



**University of
Zurich**^{UZH}

**Zurich Open Repository and
Archive**

University of Zurich
Main Library
Strickhofstrasse 39
CH-8057 Zurich
www.zora.uzh.ch

Year: 2014

**Gesamtbericht 11. Stichwochenerhebung zur Klientenzufriedenheit in
stationärer Suchttherapie QuaTheSI-I-40, 17.-21. März 2014, für
Einrichtungen zur Behandlung von Problemen mit illegalen Drogen und
Alkohol**

Schaaf, Susanne

Other titles: Rapport général 11ème enquête de satisfaction des clientes et des clients d'institutions du domaine des dépendances QuaTheSI-I-40, 17-21 mars 2014, 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-99481>
Published Research Report

Originally published at:

Schaaf, Susanne (2014). Gesamtbericht 11. Stichwochenerhebung zur Klientenzufriedenheit in stationärer Suchttherapie QuaTheSI-I-40, 17.-21. März 2014, für Einrichtungen zur Behandlung von Problemen mit illegalen Drogen und Alkohol. Zurich: ISGF.

Rapport général

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

QuaTheSI-I-40

17 – 21 mars 2014

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

Susanne Schaaf
avec la collaboration d'Heidi Bolliger

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

No. 348/2014

Sommaire

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

1 Introduction

Depuis 2002 (et jusqu'en 2004 en collaboration avec l'Ecole d'études sociales et pédagogiques (EESP) de Lausanne), l'Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions (ISGF) de l'université de Zurich procède à des enquêtes de satisfaction des clients et clientes en traitement résidentiel des addictions. La onzième enquête a eu lieu en mars 2014. Le questionnaire QuaTheSI-I-40 (version 1.6, 2014) a été utilisé pour l'enquête du secteur résidentiel de 2014. Ce questionnaire se distingue de la version antérieure par des adaptations minimales et des nouvelles questions orientées vers les résultats (questions 41-47), dont l'objectif est d'estimer les changements intervenus dans différentes dimensions de la vie des clients et clientes.

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

L'enquête de 2014 a bénéficié de l'appui financier de l'OFSP ainsi que des institutions participantes. Dans les établissements résidentiels de traitement, l'enquête a lieu tous les deux ans.

Évaluation des résultats de l'enquête

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

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

QuaTheSI dans le secteur résidentiel : une enquête reconnue et utile

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

Présentation des résultats 2014

Le rapport général présente les résultats obtenus dans toute la Suisse à l'occasion de la onzième enquête sur la satisfaction des clients et clientes, qui s'est déroulée en mars 2014. Les résultats des deux groupes de référence établissements de traitement des toxicomanies ou services de traitement de l'alcoolisme sont consignés dans un seul et même rapport. Les rapports confidentiels établis pour chacune des institutions permettent à une institution donnée de comparer ses résultats avec ceux de son groupe de référence. Ces rapports ont été remis en juin déjà.

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

Vue d'ensemble: institutions et clients et clientes participants

Le tableau ci-après présente le nombre d'institutions participantes et de clients et clientes interrogés, selon la région linguistique et le type de traitement. Même si la participation à l'enquête était de nouveau payante pour les institutions, 53 établissements y ont pris part en 2014 (61 en 2010 et 2012). Au total, 824 questionnaires (2010: 959; 2012: 1034) ont été intégrés dans l'évaluation: 366, soit 44 % des personnes interrogées, relèvent du secteur de l'alcoolisme, et 458, soit 56 %, de la thérapie en matière de drogues.

Tab. 1 : Vue d'ensemble de QuaTheSI 2014

	Nombre d'institutions participantes	Nombre de clients et clientes participants et de questionnaires pris en compte		Nombre de clients et clientes inscrits et non participants ¹
ALCOOL Suisse alémanique	8	179	49 %	24
ALCOOL Suisse romande/ Tessin	9	187	51 %	55
Total ALCOOL	17	366	100 %	79
DROGUES Suisse alémanique	26	335	73 %	51
DROGUES Suisse romande/ Tessin	10	123	27 %	8
Total DROGUES	36	458	100 %	59
Total ALCOOL et DROGUES	53	824		138

Les raisons indiquées pour une non-participation de clients et clientes sont les suivantes: séjour hospitalier/maladie, arrivée trop récente du client ou de la cliente, rechute, désintérêt, refus, problèmes de langue, questionnaire trop compliqué.

Les principaux résultats en bref

D'une durée d'une semaine, la onzième enquête s'est déroulée du 17 au 21 mars 2014. Elle a vu la participation de 53 institutions (17 pour l'alcool, 36 pour les drogues) pour un total de 824 clients et clientes. Parmi la clientèle, 458 personnes, soit 56 %, suivent un traitement lié à la consommation de drogue, et 366 personnes, soit 44 %, suivent un traitement lié à l'alcool.

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

¹ Le nombre moyen de non-participants est faible, il est compris entre une et cinq personnes par institution, à l'exception de 3 institutions dans lesquelles 14-15 personnes par institution n'ont pas participé.

Traitements de la toxicomanie et traitements de l'alcoolisme

Traitement de la toxicomanie (moyennes indiquées entre parenthèses): la proportion de femmes s'élève à 23 %. Parmi les personnes interrogées, 63 % indiquent que les établissements de traitement répondent à la plupart de leurs besoins et 19 % pensent même qu'ils les comblent intégralement. Dans le chapitre portant sur les *offres thérapeutiques*, les entretiens individuels (4.2), l'offre en général (4.1) ainsi que la prise en charge médicale et psychiatrique (4.0) sont évalués plutôt positivement. Le sport (3.7), les entretiens en groupe (3.6) et l'offre en formation (3.6) génèrent une satisfaction un peu moindre. Pour ce qui est du *cadre de vie* dans l'institution thérapeutique, les chambres (4.4), l'information sur les droits et les obligations (4.3), la nourriture (4.3) et le règlement intérieur (4.3) sont évaluées de manière positive. La satisfaction est légèrement moindre par rapport aux sanctions en cas de non-respect des règles (3.8). 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). Les clients et clientes se sentent suffisamment informés sur les drogues et l'alcool ainsi que sur les traitements disponibles (4.2), et ils estiment que leurs besoins en traitements de substitution sont pris au sérieux (4.2). Ils se sentent reconnus en tant que personne par l'équipe thérapeutique (4.2). Les efforts entrepris par les établissements dans le cadre d'un *suivi post-thérapeutique* sont évalués positivement (4.0). La réinsertion sociale après la sortie (4.1) 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 (4.3), et ils indiquent qu'ils comprennent désormais mieux leur dépendance et leur parcours (4.2). Concernant les aspects supplémentaires liés aux résultats (*outcome*), les clients et clientes indiquent mieux maîtriser leur consommation (4.3) ; ils indiquent aussi une amélioration de leur bien-être psychique (4.1) et physique (4.0) depuis le début du traitement; ils signalent avoir atteint d'importants objectifs (partiels) (4.0) et avoir formé des perspectives pour leur avenir (4.1).

Traitement de l'alcoolisme : la proportion de femmes s'élève à 38 %. 59 % 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 qui suivent des traitements pour alcoolisme témoignent d'une satisfaction élevée en ce qui concerne les entretiens individuels (4.4), l'offre en général (4.3), la prise en charge médicale et psychiatrique (4.1) ainsi que le travail proposé à titre d'activité (4.1). Ils évaluent légèrement moins positivement le sport (3.8) ainsi que l'offre en formation (3.7). Concernant le *cadre de vie*, presque tous les aspects sont perçus très positivement: les informations fournies en matière de droits et de devoirs (4.6), le règlement interne (4.5), la possibilité de se retirer (4.5), les chambres (4.3) et la nourriture (4.3). Les sanctions prévues en cas de non-respect des règles sont également jugées comme étant appropriées (4.2). Les clients et clientes du domaine de l'alcoologie se sentent pris au sérieux (4.5) par *l'équipe thérapeutique* et pensent que leur situation du moment est prise en compte dans le traitement (4.3). Dans le cadre des questions portant sur *l'équipe thérapeutique*, les sondés ont de plus mis en avant leur admission (4.6), le fait de savoir clairement où trouver les informations dont ils ont besoin (4.5), le sentiment d'être accepté en tant que personne (4.4) ainsi que le professionnalisme de l'équipe (4.4). Les éléments suivants sont

également bien notés : la confiance dans l'équipe (4.3), les informations reçues au sujet des drogues et de l'alcool (4.3) ainsi que la prise en compte des besoins liés à la substitution (4.3). La clientèle suivant un traitement lié à l'alcoolisme estime que la question de la *réinsertion* à l'issue du traitement est suffisamment incluse dans la thérapie (4.0) et que les établissements déploient des efforts pour le suivi post-thérapeutique (4.2). En matière d'*évolution personnelle*, les clients et clientes gagnent une meilleure compréhension de leur dépendance et de leur parcours (4.3). Selon eux, leur vie a évolué positivement (4.3) et ils ont reçu des outils importants les aidant à mieux faire face à certaines situations (4.2). Concernant les aspects supplémentaires liés aux résultats (*outcome*), ils signalent mieux maîtriser leur consommation (4.2) et ils observent une amélioration de leur bien-être psychique (4.1) depuis le début du traitement.

Concernant toute une série d'aspects, la clientèle dans le domaine de l'alcoolisme est significativement plus satisfaite que celle du domaine de la toxicomanie : ces aspects sont l'offre (indice de satisfaction de 4.0 contre 3.8, $p < .000$), le cadre de vie dans l'établissement (indice 4.4 contre 4.2, $p < .000$), la compréhension rencontrée (indice 4.3 contre 4.1, $p < .01$) et la compétence de l'équipe (indice 4.3 contre 4.1, $p < .01$). Cette même clientèle du domaine de l'alcoolisme est également significativement plus satisfaite de manière générale que celle du domaine de la toxicomanie (indice 3.4 contre 3.3, $p < .000$). Il est possible que ces différences soient liées à la structure démographique (âge) des deux domaines : en moyenne, la clientèle est plus jeune dans les établissements de traitement de la toxicomanie (34 ans) que dans le domaine de l'alcoolisme (44 ans) ; or, la clientèle plus jeune présente un degré de satisfaction moindre. Le taux de femmes est significativement plus élevé dans les établissements d'alcoologie (38 %) que dans ceux spécialisés dans la toxicomanie (23 %) ($p < .000$). Parmi les clients et clientes suivant un traitement en alcoologie, 61 % sont dans l'établissement depuis moins de six mois au moment de l'enquête. Cette proportion est de 43 % pour la clientèle du domaine des drogues ($p < .000$). De manière prévisible, la clientèle suit moins souvent un traitement en raison d'une mesure juridique si elle suit un traitement lié à l'alcoolisme (9 %) que si elle suit un traitement lié à la consommation de drogues (27 %, $p < .000$). Il n'y a pas de différence en ce qui concerne le pays de naissance et la nationalité, pas plus que pour la totalité des aspects liés aux résultats (*outcome*) ou l'état général du moment.

La clientèle plus âgée est plus satisfaite

Avec une moyenne d'âge de 34 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 ($p < .000$). 35 % des clients du groupe Drogue ont 29 ans ou moins, alors que cette classe d'âge ne représente que 17 % des effectifs des établissements de traitement de l'alcoolisme. Ces centres comptent en revanche 63 % de clients de 40 ans et plus, qui sont 28 % dans le groupe Drogue.

La clientèle relativement âgée (âgée de 40 ans et plus) s'exprime significativement plus positivement lorsqu'on lui demande d'évaluer sa satisfaction par rapport à l'offre et au cadre de vie dans l'établissement, ainsi que par rapport à la compétence du personnel traitant. On ne constate pas de différence d'âge en revanche concernant la satisfaction face à l'évolution personnelle durant le processus thérapeutique.

Les hommes sont plus satisfaits de leur développement personnel en traitement

On constate que 23 % des personnes interrogées dans le groupe Drogue et 38 % de celles du groupe Alcool sont des femmes. L'âge moyen des hommes suivant un traitement (39 ans) est plus élevé que celui des femmes (37 ans), mais pas de manière significative. Les hommes sont significativement plus nombreux (23 %) que les femmes (14 %) à ne pas être de nationalité suisse ($p < .01$). De manière prévisible, la proportion d'hommes (22 %) qui suit un traitement en raison d'une mesure juridique est significativement plus élevée que celle des femmes (10 %) ($p < .000$).

Tout comme dans le recensement précédent, on n'observe guère de différence significative entre les deux groupes de clients pour ce qui est des dimensions de satisfaction. Les différences se constatent avant tout dans le jugement porté par la clientèle sur sa propre évolution depuis le début du traitement: les hommes sont significativement plus nombreux que les femmes à indiquer que depuis le début de leur traitement, ils ont atteint d'importants objectifs thérapeutiques (4.1 contre 3.9, $p < .05$); que leur bien-être psychique et physique s'est amélioré (4.1 contre 3.9, $p < .05$ resp. 4.1 contre 3.8, $p < .01$); que leur situation personnelle dans son entier a évolué positivement (3.8 contre 3.6, $p < .05$) et que leurs relations avec autrui se sont également améliorées (3.9 contre 3.7, $p < .05$).

La clientèle sous mesure juridique n'est que faiblement moins satisfaite

La clientèle dont le traitement est motivé par une mesure juridique (mj) ne se distingue de celle en traitement volontaire que sur de rares points, qui sont néanmoins intéressants: si leur traitement est motivé par une mesure juridique, les clients et clientes (mj) tendent à être moins satisfaits de l'offre en général dans leur établissement (mj 4.1 contre sans mj 4.2 pour le traitement suivi volontairement, $p < .05$). Ils se montrent également moins satisfaits de la manière dont leur propre situation (santé, finances, logement, travail, relations) est prise en compte dans la thérapie (mj 4.1 contre sans mj 4.3, $p < .05$). Ils montrent moins de confiance envers l'équipe (mj 4.0 contre sans mj 4.2, $p < .01$). En revanche, ils se sentent mieux informés concernant l'hépatite et le VIH (mj 4.1 contre sans mj 3.7, $p < .01$) et ils indiquent plus souvent avoir reçu de nouveaux outils leur permettant de mieux faire face à certaines situations (mj 4.3 contre sans mj 4.1, $p < .05$).

La différence homme - femme est très significative: 84 % de la clientèle dont le traitement est dû à une mesure juridique sont des hommes, des hommes qui représentent 67 % de la clientèle sans mesure juridique ($p < .000$). Les clients et clientes avec une mesure juridique sont 34 % à suivre un traitement depuis moins de six mois, contre 54 % de la clientèle sans mesure juridique ($p < .01$). Parmi la clientèle en traitement à la suite d'une mesure juridique, 29 % n'a pas la nationalité suisse; le taux est de 19 % pour la clientèle sans mesure juridique ($p < .01$).

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

L'état général actuel du client ou de la cliente à un moment donné et l'évaluation de la satisfaction sont étroitement liés, et ce de manière hautement significative. Mieux le client se portera, meilleur sera le jugement porté sur les aspects du traitement (tous les indices,

toutes les variables, à l'exception des informations relatives à l'hépatite et le VIH). La moyenne de l'état général des clients et clientes des établissements de traitement de la toxicomanie ne diffère pas de celle de la clientèle des établissements de traitement de l'alcoolisme.

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

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

Offre (indice de satisfaction): pour évaluer la satisfaction des clients et clientes face à l'offre thérapeutique, on opère une ventilation des sondés en 3 groupes: les 10 % les plus insatisfaits (1.00-3.00, N=95), les 80 % de la tranche médiane (3.01-4.80, N=633) et les 10 % les plus satisfaits (4.81-5.00, N=87). Le groupe de clientèle *très satisfaite* exprime une satisfaction significativement plus importante en ce qui concerne tous les aspects du cadre de vie dans l'établissement, la compréhension rencontrée, la compétence de l'équipe soignante ainsi que l'évolution personnelle durant la thérapie ($p < .000$ chaque fois). Ce même groupe de clientèle *très satisfaite* est par ailleurs significativement plus âgé (44 ans en moyenne) que la clientèle insatisfaite (36 ans en moyenne, $p < .000$). Parmi la clientèle très satisfaite de l'offre, 48 % suit un traitement pour alcoolisme et 52 % un traitement pour toxicomanie. Les clients et clientes très satisfaits sont en traitement depuis une période significativement plus longue que les personnes moins satisfaites, puisqu'elles sont 44 % à être en traitement depuis 1 an ou plus (personnes insatisfaites: 32 %; $p < .000$). Au moment du sondage, 58 % des clients et clientes très satisfaits se sentent très bien (insatisfaits: 11 %; $p < .000$). Aucune différence n'est à noter en ce qui concerne la ventilation par sexe ou la présence d'une mesure juridique.

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

La clientèle a été scindée en trois groupes selon les moyennes: les 10 % d'insatisfaits (1.00 - 3.00, N=82), les 80 % de la tranche médiane (3.01 - 4.90, N=614) et les 10 % les plus satisfaits (4.91-5.00, N=100). Le groupe de clientèle *très satisfait* exprime une satisfaction significativement plus importante en ce qui concerne toutes les variables de l'offre, le cadre de vie dans l'établissement, la compréhension rencontrée et la compétence de l'équipe soignante ($p < .000$ chaque fois). De

manière prévisible, la clientèle très satisfaite suit un traitement depuis plus longtemps que les personnes insatisfaites, de sorte que le traitement peut produire des effets: 45 % de la clientèle très satisfaite suit un traitement depuis plus d'une année (clientèle insatisfaite: 23 %; $p < .01$). Parmi la clientèle dont le traitement est motivé par une mesure juridique, 32 % est très satisfaite, une proportion significativement plus élevée que parmi la clientèle suivant un traitement volontairement (18 %; $p < .01$). Parmi les personnes très satisfaites, 66 % jugent que leur état général du moment est très bon, un taux qui tombe à 1 % parmi les personnes insatisfaites ($p < .000$). Les clients et clientes très satisfaits de leur évolution personnelle depuis le début du traitement sont en moyenne plus âgés (41 ans) que les clients et clientes très insatisfaits (34 ans; $p < .01$). Les hommes sont relativement nombreux dans le groupe des personnes très satisfaites: ils sont 68 % contre 58 % des très insatisfaits ($p < .05$). Le genre de traitement suivi ne joue aucun rôle dans l'évaluation de l'évolution personnelle depuis le début du traitement.

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

Zurich, août 2014

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

Ci-dessous, quelques notions aidant la lecture :

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

2. Caractéristiques des client-e-s

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

2.1 Sexe (Q100)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
masculin	334	76,8%	223	61,8%	557	70,0%
féminin	101	23,2%	138	38,2%	239	30,0%
Total	435	100,0%	361	100,0%	796	100,0%
Missing	23		5		28	

2.2a Age catégorisé (Q101)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
jusqu` à 29 ans	146	35,4%	58	16,5%	204	26,7%
30-39 ans	151	36,6%	71	20,2%	222	29,0%
40 ans et plus	116	28,1%	223	63,4%	339	44,3%
Total	413	100,0%	352	100,0%	765	100,0%
Missing	45		14		59	

2.2b Age moyenne (Q101)

	Moyenne	Centile 25	Médiane	Centile 75	Dév. standard	Cas valables
traitement des TOXICOMANIES	33,96	26,00	32,00	41,00	10,02	413
traitement d'ALCOOLISME	43,50	33,00	46,00	53,00	12,56	352
Missing						

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

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

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	354	84,7%	272	77,7%	626	81,5%
Europe de l'Ouest ou du Nord, UE	11	2,6%	32	9,1%	43	5,6%
Europe du Sud: Italie	5	1,2%	5	1,4%	10	1,3%
Europe du Sud: Espagne et Portugal	7	1,7%	9	2,6%	16	2,1%
Europe de l'Est ou du Sud-Est	16	3,8%	10	2,9%	26	3,4%
Nationalités restantes	25	6,0%	22	6,3%	47	6,1%
Total	418	100,0%	350	100,0%	768	100,0%
Missing	40		16		56	

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

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	354	84,7%	272	77,7%	626	81,5%
Allemagne	5	1,2%	15	4,3%	20	2,6%
Angola	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Arabie Saoudite	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Argentine	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Autriche	1	0,2%	3	0,9%	4	0,5%
Belgique	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Bangladesh	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Bosnie-Herzégovine	2	0,5%	2	0,6%	4	0,5%
Bésil	2	0,5%	4	1,1%	6	0,8%
Bulgarie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Burundi	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Cambodge	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Cameroun	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Cap Verd	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Chili	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Chine	2	0,5%	1	0,3%	3	0,4%
Colombie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Croatie	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Espagne	1	0,2%	2	0,6%	3	0,4%
Etats Unis	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
France	2	0,5%	11	3,1%	13	1,7%
Gambie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Grande Bretagne	3	0,7%	1	0,3%	4	0,5%
Guinée	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Haiti	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%

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

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d`ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Honduras	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Hongrie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Île Maurice	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Italie	5	1,2%	5	1,4%	10	1,3%
Kosovo	3	0,7%	1	0,3%	4	0,5%
Lituanie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Macédonie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Madagascar	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Maroc	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Mexico	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Mozambique	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Ouzbékistan	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Philippines	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Portugal	6	1,4%	7	2,0%	13	1,7%
Roumanie	3	0,7%	1	0,3%	4	0,5%
Russie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Serbie	4	1,0%	1	0,3%	5	0,7%
Somalie	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Sri Lanka	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Tchèque	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Thaïlande	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Thaïti	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Tunisie	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Turquie	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Ukraine	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Venezuela	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Total	418	100,0%	350	100,0%	768	100,0%
Missing	40		16		56	

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

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	322	79,7%	259	79,0%	581	79,4%
Algérie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Allemagne	3	0,7%	14	4,3%	17	2,3%
Angola	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Argentine	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Autriche	1	0,2%	4	1,2%	5	0,7%
Belgique	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Bangladesh	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Bosnie-Herzégovine	1	0,2%	2	0,6%	3	0,4%
Brésil	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Chili	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Chine	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Colombie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Croatie	3	0,7%	2	0,6%	5	0,7%
Espagne	4	1,0%	6	1,8%	10	1,4%
Etats Unis	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
France	5	1,2%	10	3,0%	15	2,0%
Gambie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Grande Bretagne	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Guinée	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Haiti	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Honduras	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Hongrie	3	0,7%	0	0,0%	3	0,4%
Île Maurice	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Italie	24	5,9%	11	3,4%	35	4,8%
Kosovo	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Liechtenstein	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Lituanie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Macédonie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Maroc	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Mexico	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Philippines	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Portugal	9	2,2%	7	2,1%	16	2,2%
Serbie	4	1,0%	0	0,0%	4	0,5%
Somalie	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Sri Lanka	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Tunisie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Turquie	7	1,7%	1	0,3%	8	1,1%
Total	404	100,0%	328	100,0%	732	100,0%
Missing	54		38		92	

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

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	268	64,9%	221	66,6%	489	65,6%
Europe de l'Ouest ou du Nord, UE	31	7,5%	47	14,2%	78	10,5%
Europe du Sud: Italie	37	9,0%	14	4,2%	51	6,8%
Europe du Sud: Espagne et Portugal	14	3,4%	14	4,2%	28	3,8%
Europe de l'Est ou du Sud-Est	32	7,7%	17	5,1%	49	6,6%
Nationalités restantes	31	7,5%	19	5,7%	50	6,7%
Total	413	100,0%	332	100,0%	745	100,0%
Missing	45		34		79	

2.4b Le pays de naissance de la MÈRE - liste détaillée (Q103b)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	268	64,9%	221	66,6%	489	65,6%
Afrique du Sud	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Algérie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Allemagne	8	1,9%	19	5,7%	27	3,6%
Angola	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Argentine	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Autriche	7	1,7%	6	1,8%	13	1,7%
Belgique	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Bangladesh	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Bosnie-Herzégovine	1	0,2%	3	0,9%	4	0,5%
Brésil	4	1,0%	1	0,3%	5	0,7%
Bulgarie	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Cambodge	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Cap Verd	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Chili	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Chine	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Colombie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Croatie	2	0,5%	3	0,9%	5	0,7%
Cuba	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Ecuador	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Egypte	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Espagne	5	1,2%	7	2,1%	12	1,6%
Estonie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Etats Unis	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
France	11	2,7%	17	5,1%	28	3,8%
Gambie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Grande Bretagne	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Guinée	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Haïti	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Hongrie	3	0,7%	0	0,0%	3	0,4%
Île Maurice	2	0,5%	1	0,3%	3	0,4%

2.4b Le pays de naissance de la MÈRE - liste détaillée (Q103b)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d`ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Indonésie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Iraq	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Italie	36	8,7%	14	4,2%	50	6,7%
Kosovo	4	1,0%	1	0,3%	5	0,7%
Liechtenstein	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Lituanie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Luxembourg	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Macédonie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Madagascar	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Maroc	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Mexico	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Mozambique	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Nicaragua	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Nigeria	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Pay-Bas	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Philippines	3	0,7%	0	0,0%	3	0,4%
Portugal	9	2,2%	7	2,1%	16	2,1%
Roumanie	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Russie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Serbie	8	1,9%	2	0,6%	10	1,3%
Slovaquie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Slovénie	2	0,5%	1	0,3%	3	0,4%
Somalie	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Sri Lanka	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Suède	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Syrie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Tchèquie	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Tunisie	2	0,5%	1	0,3%	3	0,4%
Turquie	7	1,7%	3	0,9%	10	1,3%
Ukraine	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Zimbabwe	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Total	413	100,0%	332	100,0%	745	100,0%
Missing_	45		34		79	

2.5a Le pays de naissance du PÈRE - regroupé (Q103a)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	262	65,3%	217	66,0%	479	65,6%
Europe de l'Ouest ou du Nord, UE	18	4,5%	39	11,9%	57	7,8%
Europe du Sud: Italie	46	11,5%	23	7,0%	69	9,5%
Europe du Sud: Espagne et Portugal	14	3,5%	15	4,6%	29	4,0%
Europe de l'Est ou du Sud-Est	31	7,7%	18	5,5%	49	6,7%
Nationalités restantes	30	7,5%	17	5,2%	47	6,4%
Total	401	100,0%	329	100,0%	730	100,0%
Missing	57		37		94	

2.5b Le pays de naissance du PÈRE - liste détaillée (Q103b)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	262	65,3%	217	66,0%	479	65,6%
Algérie	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Allemagne	7	1,7%	15	4,6%	22	3,0%
Angola	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Arabie Saoudite	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Australie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Autriche	3	0,7%	4	1,2%	7	1,0%
Belgique	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Bangladesh	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Bosnie-Herzégovine	3	0,7%	3	0,9%	6	0,8%
Brésil	3	0,7%	1	0,3%	4	0,5%
Bulgarie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Cambodge	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Cap Verd	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Chili	4	1,0%	0	0,0%	4	0,5%
Colombie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Congo	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Croatie	1	0,2%	3	0,9%	4	0,5%
Espagne	6	1,5%	8	2,4%	14	1,9%
Estonie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Etats Unis	3	0,7%	0	0,0%	3	0,4%
France	6	1,5%	15	4,6%	21	2,9%
Gambie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Grande Bretagne	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Guinée	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Honduras	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Hongrie	5	1,2%	2	0,6%	7	1,0%
Île Maurice	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Irlande	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Italie	46	11,5%	23	7,0%	69	9,5%
Kosovo	3	0,7%	1	0,3%	4	0,5%

2.5b Le pays de naissance du PÈRE - liste détaillée (Q103b)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Liechtenstein	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Lituanie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Macédoie	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Madagascar	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Maroc	0	0,0%	3	0,9%	3	0,4%
Mozambique	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Nouvelle-Calédonie/FR	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Palestine	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Pay-Bas	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Philippines	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Portugal	8	2,0%	7	2,1%	15	2,1%
Roumanie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Russie	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Sénégal	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Serbie	7	1,7%	1	0,3%	8	1,1%
Slovénie	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%
Somalie	0	0,0%	2	0,6%	2	0,3%
Sri Lanka	1	0,2%	1	0,3%	2	0,3%
Tchèque	1	0,2%	2	0,6%	3	0,4%
Tunisie	3	0,7%	1	0,3%	4	0,5%
Turquie	9	2,2%	3	0,9%	12	1,6%
Ukraine	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Viêt-Nam	0	0,0%	1	0,3%	1	0,1%
Total	401	100,0%	329	100,0%	730	100,0%
Missing	57		37		94	

Durée de séjour

2.6 Durée de séjour (Q105a)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Moins de 3 mois	105	23,5%	130	37,0%	235	29,5%
Entre 3 et 6 mois	86	19,3%	83	23,6%	169	21,2%
Entre 6 mois et 1 an	97	21,7%	53	15,1%	150	18,8%
Entre 1 an et 2 ans	92	20,6%	36	10,3%	128	16,1%
Entre 2 ans et 5 ans	50	11,2%	20	5,7%	70	8,8%
Plus de 5 ans	16	3,6%	29	8,3%	45	5,6%
Total	446	100,0%	351	100,0%	797	100,0%
Missing	12		15		27	

2.7 Moment du séjour (Q106)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
au début du séjour	116	26,7%	105	30,3%	221	28,3%
à peu près au milieu du séjour	147	33,9%	131	37,9%	278	35,6%
à la fin du séjour	171	39,4%	110	31,8%	281	36,0%
Total	434	100,0%	346	100,0%	780	100,0%
Missing	24		20		44	

Mesure judiciaire

2.8 Mesure judiciaire (Q107)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
oui	114	26,5%	29	8,5%	143	18,5%
non	316	73,5%	314	91,5%	630	81,5%
Total	430	100,0%	343	100,0%	773	100,0%
Missing	28		23		51	

Région linguistique

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

2.9a Région linguistique (centre de traitement)

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Suisse alémanique	335	73,1%	179	48,9%	514	62,4%
Suisse romande	85	18,6%	125	34,2%	210	25,5%
Suisse italienne	38	8,3%	62	16,9%	100	12,1%
Total	458	100,0%	366	100,0%	824	100,0%
Missing	0		0		0	

2.9b 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	335	65,2%	85	40,5%	38	38,0%	458	55,6%
traitement d'ALCOOLISME	179	34,8%	125	59,5%	62	62,0%	366	44,4%
Total	514	100,0%	210	100,0%	100	100,0%	824	100,0%
Missing	0		0		0		0	

Etat général

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

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Très bien	140	32,2%	99	28,1%	239	30,4%
Plutôt bien	248	57,0%	218	61,9%	466	59,2%
Plutôt mal	39	9,0%	28	8,0%	67	8,5%
Très mal	8	1,8%	7	2,0%	15	1,9%
Total	435	100,0%	352	100,0%	787	100,0%
Missing	23		14		37	

Satisfaction générale

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

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Pas du tout	10	2,2%	2	0,6%	12	1,5%
Pas vraiment	34	7,5%	20	5,6%	54	6,7%
En général oui	251	55,7%	180	50,1%	431	53,2%
Oui, absolument	156	34,6%	157	43,7%	313	38,6%
Total	451	100,0%	359	100,0%	810	100,0%
Missing	7		7		14	

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

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Ne répond pas à mes besoins	9	2,0%	5	1,4%	14	1,7%
Répond seulement à certains besoins	72	15,8%	40	11,1%	112	13,7%
Répond assez bien à mes besoins	288	63,3%	214	59,4%	502	61,6%
Répond à tous mes besoins	86	18,9%	101	28,1%	187	22,9%
Total	455	100,0%	360	100,0%	815	100,0%
Missing	3		6		9	

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

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Jamais	17	3,7%	6	1,7%	23	2,8%
Je ne crois pas	39	8,6%	19	5,3%	58	7,1%
Je crois que oui	148	32,5%	104	28,8%	252	30,9%
Oui, absolument	251	55,2%	232	64,3%	483	59,2%
Total	455	100,0%	361	100,0%	816	100,0%
Missing	3		5		8	

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

	traitement				Total	
	traitement des TOXICOMANIES		traitement d'ALCOOLISME		n	%
	n	%	n	%		
Non, il aggrave encore ma situation	11	2,4%	3	0,8%	14	1,7%
Non, au fond il ne m'aide pas	26	5,8%	15	4,2%	41	5,1%
Oui, il m'aide un peu	158	35,0%	113	31,7%	271	33,5%
Oui, il m'aide beaucoup	257	56,9%	225	63,2%	482	59,7%
Total	452	100,0%	356	100,0%	808	100,0%
Missing	6		10		16	

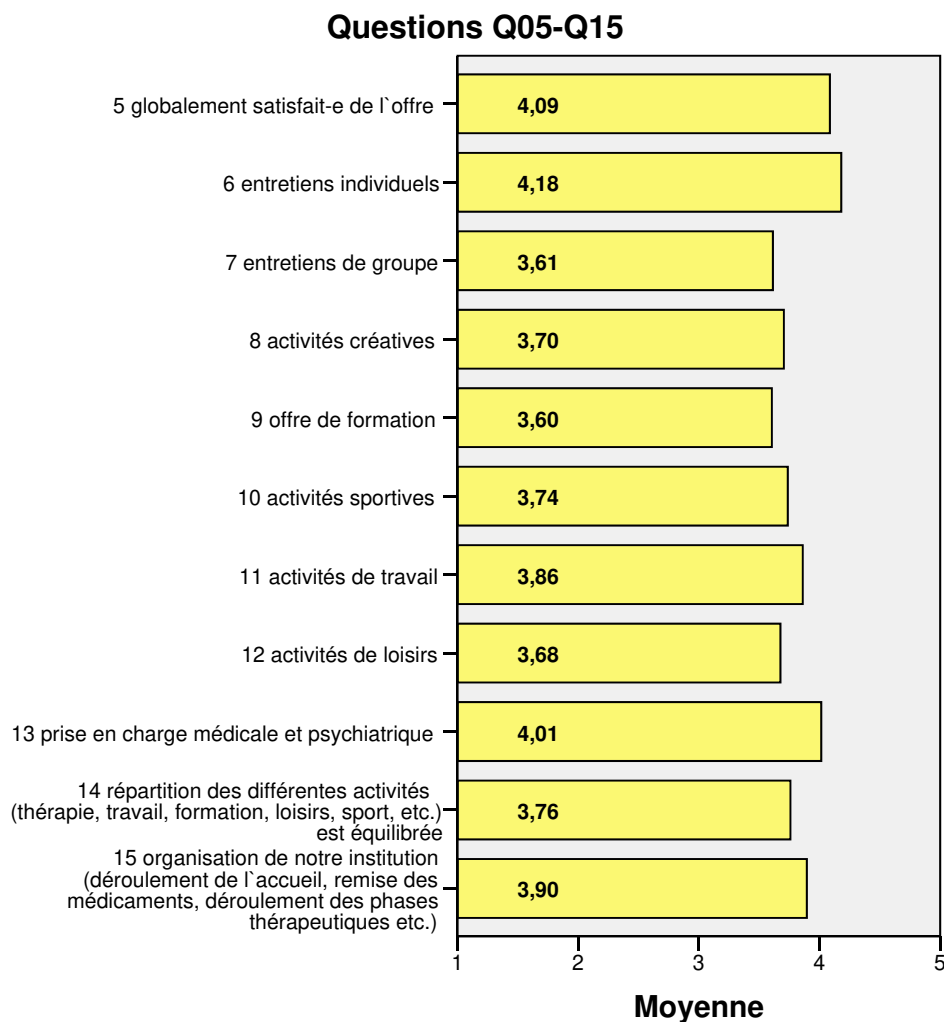
3. Représentation graphique des moyennes des questions Q05 bis Q47

=====

Les questions sont fortement résumées sous forme de mots-clés.
Les numéros figurant devant les questions renvoient au questionnaire
QuaTheSI-I-40, Vers. 1. 6. (2014a).

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

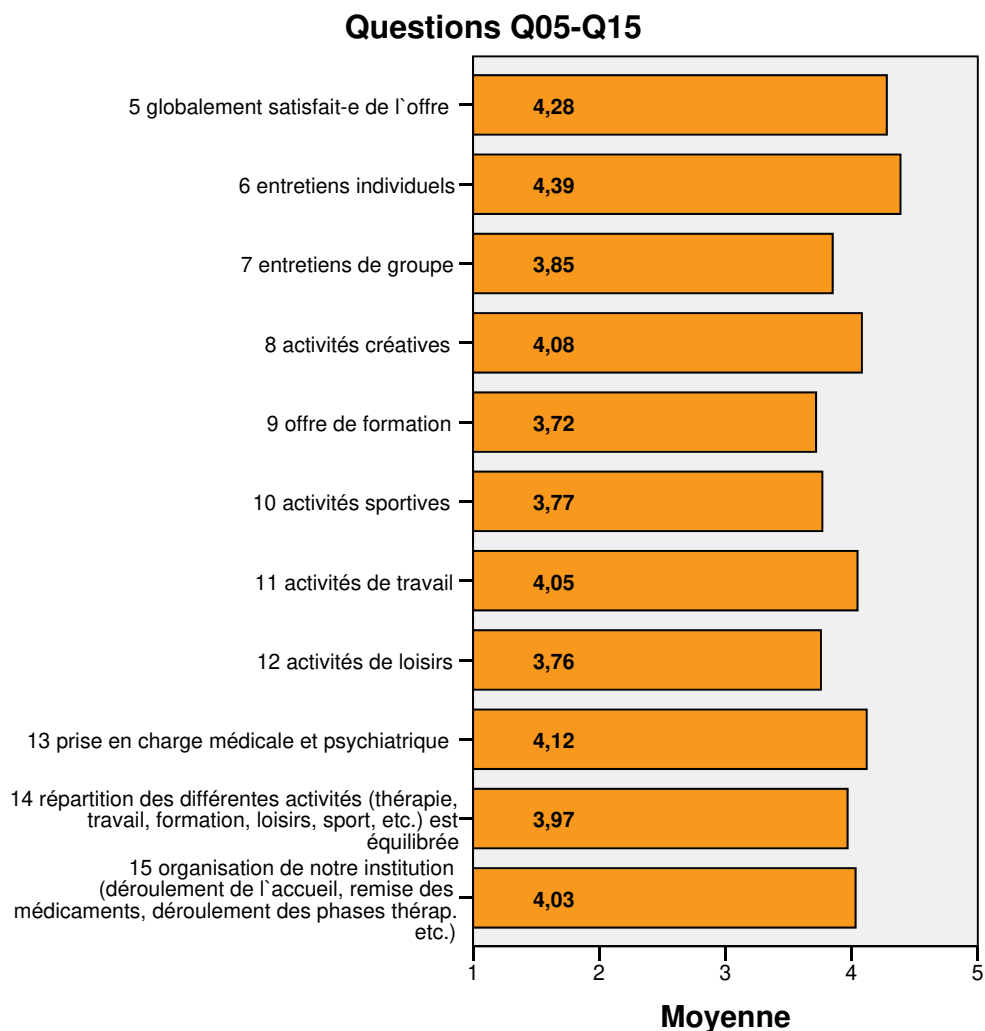
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
5 globalement satisfait-e de l'offre	4,09	,91	442
6 entretiens individuels	4,18	,95	434
7 entretiens de groupe	3,61	1,04	417
8 activités créatives	3,70	1,16	382
9 offre de formation	3,60	1,21	372
10 activités sportives	3,74	1,22	376
11 activités de travail	3,86	1,11	425
12 activités de loisirs	3,68	1,19	407
13 prise en charge médicale et psychiatrique	4,01	1,07	422
14 répartition des différentes activités (thérapie, travail, formation, loisirs, sport, etc.) est équilibrée	3,76	1,14	427
15 organisation de notre institution (déroulement de l'accueil, remise des médicaments, déroulement des phases thérap. etc.)	3,90	1,10	429

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

=====

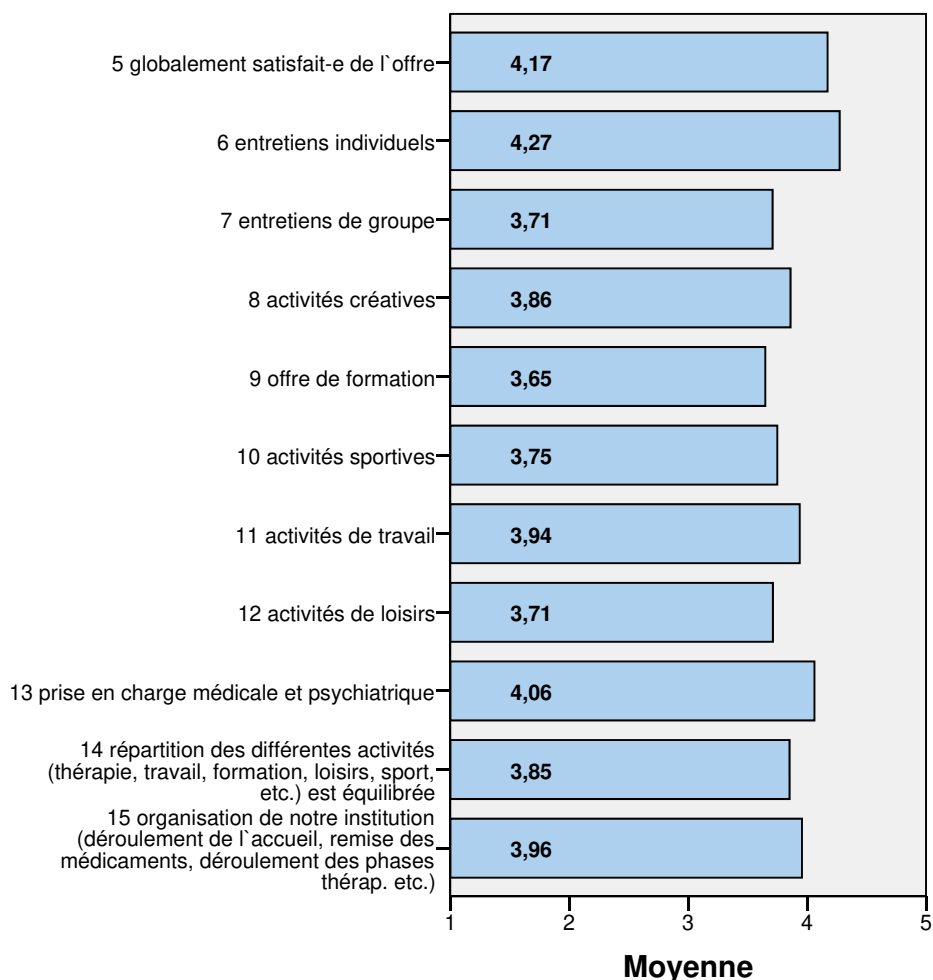


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
5 globalement satisfait-e de l'offre	4,28	,74	359
6 entretiens individuels	4,39	,80	359
7 entretiens de groupe	3,85	,97	286
8 activités créatives	4,08	,91	271
9 offre de formation	3,72	,96	234
10 activités sportives	3,77	1,14	250
11 activités de travail	4,05	1,02	301
12 activités de loisirs	3,76	1,09	341
13 prise en charge médicale et psychiatrique	4,12	,97	343
14 répartition des différentes activités (thérapie, travail, formation, loisirs, sport, etc.) est équilibrée	3,97	,98	346
15 organisation de notre institution (déroulement de l'accueil, remise des médicaments, déroulement des phases thérap. etc.)	4,03	1,01	352

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

=====

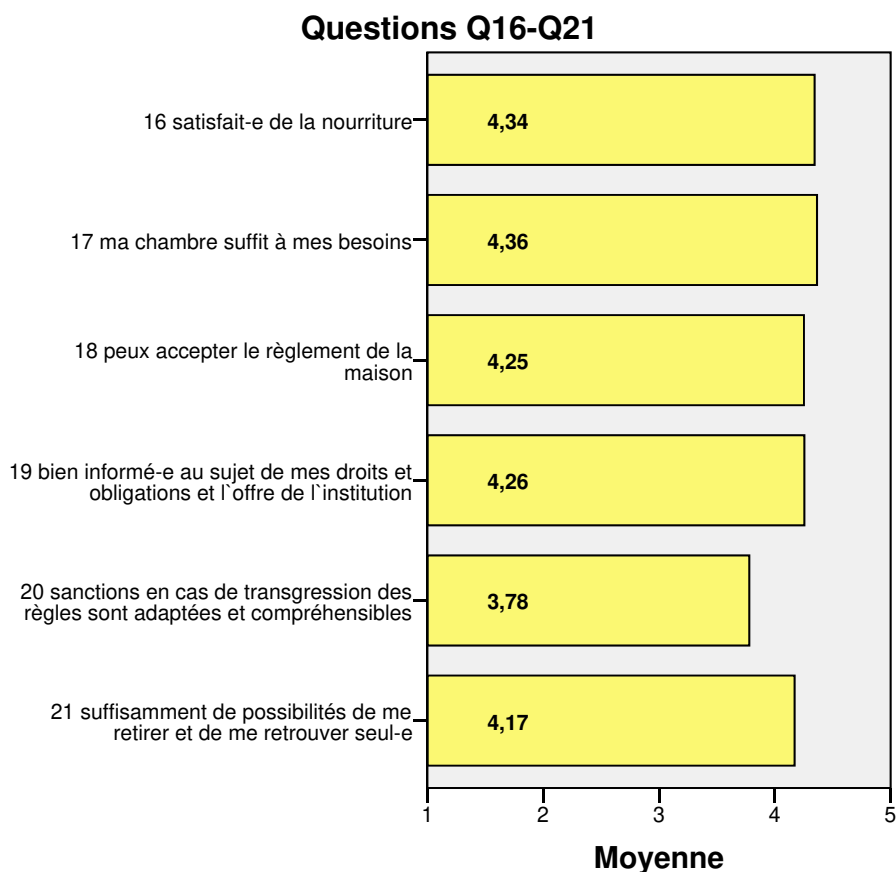
Questions Q05-Q15



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
5 globalement satisfait-e de l'offre	4,17	,84	801
6 entretiens individuels	4,27	,89	793
7 entretiens de groupe	3,71	1,02	703
8 activités créatives	3,86	1,08	653
9 offre de formation	3,65	1,12	606
10 activités sportives	3,75	1,19	626
11 activités de travail	3,94	1,07	726
12 activités de loisirs	3,71	1,14	748
13 prise en charge médicale et psychiatrique	4,06	1,03	765
14 répartition des différentes activités (thérapie, travail, formation, loisirs, sport, etc.) est équilibrée	3,85	1,08	773
15 organisation de notre institution (déroulement de l'accueil, remise des médicaments, déroulement des phases thérap. etc.)	3,96	1,06	781

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

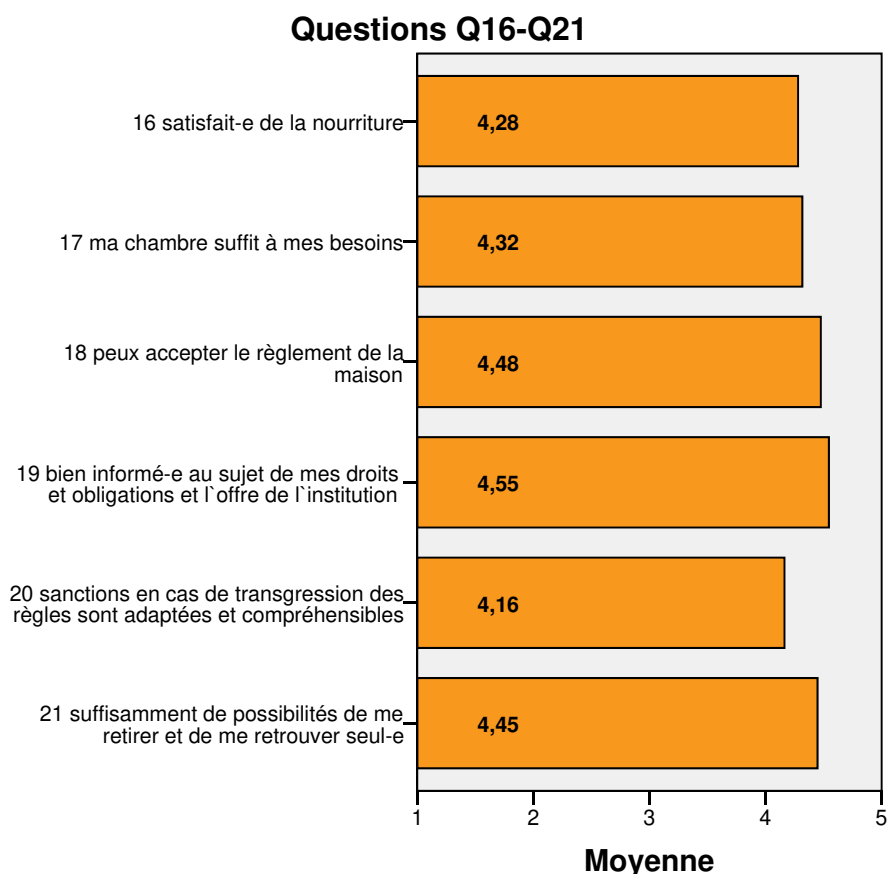
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
16 satisfait-e de la nourriture	4,34	,88	428
17 ma chambre suffit à mes besoins	4,36	,90	431
18 peux accepter le règlement de la maison	4,25	,90	430
19 bien informé-e au sujet de mes droits et obligations et l'offre de l'institution	4,26	,98	439
20 sanctions en cas de transgression des règles sont adaptées et compréhensibles	3,78	1,21	431
21 suffisamment de possibilités de me retirer et de me retrouver seul-e	4,17	1,09	433

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

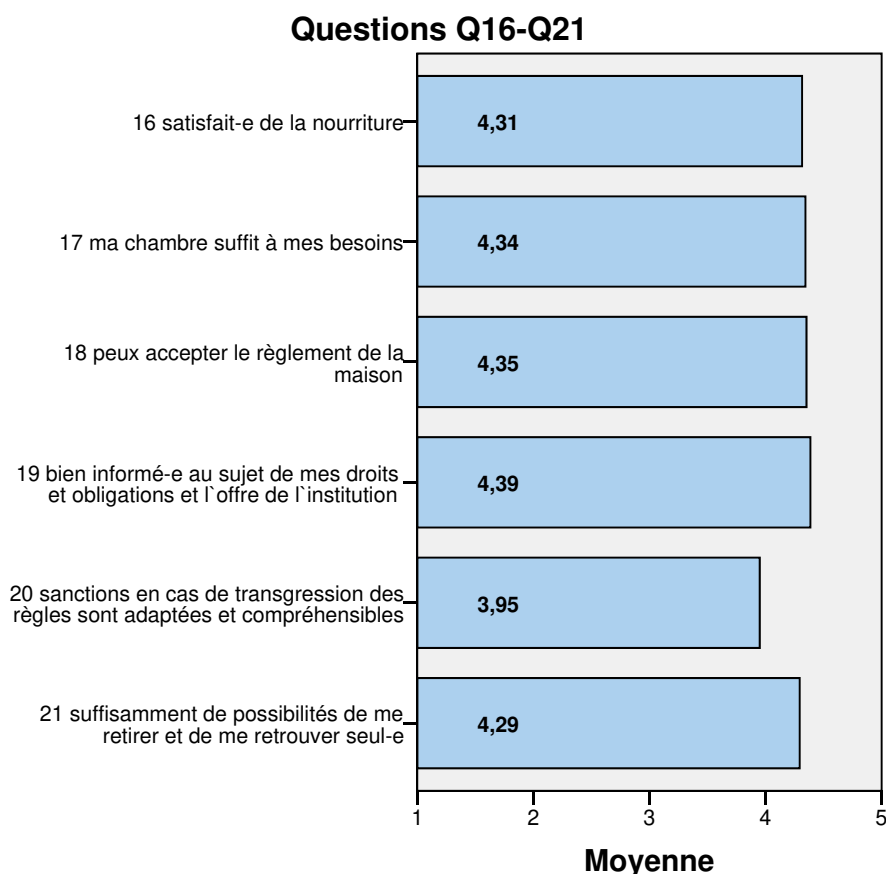
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
16 satisfait-e de la nourriture	4,28	1,04	350
17 ma chambre suffit à mes besoins	4,32	,95	328
18 peux accepter le règlement de la maison	4,48	,74	353
19 bien informé-e au sujet de mes droits et obligations et l'offre de l'institution	4,55	,74	361
20 sanctions en cas de transgression des règles sont adaptées et compréhensibles	4,16	,98	343
21 suffisamment de possibilités de me retirer et de me retrouver seul-e	4,45	,91	346

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

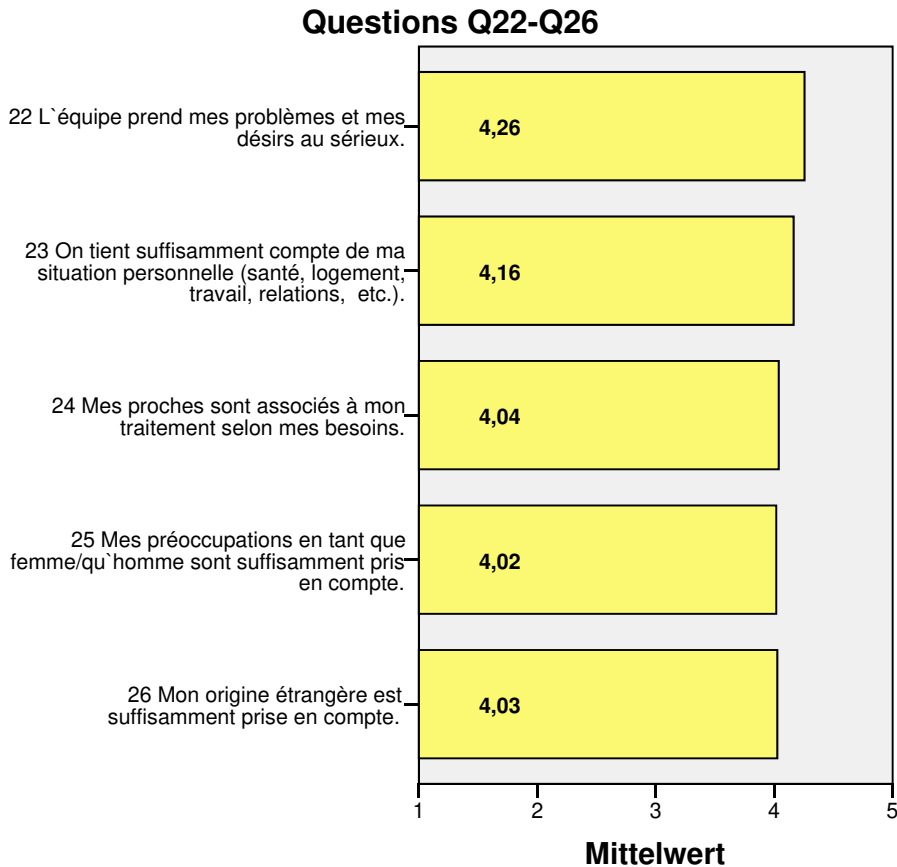
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
16 satisfait-e de la nourriture	4,31	,96	778
17 ma chambre suffit à mes besoins	4,34	,93	759
18 peux accepter le règlement de la maison	4,35	,84	783
19 bien informé-e au sujet de mes droits et obligations et l'offre de l'institution	4,39	,89	800
20 sanctions en cas de transgression des règles sont adaptées et compréhensibles	3,95	1,13	774
21 suffisamment de possibilités de me retirer et de me retrouver seul-e	4,29	1,02	779

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

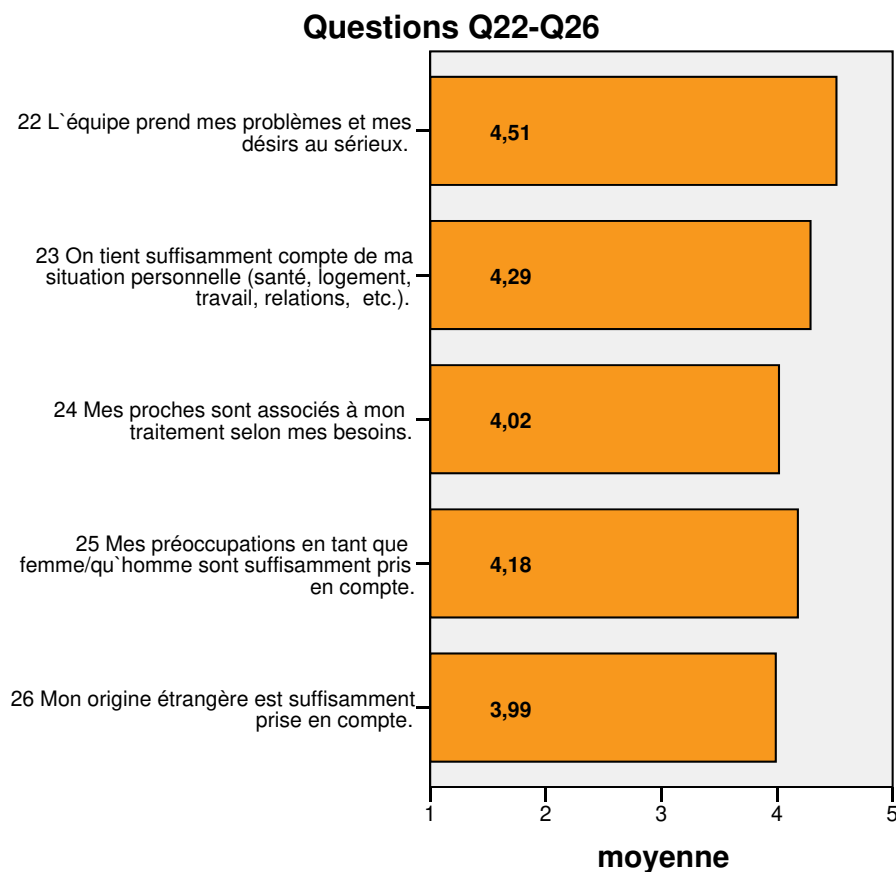
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
22 L`équipe prend mes problèmes et mes désirs au sérieux.	4,26	,95	437
23 On tient suffisamment compte de ma situation personnelle (santé, logement, travail, relations, etc.).	4,16	,97	432
24 Mes proches sont associés à mon traitement selon mes besoins.	4,04	1,12	393
25 Mes préoccupations en tant que femme/qu`homme sont suffisamment pris en compte.	4,02	1,07	346
26 Mon origine étrangère est suffisamment prise en compte.	4,03	1,13	151

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

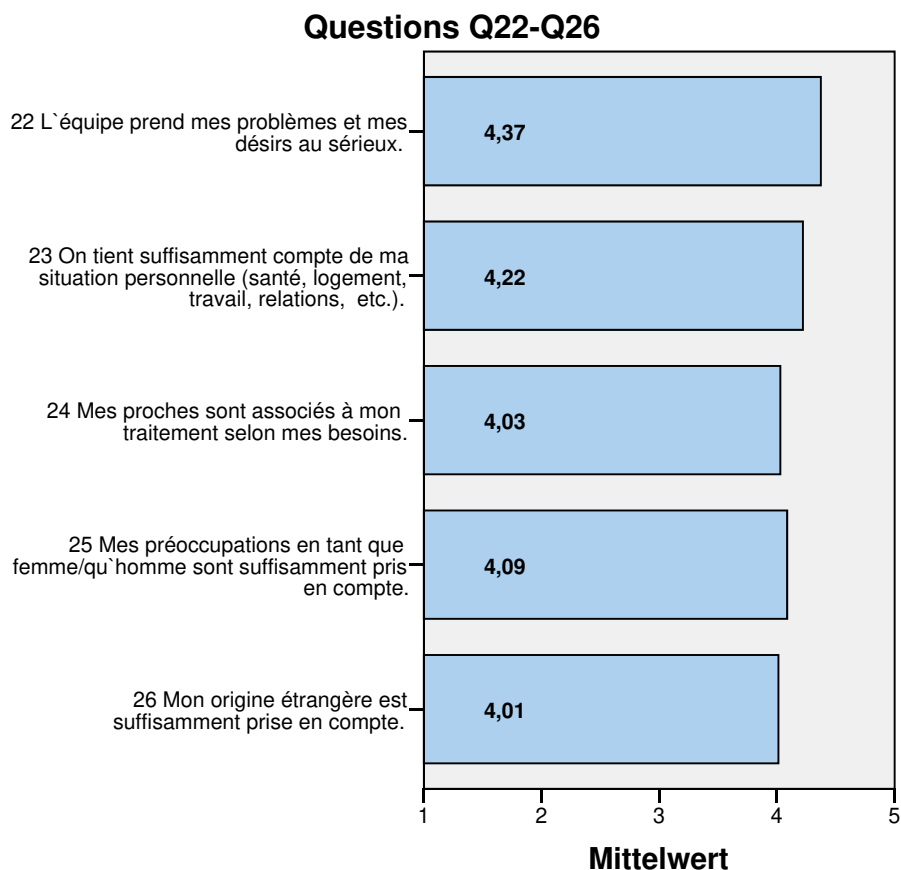
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
22 L'équipe prend mes problèmes et mes désirs au sérieux.	4,51	,79	360
23 On tient suffisamment compte de ma situation personnelle (santé, logement, travail, relations, etc.).	4,29	,93	352
24 Mes proches sont associés à mon traitement selon mes besoins.	4,02	1,24	298
25 Mes préoccupations en tant que femme/qu'homme sont suffisamment pris en compte.	4,18	1,00	255
26 Mon origine étrangère est suffisamment prise en compte.	3,99	1,23	93

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

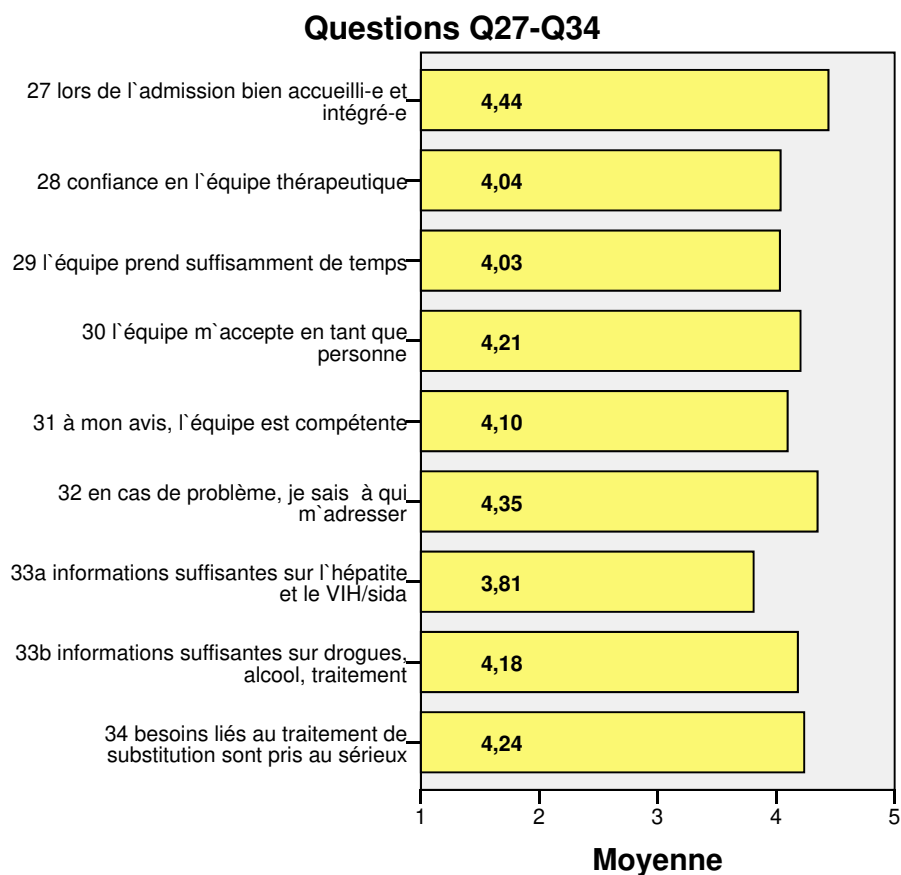
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
22 L`équipe prend mes problèmes et mes désirs au sérieux.	4,37	,89	797
23 On tient suffisamment compte de ma situation personnelle (santé, logement, travail, relations, etc.).	4,22	,95	784
24 Mes proches sont associés à mon traitement selon mes besoins.	4,03	1,17	691
25 Mes préoccupations en tant que femme/qu`homme sont suffisamment pris en compte.	4,09	1,04	601
26 Mon origine étrangère est suffisamment prise en compte.	4,01	1,16	244

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

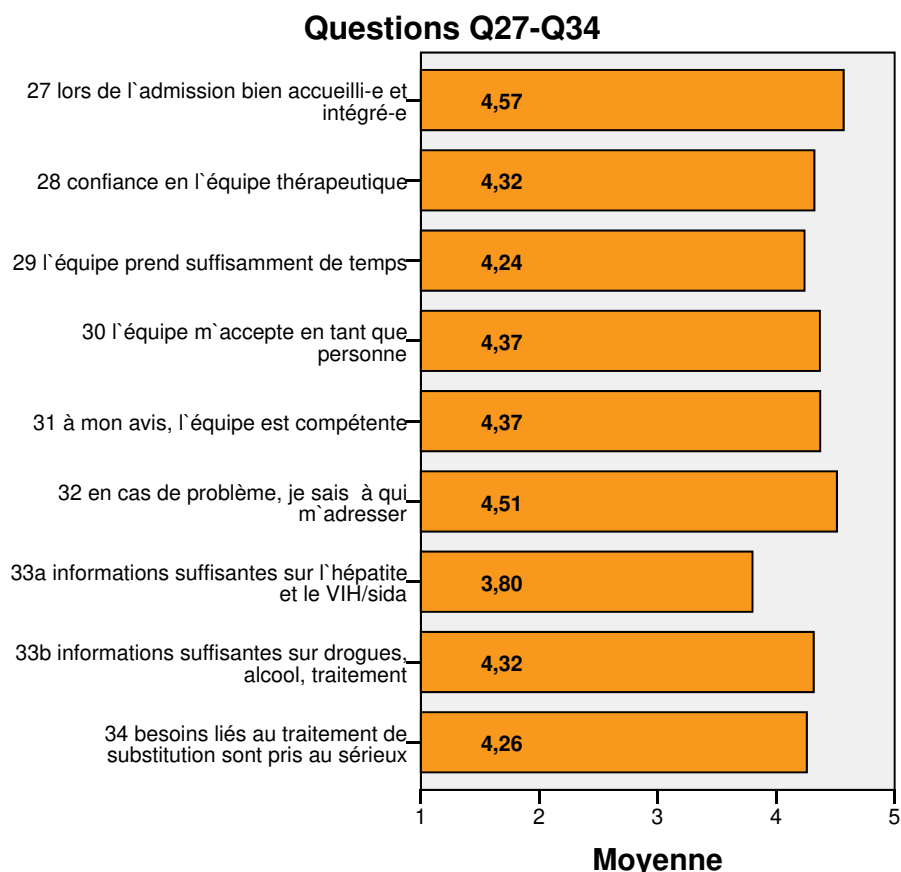
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
27 lors de l'admission bien accueilli-e et intégré-e	4,44	,83	440
28 confiance en l'équipe thérapeutique	4,04	1,06	435
29 l'équipe prend suffisamment de temps	4,03	1,01	439
30 l'équipe m'accepte en tant que personne	4,21	1,01	438
31 à mon avis, l'équipe est compétente	4,10	,97	434
32 en cas de problème, je sais à qui m'adresser	4,35	,92	432
33a informations suffisantes sur l'hépatite et le VIH/sida	3,81	1,32	404
33b informations suffisantes sur drogues, alcool, traitement	4,18	,99	420
34 besoins liés au traitement de substitution sont pris au sérieux	4,24	1,02	283

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

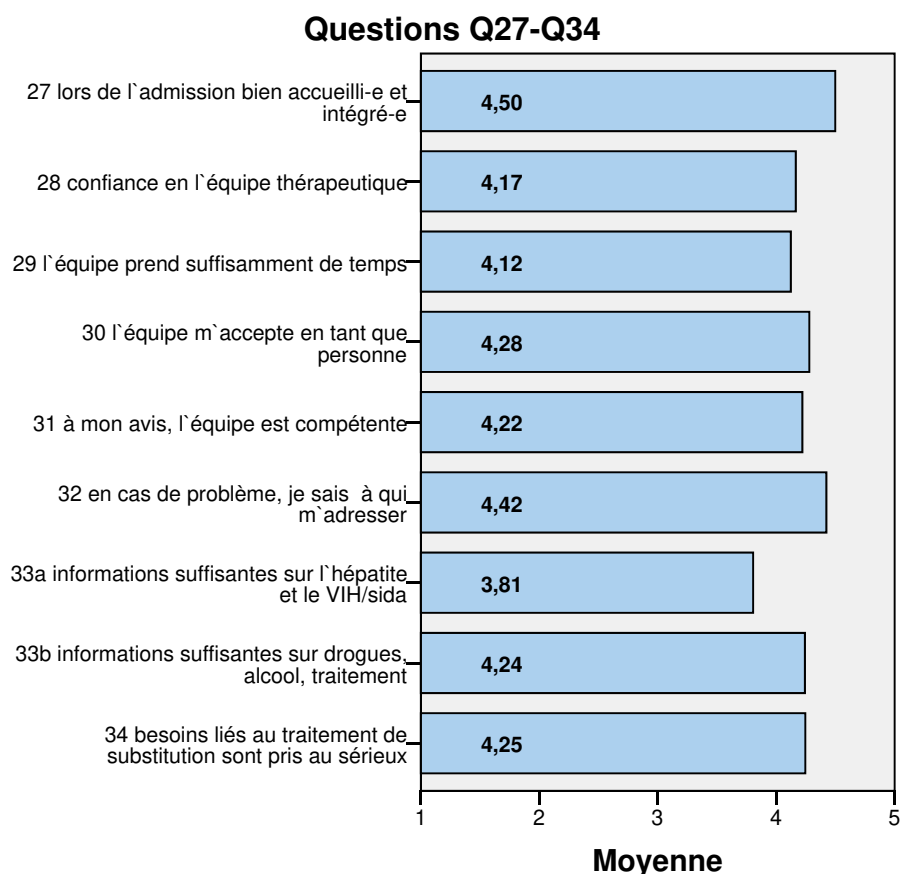
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
27 lors de l'admission bien accueilli-e et intégré-e	4,57	,75	360
28 confiance en l'équipe thérapeutique	4,32	,83	357
29 l'équipe prend suffisamment de temps	4,24	,94	347
30 l'équipe m'accepte en tant que personne	4,37	,88	363
31 à mon avis, l'équipe est compétente	4,37	,80	358
32 en cas de problème, je sais à qui m'adresser	4,51	,86	357
33a informations suffisantes sur l'hépatite et le VIH/sida	3,80	1,35	300
33b informations suffisantes sur drogues, alcool, traitement	4,32	,99	338
34 besoins liés au traitement de substitution sont pris au sérieux	4,26	,94	201

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

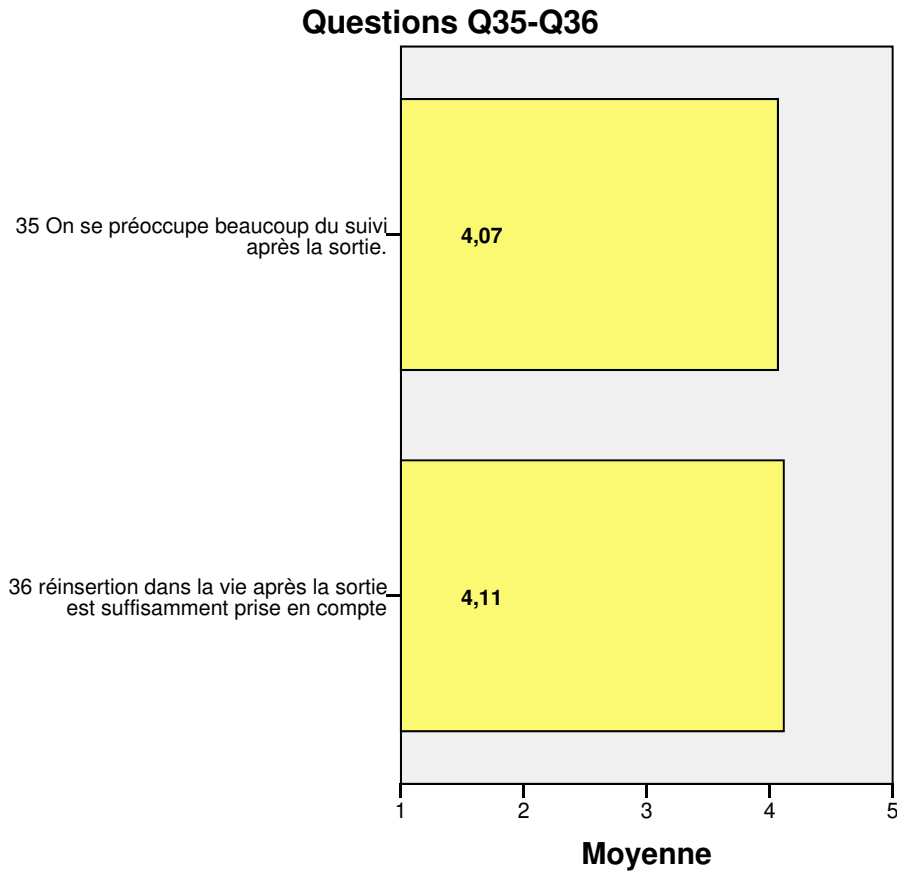
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
27 lors de l`admission bien accueilli-e et intégré-e	4,50	,80	800
28 confiance en l`équipe thérapeutique	4,17	,98	792
29 l`équipe prend suffisamment de temps	4,12	,98	786
30 l`équipe m`accepte en tant que personne	4,28	,95	801
31 à mon avis, l`équipe est compétente	4,22	,91	792
32 en cas de problème, je sais à qui m`adresser	4,42	,90	789
33a informations suffisantes sur l`hépatite et le VIH/sida	3,81	1,33	704
33b informations suffisantes sur drogues, alcool, traitement	4,24	,99	758
34 besoins liés au traitement de substitution sont pris au sérieux	4,25	,99	484

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

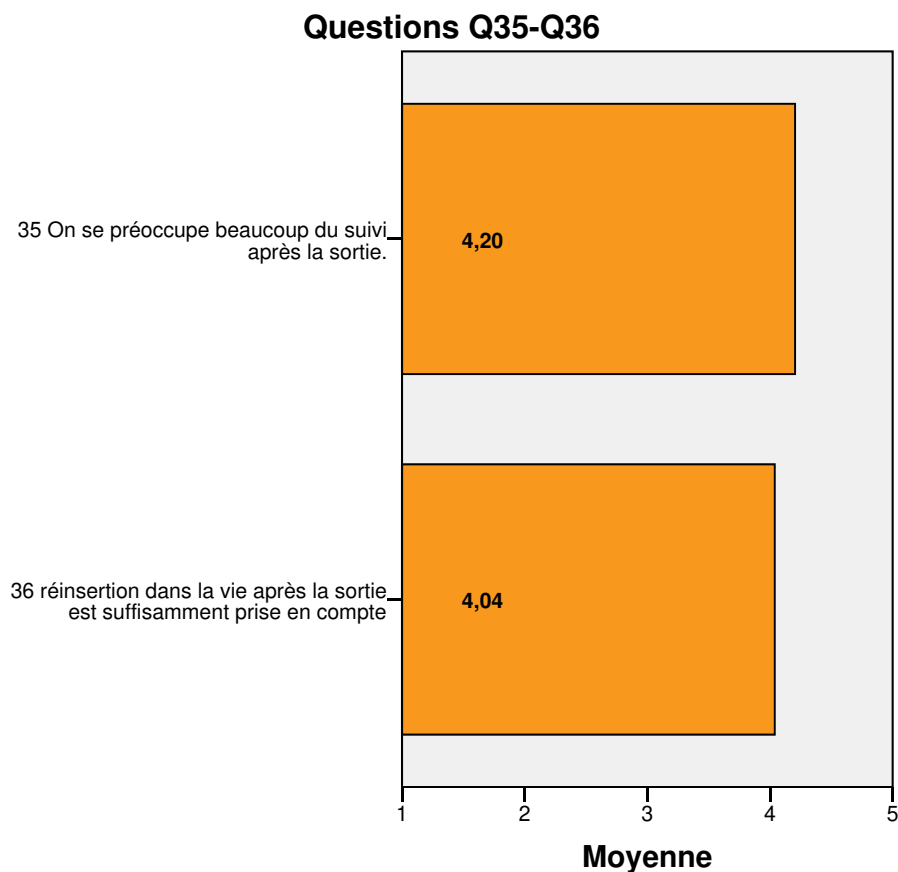
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
35 On se préoccupe beaucoup du suivi après la sortie.	4,07	1,06	359
36 réinsertion dans la vie après la sortie est suffisamment prise en compte	4,11	,96	357

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

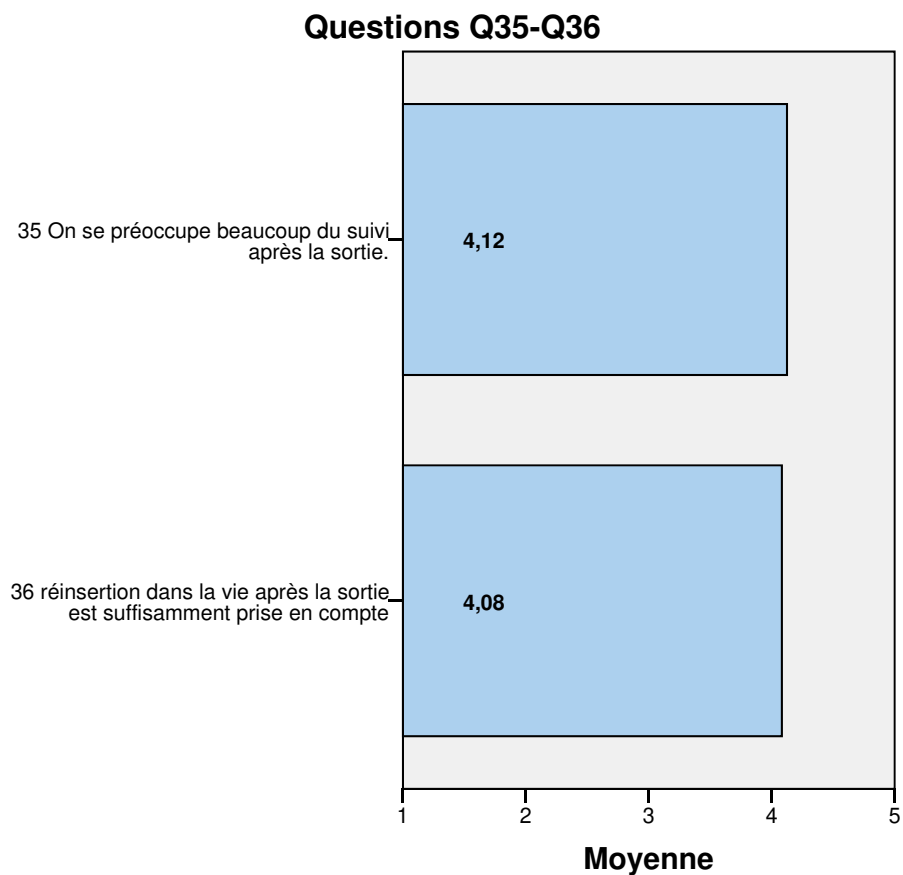
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
35 On se préoccupe beaucoup du suivi après la sortie.	4,20	,91	259
36 réinsertion dans la vie après la sortie est suffisamment prise en compte	4,04	,98	257

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

=====

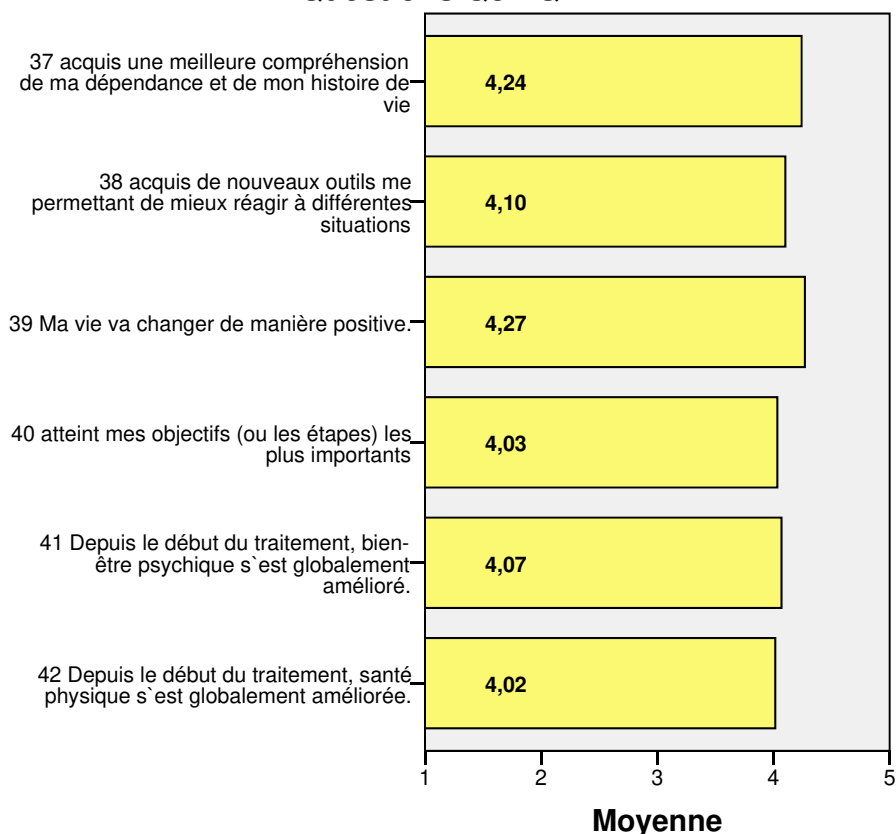


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
35 On se préoccupe beaucoup du suivi après la sortie.	4,12	1,00	618
36 réinsertion dans la vie après la sortie est suffisamment prise en compte	4,08	,97	614

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

=====

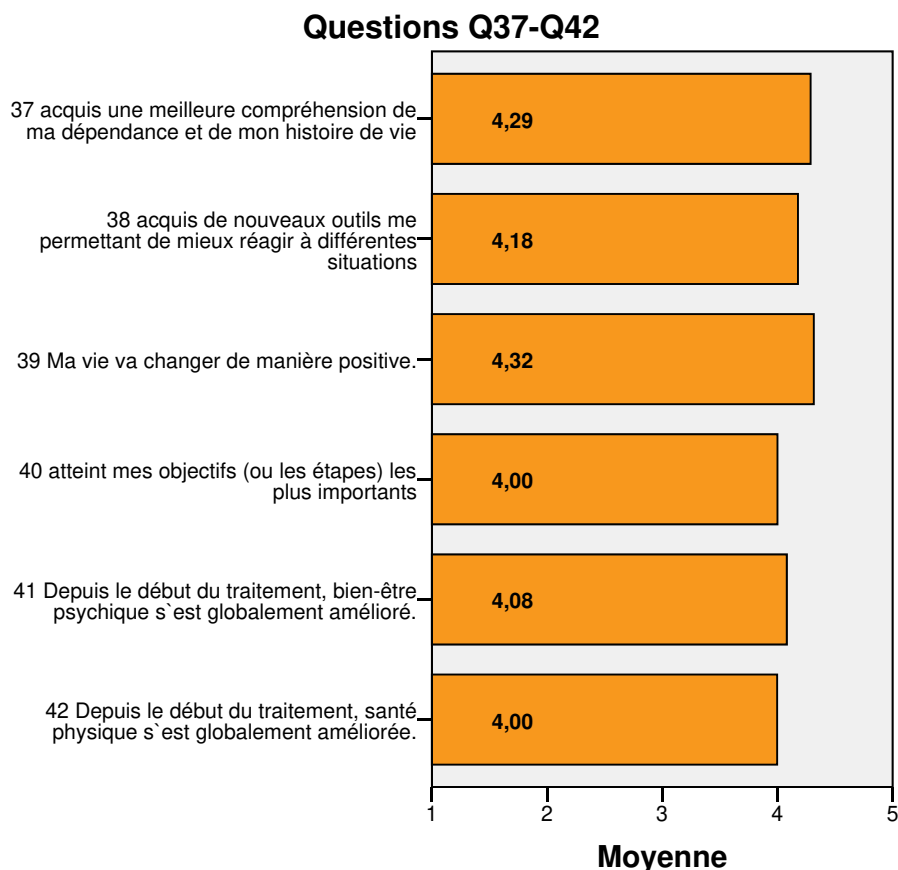
Questions Q37-Q42



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
37 acquis une meilleure compréhension de ma dépendance et de mon histoire de vie	4,24	,86	426
38 acquis de nouveaux outils me permettant de mieux réagir à différentes situations	4,10	,89	421
39 Ma vie va changer de manière positive.	4,27	,93	433
40 atteint mes objectifs (ou les étapes) les plus importants	4,03	,97	423
41 Depuis le début du traitement, bien-être psychique s'est globalement amélioré.	4,07	1,06	391
42 Depuis le début du traitement, santé physique s'est globalement améliorée.	4,02	1,10	381

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

=====

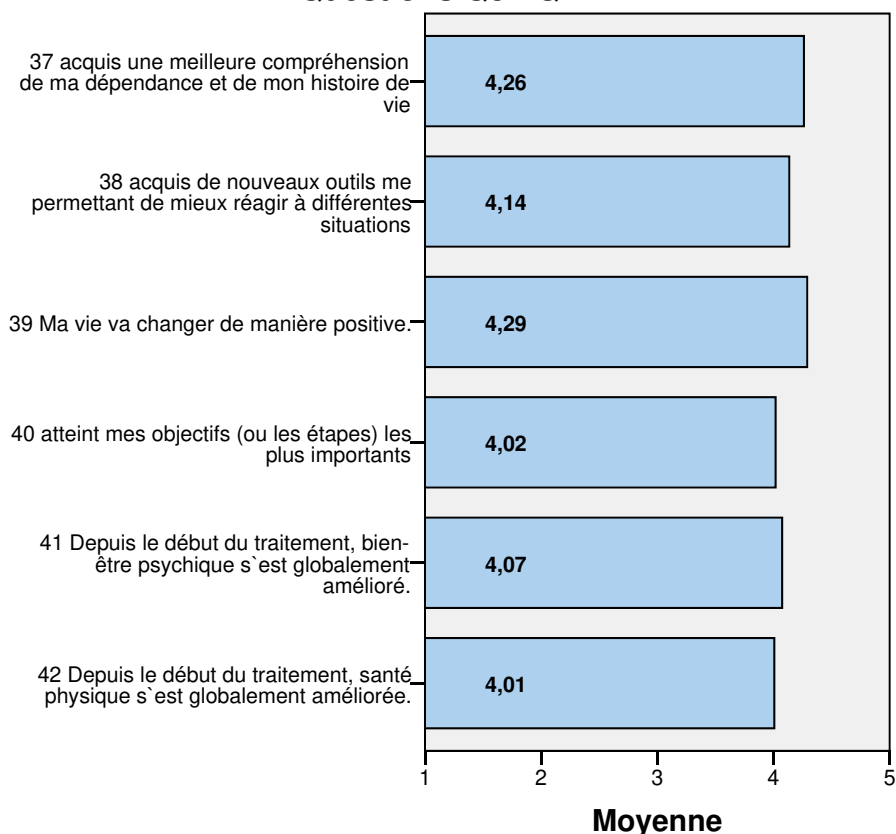


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
37 acquis une meilleure compréhension de ma dépendance et de mon histoire de vie	4,29	,87	341
38 acquis de nouveaux outils me permettant de mieux réagir à différentes situations	4,18	,88	338
39 Ma vie va changer de manière positive.	4,32	,86	349
40 atteint mes objectifs (ou les étapes) les plus importants	4,00	,98	343
41 Depuis le début du traitement, bien-être psychique s'est globalement amélioré.	4,08	1,01	320
42 Depuis le début du traitement, santé physique s'est globalement améliorée.	4,00	1,10	317

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

=====

Questions Q37-Q42

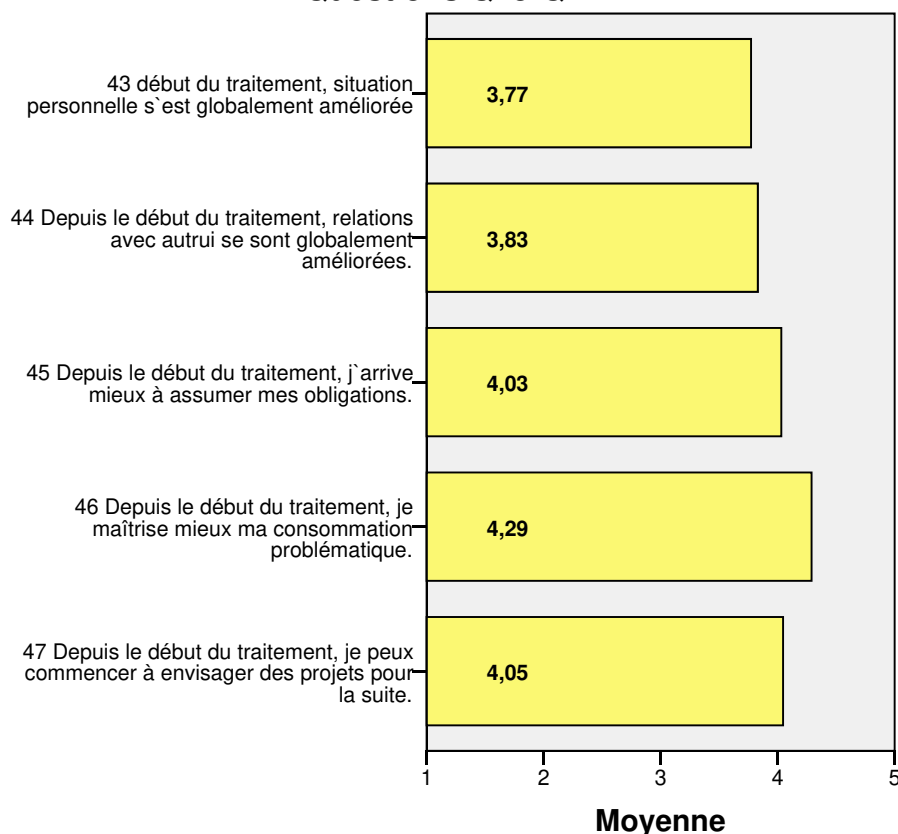


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
37 acquis une meilleure compréhension de ma dépendance et de mon histoire de vie	4,26	,86	767
38 acquis de nouveaux outils me permettant de mieux réagir à différentes situations	4,14	,89	759
39 Ma vie va changer de manière positive.	4,29	,90	782
40 atteint mes objectifs (ou les étapes) les plus importants	4,02	,97	766
41 Depuis le début du traitement, bien-être psychique s'est globalement amélioré.	4,07	1,04	711
42 Depuis le début du traitement, santé physique s'est globalement améliorée.	4,01	1,10	698

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

=====

Questions Q43-Q47

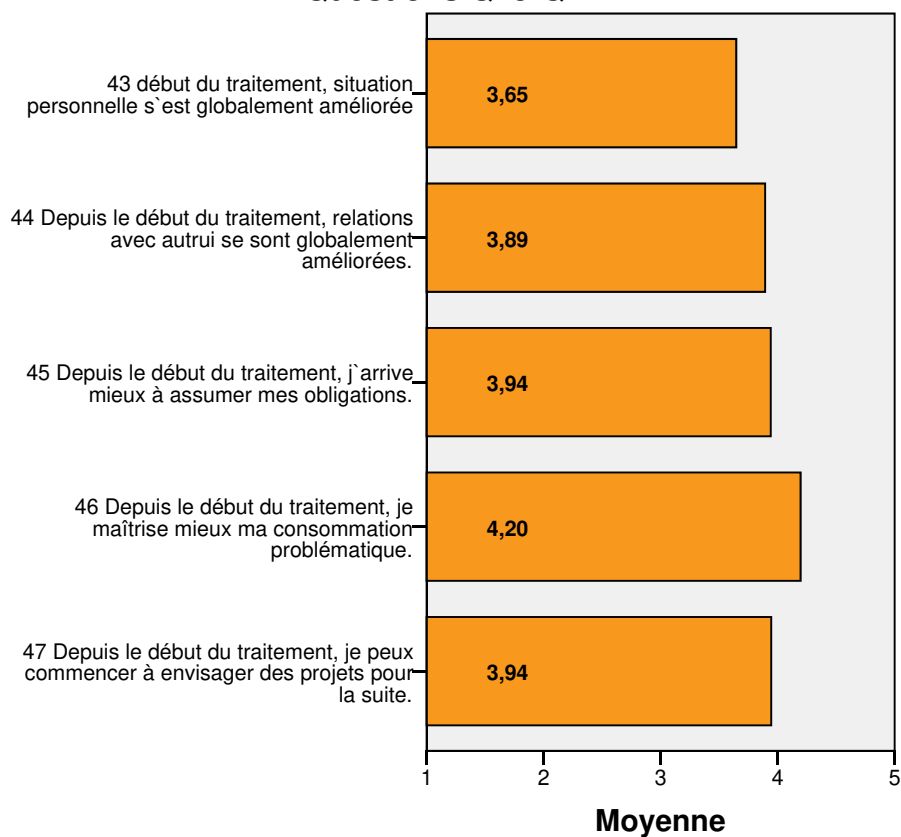


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
43 Début du traitement, situation personnelle s'est globalement améliorée	3,77	1,10	379
44 Depuis le début du traitement, relations avec autrui se sont globalement améliorées.	3,83	1,06	385
45 Depuis le début du traitement, j'arrive mieux à assumer mes obligations.	4,03	,98	385
46 Depuis le début du traitement, je maîtrise mieux ma consommation problématique.	4,29	,79	379
47 Depuis le début du traitement, je peux commencer à envisager des projets pour la suite.	4,05	1,05	386

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

=====

Questions Q43-Q47

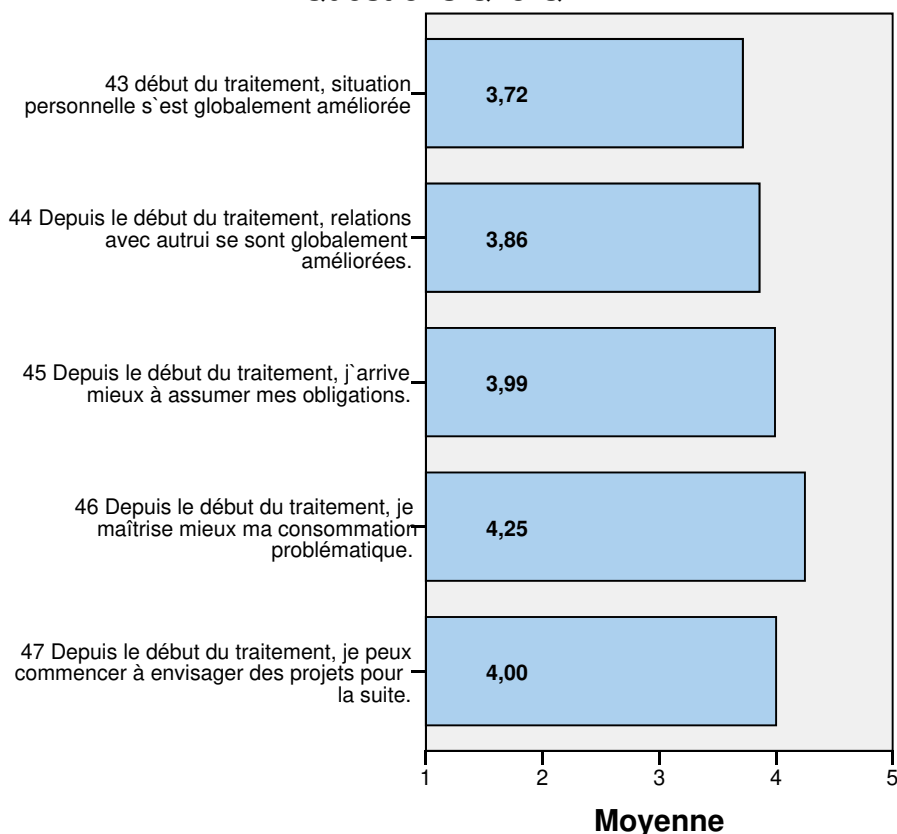


	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
43 Début du traitement, situation personnelle s'est globalement améliorée	3,65	1,09	308
44 Depuis le début du traitement, relations avec autrui se sont globalement améliorées.	3,89	,97	310
45 Depuis le début du traitement, j'arrive mieux à assumer mes obligations.	3,94	,99	305
46 Depuis le début du traitement, je maîtrise mieux ma consommation problématique.	4,20	,95	306
47 Depuis le début du traitement, je peux commencer à envisager des projets pour la suite.	3,94	1,04	309

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

=====

Questions Q43-Q47



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
43 Début du traitement, situation personnelle s'est globalement améliorée	3,72	1,10	687
44 Depuis le début du traitement, relations avec autrui se sont globalement améliorées.	3,86	1,02	695
45 Depuis le début du traitement, j'arrive mieux à assumer mes obligations.	3,99	,98	690
46 Depuis le début du traitement, je maîtrise mieux ma consommation problématique.	4,25	,87	685
47 Depuis le début du traitement, je peux commencer à envisager des projets pour la suite.	4,00	1,04	695

3.2 Représentation graphique des indices de satisfaction

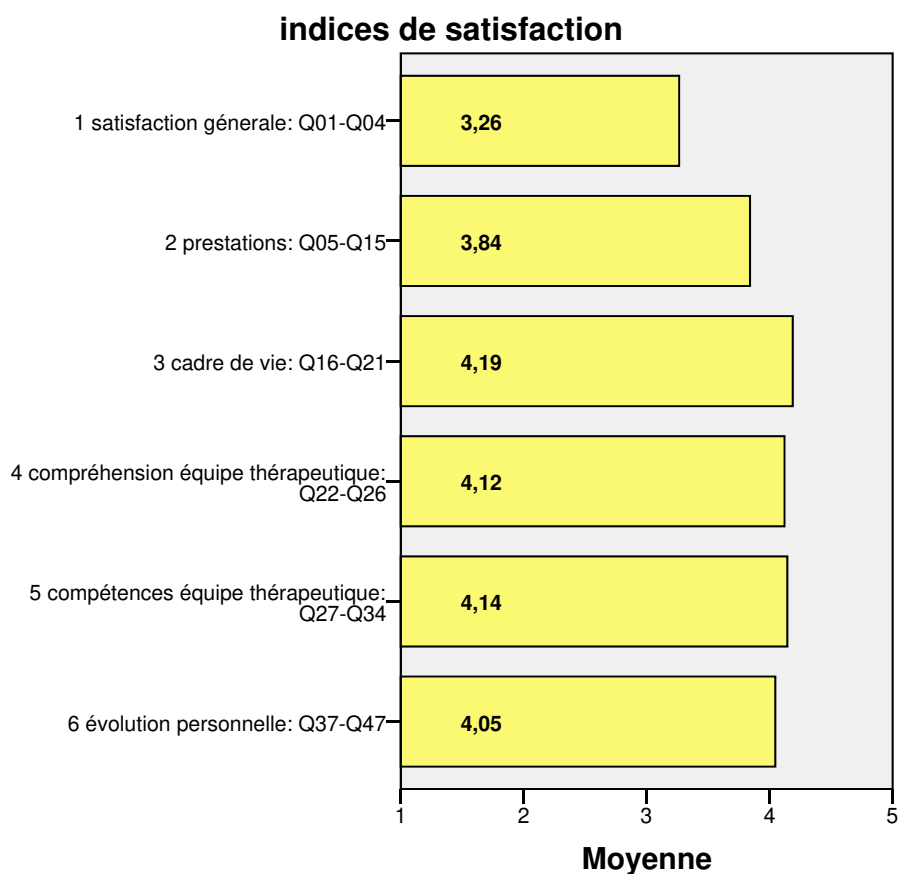
=====

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. Pas des indices pour «préparation à la sortie» et du «suivi».

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

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

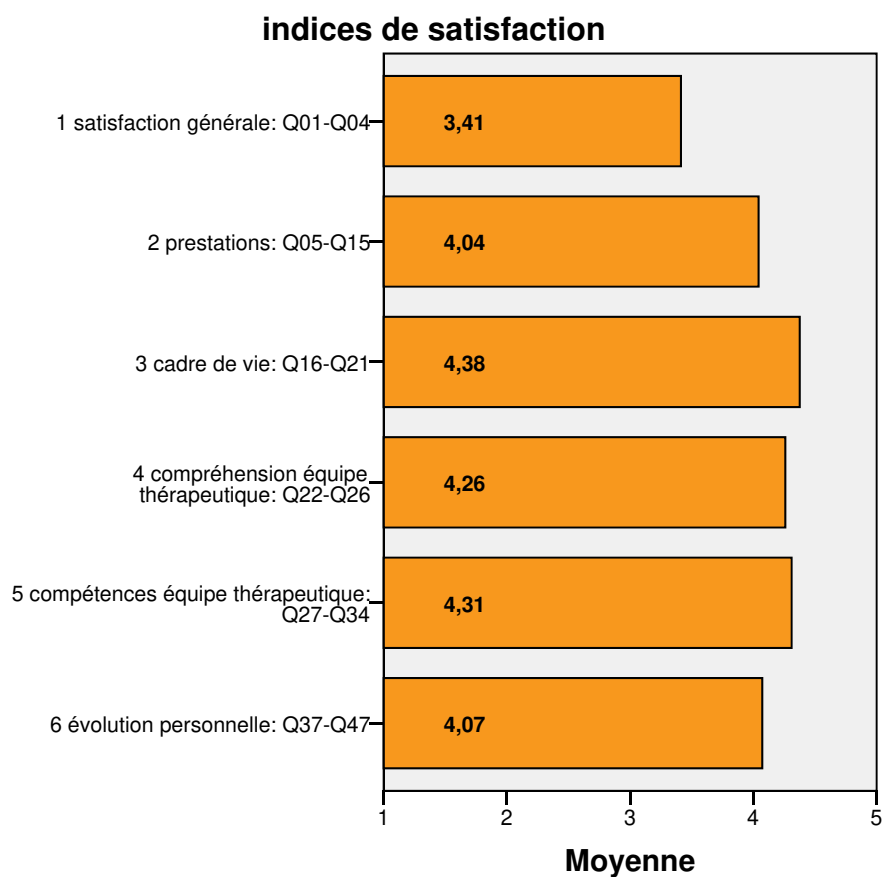
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 satisfaction générale: Q01-Q04	3,26	,59	457
2 prestations: Q05-Q15	3,84	,81	449
3 cadre de vie: Q16-Q21	4,19	,73	442
4 compréhension équipe thérapeutique: Q22-Q26	4,12	,86	440
5 compétences équipe thérapeutique: Q27-Q34	4,14	,78	445
6 évolution personnelle: Q37-Q47	4,05	,78	440

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

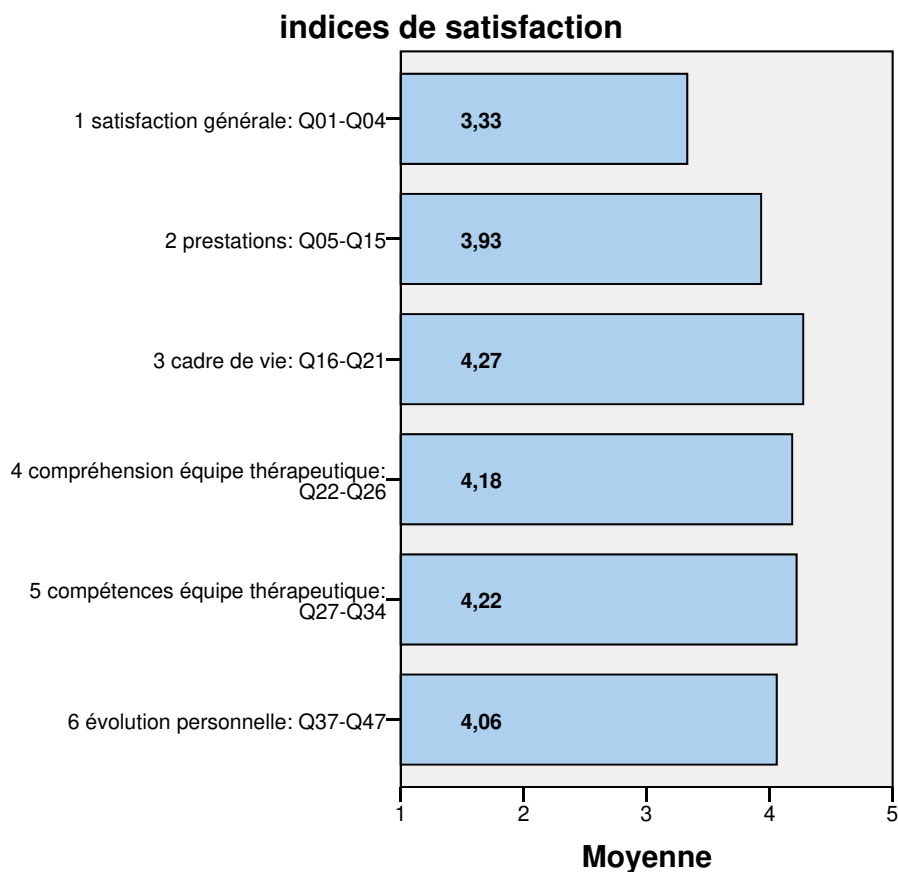
=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 satisfaction générale: Q01-Q04	3,41	,51	363
2 prestations: Q05-Q15	4,04	,66	366
3 cadre de vie: Q16-Q21	4,38	,58	365
4 compréhension équipe thérapeutique: Q22-Q26	4,26	,77	362
5 compétences équipe thérapeutique: Q27-Q34	4,31	,70	364
6 évolution personnelle: Q37-Q47	4,07	,72	356

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

=====



	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
1 satisfaction générale: Q01-Q04	3,33	,56	820
2 prestations: Q05-Q15	3,93	,75	815
3 cadre de vie: Q16-Q21	4,27	,67	807
4 compréhension équipe thérapeutique: Q22-Q26	4,18	,82	802
5 compétences équipe thérapeutique: Q27-Q34	4,22	,75	809
6 évolution personnelle: Q37-Q47	4,06	,75	796

5. Annexe : module travail

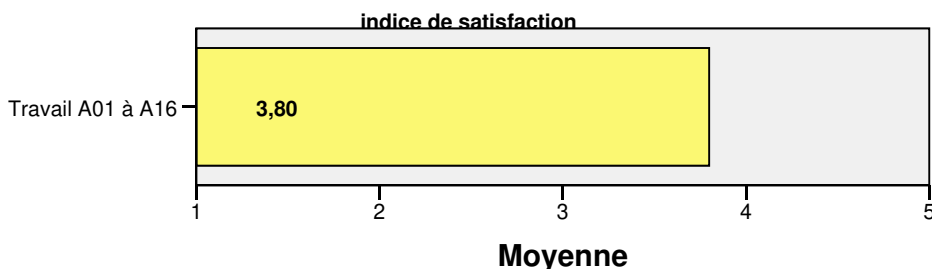
Le tableau qui suit présente la satisfaction liée au travail. Les items formulés négativement, tels que la question 13 «J'ai le sentiment que mon poste de travail n'est pas assez exigeant par rapport à mes capacités» par exemple, sont signalés par un «insat.!». ».

5.1 Module travail (A1 à A16): groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

5.1 Satisfaction module travail (a1 à a16): groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

	ne corr. pas du tout		ne correspond que peu		je ne peux pas me décider		correspond assez bien		correspond complètement		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1 bien suivi(e) par mon chef de travail	7	2,7%	6	2,3%	26	9,9%	97	36,9%	127	48,3%	263	100,0%
2 on me guide de manière compétente	7	2,6%	14	5,3%	34	12,8%	96	36,1%	115	43,2%	266	100,0%
3 bonne préparation pour la vie	18	6,7%	28	10,5%	56	21,0%	73	27,3%	92	34,5%	267	100,0%
4 mon travail est apprécié	6	2,2%	11	4,1%	32	11,9%	105	38,9%	116	43,0%	270	100,0%
5 participer à l'organisation du travail	6	2,3%	22	8,3%	25	9,5%	111	42,0%	100	37,9%	264	100,0%
6 j'aime aller travailler	12	4,4%	18	6,6%	31	11,4%	94	34,4%	118	43,2%	273	100,0%
7 travail donne confiance en moi	12	4,4%	18	6,6%	33	12,2%	89	32,8%	119	43,9%	271	100,0%
8 travail très stressant (insat.!)	73	27,5%	75	28,3%	57	21,5%	41	15,5%	19	7,2%	265	100,0%
9 chef trop sévère (insat.!)	93	35,5%	84	32,1%	48	18,3%	21	8,0%	16	6,1%	262	100,0%
10 peux organiser travail moi-même	17	6,3%	21	7,8%	56	20,9%	102	38,1%	72	26,9%	268	100,0%
11 peux poser des questions à tout moment	5	1,8%	5	1,8%	9	3,3%	74	27,2%	179	65,8%	272	100,0%
12 voudrais recevoir plus de feedback (insat!)	42	15,6%	51	19,0%	66	24,5%	59	21,9%	51	19,0%	269	100,0%
13 travail pas assez exigeant (insat.!)	57	21,4%	47	17,7%	68	25,6%	50	18,8%	44	16,5%	266	100,0%
14 travail correspond à mes capacités et connaissances	38	14,2%	29	10,8%	54	20,1%	73	27,2%	74	27,6%	268	100,0%
15 travail ennuyeux (insat.!)	81	30,7%	64	24,2%	53	20,1%	40	15,2%	26	9,8%	264	100,0%
16 travail me fait plaisir	15	5,6%	16	5,9%	51	18,9%	97	35,9%	91	33,7%	270	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.



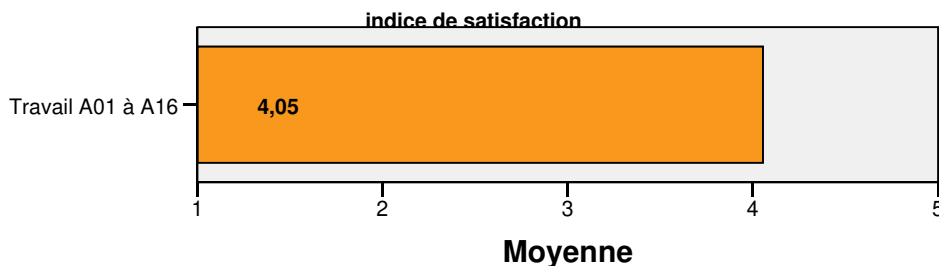
	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
Travail A01 à A16	3,80	,62	277

5.2 Module travail (A1 à A16): groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

5.2 Satisfaction module travail (a1 à a16): groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

	ne corr. pas du tout		ne correspond que peu		je ne peux pas me décider		correspond assez bien		correspond complètement		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1 bien suivi(e) par mon chef de travail	6	3,5%	2	1,2%	6	3,5%	47	27,5%	110	64,3%	171	100,0%
2 on me guide de manière compétente	6	3,6%	0	0,0%	13	7,7%	45	26,8%	104	61,9%	168	100,0%
3 bonne préparation pour la vie	6	3,5%	4	2,3%	31	18,1%	58	33,9%	72	42,1%	171	100,0%
4 mon travail est apprécié	4	2,4%	0	0,0%	10	6,0%	51	30,4%	103	61,3%	168	100,0%
5 participer à l'organisation du travail	5	3,0%	2	1,2%	12	7,1%	51	30,2%	99	58,6%	169	100,0%
6 j'aime aller travailler	2	1,2%	4	2,3%	10	5,8%	61	35,7%	94	55,0%	171	100,0%
7 travail donne confiance en moi	4	2,3%	6	3,5%	22	12,9%	50	29,2%	89	52,0%	171	100,0%
8 travail très stressant (insat.!)	57	34,5%	37	22,4%	22	13,3%	29	17,6%	20	12,1%	165	100,0%
9 chef trop sévère (insat.!)	91	55,2%	32	19,4%	15	9,1%	10	6,1%	17	10,3%	165	100,0%
10 peux organiser travail moi-même	4	2,4%	26	15,6%	23	13,8%	50	29,9%	64	38,3%	167	100,0%
11 peux poser des questions à tout moment	4	2,4%	0	0,0%	4	2,4%	31	18,6%	128	76,6%	167	100,0%
12 voudrais recevoir plus de feedback (insat!)	35	21,7%	21	13,0%	47	29,2%	36	22,4%	22	13,7%	161	100,0%
13 travail pas assez exigeant (insat.!)	58	34,7%	18	10,8%	41	24,6%	27	16,2%	23	13,8%	167	100,0%
14 travail correspond à mes capacités et connaissances	16	9,7%	12	7,3%	24	14,5%	50	30,3%	63	38,2%	165	100,0%
15 travail ennuyeux (insat.!)	71	43,6%	28	17,2%	28	17,2%	18	11,0%	18	11,0%	163	100,0%
16 travail me fait plaisir	6	3,6%	6	3,6%	15	9,0%	69	41,3%	71	42,5%	167	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.



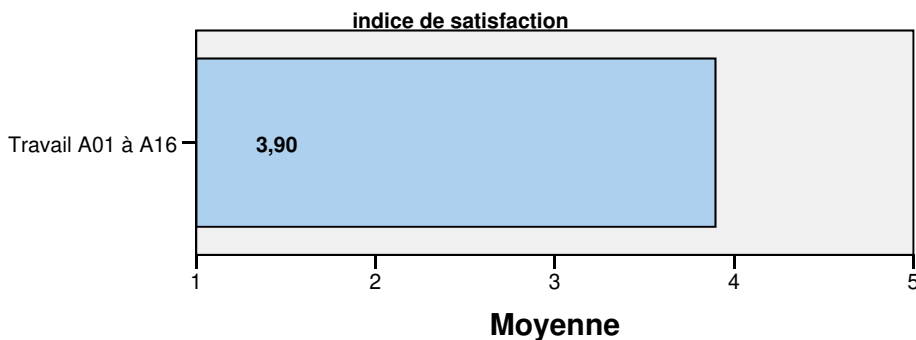
	Moyenne	Dév. standard	Cas valables
Travail A01 à A16	4,05	,56	171

5.3 Module travail (A1 à A16): TOUTES LES INSTITUTIONS

5.3 Satisfaction module travail (a1 à a16): TOUTES LES INSTITUTIONS

	ne corr. pas du tout		ne correspond que peu		je ne peux pas me décider		correspond assez bien		correspond complètement		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1 bien suivi(e) par mon chef de travail	13	3,0%	8	1,8%	32	7,4%	144	33,2%	237	54,6%	434	100,0%
2 on me guide de manière compétente	13	3,0%	14	3,2%	47	10,8%	141	32,5%	219	50,5%	434	100,0%
3 bonne préparation pour la vie	24	5,5%	32	7,3%	87	19,9%	131	29,9%	164	37,4%	438	100,0%
4 mon travail est apprécié	10	2,3%	11	2,5%	42	9,6%	156	35,6%	219	50,0%	438	100,0%
5 participer à l'organisation du travail	11	2,5%	24	5,5%	37	8,5%	162	37,4%	199	46,0%	433	100,0%
6 j'aime aller travailler	14	3,2%	22	5,0%	41	9,2%	155	34,9%	212	47,7%	444	100,0%
7 travail donne confiance en moi	16	3,6%	24	5,4%	55	12,4%	139	31,4%	208	47,1%	442	100,0%
8 travail très stressant (insat.)	130	30,2%	112	26,0%	79	18,4%	70	16,3%	39	9,1%	430	100,0%
9 chef trop sévère (insat.)	184	43,1%	116	27,2%	63	14,8%	31	7,3%	33	7,7%	427	100,0%
10 peux organiser travail moi-même	21	4,8%	47	10,8%	79	18,2%	152	34,9%	136	31,3%	435	100,0%
11 peux poser des questions à tout moment	9	2,1%	5	1,1%	13	3,0%	105	23,9%	307	69,9%	439	100,0%
12 voudrais recevoir plus de feedback (insat!)	77	17,9%	72	16,7%	113	26,3%	95	22,1%	73	17,0%	430	100,0%
13 travail pas assez exigeant (insat.)	115	26,6%	65	15,0%	109	25,2%	77	17,8%	67	15,5%	433	100,0%
14 travail correspond à mes capacités et connaissances	54	12,5%	41	9,5%	78	18,0%	123	28,4%	137	31,6%	433	100,0%
15 travail ennuyeux (insat.)	152	35,6%	92	21,5%	81	19,0%	58	13,6%	44	10,3%	427	100,0%
16 travail me fait plaisir	21	4,8%	22	5,0%	66	15,1%	166	38,0%	162	37,1%	437	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	Dév. standard	Cas valables
Travail A01 à A16	3,90	,61	448