

Satisfaction de la clientèle « QuaTheSI » au sein des institutions d'aide dans les addictions 2022

Rapport général



Mentions légales

Éditrice

Infodrog
Centrale nationale de coordination des addictions
Eigerplatz 5
CH-3007 Berne
+41 (0)31 376 04 01
office@infodrog.ch
www.infodrog.ch

Auteure

Sandra Bärtschi

Relecture

Salomé Donzallaz

Traduction

Célia Bovard

© Infodrog 2022

Table des matières

1	Introduction.....	4
1.1	QuaTheSI-en ligne	4
1.2	Les questionnaires.....	5
1.3	Participation à l'enquête 2022	5
1.4	Aperçu de l'échantillon	8
2	Aperçu de la satisfaction de la clientèle dans les différents domaines	10
2.1	Conclusion.....	12
3	Perspectives.....	16
4	Source.....	17

1 Introduction

Le label QuaTheDA (**Qualité Thérapie Drogues Alcool**) de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) existe depuis l'an 2000 et a pour but de promouvoir, à l'échelle nationale, le développement de la qualité ainsi que l'amélioration continue des prestations pour le domaine de l'aide dans les addictions. QuaTheSI (Quality Therapy Satisfaction Instrument) est, quant à lui, un instrument clé de mesure de la qualité de QuaTheDA. Il s'agit d'un questionnaire visant à évaluer la satisfaction de la clientèle et de leurs proches par rapport à l'institution d'aide dans le domaine des addictions ainsi que sur leur prise en charge. Les besoins de la clientèle sont placés au centre des différentes offres dans le domaine des addictions. C'est pourquoi l'enquête auprès de la clientèle constitue non seulement un instrument important pour le développement de la qualité des différentes institutions d'aide dans les addictions, mais permet également d'adapter l'ensemble de l'offre aux besoins et de la développer.

QuaTheSI est utilisé depuis 2002 dans le champ de l'aide résidentielle dans les addictions et depuis 2011 dans les milieux semi-résidentiel et ambulatoire. La dernière enquête à l'échelle nationale a eu lieu en 2018 et a été réalisée par l'Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions (ISGF). Les rapports précédents (jusqu'en 2018) peuvent être consultés sur le [site de QuaTheDA](#)¹. Après avoir été remanié en profondeur, l'instrument est désormais disponible en ligne. Les institutions y trouvent leurs propres rapports et peuvent, également en ligne, comparer leurs résultats avec l'échantillon total. Le présent rapport général présente les résultats de tous les établissements qui ont participé à cette première enquête en ligne en 2022.

1.1 QuaTheSI-en ligne

En 2020, l'OFSP a mandaté Infodrog pour remanier l'instrument d'enquête QuaTheSI, dans le but de créer un nouvel outil en ligne facile à utiliser aussi bien pour les institutions du domaine des addictions que leur clientèle. Tout au long de la phase d'élaboration en 2020 et 2021, Infodrog a recouru à différents spécialistes, notamment pour créer le contenu des questionnaires ainsi que pour l'étape de pré-test au printemps 2021.

Depuis 2022, QuaTheSI-en ligne est à la disposition de toutes les institutions certifiées ainsi que de toutes les institutions répertoriées sur [indexaddictions.ch](https://www.indexaddictions.ch) (en allemand, français et italien). L'OFSP finance l'exploitation de l'outil en ligne et s'assure ainsi que toutes les institutions intéressées puissent participer gratuitement à l'enquête. Les questionnaires à remplir par la clientèle sont rédigés dans un langage simplifié et peuvent être remplis sur smartphone, tablette ou ordinateur. Si nécessaire, les institutions peuvent aussi imprimer leurs questionnaires et les faire remplir à la main. Elles doivent cependant saisir ensuite manuellement les réponses dans l'outil en ligne afin que celles-ci soient prises en compte dans l'évaluation.

Les données saisies dans l'instrument d'enquête sont protégées ; la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité, l'imputabilité et la transparence de ces dernières sont notamment assurées. Leur transmission a lieu exclusivement par cryptage sécurisé. Le logiciel est proposé par Infodrog sur mandat de l'OFSP en tant que plateforme hébergée localement dont le serveur se trouve en Suisse. Les spécialistes impliqués, y compris les développeur-euse-s du logiciel, sont soumis au secret professionnel.

¹ Pour davantage d'informations visitez le site Internet : <https://www.quathedda.ch/fr/publications.html#satisfaction>, accès le 29.09.2022.

1.2 Les questionnaires

QuaTheSI-en ligne contient neuf questionnaires spécifiques s'adressant aux types d'offre correspondants dans le domaine des addictions :

- Thérapie résidentielle et réinsertion
- Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires
- Travail social hors murs
- Activités de réinsertion professionnelle
- Accompagnement à domicile
- Habitat protégé
- Centres d'accueil bas seuil
- Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil (soupes populaires, lieux de rencontre)
- Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne

Les questionnaires visent à relever la situation personnelle des client·e·s, la satisfaction à l'égard de l'offre ou des offres qu'elle fréquente et du mode de prise en charge au sein de l'institution ainsi que l'impact de la prise en charge du point de vue des personnes concernées. De plus, dans chaque questionnaire, on demande à la personne concernée si elle recommanderait l'organisation à une autre personne qui aurait besoin d'une aide similaire. À la fin de chaque questionnaire, la clientèle pouvait exprimer avec ses propres mots ce qui lui plaisait particulièrement et ce qui la dérangeait dans l'institution. De cette façon, les institutions obtiennent un retour personnalisé de la part de leurs client·e·s.

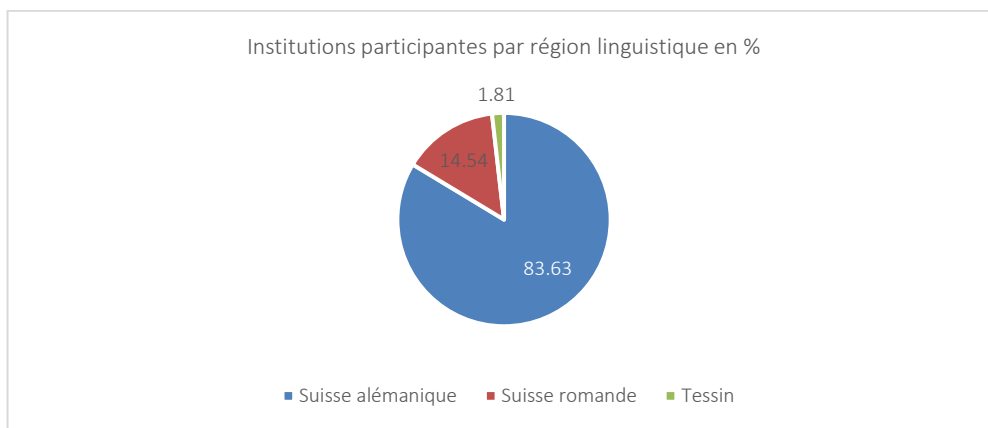
1.3 Participation à l'enquête 2022

Dans le tableau 1 ci-dessous, on voit de manière schématique combien de services spécialisés¹ et de client·e·s ont participé à l'enquête 2022 avec QuaTheSI-en ligne. Les établissements sont répartis par région linguistique et selon le type d'offre qu'ils proposent. Les différents services spécialisés d'une même organisation sont considérés séparément. Les services bilingues sont comptabilisés en Suisse alémanique, suisse romande ou au Tessin selon le nombre de questionnaires remplis dans la langue en question. Les questionnaires sont analysés en fonction de la langue dans laquelle ils ont été remplis, indépendamment de la région linguistique de l'organisme responsable (si par exemple une institution bilingue se trouve en Suisse alémanique, mais que quatre questionnaires ont été remplis par des client·e·s francophones, ces questionnaires sont attribués à la Suisse romande lors de l'évaluation).

En 2022, 55 institutions du domaine des addictions ont participé à l'enquête sur la satisfaction de la clientèle, 46 d'entre elles provenant de Suisse alémanique (83,63 %), 8 de Suisse romande (14,54 %) et 1 du Tessin (1,81 %).²

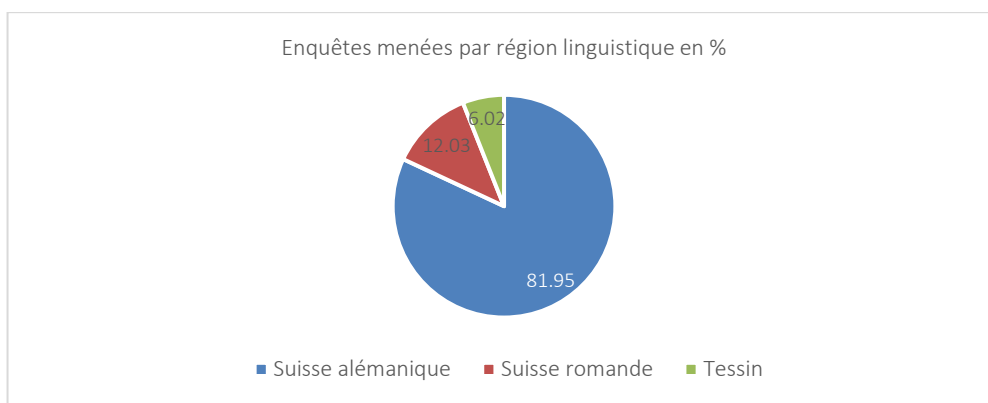
¹ Une institution peut avoir plusieurs services spécialisés, aussi bien dans le même domaine que dans des domaines différents. Par exemple, une institution peut disposer de plusieurs centres d'accueil bas seuil à différents endroits et d'une offre séparée dans le champ de l'intégration professionnelle.

² A titre de comparaison : Au total, 74 institutions actives dans les addictions sont certifiées QuaTheDA (état : août 2022), 75,68 % en Suisse alémanique, 14,86 % en Suisse romande et 4,05 % au Tessin. Davantage d'informations sur les institutions spécialisées sont disponibles sur le [site QuaTheDA](#).



Graphique 1 : Institutions participantes par région linguistique en %

Tous domaines spécialisés confondus, 111 enquêtes ont été menées, dont 91 en Suisse alémanique (81,95 %), 13 en Suisse romande (12,03 %) et 7 au Tessin (6,02 %).



Graphique 2 : Enquêtes réalisées par région linguistique en %

Au total, 2610 questionnaires ont été évalués.¹ Avec 845 questionnaires remplis, la participation a été la plus élevée dans le domaine spécialisé « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires ». La participation a également été élevée pour les domaines « Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne » avec 450 questionnaires, « Centres d'accueil bas seuil » avec 378 questionnaires ainsi que « Traitement résidentiel des addictions et réinsertion » avec 345 questionnaires. Pour les champs « Habitat protégé » et « Accompagnement à domicile », 19 services spécialisés avec un total de 303 questionnaires ont été pris en compte. Pour le domaine « Activités de réinsertion professionnelle », 12 enquêtes ont été menées avec 183 questionnaires. La participation a été la plus faible dans les champs « Travail social hors murs » et « Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil » avec seulement deux services spécialisés participant par domaine et 56 questionnaires remplis au total.

¹ En 2018, tous domaines confondus, 2869 questionnaires au total avaient été pris en compte dans l'évaluation QuaTheSI. Les différents milieux étaient répartis différemment dans l'enquête de 2018 et ne peuvent donc pas être comparés avec ceux de l'enquête 2022. Voir à ce propos le rapport QuaTheSI 2018 : [Publications - QuaTheDA](#); accès le 29.09.2022.

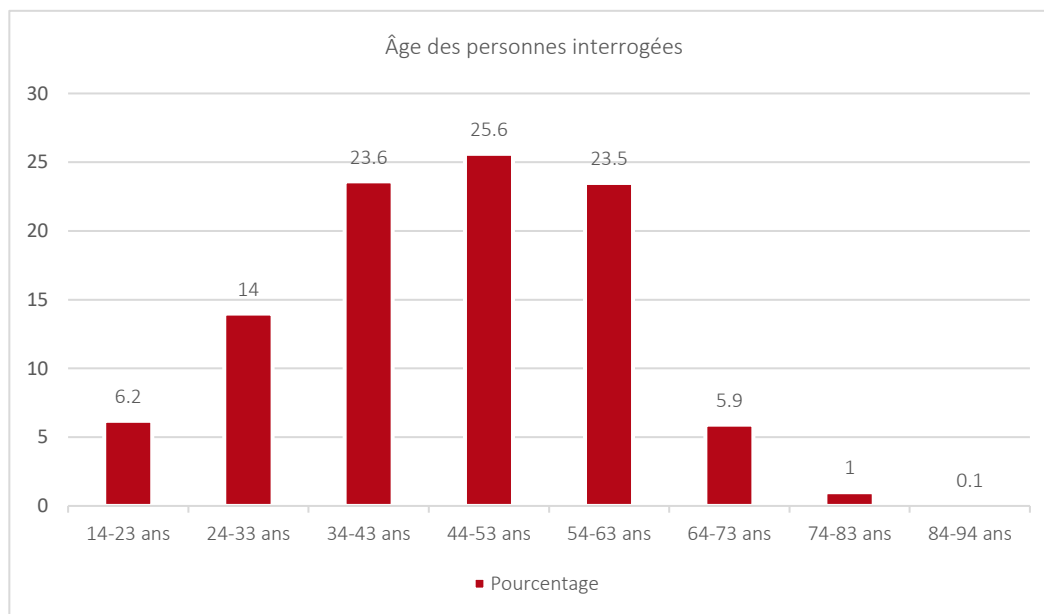
Tableau 1 : Participation à l'enquête 2022

Enquêtes réalisées par domaine / nombre de services ayant participé		Nombre de client-e-s ayant participé / de questionnaires pris en compte	%
Nombre total d'enquêtes tous domaines confondus			
Total	111	2610	
Suisse alémanique	91	2139	81.95
Suisse romande	13	314	12.03
Tessin	7	157	6.02
Thérapie résidentielle et réinsertion			
Total	26	345	
Suisse alémanique	20	250	72.46
Suisse romande	4	64	18.55
Tessin	2	31	8.99
Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires¹			
Total	31	895	
Suisse alémanique	26	758	84.70
Suisse romande	3	88	9.83
Tessin	2	49	5.47
Activités de réinsertion professionnelle			
Total	12	183	
Suisse alémanique	10	131	71.58
Suisse romande	2	52	28.42
Tessin	0	0	0.00
Habitat protégé			
Total	7	56	
Suisse alémanique	6	45	80.36
Suisse romande	1	11	19.64
Tessin	0	0	0.00
Accompagnement à domicile			
Total	12	247	
Suisse alémanique	10	164	66.40
Suisse romande	2	83	33.60
Tessin	0	0	0.00
Centres d'hébergement d'urgence / structures bas seuil			
Total	2	14	
Suisse alémanique	1	5	35.71
Suisse romande	1	9	64.29
Tessin	0	0	0.00
Centres d'accueil bas seuil			
Total	14	378	
Suisse alémanique	13	350	92.15
Suisse romande	0	7	1.85
Tessin	1	21	6.00
Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne			
Total	5	450	
Suisse alémanique	4	430	95.56
Suisse romande	0	0	0.00
Tessin	1	20	4.44

¹ Pour le domaine « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » aussi bien les questionnaires des personnes concernées que de leurs proches ont été pris en compte

1.4 Aperçu de l'échantillon

Le tableau 2 donne un aperçu de l'échantillon, tous domaines confondus, ainsi que de l'âge et du sexe des personnes interrogées.¹ Les hommes représentent environ 67 % de la clientèle, les femmes 31 % et 1 % des personnes interrogées ont coché la case « autre ». Cette répartition des sexes est à peu près la même pour tous les domaines où une enquête a été menée et était également presque identique lors de l'enquête QuaTheSI de 2018 (66,4 % d'hommes et 33,6 % de femmes) (Dey & Schaaf, 2018). 70 % de la clientèle interrogée avait entre 34 et 63 ans. Les groupes d'âge de 34 à 43 ans (23,6 %), de 44 à 53 ans (25,6 %) et de 54 à 63 ans (23,5 %) étaient les plus représentés (voir le graphique 3 ci-dessous : Âge). En 2018 également, 70,6 % des personnes interrogées faisait partie de la tranche d'âge de 31 à 60 ans (*id.*).



Graphique 3: Âge des personnes interrogées

Tous domaines confondus, la participation de la deuxième tranche d'âge la plus jeune, celle des 24-33 ans, s'élève à 14 %. Au total, le groupe d'âge entre 63 et 73 ans était plus faible (5,9 %) que le groupe d'âge le plus jeune, entre 14 et 23 ans (6,2 %). Chez le groupe d'âge le plus jeune, entre 14 et 23 ans, une grande partie des personnes interrogées se trouvait en « Thérapie résidentielle et réinsertion » (18,1 %) ou en « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » (7,9 %). La clientèle âgée de 64 à 73 ans était représentée dans « Thérapie résidentielle et réinsertion » (3,8 %), « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » (10,9 %), « Accompagnement à domicile » (4,9 %) et « Centres d'accueil bas seuil » (4,4 %).

Pour les champs « Thérapie résidentielle et réinsertion », « Activités de réinsertion professionnelle », « Habitat protégé » ainsi que « Traitement basé sur la substitution et/ou avec prescription d'héroïne », la question était posée de savoir si le séjour dans l'institution était perçu comme volontaire ou résultait d'une mesure administrative ou pénale. La majorité de la clientèle interrogée pour ces domaines (86,6 %) ont qualifié leur séjour de volontaire.

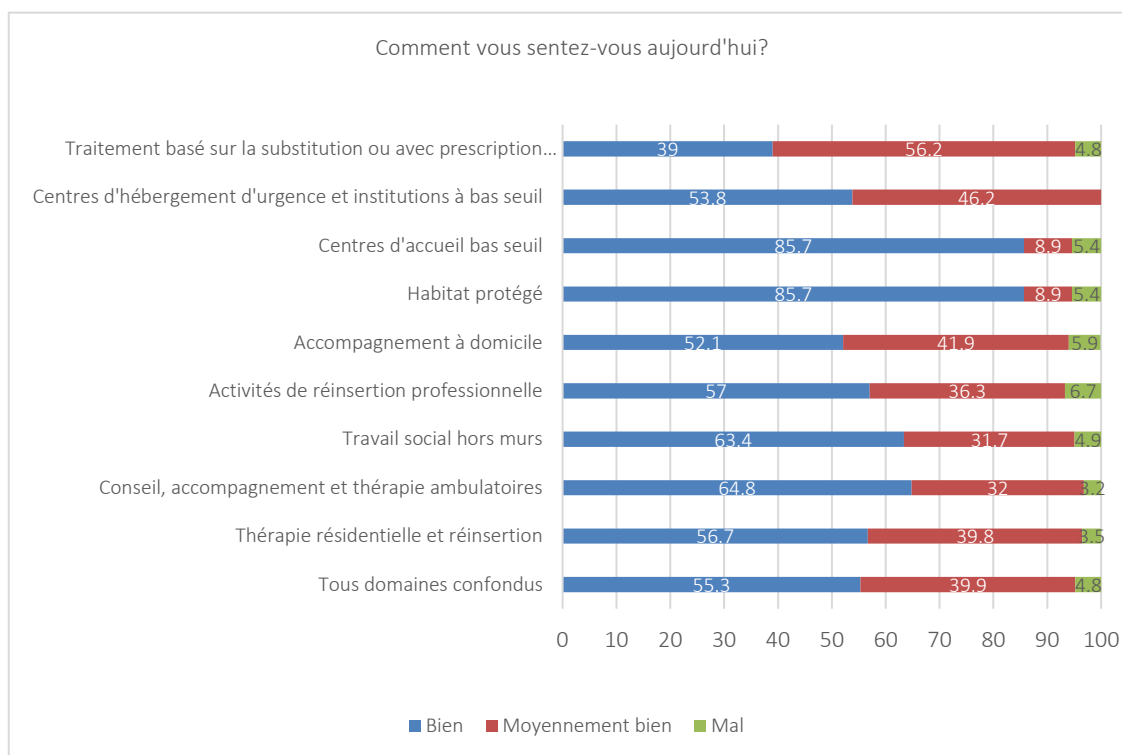
¹ Le total des questionnaires pris en compte dans le tableau 2 ne correspond pas toujours au total du tableau 1. La différence s'explique par le fait que la clientèle pouvait sauter les questions auxquelles elle ne voulait pas répondre. Il est donc possible, par exemple, que pour le domaine « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires », 895 client-e-s au total aient rempli le questionnaire, mais que seules 889 personnes aient répondu à la question « Quel est votre sexe ? ».

Tableau 2 : Aperçu de l'échantillon 2022

Problématique	Tous domaines confondus		Thérapie résidentielle et réinsertion		Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires		Travail social hors murs		Activités de réinsertion professionnelle		Accompagnement à domicile		Habitat protégé		Centres d'accueil bas seuil		Centres d'hébergement d'urgence Structures bas seuil		Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Quel est votre sexe ?																				
Homme	1751	67.3	223	64.5	491	55.2	33	78.6	163	89.1	176	71.3	44	78.6	287	78.0	13	92.9	321	71.3
Femme	831	31.9	118	34.1	397	44.7	8	19.0	20	10.9	67	27.1	12	21.4	81	22.0	1	7.1	127	28.2
Autre	21	0.81	5	1.4	1	0.11	1	2.4	0		4	1.6	0	0	8	0	0	0	2	0.4
Total	2603		346		889		42		183		247		56		376		14		450	
Âge des personnes interrogées en années																				
14-23	161	6.2	62	18.1	70	7.9	3	7.5	8	4.4	6	2.4	2	3.6	4	1.1	1	10.0	8	1.8
24-33	362	14.0	80	23.3	118	13.3	7	17.5	32	17.6	44	17.9	6	10.9	38	10.4	2	20	39	8.7
34-43	610	23.6	93	27.1	209	23.5	19	47.5	47	25.8	41	16.7	15	27.3	85	23.2	3	30.0	113	25.2
44-53	661	25.6	56	16.3	176	19.8	9	22.5	55	30.2	65	26.4	18	32.7	113	30.8	3	30.0	156	34.7
54-63	608	23.5	36	10.5	199	22.4	2	5	39	21.4	78	31.7	14	25.5	110	30.0	1	10.0	120	26.7
64-73	153	5.9	13	3.8	97	10.9	0	0	1	0.5	12	4.9	0	0	16	4.4	0	0	11	2.4
74-83	25	1	3	0.9	20	2.2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.3	0	0	1	0.2
84-94	2	0.1	0	0	1	0.1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.2
Total	2582		343		890		40		182		246		55		367		10		449	
Avez-vous le sentiment que votre séjour est volontaire ?																				
Volontaire			298	86.6					159	87.4			48	85.7					405	90.8
Pas volontaire (mesure prise par les autorités ou les instances pénales)			35	10.2	Cette question n'a pas été posée pour ce domaine.		Cette question n'a pas été posée pour ce domaine.		19	10.4	Cette question n'a pas été posée pour ce domaine.		5	8.9	Cette question n'a pas été posée pour ce domaine.		Cette question n'a pas été posée pour ce domaine.		17	3.8
Je ne sais pas.			11	3.2					4	2.2			3	5.4					24	5.4
Total			344						182				56						446	

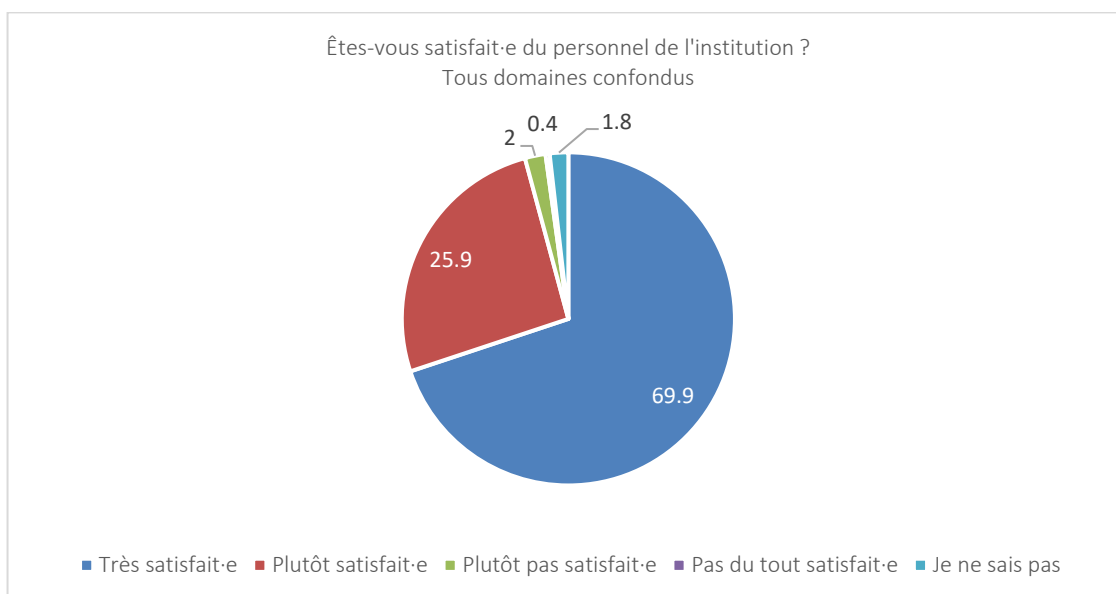
2 Aperçu de la satisfaction de la clientèle dans les différents domaines

Le tableau 3 présente une vue d'ensemble des questions relatives à la satisfaction de la clientèle posées pour tous les domaines. À la question « Comment vous sentez-vous aujourd'hui ? », 55,3 % des personnes interrogées ont répondu « bien », 39,9 % « moyennement bien » et 4,8 % « mal ». Dans les champs « Centres d'accueil bas seuil » et « Habitat protégé », plus de 80 % de la clientèle a estimé aller « bien », pour les domaines « Thérapie résidentielle et réinsertion », « Activités de réinsertion professionnelle » et « Accompagnement à domicile », un peu plus de 50 % de la clientèle se sentait « bien ». Pour le domaine « Traitement basé sur la substitution et/ou avec prescription d'héroïne », 39 % de la clientèle se portait « bien » et 56,2 % « moyennement bien ».



Graphique 4 : Évaluation de l'état général des personnes interrogées

Environ 96 % de la clientèle était satisfaite du personnel de son institution (79 % « très satisfaite » et 26 % « plutôt satisfaite ») et seulement 2 % « plutôt pas satisfaite » (voir le graphique 5).



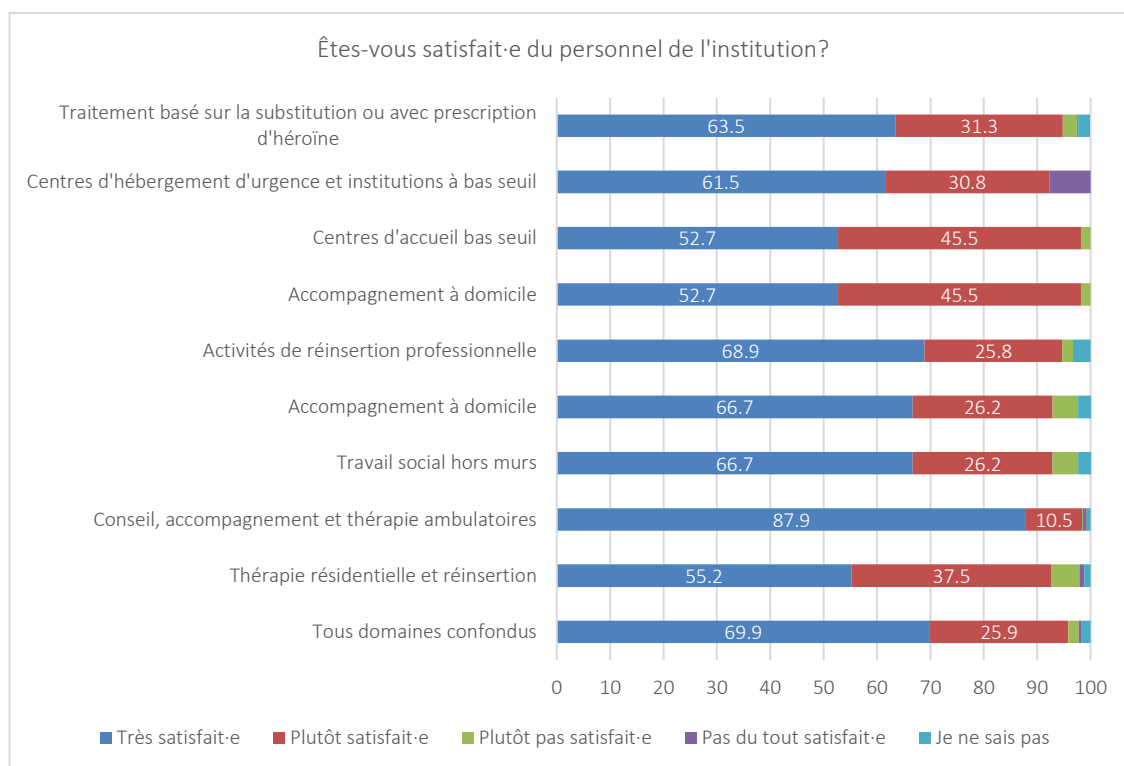
Graphique 5 : Satisfaction à l'égard du personnel (tous domaines confondus)

Dans les domaines spécialisés « Thérapie résidentielle et réinsertion », « Centres d'accueil bas seuil » et « Habitat protégé », plus de 50% de la clientèle était « très satisfaite » par rapport au personnel. Pour les champs « Travail social hors murs », « Activités de réinsertion professionnelle », « Accompagnement à domicile » ainsi que « Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil », 60 % de la clientèle ou plus a indiqué être très satisfaite à l'égard du personnel. Tous domaines confondus, 60 % de la clientèle ou plus a estimé que le premier contact était agréable et fondé sur la confiance. Pour les champs « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » et « Travail social hors murs », ce pourcentage était encore plus élevé, c'est-à-dire supérieur à 80 %. 72,4 % de la clientèle interrogée avait le sentiment que ses demandes et ses besoins étaient pris au sérieux. Les réponses à cette question varient toutefois considérablement selon le domaine où l'enquête est menée et atteignent un pourcentage variant entre 55,4 % (« Centres d'accueil bas seuil ») et 91,6% (« Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires »). 80,2 % de toutes les personnes interrogées recommanderaient l'institution à une personne qui aurait besoin d'une aide similaire.

La satisfaction globale est un peu plus faible ; en effet 64,5 % de la clientèle était « très satisfaite » par rapport à son organisation et 29,7 % « plutôt satisfaite ». La satisfaction globale varie selon le domaine, par exemple, pour les champs « Thérapie résidentielle et réinsertion », « Habitat protégé », « Centres d'hébergement d'urgence et institutions à bas seuil », environ 45 % de la clientèle était « plutôt satisfaite », tandis que 84 % d'entre elle était « très satisfaite » pour les champs « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » (voir à ce sujet le graphique 6 ci-dessous).

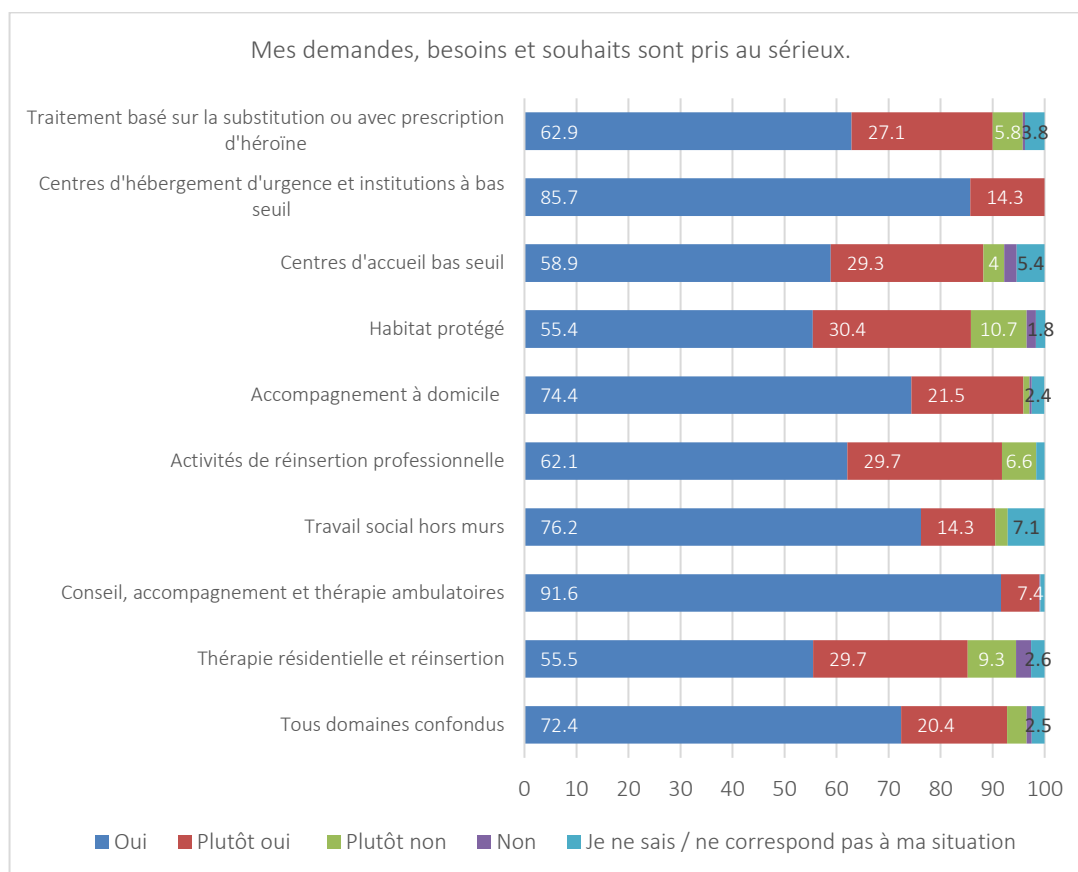
2.1 Conclusion

Les résultats de l'enquête révèlent une satisfaction générale élevée à l'égard des organisations d'aide dans le domaine des addictions, de leurs offres ainsi que du personnel. Plus de la moitié de la clientèle a trouvé le premier contact avec l'institution agréable. Environ 96 % de la clientèle est satisfaite du personnel (79 % « très satisfaite » et 26 % « satisfaite »). La différence en termes de satisfaction par rapport au personnel entre les offres résidentielles et ambulatoires s'explique notamment par le fait que dans les champs « Thérapie résidentielle et réinsertion » et « Habitat protégé », le personnel s'immisce 24 heures sur 24 dans la vie des client-e-s (thérapie, loisirs, travaux ménagers, travail/occupation, repas, etc.), ce qui peut entraîner davantage de points de friction avec le personnel que dans le cadre du « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoire » ou de l'« Accompagnement à domicile », où il s'agit de rencontres ou d'entretiens ponctuels auxquels il est plus difficile pour la clientèle de se soustraire.



Graphique 6 : Satisfaction à l'égard du personnel par domaine

La clientèle devait indiquer si ses demandes, besoins et souhaits étaient pris au sérieux. Les réponses données à cette question présentent une image similaire au graphique 6 ci-dessus. En effet, les offres ambulatoires telles que « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires » (91,6 % de « oui »), « Travail social hors murs » (76,2 % de « oui ») et « Accompagnement à domicile » (74,4 % de « oui ») présentent ici aussi des valeurs légèrement plus élevées que les institutions résidentielles qui accompagnent les personnes interrogées dans leur quotidien 24 heures sur 24 (« Thérapie résidentielle et réinsertion » (55,5 % de « oui ») et « Habitat protégé » (55,4 % de « oui »). De même, environ un tiers des personnes interrogées dans les « Centres d'accueil bas seuil » (29,3 %) et en « Traitement basé sur la substitution et/ou avec prescription d'héroïne » (27,1 %) a répondu à cette question avec plus de réserve, c'est-à-dire par « plutôt oui ». Ces résultats pourraient être liés au fait que les institutions ne peuvent pas toujours répondre à tous les besoins et souhaits de la clientèle se trouvant dans une situation de consommation.



Graphique 7 : Appréciation des personnes interrogées sur leurs besoins, demandes et souhaits

En conclusion, 80 % des personnes interrogées recommanderait leur organisation à d'autres personnes ayant un problème similaire, même si le taux de satisfaction global est plus faible, à savoir 64,5 %. Cela peut s'expliquer par le fait que la clientèle est en principe satisfaite de l'offre et de sa qualité, mais qu'elle souhaiterait recevoir davantage de soutien en lien avec sa situation personnelle. En ce qui concerne l'appréciation de son propre état de santé psychique, l'éventail des réactions était également plus large, puisqu'un peu plus de la moitié des personnes interrogées, soit 55,3 %, se sentait « bien » et environ 40 % « moyennement bien ». L'appréciation de son propre état de santé psychique dépend d'une part du ressenti ce jour-là et d'autre part de la situation de vie actuelle personnelle de la clientèle. Le fait que chaque client-e se trouve à une étape différente des différents processus de conseil, d'accompagnement ou de thérapie exerce également une influence sur la réponse à cette question.

Tableau 3 : Aperçu de la satisfaction de la clientèle 2022 (partie 1)

Problématique	Tous domaines confondus		Thérapie résidentielle et réinsertion		Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires		Travail social hors murs		Activités de réinsertion professionnelle		Accompagnement à domicile		Habitat protégé		Centres d'accueil bas seuil		Centres d'hébergement d'urgence Structures bas seuil		Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Comment vous sentez-vous aujourd'hui ?																					
Bien	1399	55.3	194	56.7	571	64.8	26	63.4	102	57.0	123	52.1	48	85.7	179	85.7	7	53.8	171	39.0	
Moyennement bien	1008	39.9	136	39.8	282	32.0	13	31.7	65	36.3	99	41.9	5	8.9	138	8.9	6	46.2	246	56.2	
Mal	122	4.8	12	3.5	28	3.2	2	4.9	12	6.7	14	5.9	3	5.4	28	5.4	0	0	21	4.8	
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait-e du personnel ?																					
Très satisfait-e	1813	69.9	190	55.2	783	87.9	28	66.7	92	66.7	168	68.9	29	52.7	231	52.7	8	61.5	284	63.5	
Plutôt satisfait-e	671	25.9	129	37.5	94	10.5	11	26.2	81	26.2	63	25.8	25	45.5	124	45.5	4	30.8	140	31.3	
Plutôt pas satisfait-e	52	2.0	18	5.2	2	0.2	2	4.8	6	4.8	5	2.0	1	1.8	6	1.8	0	0.0	12	2.7	
Pas du tout satisfait-e	11	0.4	3	0.9	6	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	1	0.2	
Je ne sais pas.	47	1.8	4	1.2	6	0.7	1	2.4	3	2.4	8	3.3	0	0.0	15	0.0	0	0.0	10	2.2	
Le premier contact était agréable et m'a mis-e en confiance.																					
Oui	1783	68.8	208	60.5	737	82.8	35	83.3	117	64.3	167	68.2	37	66.1	201	66.1	9	64.3	272	60.9	
Plutôt oui	618	23.9	106	30.8	121	13.6	6	14.3	54	29.7	62	25.3	17	30.4	120	30.4	5	35.7	127	28.4	
Plutôt non	74	2.9	19	5.5	12	1.3	1	2.4	4	2.2	4	1.6	0	0.0	16	0.0	0	0.0	18	4.0	
Non	29	1.1	7	2.0	4	0.4	0	0.0	3	1.6	2	0.8	1	1.8	5	1.8	0	0.0	7	1.6	
Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation.	87	3.4	4	1.2	16	1.8	0	0.0	4	2.2	10	4.1	1	1.8	29	1.8	0	0.0	23	5.1	

Tableau 4: Aperçu de la satisfaction de la clientèle 2022 (partie 2)

Problématique	Tous domaines confondus		Thérapie résidentielle et réinsertion		Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires		Travail social hors murs		Activités de réinsertion professionnelle		Accompagnement à domicile		Habitat protégé		Centres d'accueil bas seuil		Centres d'hébergement d'urgence Structures bas seuil		Traitement basé sur la substitution ou avec prescription d'héroïne		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Mes problèmes, besoins et souhaits sont pris au sérieux.																					
Oui	1879	72.4	191	55.5	817	91.6	32	76.2	113	62.1	183	74.4	31	55.4	219	58.9	12	85.7	281	62.9	
Plutôt oui	530	20.4	102	29.7	66	7.4	6	14.3	54	29.7	53	21.5	17	30.4	109	29.3	2	14.3	121	27.1	
Plutôt non	95	3.7	32	9.3	0	0.0	1	2.4	12	6.6	3	1.2	6	10.7	15	4.0	0	0.0	26	5.8	
Non	25	1	10	2.9	2	0.2	0	0.0	0	0.0	1	0.4	1	1.8	9	2.4	0	0.0	2	0.4	
Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation.	66	2.5	9	2.6	7	0.8	3	7.1	3	1.6	6	2.4	1	1.8	20	5.4	0	0.0	17	3.8	
Je recommanderais l'institution à une personne qui a besoin d'une aide similaire.																					
Oui	2078	80.2	249	72.2	823	92.2	33	78.6	129	70.9	192	78.7	42	75.0	267	72.0	11	78.6	332	74.6	
Plutôt oui	354	13.7	65	18.8	54	6.0	5	11.9	35	19.2	25	10.2	13	23.2	71	19.1	2	14.3	84	18.9	
Plutôt non	50	1.9	15	4.3	3	0.3	0	0.0	9	4.9	7	2.9	0	0.0	6	1.6	0	0.0	10	2.2	
Non	36	1.4	10	2.9	3	0.3	1	2.4	3	1.6	7	2.9	0	0.0	6	1.6	1	7.1	5	1.1	
Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation	74	2.9	6	1.7	10	1.1	3	7.1	6	3.3	13	5.3	1	1.8	21	5.7	0	0.0	14	3.1	
En général, êtes-vous satisfait-e de l'institution ?																					
Très satisfait-e	1664	64.5	167	48.5	746	84.0	32	76.2	99	54.4	161	66.8	27	48.2	192	52.5	7	53.8	233	52.2	
Plutôt satisfait-e	766	29.7	153	44.5	109	12.3	10	23.8	75	41.2	66	27.4	26	46.4	145	39.6	6	46.2	176	39.5	
Plutôt pas satisfait-e	44	1.7	13	3.8	2	0.2	0	0.0	6	3.3	6	2.5	1	1.8	9	2.5	0	0.0	7	1.6	
Pas du tout satisfait-e	11	0.4	5	1.5	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.4	1	1.8	2	0.5	0	0.0	1	0.2	
Je ne sais pas.	93	3.6	6	1.7	30	3.4	0	0.0	2	1.1	7	2.9	1	1.8	18	4.9	0	0.0	29	6.5	

3 Perspectives

En 2022, 55 institutions du domaine des addictions ont participé à l'enquête de satisfaction de la clientèle avec le nouvel outil en ligne de QuaTheSI. 111 enquêtes différentes auprès des services spécialisés et 2610 questionnaires ont été pris en compte dans l'évaluation. Une telle participation est réjouissante car les institutions ont dû se familiariser avec le nouvel outil en ligne et y consacrer les ressources nécessaires. D'une part, la participation des organisations démontre clairement un intérêt pour l'utilisation des outils numériques pour développer la qualité dans le domaine des addictions. D'autre part, on constate que l'enquête de satisfaction auprès de la clientèle est un instrument bien établi, étant donné que les besoins des personnes concernées se trouvent au centre de la conception future des offres d'aide.

À la suite de l'enquête QuaTheSI de juin 2022, Infodrog a mené un sondage concernant les possibilités d'amélioration de l'outil en ligne auprès des organisations participantes. L'objectif était de recueillir les besoins car QuaTheSI-en ligne doit continuer à être développé en vue d'une facilité d'utilisation et d'une proximité du terrain. Les résultats de ce sondage ont démontré que l'outil peut encore être adapté, notamment en ce qui concerne la fonction d'évaluation ainsi que la gestion des questionnaires. De plus, certaines offres à bas seuil ont indiqué avoir souvent recouru au questionnaire imprimé, car le questionnaire en ligne était à trop haut seuil d'accès pour leur clientèle (les client·e·s ne disposaient par exemple pas de smartphone). Ces offres à bas seuil devaient par la suite saisir manuellement les réponses dans l'outil en ligne afin que celles-ci soient prises en compte dans l'évaluation, ce qui a considérablement augmenté la charge de travail. Une lecture automatique des questionnaires remplis à la main n'est cependant pas envisageable sur le plan technique à l'avenir, car l'outil a été conçu pour des enquêtes en ligne. Une possibilité serait de garantir à ce groupe de client·e·s un accès à un ordinateur, une tablette ou un ordinateur portable afin qu'ils puissent remplir le questionnaire en ligne.

Infodrog avisera désormais en continu toutes les institutions participantes sur les étapes concrètes de développement de l'outil. De plus, il est possible de s'informer en tout temps sur les activités relatives à QuaTheSI-en ligne sur le site web de [QuaTheDA](#). La prochaine enquête nationale sur la satisfaction de la clientèle est prévue pour le printemps 2023 au moyen de QuaTheSI-en ligne. Toutes les institutions intéressées certifiées QuaTheDA ou répertoriées sur [indexaddictions.ch](#)¹ auront à nouveau la possibilité de mesurer, sous forme numérique, la satisfaction de leur clientèle. Le prochain rapport général sera publié par Infodrog à l'automne 2023.

¹ Voir également la base de données [indexaddictions.ch](#) d'Infodrog, qui répertorie les institutions ambulatoires, résidentielles, semi-résidentielles, de réduction des risques, les services spécialisés d'aide dans les addictions, les groupes d'entraide, les associations de parents ainsi que les offres spécifiques d'aide aux victimes et aux auteur·e·s de violence en Suisse.

4 Source

Dey, S./Schaaf S. (2018): Zufriedenheit der Klienten und Klientinnen in ambulanter und stationärer Suchthilfe (QuaTheSI). Zürich: Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF). <https://bit.ly/3KIpkqr>, accès le 01.09.2022.

Liste des graphiques

Graphique 1 : Institutions participantes par région linguistique en %.....	6
Graphique 2 : Enquêtes réalisées par région linguistique en %	6
Graphique 3: Âge des personnes interrogées	8
Graphique 4 : Évaluation de l'état général des personnes interrogées	10
Graphique 5 : Satisfaction à l'égard du personnel (tous domaines confondus).....	11
Graphique 6 : Satisfaction à l'égard du personnel par domaine	12
Graphique 7 : Appréciation des personnes interrogées sur leurs besoins, demandes et souhaits.....	13

Liste des tableaux

Tableau 1 : Participation à l'enquête 2022	7
Tableau 2 : Aperçu de l'échantillon 2022.....	9
Tableau 3 : Aperçu de la satisfaction de la clientèle 2022 (partie 1).....	14
Tableau 4: Aperçu de la satisfaction de la clientèle 2022 (partie 2).....	15