



LIGUE VALAISANNE
CONTRE LES TOXICOMANIES



RECHERCHE - EVALUATION LVT

**ENQUETE DE
SATISFACTION 2003
CENTRES D'AIDE ET DE
PREVENTION**

Jean-Bernard Moix, lic. ès soc.

Annick Clerc Bérode, PhD

Pascale Schalbetter, lic. ès soc.

Collaborateurs scientifiques LVT

CONTEXTE DE L'ENQUETE

Le système de management de la qualité (ISO 9001:2000) des Centres d'Aide et de Prévention de la Ligue Valaisanne contre les Toxicomanies (CAP-LVT) nécessite la tenue périodique d'enquêtes de satisfaction clients. L'objectif principal de l'enquête est de mesurer la pertinence et l'adéquation des prestations aux besoins et à la sensibilité des clients des CAP-LVT.

L'enquête 2003 est la deuxième enquête menée dans l'histoire du CAP-LVT après celle menée en 2002. Le questionnaire 2002 a été revu par l'équipe de recherche-évaluation LVT suite aux observations issues des résultats 2002 et aux suggestions faites par les certificateurs SQS :

- 1) En vue d'explicitier le potentiel d'amélioration de nos services les clients répondent à chaque question en fonction de la satisfaction et de l'importance du sujet. L'écart entre l'indice de satisfaction et l'indice d'importance détermine le potentiel d'amélioration.
- 2) Cette année, un accent spécifique a été mis sur le sous-processus « Information aux clients » afin de vérifier la satisfaction et l'application du processus « Admission ».

Suite aux problèmes de participation des clients à l'enquête 2002 (37 clients sur 166 ne s'étaient pas présentés à l'entretien programmé), la durée de l'enquête 2003 est passée de une à deux semaines pour augmenter le nombre de répondants et réduire la dépendance aux aléas organisationnels d'une équipe. La période de passation est déterminée par la direction des CAP-LVT.

Deux types d'objectifs ont été définis pour l'enquête 2003, à savoir

les objectifs généraux que sont

- la mesure de la satisfaction des clients
- l'explicitation du potentiel d'amélioration
- la vérification de la pertinence et de l'adéquation des prestations et des lignes directrices, de la charte, des processus et concepts des CAP-LVT.

et les objectifs spécifiques comprenant

- l'introduction d'analyses détaillées (en fonction de l'âge et du sexe)
- la mesure de la satisfaction des clients spécifique au sous-processus « admission d'un client » et la « directive concernant l'information aux clients »
- la mesure de l'importance que les clients accordent aux différents points accordés dans l'enquête, de manière à évaluer le potentiel d'amélioration

POPULATION ET METHODES

L'enquête a été menée du 12 au 23.5.2003 en français et en allemand dans l'ensemble des CAP-LVT. Elle s'adresse à tout client rencontré qui désire y participer. Le questionnaire auto-administré est rempli de façon anonyme et remis sous pli fermé dans une urne. L'ensemble des plis fermés est transmis à l'équipe recherche-évaluation au terme de l'enquête. En cas de refus, la non-participation du client est motivée par l'intervenant sur un formulaire prévu à cet effet.

L'application de l'enquête implique qu'aucun critère de représentativité n'est employé : la population cible est constituée de tous les clients qui bénéficient des prestations des CAP LVT durant la durée de l'enquête, et l'échantillon est constitué des clients rencontrés par les intervenants durant cette semaine.

Calcul de l'indice de satisfaction

Pour chaque question le client doit évaluer sur une échelle de 0 (totalement en désaccord) à 6 (totalement en accord) son accord avec l'affirmation proposée.

L'indice de satisfaction produit dans les résultats a été calculé selon le mode suivant :

1. Conversion des réponses

Réponse	Nouvelle valeur
0	0
1	17
2	33
3	50
4	67
5	83
6	100

2. Moyenne des valeurs sur les répondants

Avec cette méthode, on obtient un pourcentage moyen de satisfaction pour chaque question. Le seuil critique est un indice de satisfaction de 80%. L'interprétation des indices de satisfaction peut être la suivante :

- Valeur au-dessous de 50% : niveau de satisfaction inacceptable
- Valeur entre 50% et 65% : niveau de satisfaction insatisfaisant
- Valeur entre 65% et 80% : niveau de satisfaction passable
- Valeur entre 80% et 90% : niveau de satisfaction satisfaisant
- Valeur au-dessus de 90% : niveau de satisfaction excellent

Part des clients « Totalement en accord »

La lecture des résultats peut également s'appuyer sur les parts des clients « Totalement en accord » (réponses 5 et 6 sur l'échelle de satisfaction). Cette part est jugée selon les valeurs suivantes :

- Part au-dessous de 15% : part inacceptable
- Part entre 15% et 30% : part insatisfaisante
- Part entre 31% et 45% : part passable
- Part entre 46% et 60% : part satisfaisante
- Part au-dessus de 60% : part excellente

Calcul du potentiel d'amélioration

Pour chaque question le client cotait également l'importance accordée à l'aspect de la prise en charge abordé sur une échelle de 0 (pas du tout important) à 6 (très important). Un indice d'importance est produit de la même façon que l'indice de satisfaction. Le potentiel d'amélioration est donné par la différence positive (> 0) entre l'indice d'importance et l'indice de satisfaction. Plus la différence est importante, plus le potentiel d'amélioration est élevé.

RESULTATS

Participation

Lors des deux semaines de l'enquête, 507 entretiens étaient prévus. 265 questionnaires remplis et 242 feuilles de non-participation ont été retournés au secteur recherche-évaluation de la LVT (Table 1). En comparaison, l'enquête 2002 avait recueilli 106 questionnaires et 60 non-participation.

51 entretiens par jour étaient prévus durant ces deux semaines. A noter le nombre important d'entretiens planifiés au CAP-Sion.

Le taux de participation global est passé de 63.9% en 2002 à 52.3% en 2003. Si on ne prend pas en considération les personnes qui avaient deux entretiens durant la durée de l'enquête le taux de participation est de 54.8%, ce qui reste inférieur à 2002. Le taux le plus bas se situe à Monthey avec 34% de participation.

Table 1. Participation par région

Région / CAP LVT	Nombre de questionnaires remplis	Nombre de non-participations	Participation (en %)
Monthey	35	68	34.0
Martigny	46	31	59.7
Bas-Valais	81	99	45.0
Sion	93	92	50.3
Sierre	48	30	61.5
Valais-Central	141	122	53.6
Haut-Valais (Brig)	43	21	67.1
Total	265	242	52.3

Raisons de la non participation à l'enquête

La Table 2 reporte les raisons principales de non participation pour les 242 clients concernés (47.7% en 2003 contre 36.1% en 2002), soit près de la moitié des cas.

Table 2. Raisons de non participation à l'enquête

Motifs	Nombre de clients	Pourcentage du total
Non venue au rendez-vous	74	30.6
Situation de crise	28	11.6
Refus formel	18	7.4
<u>Autres motifs</u>	122	50.4
-Deuxième entretien	23	9.5
- Rdv extérieur	22	9.1
- 1 ^{er} entretien	18	7.4
- Divers (rdv reporté, réseau, compréhension, etc.)	59	24.4
Total	242	100

En 2002 le motif de non-participation le plus fréquemment évoqué était la non venue au rendez-vous (67.1%) alors qu'en 2003 ce motif représente un tiers des raisons (30.6%). La catégorie « Autres motifs »

regroupe 50.4% des cas (contre 25% en 2002). Noter que le taux de refus reste à un niveau bas (7.4% des motifs de non-participation contre 3.3% en 2002), ce malgré un formulaire plus long à compléter.

La Table 2.1 détaille par CAP-LVT les raisons de non-participation.

Table 2.1. Raisons de non participation à l'enquête par CAP-LVT

Motifs	Monthey (N=68)	Martigny (N=31)	Sion (N=92)	Sierre (N=30)	Brigue (N=21)	Tous (N=242)
Non venue au rendez-vous	29.4	29.0	32.6	20.0	42.9	30.6
Situation de crise	11.8	16.1	9.8	6.7	19.0	11.6
Refus formel	14.7	12.9	1.1	6.7	4.8	7.4
<u>Autres motifs</u>	44.1	42.0	56.5	66.6	33.3	50.4
-Deuxième entretien	0.0	0.0	10.9	40.0	4.8	9.5
- Rdz extérieur	14.7	0.0	13.0	6.7	4.8	9.1
- 1 ^{er} entretien	14.7	22.6	0.0	3.3	0.0	7.4
- Divers (rdz reporté, réseau, compréhension, etc.)	14.7	19.4	32.6	16.6	23.7	24.4

Caractéristiques de l'échantillon des répondants

L'enquête de satisfaction clients a été menée de façon anonyme et seules des informations sur le sexe, l'âge et la durée de prise en charge ont été recueillies. La Table 3 reporte les caractéristiques du collectif analysé.

Table 3. Caractéristiques des répondants

Caractéristique	Nombre	Pourcentage
Sexe (N=251)		
Femmes	93	37.1
Hommes	158	62.9
Année du début de la prise en charge (N=237)		
De 1990 à 1999	43	18.1
En 2000 et 2001	34	14.3
En 2002	71	30.0
En 2003	89	37.6
Tranche d'âge (N=250, moyenne=38.9 ans)		
0-20 ans (<i>dont 12 mineurs ; 4.5%</i>)	26	10.4
21-30 ans	44	17.6
31-40 ans	63	25.2
41-50 ans	73	29.2
Plus de 50 ans	44	17.6

Satisfaction générale

La Table 4 reporte les résultats relatifs à la satisfaction générale. A noter qu'aucun client n'a coché 0 ou 1 (totalement ou très insatisfait). L'indice de satisfaction général atteint 90%, ce qui est considéré comme excellent. Cet indice est stable comparé à l'année précédente (89.5% en 2002).

Table 4. Degré de satisfaction générale des services reçus

Non réponse	NSP	0	1	2	3	4	5	6	Indice de satisfaction
3.0	1.5	0.0	0.0	0.8	3.5	9.3	24.5	61.9	90.5

De manière globale je suis satisfait de la prise en charge dont je bénéficie » 0=totalement en désaccord ; 6=totalement en accord

Catégorisation des questions

Le questionnaire a été élaboré de sorte qu'une catégorisation des questions peut être effectuée. La Table 5 détaille les résultats obtenus en fonction des différentes catégories. Pour mémoire, cette année le processus d'admission fait l'objet de questions spécifiques (questions 9 à 13).

Table 5. Indice de satisfaction, d'importance et potentiel d'amélioration en fonction des champs investigués (en %)

Catégories	No des questions	Indice de satisfaction	Indice d'importance	Potentiel d'amélioration
Satisfaction globale	1	90.5	87.1	-3.4
Respect du client	2-6	88.0	86.9	-1.1
Secret professionnel	7 ; 8	89.9	86.3	-3.6
Processus d'admission/information du client	9-13	69.0	73.9	4.9
Aspect administratif	14-16	94.2	82.8	-11.4
Prise en charge	17-26	89.4	89.3	-0.1

Satisfaction par question

La **Table 6** détaille les résultats de satisfaction, l'importance ainsi que le potentiel d'amélioration. Pour chaque question la lecture de la satisfaction est constituée par la part des personnes totalement en accord, l'indice de satisfaction et les valeurs positives du potentiel d'amélioration. Les valeurs négatives du potentiel d'amélioration signifient que l'indice d'importance est inférieur à l'indice de satisfaction.

La **Table 7** détaille les indices de satisfaction des 26 questions en fonction du sexe et des catégories d'âge.

L'**Annexe 1** classe les questions par ordre d'importance. L'**Annexe 2** détaille le potentiel d'amélioration en fonction de l'âge.

Table 6. Indice de satisfaction, d'importance et potentiel d'amélioration (en %)

Catégories	Lecture de l'indice de satisfaction :			Non réponses	Ne sait pas/Ne s'applique pas	Totallement en accord	Indice de satisfaction	Indice d'importance	Potentiel d'amélioration
	■ : excellent	■ : passable	■ : inacceptable						
	■ : satisfaisant	■ : insatisfaisant							
Sat.	1	De manière globale je suis satisfait de la prise en charge dont je bénéficie	3.0	1.5	86.4	90.5	87.1	-3.4	
Respect client	2	L'intervenant rencontré respecte ma personnalité et mes valeurs	4.5	0.8	95.7	95.1	94.4	-0.7	
	3	Je me sens jugé par l'intervenant rencontré*	14.7	4.9	53.2	73.3	75.3	2.0	
	4	L'intervenant respecte mon choix de répondre ou non à ses questions	8.3	1.1	90.9	92.8	85.9	-6.9	
	5	L'intervenant rencontré prend en considération l'ensemble de ma situation et pas uniquement le problème de consommation	8.3	3.4	87.2	90.8	90.0	-0.8	
	6	L'intervenant ne prend pas de décision à ma place	4.2	1.1	85.9	87.9	89.1	1.2	
	Secret	7	Je connais le principe et les limites du secret professionnel	11.3	4.9	81.3	88.7	86.2	-2.5
8		Mon accord est demandé pour toute nouvelle démarche entreprise qui n'est pas prévue par le contrat de collaboration	19.6	12.8	89.2	91.0	86.3	-4.7	
Admission/Information	9	Je connais la charte éthique et l'offre des CAP	29.1	20	57.5	70.2	70.4	0.2	
	10	Je connais mon droit de me plaindre si je ne suis pas satisfait des prestations offertes	15.5	9.4	66.6	78.4	76.7	-1.7	
	11	Je connais la procédure pour faire valoir mes droits en cas de problème	17.7	10.6	51.9	66.8	77.6	10.8	
	12	Les formalités administratives sont un frein pour débiter une prise en charge*	27.2	7.5	31.0	51.1	67.7	16.6	
	13	Je connais mon droit de consulter à tout moment mon dossier	14.7	7.9	70.3	78.4	76.9	-1.5	
Admin.	14	Les rendez-vous sont traités avec ponctualité	7.9	0.8	93.1	95.3	86.1	-9.2	
	15	Si souhaité, les rendez-vous sont obtenus rapidement (1 semaine au plus)	11.3	4.2	89.8	93.1	86.2	-6.9	
	16	Les locaux sont accueillants et bien entretenus	8.3	1.9	91.4	94.3	76.0	-18.3	
Prise en charge	17	J'ai toujours trouvé quelqu'un de disponible lorsque j'ai voulu parler	14.7	6.8	88.5	92.1	93.0	0.9	
	18	L'intervenant présente plusieurs possibilités de prise en charge pour mes problèmes	10.9	5.3	83.0	89.2	87.1	-2.1	
	19	La prise en charge que je reçois m'aide à mieux affronter mes difficultés	7.9	2.3	81.6	87.5	89.2	1.7	
	20	L'intervenant rencontré est à mon écoute	6.8	0.8	96.7	96.5	94.9	-1.6	
	21	J'ai confiance en l'intervenant rencontré	13.6	1.5	89.6	93.6	95.6	2.0	
	22	L'intervenant prend en considération ma famille dans la prise en charge	25.3	13.6	71.7	79.3	75.4	-3.9	
	23	La prise en charge m'aide à trouver moi-même des solutions	11.7	6.0	79.0	85.6	87.5	1.9	
	24	Je suis satisfait des réponses obtenues auprès de l'intervenant	7.9	1.9	87.3	91.1	90.3	-0.8	
	25	Les informations reçues sur la dépendance et la co-dépendance sont satisfaisantes	9.4	4.2	85.4	89.3	87.3	-2.0	
	26	La prise en charge dont je bénéficie répond à mes besoins	6.8	1.9	86.6	90.2	92.6	2.4	

Table 7. Indice de satisfaction en fonction et de l'âge et du sexe (en %)

Lecture de l'indice de satisfaction :							Tous	Hommes	Femmes
		0-20 ans	21-30 ans	31-40 ans	41-50 ans	+ de 50 ans			
: excellent : passable : inacceptable : satisfaisant : insatisfaisant									
1	De manière globale je suis satisfait de la prise en charge dont je bénéficie	77.4	88.3	90.2	94.1	94.9	90.5	90.4	90.5
2	L'intervenant rencontré respecte ma personnalité et mes valeurs	93.5	93.6	95.3	95.3	97.5	95.1	94.5	96.3
3	Je me sens jugé par l'intervenant rencontré*	82.5	76.4	79.7	64.3	71.0	73.3	68.5	83.3
4	L'intervenant respecte mon choix de répondre ou non à ses questions	84.6	89.1	92.7	96.0	98.3	92.8	92.3	93.0
5	L'intervenant rencontré prend en considération l'ensemble de ma situation et pas uniquement le problème de consommation	85.4	87.2	89.1	93.5	94.8	90.8	90.7	91.7
6	L'intervenant ne prend pas de décision à ma place	80.6	89.0	86.6	88.5	90.0	87.9	88.0	85.8
7	Je connais le principe et les limites du secret professionnel	85.6	83.3	87.7	88.5	95.7	88.7	88.5	88.9
8	Mon accord est demandé pour toute nouvelle démarche entreprise qui n'est pas prévue par le contrat de collaboration	85.1	88.2	89.7	94.4	96.7	91.0	90.7	93.0
9	Je connais la charte éthique et l'offre des CAP	47.6	66.2	65.6	80.5	69.6	70.2	69.7	71.2
10	Je connais mon droit de me plaindre si je ne suis pas satisfait des prestations offertes	64.4	73.9	79.6	81.3	80.0	78.4	75.1	82.7
11	Je connais la procédure pour faire valoir mes droits en cas de problème	56.5	61.5	66.6	72.9	66.2	66.8	66.8	64.0
12	Les formalités administratives sont un frein pour débiter une prise en charge*	60.2	54.5	57.0	46.4	45.2	51.1	50.2	56.4
13	Je connais mon droit de consulter à tout moment mon dossier	50.0	76.7	78.6	82.3	85.1	78.4	81.2	73.1
14	Les rendez-vous sont traités avec ponctualité	86.5	92.8	95.5	97.2	99.6	95.3	94.5	96.4
15	Si souhaité, les rendez-vous sont obtenus rapidement (1 semaine au plus)	85.3	90.2	92.3	95.5	96.9	93.1	92.7	92.8
16	Les locaux sont accueillants et bien entretenus	87.4	93.0	92.9	97.5	97.1	94.3	94.0	94.4
17	J'ai toujours trouvé quelqu'un de disponible lorsque j'ai voulu parler	88.3	89.3	90.7	93.2	95.5	92.1	92.3	90.9
18	L'intervenant présente plusieurs possibilités de prise en charge pour mes problèmes	78.5	81.2	89.1	94.3	95.1	89.2	88.4	90.7
19	La prise en charge que je reçois m'aide à mieux affronter mes difficultés	62.0	87.0	88.7	90.1	95.5	87.5	86.0	90.1
20	L'intervenant rencontré est à mon écoute	92.3	96.0	96.1	97.7	97.8	96.5	96.0	97.3
21	J'ai confiance en l'intervenant rencontré	78.6	91.4	94.6	97.0	97.4	93.6	92.3	95.4
22	L'intervenant prend en considération ma famille dans la prise en charge	72.2	76.2	78.6	81.3	88.1	79.3	75.9	89.8
23	La prise en charge m'aide à trouver moi-même des solutions	73.6	81.2	85.9	87.7	91.4	85.6	83.3	90.0
24	Je suis satisfait des réponses obtenues auprès de l'intervenant	74.0	88.6	92.3	95.2	94.9	91.1	90.0	93.1
25	Les informations reçues sur la dépendance et la co-dépendance sont satisfaisantes	81.2	83.7	88.1	92.0	94.7	89.3	87.1	93.0
26	La prise en charge dont je bénéficie répond à mes besoins	75.6	84.5	90.8	93.2	96.7	90.2	89.5	91.6

Les remarques suivantes peuvent être faites :

- * L'indice de satisfaction des questions 3 et 12 est calculé à l'inverse des autres questions en raison du caractère négatif des affirmations. Plus les cotations sont basses, plus l'indice de satisfaction est élevé.
- Les valeurs de l'indice de satisfaction sont élevées, entre 51.1% et 96.5%. Il n'y a pas de valeur inacceptable et seule une question (12) possède un indice insuffisant. La Table 7 permet une lecture plus critique des prestations et met en évidence deux questions (10 et 12) où les valeurs sont inacceptables pour trois catégories d'âge.
- De manière générale, la satisfaction augmente en fonction de l'âge de la clientèle. La catégorie d'âge la moins satisfaite est celle de 0 à 20 ans. Il est possible que les personnes ayant un suivi non volontaire soient sur-représentées dans cette catégorie (tribunal des mineurs, incitation parentale), ce qui pourrait induire une attitude négative face à la prise en charge.
- Les hommes sont légèrement moins satisfaits que les femmes.
- Deux catégories possèdent les indices de satisfaction les plus élevés : la satisfaction globale et l'aspect administratif (tous les indices sont supérieurs à 90%).
- Les questions concernant le processus d'admission et d'information possèdent les indices de satisfaction les plus faibles (69.0%), mais également la moindre importance (73.9%), et ce pour toutes les catégories d'âge et de genre. Les taux de non-réponse et de « NSP » sont également les plus élevés.
- Il existe une forte corrélation positive entre l'indice de satisfaction et l'indice d'importance. Les clients ont tendance à noter l'importance au même niveau que la satisfaction.

Des remarques spécifiques aux champs investigués peuvent être faites :

Respect des clients

- L'indice de satisfaction global pour cette catégorie est satisfaisant (88%). La question 3 « Je me sens jugé par l'intervenant » possède les indices les plus bas, spécialement pour la tranche d'âge de 41 à 50 ans avec un indice de 64.3% (insatisfaisant) et un potentiel d'amélioration de 20.3%. Contrairement à la tendance générale les moins de 20 ans sont plus satisfaits que les personnes plus âgées (indice de 82.5%). Les hommes sont moins satisfaits que les femmes pour cette question (68.5% contre 83.3%).
- La question 2 montre que la clientèle est très satisfaite du respect de l'intervenant envers sa personnalité et ses valeurs. L'indice de satisfaction est supérieur à 90% (excellent), et ceci pour toutes les catégories d'âge et de sexe.

Secret professionnel

- La satisfaction est élevée pour cette catégorie (89.9%). La clientèle des CAP-LVT fait donc confiance au respect du secret professionnel.

Admission/information des clients

- Ce domaine est le seul qui possède un indice de satisfaction global « passable » (69.0%) et les potentiels d'amélioration les plus élevés. Il faut cependant relativiser ce résultat à la vue de l'indice d'importance qui est le plus bas de toutes les catégories.
- Il existe très peu de différence d'appréciation de ce domaine entre les clients dont le début de la prise en charge est récente (en 2003) et les autres qui sont suivis depuis un temps plus long.
- Les questions 11 et 12 possèdent l'indice de potentiel d'amélioration le plus élevé (procédure pour faire valoir ses droits et formalités administratives). Les clients de plus de 40 ans ne sont pas satisfaits des formalités administratives (question 12) : l'indice de satisfaction est « inacceptable ». Le potentiel d'amélioration est le plus élevé pour les hommes de plus de 50 ans (31.5%). Les hommes considèrent plus cet aspect formel comme un frein à la prise en charge que les femmes.
- La question 9 sur la connaissance de la charte éthique possède le taux de réponse le plus bas, en particulier chez les moins de 20 ans.

Aspect administratif

- L'indice de satisfaction global est le plus élevé (94.2%). Les rendez-vous sont obtenus rapidement, les intervenants sont ponctuels, les locaux sont accueillants et bien entretenus.

Prise en charge des clients

- Cette catégorie de questions arrive au niveau de l'importance juste après la question liée à la satisfaction globale. L'indice de satisfaction global est bon (89.4%).
- La question 22 sur la prise en considération de la famille dans la prise en charge est la seule question dont l'indice de satisfaction est « passable ». A noter que l'importance de cette question est relativement faible. Une hypothèse est que le suivi est bien identifié comme étant individuel et que le client ne considère pas l'intégration de la famille comme indispensable.
Il existe une différence importante entre les hommes et les femmes pour cet item, les hommes sont moins satisfaits que les femmes (75.9% contre 89.8%). Ils accordent par contre moins d'importance à cet aspect et le potentiel d'amélioration reste négatif quel que soit le genre.
- Les clients font confiance aux intervenants (indice de 93.6%). Les moins de 20 ans sont les seuls à ne pas avoir un indice « excellent » pour cette question (78.6%).
La qualité d'écoute est entièrement satisfaisante pour toute la clientèle sans exception (indice de 96.5%).
L'écoute et la confiance sont les deux questions dont l'indice d'importance est le plus élevé.
- La prise en charge permet aux clients de mieux affronter les difficultés qu'ils rencontrent (question 19) ; l'indice de satisfaction est « satisfaisant » à 87.5%. Cet indice passe par contre à « insatisfaisant » (62.0%) pour les jeunes de moins de 20 ans.

Importance des items

L'importance des questions est détaillée dans la table « Annexe 1 ».



DISCUSSION

L'enquête de satisfaction 2003 des clients des CAP LVT est la première enquête à différencier la satisfaction et l'importance des aspects de la prise en charge. Outre de mesurer la satisfaction de la clientèle, elle avait également pour objectif d'évaluer l'acceptation et la pertinence du nouveau questionnaire.

Constats de base

- Taux de participation 2003 en baisse par rapport à 2002 (52.3% contre 63.9%)
- Indice de satisfaction global excellent : **90.5%**. L'indice de satisfaction augmente en fonction de l'âge des clients. Les femmes et les hommes ont le même indice de satisfaction global.
- Les points forts des CAP-LVT :
 - L'écoute (toutes catégories d'âge confondues)
 - Le respect envers les clients
 - La confiance des clients vis-à-vis des intervenants (sauf pour les 0-20 ans, indice « passable »)
 - La ponctualité des rendez-vous
- Les points à améliorer :
 - Réduire les formalités administratives. La satisfaction est inversement proportionnelle à l'âge des clients.
 - Augmenter la connaissance des informations à l'admission, principalement la procédure pour faire valoir les droits des clients

Applicabilité du processus

Le taux de refus du questionnaire reste bas à 7.4% (3.3% en 2002). Le taux le plus bas se situe au CAP Sion (1.1%) et le plus haut à Monthey (14.7%).

Le déroulement de l'enquête a montré un taux de non participation de 47.7% dû principalement à l'absence du client au rendez-vous (pas venu ou entretien reporté = 37.6%) et au lieu de rendez-vous (entretiens extérieurs et de réseau = 16.9%).

Le fait de doubler la durée de l'enquête a permis de collecter un nombre plus important de questionnaires mais n'a pas permis d'augmenter le taux de participation.

Comparaison avec l'enquête 2002

L'adaptation du questionnaire ne permet que très peu de comparaisons avec l'enquête 2002. Les 4 questions directement comparables montrent un écart faible de l'indice de satisfaction. Le système de notation diffère selon l'enquête et réduit la portée de la comparaison.

Ces questions portent sur les aspects suivants :



1. Ponctualité des rendez-vous (96.1% en 2002, 95.3% en 2003)
2. Respect du droit de ne pas répondre aux questions (90.4% en 2002, 92.8% en 2003)
3. L'intervenant ne prend pas de décision à la place du client (90.5% en 2002, 87.9% en 2003)
4. L'aide de la prise en charge pour mieux affronter les difficultés (85.9% en 2002, 87.5% en 2003)

Une série de questions centrées sur les aspects les plus importants de la prise en charge doit rester identique d'année en année afin de mesurer l'évolution des taux de satisfaction, d'importance et du potentiel d'amélioration.

Qualité et pertinence du questionnaire

La nouvelle formule du questionnaire permet de mieux cerner l'importance que les clients accordent à chaque domaine. Elle est cependant plus longue et difficile à remplir. Des consignes plus claires s'avèrent nécessaires afin d'augmenter la fiabilité de réponses ainsi qu'une formulation des questions plus claire.

La corrélation positive entre la satisfaction et l'importance a pour conséquence des indices de potentiels d'amélioration relativement faibles. La lecture des résultats doit se faire à l'aune de cette constatation.

Le nombre de questions est un maximum pour le temps à disposition des clients.

Questions ouvertes

L'Annexe 3 catégorise les réponses aux questions ouvertes du questionnaire.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

En conclusion, les résultats montrent que les clients des CAP-LVT sont satisfaits, voire très satisfaits des prestations CAP LVT offertes.

L'enquête a été bien acceptée et son déroulement n'a pas posé de problème majeur.

Les recommandations suivantes peuvent être faites en vue de la prochaine enquête de satisfaction :

- Demander aux clients de remplir le questionnaire au début de l'entretien ou prévoir un temps dédié pour cela
- Conserver les questions sur la prise en charge, le respect et la satisfaction globale pour les enquêtes suivantes
- Ne pas vérifier l'item sur les locaux à chaque enquête de satisfaction
- Créer un module de questions sur un processus de prise en charge en fonction des désirs du bureau de direction CAP-LVT
- Effectuer les enquêtes chaque 2 ou 3 ans pour que le collectif des clients soit différent
- Améliorer le taux de participation en prenant les mesures suivantes :
 - Améliorer les consignes du questionnaire afin d'augmenter la fiabilité des réponses et de mettre plus en évidence le potentiel d'amélioration
 - Effectuer les entretiens dans la mesure du possible aux CAP-LVT

Annexe 1. Répartition des questions en fonction de l'importance

Catégories des questions :		Indice d'importance	Numéro de la question
 : Satisf.	 : Secret		
 : Respect	 : Inform.	 : Suivi clients	
1	J'ai confiance en l'intervenant rencontré	95.6	21
2	L'intervenant rencontré est à mon écoute	94.9	20
3	L'intervenant rencontré respecte ma personnalité et mes valeurs	94.4	2
4	J'ai toujours trouvé quelqu'un de disponible lorsque j'ai voulu parler	93.0	17
5	La prise en charge dont je bénéficie répond à mes besoins	92.6	26
6	Je suis satisfait des réponses obtenues auprès de l'intervenant	90.3	24
7	L'intervenant rencontré prend en considération l'ensemble de ma situation et pas uniquement le problème de consommation	90.0	5
8	La prise en charge que je reçois m'aide à mieux affronter mes difficultés	89.2	19
9	L'intervenant ne prend pas de décision à ma place	89.1	6
10	La prise en charge m'aide à trouver moi-même des solutions	87.5	23
11	Les informations reçues sur la dépendance et la co-dépendance sont satisfaisantes	87.3	25
12	De manière globale je suis satisfait de la prise en charge dont je bénéficie	87.1	1
13	L'intervenant présente plusieurs possibilités de prise en charge pour mes problèmes	87.1	18
14	Mon accord est demandé pour toute nouvelle démarche entreprise qui n'est pas prévue par le contrat de collaboration	86.3	8
15	Si souhaité, les rendez-vous sont obtenus rapidement (1 semaine au plus)	86.2	15
16	Je connais le principe et les limites du secret professionnel	86.2	7
17	Les rendez-vous sont traités avec ponctualité	86.1	14
18	L'intervenant respecte mon choix de répondre ou non à ses questions	85.9	4
19	Je connais la procédure pour faire valoir mes droits en cas de problème	77.6	11
20	Je connais mon droit de consulter à tout moment mon dossier	76.9	13
21	Je connais mon droit de me plaindre si je ne suis pas satisfait des prestations offertes	76.7	10
22	Les locaux sont accueillants et bien entretenus	76.0	16
23	L'intervenant prend en considération ma famille dans la prise en charge	75.4	22
24	Je me sens jugé par l'intervenant rencontré	75.3	3
25	Je connais la charte éthique et l'offre des CAP	70.4	9
26	Les formalités administratives sont un frein pour débiter une prise en charge	67.7	12

Annexe 2. Potentiel d'amélioration en fonction de l'âge (en %)

Catégories		Légende potentiel d'amélioration:					Tous
		0-10%	0 à -10%	> 10%	< -10%		
		0-20 ans	21-30 ans	31-40 ans	41-50 ans	+ de 50 ans	
Sat.	1 De manière globale je suis satisfait de la prise en charge dont je bénéficie	-7.7	-7.6	-0.5	-2.9	-2.0	-3.4
	2 L'intervenant rencontré respecte ma personnalité et mes valeurs	1.1	-0.9	1.5	-4.4	-0.3	-0.7
Respect client	3 Je me sens jugé par l'intervenant rencontré	-13.6	-1.4	-2.2	20.3	-8.6	2.0
	4 L'intervenant respecte mon choix de répondre ou non à ses questions	-13.3	-8.7	-7.4	-3.9	-5.4	-6.9
	5 L'intervenant rencontré prend en considération l'ensemble de ma situation et pas uniquement le problème de consommation	-5.1	0.7	2.0	-3.1	-1.0	-0.8
	6 L'intervenant ne prend pas de décision à ma place	-2.1	-2.3	0.3	5.2	2.2	1.2
	7 Je connais le principe et les limites du secret professionnel	-3.9	4.4	-5.9	-0.8	-4.6	-2.5
Secret	8 Mon accord est demandé pour toute nouvelle démarche entreprise qui n'est pas prévue par le contrat de collaboration	-11.9	-4.4	-0.6	-4.2	-8.8	-4.7
	9 Je connais la charte éthique et l'offre des CAP	7.5	1.5	2.9	-5.5	6.2	0.2
Admission/Information	10 Je connais mon droit de me plaindre si je ne suis pas satisfait des prestations offertes	8.6	0.8	-2.6	-3.2	-4.6	-1.7
	11 Je connais la procédure pour faire valoir mes droits en cas de problème	18.4	11.9	15.2	3.5	8.8	10.8
	12 Les formalités administratives sont un frein pour débiter une prise en charge	-9.1	13.0	14.0	22.1	31.5	16.6
	13 Je connais mon droit de consulter à tout moment mon dossier	11.7	-0.4	0.4	-3.8	-9.8	-1.5
Admin.	14 Les rendez-vous sont traités avec ponctualité	-24.7	-10.8	-5.2	-7.7	-8.2	-9.2
	15 Si souhaité, les rendez-vous sont obtenus rapidement (1 semaine au plus)	-32.3	-4.3	-2.0	-3.1	-7.5	-6.9
	16 Les locaux sont accueillants et bien entretenus	-17.9	-19.7	-19.6	-15.6	-14.3	-18.3
Prise en charge	17 J'ai toujours trouvé quelqu'un de disponible lorsque j'ai voulu parler	5.3	-2.1	4.2	1.3	-4.8	0.9
	18 L'intervenant présente plusieurs possibilités de prise en charge pour mes problèmes	-4.7	0.8	1.1	-3.1	-4.9	-2.1
	19 La prise en charge que je reçois m'aide à mieux affronter mes difficultés	15.6	0.7	4.1	-0.4	-5.9	1.7
	20 L'intervenant rencontré est à mon écoute	-6.1	-2.9	0.8	-1.4	-0.2	-1.6
	21 J'ai confiance en l'intervenant rencontré	12.3	1.0	3.5	-0.2	-1.6	2.0
	22 L'intervenant prend en considération ma famille dans la prise en charge	-20.5	-2.7	-0.8	-0.3	4.8	-3.9
	23 La prise en charge m'aide à trouver moi-même des solutions	5.9	4.5	3.4	1.2	-5.3	1.9
	24 Je suis satisfait des réponses obtenues auprès de l'intervenant	7.8	-3.2	1.4	-3.1	-4.4	-0.8
	25 Les informations reçues sur la dépendance et la co-dépendance sont satisfaisantes	2.1	-2.6	0.9	-2.9	-7.2	-2.0
	26 La prise en charge dont je bénéficie répond à mes besoins	10.9	5.1	4.4	-0.1	-4.6	2.4

Annexe 3. Catégorisation des réponses aux questions ouvertes

A. Recommanderiez-vous à une connaissance de faire appel aux centres d'aide et de prévention ? Pour quelles raisons

	Item	Fréquence
Oui	Dialogue très important, pas de pression.	3
	Vie changée, repris goût	4
	Confiance, secret professionnel, soutien très apprécié	18
	Solutions aux problèmes	3
	Intervenants bonne formation	2
	Bonnes expériences	6
	Important partager les problèmes	3
	Gratuit pour personnes démunies	1
	Accueil, Ecoute, Propositions	6
	Libre d'y aller par lui-même	1
	Objectifs facilement obtenus	1
Arriver à la sobriété	1	
Non	Car je suis honnête et je lui laisse le choix	1
	Car je n'aime pas me mêler de la vie privée des autres.	1
	Chacun fait comme il veut	1

B. Voilà ce qui manque, à mon avis, dans la prise en charge dont je bénéficie :

Items	Fréquence
Des sevrages	1
Réponse 24 heures sur 24	1
Plus de soutien moral	2
Soutien d'un psychologue	1
Un verre d'eau	1
Trop d'instruction, trop peu d'écoute, pas assez de temps	1

C. Autres commentaires ou remarques :

Items	Fréquence
La LVT est précieuse	5
Chaud au cœur	3
Bon contact relationnel	2
Bonne prise en charge	4
Bon café, petits Beurres	2
Permanences pas assez longues	1
Changement d'intervenant pas aussi difficile	1
Questionnaire peut être répondu par oui ou non	1
Pas bonne formulation des questions	9
Présence dans la rue	1
Changer d'endroit pour rendez-vous	1