

## Enquête de satisfaction usagers (2025) Analyse des résultats.

**Enquête réalisée du 1<sup>er</sup> avril 2025 au 10 septembre 2025.**

**Analyse statistique des données, réalisée le 11/09/2025 par Antoine Lucotte (co-gérant SISAM)**  
**Résultats présentés en réunion usagers le 12/09/2025, et lors de l'assemblée générale de la SISAM**  
**en décembre 2025.**

Le questionnaire a été mis à disposition des patients :

- en ligne (via google form) accessible aux patients
  - o sur le site internet de la msp : <https://www.mspsaintamour.fr/>
  - o par des QR codes affichés dans les locaux.
- en version papier disponible dans les cabinets et salles d'attente. (captures ci-dessous)

Sur ce période 67 réponses ont été collectées

- 45 en version numérique
- 22 en version papier

**Enquête de satisfaction usagers (2025)**

MAISON DE SANTÉ  
SAINT AMOUR

**Site internet de la MSP :**

<https://www.mspsaintamour.fr/>

Connaissiez-vous déjà le site Internet de la maison de santé ?

OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
------------------------------	------------------------------

Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
----------------------	----------	--------------	----------------------

Avez-vous trouvé facilement l'accès aux prises de rendez-vous via le site ?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Les informations trouvées sur le site vous semblent elles claires ?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Avez-vous trouvé facilement les coordonnées de chaque professionnel ?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

**Prise de rendez-vous :**

Quel(s) professionnel(s) consultez-vous à la maison de santé ?

<input type="checkbox"/> Médecin généraliste (Dr Amroun, Dr Tillier, Dr Fournier, Dr Lucotte)	<input type="checkbox"/> Psychomotricien (Mr Journot)
<input type="checkbox"/> Dr Couillet (psychiatre, rue de l'Achapte)	<input type="checkbox"/> Psychologue (Mme Canavesio)
<input type="checkbox"/> Sage-femme (Mme Bourcet, Mme Sassot)	<input type="checkbox"/> Psychothérapeute (Mme Collard)
<input type="checkbox"/> Kinésithérapeute (Mme Besson, Mr Breton)	<input type="checkbox"/> Ostéopathe (Mme Somay, Mr Jallet)
<input type="checkbox"/> Diététicienne (Mme Larcher)	<input type="checkbox"/> Infirmières

Comment avez-vous pris rendez-vous avec votre professionnel ?

<input type="checkbox"/> Téléphone	<input type="checkbox"/> Par Internet :
	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> smartagenda : Dr Fournier, Dr Amroun, Dr Lucotte (MG) - C.Larcher (diét) - A.Sassot (SF)</li> <li><input type="checkbox"/> Maia (Dr Couillet, psychiatre)</li> <li><input type="checkbox"/> upclic (Mr Jallet)</li> <li><input type="checkbox"/> doctolib (Dr Tillier)</li> </ul>
<input type="checkbox"/> Au secrétariat (pour les médecins généralistes)	<input type="checkbox"/> Directement avec le professionnel, lors d'une précédente consultation

Avez-vous rencontré des difficultés pour obtenir un rendez-vous ?

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
------------------------------	------------------------------

Le délai correspondait-il à vos attentes ?

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
------------------------------	------------------------------

Que proposez-vous pour améliorer votre accueil, ou votre prise en charge au sein de la maison de santé de Saint Amour ?

---

Votre échelle de satisfaction générale pour votre visite aujourd'hui ? (10= très satisfait à 1= pas du tout satisfait)




## A-Site internet de la MSP.

**Enquête de satisfaction usagers (2025)**

MAISON DE SANTÉ SAINT AMOUR

Site internet de la MSP :

<https://www.mspsaintamour.fr/>

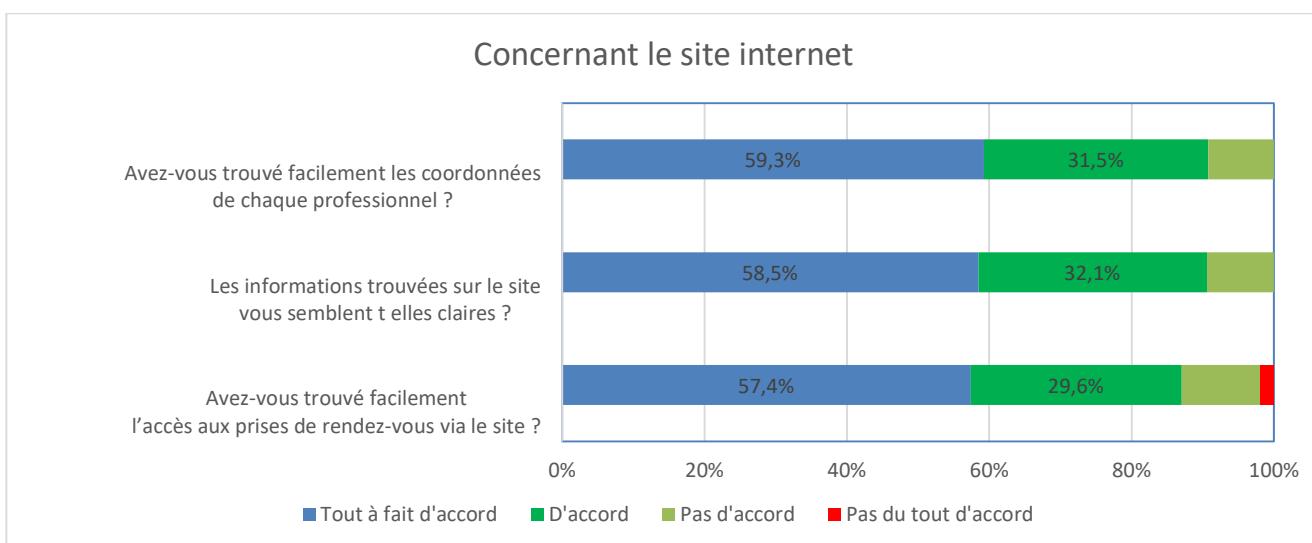
Connaissiez-vous déjà le site internet de la maison de santé ?  OUI  NON

Avez-vous trouvé facilement l'accès aux prises de rendez-vous via le site ?

Les informations trouvées sur le site vous semblent elles claires ?

Avez-vous trouvé facilement les coordonnées de chaque professionnel ?

Tout à fait d'accord      D'accord      Pas d'accord      Pas du tout d'accord



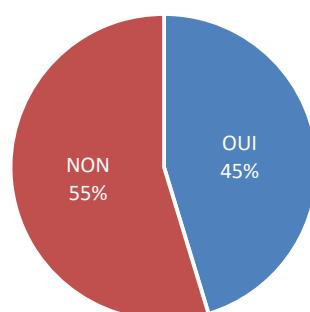
45% des patients connaissaient déjà le site de la MSP (1<sup>ère</sup> mise en ligne en mars 2025). Soit 29 votants sur 64.

Pour chacune des trois questions concernant le site internet :

- 57 à 59% des répondants étaient tout à fait d'accord,
- 87 à 90% étaient d'accord ou tout à fait d'accord avec les affirmations.

À noter qu'après quelques échanges avec des usagers, certains points sur site internet ont été améliorés, notamment pour trouver les coordonnées des professionnels.

Connaissiez-vous déjà le site internet de la maison de santé ?



## B-Prise de rendez-vous :

### Prise de rendez-vous :

Quel(s) professionnel(s) consultez-vous à la maison de santé ?

- Médecin généraliste (Dr Amroun, Dr Tillier, Dr Fournier, Dr Lucotte)
- Dr Couillet (psychiatre, rue de l'Achapt)
- Sage-femme (Mme Bourcet, Mme Sassot)
- Kinésithérapeute (Mme Besson, Mr Breton)
- Diététicienne (Mme Larcher)
- Pédicure (Mme Smiljakovic)
- Psychomotricien (Mr Journot)
- Psychologue (Mme Canavesio)
- Psychothérapeute (Mme Coillard)
- Ostéopathe (Mme Sornay, Mr Jaillet)
- Infirmières

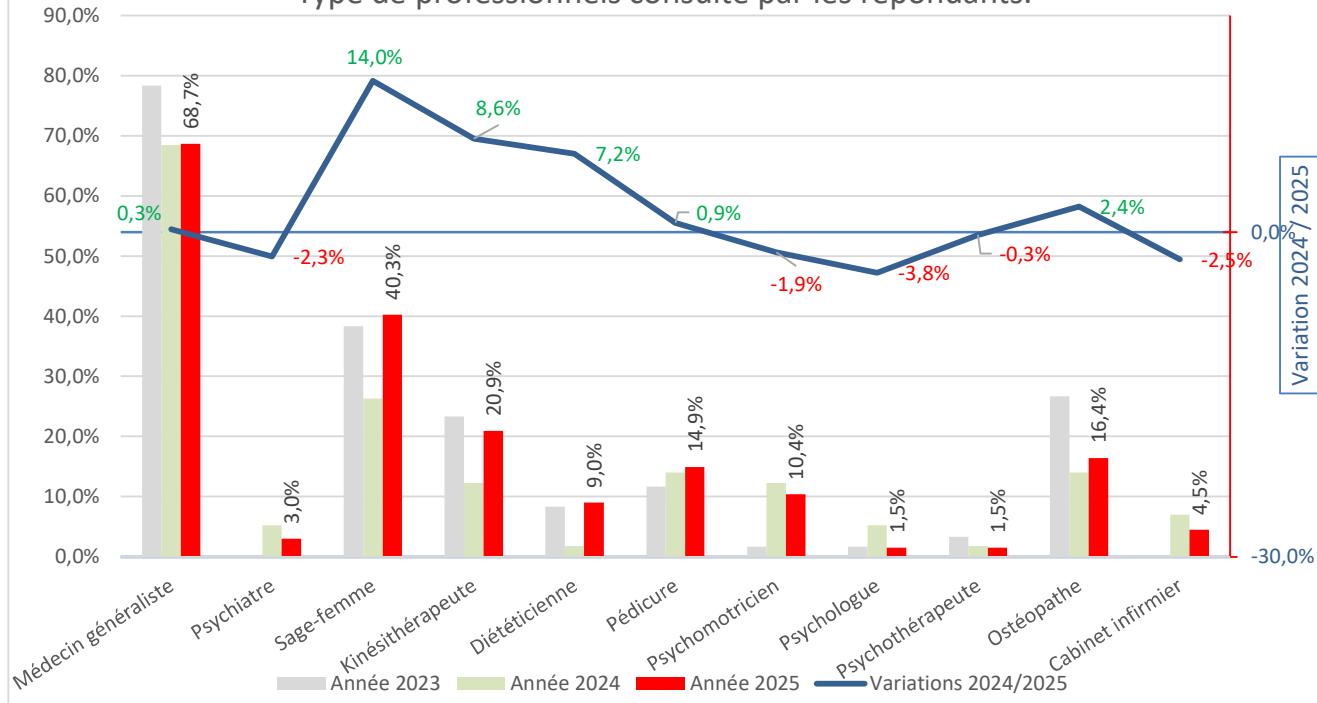
Comment avez-vous pris rendez-vous avec votre professionnel ?

- Téléphone
- Par internet :
  - smartagenda : Dr Fournier, Dr Amroun, Dr Lucotte (MG) - C.Larcher (diet) - A.Sassot (SF)
  - Maïa (Dr Couillet, psychiatre)
  - ubiclic (Mr Jaillet)
  - doctolib (Dr Tillier)
- Au secrétariat (pour les médecins généralistes)
- Directement avec le professionnel, lors d'une précédente consultation

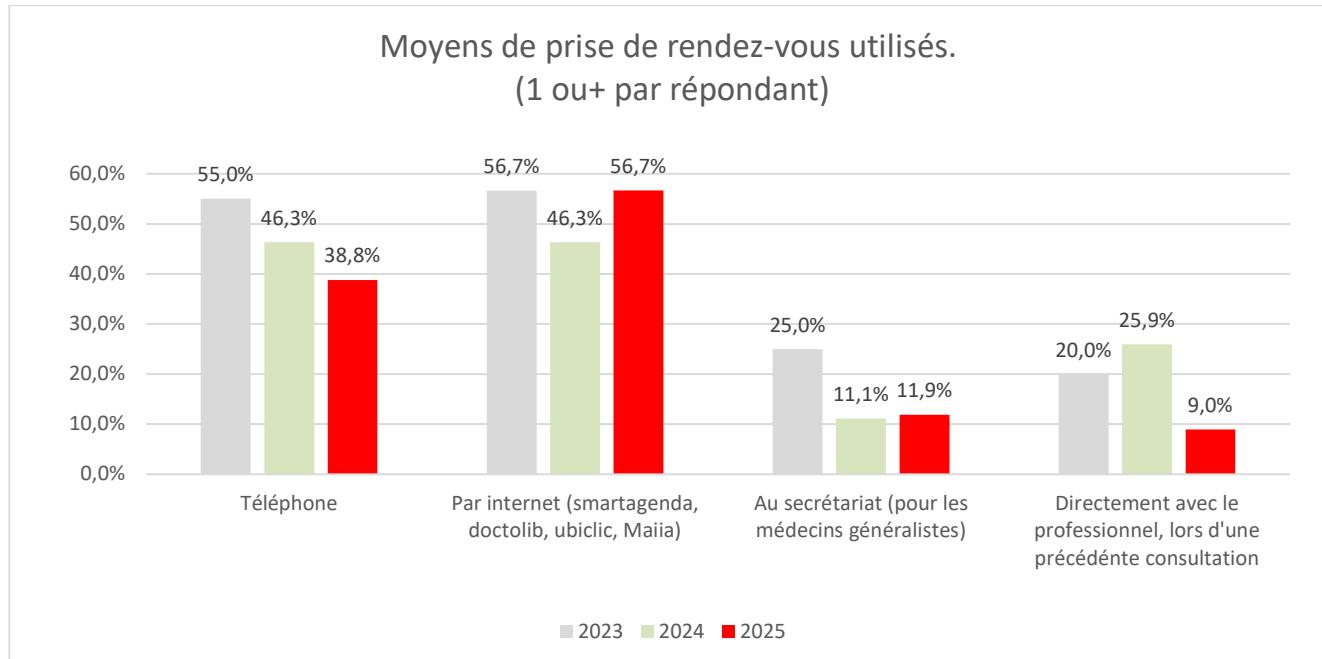
Avez-vous rencontré des difficultés pour obtenir un rendez-vous ?  oui  non

Le délai correspondait-il à vos attentes ?  oui  non

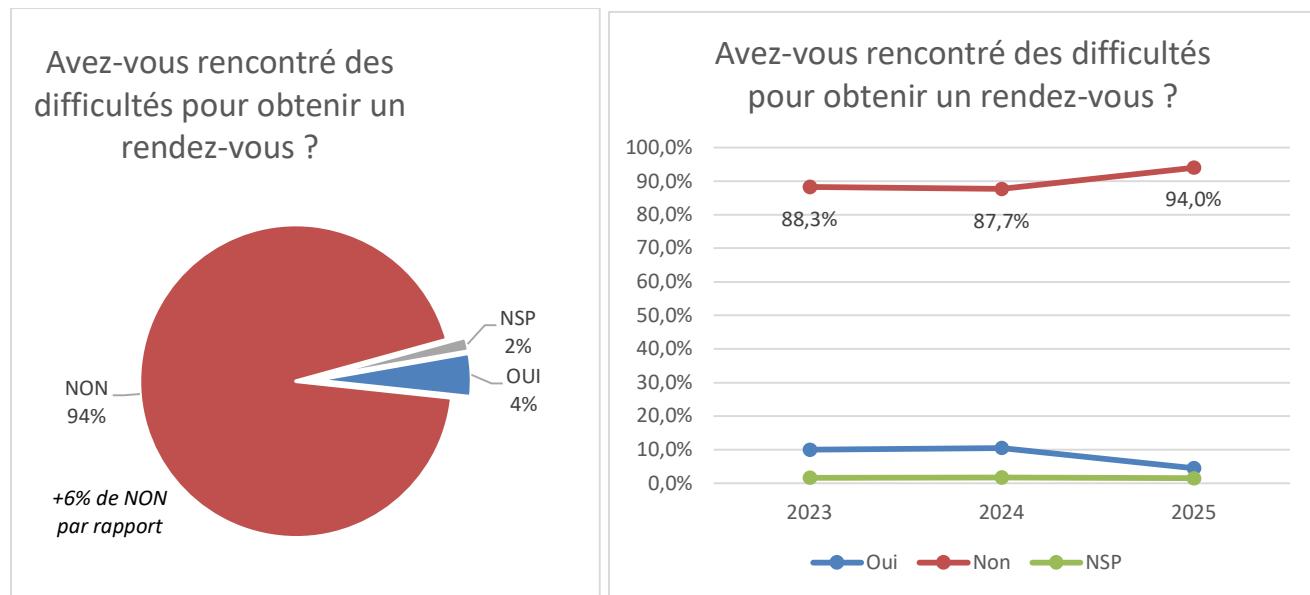
Type de professionnels consulté par les répondants.



## Comment avez-vous pris rendez-vous avec votre professionnel ?



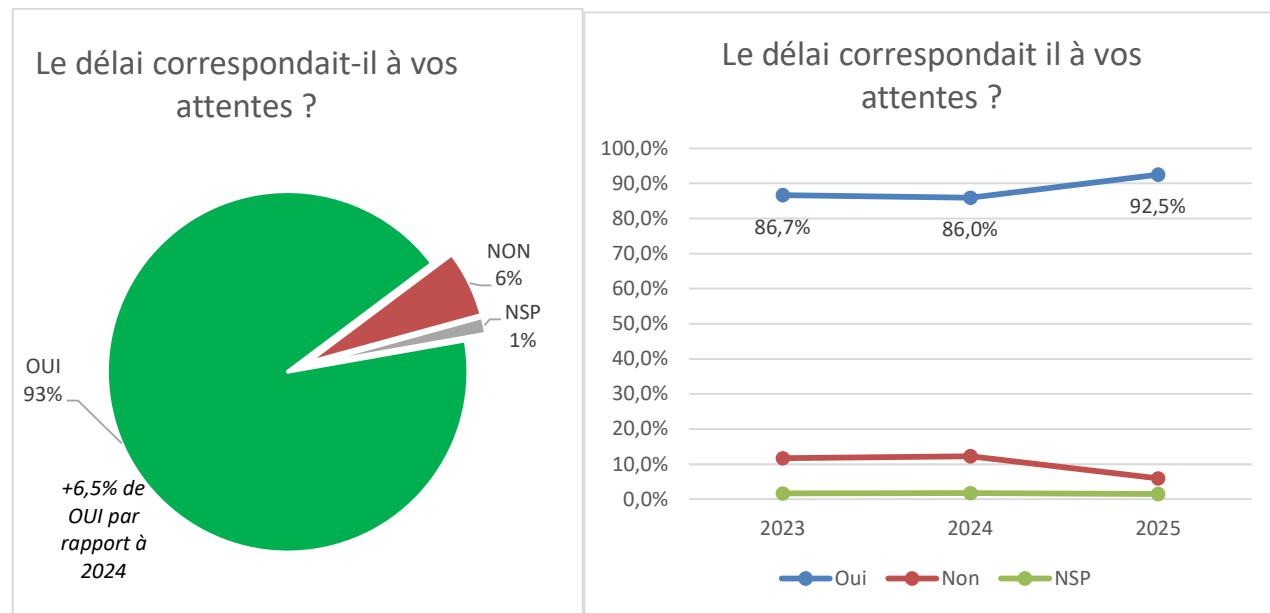
**Avez-vous rencontré des difficultés pour obtenir un rendez-vous ?** oui = 3 non = 63



## Le délai correspondait-il à vos attentes ?

oui = 62

non = 4



## C-Satisfaction :

Que proposez-vous pour améliorer votre accueil, ou votre prise en charge au sein de la maison de santé de Saint Amour ?



## Avis des patients / réponse proposée par l'équipe :

### - Bâtiment :

« Un ascenseur pour accéder aux étages »

Un ascenseur est bien là, nous avons reconstruit son fléchage. Une modification des indications sera réfléchie avec la mairie si nécessaire.

A noter : indiquer l'emplacement du bouton de l'ascenseur, souvent cherché par les usagers ?

### - Secrétariat médical / accueil

« L'accueil est tout à fait satisfaisant. »

« Secrétaire très arrangeante malgré les nombreux appels »

« Secrétaire toute la journée »

« L'ouverture de l'accueil les après midi »

L'accueil du secrétariat est assuré de 8h à 13h tous les jours (téléphonique 8h-12h30).

Néanmoins les médecins sont joignables l'après-midi, individuellement mais également avec un système d'astreinte. L'accueil téléphonique les après-midi se fait via un serveur vocal interactif

Une ouverture de l'accueil sur l'ensemble de l'étendue horaire n'est pas envisageable à l'heure actuelle, car

signifierait 1 ETP supplémentaire de secrétariat supplémentaire, non supportable économiquement par l'équipe.

### - Suggestions :

« Un livret, informer des autres sites pour prendre le rdv autres que Doctolib car je ne connaissais pas smartagenda? »

Le site internet de la MSP a été développé en ce sens. Des affiches vont être réalisées pour le faire connaître.  
La réflexion d'un livret d'information est également à l'étude.

### - Rendez-vous médicaux

« entièrement satisfaite, toujours un rdv pour une urgence »

« pas de consultation le soir souvent »

« vos horaires ne sont ceux possible de vos patients »

Le nombre de demande de consultation tardive dépasse nettement le nombre de créneaux disponibles.  
Vos médecins participent également à la permanence des soins (PDSA) à la maison médicale de garde de Lons le Saunier, dont les consultations débutent à 19h00.  
La vie de tout à chacun étant également nécessaire à notre bon équilibre, ne nous pouvons hélas satisfaire toutes les demandes de fin d'après-midi (jusqu'à certaines demandes très tard le soir parfois).  
Le plus souvent ces créneaux sont réservés pour vous accueillir dans les situations d'urgence (ex : sortie d'école, accident de travail du jour, etc...)  
A noter que des consultations le samedi matin sont assurées par nos médecins à tour de rôle.

« que l'on nous prévienne à la prise de rdv que ce ne sera pas notre médecin traitant mais un remplaçant »

Effectivement nous mettons en œuvre tout notre possible pour le faire, mais il peut y avoir des ratés et nous nous en excusons.  
Sur doctolib (Dr Tillier) les rappels de rendez-vous le mentionnent, et sur smartagenda les Dr Amroun et Lucotte ont modifié les paramétrages en ce sens. La secrétaire essaye de prévenir au maximum, mais certains aléas de plannings peuvent amener quelques erreurs ou changement de planning de dernière minute.

### - Remarques annexes, sans rapport.

« Ras (en revanche, j'ai une remarque concernant l'abréviation de monsieur c'est M. et non Mr qui signifie Mister!!) » Nous y ferons attention.

« cela manque de soins pour soins dentaire lors d'une première consultation 35€ puis rien depuis l'année dernière, désolée 2 radios non récupérées. Merci beaucoup Dr Coillard, Dr Jaillet pour votre professionnalisme »

Par choix personnel la dentiste installée dans les locaux de la MSP ne fait pas partie de l'équipe de la maison de santé.

