

RETOURS QUESTIONNAIRES – SAMSAH FDA – CRCL – PRISMA

Conformément à la fiche action n°1 « Réaffirmer et renforcer la parole et la place de l’usager et de l’entourage au cours de l’activité des services : bénéficiaires, usagers, professionnels » du CPOM (sous-section 2) de SYNAPS, les équipes ont travaillé à la formalisation de questionnaires de satisfaction spécifiques à chaque service pour les bénéficiaires, les proches aidants et les partenaires. La rédaction de ces questionnaires est l’aboutissement du travail engagé en inter-équipes lors du séminaire de 2022.

Ces questionnaires ont été remis :

1. Pour le SAMSAH :

- En main propre pour les bénéficiaires accompagnés au moment de l’enquête,
- En main propre ou par courrier aux aidants,
- Par mailing pour les partenaires.

2. Pour le Centre Ressources :

- Par courrier aux bénéficiaires accompagnés par le service en 2023 et 2024. Chaque envoi contenait un courrier d’accompagnement, un questionnaire bénéficiaire et un questionnaire aidant et 2 enveloppes retour timbrées,
- Par mail pour les partenaires.

3. Pour PRISMA :

- Par mail pour les bénéficiaires accompagnés en 2023 et 2024. Cet envoi contenait également le questionnaire des aidants avec demande de transmission directement par le bénéficiaire.
- Par mail pour les partenaires.

Nombre de transmissions et nombres de retours par service et destinataire :

SAMSAH Le Fil D'Ariane			
	Bénéficiaires	Aidants	Partenaires
Nombre de questionnaires remis	39	19	88
Nombre de retours	25 soit 64% environ dont : 52% remplis avec un professionnel 16% avec aide de l'entourage 32% seul	12 soit environ 63%	22 soit 25%
Centre Ressources personnes cérébro-lésées			
	Bénéficiaires	Aidants	Partenaires
Nombre de questionnaires remis	214	214 potentiels (transmission à la charge du bénéficiaire)	109
Nombre de retours	70 soit 33% environ dont : 24% avec aide de l'entourage 76% seul	42 soit environ 20%	16 soit environ 15%
PRISMA			
	Bénéficiaires	Aidants	Partenaires
Nombre de questionnaires remis	120	120 potentiels (transmission à la charge du bénéficiaire)	61
Nombre de retours	29 soit 24 % environ dont : 10% remplis avec aide de l'entourage 90% seul	9 soit environ 7,5%	16 soit environ 26%

NB : Il existe des partenaires communs aux 3 services qui ont été destinataires des 3 questionnaires.

Les questions spécifiques à chaque service formulées dans les questionnaires (voir doc joints) ont été regroupées en grandes thématiques.

I – LES ELEMENTS D'ANALYSE COMMUNS AUX 3 SERVICES

1. Pour les bénéficiaires et les aidants, l'indicateur de satisfaction global est très positif pour toutes les questions en lien avec l'accompagnement.

Réponse en % par service et par destinataire :

SAMSAH Le Fil D'Ariane		
	Bénéficiaires	Aidants
Prise de contact / Accueil physique / Locaux	100%	100%
Outils de communication	100%	100%
Qualité de l'écoute	100%	100%
Centre Ressources personnes cérébro-lésées		
	Bénéficiaires	Aidants
Prise de contact / Accueil physique / locaux	98,5%	95%
Outils de communication	100%	97%
Qualité de l'écoute	100%	100%
PRISMA		
	Bénéficiaires	Aidants
Prise de contact / Accueil physique / locaux	93%	90%
Outils de communication	100%	100%
Qualité de l'écoute	100%	100%

2. L'indicateur de satisfaction des partenaires concernant l'accompagnement et le travail de collaboration est aussi très positif :

	SAMSAH	Centre Ressources	PRISMA
Satisfaction concernant l'accompagnement et le travail de collaboration	95.5%	94%	100%

Pour une très grande majorité des professionnels ayant répondu aux questionnaires, l'accompagnement proposé par les services de SYNAPS constitue une plus-value dans le parcours des personnes.

3. La composition des équipes, leur expertise, le respect de la parole de chacun des acteurs, sont des éléments également mis en avant dans les retours de questionnaires des 3 catégories de personnes.
4. Si la qualité des locaux de SYNAPS et l'ambiance générale sont plébiscitées dans les réponses aux questionnaires, plusieurs personnes signalent des difficultés d'accès au niveau de l'immeuble (goudron du parking dégradé et seuil de la porte principale difficile à franchir en fauteuil roulant électrique).

5. Le point qui suscite le plus de réponses mesurées avec un indicateur de satisfaction moins élevé concerne **la connaissance de l'Association SYNAPS-CL74** et des différentes équipes qui la composent.

Les retours des questionnaires permettent de mettre en lumière une très faible connaissance du site internet (SYNAPS74.ORG) :

SAMSAH		
Connaissance du site internet	Oui	Non
Bénéficiaires	29%	71%
Aidants	33%	67%
Partenaires	72.5%	27.5%
Centre Ressources		
Connaissance du site internet	Oui	Non
Bénéficiaires	43%	57%
Aidants	40%	60%
Partenaires	81.5%	18.5%
PRISMA		
Connaissance du site internet	Oui	Non
Bénéficiaires	75%	25%
Aidants	67%	33%
Partenaires	87.5%	12.5%

Ils nous invitent également à mieux travailler la communication sur les différents dispositifs de l'Association :

- Les pathologies prises en charge
- Les modalités d'accès aux différents services
- Les missions respectives
- Les actions proposées

Dans un même mouvement, les réponses des partenaires sur les questions concernant les mardis SYNAPS, les activités transversales aux 3 équipes et les missions de sensibilisation, nous informent sur la nécessité d'améliorer notre communication.

6. **Concernant les activités** proposées par les différents services de manière spécifique ou en transversalité, les retours des questionnaires traduisent une satisfaction très forte des personnes ayant pu en bénéficier comme de leur entourage. La participation aux activités SYNAPS est décrite comme un tremplin qui ouvre les portes aux activités hors de l'association. Les bénéficiaires soulignent, qu'à travers ces activités, ils peuvent faire l'expérience de capacités préservées. Ils disent pouvoir ainsi retrouver une place dans un collectif et renouer avec le plaisir.

II – LES ELEMENTS D'ANALYSE SPECIFIQUES A CHAQUE SERVICE

Les retours de questionnaires sur différentes thématiques traduisent des singularités liées aux différents services, aux missions, aux secteurs d'intervention...

1. L'accompagnement :

- Pour le SAMSAH : les retours notent l'importance d'avoir tout particulièrement pour les aidants, un professionnel identifié pour faciliter les liens.
- Pour le CRCL : C'est la composition du binôme du premier accueil, assistante de service social et psychologue, qui est soulignée et appréciée. La facilité de prise de contact et la qualité d'écoute du personnel administratif sont également mises en avant dans les retours des questionnaires. Les informations collectives réalisées au sein des SMR constituent, pour plusieurs bénéficiaires, une étape précieuse qui facilite leur démarche de prise de contact après le retour à domicile.
Les bénéficiaires nous disent également apprécier lorsque le délai entre le 1^{er} contact et le 1^{er} accueil est court.
- Pour PRISMA : nous retenons la satisfaction des modalités souples d'entrée et de « sortie » du dispositif et de la réactivité des équipes en termes de délais de réponse. Les bénéficiaires, pour bon nombre de répondants, expriment apprécier les appels téléphoniques à l'initiative des professionnels durant les périodes où ils ne formulent pas eux-mêmes de demande. L'absence de suivi est, malgré le lien maintenu par les PRISM'ACTU (Newsletter), pointée comme un manque dans les commentaires formulés par quelques bénéficiaires.

2. Les locaux :

Pour son activité à distance d'Annecy, le Centre Ressources est amené à utiliser des locaux délocalisés.

Les retours des questionnaires invitent les professionnels à être vigilants sur l'identification des lieux au sein des structures d'accueil.

Les lieux de permanence délocalisés qui visent à se rapprocher des différents bassins de vie des bénéficiaires restent pour certains trop éloignés de leur domicile. La possibilité de bénéficier de visites à domicile est exprimée dans certains commentaires.

3. La connaissance des services de SYNAPS et du dispositif ALIA :

Il apparaît que les bénéficiaires de PRISMA ainsi que leur entourage ont une bonne compréhension de l'ensemble des dispositifs (Alia et SYNAPS-CI74) malgré une moindre connaissance du site internet SYNAPS.

4. Les activités :

- Pour le SAMSAH, pour 71% des retours des questionnaires mettent en avant des souhaits de participer à plus d'activités collectives ou individuelles.
- La satisfaction des aidants d'être soulagés de l'organisation de ces activités (conduite, coordination avec le SAAD...) par les professionnels du SAMSAH est soulignée positivement.
Seulement 4% d'entre eux souhaiteraient être associés à ces activités.
- Pour PRISMA : c'est 56% des aidants ayant répondu qui souhaiteraient participer à 1 activité avec leur proche ou au moins être invités à un temps « famille » à la fin d'un cycle d'activité.

En conclusion, la communication est l'axe d'amélioration principalement mis en avant au travers de l'analyse des 3 services de SYNAPS.

Avec la finalisation des plaquettes des 3 services, les rencontres régulières du Centre Ressources aux informations collectives au sein de SMR, les réunions partenaires auxquelles SYNAPS contribue activement mais aussi la création d'un nouveau site internet régulièrement actualisé, l'ouverture d'un compte LinkedIn lui aussi alimenté avec régularité, la volonté d'améliorer la communication est déjà traduite en actions concrètes.

La communication, avec des mouvements de personnel au sein des différentes institutions partenaires, demande du temps du fait de la nécessaire récurrence des actions. Elle nécessite également des compétences spécifiques nouvelles qu'il est nécessaire d'identifier dans les fonctions supports.

La création d'outils nouveaux est en réflexion : newsletter SYNAPS transversale aux 3 services avec l'actualité de SYNAPS déjà partagée sur le site mais aussi des actualités sur les différentes pathologies accompagnées et les nouveautés de leur prise en charge médicale, matériel, administrative...

La nécessité d'amélioration de l'accessibilité à l'immeuble est également prise en compte pour faciliter les rendez-vous au service et limiter les contraintes des déplacements.

Globalement, ces retours de questionnaires constituent un terreau riche pour la poursuite du travail des équipes.

Au-delà de ces questionnaires qui interviennent de manière ponctuelle et en l'absence de Conseil à la Vie Sociale, les professionnels s'attachent à recueillir les avis et attentes des personnes accompagnées et de leur entourage. La mise en place de temps collectifs réguliers autour d'activités comme les jeux de société est en questionnement pour favoriser la parole.

La mise en place de questionnaires plus fréquents mais plus ciblés nous semble également à favoriser pour :

- Equilibrer la charge de travail,
- Exploiter de manière plus fine les retours,
- Mieux adapter les questions au public ciblé dont certains présentent des troubles cognitifs importants complexifiant le recueil de leur parole lorsque les questions sont plus généralistes.