

# Rapport synthétique 2023

Enquête auprès  
des clients 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 2023

## Table des matières

Introduction	3
Conception de l'enquête	4
Analyse de l'impact du conseil	5 – 7
Satisfaction vis-à-vis de la Société suisse SEP	8
Satisfaction vis-à-vis les offres de la Société suisse SEP	9
Formes de contacts avec la Société suisse SEP	10
Le Registre suisse de la SEP: satisfaction et participation	11-13
Annexe: Données complémentaires	15

## Introduction

Les résultats de l'enquête auprès des clients 2023 sont désormais connus et documentent une grande satisfaction vis-à-vis de la Société suisse de la sclérose en plaques et de ses offres. De même, l'évaluation approfondie montre une appréciation et un impact positifs de l'offre de conseil et en particulier des entretiens de conseil personnels.

Un grand merci à tous les participants et participantes pour leurs réponses sincères dans le cadre de cette vaste enquête. Elles nous aident à adapter encore mieux les offres et les prestations 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. Elle est certifiée par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) et porte le label ISO 9001:2015. Dans le cadre du renouvellement des certifications, la validation indépendante des prestations de service est un principe fondamental.

Afin de garantir l'indépendance de cette enquête auprès des clients, la Société suisse SEP a mandaté Ivo Staub, 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 quatrième enquête indépendante menée auprès des clients sur l'offre de conseil, après celles de 2014, 2019 et 2021/2022.

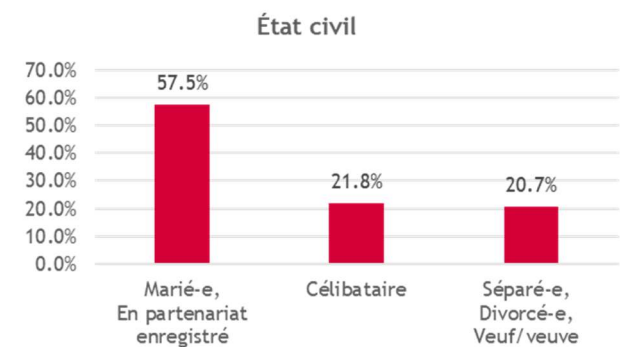
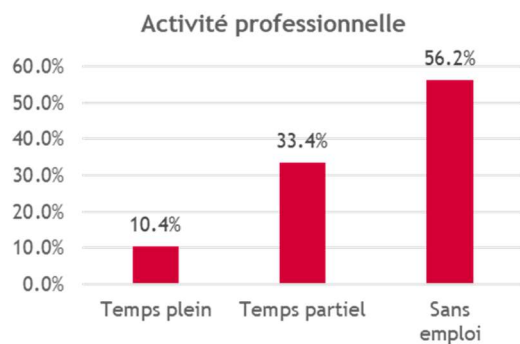
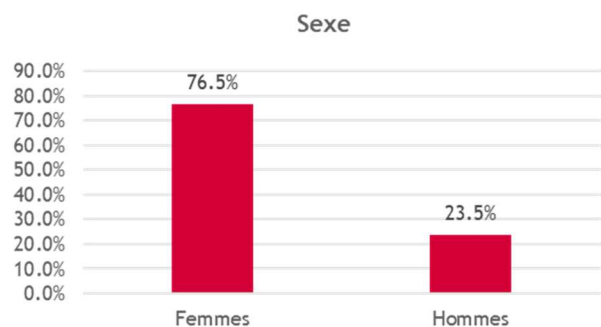
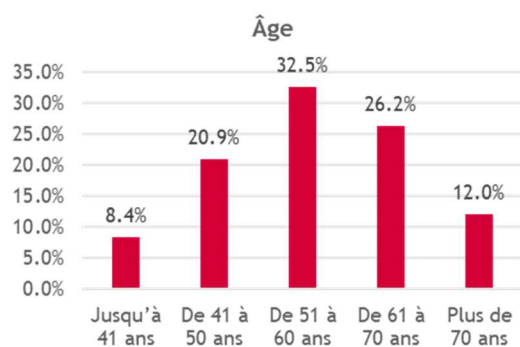
## Conception de L'enquête

L'enquête a de nouveau été réalisée en ligne à l'aide du programme LimeSurvey:

- Au total, une population de 5'310 personnes atteintes de SEP ayant utilisé un service avant l'enquête a été contactée par e-mail.
- Parmi elles, 628 personnes ont rempli le formulaire en ligne au moins partiellement.
- Soit un taux d'utilisation net de 11.8% (D-CH 11.9%, F-CH 12.8%, I-CH 11.8%).

Les participants au Registre suisse de la SEP ont été interrogés dans le cadre d'un échantillon séparé. Ils ont reçu le questionnaire par courrier:

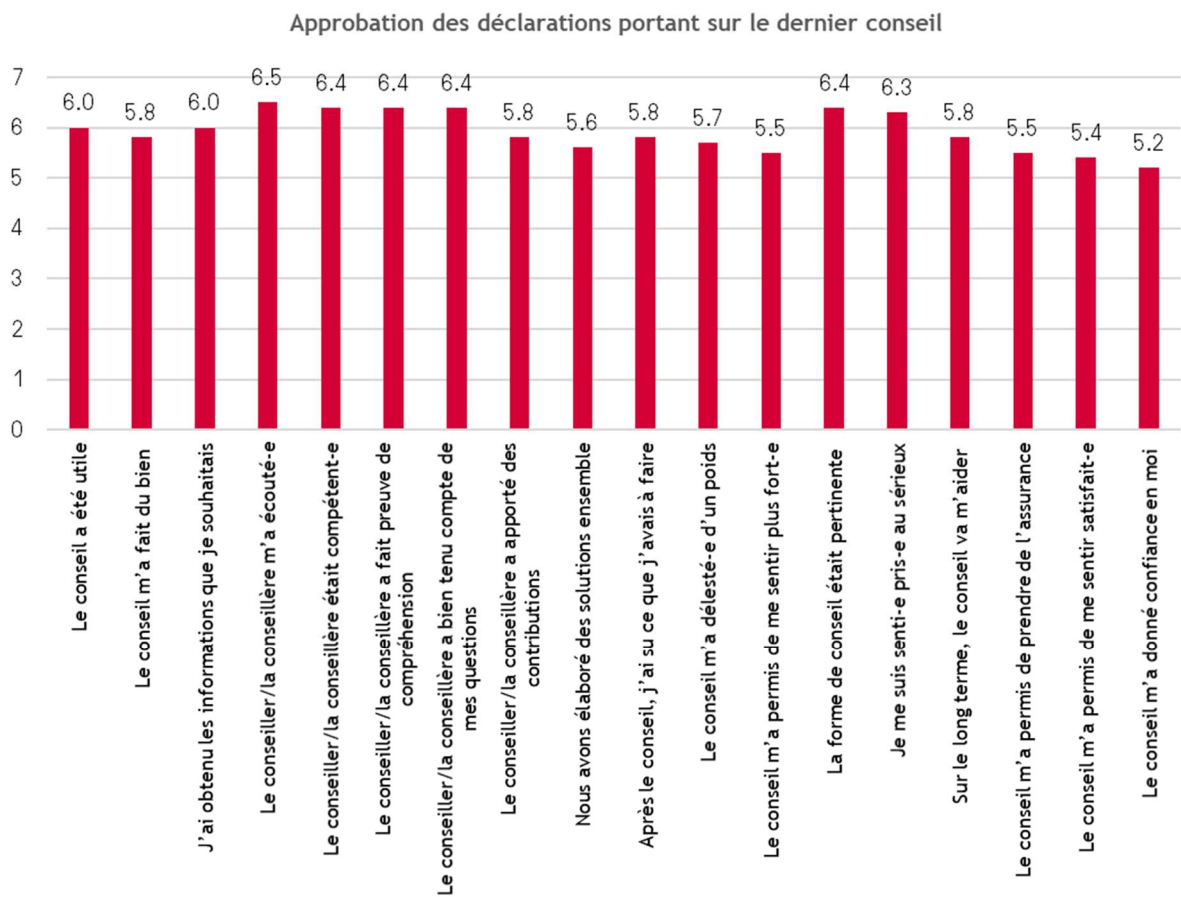
- Sur 231 questionnaires envoyés, 166 ont été remplis et retournés (pris en compte jusqu'à la mi-octobre 2023).
- Il en résulte un taux d'exploitation net de 73.8% (D-CH 71.1%, F-CH 23.5%, I-CH 5.4%).



## 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, 77% ont attribué un 7 ou un 6 (7 signifiant «très satisfait-e»).

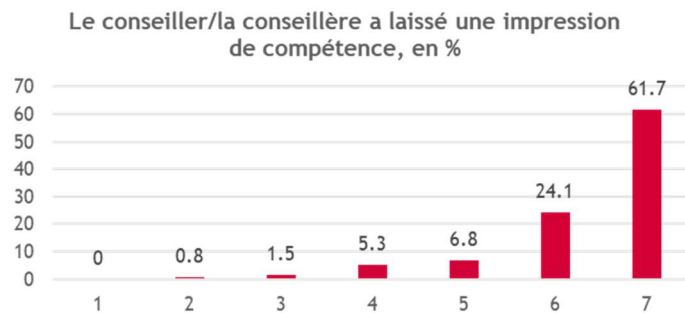
Dans l'ensemble, les personnes interrogées se disent très satisfaites du type de conseil, de son contenu et de son impact. Elles sont également majoritairement convaincues que le conseil les aide sur le long terme (valeur moyenne: 5.8). La valeur moyenne de la satisfaction générale concernant la consultation est de 6.1.



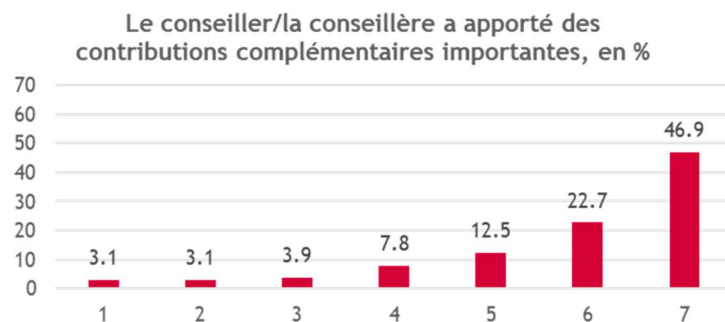
1 = ne correspond pas du tout / 7 = correspond exactement

## Analyse de l'impact du conseil

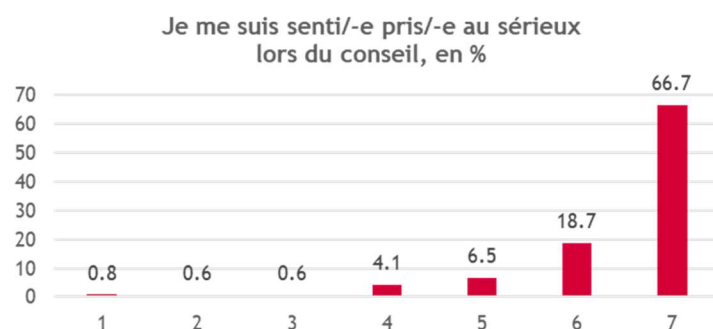
Les conseillers et conseillères ont semblé aptes et compétents aux yeux des personnes interrogées. 85.8% des clientes et clients ont attribué les plus hautes notes, soit 7 ou 6. Valeur moyenne 6.37.



La satisfaction à l'égard des compétences professionnelles des conseillers et conseillères est également confirmée par le fait que 46.9% des personnes interrogées ont choisi la valeur maximale à la question de savoir si les conseillers ont apporté des contributions complémentaires importantes. Valeur moyenne 5.79.



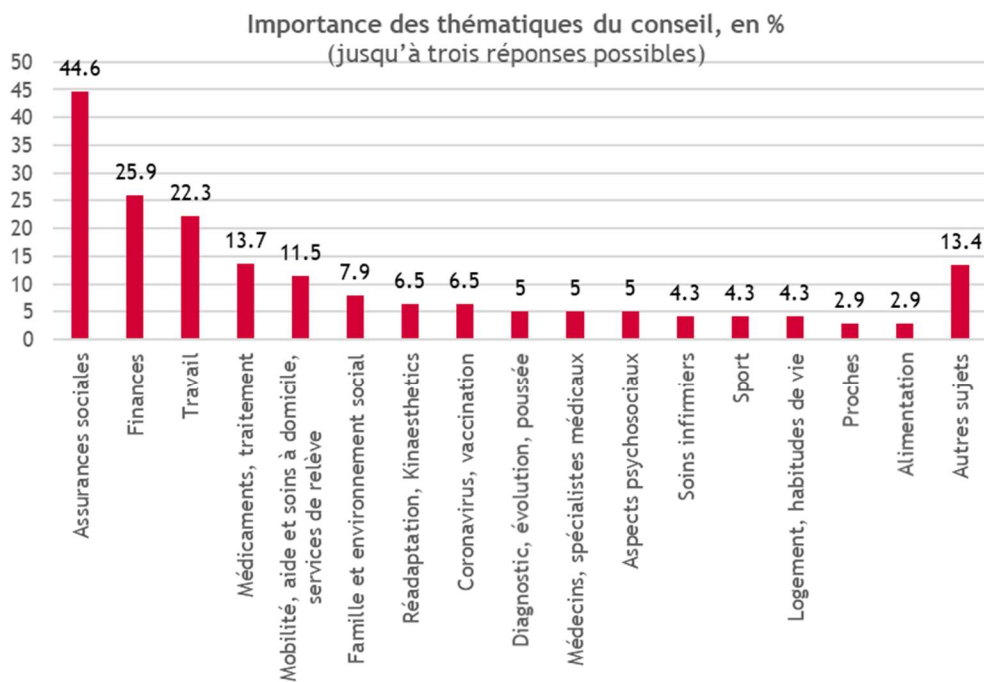
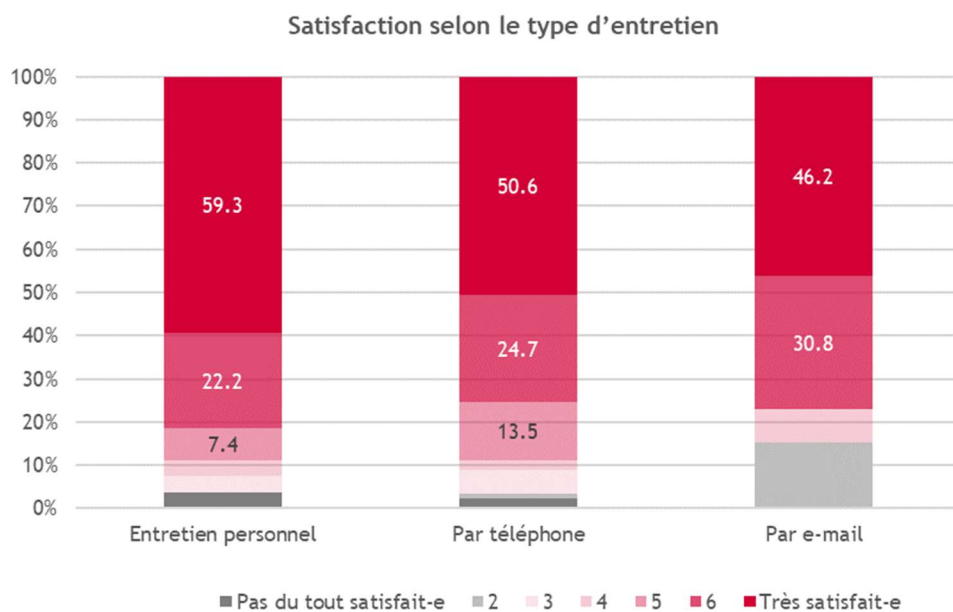
L'enquête montre aussi que le conseil se déroule dans un climat globalement agréable et que les conseiller-ères savent faire preuve de compréhension et d'empathie. Ainsi, 66.7% des personnes interrogées ont attribué la note maximale à la déclaration «je me suis senti-e pris-e au sérieux par le conseiller/la conseillère». Valeur moyenne 6.37.



1 = ne correspond pas du tout / 7 = correspond exactement

## Analyse de l'impact du conseil

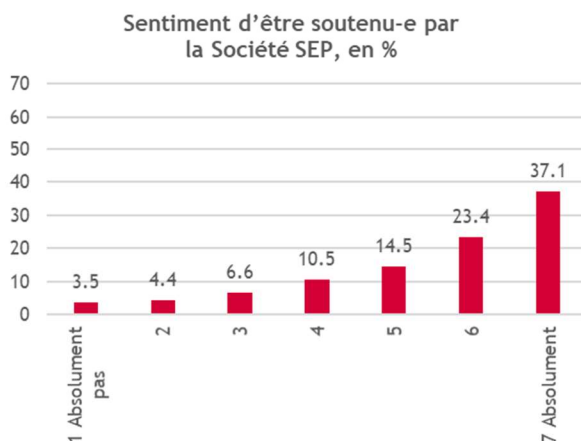
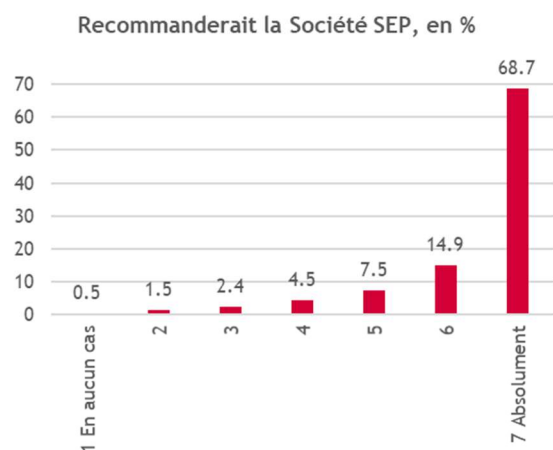
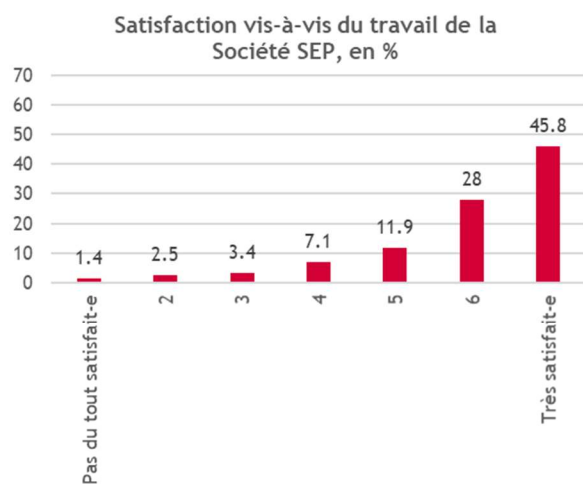
Lorsque la satisfaction générale est analysée en fonction du type de conseil, il s'avère que les personnes les plus satisfaites sont celles qui ont bénéficié d'un entretien personnel.



## Satisfaction vis-à-vis de la Société suisse SEP

Dans l'ensemble, le travail de la Société suisse SEP est évalué très positivement par les personnes interrogées. Seuls 3.9% des clients et clientes interrogés ont choisi les valeurs 1 ou 2. En revanche, près de 74% ont choisi les deux valeurs les plus élevées, 6 ou 7.

Au regard des différentes caractéristiques, la satisfaction générale vis-à-vis de la Société suisse SEP ne diffère que légèrement. La satisfaction des italophones est légèrement plus élevée que celle des germanophones et des francophones. Les personnes qui sont membres de la Société suisse SEP indiquent des valeurs de satisfaction plus élevées que les non-membres. Aucune différence n'est constatée dans la comparaison de la satisfaction entre les sexes.

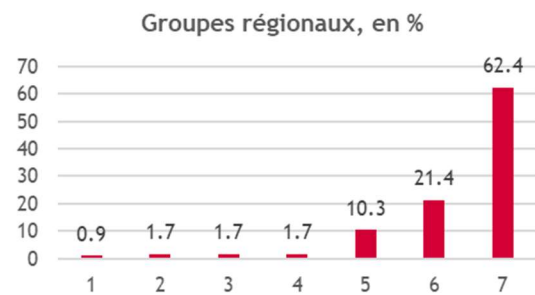
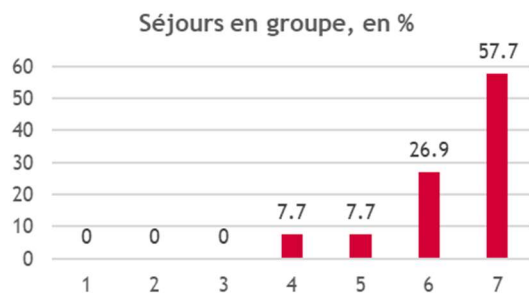
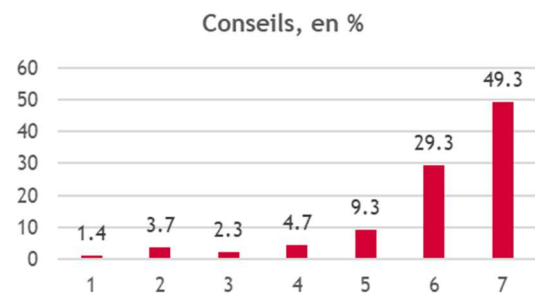
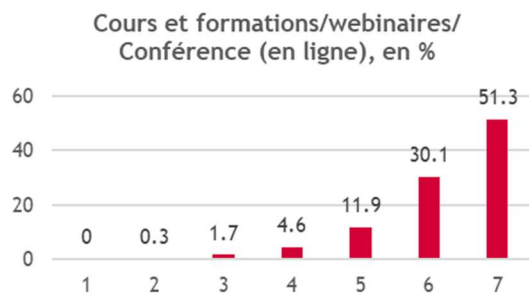




## Satisfaction vis-à-vis des offres

En plus de la satisfaction générale vis-à-vis de la Société suisse SEP, la satisfaction vis-à-vis des différentes offres a également été sondée. L'évaluation porte ici sur les appréciations des clients et clientes qui ont indiqué avoir utilisé les offres respectives au cours des deux dernières années.

Les offres les plus utilisées au cours des deux années précédant le moment de l'enquête étaient les manifestations/webinaires/conférences (en ligne) et les conseils (personnels, Infoline SEP et Chat), suivis des groupes régionaux et des applications («MS mobile» et «MS Active»).

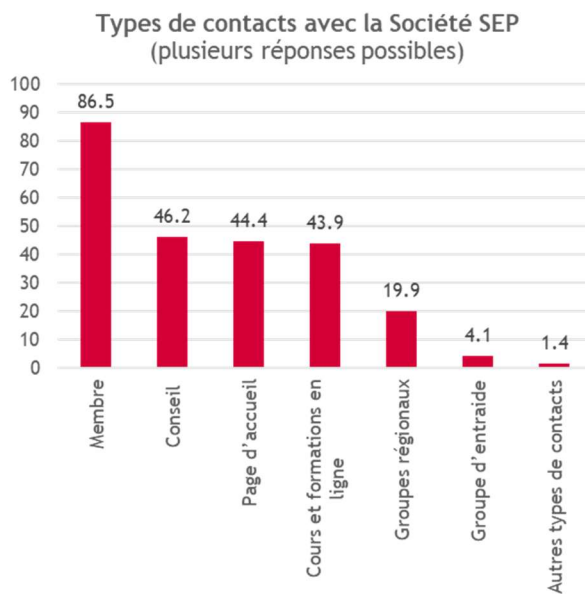


1 = absolument pas satisfait-e / 7 = très satisfait-e

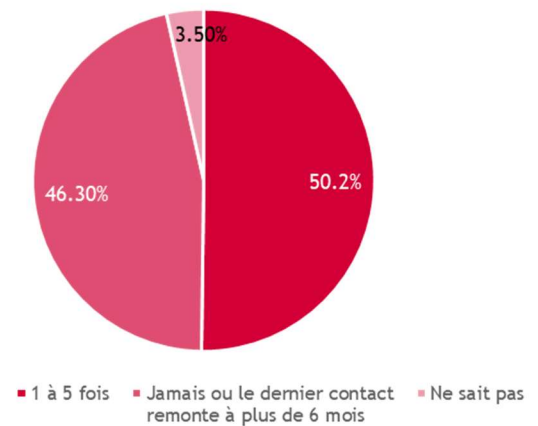
## Formes de contacts avec la Société suisse SEP

Les formes de contact des personnes interrogées avec la Société suisse SEP sont diverses. La grande majorité des personnes qui se sont exprimées sur cette question sont membres de la Société suisse SEP. Viennent ensuite, entre autres, les contacts qui ont eu lieu par le biais d'un conseil, du site Internet ou des manifestations (en ligne).

Interrogés sur l'intensité des contacts au cours des six derniers mois, 50.2% ont indiqué avoir eu au moins un contact. Dans ce groupe, 9.7% ont entretenu des échanges très intenses avec la Société SEP et ont eu des contacts cinq fois ou plus.



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



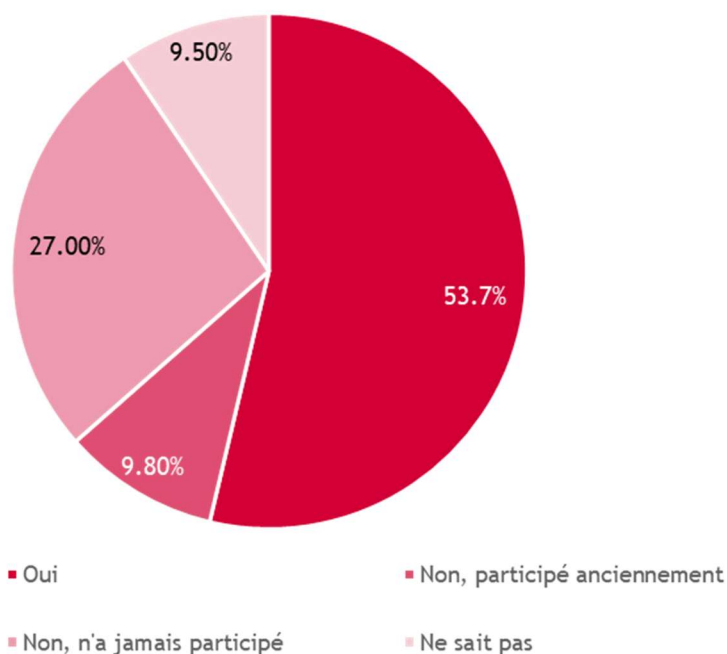
## Le Registre suisse de la SEP: satisfaction et participation

Le Registre suisse de la SEP a été initié en 2016 par la Société suisse SEP à la demande de personnes atteintes, afin d'intégrer leur perspective dans la recherche. Le projet de recherche Citizen Science est mené par l'Université de Zurich. En collaboration avec des personnes atteintes de SEP, des chercheurs et chercheuses étudient différentes questions, toujours dans le but de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des personnes atteintes.

Pour cette partie, les deux échantillons ont été évalués séparément, car l'enquête en ligne a été menée avec des clients de la Société SEP, indépendamment du fait qu'ils aient déjà été en contact avec le Registre suisse de la SEP et de la manière dont ils l'ont été, tandis que l'enquête écrite a été envoyée aux participant-e-s du Registre.

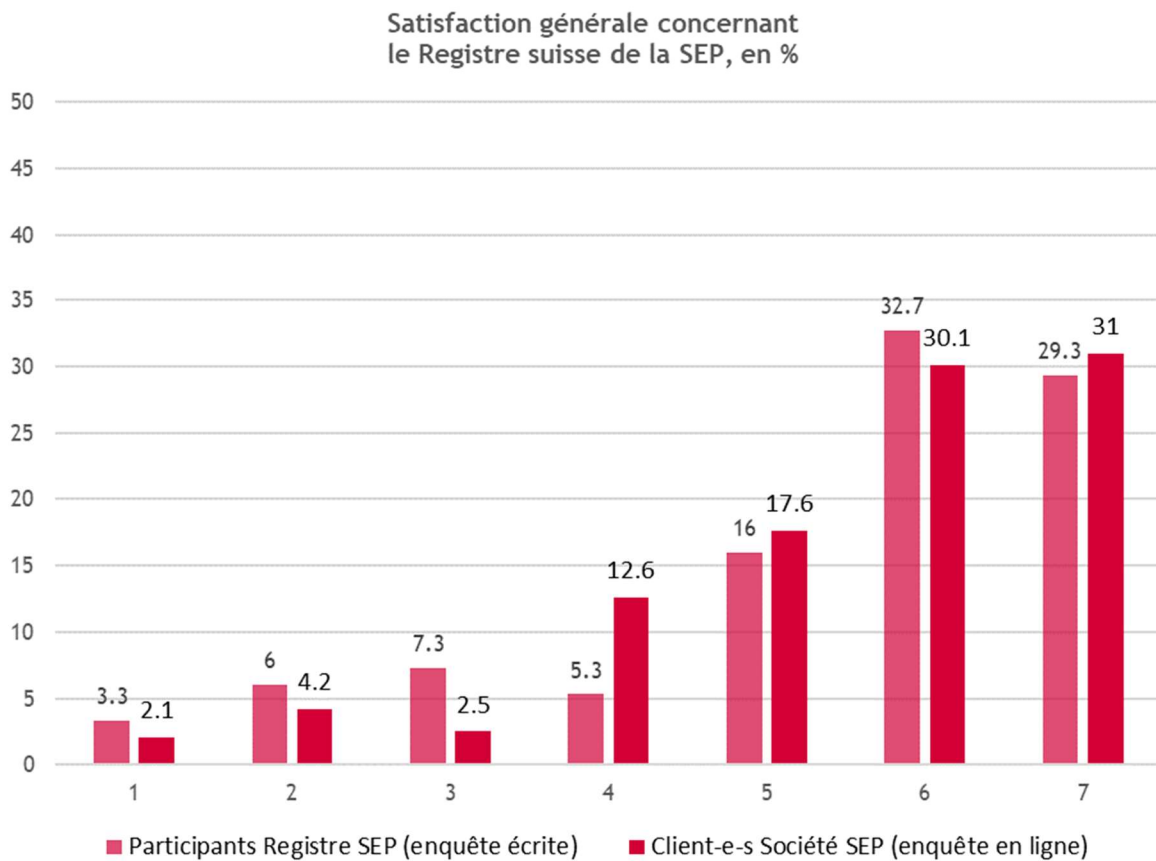
Dans le groupe de l'enquête en ligne, 53.7% des personnes interrogées ont déclaré être des participant-e-s au Registre de la SEP. De plus, le Registre suisse de la SEP et ses activités concrètes semblent être connus de la plupart d'entre eux.

Participation au Registre suisse de la SEP, en %  
(enquête en ligne)



## Le Registre suisse de la SEP: satisfaction et participation

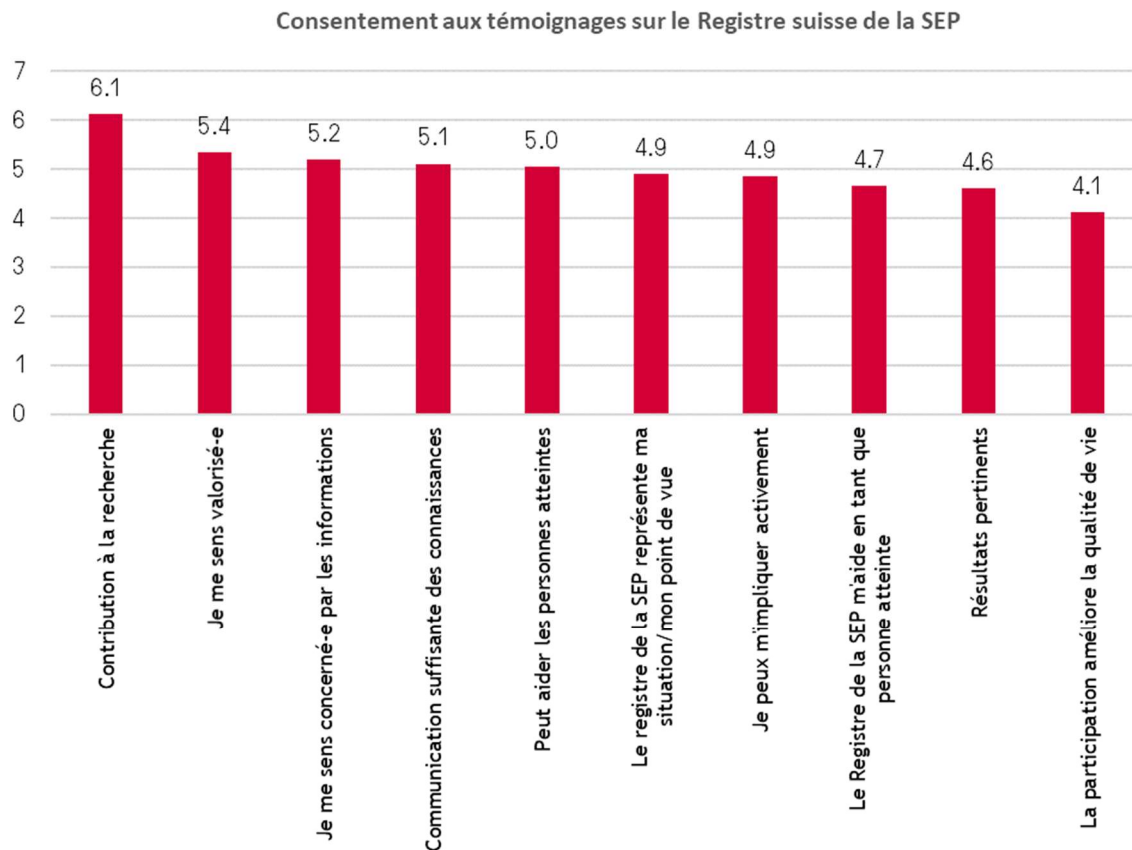
Le taux de satisfaction moyen des clients de la Société suisse SEP participant au Registre suisse de la SEP (enquête en ligne) est de 5.5 et de 5.4 pour le groupe contacté via le Registre suisse de la SEP.



## Le Registre suisse de la SEP: satisfaction et participation

Afin de déterminer dans quelle mesure le Registre suisse de la SEP peut être utile et quelle est son utilité pour les participant-e-s eux-mêmes, les personnes interrogées pouvaient approuver ou désapprouver les différentes affirmations relatives au registre.

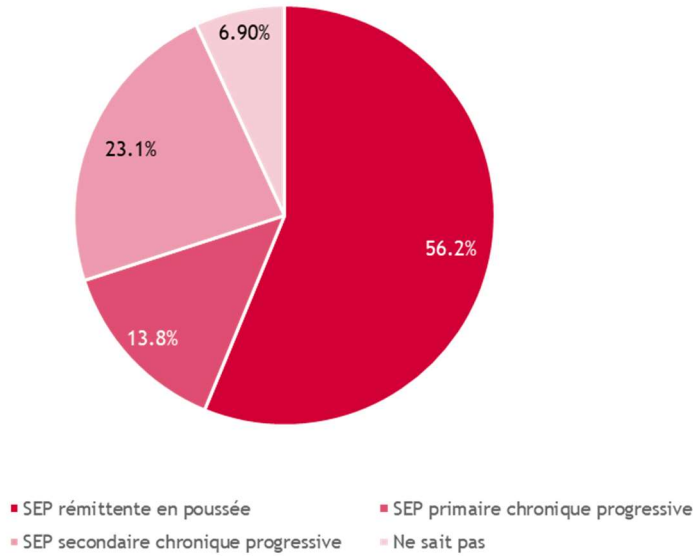
Les réponses ont été majoritairement positives. Le taux d'approbation le plus élevé a été enregistré pour l'affirmation selon laquelle le registre peut contribuer à la recherche sur la SEP (valeur moyenne 6.12). Dans l'ensemble, 50.9 % des personnes interrogées étaient tout à fait d'accord avec cette affirmation (valeur 7).



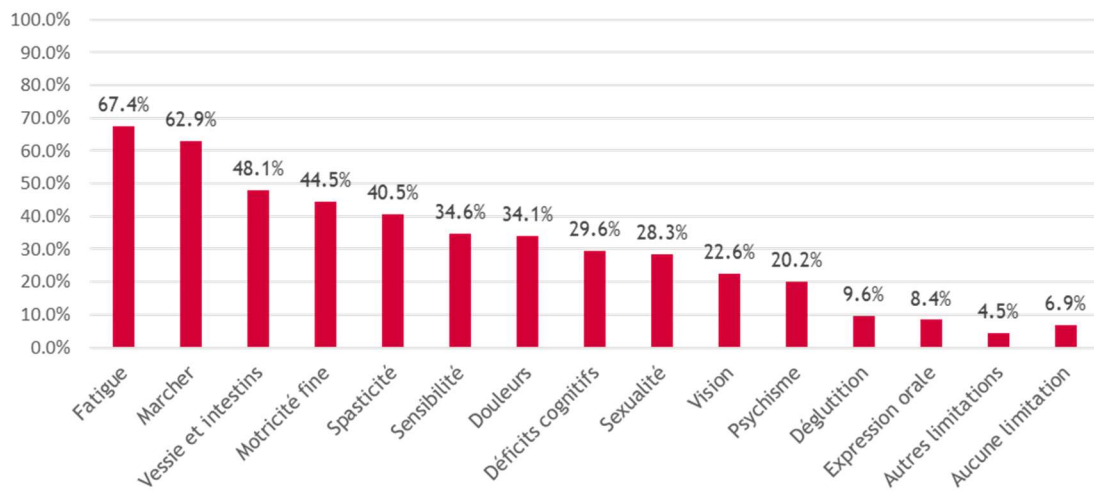
# Annexe: Données complémentaires

## Maladie et limitations

Formes d'évolution de la SEP, en %



Limitations dues à la SEP



Nous remercions chaleureusement tous les participant-e-s pour le temps et la persévérance qu'ils ont consacrés à cette enquête. À l'avenir, nous continuerons à travailler sans relâche pour adapter nos offres aux besoins des personnes atteintes de SEP et de leurs proches. Pour une vie meilleure.

Patricia Monin  
Directrice

Dr Christoph Lotter  
Co-Directeur

#### Réalisation

Université de Fribourg, faculté de philosophie,  
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  
Téléphone 021 614 80 80, [www.sclerose-en-plaques.ch](http://www.sclerose-en-plaques.ch)



pour une vie meilleure

**SEP**

Société suisse  
de la sclérose  
en plaques