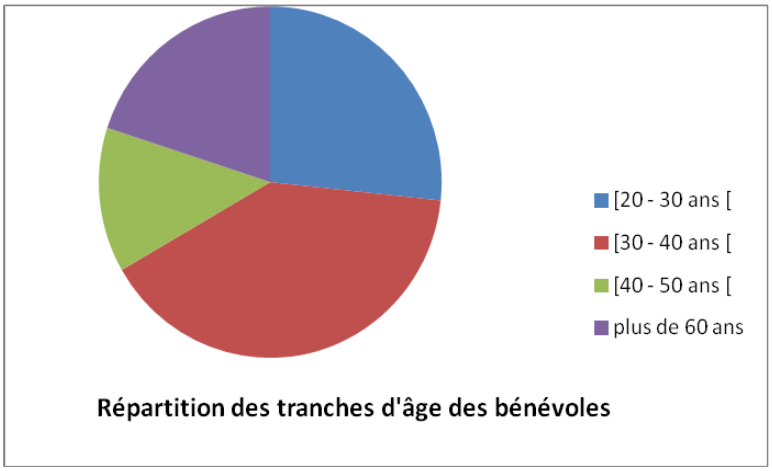
Synthèse des retours au questionnaire sur le bénévolat au programme MdM à Lille-Sud

Septembre 2020

Ce document est la synthèse des retours du questionnaire envoyé en aout 2020 à l'ensemble des bénévoles du programme à Lille Sud entre 2016 et 2020. L'objectif du questionnaire, envoyé et traité via Google Form, était d'avoir un retour un minimum qualitatif sur la dynamique associative sur le programme au fil des années. Il a été envoyé à 45 personnes, et a reçu 15 réponses, soit un taux de réponse de 33%. Cette synthèse sera utilisée dans le cadre de la capitalisation lancée pour le second semestre 2020, et les leçons apprises pourront servir aux autres programmes Médecins du Monde.

I. Caractéristiques socio-démographiques des bénévoles (ayant répondu au questionnaire)

15 bénévoles ont répondu au questionnaire, soit 10 femmes et 5 hommes, avec des tranches d'âge renseignées par le schéma ci-dessous.



Plus de la moitié (53%) des bénévoles ont rejoint le programme entre 6 mois et 2 ans, et sont uniquement bénévoles sur ce dernier. 27% sont ou ont été bénévoles sur un des autres programmes (Nord Littoral (2 bénévoles)) ou la délégation (3 bénévoles).
53% des bénévoles sont des professionnel·les de santé ou des retraité·es de ce secteur, et 20% sont des étudiant·es.

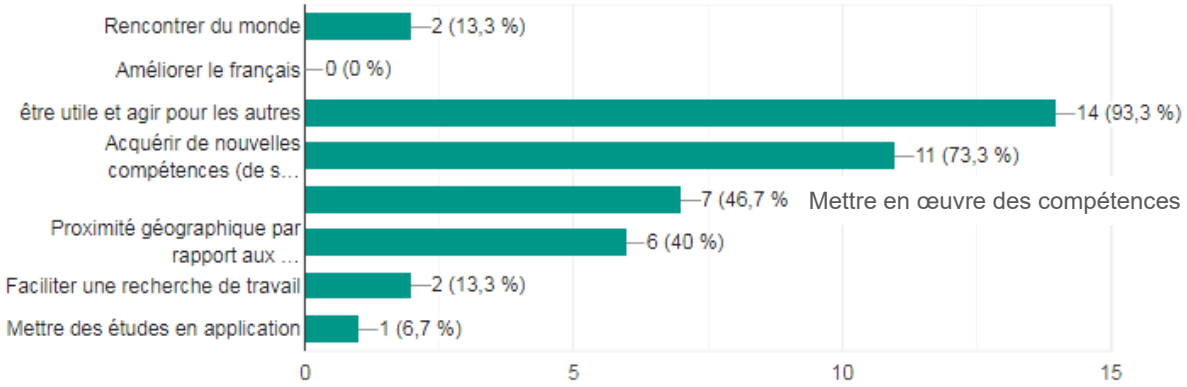
Figure 1. Répartition des secteurs d'activité/ profession des bénévoles

II. Le programme Lille Sud : la compréhension, le ressenti et les perceptions des bénévoles

– Les motivations

Plusieurs motivations ont amené les bénévoles à rejoindre le programme, dont principalement le sentiment d'utilité et l'action pour les autres, et l'acquisition de nouvelles compétences (de savoir-faire et/ou de savoir être).

Figure 2. Les motivations des bénévoles



Les 15 bénévoles ont confirmé avoir trouvé ses motivations en rejoignant le programme (100% des réponses « oui »). Cependant, 47% ont vu leurs motivations évoluer depuis qu'ils ont rejoint le programme, comme par exemple la compréhension du système médico-social, la participation aux réflexions et orientation du programme (en devenant cadre bénévole par exemple), ou la motivation à continuer les actions après la fermeture du programme.
5 bénévoles parmi les 15 répondants ont quitté le programme, les raisons étant liée à un changement dans leur vie personnelle ou professionnelle ou le manque de temps, mais pour une personne la raison était aussi le sentiment que le travail effectué ne fait pas une différence concrète.

– Les ressentis

Nous avons choisi d'évaluer à l'aide de certaines questions le ressenti des bénévoles afin de comprendre les raisons de leur implication ou pourquoi ils ont quitté le programme à un moment donné. Les questions posées étaient autour de certains sentiments.

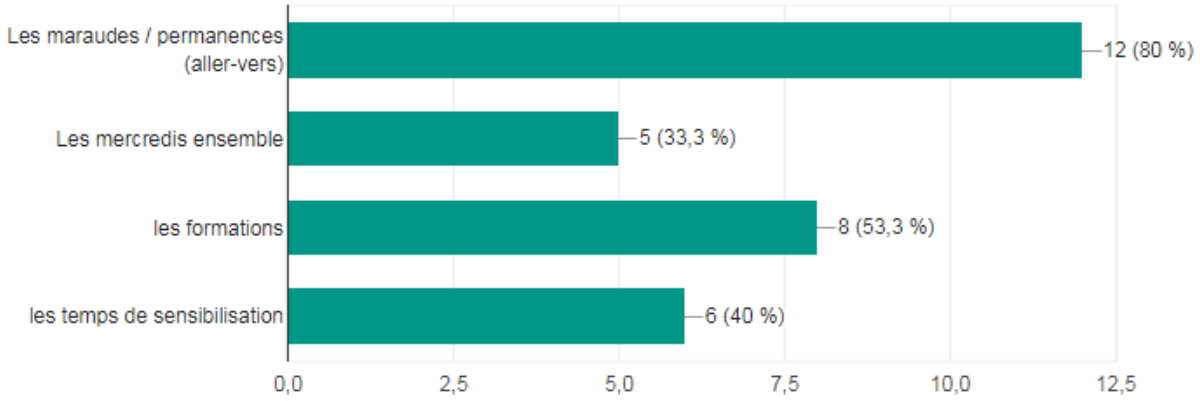
Le sentiment d'appartenance

80% des bénévoles ayant répondu au questionnaire ont exprimé avoir senti un sentiment d'appartenance au niveau régional ou national. Les 20% des bénévoles n'ayant pas ressenti de sentiment d'appartenance à MdM ont indiqué des raisons principalement personnelles (manque d'implication par exemple).

La convivialité

Le principal temps perçu comme un moment de convivialité sont les maraudes et permanences (aller-vers sur le marché, aux distributions alimentaires, à la maison médicale etc.). Les autres moments de convivialité sont les formations, les temps de sensibilisation ou les mercredis ensemble.

Figure 3. Les temps de convivialité selon les bénévoles



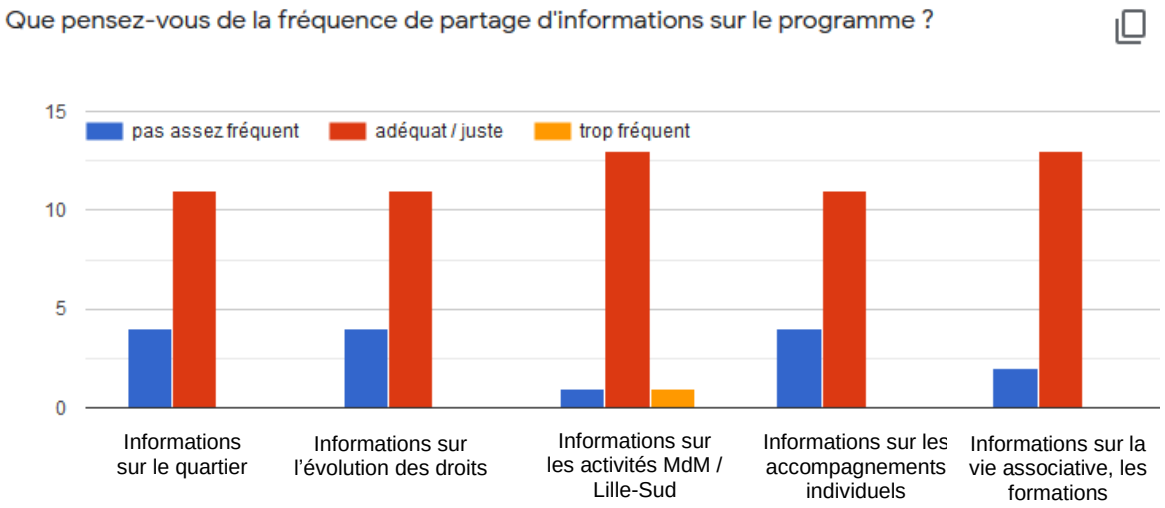
– L'objectif du programme

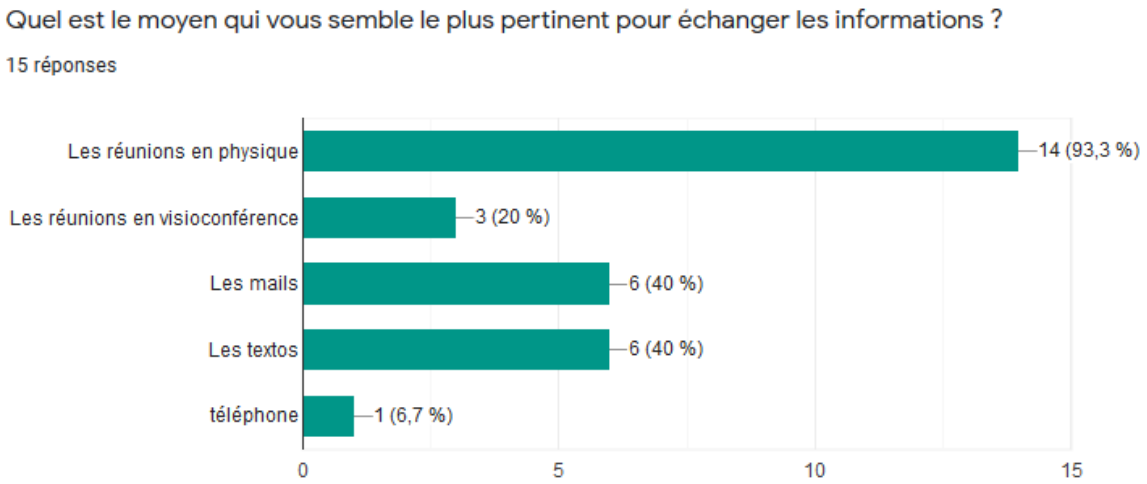
L'objectif global du programme est globalement bien perçu et compris par les bénévoles. Ci-après une synthèse générale des réponses :

- Réduire les inégalités sociales de santé
- D'aller vers et faire avec, écouter, aider et guider les habitants du quartier
- Aider les personnes exclues du système de santé à y revenir, les sortir de leur isolement, leur faciliter l'accès, qu'ils puissent connaître et faire valoir leurs droits à la santé
- Créer du lien entre le réseau de santé et la population du quartier
- Améliorer les parcours de vie des personnes en situation de précarité
- Relais entre le social et le médical
- Mobiliser les acteurs du quartier sur les problématiques d'accès aux soins des habitants

– Le partage d'information

En général les bénévoles perçoivent le partage d'information comme adéquat, mais certains comme pas assez fréquent notamment concernant les informations sur le quartier, sur l'évolution des droits ou sur les suivis et accompagnements individuels. 1 personne considère les informations sur les activités MdM / Lille-Sud comme trop fréquentes.
Les moyens considérés comme les plus pertinents pour le partage d'informations sont majoritairement les réunions physiques, puis les mails et les textos.





– Les formations

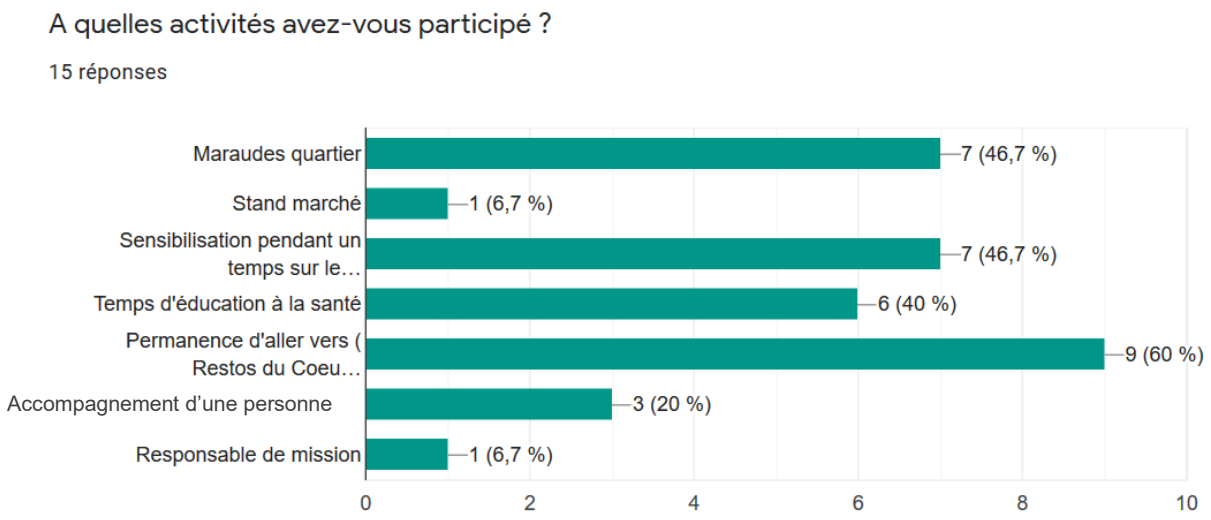
MdM propose aux bénévoles plusieurs activités et formations afin d'acquérir de nouvelles compétences et connaissances dont ils ont besoin dans leurs activités à Lille-Sud. Parmi les formations proposées en 2019 nous pouvons citer l'écoute active, les dispositifs CPAM, la MDPH (Maison départementale des personnes handicapées), la PFIDASS (Plate-Forme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé), la médiation en santé, le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation), le bilan de santé (afin de pouvoir le proposer aux personnes) etc.

10 bénévoles sur les 15 ont participé à des formations proposées par MdM. Pour les bénévoles ayant participé à ces formations, 70% les ont jugées comme très utiles (note de 5 sur une échelle allant de 1 à 5) et 30% comme utiles (note de 4). De plus 87% ont estimé que ces dernières ont répondu à leurs attentes (7% partiellement et 7% non).

Une personne a mentionné qu'elle souhaiterait que MdM propose la formation écoute active. Pour information, une nouvelle session est prévue pour le 17 octobre, vous avez dû recevoir un mail là-dessus, en espérant que la situation sanitaire permette de la maintenir.

– Les activités

Les bénévoles ont participé majoritairement (53%) entre 1 heure et 4 heures par mois aux activités sur le programme, 27% plus de 4h par mois, et 20% moins d'une heure par mois. Les activités les plus mobilisantes sont les permanences d'aller vers, les maraudes quartier, la sensibilisation pendant un temps sur le quartier et l'éducation à la santé.
En ce qui concerne leur satisfaction vis-à-vis ces activités, 14 sur les 15 des bénévoles sont satisfait.es des activités. Une personne a répondu ne pas être satisfaite, mais n'a pas détaillé la raison.



III. Le QUIZZ

Merci d'avoir joué avec nous aux deux questions suivantes :

À votre avis, combien de partenaires à MdM existe-t-il sur le quartier ?

Plusieurs ont bien répondu, et tout le monde n'était pas très loin, on a une dizaine de partenaires sur le quartier (plus quelques-uns hors du quartier mais sur la ville de Lille comme la CPAM, le service santé de la Ville de Lille ou le Réseau Santé Solidarité Lille Métropole).

À votre avis, combien de personnes ont été suivies/ accompagnées par le programme d'avril 2016 jusqu'à juin 2020 ?

90 personnes ont été accompagnées sur le moyen/long terme par l'équipe de MdM à Lille Sud. A cela s'ajoute toutes les personnes rencontrées en permanence ou au local (plus de 600 personnes rencontrées en 2018 et encore 600 en 2019), dont certaines à qui nous avons donné des indications ou orientations mais sans les rentrer dans notre système de suivi. Pour être considérée comme officiellement accompagnée par le programme, une personne doit avoir fait un entretien d'accueil (+/- 1H30) avec Wassim, et en moyenne on va rencontrer la personne au moins 3 ou 4 fois, parfois l'accompagner physiquement à des rendez-vous (les accompagnements durent en moyenne plus d'une heure) etc. Il est toujours difficile de dire quand un suivi est clos, car on peut ne pas avoir de nouvelles d'une personne sans que cela veuille dire qu'elle est autonome. Dans cette dernière phase du programme nous comptons justement reprendre contact avec ces 90 personnes accompagnées, afin de faire le point avec elle, et les orienter si besoin, afin de clôturer notre file active et assurer une continuité de leur accompagnement. On reviendra vers vous là-dessus pour vous tenir informé.es.

Merci encore pour votre participation à ce questionnaire.
Nous allons utiliser ces résultats pour en tirer des leçons, et nous espérons pouvoir organiser prochainement un temps de rencontre en physique à la délégation pour en discuter plus en détail (en fonction de la situation sanitaire). De plus, nous avons prévu que chaque bénévole soit contacté par téléphone d'ici la fin de l'année pour faire le point sur votre bénévolat à Lille sud avec nous. D'ici là n'hésitez pas à nous contacter Wassim et moi pour discuter en cette période un peu particulière ou les contacts physiques sont limités au nécessaire.

A bientôt à Lille-Sud !