1.67	5.00	N=170
	Suisse italienne	4.19	4.33	.75	1.83	5.00	N=90
4 compréhension	Suisse alémanique	4.14	4.20	.73	1.25	5.00	N=732
	Suisse romande	3.99	4.00	.93	1.00	5.00	N=172
	Suisse italienne	4.17	4.20	.82	1.00	5.00	N=88
5 compétence (équipe thérapeutique)	Suisse alémanique	4.32	4.50	.62	1.75	5.00	N=730
	Suisse romande	4.17	4.29	.82	1.13	5.00	N=170
	Suisse italienne	4.38	4.63	.76	1.00	5.00	N=88
6 suivi	Suisse alémanique	4.26	4.33	.82	1.00	5.00	N=535
	Suisse romande	4.12	4.50	1.04	1.00	5.00	N=133
	Suisse italienne	4.18	4.33	.92	1.00	5.00	N=77
7 évolution personnelle	Suisse alémanique	4.23	4.33	.68	1.67	5.00	N=715
	Suisse romande	4.19	4.33	.80	1.00	5.00	N=161
	Suisse italienne	4.16	4.33	.87	1.00	5.00	N=87

## 7.6\_a Indices de satisfaction selon l'état général du client/ de la cliente: traitement des TOXICOMANIES (Q105)

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	très mal	2.61	3.00	1.19	1.00	4.00	N=7
	plutôt mal	3.15	3.00	.45	2.00	3.75	N=40
	plutôt bien	3.27	3.25	.45	1.00	4.00	N=261
	très bien	3.45	3.50	.50	1.00	4.00	N=147
2 offre	très mal	2.85	2.75	1.30	1.00	5.00	N=7
	plutôt mal	3.71	3.80	.60	1.89	4.70	N=40
	plutôt bien	3.80	3.89	.65	1.00	5.00	N=260
	très bien	4.08	4.25	.75	1.33	5.00	N=147
3 logement, alimentation, règlement	très mal	3.21	3.80	1.27	1.80	4.40	N=7
	plutôt mal	4.04	4.17	.57	2.83	5.00	N=40
	plutôt bien	4.18	4.17	.58	2.33	5.00	N=257
	très bien	4.34	4.50	.63	2.40	5.00	N=146
4 compréhension	très mal	3.09	3.00	1.41	1.00	5.00	N=7
	plutôt mal	3.90	4.00	.74	2.00	5.00	N=40
	plutôt bien	3.97	4.00	.66	1.60	5.00	N=261
	très bien	4.31	4.40	.69	1.60	5.00	N=146
5 compétence (équipe thérapeutique)	très mal	3.27	3.14	1.32	1.00	4.75	N=7
	plutôt mal	4.08	4.13	.62	2.29	5.00	N=40
	plutôt bien	4.13	4.14	.61	1.75	5.00	N=260
	très bien	4.36	4.50	.64	1.71	5.00	N=146
6 suivi	très mal	3.50	3.50	1.66	1.00	5.00	N=5
	plutôt mal	3.87	4.00	.85	1.00	5.00	N=31
	plutôt bien	4.13	4.00	.78	1.00	5.00	N=207
	très bien	4.41	4.67	.78	1.00	5.00	N=119
7 évolution personnelle	très mal	2.90	2.33	1.40	1.00	4.33	N=7
	plutôt mal	3.78	3.67	.74	1.67	5.00	N=37
	plutôt bien	4.10	4.00	.61	2.00	5.00	N=258
	très bien	4.48	4.67	.61	2.00	5.00	N=145

## 7.6\_b Indices de satisfaction selon l'état général du client/ de la cliente: traitement de l'ALCOOLISME (Q105)

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	très mal	2.50	2.50	.99	1.25	3.75	N=7
	plutôt mal	2.83	3.00	.74	1.00	4.00	N=39
	plutôt bien	3.40	3.50	.47	1.50	4.00	N=270
	très bien	3.59	3.75	.37	2.25	4.00	N=181
2 offre	très mal	2.69	2.83	1.14	1.30	4.70	N=7
	plutôt mal	3.41	3.41	.90	1.00	5.00	N=40
	plutôt bien	4.04	4.13	.69	1.33	5.00	N=270
	très bien	4.19	4.38	.67	1.25	5.00	N=181
3 logement, alimentation, règlement	très mal	3.61	3.42	.80	2.80	5.00	N=6
	plutôt mal	3.93	4.00	.76	2.50	5.00	N=40
	plutôt bien	4.38	4.50	.58	2.40	5.00	N=271
	très bien	4.53	4.67	.56	1.67	5.00	N=181
4 compréhension	très mal	2.84	3.00	1.47	1.00	5.00	N=7
	plutôt mal	3.52	3.40	.99	2.00	5.00	N=39
	plutôt bien	4.20	4.40	.71	1.00	5.00	N=269
	très bien	4.37	4.60	.72	1.00	5.00	N=180
5 compétence (équipe thérapeutique)	très mal	3.18	3.00	1.05	1.50	4.88	N=7
	plutôt mal	3.89	4.00	.78	2.00	5.00	N=39
	plutôt bien	4.42	4.63	.60	1.71	5.00	N=269
	très bien	4.58	4.75	.56	1.13	5.00	N=179
6 suivi	très mal	3.33	4.00	1.56	1.00	4.33	N=4
	plutôt mal	3.54	4.00	1.24	1.00	5.00	N=23
	plutôt bien	4.24	4.50	.87	1.00	5.00	N=188
	très bien	4.43	5.00	.84	1.00	5.00	N=140
7 évolution personnelle	très mal	3.33	3.67	1.32	1.33	5.00	N=6
	plutôt mal	3.56	3.67	.91	1.67	5.00	N=36
	plutôt bien	4.16	4.33	.68	1.00	5.00	N=260
	très bien	4.60	4.67	.52	1.00	5.00	N=174

## 7.6\_c Indices de satisfaction selon l'état général du client/ de la cliente: TOUTES LES INSTITUTIONS (Q105)

		Mean	Median	Std Deviation	Minimum	Maximum	Valid N
1 satisfaction générale	très mal	2.55	2.63	1.05	1.00	4.00	N=14
	plutôt mal	2.99	3.00	.63	1.00	4.00	N=79
	plutôt bien	3.34	3.50	.47	1.00	4.00	N=531
	très bien	3.53	3.50	.44	1.00	4.00	N=328
2 offre	très mal	2.77	2.79	1.18	1.00	5.00	N=14
	plutôt mal	3.56	3.68	.78	1.00	5.00	N=80
	plutôt bien	3.92	4.00	.68	1.00	5.00	N=530
	très bien	4.14	4.30	.71	1.25	5.00	N=328
3 logement, alimentation, règlement	très mal	3.39	3.50	1.05	1.80	5.00	N=13
	plutôt mal	3.98	4.00	.67	2.50	5.00	N=80
	plutôt bien	4.28	4.33	.59	2.33	5.00	N=528
	très bien	4.45	4.67	.60	1.67	5.00	N=327
4 compréhension	très mal	2.97	3.00	1.39	1.00	5.00	N=14
	plutôt mal	3.71	3.80	.89	2.00	5.00	N=79
	plutôt bien	4.08	4.00	.70	1.00	5.00	N=530
	très bien	4.34	4.60	.71	1.00	5.00	N=326
5 compétence (équipe thérapeutique)	très mal	3.22	3.00	1.15	1.00	4.88	N=14
	plutôt mal	3.99	4.13	.71	2.00	5.00	N=79
	plutôt bien	4.28	4.38	.62	1.71	5.00	N=529
	très bien	4.48	4.71	.61	1.13	5.00	N=325
6 suivi	très mal	3.43	4.00	1.52	1.00	5.00	N=9
	plutôt mal	3.73	4.00	1.04	1.00	5.00	N=54
	plutôt bien	4.18	4.33	.83	1.00	5.00	N=395
	très bien	4.42	4.67	.81	1.00	5.00	N=259
7 évolution personnelle	très mal	3.10	3.33	1.32	1.00	5.00	N=13
	plutôt mal	3.67	3.67	.83	1.67	5.00	N=73
	plutôt bien	4.13	4.00	.65	1.00	5.00	N=518
	très bien	4.55	4.67	.57	1.00	5.00	N=319