



3^{ème} Journée de SMC

« L'inévaluable au cœur du travail soignant »

1^{er} avril 2016

**Evaluation de la satisfaction
Bilan**

SOMMAIRE

A. PRESENTATION.....	5
• Répartition des questionnaires recueillis selon la catégorie socioprofessionnelle des participants	5
B. SYNTHESE DES INSCRITS	7
<i>B.1 Les participants</i>	<i>7</i>
<i>B.2 Types d'inscription</i>	<i>8</i>
• Formation continue.....	9
C. SYNTHESE DES PROFESSIONS DES INSCRITS.....	11
D. ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION.....	12
• Répartition des questionnaires recueillis selon la catégorie socioprofessionnelle des participants ...	12
<i>D.1 Analyse par items.....</i>	<i>13</i>
D.1.1 Organisation de la Journée.....	13
D.1.2 Appréciation de la Journée.....	15
D.1.3 Contenu de la Journée	16
D.1.4 Souhaits ou suggestions pour la prochaine Journée	18
D.1.5 Commentaires sur l'ensemble de la 3ème Journée de SMC.....	19

ANALYSE GLOBALE

A. PRESENTATION

82 questionnaires de satisfaction ont été collectés, ce qui représente un taux de réponse de 28,3 % pour 290 personnes.

En 2015, 80 questionnaires avaient été collectés, le taux de réponse était de 26,7% pour 300 personnes.

- Répartition des questionnaires recueillis selon la catégorie socioprofessionnelle des participants

CSP	Nombre	POURCENTAGE
Aide-soignant	1	1%
Art-thérapeute	1	1%
Auxiliaire de puériculture	1	1%
Cadre	2	2%
Cadre de Santé	1	1%
Chargée de mission	1	1%
Ergothérapeute	1	1%
Infirmier	25	30%
Médecin du travail	1	1%
Médecin psychiatre	5	6%
Non renseigné	10	12%
Orthophoniste	1	1%
Psychologue	14	17%
Stagiaire	3	4%
Travailleur social	15	18%
Total général	82	100%

Les personnes ayant répondu majoritairement au questionnaire se divisent en 4 catégories :

- 30% pour les infirmiers
- 18% pour les travailleurs sociaux
- 17% pour les psychologues
- 12% n'ont pas renseigné leur fonction

En 2015 :

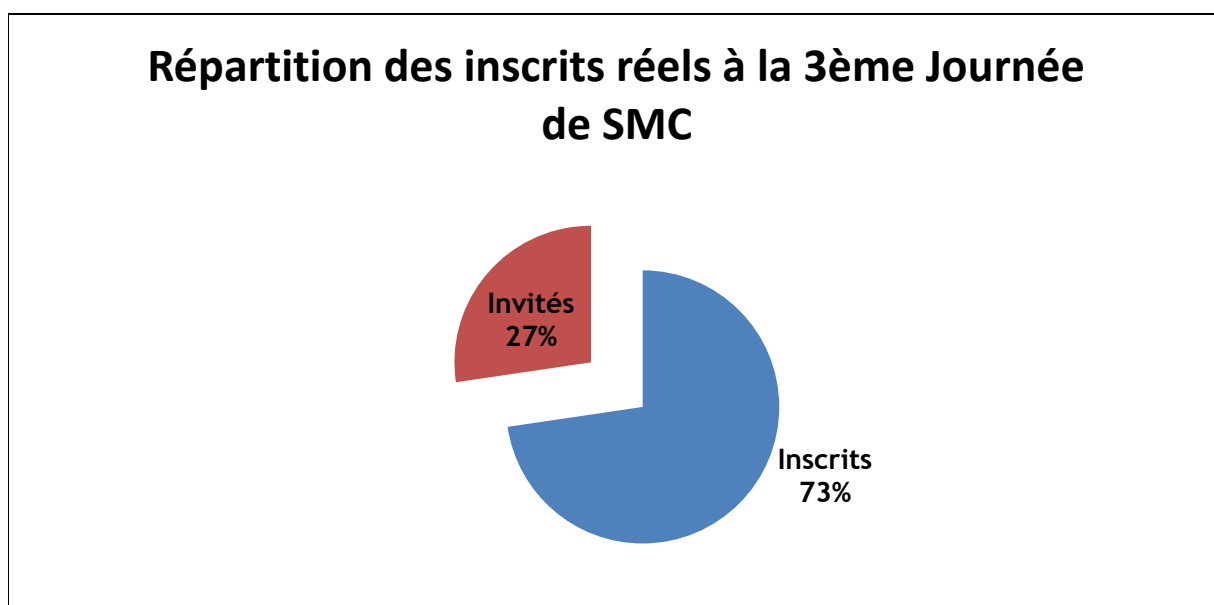
Les personnes ayant répondu majoritairement au questionnaire se divisaient en 3 catégories :

- *28% pour les psychologues*
- *25% pour les infirmiers*
- *20% pour les travailleurs sociaux*

B. SYNTHÈSE DES INSCRITS

B.1 Les participants

Participants	Nombre	Réel	Réel 2015
Inscrits	208	212	223
Invités	82	78	77
TOTAL	290	290	300



290 personnes ont participé à la 3^{ème} journée de SMC sur le thème de « L'inévaluable au cœur du travail soignant » le 1^{er} avril dernier.

Sur l'ensemble de ces personnes 73% étaient inscrites et 27 % étaient invitées.

Les invités comprenaient : les personnes invitées par l'association, les intervenants, le comité d'organisation, les salariés et les stagiaires de SMC.

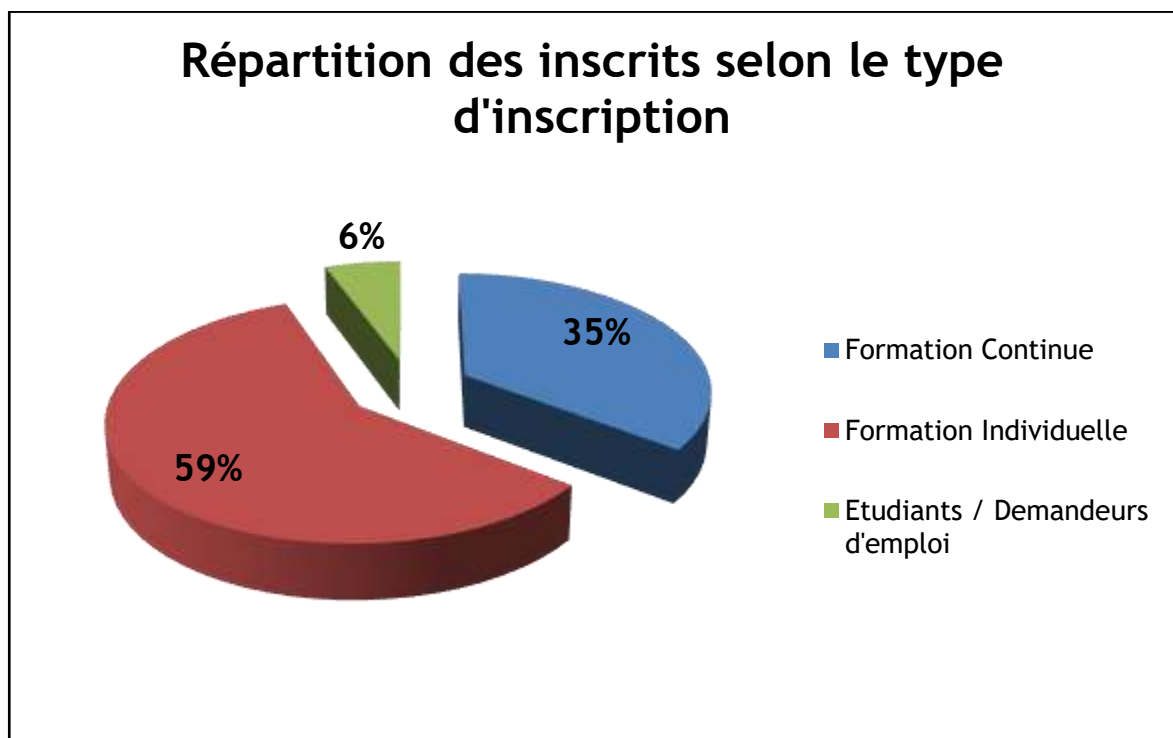
8 personnes étaient inscrites sur liste d'attente.

B.2 Types d'inscription

Trois types d'inscription étaient possibles :

- inscription en formation continue
- inscription en formation individuelle
- inscription étudiants / demandeurs d'emploi

TYPES D'INSCRIPTION	Nombre	Pourcentage	Nombre 2015	% 2015
Formation Continue	75	35,4%	111	49,8%
Formation Individuelle	125	59,0%	103	46,2%
Etudiants / Demandeurs d'emploi	12	5,7%	9	4%
TOTAL	212	100%	223	100%



- **Formation continue**

75 participants étaient inscrits en formation continue et ont fait l'objet d'une convention.

Au total, 24 conventions de formation ont été passées avec notre association.

Les établissements suivants sont concernés :

ETABLISSEMENTS	Nombre Inscrits	%
ADSEA FAM L'Echappée	1	1,3%
Association des Paralysés de France - SESVAD	1	1,3%
Association ENTR'AIDS	2	2,7%
C H Le VINATIER	26	34,7%
C H Edouard Toulouse	1	1,3%
C H St Jean-de-Dieu	1	1,3%
CHU St-Etienne	5	6,7%
Clinique de Vaugneray	9	12,0%
Clinique Notre-Dame	22	29,3%
Ecole Santé Sociale Sud-Est	1	1,3%
ESPM Vallée de l'Arve	2	2,7%
Foyer de vie Le petit Caillou	1	1,3%
Métropole / Grand Lyon	1	1,3%
Ministères Economiques et Financiers	1	1,3%
Résidence Départementale d'accueil et de soins	1	1,3%
TOTAL	75	100,0%

Trois établissements se distinguent :

- 34,7 % ont été inscrits par le Centre Hospitalier le Vinatier
- 29,3 % ont été inscrits par la Clinique Notre-Dame
- 12 % ont été inscrits par la Clinique Vaugneray

En 2015 :

111 participants étaient inscrits en formation continue : 110 avaient fait l'objet d'une convention.

Au total, 20 conventions de formation avaient été passées avec notre association : AGEMETRA, AMAHC, AMPH-SAVS GIVORS, ARIA CSPA JONATHAN, CENTRE DE SANTE ESSOR CENTRE PSYCHOTHERAPIQUE LA VELOTTE, CENTRE PSYCHOTHERAPIQUE NORD DAUPHINE, CH ANNECY GENEVOIS, CH EDOUARD TOULOUSE, CH LE VINATIER, CH SAINT-CYR, CHU SAINT-ETIENNE, CLINIQUE DE VAUGNERAY, CLINIQUE NOTRE-DAME, ENTR'AIDS, GRIM LOGEMENT, MGEN - ETS DE SANTE, ORLOGES, SNCF ACTION SOCIALE.

Quatre établissements se distinguaient :

- *20,9% ont été inscrits par le Centre Hospitalier le Vinatier (23 inscrits)*
- *10,9% ont été inscrits par le avec le Centre Hospitalier de St-Cyr-au-Mont d'Or (12 inscrits)*
- *10,9% ont été inscrits par l'AMAHC (12 inscrits)*
- *10% ont été inscrits par la Clinique Notre Dame (11 inscrits)*

C. SYNTHÈSE DES PROFESSIONS DES INSCRITS

Catégories socioprofessionnelles	Nombre de participants	Pourcentage
Aide-Soignant	1	0,5 %
Animateur socio-éducatif	1	0,5 %
Art-Thérapeute	1	0,5 %
Cadre de Santé	7	3,3 %
Cadre socio-éducatif	3	1,4 %
Cinéaste	1	0,5 %
Directeur	2	0,9 %
Ergothérapeute	1	0,5 %
Etudiant	6	2,8 %
Formateur	3	1,4 %
Infirmier	70	33,0 %
Médecin	33	15,6 %
Non renseigné	3	1,4 %
Orthophoniste	2	0,9 %
Psychanalyste	1	0,5 %
Psychologue	55	25,9 %
Travailleur social	22	10,4 %
TOTAL	212	100 %

Nous pouvons constater que sur l'ensemble des inscrits, soit 212 personnes, quatre catégories socioprofessionnelles se distinguent clairement :

- 33 % sont infirmiers
- 25,9% sont psychologues
- 15,6 % sont médecins (psychiatres, médecin du travail...)
- 10,4 % sont des travailleurs sociaux (assistante sociale, éducateur spécialisé, conseillère en économie sociale et familiale)

En 2015 :

Sur l'ensemble des participants, soit 223 personnes, quatre catégories socioprofessionnelles se distinguent clairement :

- 26,9% sont psychologues (60 inscrits)
- 24,2% sont infirmiers (54 inscrits)
- 14,8% sont médecins (psychiatre, médecin généraliste, médecin du travail...) (33 inscrits)
- 11,7% sont des travailleurs sociaux (assistante sociale, éducateur spécialisé, conseillère en économie sociale et familiale) (26 inscrits)

D. ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

- Répartition des questionnaires recueillis selon la catégorie socioprofessionnelle des participants

CSP	Nombre de Fonction	POURCENTAGE
Aide-soignant	1	1%
Art-thérapeute	1	1%
Auxiliaire de puériculture	1	1%
Cadre	2	2%
Cadre de Santé	1	1%
Chargée de mission	1	1%
Ergothérapeute	1	1%
Infirmier	25	30%
Médecin du travail	1	1%
Médecin psychiatre	5	6%
Non renseigné	10	12%
Orthophoniste	1	1%
Psychologue	14	17%
Stagiaire	3	4%
Travailleur social	15	18%
Total général	82	100%

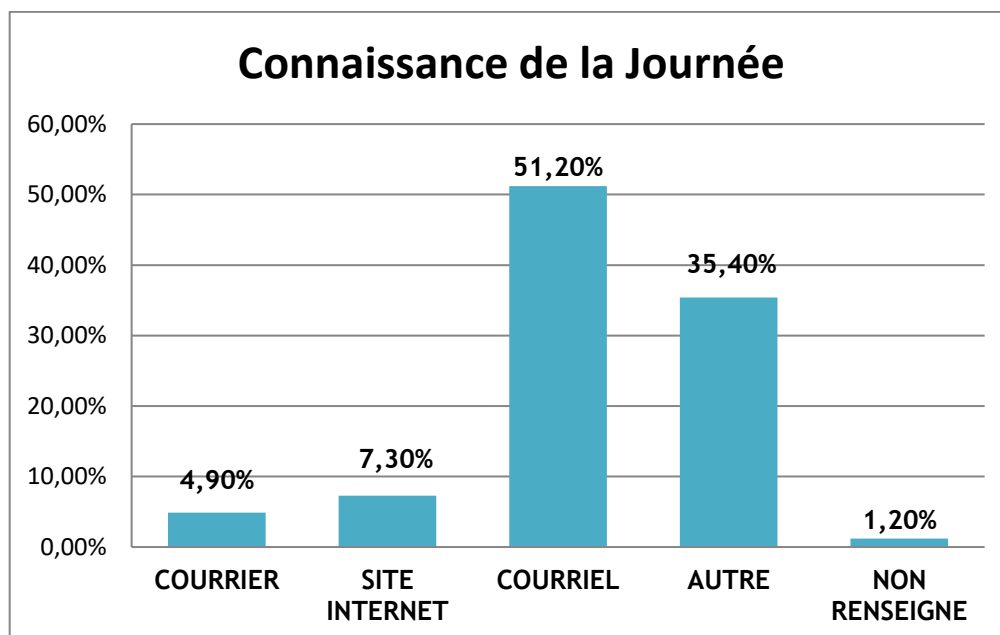
En 2015 :

Les personnes ayant répondu majoritairement au questionnaire se divisaient en 3 catégories :

- 28% pour les psychologues
- 25% pour les infirmiers
- 20% pour les travailleurs sociaux

D.1 Analyse par items

D.1.1 Organisation de la Journée



Majoritairement l'ensemble des personnes ayant répondu au questionnaire ont pris connaissance de cette 3^{ème} journée par courriel : anciens listings mail du Cours, des 1^{ère} et 2^{ème} journées, de certains dispositifs, et d'un listing mails « PSYCHE LISTE » mis à disposition de M.BRUNAUD par Mme Nicole OURY.

En 2015 :

17,07% par courrier, 8,54% par le site internet, 43,90% par courriel et 30,49% autre.

35,40 % des participants nous indiquent qu'ils ont eu connaissance de notre Journée par d'autres biais :

AUTRE	Intra service	Collègues	Liens avec des salariés de SMC	Employeur Formation Continue	Salariés invités de SMC	Supervision	Non renseigné
TOTAL	3	3	5	10	5	1	2

D.1.2 Appréciation de la Journée

Dans le questionnaire, nous demandons aux participants d'évaluer le niveau d'appréciation de la journée sur divers points : l'accueil, les locaux, l'accessibilité, les horaires, et le coût en cochant selon quatre propositions de très satisfaisant à insatisfaisant.

A chacune de ces propositions, une valeur a été attribuée :

- 2 : Très satisfaisant
- 3 : Satisfaisant
- 4 : Moyennement satisfaisant
- 5 : Insatisfaisant

Ce tableau indique le niveau moyen de satisfaction pour chacun des items en fonction de la catégorie socioprofessionnelle :

APPRECIATION DE LA JOURNEE					
CSP	Accueil	Locaux	Accessibilité	Horaires	Coût
Aide-soignant	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Art-thérapeute	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
Auxiliaire de puériculture	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00
Cadre	2,00	2,50	2,00	2,00	2,00
Cadre de Santé	2,00	2,00	3,00	3,00	
Chargée de mission	2,00	2,00	2,00	2,00	
Ergothérapeute	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Infirmier	2,12	2,28	2,32	2,44	2,75
Médecin du travail	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Médecin psychiatre	2,00	2,20	2,60	2,60	2,20
Non renseigné	2,00	2,00	2,22	2,11	2,57
Orthophoniste	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Psychologue	2,07	2,36	2,64	2,64	2,43
Stagiaire	2,00	2,33	2,67	2,33	2,00
Travailleur social	2,20	2,27	2,27	2,47	2,69
TOTAL	2,09	2,25	2,37	2,42	2,57
TOTAL 2015	2,22	2,51	2,33	2,34	2,32

Afin de réaliser les moyennes des différents items liés à l'appréciation de cette journée, le calcul s'est basé sur 81 questionnaires pour l'accueil, les locaux, l'accessibilité et les horaires et 66 questionnaires pour le coût.

Globalement, la journée a été appréciée par l'ensemble des participants puis que les moyennes pour chacun des items se situent entre 2 et 3, soit entre « très satisfaisant » et « satisfaisant ».

D.1.3 Contenu de la Journée

Dans cette partie, nous demandions d'évaluer :

- **Le contenu de la formation** : de très satisfaisant à insatisfaisant,
- **La durée de la formation** : de adaptée à trop courte,
- **L'enrichissement professionnel** : sur une échelle de 0 (-) à 5 (+).

Concernant le contenu et la durée de formation, nous avons attribué différentes valeurs aux propositions indiquées :

D.1.3.a Contenu de la formation

- **2** : Très satisfaisant
- **3** : Satisfaisant
- **4** : Moyennement satisfaisant
- **5** : Insatisfaisant

D.1.3.b Durée de la formation

- **6** : Adapté,
- **7** : Trop longue,
- **8** : Trop courte

Ce tableau indique la moyenne de ces valeurs, par items, en fonction de la catégorie socioprofessionnelle :

CONTENU DE LA JOURNEE			
CSP	CONTENU	DUREE DE FORMATION	NOTE ENRICHISSEMENT
Aide-soignant	2,00	6,00	5,00
Art-thérapeute	2,50		
Auxiliaire de puériculture	2,00	6,00	5,00
Cadre	2,50	6,00	3,50
Cadre de Santé	3,00	6,00	2,50
Chargée de mission	2,00	6,00	4,00
Ergothérapeute	3,00	6,00	3,00
Infirmier	2,52	6,08	4,14
Médecin du travail	2,00	8,00	5,00
Médecin psychiatre	2,20	6,00	4,00
Non renseigné	2,56	6,33	3,94
Orthophoniste	2,00	6,00	4,00
Psychologue	2,57	6,31	4,04
Stagiaire	3,33	6,00	3,33
Travailleur social	2,80	6,20	3,57
TOTAL	2,57	6,18	3,93

TOTAL 2015	2,59	6,15	3,72
-------------------	-------------	-------------	-------------

Afin de réaliser les moyennes des différents items liés au contenu de cette journée, le calcul s'est basé sur :

- Contenu : 81 questionnaires
- Durée de formation : 79 questionnaires
- Note d'enrichissement : 77 questionnaires

Globalement, les personnes interrogées sont satisfaites de cette journée, le contenu est satisfaisant (compris entre 2 : très satisfaisant et 3 : satisfaisant), la durée de formation est adaptée, la note d'enrichissement est plutôt positive 3,93 sur une échelle comprise de 0 (-) à 5 (+).

D.1.4 Souhaits ou suggestions pour la prochaine Journée

D.1.4.a Suggestions de thèmes pour la prochaine "Journée"

- Que les thèmes abordés soient davantage psychanalytiques
- Traiter le thème de la fonction des soins psychiques (arrêt de la psychothérapie, fin de la prise en charge, limite(s) donnée(s) au(x) suivi(s))
- Le pouvoir dans la relation soigné/soignant
- La question du suicide
- La question de la réhabilitation
- La violence institutionnelle
- Une suite au travail de Mme EDREI sur la souffrance au travail
- Comment travailler la pluridisciplinarité en Santé Mentale (notamment le professionnels du médical et du social)
- La part du social dans le soin, une approche globale de la personne
- Les effets des attaques terroristes, modification de quelque chose ? histoire et Histoire ?
- Approfondir la thématique, certes vaste, des thérapies institutionnelles. Et la place qu'elles peuvent conserver dans les pratiques de la psychiatrie actuelle.
- L'autisme
- Ethique et soin en Santé Mentale
- Prise en charge de la psychose en psychothérapie institutionnelle
- Prise en charge après décompensation dans des situations semblant relever du travail « exclusion » et les démarches pénibles en termes de coordination pouvant être mise en œuvre pour la reprise du travail. Expérience de prise en charge facilitant le retour au travail, quelques soient les déterminants ayant amené à la décompensation.
- Approfondir le travail de soin psychodynamique si difficile à maintenir en milieu hospitalisé, médical où la question du sens est sans cesse évacuée au profit de « l'efficacité »...

D.1.4.b Suggestion d'intervenants pour la prochaine "Journée"

- Ré-entendre Mme EDREI sur la souffrance au travail, ainsi que M. OGILVIE, tous deux passionnants.
- Equipe de La Borde (loin et cher)
- Des interventions humoristiques comme celle du Dr JENOUDET sont très appréciées
- Invitation d'autres spécialités : sociologues, philosophes, artistes...

D.1.4.c Suggestions d'organisation pour la prochaine "Journée"

- Organisation de tables rondes thématiques : échanges pluridisciplinaires ...
- Illustration de chaque intervention théorique par au moins une vignette clinique.
- Rétablir le déjeuner : permet un échange
- Prévoir des temps plus importants pour les questions et les débats/échanges
- Respect des horaires
- Organisation d'intervention « en audit » auprès des structures car seule, comment ouvrir le dialogues dans les services ?
- Proposer des modules de formation sur l'année spécialisés en psychiatrie avec le regard et l'approche de SMC

D.1.5 Commentaires sur l'ensemble de la 3ème Journée de SMC

Sur les 82 questionnaires récoltés, 30 questionnaires ont indiqué des points forts et 16 des points faibles.

L'ensemble des commentaires sur la journée apparaissent satisfaisants nous pouvons dégager :

- ❖ Quatre thématiques pour les points forts :
 - 1) Le descriptif de la journée
 - 2) Les Intervenants
 - 3) Le contenu de la Journée
 - 4) L'aspect organisationnel

❖ Trois thématiques pour les points faibles :

- 1) L'aspect organisationnel
- 2) Les Intervenants
- 3) Le contenu de la Journée

D.1.5.a Les points forts

a.1 Le Descriptif de la Journée

- Dynamique
- Enrichissante
- Variée
- Riche

Exemples :

« Journée fort dynamique et enrichissante bien dans l'air du temps »

« Journée très riche. A renouveler ! »

a.2 Les Intervenants

- Qualité des interventions surtout en matinée
- Diversité des interventions : points de vue différents
- Richesse des interventions
- Interventions vivantes, stimulantes

Exemples :

« M.ROUSSILLON toujours aussi captivant, avec des inconnus (pour moi) tout aussi intéressants comme Bertrand OGILVIE. »

« J'ai beaucoup apprécié et retenu l'intervention de M. OGILVIE, quelqu'un qui parle vrai, juste en retranscrivant notre réalité actuelle, quotidienne au travail. »

« L'inévaluable de B. OGILVIE : merci de mettre des mots sur ce que je pense de mon travail, activité d'ISP au CH Le Vinatier depuis quelques temps. »

« Très grand intérêt par rapport aux choix des intervenants avec différents points de vue. »

« Plus l'intervention est vécue plutôt que récitée, plus on est captivé. »

« Intervention vivantes et intéressantes par leur diversité, dans la pratique clinique et dans les points de vue présentés. Le témoignage de l'équipe HFME à plusieurs voix est une forme à renouveler à l'avenir selon moi. »

« Une matinée très agréable et enrichissante. Les interventions de Bertrand OGILVIE, Béatrice EDREI et Anne BRUN étaient vraiment stimulantes ».

« J'ai trouvé très intéressant l'intervention de Mme EDREI et c'est plutôt ce genre d'intervention que je recherchais ».

a.3 Le Contenu de la Journée

- Bon rythme
- Qualité du contenu des interventions

Exemples :

« Votre liberté d'action dans les choix des thèmes et des intervenants est toujours judicieuse et depuis 30 ans, toujours innovante et variée. »

« Diversité des approches du matin qui ne nous laisse pas dans une écoute passive. »

« Merci pour cette journée qui permet de rappeler les fondements de notre profession de soignant en psychiatrie. « Se souvenir des belles choses » et les remettre à l'ordre du jour des prochaines réunions cliniques, dans nos unités, ramèneraient certainement le sens de pourquoi nous avons choisi d'être soignant en psychiatrie et pas à l'hôpital général. »

« Processus d'évaluation qui permet en tant que clinicien de s'approprier cet objet. Permet vraiment de penser cette question de l'évaluation. »

« Du lien entre les participants avec des carrefours de partage d'expériences et des animateurs de groupes. »

« Nous avons besoin de lieu comme ces journées pour soutenir notre pensée et nos pratiques. Merci. »

« J'ai beaucoup apprécié la matinée et le regard croisé des différents intervenants. Même si leurs fonctions pouvaient paraître à l'opposé, j'ai trouvé beaucoup de points complémentaires et non antinomiques. »

a.4 L'aspect organisationnel

- Les locaux
- L'accueil : chaleureux et généreux avec café et viennoiseries
- Les bibliographies
- La pochette avec tous les documents inclus

D.1.5.b Les points faibles

b.1 L'aspect organisationnel

Concernant l'aspect organisationnel, plusieurs remarques ont été réalisées :

- Le non-respect des horaires et/ou de la durée des interventions : interventions trop courtes ou trop longues
- Pause méridienne tardive et trop longue
- Pause de l'après-midi manquante

Exemples :

« Nostalgie d'un repas « organisé » pour rencontrer et discuter avec les différents participants ».

b.2 Les Intervenants

- Lecture des textes trop importante.
- Manque de spontanéité, d'improvisation.
- Manque d'une représentation politique (financeur...) qui aurait pu être intéressante
- Le modérateur : peu d'animation des débats/échanges

Exemples :

« Intervention de Mme BRUN : trop dense, trop rapide ; intervention de M. OGILVIE : trop dense, trop rapide et pas vraiment en adéquation avec le débat. »

« L'après-midi...L'intervention de l'HFME... factuelle dans l'opérateur avec la « caution » d'un psychanalyste (!?). Pourtant quelle violence faite aux adolescents malgré la présentation qui se voulait respectueuse des patients. Heureusement que Monsieur SASSOLAS a posé la question des mots posés, du sens, de la reprise des actes... Questions restées sans réponse et visiblement non entendues par les intervenants... »

b.3 Le contenu de la Journée

- Manque d'une présentation de la journée et notamment des différentes interventions et de leurs liens avec le thème
- Nombre trop important d'interventions / répartition inégale
- Longueur de certaines interventions
- Interventions trop peu développées
- Manque de vignettes cliniques pour illustrer, de liens terrains/concepts
- Pas suffisamment de questionnement ou d'échanges possibles

Exemples :

« Prévoir moins d'intervenants mais laisser plus de temps de parole, car certains intervenants n'ont pas assez de temps, ayant le timing en contrainte. »

« En introduction, il serait bien d'expliquer les interventions prévues sur la journée et les liens avec le thème. »

« Certaines interventions sont assez restreintes dans leur durée, elles mériteraient d'être approfondies et développées (interventions du matin). »

« Les interventions de l'après-midi ont été moins parlantes. La description des réalités de service de l'HFME est somme toute inquiétante. »

« Aurait aimé que les interventions de l'après-midi fassent plus de lien avec l'évaluation. »

« Contenu très dense : peut-être deux interventions le matin au lieu de 3 pour favoriser les échanges avec la salle. »

« Pas assez de temps d'échange avec la salle en particulier l'après-midi : cela n'a pas permis de faire lien de façon plus profonde avec le thème de la journée, de reprendre ou de trouver un fil conducteur (je pense à la dernière intervention de l'équipe HFME, en particulier. »