

Rapport synthétique

2021  
2022

Enquête auprès des clients et  
analyse d'impact de la  
Société suisse SEP

pour une vie meilleure

**SEP**

Société suisse  
de la sclérose  
en plaques

# Enquête auprès des clients et analyse d'impact 2021/2022

## Table des matières

	Page
Introduction	3
Conception de l'étude	3
Analyse de l'impact du conseil	5 - 7
Satisfaction vis-à-vis de la Société SEP	8
Recours aux offres de la Société SEP	9
Formes de contacts avec la Société SEP	10
Registre SEP	11 - 12
Annexe: Données complémentaires	13 - 16

# Introduction

Les résultats de l'enquête 2021/2022 sont désormais connus et font état d'une satisfaction élevée vis-à-vis de la Société SEP et de ses offres. L'analyse détaillée révèle également une bonne appréciation générale ainsi qu'un impact positif pour l'offre de conseil, notamment les entretiens de conseil individuels.

Nous remercions les participantes et participants d'avoir répondu en toute franchise à cette vaste étude. Cela va nous aider à adapter nos offres et prestations afin qu'elles répondent encore mieux à leurs besoins.

## Objet de l'enquête

L'enquête avait pour objectif d'examiner l'offre de la Société suisse SEP au regard des questions suivantes:

- A-t-on pris des mesures appropriées pour que les offres de la société SEP soient modernes, attrayantes et compétitives?
- Les offres sont-elles pertinentes, améliorent-elles la situation des personnes atteintes de SEP?
- Comment pouvons-nous tirer des leçons de la satisfaction des clientes et clients afin d'optimiser nos offres?

L'étude sert aussi de certificat de compétences vis-à-vis de l'OFAS.

## Étude indépendante

La Société suisse SEP se soumet librement à des principes de gouvernance d'entreprise stricts et garantit la transparence de ses activités ainsi qu'une utilisation ciblée et rentable des dons. **Depuis 2018, elle est certifiée par le label de qualité «Certification d'excellence dans le management d'organisations à but non lucratif».** Dans le cadre du renouvellement des certifications, la validation indépendante de nos prestations de service est un principe fondamental.

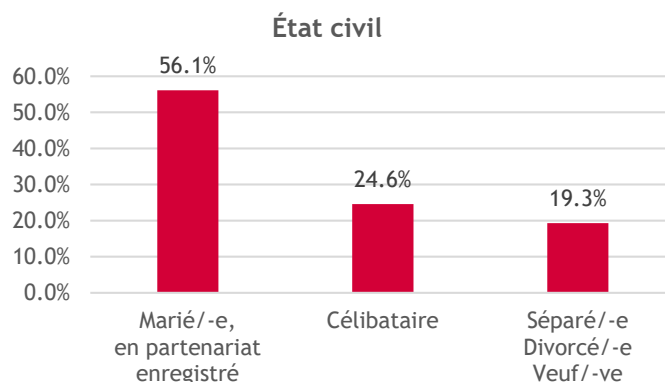
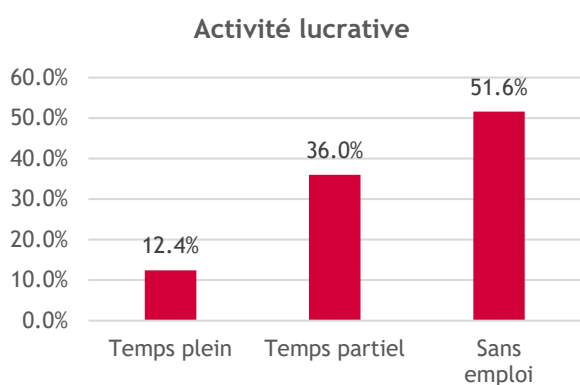
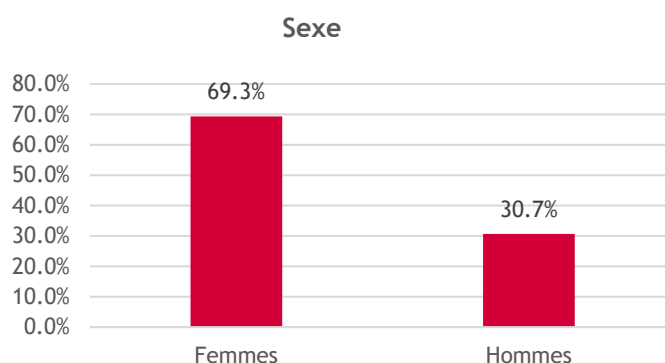
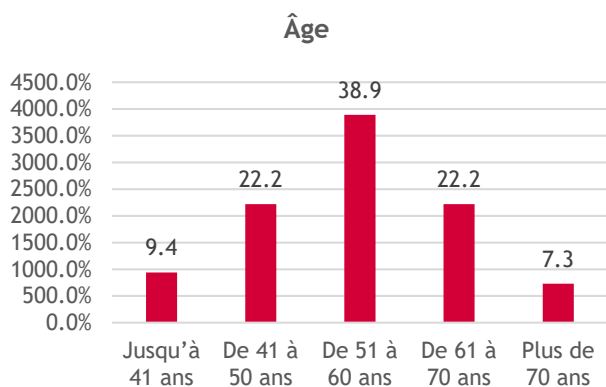
Afin de garantir cette indépendance, la Société suisse SEP a en outre mandaté le PD Dr Sebastian Schief, représentant du département «Sociologie, politiques sociales, travail social» de l'université de Fribourg, pour la conception, la réalisation et l'évaluation de la nouvelle enquête auprès des clients. Il s'agit de la troisième enquête indépendante menée auprès des clients sur l'offre de conseil, après celles de 2014 et 2019.



# Conception de l'étude

Lors de la précédente enquête, plusieurs clients/-es ont indiqué avoir des difficultés à remplir manuellement le questionnaire en raison de leur maladie. Afin de tenir compte de ceci, l'enquête a pour la première fois été réalisée en ligne à l'aide du programme LimeSurvey. Cette nouvelle conception ne permet toutefois plus de comparaisons avec les précédentes études au format manuscrit.

- Au total, 4828 personnes ayant recouru à une prestation de services l'année précédant l'enquête (D-CH avant le 15.11.2021, F-CH avant le 11.12.2021, I-CH avant le 21.12.2021) ont été contactées par e-mail.
- Parmi elles, 699 personnes ont rempli le formulaire en ligne au moins partiellement.
- Soit un taux d'utilisation net de 14,5% (D-CH 15,5%, F-CH 10,8%, I-CH 17,5%).

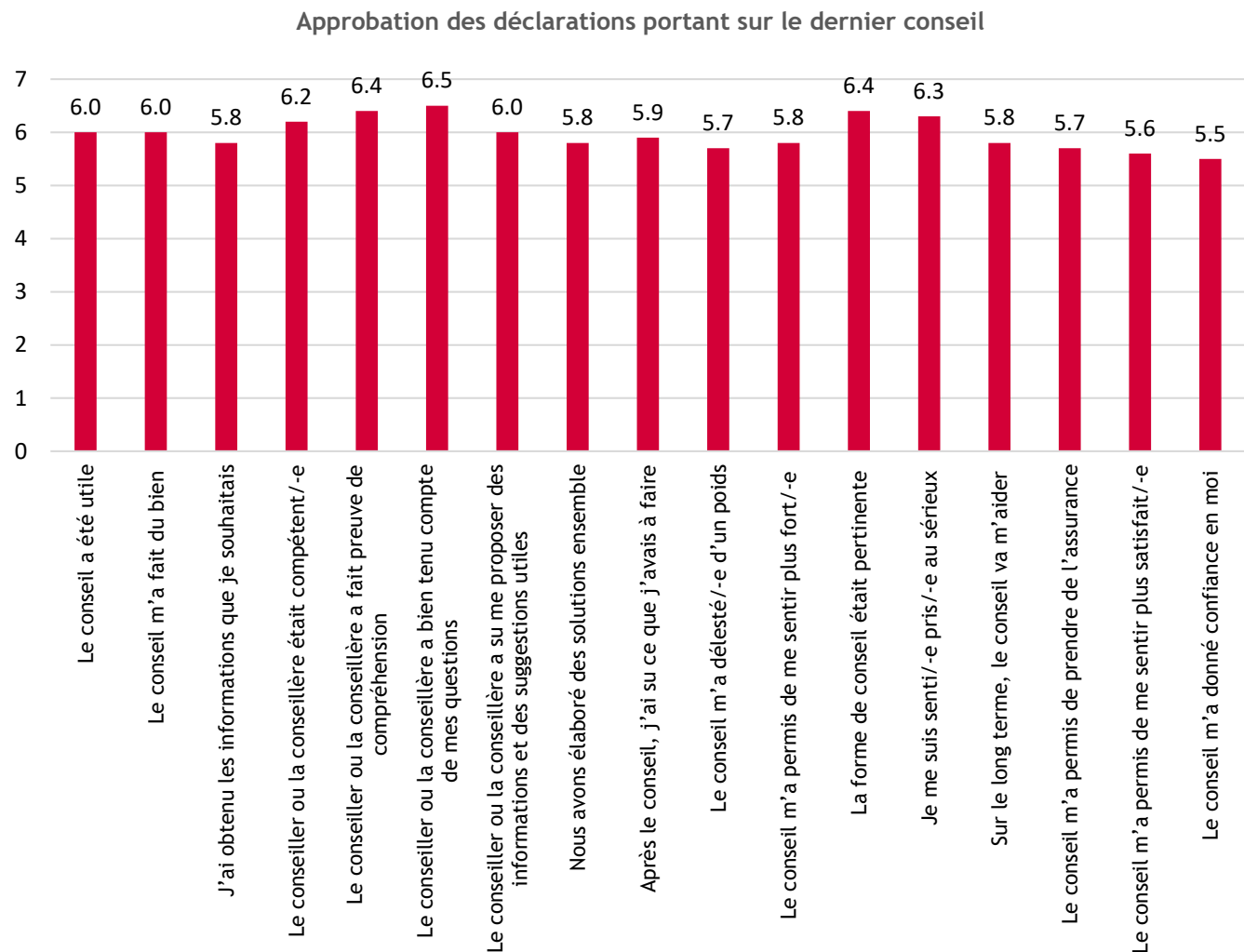


# Analyse de l'impact du conseil

Afin d'obtenir une représentation précise de l'impact et de l'évaluation du dernier conseil, l'enquête présentait une série de déclarations qualitatives aux participants. Parmi les personnes ayant bénéficié d'un conseil au cours des douze derniers mois, 74,8% ont attribué un 7 ou un 6 (7 signifiant «très satisfait/-e»)

Dans l'ensemble, les personnes interrogées se disent très satisfaites du type de conseil, de son contenu et de son impact. Elles sont également majoritairement convaincues que le conseil les aide sur le long terme (valeur moyenne: 5,8).

La valeur moyenne de la satisfaction générale du conseil s'élève à 5,8.

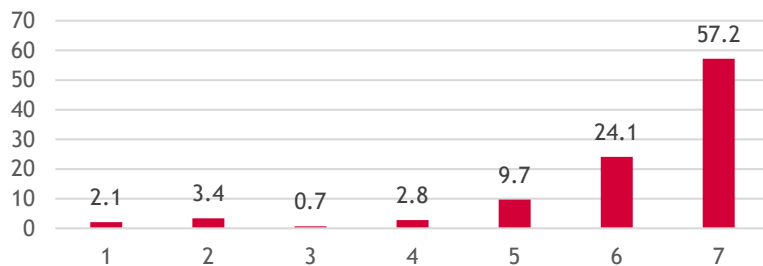


1 = absolument pas satisfait/-e / 7 = très satisfait/-e

# Analyse de l'impact du conseil

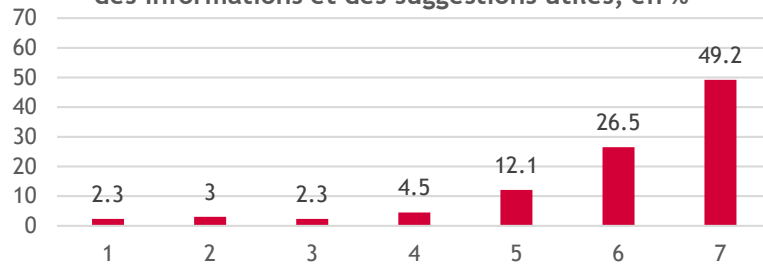
**Les conseillers et conseillères ont semblé aptes et compétents aux yeux des personnes interrogées. 81,3% des clientes et clients ont attribué les plus hautes notes, soit 7 ou 6. Valeur moyenne 6.**

Le conseil a été utile, en %



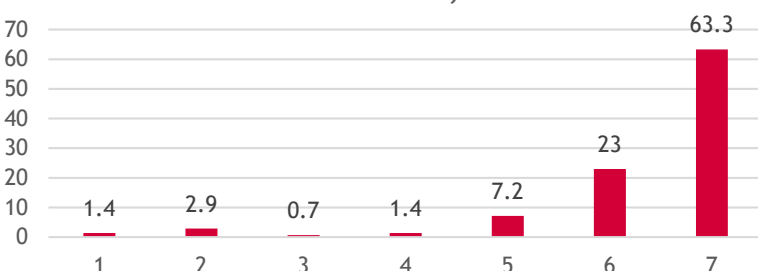
Le fait que 49,2% des personnes interrogées aient opté pour la note maximale à la déclaration «le conseiller ou la conseillère a su me proposer des informations et des suggestions complémentaires intéressantes» semble confirmer la satisfaction vis-à-vis des compétences des conseiller/-ères. Valeur moyenne 6.0.

Le conseiller ou la conseillère a su me proposer des informations et des suggestions utiles, en %



L'enquête montre aussi que le conseil se déroule dans un climat globalement agréable et que les conseiller/-ères savent faire preuve de compréhension et d'empathie. Ainsi, 63,3% des personnes interrogées ont attribué la note maximale à la déclaration «je me suis senti/-e pris/-e au sérieux par le conseiller ou la conseillère» Valeur moyenne 6.3.

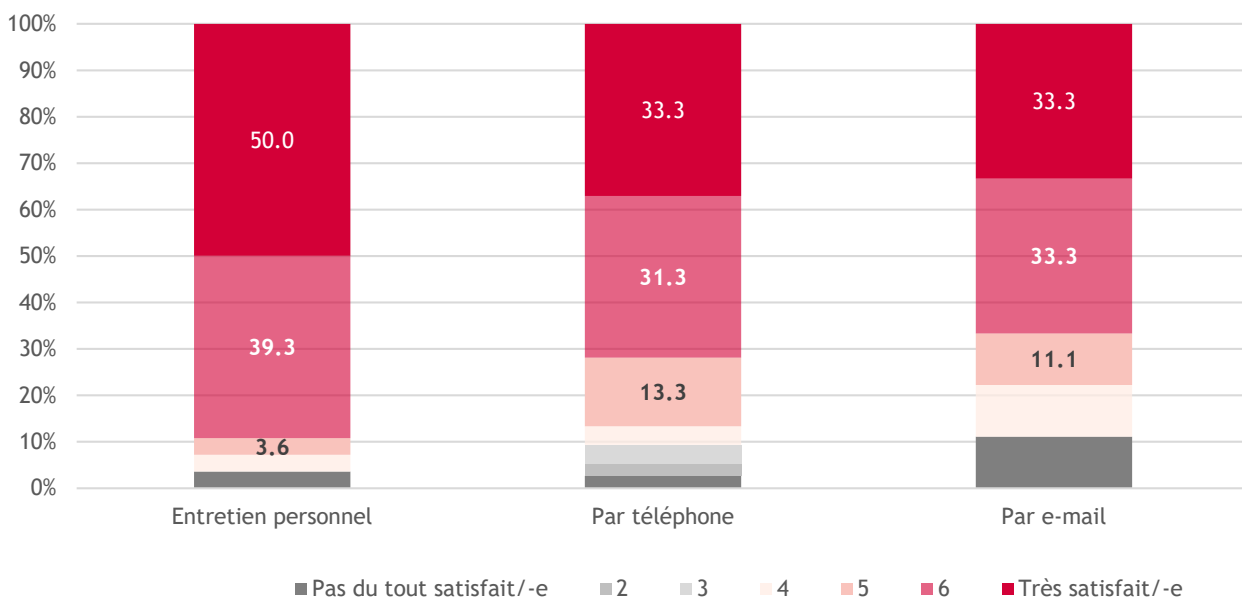
Je me suis senti/-e pris/-e au sérieux lors du conseil, en %



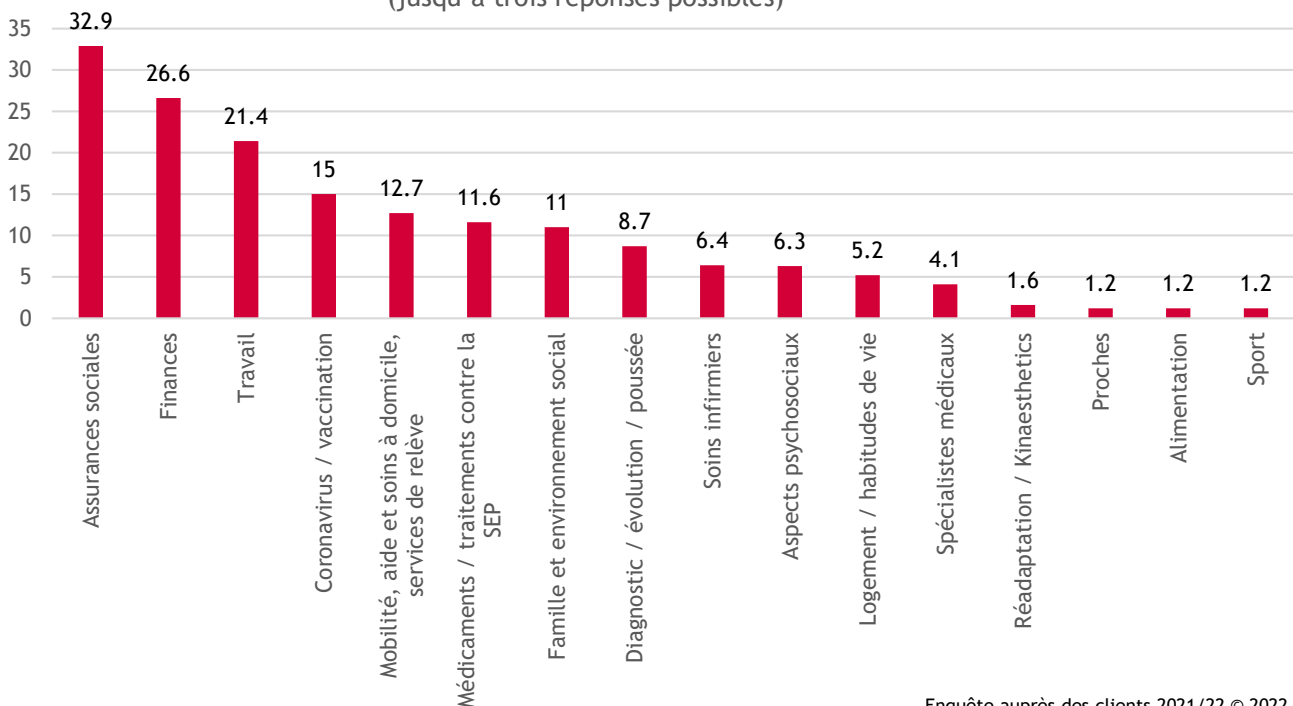
# Analyse de l'impact du conseil

Lorsque la satisfaction générale est analysée en fonction du type de conseil, il s'avère que les personnes les plus satisfaites sont celles qui ont bénéficié d'un entretien personnel.

Satisfaction selon le type d'entretien



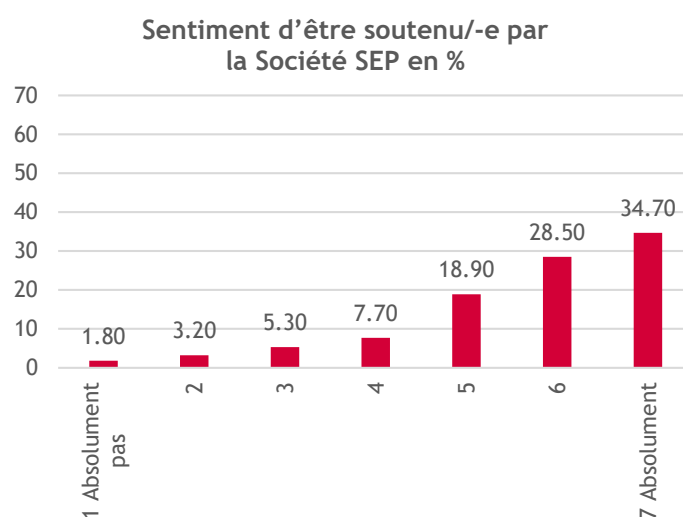
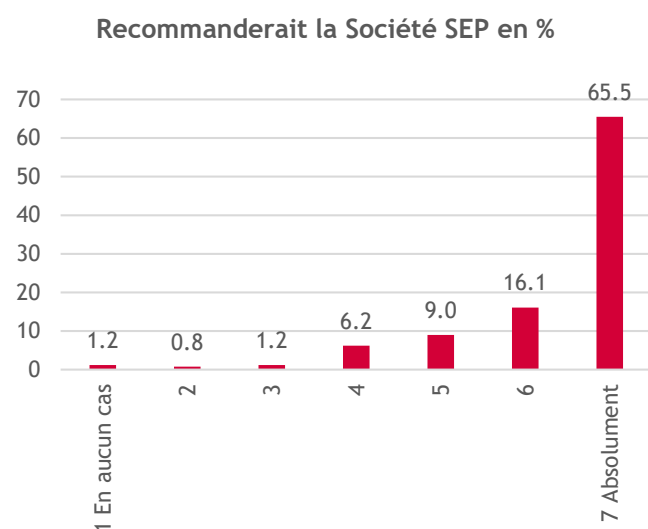
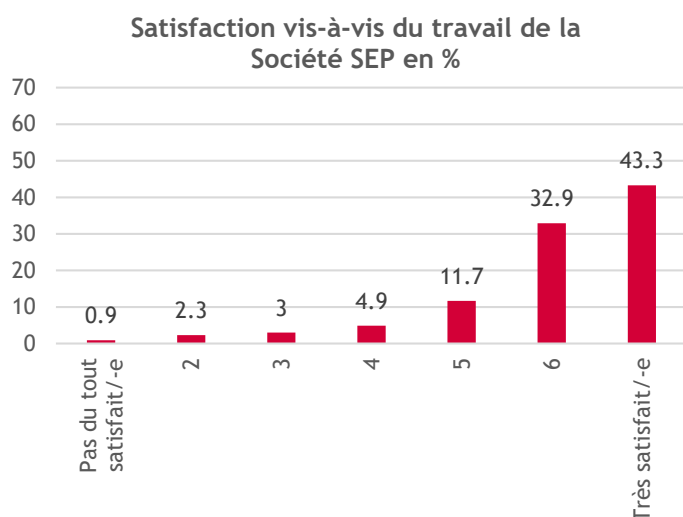
Importance des thématiques du conseil en %  
(jusqu'à trois réponses possibles)



# Satisfaction vis-à-vis de la Société SEP

Dans ce paragraphe, nous évaluons la satisfaction générale vis-à-vis du travail de la Société suisse SEP. Dans l'ensemble, celui-ci est vu d'un œil très positif. Seuls 3,2% des clients/-es interrogés/-ées ont attribué un 1 ou un 2. En revanche, 77% ont opté pour un 6 ou un 7.

La satisfaction générale vis-à-vis de la Société suisse SEP reste plus ou moins la même malgré des spécificités différentes. Les différences de niveau de satisfaction entre les sexes et les régions linguistiques sont quasiment inexistantes. Les personnes membres de la Société SEP s'estiment toutefois un peu plus satisfaites.



1 = absolument pas satisfait/-e / 7 = très satisfait/-e

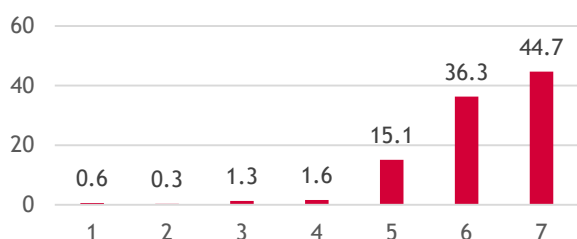


# Satisfaction vis-à-vis des offres de la Société SEP

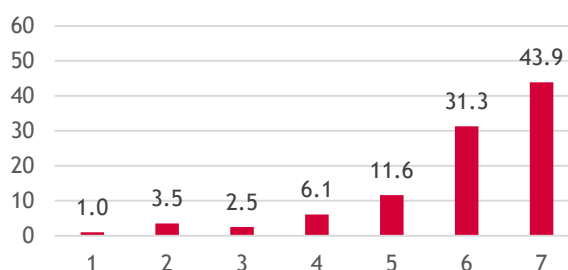
Outre la satisfaction générale vis-à-vis de la Société suisse SEP, l'enquête comportait également des questions sur la satisfaction vis-à-vis des différentes offres. Ont été analysées ici les évaluations des clientes et clients indiquant les différentes offres dont ils ont bénéficié au cours des deux dernières années.

Les offres les plus demandées au cours des deux années précédant le moment de l'enquête étaient les cours et formations / webinaires / conférence (en ligne) et les conseils Infoline SEP suivis des séjours en groupe et des groupes régionaux.

Cours et formations / webinaires / conférence (en ligne), en %



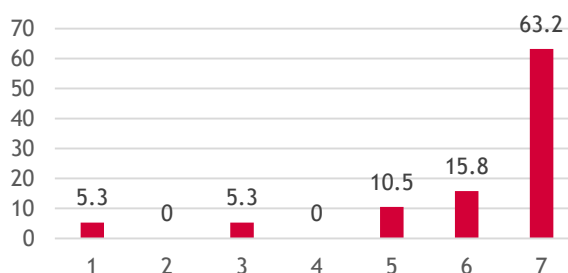
Conseils Infoline SEP, en %



Séjours en groupe, en %

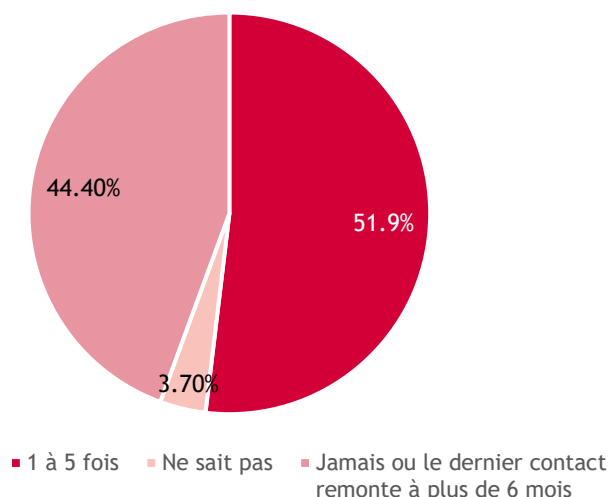


Groupes régionaux, en %

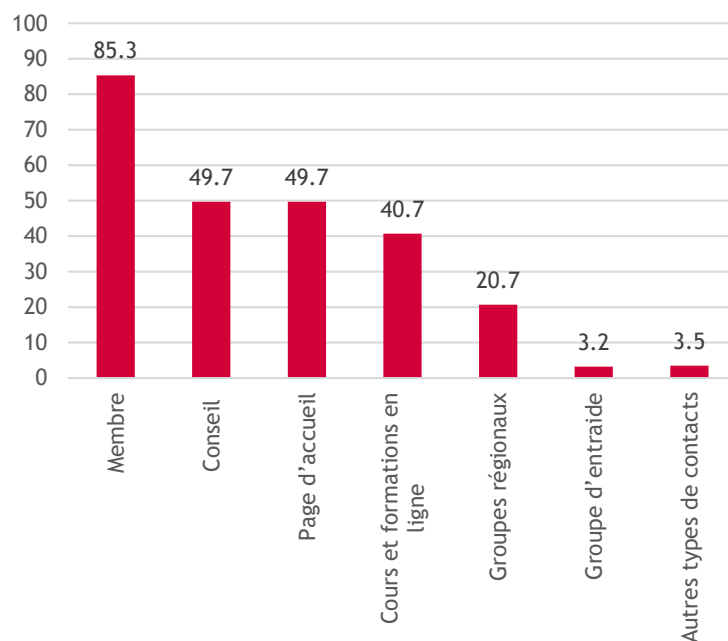


# Formes de contacts avec la Société SEP

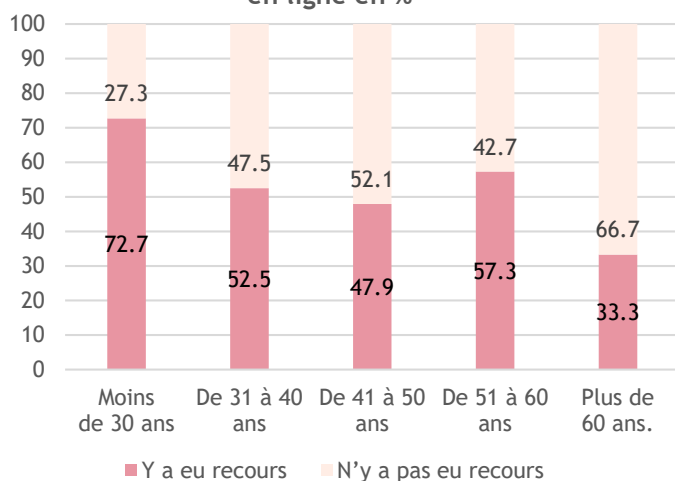
Fréquence des contacts avec la Société SEP au cours des 6 derniers mois



Types de contacts avec la Société SEP (plusieurs réponses possibles)



Catégories d'âge dans les cours et formations en ligne en %



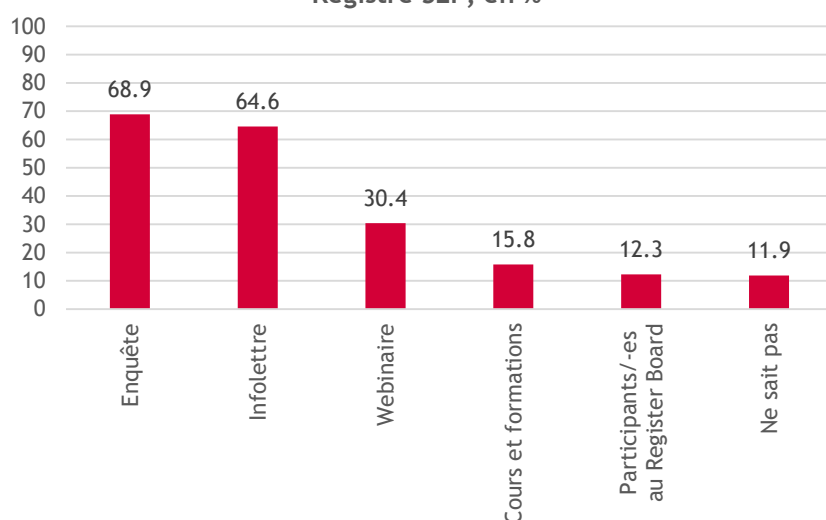
Puisque les cours et formations physiques ont dû être annulés dans leur intégralité pendant la pandémie de coronavirus, la Société SEP a proposé davantage de manifestations en ligne.

# Registre de la SEP

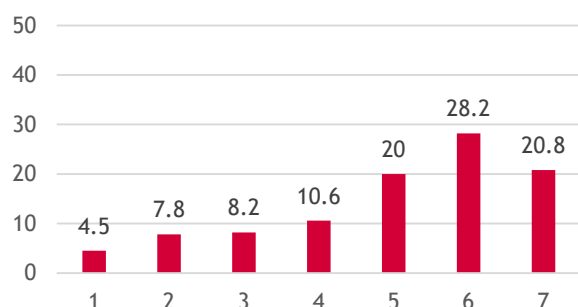
Le Registre SEP est un projet de recherche de la Société suisse SEP lancé en 2016 qui consiste à collecter des informations relatives au quotidien des personnes atteintes de SEP afin d'être en mesure d'apporter des réponses à diverses questions autour de la sclérose en plaques. Les personnes atteintes de SEP et les scientifiques travaillent en étroite collaboration afin de donner naissance à une vaste communauté de savoirs dont ils profitent mutuellement. La Société suisse SEP souhaite savoir si les personnes atteintes de SEP participent à ce registre et, lorsque c'est le cas, en apprendre davantage sur la manière dont ils le perçoivent.

D'après les résultats, il semblerait que la majeure partie des participants/-es à l'enquête ont connaissance du Registre de la SEP. 68,9% ont déjà participé à un sondage et 65,6% ont déjà reçu une infolettre.

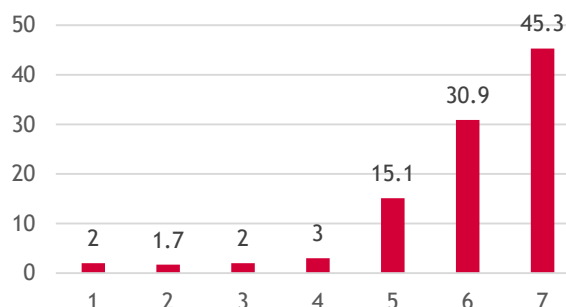
Participation aux activités du  
Registre SEP, en %



En participant au Registre de la SEP,  
je peux aider d'autres personnes  
atteintes, en %

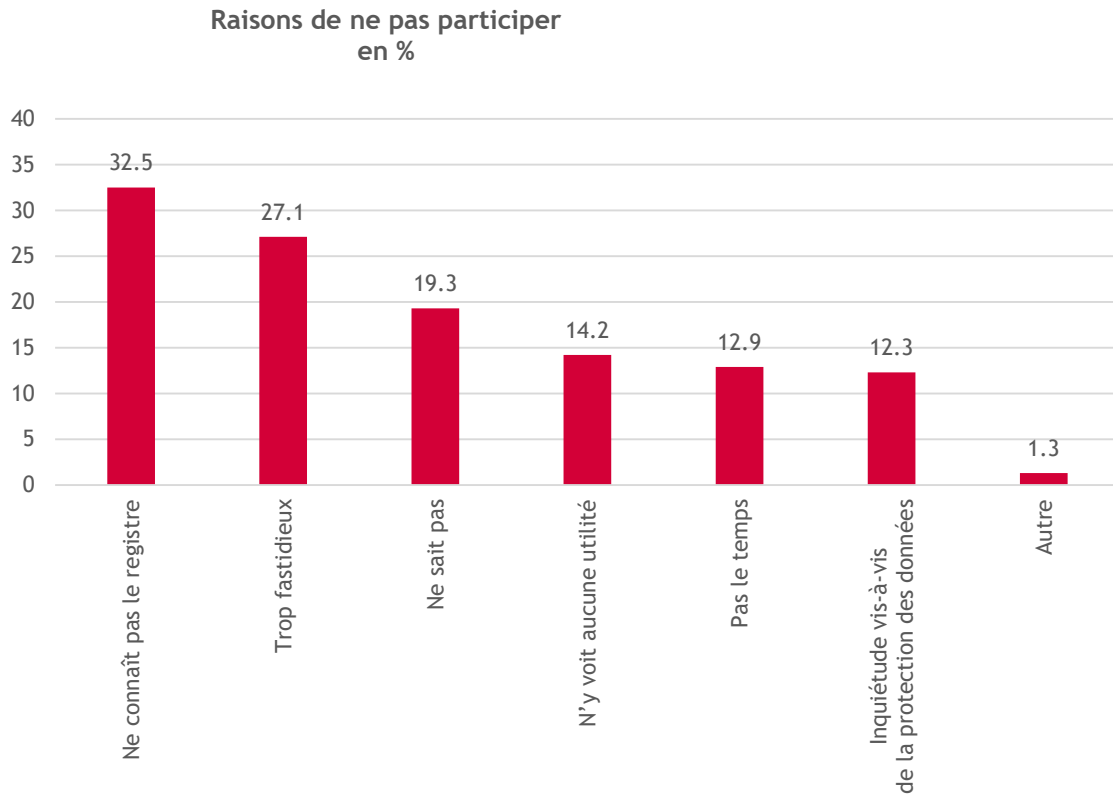


Grâce au Registre SEP, je peux  
apporter une contribution à la  
recherche, en %



1 = Je ne suis pas du tout d'accord / 7 = Je suis tout à fait d'accord

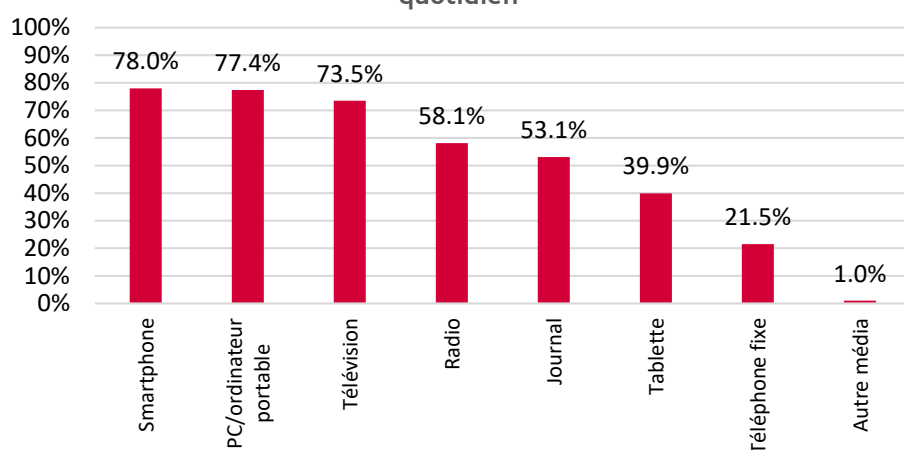
# Registre de la SEP



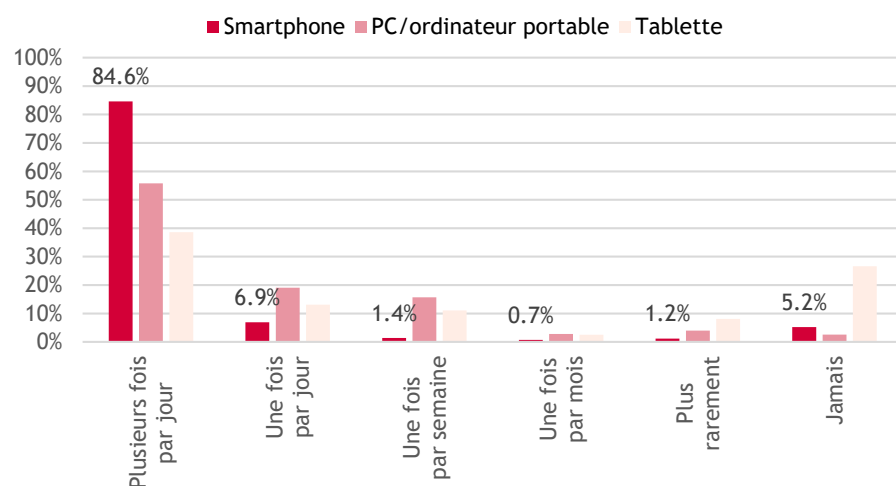
# Annexe: Données complémentaires

# Utilisation de médias et d'appareils électroniques

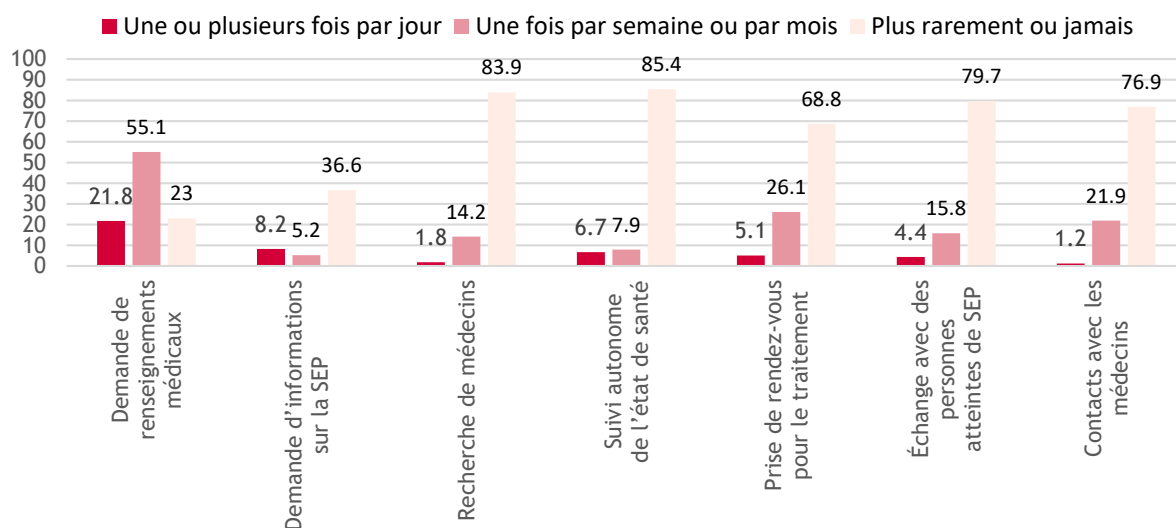
## Utilisation de médias et d'appareils électroniques au quotidien



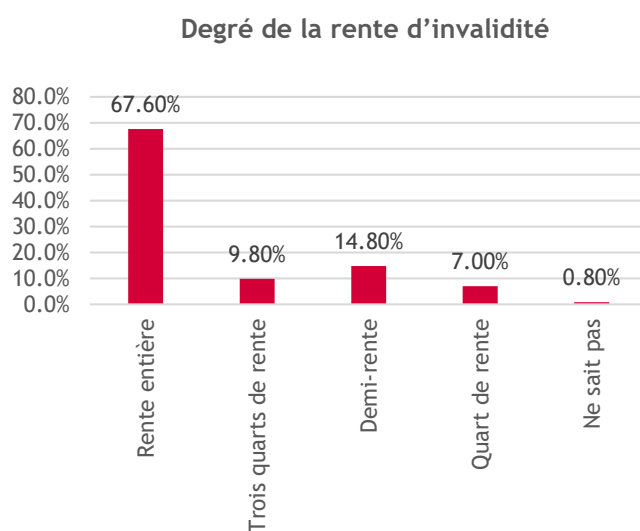
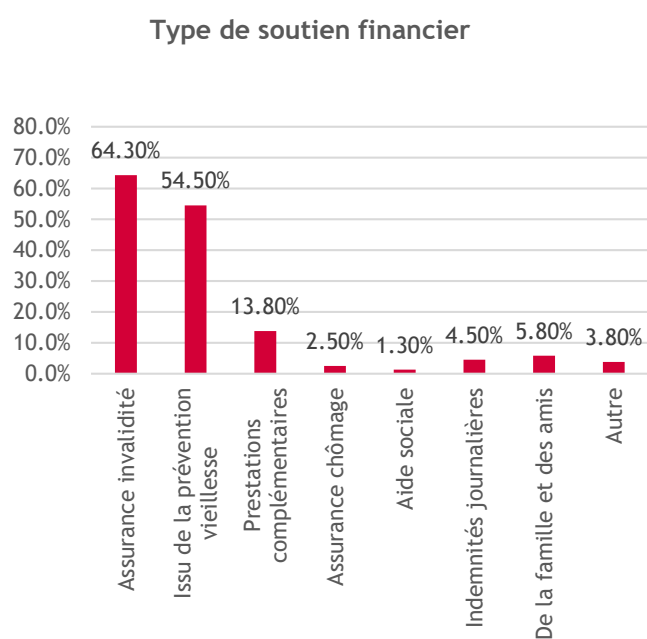
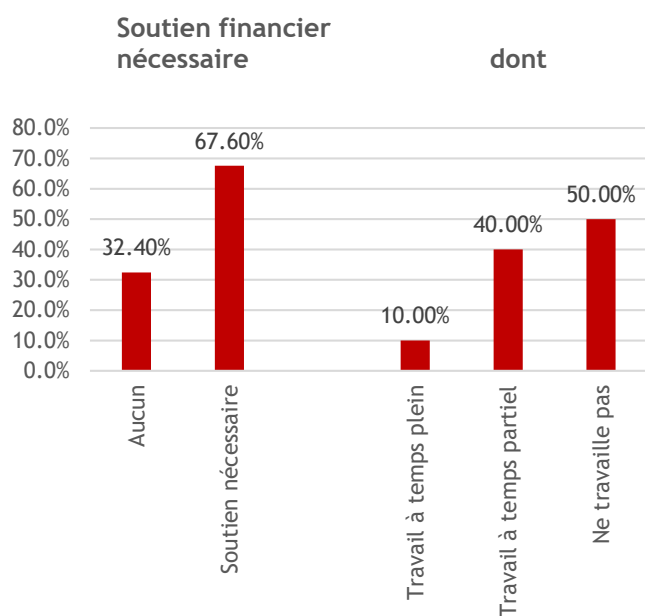
## Fréquence de l'utilisation



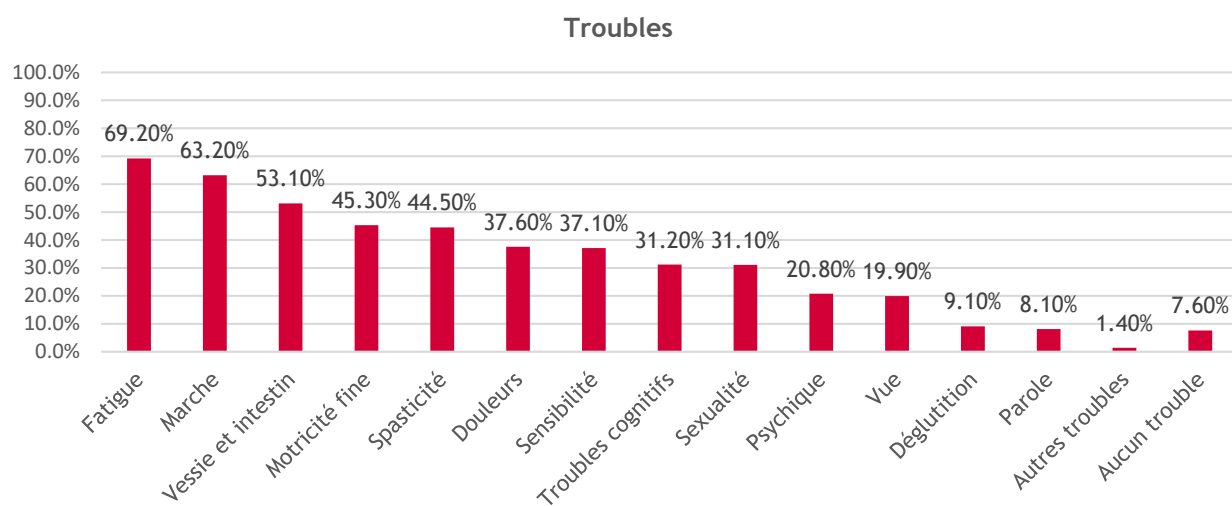
## Réalisation de tâches sur Internet



# Soutien financier



# Troubles causés par la SEP





Nous remercions chaleureusement les participantes et participants pour le temps accordé à cette vaste étude. Nous continuons à travailler sans relâche afin d'adapter nos offres à vos besoins. Pour une vie meilleure.

Patricia Monin  
Directrice

Dr Christoph Lotter  
Co-directeur

**Réalisation**

Université de Fribourg, faculté des lettres et des sciences  
humaines  
Département de travail social, politiques sociales et  
développement global  
Rte des Bonnesfontaines 11, 1700 Fribourg

**Mandant**

Société suisse de la sclérose en plaques, Rue du Simplon 3,  
1006 Lausanne  
Téléphone: 021 614 80 80, [www.sclerose-en-plaques.ch](http://www.sclerose-en-plaques.ch)