



# Rapport général

## Neuvième enquête de satisfaction des clientes et des clients d'institutions du domaine des dépendances **QuaTheSI-39**

20 – 24 septembre 2010

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 neuvième enquête s'est tenue à l'automne 2010. 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 2010 a bénéficié de l'appui financier d'*Infodrog, la Centrale nationale de coordination des addictions*. Dans le cadre du projet QuaThéDA-E, qui porte sur la qualité des résultats, l'utilisation du questionnaire relatif à la clientèle s'étendra à trois nouveaux secteurs de traitement : les centres ambulatoires, de substitution et d'accueil à bas seuil. En 2011, l'accent sera mis sur l'introduction de QuaTheSI dans ces secteurs. La prochaine évaluation QuaTheSI dans le secteur résidentiel est prévue au printemps 2012 (avec un questionnaire légèrement modifié). Des informations sur ce sujet seront données dans le cadre du symposium QuaThéDA, qui aura lieu le 20 janvier 2011 à Berne (<http://www.quatheda.ch/f/actualites.htm>).

### 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.

### QuaTheSI-39, une enquête reconnue et utile

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 (en allemand,

<http://www.quatheda.ch/d/actualites.htm>). 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-39 est 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 2010

Le rapport général présente les résultats obtenus dans toute la Suisse à l'occasion de la neuvième enquête sur la satisfaction des clients et clientes, qui s'est déroulée en septembre 2010. 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, 61 établissements y ont pris part en 2010 (contre 65 l'année précédente). Au total, 959 questionnaires (contre 974 l'an dernier) ont été intégrés dans l'évaluation : 445, soit 46 % des personnes interrogées, relèvent du

secteur du traitement de l'alcoolisme, et 514, soit 54 %, de la thérapie en matière de drogues.

Tab. 1: Vue d'ensemble de QuaTheSI 2010

	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	12	280	63 %	23
ALCOOL Suisse romande/ Tessin	7	165	37 %	28
<b>Total ALCOOL</b>	<b>19</b>	<b>445</b>	<b>100 %</b>	<b>51</b>
DROGUES Suisse alémanique	34	381	74 %	46
DROGUES Suisse romande/ Tessin	8	133	26 %	57
<b>Total DROGUES</b>	<b>42</b>	<b>514</b>	<b>100 %</b>	<b>103</b>
<b>Total ALCOOL et DROGUES</b>	<b>61</b>	<b>959</b>		<b>154</b>

La non-participation de clients et clientes s'explique par les raisons suivantes : séjour hospitalier, pause thérapeutique (time out), vacances, désintérêt/refus, problèmes de langue, mauvaise santé mentale ou arrivée trop récente du client ou de la cliente.

### Les principaux résultats en bref...

La neuvième enquête, qui s'est tenue du 20 au 24 septembre 2010 a vu la participation de 61 institutions (19 pour l'alcool, 42 pour les drogues) pour un total de 959 clientes et clients. Parmi eux, 514 personnes, soit 54 %, sont en traitement lié à la consommation de drogue, et 445 personnes, soit 46 %, 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 (moyennes indiquées entre parenthèses)* : la proportion de femmes s'élève à 25 %. 68 % des personnes interrogées indiquent que les établissements de traitement répondent à la plupart de leurs besoins, et 19 % des sondés pensent même qu'ils les comblent intégralement. Dans le chapitre portant sur les *offres thérapeutiques*, les entretiens individuels (4.1) et les thérapies individuelles (4.0), qui se concentrent sur la personne elle-même, ainsi que la prise en charge médicale (4.0), sont évalués plutôt positivement. Les entretiens en groupe (3.6), les thérapies de groupe (3.5) et les offres d'activités créatrices (3.4) génèrent une satisfaction un peu moindre. Pour ce qui est du *cadre de vie* dans l'institution thérapeutique, la nourriture (4.3), l'information sur les droits et les obligations (4.3), les chambres (4.2), ainsi que la possibilité de se retirer (4.2) sont évaluées de manière très positive. La satisfaction en matière de règles de sortie (4.2) est plus élevée que l'année précédente. 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). L'équipe n'a pas toujours le temps lorsque les client(e)s ont besoin de quelque chose (3.9). Les efforts entrepris par les

établissements dans le cadre d'un *suivi post-thérapeutique* sont évalués positivement (4.1). 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 (4.4), et ils indiquent qu'ils comprennent désormais mieux leur dépendance et leur parcours (4.2).

*Traitement de l'alcoolisme* : la proportion de femmes s'élève à 33 %. 63 % des personnes interrogées sont d'avis que les établissements de traitement répondent à la plupart de leurs besoins, et 25 % 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 les valeurs de satisfaction les plus élevées aux entretiens individuels (4.3), à la thérapie individuelle (4.1), au travail (4.1) et à la prise en charge médicale (4.1), tandis que les entretiens de groupe (3.8), les thérapies de groupe (3.7), les offres de loisirs (3.8) et les activités créatrices (3.8) sont un peu moins bien appréciées. Pour son *cadre de vie*, la clientèle estime très positivement les chambres (4.4) et la nourriture (4.3) et la possibilité de se retirer (4.4) ainsi que les informations fournies en matière de droits et de devoirs (4.4). Les règles de vie sont bien acceptées (4.4) et les règles de sorties reçoivent une évaluation positive (4.2). Les clients et clientes se sentent pris au sérieux (4.3) et pensent que leur situation difficile (4.2) et les exigences spécifiques à chaque sexe (4.1) sont comprises. Dans le cadre des questions portant sur l'*équipe thérapeutique*, les sondés ont souligné l'importance des éléments suivants : l'admission (4.5), le fait de savoir clairement où trouver les informations dont ils ont besoin (4.4), le sentiment d'être accueilli comme une personne à part entière (4.3), et la confiance en l'équipe thérapeutique (4.3). Les compétences professionnelles et sociales du personnel traitant (4.3), ainsi que le suivi par les soignants et soignantes (4.3) sont également évalués 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 (3.9) et que les établissements déploient des efforts pour le suivi post-thérapeutique (4.0). 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 (4.3) et ils ont déjà atteint des objectifs intermédiaires importants (4.0).

La clientèle dans le domaine de l'alcoolisme est significativement plus satisfaite de l'offre (indice 4.0 contre 3.8,  $p < .001$ ). Il en va de même en ce qui concerne le cadre de vie dans l'établissement (indice 4.3 contre 4.2,  $p < .004$ ) et les compétences professionnelles et sociales de l'équipe thérapeutique (indice 4.3 contre 4.2,  $p < .008$ ). 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. Il n'existe aucune différence entre les deux groupes par rapport à la satisfaction globale et l'évolution personnelle dans le cadre de la thérapie. Quant à la satisfaction par rapport à la préparation à la sortie (indice 4.1 vs. 3.9,  $p < .04$ ), la clientèle dans le domaine de la toxicomanie montre même une valeur légèrement plus élevée que celle dans le domaine de l'alcoolisme.

### **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 45 ans ( $p < .000$ ). 39 % 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 70 % de clients de 40 ans et plus, qui sont 26 % 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. La clientèle plus âgée affiche également une satisfaction significativement plus élevée de son évolution personnelle durant le traitement. On ne constate pas de différence d'âge en ce qui concerne la satisfaction liée à la préparation à la sortie.

### **Les femmes ne sont pas plus satisfaites que les hommes**

25 % des personnes interrogées dans le groupe Drogue et 33 % de celles du groupe Alcool sont des femmes. Pour ce qui est des dimensions de satisfaction, tout comme l'année précédente, 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 (4.1 contre 3.9,  $p < .04$ ). Par contre, les femmes jugent un peu moindre leur état général actuel (3.0 contre 3.2,  $p < .008$ ).

### **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. 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 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 (1.00–2.89, N=96), les 80 % de la tranche médiane (2.90-4.86, N=763) et les 10 % les plus satisfaits (4.87-5.00, N=95). Le *groupe des plus satisfaits* se caractérise par une plus forte proportion de clients et clientes plus âgés : 65 % ont 40 ans au moins (45 % des non satisfaits). Au moment du sondage, 63 % des personnes très satisfaites se sentent très bien (insatisfaits : 15 %). 65 % des personnes très satisfaites suivent un traitement de l'alcoolisme et 35 % 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 par la durée du séjour jusqu'au moment où le questionnaire est rempli.

*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=95), les 80 % de la tranche médiane (3.41-4.85, N=702) et les 10 % les plus satisfaits (4.86-5.0, N=153). 58 % des personnes très satisfaites de l'établissement ont 40 ans et plus (personnes non satisfaites: 35 %). 50 % des personnes très satisfaites se déclare dans un très bon état général au moment de l'enquête (insatisfaits : 16 %). La clientèle très satisfaite se trouve à 55 % dans des établissements de traitement de l'alcoolisme et à 33 % 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=100), les 80 % de la tranche médiane (3.01-4.99, N=689) et les 10 % les plus satisfaits (5.00, N=159). 59 % des personnes très satisfaites ont 40 ans et plus (non satisfaits: 40 %). L'état général à un moment donné joue également un rôle essentiel dans l'évaluation de la compréhension par la clientèle : 58 % des personnes les plus satisfaites se sentent à l'heure actuelle très bien, ce qui n'est vrai que pour 16 % des insatisfaits. La clientèle très satisfaite se trouve à 55 % dans des établissements de traitement de l'alcoolisme et à 41 % 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 (1.00-3.25, N=98), 80 % de personnes constituant le groupe moyen (3.26-4.99, N=703) et 10 % de personnes très satisfaites (5.00, N=155). Les clients plus âgés portent un regard plus positif ou plus bienveillant sur la compétence que les plus jeunes : 63 % des personnes très satisfaites ont 40 ans et plus (non satisfaits: 34 %). 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, 55 % 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 55 % dans des établissements de traitement de l'alcoolisme et à 41 % 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 (1.00-2.50, N=67), les 80 % de la tranche médiane (2.51-4.99, N=412) et les 10 % les plus satisfaits (5.00, N=182). 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 : 55 % des personnes les plus satisfaites se sentent très bien, contre 21 % pour les insatisfaits. On n'observe pas de différence dans les réponses en fonction du type de traitement, de l'âge ou 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 (1.00–3.20, N=77), les 80 % de la tranche médiane (3.21–4.99, N=646) et les 10 % les plus satisfaits (5.00, N=209). L'état général au moment de l'enquête joue un rôle capital également sur l'évaluation de l'évolution personnelle : 60 % des personnes très satisfaites se sentent très bien (non satisfaits: 11 %). Le sexe, l'âge, le type de traitement et la durée du séjour jusqu'au moment de l'enquête ne jouent aucun rôle dans l'évolution personnelle.

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 14 janvier 2011

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 (déviati on standard)	Mesure pour la dispersion des valeurs autour de la moyenne : plus petit est l'écart standard, plus grande est l'homogénéité des réponses par rapport à la moyenne. Par conséquent, l'échantillon de réponse est d'autant plus hétérogène que l'écart standard est plus grand.
Médiane	Valeur des réponses à une certaine catégorie qui se trouve au milieu (50 % des personnes interviewées ont des valeurs plus élevées, 50 % plus basses).
Pourcentage valable	Pourcentage d'une réponse donnée à une question (sans prise en compte des réponses manquantes).

## 2. Caractéristiques des client-e-s

Répondant-e-s décrit-e-s par: sexe, âge, 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	380	75.1%	292	67.1%	672	71.4%
féminin	126	24.9%	143	32.9%	269	28.6%
Total	506	100.0%	435	100.0%	941	100.0%
Missing_	8		10		18	

### 2.2 Age (catégorisé) (Q101)

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
jusqu' à 29 ans	195	38.9%	61	14.3%	256	27.6%
30-39 ans	174	34.7%	68	15.9%	242	26.1%
40 ans et plus	132	26.3%	298	69.8%	430	46.3%
Total	501	100.0%	427	100.0%	928	100.0%
Missing_	13		18		31	

### 2.2b Age moyenne (Q101)

	Moyenne	Percentile 25	Médiane	Percentile 75	Dév. standard	Cas valables
Traitement des toxicomanies	33.46	27.00	32.00	40.00	9.07	501
Traitement de l'alcoolisme	45.33	36.00	47.00	54.00	12.58	427
Total	38.92	29.00	38.00	48.00	12.33	928

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

	Moyenne	Percentile 25	Médiane	Percentile 75	Dév. standard	Total
Traitement des toxicomanies	12.03	3.00	7.00	14.00	26.49	494
Traitement de l'alcoolisme	13.26	1.38	3.90	9.00	32.65	411
Total	12.59	2.00	5.23	13.00	29.44	905

### 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	247	49.8%	269	65.5%	516	56.9%
plus de 6 mois	249	50.2%	142	34.5%	391	43.1%
Total	496	100.0%	411	100.0%	907	100.0%
Missing_	18		34		52	

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	128	25.8%	116	27.7%	244	26.6%
au milieu	195	39.2%	181	43.2%	376	41.0%
à la fin	174	35.0%	122	29.1%	296	32.3%
Total	497	100.0%	419	100.0%	916	100.0%
Missing_	17		26		43	

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 comptabilisés 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	381	74.1%	280	62.9%	661	68.9%
Suisse romande	91	17.7%	111	24.9%	202	21.1%
Suisse italienne	42	8.2%	54	12.1%	96	10.0%
Total	514	100.0%	445	100.0%	959	100.0%
Missing_	0		0		0	

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

	Suisse alémanique		Suisse romande		Suisse italienne		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Traitement des toxicomanies	381	57.6%	91	45.0%	42	43.8%	514	53.6%
Traitement de l'alcoolisme	280	42.4%	111	55.0%	54	56.3%	445	46.4%
Total	661	100.0%	202	100.0%	96	100.0%	959	100.0%
Missing_	0		0		0		0	

Le tableau ci-après indique la répartition de l'état général des client-e-s aux dates 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	6	1.2%	9	2.1%	15	1.6%
plutôt mal	47	9.5%	37	8.7%	84	9.1%
plutôt bien	262	53.1%	240	56.3%	502	54.6%
très bien	178	36.1%	140	32.9%	318	34.6%
Total	493	100.0%	426	100.0%	919	100.0%
Missing_	21		19		40	

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

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
corr. complètement	90	18.5%	62	14.4%	152	16.6%
corr. assez bien	124	25.5%	113	26.3%	237	25.9%
peux pas me déc.	94	19.3%	112	26.0%	206	22.5%
ne corr. que peu	87	17.9%	80	18.6%	167	18.2%
ne corr. pas du tout	91	18.7%	63	14.7%	154	16.8%
Total	486	100.0%	430	100.0%	916	100.0%
Missing_	28		15		43	

### 2.9 Choses peuvent nous arriver (Q107)

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
corr. complètement	89	18.2%	82	19.1%	171	18.6%
corr. assez bien	108	22.1%	123	28.6%	231	25.1%
peux pas me déc.	157	32.1%	125	29.1%	282	30.7%
ne corr. que peu	98	20.0%	74	17.2%	172	18.7%
ne corr. pas du tout	37	7.6%	26	6.0%	63	6.9%
Total	489	100.0%	430	100.0%	919	100.0%
Missing_	25		15		40	

### 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	5	1.0%	3	.7%	8	.9%
pas tellement	33	6.5%	22	5.1%	55	5.9%
en général oui	299	58.7%	255	59.2%	554	58.9%
parfaitement	172	33.8%	151	35.0%	323	34.4%
Total	509	100.0%	431	100.0%	940	100.0%
Missing_	5		14		19	

### 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	7	1.4%	3	.7%	10	1.1%
répond à peu de mes besoins	59	11.7%	50	11.5%	109	11.6%
répond assez bien à mes besoins	343	67.8%	272	62.8%	615	65.5%
répond à tous mes besoins	97	19.2%	108	24.9%	205	21.8%
Total	506	100.0%	433	100.0%	939	100.0%
Missing_	8		12		20	

### 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	2.2%	11	2.5%	22	2.3%
je ne crois pas	34	6.7%	35	8.0%	69	7.3%
je crois que oui	175	34.7%	131	30.0%	306	32.5%
sûrement	285	56.4%	260	59.5%	545	57.9%
Total	505	100.0%	437	100.0%	942	100.0%
Missing_	9		8		17	

**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.	6	1.2%	6	1.4%	12	1.3%
non, au fond il ne m'aide pas	19	3.7%	14	3.2%	33	3.5%
oui, il m'aide un peu	195	38.3%	156	35.9%	351	37.2%
oui, il m'aide beaucoup	289	56.8%	258	59.4%	547	58.0%
<b>Total</b>	<b>509</b>	<b>100.0%</b>	<b>434</b>	<b>100.0%</b>	<b>943</b>	<b>100.0%</b>
Missing_	5		11		16	

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

=====

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

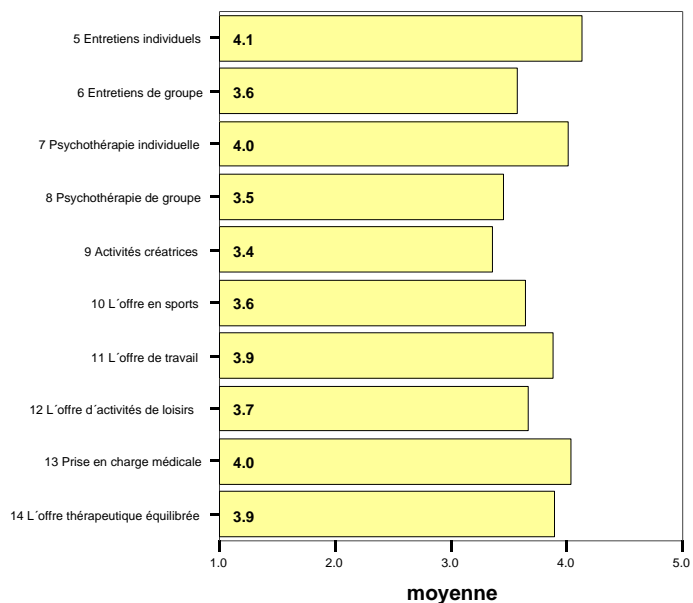
1) Pour des raisons techniques, les questions sont fortement résumées sous forme de mots-clés. Les questions originales - légèrement abrégées et accompagnées de chiffres-clés - figurent sous les tableaux. Les numéros figurant devant les questions renvoient au questionnaire QuaTheSI-39, version 1.3.

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 établissements de traitement de l'alcoolisme et le dernier l'ensemble des données.

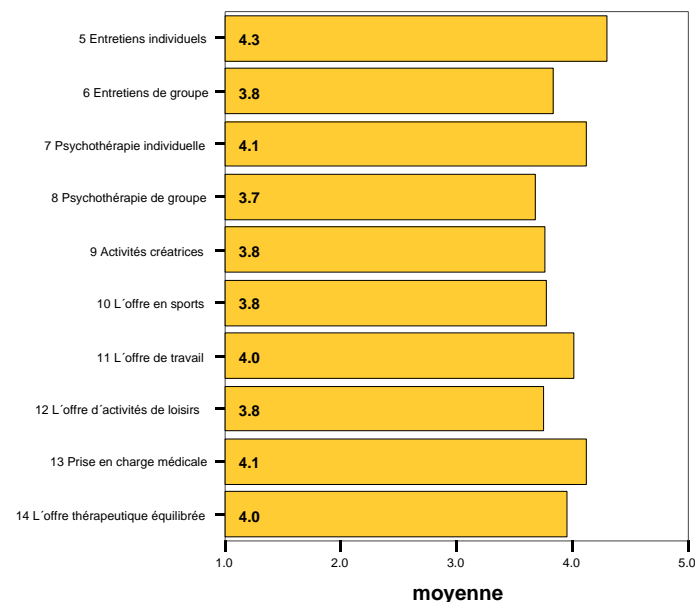
### 3.1.1 moyennes: satisfaction avec l'offre de l'établissement (Q05-Q14)

#### Traitement des TOXICOMANIES

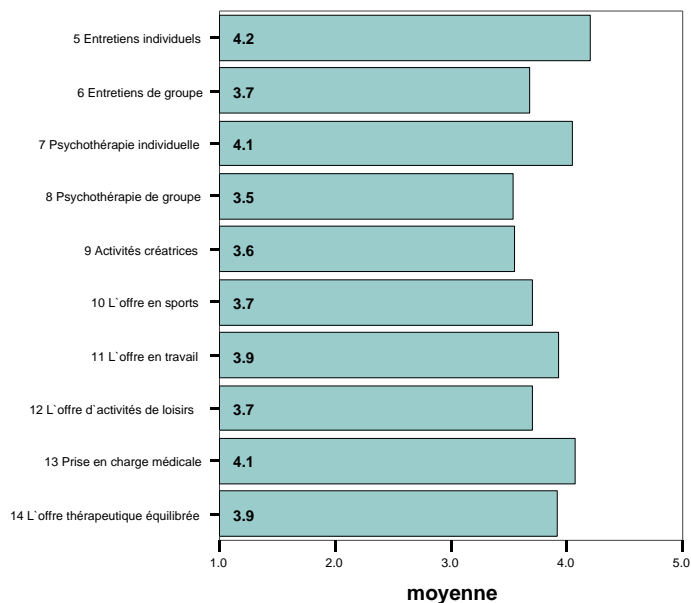


	moyenne	dév. standard	cas valables
5 Entretiens individuels	4.13	.88	500
6 Entretiens de groupe	3.57	1.10	477
7 Psychothérapie individuelle	4.01	1.10	354
8 Psychothérapie de groupe	3.45	1.12	336
9 Activités créatrices (art-, musico-thérapie, etc.)	3.36	1.32	345
10 L'offre en sports (thérapie par le sport, l'offre en sports)	3.65	1.20	401
11 L'offre de travail (thérapie par le travail, l'offre de travail, etc.)	3.88	1.12	482
12 L'offre d'activités de loisirs	3.67	1.09	464
13 Prise en charge médicale	4.04	1.07	465
14 L'offre thérapeutique équilibrée	3.89	.99	468

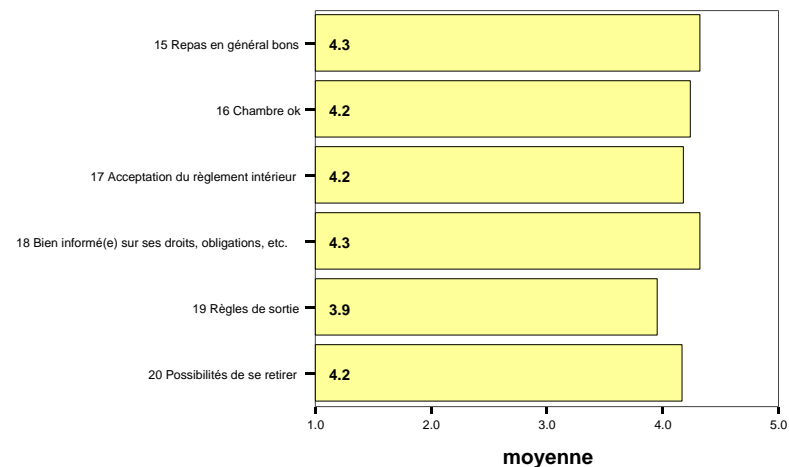
#### Traitement de l'ALCOOLISME



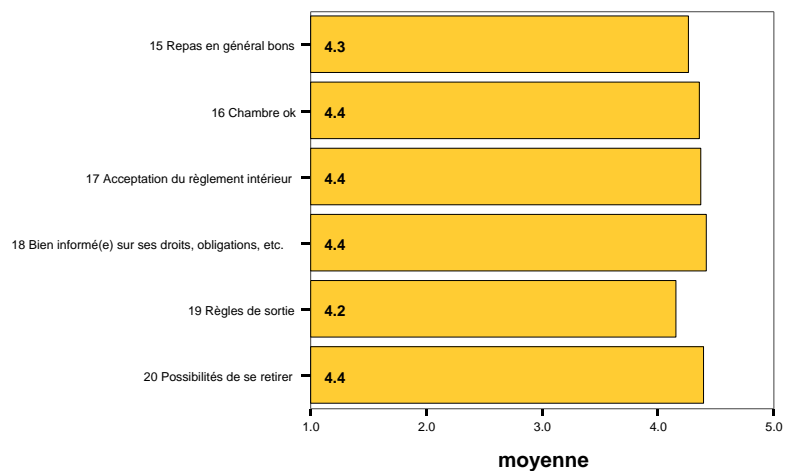
	moyenne	dév. standard	cas valables
5 Entretiens individuels	4.30	.81	415
6 Entretiens de groupe	3.83	.96	359
7 Psychothérapie individuelle	4.12	.99	232
8 Psychothérapie de groupe	3.68	1.03	209
9 Activités créatrices (art-, musico-thérapie, etc.)	3.76	1.18	323
10 L'offre en sports (thérapie par le sport, l'offre en sports)	3.77	1.18	296
11 L'offre de travail (thérapie par le travail, l'offre de travail, etc.)	4.02	1.09	333
12 L'offre d'activités de loisirs	3.75	1.18	405
13 Prise en charge médicale	4.12	1.10	384
14 L'offre thérapeutique équilibrée	3.95	1.04	413

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

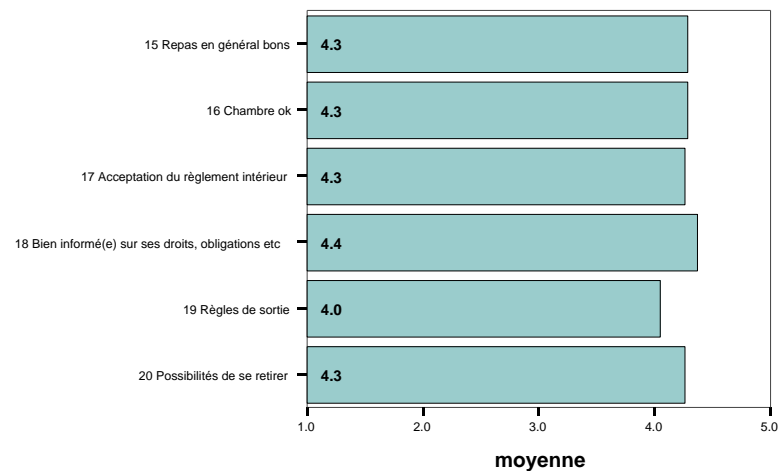
	moyenne	dév. standard	cas valables
5 Entretiens individuels	4.20	.86	915
6 Entretiens de groupe	3.68	1.05	836
7 Psychothérapie individuelle	4.05	1.06	586
8 Psychothérapie de groupe	3.54	1.09	545
9 Activités créatrices (art-, musico-thérapie etc.)	3.55	1.27	668
10 L'offre en sports (thérapie par le sport, l'offre en sports)	3.70	1.19	697
11 L'offre de travail (thérapie par le travail, l'offre de travail etc.)	3.93	1.11	815
12 L'offre d'activités de loisirs	3.71	1.13	869
13 Prise en charge médicale	4.08	1.08	849
14 L'offre thérapeutique équilibrée	3.92	1.01	881

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

	moyenne	dév. standard	cas valables
15 Repas en général bons	4.32	.84	484
16 Chambre suffit aux besoins	4.24	.96	502
17 Acceptation du règlement intérieur	4.17	.88	502
18 Bien informé(e) sur ses droits/ obligations/ l'offre	4.32	.89	505
19 Règles de sortie (le soir, weekend)	3.95	1.13	477
20 Possibilités de se retirer	4.17	1.10	499

**Traitement de l' ALCOOLISME**

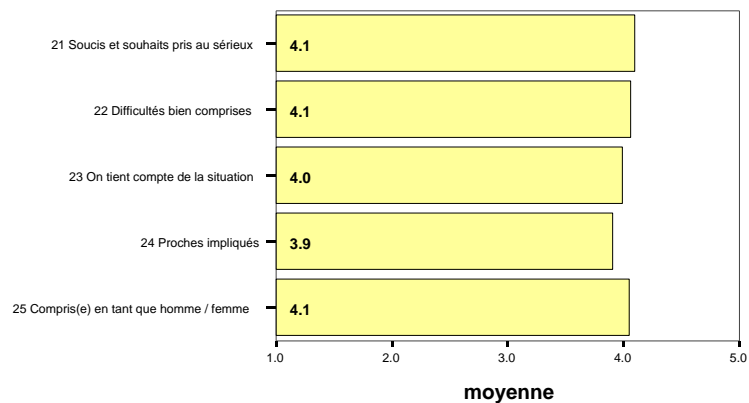
	moyenne	dév. standard	cas valables
15 Repas en général bons	4.26	.97	436
16 Chambre suffit aux besoins	4.36	.88	426
17 Acceptation du règlement intérieur	4.36	.84	418
18 Bien informé(e) sur ses droits/ obligations/ l'offre	4.41	.84	427
19 Règles de sortie (le soir, weekend)	4.16	1.00	419
20 Possibilités de se retirer	4.39	.91	422

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

	moyenne	dév. standard	cas valables
15 Repas en général bons	4.29	.90	920
16 Chambre suffit aux besoins	4.29	.92	928
17 Acceptation du règlement intérieur	4.26	.87	920
18 Bien informé(e) sur ses droits/ obligations/ l'offre	4.36	.87	932
19 Règles de sortie (le soir, weekend)	4.05	1.07	896
20 Possibilités de se retirer	4.27	1.03	921

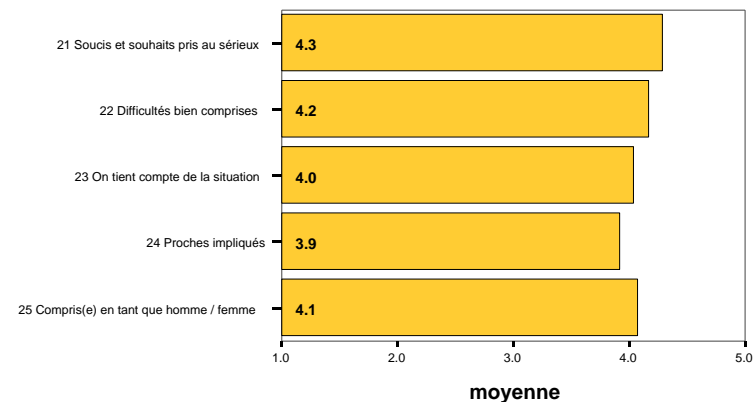
### 3.1.3 moyennes: satisfaction avec la "compréhension" (Q21-Q25)

#### Traitement des TOXICOMANIES



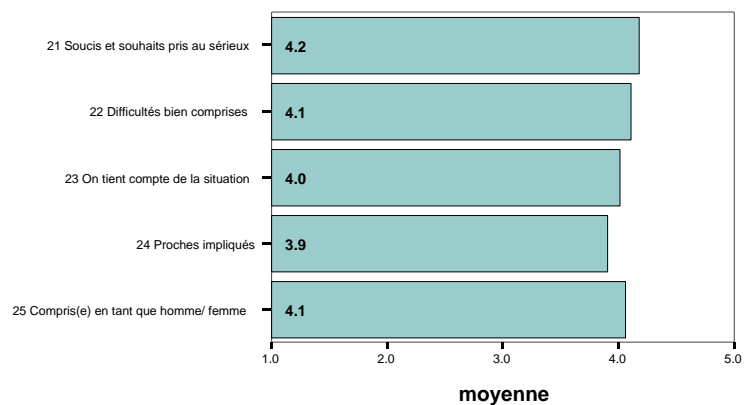
	moyenne	dév. standard	cas valables
21 Soucis et souhaits sont pris au sérieux	4.10	.91	507
22 Difficultés sont bien comprises	4.07	.90	502
23 On tient compte de la situation (argent, logement, travail, relations, arrière-plan familial)	3.99	1.01	494
24 Proches adéquatement impliqués	3.90	1.00	437
25 Se sent compris(e) en tant que homme / femme	4.05	.95	481

#### Traitement de l' ALCOOLISME

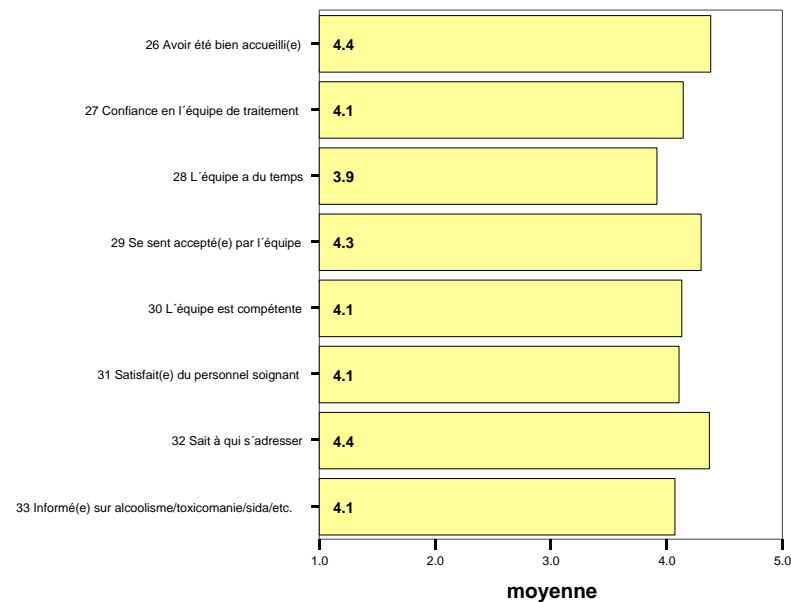


	moyenne	dév. standard	cas valables
21 Soucis et souhaits sont pris au sérieux	4.29	.84	438
22 Difficultés sont bien comprises	4.17	.95	435
23 On tient compte de la situation (argent, logement, travail, relations, arrière-plan familial)	4.04	1.00	416
24 Proches adéquatement impliqués	3.92	1.12	352
25 Se sent compris(e) en tant que homme / femme	4.07	.93	407

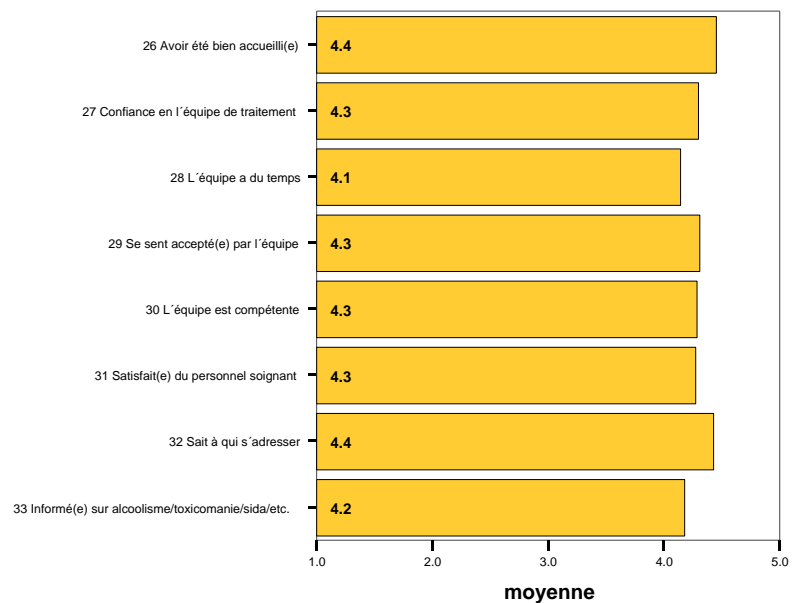


**TOUTES LES INSTITUTIONS**

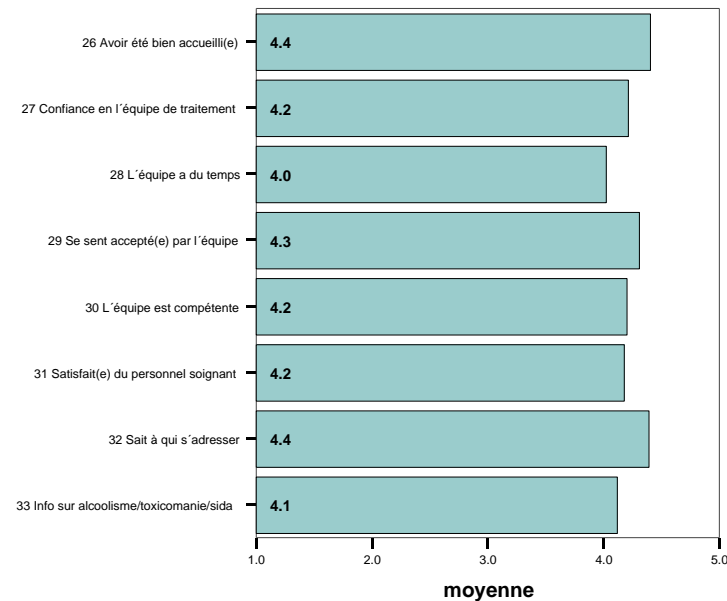
	moyenne	dév. standard	cas valables
21 Soucis et souhaits sont pris au sérieux	4.19	.89	945
22 Difficultés sont bien comprises	4.12	.93	937
23 On tient compte de la situation (argent, logement, travail, relations, arrière-plan familial)	4.01	1.01	910
24 Proches adéquatement impliqués	3.91	1.06	789
25 Se sent compris(e) en tant que homme/ femme	4.06	.94	888

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

	moyenne	dév. standard	cas valables
26 Avoir été bien accueilli(e) et intégré(e)	4.38	.87	512
27 Confiance en l'équipe de traitement	4.13	.90	508
28 L'équipe a toujours du temps pour moi	3.92	1.02	499
29 Se sent accepté(e) par l'équipe	4.30	.93	509
30 A mon avis, l'équipe est compétente	4.13	.93	506
31 Satisfait(e) du personnel soignant	4.11	.90	473
32 En cas de problèmes, je sais toujours à qui m'adresser	4.36	.90	511
33 Informé(e) sur alcoolisme/toxicomanie/sida/etc.	4.06	1.03	484

**Traitement de l' ALCOOLISME**

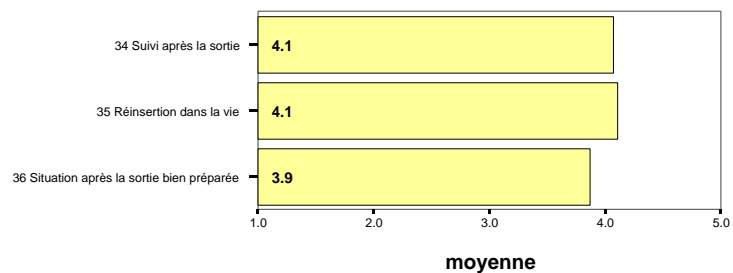
	moyenne	dév. standard	cas valables
26 Avoir été bien accueilli(e) et intégré(e)	4.45	.84	434
27 Confiance en l'équipe de traitement	4.30	.91	428
28 L'équipe a toujours du temps pour moi	4.14	.92	420
29 Se sent accepté(e) par l'équipe	4.31	.94	427
30 A mon avis, l'équipe est compétente	4.29	.90	428
31 Satisfait(e) du personnel soignant	4.27	.89	407
32 En cas de problèmes, je sais toujours à qui m'adresser	4.42	.88	432
33 Informé(e) sur alcoolisme/toxicomanie/sida/etc.	4.17	1.01	402

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

	moyenne	dév. standard	cas valables
26 Avoir été bien accueilli(e) et intégré(e)	4.41	.86	946
27 Confiance en l'équipe de traitement	4.21	.91	936
28 L'équipe a toujours du temps pour moi	4.02	.98	919
29 Se sent accepté(e) par l'équipe	4.30	.94	936
30 A mon avis, l'équipe est compétente	4.20	.92	934
31 Satisfait(e) du personnel soignant	4.18	.90	880
32 En cas de problèmes, je sais toujours à qui m'adresser	4.39	.89	943
33 Informé(e) sur alcoolisme/toxicomanie/sida etc.	4.11	1.02	886

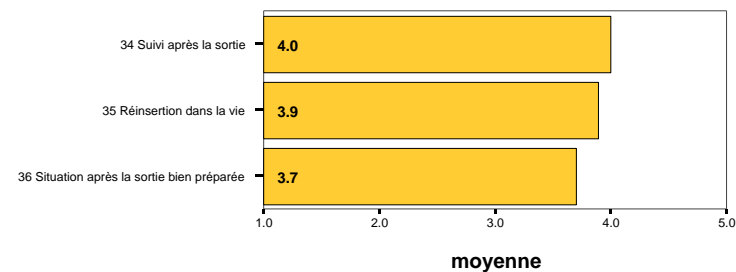
### 3.1.5 moyennes: satisfaction avec le suivi et la préparation à la sortie (Q34-Q36)

#### Traitement des TOXICOMANIES

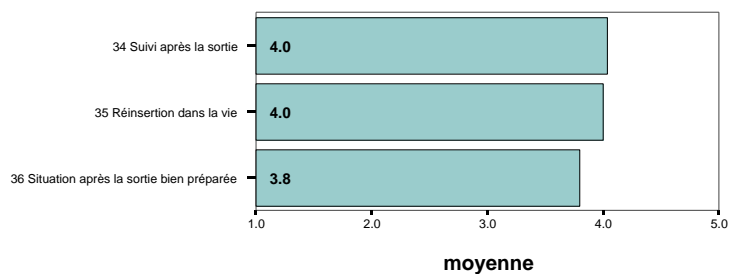


	moyenne	dév. standard	cas valables
34 Efforts de l'institution pour le suivi après la sortie	4.07	.99	311
35 La réinsertion dans la vie après la sortie est suffisamment prise au sérieux par l'institution	4.10	.98	332
36 On s'est bien occupé de ma situation après ma sortie	3.87	1.21	203

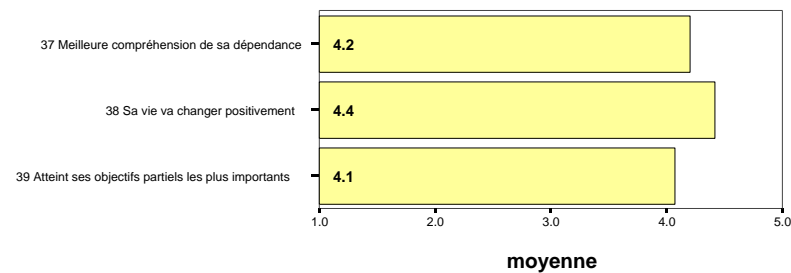
#### Traitement de l'ALCOOLISME



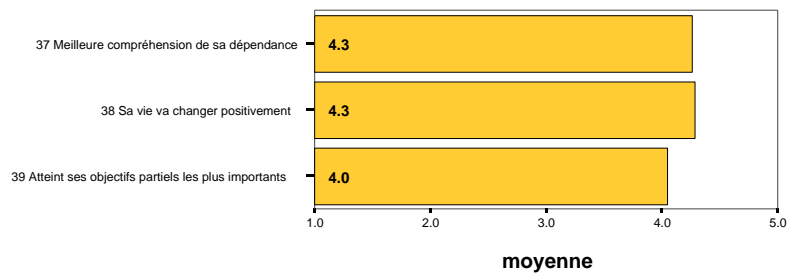
	moyenne	dév. standard	cas valables
34 Efforts de l'institution pour le suivi après la sortie	4.00	1.09	284
35 La réinsertion dans la vie après la sortie est suffisamment prise au sérieux par l'institution	3.89	1.11	297
36 On s'est bien occupé de ma situation après ma sortie	3.70	1.24	170

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

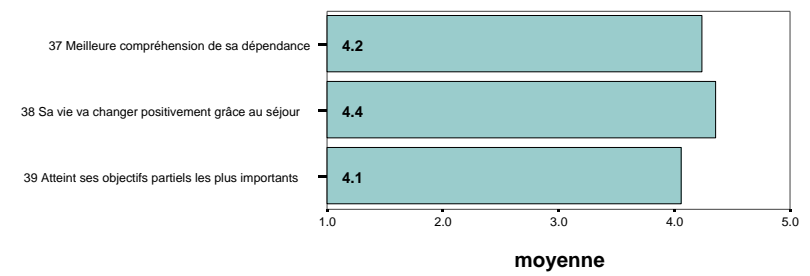
	moyenne	dév. standard	cas valables
34 Efforts de l'institution pour le suivi après la sortie	4.04	1.04	595
35 La réinsertion dans la vie après la sortie est suffisamment prise au sérieux par notre institution	4.00	1.05	629
36 On s'est bien occupé de ma situation après ma sortie	3.79	1.23	373

**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	4.20	.88	481
38 Sa vie va changer positivement grâce au séjour	4.41	.77	499
39 Atteint ses objectifs partiels les plus importants	4.07	.92	485

**Traitement de l' ALCOOLISME**

	moyenne	dév. standard	cas valables
37 Meilleure compréhension de sa dépendance	4.26	.80	390
38 Sa vie va changer positivement grâce au séjour	4.28	.83	419
39 Atteint ses objectifs partiels les plus importants	4.04	.89	404

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

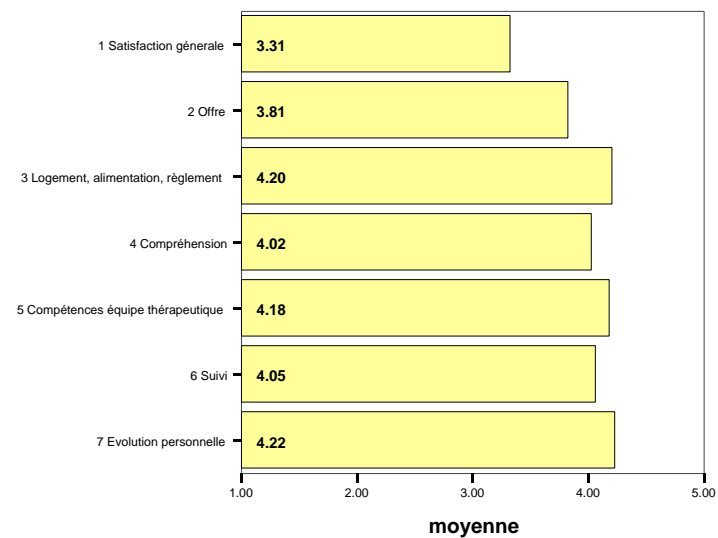
	moyenne	dév. standard	cas valables
37 Meilleure compréhension de sa dépendance	4.23	.85	871
38 Sa vie va changer positivement grâce au séjour	4.36	.80	918
39 Atteint ses objectifs partiels les plus importants	4.06	.90	889

### 3.2 Représentation graphique des indices de satisfaction

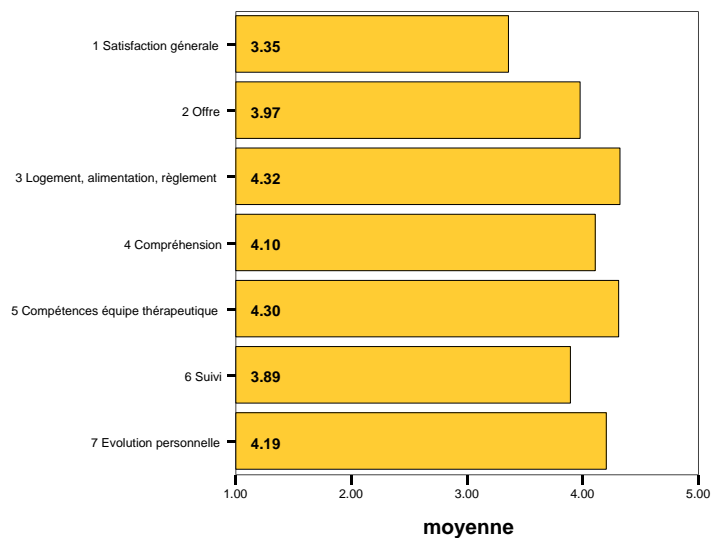
Les indices correspondent pour chaque client ou cliente à la moyenne des valeurs des variables d'un groupe de questions donné. Seules les valeurs 1 «ne correspond pas du tout» à 5 «correspond complètement» ont été intégrées. S'il existe des valeurs valides pour toutes les questions d'un groupe, la somme 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).

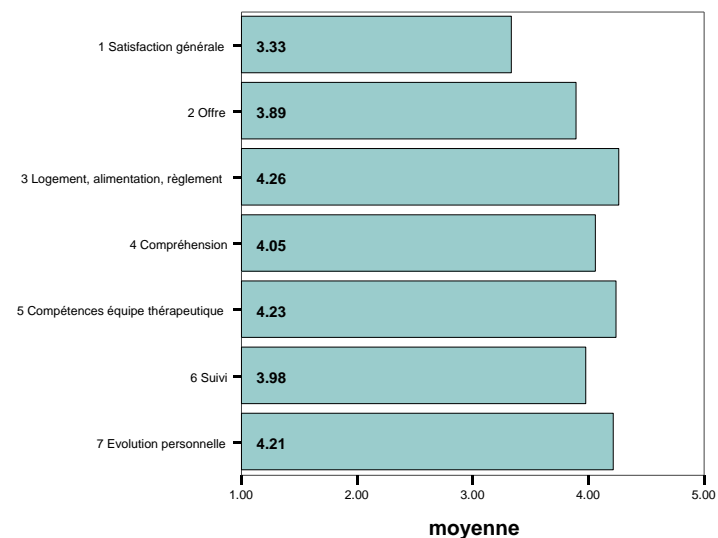
### Traitement des TOXICOMANIES



	moyenne	dév. standard	cas valables
Satisfaction générale: Q01 à Q04	3.31	.51	510
Offre: Q05 à Q14	3.81	.75	511
Logement, alimentation, règlement: Q15 à Q20	4.20	.68	510
Compréhension: Q21 à Q25	4.02	.78	508
Compétences équipe thérapeutique: Q26 à Q33	4.18	.71	514
Suivi: Q34 à Q36	4.05	.93	349
Evolution personnelle: Q37 à Q39	4.22	.72	506

**Traitement de l' ALCOOLISME**

	moyenne	dév. standard	cas valables
Satisfaction générale: Q01 à Q04	3.35	.52	441
Offre: Q05 à Q14	3.97	.77	443
Logement, alimentation, règlement: Q15 à Q20	4.32	.61	440
Compréhension: Q21 à Q25	4.10	.78	441
Compétences équipe thérapeutique: Q26 à Q33	4.30	.72	441
Suivi: Q34 à Q36	3.89	1.06	311
Evolution personnelle: Q37 à Q39	4.19	.70	426

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

	moyenne	dév. standard	cas valables
Satisfaction générale: Q01 à Q04	3.33	.52	951
Offre: Q05 à Q14	3.89	.77	954
Logement, alimentation, règlement: Q15 à Q20	4.26	.65	950
Compréhension: Q21 à Q25	4.05	.78	949
Compétence équipe thérapeutique: Q26 à Q33	4.23	.71	955
Suivi: Q34 à Q36	3.98	1.00	660
Evolution personnelle: Q37 à Q39	4.21	.71	932

- 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	5	1.0%	3	.7%	8	.9%
pas tellement	33	6.5%	22	5.1%	55	5.9%
en général oui	299	58.7%	255	59.2%	554	58.9%
parfaitement	172	33.8%	151	35.0%	323	34.4%
Total	509	100.0%	431	100.0%	940	100.0%
Missing_	5		14		19	

### 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	7	1.4%	3	.7%	10	1.1%
répond à peu de mes besoins	59	11.7%	50	11.5%	109	11.6%
répond assez bien à mes besoins	343	67.8%	272	62.8%	615	65.5%
répond à tous mes besoins	97	19.2%	108	24.9%	205	21.8%
Total	506	100.0%	433	100.0%	939	100.0%
Missing_	8		12		20	

### 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	2.2%	11	2.5%	22	2.3%
je ne crois pas	34	6.7%	35	8.0%	69	7.3%
je crois que oui	175	34.7%	131	30.0%	306	32.5%
sûrement	285	56.4%	260	59.5%	545	57.9%
Total	505	100.0%	437	100.0%	942	100.0%
Missing_	9		8		17	

### 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.	6	1.2%	6	1.4%	12	1.3%
non, au fond il ne m'aide pas	19	3.7%	14	3.2%	33	3.5%
oui, il m'aide un peu	195	38.3%	156	35.9%	351	37.2%
oui, il m'aide beaucoup	289	56.8%	258	59.4%	547	58.0%
Total	509	100.0%	434	100.0%	943	100.0%
Missing_	5		11		16	

## 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	3	.6%	4	1.0%	7	.8%
	ne corr. que peu	26	5.2%	9	2.2%	35	3.8%
	peux pas me déc.	70	14.0%	43	10.4%	113	12.3%
	corr. assez bien	206	41.2%	163	39.3%	369	40.3%
	corr. complètement	195	39.0%	196	47.2%	391	42.7%
Entretiens de groupe (Q06)	ne corr. pas du tout	24	5.0%	9	2.5%	33	3.9%
	ne corr. que peu	52	10.9%	26	7.2%	78	9.3%
	peux pas me déc.	134	28.1%	69	19.2%	203	24.3%
	corr. assez bien	163	34.2%	168	46.8%	331	39.6%
	corr. complètement	104	21.8%	87	24.2%	191	22.8%
Psychothérapie individuelle (Q07)	ne corr. pas du tout	15	4.2%	4	1.7%	19	3.2%
	ne corr. que peu	25	7.1%	14	6.0%	39	6.7%
	peux pas me déc.	48	13.6%	36	15.5%	84	14.3%
	corr. assez bien	120	33.9%	75	32.3%	195	33.3%
	corr. complètement	146	41.2%	103	44.4%	249	42.5%
Psychothérapie de groupe (Q08)	ne corr. pas du tout	26	7.7%	8	3.8%	34	6.2%
	ne corr. que peu	35	10.4%	17	8.1%	52	9.5%
	peux pas me déc.	93	27.7%	55	26.3%	148	27.2%
	corr. assez bien	125	37.2%	83	39.7%	208	38.2%
	corr. complètement	57	17.0%	46	22.0%	103	18.9%
Activités créatrices (Q09)	ne corr. pas du tout	39	11.3%	17	5.3%	56	8.4%
	ne corr. que peu	64	18.6%	33	10.2%	97	14.5%
	peux pas me déc.	57	16.5%	70	21.7%	127	19.0%
	corr. assez bien	104	30.1%	93	28.8%	197	29.5%
	corr. complètement	81	23.5%	110	34.1%	191	28.6%
L'offre en sports (Q10)	ne corr. pas du tout	26	6.5%	16	5.4%	42	6.0%
	ne corr. que peu	57	14.2%	34	11.5%	91	13.1%
	peux pas me déc.	55	13.7%	50	16.9%	105	15.1%
	corr. assez bien	158	39.4%	97	32.8%	255	36.6%
	corr. complètement	105	26.2%	99	33.4%	204	29.3%
L'offre de travail (Q11)	ne corr. pas du tout	21	4.4%	14	4.2%	35	4.3%
	ne corr. que peu	43	8.9%	22	6.6%	65	8.0%
	peux pas me déc.	78	16.2%	46	13.8%	124	15.2%
	corr. assez bien	172	35.7%	114	34.2%	286	35.1%
	corr. complètement	168	34.9%	137	41.1%	305	37.4%
L'offre d'activités de loisirs (Q12)	ne corr. pas du tout	20	4.3%	21	5.2%	41	4.7%
	ne corr. que peu	52	11.2%	52	12.8%	104	12.0%
	peux pas me déc.	100	21.6%	63	15.6%	163	18.8%
	corr. assez bien	181	39.0%	140	34.6%	321	36.9%
	corr. complètement	111	23.9%	129	31.9%	240	27.6%
Prise en charge médicale (Q13)	ne corr. pas du tout	17	3.7%	13	3.4%	30	3.5%
	ne corr. que peu	33	7.1%	31	8.1%	64	7.5%
	peux pas me déc.	57	12.3%	39	10.2%	96	11.3%
	corr. assez bien	165	35.5%	116	30.2%	281	33.1%
	corr. complètement	193	41.5%	185	48.2%	378	44.5%
L'offre thérapeutique équilibrée (Q14)	ne corr. pas du tout	12	2.6%	11	2.7%	23	2.6%
	ne corr. que peu	32	6.8%	31	7.5%	63	7.2%
	peux pas me déc.	87	18.6%	75	18.2%	162	18.4%
	corr. assez bien	200	42.7%	146	35.4%	346	39.3%
	corr. complètement	137	29.3%	150	36.3%	287	32.6%

## Statistics: TOUTES LES INSTITUTIONS

		Q05	Q06	Q07	Q08	Q09
N	Valid	915	836	586	545	668
	Missing	44	123	373	414	291

## Statistics: TOUTES LES INSTITUTIONS

		Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
N	Valid	697	815	869	849	881
	Missing	262	144	90	110	78

## 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	5	1.0%	10	2.3%	15	1.6%
	ne corr. que peu	15	3.1%	23	5.3%	38	4.1%
	peux pas me déc.	44	9.1%	32	7.3%	76	8.3%
	corr. assez bien	176	36.4%	151	34.6%	327	35.5%
	corr. complètement	244	50.4%	220	50.5%	464	50.4%
Chambre suffit aux besoins (Q16)	ne corr. pas du tout	8	1.6%	8	1.9%	16	1.7%
	ne corr. que peu	31	6.2%	12	2.8%	43	4.6%
	peux pas me déc.	43	8.6%	32	7.5%	75	8.1%
	corr. assez bien	172	34.3%	141	33.1%	313	33.7%
	corr. complètement	248	49.4%	233	54.7%	481	51.8%
Acceptation du règlement intérieur (Q17)	ne corr. pas du tout	8	1.6%	5	1.2%	13	1.4%
	ne corr. que peu	16	3.2%	12	2.9%	28	3.0%
	peux pas me déc.	64	12.7%	33	7.9%	97	10.5%
	corr. assez bien	207	41.2%	145	34.7%	352	38.3%
	corr. complètement	207	41.2%	223	53.3%	430	46.7%
Bien informé(e) sur ses droits/l'offre (Q18)	ne corr. pas du tout	7	1.4%	6	1.4%	13	1.4%
	ne corr. que peu	19	3.8%	12	2.8%	31	3.3%
	peux pas me déc.	46	9.1%	27	6.3%	73	7.8%
	corr. assez bien	164	32.5%	137	32.1%	301	32.3%
	corr. complètement	269	53.3%	245	57.4%	514	55.2%
Règles de sortie (Q19)	ne corr. pas du tout	22	4.6%	10	2.4%	32	3.6%
	ne corr. que peu	37	7.8%	20	4.8%	57	6.4%
	peux pas me déc.	71	14.9%	62	14.8%	133	14.8%
	corr. assez bien	160	33.5%	129	30.8%	289	32.3%
	corr. complètement	187	39.2%	198	47.3%	385	43.0%
Possibilités de se retirer (Q20)	ne corr. pas du tout	17	3.4%	8	1.9%	25	2.7%
	ne corr. que peu	41	8.2%	14	3.3%	55	6.0%
	peux pas me déc.	43	8.6%	35	8.3%	78	8.5%
	corr. assez bien	138	27.7%	115	27.3%	253	27.5%
	corr. complètement	260	52.1%	250	59.2%	510	55.4%

## Statistics: TOUTES LES INSTITUTIONS

		Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
N	Valid	920	928	920	932	896	921
	Missing	39	31	39	27	63	38

## 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	5	1.0%	4	.9%	9	1.0%
	ne corr. que peu	28	5.5%	15	3.4%	43	4.6%
	peux pas me déc.	74	14.6%	42	9.6%	116	12.3%
	corr. assez bien	205	40.4%	167	38.1%	372	39.4%
	corr. complètement	195	38.5%	210	47.9%	405	42.9%
Difficultés sont bien comprises (Q22)	ne corr. pas du tout	7	1.4%	11	2.5%	18	1.9%
	ne corr. que peu	20	4.0%	16	3.7%	36	3.8%
	peux pas me déc.	85	16.9%	52	12.0%	137	14.6%
	corr. assez bien	211	42.0%	163	37.5%	374	39.9%
	corr. complètement	179	35.7%	193	44.4%	372	39.7%
On tient compte de la situation (Q23)	ne corr. pas du tout	15	3.0%	13	3.1%	28	3.1%
	ne corr. que peu	24	4.9%	19	4.6%	43	4.7%
	peux pas me déc.	92	18.6%	66	15.9%	158	17.4%
	corr. assez bien	181	36.6%	159	38.2%	340	37.4%
	corr. complètement	182	36.8%	159	38.2%	341	37.5%
Proches adéquatement impliqués (Q24)	ne corr. pas du tout	12	2.7%	19	5.4%	31	3.9%
	ne corr. que peu	26	5.9%	18	5.1%	44	5.6%
	peux pas me déc.	93	21.3%	69	19.6%	162	20.5%
	corr. assez bien	168	38.4%	112	31.8%	280	35.5%
	corr. complètement	138	31.6%	134	38.1%	272	34.5%
Se sent compris(e) en tant que homme/femme (Q25)	ne corr. pas du tout	14	2.9%	7	1.7%	21	2.4%
	ne corr. que peu	18	3.7%	20	4.9%	38	4.3%
	peux pas me déc.	67	13.9%	61	15.0%	128	14.4%
	corr. assez bien	211	43.9%	169	41.5%	380	42.8%
	corr. complètement	171	35.6%	150	36.9%	321	36.1%

## Statistics: TOUTES LES INSTITUTIONS

		Q21	Q22	Q23	Q24	Q25
N	Valid	945	937	910	789	888
	Missing	14	22	49	170	71

## 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	8	1.6%	8	1.8%	16	1.7%
	ne corr. que peu	18	3.5%	10	2.3%	28	3.0%
	peux pas me déc.	31	6.1%	21	4.8%	52	5.5%
	corr. assez bien	170	33.2%	136	31.3%	306	32.3%
	corr. complètement	285	55.7%	259	59.7%	544	57.5%
Confiance en l'équipe de traitement (Q27)	ne corr. pas du tout	8	1.6%	10	2.3%	18	1.9%
	ne corr. que peu	17	3.3%	8	1.9%	25	2.7%
	peux pas me déc.	78	15.4%	47	11.0%	125	13.4%
	corr. assez bien	201	39.6%	143	33.4%	344	36.8%
	corr. complètement	204	40.2%	220	51.4%	424	45.3%
L'équipe a du temps (Q28)	ne corr. pas du tout	9	1.8%	6	1.4%	15	1.6%
	ne corr. que peu	44	8.8%	19	4.5%	63	6.9%
	peux pas me déc.	98	19.6%	59	14.0%	157	17.1%
	corr. assez bien	177	35.5%	161	38.3%	338	36.8%
	corr. complètement	171	34.3%	175	41.7%	346	37.6%
Se sent accepté(e) par l'équipe (Q29)	ne corr. pas du tout	7	1.4%	12	2.8%	19	2.0%
	ne corr. que peu	24	4.7%	13	3.0%	37	4.0%
	peux pas me déc.	54	10.6%	33	7.7%	87	9.3%
	corr. assez bien	150	29.5%	141	33.0%	291	31.1%
	corr. complètement	274	53.8%	228	53.4%	502	53.6%
L'équipe est compétente (Q30)	ne corr. pas du tout	10	2.0%	10	2.3%	20	2.1%
	ne corr. que peu	16	3.2%	11	2.6%	27	2.9%
	peux pas me déc.	84	16.6%	37	8.6%	121	13.0%
	corr. assez bien	185	36.6%	159	37.1%	344	36.8%
	corr. complètement	211	41.7%	211	49.3%	422	45.2%
Satisfait(e) du personnel soignant (Q31)	ne corr. pas du tout	7	1.5%	9	2.2%	16	1.8%
	ne corr. que peu	22	4.7%	9	2.2%	31	3.5%
	peux pas me déc.	61	12.9%	39	9.6%	100	11.4%
	corr. assez bien	206	43.6%	157	38.6%	363	41.3%
	corr. complètement	177	37.4%	193	47.4%	370	42.0%
Sait à qui s'adresser (Q32)	ne corr. pas du tout	10	2.0%	4	.9%	14	1.5%
	ne corr. que peu	14	2.7%	20	4.6%	34	3.6%
	peux pas me déc.	44	8.6%	30	6.9%	74	7.8%
	corr. assez bien	156	30.5%	113	26.2%	269	28.5%
	corr. complètement	287	56.2%	265	61.3%	552	58.5%
Informé(e) sur alcoolisme/toxicomanie/sida/etc. (Q33)	ne corr. pas du tout	11	2.3%	12	3.0%	23	2.6%
	ne corr. que peu	32	6.6%	18	4.5%	50	5.6%
	peux pas me déc.	81	16.7%	51	12.7%	132	14.9%
	corr. assez bien	152	31.4%	128	31.8%	280	31.6%
	corr. complètement	208	43.0%	193	48.0%	401	45.3%

## Statistics: TOUTES LES INSTITUTIONS

		Q26	Q27	Q28	Q29
N	Valid	946	936	919	936
	Missing	13	23	40	23

## Statistics: TOUTES LES INSTITUTIONS

		Q30	Q31	Q32	Q33
N	Valid	934	880	943	886
	Missing	25	79	16	73

## 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	10	3.2%	15	5.3%	25	4.2%
	ne corr. que peu	12	3.9%	13	4.6%	25	4.2%
	peux pas me déc.	46	14.8%	39	13.7%	85	14.3%
	corr. assez bien	120	38.6%	108	38.0%	228	38.3%
	corr. complètement	123	39.5%	109	38.4%	232	39.0%
La réinsertion dans la vie (Q35)	ne corr. pas du tout	10	3.0%	15	5.1%	25	4.0%
	ne corr. que peu	16	4.8%	23	7.7%	39	6.2%
	peux pas me déc.	37	11.1%	42	14.1%	79	12.6%
	corr. assez bien	137	41.3%	116	39.1%	253	40.2%
	corr. complètement	132	39.8%	101	34.0%	233	37.0%
Situation après sortie bien préparée (Q36)	ne corr. pas du tout	15	7.4%	15	8.8%	30	8.0%
	ne corr. que peu	14	6.9%	15	8.8%	29	7.8%
	peux pas me déc.	32	15.8%	29	17.1%	61	16.4%
	corr. assez bien	64	31.5%	58	34.1%	122	32.7%
	corr. complètement	78	38.4%	53	31.2%	131	35.1%

## Statistics: TOUTES LES INSTITUTIONS

		Q34	Q35	Q36
N	Valid	595	629	373
	Missing	364	330	586

**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	7	1.5%	2	.5%	9	1.0%
	ne corr. que peu	14	2.9%	10	2.6%	24	2.8%
	peux pas me déc.	63	13.1%	46	11.8%	109	12.5%
	corr. assez bien	188	39.1%	159	40.8%	347	39.8%
	corr. complètement	209	43.5%	173	44.4%	382	43.9%
Sa vie va changer positivement grâce au séjour (Q38)	ne corr. pas du tout	5	1.0%	5	1.2%	10	1.1%
	ne corr. que peu	7	1.4%	10	2.4%	17	1.9%
	peux pas me déc.	35	7.0%	42	10.0%	77	8.4%
	corr. assez bien	181	36.3%	166	39.6%	347	37.8%
	corr. complètement	271	54.3%	196	46.8%	467	50.9%
Atteint ses objectifs partiels les plus importants (Q39)	ne corr. pas du tout	5	1.0%	7	1.7%	12	1.3%
	ne corr. que peu	23	4.7%	11	2.7%	34	3.8%
	peux pas me déc.	88	18.1%	76	18.8%	164	18.4%
	corr. assez bien	186	38.4%	174	43.1%	360	40.5%
	corr. complètement	183	37.7%	136	33.7%	319	35.9%

**Statistics: TOUTES LES INSTITUTIONS**

		Q37	Q38	Q39
N	Valid	871	918	889
	Missing	88	41	70

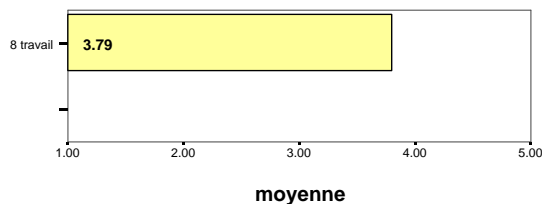
## 6. Annexe: module travail

Le chapitre suivant se réfère uniquement aux institutions dont la clientèle a également rempli le module travail.

### Traitement des TOXICOMANIES

6\_a Satisfaction module travail (a1 à a16): groupe de référence 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	3	1.0%	14	4.9%	24	8.4%	101	35.2%	145	50.5%	287	100.0%
on me guide de manière compétente	7	2.4%	13	4.5%	42	14.6%	115	40.1%	110	38.3%	287	100.0%
bonne préparation pour la vie mon travail est apprécié	11	3.8%	28	9.8%	57	19.9%	110	38.5%	80	28.0%	286	100.0%
participer à l'organisation du travail	7	2.4%	16	5.5%	41	14.0%	114	39.0%	114	39.0%	292	100.0%
j'aime aller travailler	6	2.1%	23	7.9%	46	15.9%	106	36.6%	109	37.6%	290	100.0%
travail donne confiance en moi	7	2.4%	21	7.2%	45	15.4%	111	38.0%	108	37.0%	292	100.0%
travail très stressant (insat.!) chef trop sévère (insat.!)	15	5.2%	28	9.7%	64	22.2%	110	38.2%	71	24.7%	288	100.0%
peux organiser travail moi-même	7	2.5%	19	6.9%	50	18.1%	105	38.0%	95	34.4%	276	100.0%
peux poser des questions à tout moment	18	6.3%	36	12.6%	71	24.9%	106	37.2%	54	18.9%	285	100.0%
voudrais recevoir plus de feedback (insat!)	3	1.0%	6	2.0%	14	4.8%	89	30.4%	181	61.8%	293	100.0%
travail pas assez exigeant (insat.!) travail correspond à mes capacités et connaissances	41	14.8%	74	26.7%	80	28.9%	48	17.3%	34	12.3%	277	100.0%
travail ennuyeux (insat.!) travail me fait plaisir	33	11.7%	61	21.6%	82	29.0%	73	25.8%	34	12.0%	283	100.0%
	33	11.4%	48	16.6%	55	19.0%	98	33.9%	55	19.0%	289	100.0%
	19	6.8%	37	13.3%	62	22.3%	76	27.3%	84	30.2%	278	100.0%
	13	4.5%	25	8.7%	60	20.8%	100	34.6%	91	31.5%	289	100.0%

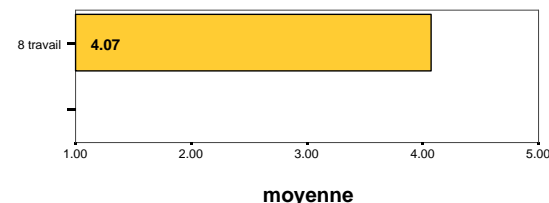


	moyenne	dév. standard	cas valables
module travail: A1 à A16: groupe de référence traitement des TOXICOMANIES	3.79	.59	298

## Traitement de l'ALCOOLISME

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

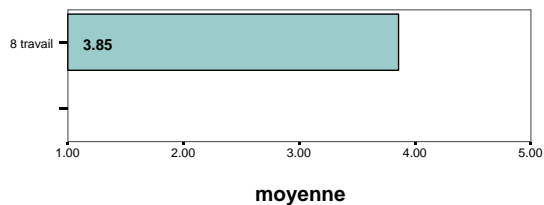
	ne corr. pas du tout		ne corr. que peu		peux pas me déc.		corr. assez bien		corr. complètement		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
bien suivi(e) par mon chef de travail	3	3.5%	3	3.5%	3	3.5%	26	30.2%	51	59.3%	86	100.0%
on me guide de manière compétente	2	2.3%	2	2.3%	7	8.1%	28	32.6%	47	54.7%	86	100.0%
bonne préparation pour la vie mon travail est apprécié	4	4.7%	6	7.0%	18	20.9%	25	29.1%	33	38.4%	86	100.0%
participer à l'organisation du travail	1	1.2%	0	.0%	8	9.3%	27	31.4%	50	58.1%	86	100.0%
j'aime aller travailler	1	1.1%	2	2.3%	10	11.4%	32	36.4%	43	48.9%	88	100.0%
travail donne confiance en moi	2	2.3%	4	4.7%	3	3.5%	23	26.7%	54	62.8%	86	100.0%
travail très stressant (insat.!) chef trop sévère (insat.!)	1	1.1%	6	6.9%	11	12.6%	25	28.7%	44	50.6%	87	100.0%
peux organiser travail moi-même	6	7.1%	6	7.1%	13	15.3%	18	21.2%	42	49.4%	85	100.0%
peux poser des questions à tout moment	3	3.7%	6	7.4%	11	13.6%	17	21.0%	44	54.3%	81	100.0%
voudrais recevoir plus de feedback (insat!)	10	11.6%	7	8.1%	18	20.9%	27	31.4%	24	27.9%	86	100.0%
travail pas assez exigeant (insat.!) travail correspond à mes capacités et connaissances	1	1.2%	2	2.3%	2	2.3%	17	19.8%	64	74.4%	86	100.0%
travail ennuyeux (insat.!) travail me fait plaisir	12	14.5%	18	21.7%	16	19.3%	15	18.1%	22	26.5%	83	100.0%
	6	7.0%	20	23.3%	13	15.1%	16	18.6%	31	36.0%	86	100.0%
	8	9.2%	7	8.0%	11	12.6%	30	34.5%	31	35.6%	87	100.0%
	3	3.7%	10	12.2%	10	12.2%	15	18.3%	44	53.7%	82	100.0%
	3	3.4%	7	8.0%	7	8.0%	34	39.1%	36	41.4%	87	100.0%



	moyenne	dév. standard	cas valables
module travail: A1 à A16: groupe de référence traitement de l'ALCOOLISME	4.07	.65	88

**TOUTES LES INSTITUTIONS****6\_c Satisfaction module travail - TOUTES LES INSTITUTIONS (a1 à a16)**

	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	6	1.6%	17	4.6%	27	7.2%	127	34.0%	196	52.5%	373	100.0%
on me guide de manière compétente	9	2.4%	15	4.0%	49	13.1%	143	38.3%	157	42.1%	373	100.0%
bonne préparation pour la vie	15	4.0%	34	9.1%	75	20.2%	135	36.3%	113	30.4%	372	100.0%
mon travail est apprécié	8	2.1%	16	4.2%	49	13.0%	141	37.3%	164	43.4%	378	100.0%
participer à l'organisation du travail	8	2.1%	17	4.5%	58	15.5%	147	39.3%	144	38.5%	374	100.0%
j'aime aller travailler	8	2.1%	27	7.2%	49	13.0%	129	34.3%	163	43.4%	376	100.0%
travail donne confiance en moi	8	2.1%	27	7.1%	56	14.8%	136	35.9%	152	40.1%	379	100.0%
travail très stressant (insat.!)	21	5.6%	34	9.1%	77	20.6%	128	34.3%	113	30.3%	373	100.0%
chef trop sévère (insat.!)	10	2.8%	25	7.0%	61	17.1%	122	34.2%	139	38.9%	357	100.0%
peux organiser travail moi-même	28	7.5%	43	11.6%	89	24.0%	133	35.8%	78	21.0%	371	100.0%
peux poser des questions à tout moment	4	1.1%	8	2.1%	16	4.2%	106	28.0%	245	64.6%	379	100.0%
voudrais recevoir plus de feedback (insat!)	53	14.7%	92	25.6%	96	26.7%	63	17.5%	56	15.6%	360	100.0%
travail pas assez exigeant (insat.!)	39	10.6%	81	22.0%	95	25.7%	89	24.1%	65	17.6%	369	100.0%
travail correspond à mes capacités et connaissances	41	10.9%	55	14.6%	66	17.6%	128	34.0%	86	22.9%	376	100.0%
travail ennuyeux (insat.!)	22	6.1%	47	13.1%	72	20.0%	91	25.3%	128	35.6%	360	100.0%
travail me fait plaisir	16	4.3%	32	8.5%	67	17.8%	134	35.6%	127	33.8%	376	100.0%



	moyenne	dév. standard	cas valables
module travail: A1 à A16: groupe de référence TOUTES LES INSTITUTIONS	3.85	.61	386

## 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).

### Satisfaction selon le sexe du client/ de la cliente

#### 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	3.50	.51	1.00	4.00	N=377
	féminin	3.31	3.50	.51	1.00	4.00	N=125
2 offre	masculin	3.81	3.90	.77	1.00	5.00	N=377
	féminin	3.82	3.83	.71	1.57	5.00	N=126
3 logement, alimentation, règlement	masculin	4.20	4.33	.66	1.50	5.00	N=377
	féminin	4.21	4.33	.70	1.50	5.00	N=125
4 compréhension	masculin	4.01	4.00	.77	1.20	5.00	N=376
	féminin	4.03	4.10	.82	1.00	5.00	N=126
5 compétence (équipe thérapeutique)	masculin	4.19	4.38	.70	1.00	5.00	N=380
	féminin	4.15	4.25	.72	1.38	5.00	N=126
6 suivi	masculin	4.01	4.00	.94	1.00	5.00	N=260
	féminin	4.16	4.17	.92	1.00	5.00	N=86
7 évolution personnelle	masculin	4.23	4.33	.69	1.00	5.00	N=374
	féminin	4.19	4.33	.81	1.00	5.00	N=125

#### 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	3.36	3.50	.52	1.00	4.00	N=290
	féminin	3.31	3.25	.51	1.00	4.00	N=141
2 offre	masculin	3.97	4.00	.76	1.86	5.00	N=292
	féminin	4.00	4.12	.81	1.00	5.00	N=142
3 logement, alimentation, règlement	masculin	4.33	4.33	.56	1.67	5.00	N=289
	féminin	4.33	4.50	.70	1.00	5.00	N=141
4 compréhension	masculin	4.07	4.00	.75	1.00	5.00	N=288
	féminin	4.16	4.20	.81	1.00	5.00	N=143
5 compétence (équipe thérapeutique)	masculin	4.30	4.50	.68	1.13	5.00	N=288
	féminin	4.28	4.50	.79	1.00	5.00	N=143
6 suivi	masculin	3.83	4.00	1.04	1.00	5.00	N=227
	féminin	4.05	4.00	1.08	1.00	5.00	N=80
7 évolution personnelle	masculin	4.20	4.33	.66	1.67	5.00	N=284
	féminin	4.17	4.33	.78	1.00	5.00	N=134

#### 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	3.33	3.50	.52	1.00	4.00	N=667
	féminin	3.31	3.50	.51	1.00	4.00	N=266
2 offre	masculin	3.88	4.00	.77	1.00	5.00	N=669
	féminin	3.91	4.00	.77	1.00	5.00	N=268
3 logement, alimentation, règlement	masculin	4.25	4.33	.62	1.50	5.00	N=666
	féminin	4.28	4.33	.70	1.00	5.00	N=266
4 compréhension	masculin	4.04	4.00	.76	1.00	5.00	N=664
	féminin	4.10	4.20	.81	1.00	5.00	N=269
5 compétence (équipe thérapeutique)	masculin	4.24	4.38	.70	1.00	5.00	N=668
	féminin	4.22	4.38	.76	1.00	5.00	N=269
6 suivi	masculin	3.93	4.00	.99	1.00	5.00	N=487
	féminin	4.11	4.00	1.00	1.00	5.00	N=166
7 évolution personnelle	masculin	4.22	4.33	.67	1.00	5.00	N=658
	féminin	4.18	4.33	.79	1.00	5.00	N=259



**Satisfaction selon l' âge****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	3.28	3.25	.54	1.00	4.00	N=195
	30-39 ans	3.34	3.50	.49	1.00	4.00	N=173
	40 ans et plus	3.36	3.50	.48	1.75	4.00	N=129
2 offre	jusqu' à 29 ans	3.79	3.88	.73	1.00	5.00	N=194
	30-39 ans	3.83	3.89	.72	1.00	5.00	N=173
	40 ans et plus	3.85	4.00	.80	1.60	5.00	N=131
3 logement, alimentation, règlement	jusqu' à 29 ans	4.13	4.33	.71	1.50	5.00	N=192
	30-39 ans	4.20	4.33	.64	2.17	5.00	N=174
	40 ans et plus	4.35	4.50	.62	2.00	5.00	N=131
4 compréhension	jusqu' à 29 ans	3.94	4.00	.84	1.00	5.00	N=193
	30-39 ans	4.08	4.00	.69	1.60	5.00	N=172
	40 ans et plus	4.10	4.20	.76	1.60	5.00	N=132
5 compétence (équipe thérapeutique)	jusqu' à 29 ans	4.10	4.25	.77	1.00	5.00	N=195
	30-39 ans	4.21	4.38	.64	2.13	5.00	N=174
	40 ans et plus	4.29	4.40	.67	2.38	5.00	N=132
6 suivi	jusqu' à 29 ans	3.96	4.00	1.03	1.00	5.00	N=129
	30-39 ans	4.07	4.00	.90	1.67	5.00	N=128
	40 ans et plus	4.14	4.00	.84	1.00	5.00	N=86
7 évolution personnelle	jusqu' à 29 ans	4.17	4.33	.79	1.00	5.00	N=193
	30-39 ans	4.26	4.33	.70	1.67	5.00	N=171
	40 ans et plus	4.25	4.33	.63	2.00	5.00	N=130

**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	3.28	3.25	.49	1.75	4.00	N=61
	30-39 ans	3.21	3.38	.56	1.00	4.00	N=66
	40 ans et plus	3.38	3.50	.51	1.00	4.00	N=296
2 offre	jusqu' à 29 ans	3.76	3.80	.82	1.30	5.00	N=61
	30-39 ans	3.82	3.86	.68	2.14	5.00	N=67
	40 ans et plus	4.05	4.25	.78	1.00	5.00	N=298
3 logement, alimentation, règlement	jusqu' à 29 ans	4.17	4.33	.65	1.50	5.00	N=61
	30-39 ans	4.21	4.33	.57	3.00	5.00	N=68
	40 ans et plus	4.39	4.50	.60	1.00	5.00	N=294
4 compréhension	jusqu' à 29 ans	4.00	4.00	.86	1.00	5.00	N=60
	30-39 ans	3.92	4.00	.69	2.00	5.00	N=68
	40 ans et plus	4.17	4.20	.77	1.00	5.00	N=295
5 compétence (équipe thérapeutique)	jusqu' à 29 ans	4.14	4.38	.83	1.00	5.00	N=61
	30-39 ans	4.10	4.25	.79	1.38	5.00	N=68
	40 ans et plus	4.37	4.50	.67	1.00	5.00	N=294
6 suivi	jusqu' à 29 ans	3.90	4.00	.91	1.00	5.00	N=47
	30-39 ans	3.65	4.00	1.13	1.00	5.00	N=46
	40 ans et plus	3.94	4.00	1.07	1.00	5.00	N=207
7 évolution personnelle	jusqu' à 29 ans	3.88	4.00	.75	1.67	5.00	N=60
	30-39 ans	4.11	4.00	.67	2.00	5.00	N=65
	40 ans et plus	4.27	4.33	.68	1.00	5.00	N=286

## 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	3.28	3.25	.53	1.00	4.00	N=256
	30-39 ans	3.30	3.50	.51	1.00	4.00	N=239
	40 ans et plus	3.37	3.50	.50	1.00	4.00	N=425
2 offre	jusqu' à 29 ans	3.78	3.88	.75	1.00	5.00	N=255
	30-39 ans	3.83	3.88	.71	1.00	5.00	N=240
	40 ans et plus	3.99	4.13	.79	1.00	5.00	N=429
3 logement, alimentation, règlement	jusqu' à 29 ans	4.14	4.33	.69	1.50	5.00	N=253
	30-39 ans	4.21	4.33	.62	2.17	5.00	N=242
	40 ans et plus	4.38	4.50	.61	1.00	5.00	N=425
4 compréhension	jusqu' à 29 ans	3.95	4.00	.84	1.00	5.00	N=253
	30-39 ans	4.03	4.00	.69	1.60	5.00	N=240
	40 ans et plus	4.15	4.20	.77	1.00	5.00	N=427
5 compétence (équipe thérapeutique)	jusqu' à 29 ans	4.11	4.29	.78	1.00	5.00	N=256
	30-39 ans	4.18	4.29	.69	1.38	5.00	N=242
	40 ans et plus	4.34	4.50	.67	1.00	5.00	N=426
6 suivi	jusqu' à 29 ans	3.95	4.00	1.00	1.00	5.00	N=176
	30-39 ans	3.96	4.00	.98	1.00	5.00	N=174
	40 ans et plus	4.00	4.00	1.01	1.00	5.00	N=293
7 évolution personnelle	jusqu' à 29 ans	4.10	4.33	.79	1.00	5.00	N=253
	30-39 ans	4.22	4.33	.69	1.67	5.00	N=236
	40 ans et plus	4.26	4.33	.67	1.00	5.00	N=416

## Satisfaction selon la durée du séjour

## 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	3.35	3.50	.49	1.00	4.00	N=246
	plus de 6 mois	3.29	3.25	.50	1.00	4.00	N=246
2 offre	jusqu' à 6 mois	3.87	4.00	.72	1.00	5.00	N=245
	plus de 6 mois	3.76	3.80	.75	1.20	5.00	N=248
3 logement, alimentation, règlement	jusqu' à 6 mois	4.21	4.33	.66	1.50	5.00	N=246
	plus de 6 mois	4.21	4.33	.66	2.00	5.00	N=246
4 compréhension	jusqu' à 6 mois	4.07	4.00	.73	1.00	5.00	N=244
	plus de 6 mois	3.99	4.00	.79	1.00	5.00	N=248
5 compétence (équipe thérapeutique)	jusqu' à 6 mois	4.26	4.43	.68	2.00	5.00	N=247
	plus de 6 mois	4.13	4.25	.71	1.38	5.00	N=249
6 suivi	jusqu' à 6 mois	4.10	4.00	.89	1.00	5.00	N=150
	plus de 6 mois	4.01	4.00	.96	1.00	5.00	N=188
7 évolution personnelle	jusqu' à 6 mois	4.17	4.33	.74	1.00	5.00	N=240
	plus de 6 mois	4.28	4.33	.66	1.33	5.00	N=249

## 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	3.34	3.50	.50	1.00	4.00	N=267
	plus de 6 mois	3.37	3.50	.50	1.00	4.00	N=141
2 offre	jusqu' à 6 mois	3.94	4.00	.72	1.30	5.00	N=269
	plus de 6 mois	4.08	4.25	.78	1.89	5.00	N=141
3 logement, alimentation, règlement	jusqu' à 6 mois	4.31	4.33	.60	1.50	5.00	N=265
	plus de 6 mois	4.40	4.50	.55	2.33	5.00	N=142
4 compréhension	jusqu' à 6 mois	4.06	4.20	.78	1.00	5.00	N=268
	plus de 6 mois	4.21	4.20	.68	1.60	5.00	N=140
5 compétence (équipe thérapeutique)	jusqu' à 6 mois	4.28	4.50	.73	1.00	5.00	N=268
	plus de 6 mois	4.35	4.50	.64	2.13	5.00	N=141
6 suivi	jusqu' à 6 mois	3.92	4.00	1.00	1.00	5.00	N=200
	plus de 6 mois	3.93	4.00	1.12	1.00	5.00	N=93
7 évolution personnelle	jusqu' à 6 mois	4.19	4.33	.66	1.67	5.00	N=262
	plus de 6 mois	4.24	4.33	.66	2.00	5.00	N=136

**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	3.35	3.50	.50	1.00	4.00	N=513
	plus de 6 mois	3.32	3.50	.50	1.00	4.00	N=387
2 offre	jusqu' à 6 mois	3.91	4.00	.72	1.00	5.00	N=514
	plus de 6 mois	3.88	4.00	.77	1.20	5.00	N=389
3 logement, alimentation, règlement	jusqu' à 6 mois	4.26	4.33	.63	1.50	5.00	N=511
	plus de 6 mois	4.28	4.33	.63	2.00	5.00	N=388
4 compréhension	jusqu' à 6 mois	4.06	4.00	.76	1.00	5.00	N=512
	plus de 6 mois	4.07	4.10	.76	1.00	5.00	N=388
5 compétence (équipe thérapeutique)	jusqu' à 6 mois	4.27	4.43	.70	1.00	5.00	N=515
	plus de 6 mois	4.21	4.29	.69	1.38	5.00	N=390
6 suivi	jusqu' à 6 mois	4.00	4.00	.96	1.00	5.00	N=350
	plus de 6 mois	3.98	4.00	1.02	1.00	5.00	N=281
7 évolution personnelle	jusqu' à 6 mois	4.18	4.33	.70	1.00	5.00	N=502
	plus de 6 mois	4.26	4.33	.66	1.33	5.00	N=385

**Satisfaction selon le moment du séjour****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	3.33	3.50	.51	1.00	4.00	N=128
	au milieu	3.32	3.50	.48	1.00	4.00	N=193
	à la fin	3.32	3.50	.51	1.75	4.00	N=172
2 offre	au début	3.85	3.89	.74	1.00	5.00	N=126
	au milieu	3.82	3.89	.69	1.57	5.00	N=195
	à la fin	3.78	3.89	.77	1.20	5.00	N=173
3 logement, alimentation, règlement	au début	4.15	4.20	.65	1.50	5.00	N=127
	au milieu	4.21	4.33	.66	1.50	5.00	N=194
	à la fin	4.25	4.33	.68	2.00	5.00	N=172
4 compréhension	au début	4.02	4.00	.73	1.40	5.00	N=126
	au milieu	4.05	4.20	.75	1.00	5.00	N=194
	à la fin	4.00	4.00	.81	1.00	5.00	N=173
5 compétence (équipe thérapeutique)	au début	4.23	4.33	.67	2.00	5.00	N=128
	au milieu	4.18	4.38	.71	1.38	5.00	N=195
	à la fin	4.16	4.25	.69	1.50	5.00	N=174
6 suivi	au début	4.14	4.00	.69	3.00	5.00	N=68
	au milieu	4.07	4.00	.98	1.00	5.00	N=118
	à la fin	4.00	4.00	.98	1.00	5.00	N=155
7 évolution personnelle	au début	4.05	4.00	.74	1.00	5.00	N=122
	au milieu	4.19	4.33	.73	1.33	5.00	N=195
	à la fin	4.38	4.33	.60	2.33	5.00	N=174

**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	.52	1.00	4.00	N=114
	au milieu	3.33	3.50	.55	1.00	4.00	N=180
	à la fin	3.30	3.25	.48	2.00	4.00	N=121
2 offre	au début	4.03	4.00	.66	1.67	5.00	N=116
	au milieu	3.98	4.13	.80	1.00	5.00	N=181
	à la fin	3.87	4.00	.82	1.86	5.00	N=121
3 logement, alimentation, règlement	au début	4.35	4.37	.59	2.50	5.00	N=114
	au milieu	4.36	4.50	.63	1.00	5.00	N=181
	à la fin	4.24	4.33	.60	1.67	5.00	N=120
4 compréhension	au début	4.11	4.20	.76	1.40	5.00	N=116
	au milieu	4.11	4.20	.79	1.00	5.00	N=180
	à la fin	4.01	4.00	.78	1.00	5.00	N=120
5 compétence (équipe thérapeutique)	au début	4.37	4.50	.70	1.25	5.00	N=116
	au milieu	4.29	4.50	.76	1.00	5.00	N=178
	à la fin	4.21	4.25	.69	2.13	5.00	N=122
6 suivi	au début	3.82	4.00	1.08	1.00	5.00	N=70
	au milieu	3.85	4.00	1.14	1.00	5.00	N=124
	à la fin	3.96	4.00	.94	1.00	5.00	N=108
7 évolution personnelle	au début	4.14	4.00	.69	2.00	5.00	N=109
	au milieu	4.18	4.33	.76	1.00	5.00	N=178
	à la fin	4.26	4.33	.60	2.67	5.00	N=118

**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	3.36	3.50	.51	1.00	4.00	N=242
	au milieu	3.32	3.50	.51	1.00	4.00	N=373
	à la fin	3.31	3.50	.49	1.75	4.00	N=293
2 offre	au début	3.94	4.00	.71	1.00	5.00	N=242
	au milieu	3.90	4.00	.75	1.00	5.00	N=376
	à la fin	3.82	3.90	.79	1.20	5.00	N=294
3 logement, alimentation, règlement	au début	4.24	4.33	.63	1.50	5.00	N=241
	au milieu	4.28	4.40	.65	1.00	5.00	N=375
	à la fin	4.24	4.33	.64	1.67	5.00	N=292
4 compréhension	au début	4.06	4.00	.75	1.40	5.00	N=242
	au milieu	4.08	4.20	.77	1.00	5.00	N=374
	à la fin	4.00	4.00	.80	1.00	5.00	N=293
5 compétence (équipe thérapeutique)	au début	4.29	4.50	.69	1.25	5.00	N=244
	au milieu	4.23	4.38	.74	1.00	5.00	N=373
	à la fin	4.18	4.25	.69	1.50	5.00	N=296
6 suivi	au début	3.98	4.00	.92	1.00	5.00	N=138
	au milieu	3.96	4.00	1.07	1.00	5.00	N=242
	à la fin	3.98	4.00	.96	1.00	5.00	N=263
7 évolution personnelle	au début	4.09	4.00	.72	1.00	5.00	N=231
	au milieu	4.19	4.33	.75	1.00	5.00	N=373
	à la fin	4.33	4.33	.60	2.33	5.00	N=292

## Satisfaction selon la région linguistique (centre de traitement)

### 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	3.35	3.50	.44	1.75	4.00	N=378
	Suisse romande	3.31	3.50	.59	1.00	4.00	N=90
	Suisse italienne	3.02	3.00	.78	1.00	4.00	N=42
2 offre	Suisse alémanique	3.84	3.89	.68	1.20	5.00	N=379
	Suisse romande	3.85	3.89	.81	1.00	5.00	N=90
	Suisse italienne	3.50	3.83	1.13	1.00	5.00	N=42
3 logement, alimentation, règlement	Suisse alémanique	4.24	4.33	.63	1.50	5.00	N=379
	Suisse romande	4.16	4.17	.74	2.17	5.00	N=89
	Suisse italienne	3.90	4.00	.86	1.50	5.00	N=42
4 compréhension	Suisse alémanique	4.04	4.00	.71	1.60	5.00	N=375
	Suisse romande	4.03	4.20	.93	1.00	5.00	N=91
	Suisse italienne	3.78	4.00	1.02	1.00	5.00	N=42
5 compétence (équipe thérapeutique)	Suisse alémanique	4.24	4.38	.61	2.00	5.00	N=381
	Suisse romande	4.09	4.38	.88	1.50	5.00	N=91
	Suisse italienne	3.77	3.88	.96	1.00	5.00	N=42
6 suivi	Suisse alémanique	4.15	4.00	.84	1.00	5.00	N=252
	Suisse romande	3.84	4.00	1.07	1.00	5.00	N=62
	Suisse italienne	3.71	4.00	1.16	1.00	5.00	N=35
7 évolution personnelle	Suisse alémanique	4.27	4.33	.63	1.33	5.00	N=374
	Suisse romande	4.21	4.33	.74	2.00	5.00	N=90
	Suisse italienne	3.75	4.00	1.12	1.00	5.00	N=42

### 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	3.32	3.50	.53	1.00	4.00	N=277
	Suisse romande	3.36	3.50	.48	1.00	4.00	N=111
	Suisse italienne	3.47	3.50	.55	1.00	4.00	N=53
2 offre	Suisse alémanique	3.94	4.00	.75	1.00	5.00	N=279
	Suisse romande	3.96	4.17	.78	1.86	5.00	N=111
	Suisse italienne	4.21	4.50	.87	1.00	5.00	N=53
3 logement, alimentation, règlement	Suisse alémanique	4.33	4.33	.60	1.50	5.00	N=277
	Suisse romande	4.27	4.33	.62	1.67	5.00	N=110
	Suisse italienne	4.40	4.50	.70	1.00	5.00	N=53
4 compréhension	Suisse alémanique	4.07	4.20	.80	1.00	5.00	N=278
	Suisse romande	4.16	4.20	.72	1.00	5.00	N=109
	Suisse italienne	4.13	4.20	.78	1.00	5.00	N=54
5 compétence (équipe thérapeutique)	Suisse alémanique	4.26	4.50	.75	1.00	5.00	N=280
	Suisse romande	4.35	4.46	.62	1.38	5.00	N=108
	Suisse italienne	4.42	4.63	.72	1.00	5.00	N=53
6 suivi	Suisse alémanique	3.92	4.00	1.05	1.00	5.00	N=195
	Suisse romande	3.77	4.00	1.04	1.00	5.00	N=75
	Suisse italienne	3.96	4.00	1.12	1.00	5.00	N=41
7 évolution personnelle	Suisse alémanique	4.18	4.33	.71	1.67	5.00	N=270
	Suisse romande	4.20	4.00	.62	2.33	5.00	N=103
	Suisse italienne	4.22	4.33	.80	1.00	5.00	N=53

## 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	3.33	3.50	.48	1.00	4.00	N=655
	Suisse romande	3.34	3.50	.53	1.00	4.00	N=201
	Suisse italienne	3.27	3.50	.69	1.00	4.00	N=95
2 offre	Suisse alémanique	3.88	4.00	.71	1.00	5.00	N=658
	Suisse romande	3.91	4.00	.79	1.00	5.00	N=201
	Suisse italienne	3.90	4.20	1.05	1.00	5.00	N=95
3 logement, alimentation, règlement	Suisse alémanique	4.28	4.33	.62	1.50	5.00	N=656
	Suisse romande	4.22	4.33	.68	1.67	5.00	N=199
	Suisse italienne	4.18	4.17	.81	1.00	5.00	N=95
4 compréhension	Suisse alémanique	4.05	4.00	.75	1.00	5.00	N=653
	Suisse romande	4.10	4.20	.82	1.00	5.00	N=200
	Suisse italienne	3.98	4.00	.90	1.00	5.00	N=96
5 compétence (équipe thérapeutique)	Suisse alémanique	4.25	4.38	.67	1.00	5.00	N=661
	Suisse romande	4.23	4.38	.76	1.38	5.00	N=199
	Suisse italienne	4.13	4.38	.89	1.00	5.00	N=95
6 suivi	Suisse alémanique	4.05	4.00	.94	1.00	5.00	N=447
	Suisse romande	3.80	4.00	1.05	1.00	5.00	N=137
	Suisse italienne	3.85	4.00	1.14	1.00	5.00	N=76
7 évolution personnelle	Suisse alémanique	4.24	4.33	.67	1.33	5.00	N=644
	Suisse romande	4.21	4.33	.68	2.00	5.00	N=193
	Suisse italienne	4.01	4.00	.98	1.00	5.00	N=95

## Satisfaction selon l' état général du client/ de la cliente

## 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	2.33	2.00	.66	1.75	3.50	N=6
	plutôt mal	2.92	3.00	.61	1.00	4.00	N=46
	plutôt bien	3.31	3.25	.44	1.00	4.00	N=261
	très bien	3.47	3.50	.48	1.00	4.00	N=176
2 offre	très mal	2.87	2.86	.76	1.70	3.89	N=6
	plutôt mal	3.37	3.40	.81	1.20	4.60	N=46
	plutôt bien	3.81	3.89	.69	1.00	5.00	N=261
	très bien	3.99	4.00	.72	1.00	5.00	N=177
3 logement, alimentation, règlement	très mal	3.45	3.33	.77	2.40	4.80	N=6
	plutôt mal	3.92	4.00	.71	2.50	5.00	N=47
	plutôt bien	4.16	4.33	.68	1.50	5.00	N=260
	très bien	4.38	4.50	.60	1.50	5.00	N=176
4 compréhension	très mal	3.07	2.90	.62	2.40	4.00	N=6
	plutôt mal	3.49	3.60	.82	1.60	4.80	N=46
	plutôt bien	3.98	4.00	.75	1.20	5.00	N=260
	très bien	4.26	4.40	.71	1.00	5.00	N=177
5 compétence (équipe thérapeutique)	très mal	3.31	3.44	.42	2.75	3.75	N=6
	plutôt mal	3.75	4.00	.81	1.38	5.00	N=47
	plutôt bien	4.16	4.25	.68	1.00	5.00	N=262
	très bien	4.37	4.54	.66	1.50	5.00	N=178
6 suivi	très mal	3.20	3.00	1.04	1.67	4.33	N=5
	plutôt mal	3.62	4.00	1.09	1.00	5.00	N=30
	plutôt bien	4.02	4.00	.90	1.00	5.00	N=165
	très bien	4.20	4.33	.92	1.00	5.00	N=138
7 évolution personnelle	très mal	2.94	2.67	1.32	1.33	4.67	N=6
	plutôt mal	3.74	4.00	.76	1.67	5.00	N=46
	plutôt bien	4.18	4.33	.67	1.00	5.00	N=258
	très bien	4.48	4.67	.58	1.50	5.00	N=177

**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	2.19	2.25	1.05	1.00	4.00	N=9
	plutôt mal	3.08	3.00	.47	2.00	4.00	N=36
	plutôt bien	3.31	3.50	.48	1.50	4.00	N=239
	très bien	3.56	3.50	.40	2.25	4.00	N=138
2 offre	très mal	2.80	3.00	.98	1.00	4.29	N=9
	plutôt mal	3.49	3.56	.75	2.00	5.00	N=37
	plutôt bien	3.91	4.00	.74	1.00	5.00	N=240
	très bien	4.32	4.43	.64	2.11	5.00	N=139
3 logement, alimentation, règlement	très mal	3.13	3.33	1.02	1.00	4.33	N=9
	plutôt mal	3.94	4.00	.62	2.33	5.00	N=36
	plutôt bien	4.30	4.33	.58	1.50	5.00	N=237
	très bien	4.55	4.67	.47	2.75	5.00	N=139
4 compréhension	très mal	2.49	2.40	1.14	1.00	4.50	N=9
	plutôt mal	3.78	3.80	.72	2.25	5.00	N=37
	plutôt bien	4.04	4.00	.71	1.00	5.00	N=239
	très bien	4.41	4.60	.67	1.60	5.00	N=139
5 compétence (équipe thérapeutique)	très mal	2.48	2.38	1.27	1.00	4.29	N=9
	plutôt mal	3.94	3.94	.77	1.88	5.00	N=36
	plutôt bien	4.28	4.38	.65	1.00	5.00	N=240
	très bien	4.54	4.75	.58	2.13	5.00	N=137
6 suivi	très mal	1.88	1.67	1.02	1.00	4.00	N=7
	plutôt mal	3.63	4.00	1.03	1.00	5.00	N=24
	plutôt bien	3.77	4.00	1.02	1.00	5.00	N=172
	très bien	4.32	4.67	.90	1.00	5.00	N=100
7 évolution personnelle	très mal	2.56	2.33	1.03	1.00	4.00	N=9
	plutôt mal	3.90	4.00	.71	2.00	5.00	N=34
	plutôt bien	4.10	4.00	.63	1.67	5.00	N=233
	très bien	4.58	4.67	.52	2.67	5.00	N=134

**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	2.25	2.25	.89	1.00	4.00	N=15
	plutôt mal	2.99	3.00	.56	1.00	4.00	N=82
	plutôt bien	3.31	3.25	.46	1.00	4.00	N=500
	très bien	3.51	3.50	.45	1.00	4.00	N=314
2 offre	très mal	2.82	3.00	.87	1.00	4.29	N=15
	plutôt mal	3.42	3.43	.78	1.20	5.00	N=83
	plutôt bien	3.86	4.00	.72	1.00	5.00	N=501
	très bien	4.14	4.25	.71	1.00	5.00	N=316
3 logement, alimentation, règlement	très mal	3.26	3.33	.91	1.00	4.80	N=15
	plutôt mal	3.92	4.00	.67	2.33	5.00	N=83
	plutôt bien	4.23	4.33	.63	1.50	5.00	N=497
	très bien	4.45	4.60	.55	1.50	5.00	N=315
4 compréhension	très mal	2.72	2.67	.98	1.00	4.50	N=15
	plutôt mal	3.62	3.60	.79	1.60	5.00	N=83
	plutôt bien	4.01	4.00	.73	1.00	5.00	N=499
	très bien	4.32	4.50	.69	1.00	5.00	N=316
5 compétence (équipe thérapeutique)	très mal	2.82	2.88	1.08	1.00	4.29	N=15
	plutôt mal	3.84	4.00	.79	1.38	5.00	N=83
	plutôt bien	4.22	4.33	.67	1.00	5.00	N=502
	très bien	4.44	4.63	.63	1.50	5.00	N=315
6 suivi	très mal	2.43	2.00	1.19	1.00	4.33	N=12
	plutôt mal	3.62	4.00	1.05	1.00	5.00	N=54
	plutôt bien	3.89	4.00	.97	1.00	5.00	N=337
	très bien	4.25	4.50	.91	1.00	5.00	N=238
7 évolution personnelle	très mal	2.71	2.33	1.13	1.00	4.67	N=15
	plutôt mal	3.81	4.00	.74	1.67	5.00	N=80
	plutôt bien	4.14	4.00	.65	1.00	5.00	N=491
	très bien	4.52	4.67	.55	1.50	5.00	N=311