

La place des usager·e·s au sein du Planning Familial 69

Restitution d'étape du groupe de travail « Place des usager·e·s »

Janvier 2024



Crédits

Illustrations par dekob2 (source : Ouch!)

Sommaire

Contextualisation	2
Synthèse des questionnaires à destination des usager·e·s, des militant·e·s et des salariées sur la place des usager·e·s au PF 69	2
Conditions de passation du questionnaire	2
Profil des usager·e·s sollicité·e·s	2
Attentes des usager·e·s	3
Satisfaction des usager·e·s et des salariées	4
Les freins à venir	5
Discrimination au PF 69	5
Représentations des activités du PF 69	5
Les besoins non couverts mais du ressort du PF 69	5
Retours	6
Connaissance du PF 69	6
Participation des usager·e·s	6
Avantages, inconvénients et freins à la participation	7
Quelles formes de participation sont souhaitées ?	7
Qu'est-ce qui favoriserait la participation des usager·e·s ?	8
Porter la voix des usager·e·s	8
Communication	8
Suites du Groupe de Travail	9

Contextualisation

Le Groupe de Travail «Place des usager·e·s» a été mandaté en 2022 par le Planning Familial 69 (PF 69) pour faire un état des lieux de la place et de la participation des usager·e·s au sein du PF 69. Le but de ce groupe est d'élaborer des propositions pour que les usager·e·s du PF 69 puissent comprendre notre fonctionnement, avoir des espaces pour s'exprimer et s'ils le souhaitent, agir au sein du PF 69.

Le groupe est composé de 2 salariées et de 3 militantes bénévoles.

Afin de réaliser un état des lieux interne de la place et de la participation des usager·e·s au sein du PF 69, nous avons souhaité recueillir l'expérience et les souhaits en diffusant 3 questionnaires différents : pour les usager·e·s, pour les salariées et pour les militant·e·s du PF 69.

Synthèse des questionnaires à destination des usager·e·s, des militant·e·s et des salariées sur la place des usager·e·s au PF 69

Conditions de passation du questionnaire

Le questionnaire a été rempli par 11 salariées, de tout poste, par 14 militant·e·s et 43 usager·e·s. Il a été mis à disposition de ces dernier·e·s du 26 juin au 25 septembre 2023, sous format papier et numérique. Les salariées ont rempli le questionnaire en février/mars 2023 et les militant·e·s ont rempli le questionnaire de fin juin à mi-juillet 2023.

Profil des usager·e·s sollicité·e·s

Les 42 personnes ayant indiqué leur âge se répartissent entre 16 et 64 ans, la médiane se situant à 25,5 ans. 3 personnes ont plus de 55 ans, les autres ayant toutes moins de 43 ans.

Iels viennent en majorité de Lyon ou Villeurbanne (60%). 18% viennent du Grand Lyon et 13% d'ailleurs (hors Rhône). **Les personnes qui viennent de loin (Ardèche, Savoie, voire Alsace) sont des personnes trans.**

48% des répondant·e·s sont des femmes cis, 23% des hommes trans, 16% des personnes non binaires ou autres et 9% des femmes trans. Les personnes trans représentent environ 50 % de l'échantillon.

97% des répondant·e·s sont des usager·e·s direct·e·s, dont 18% ont déjà accompagné quelqu'un·e d'autre également.

56% des personnes viennent depuis plusieurs années (en moyenne 4 ans, de 1 à 15 ans), 23% viennent depuis plusieurs mois, les autres personnes viennent depuis moins d'un mois (quelques semaines ou première fois). Pour les personnes qui viennent depuis plus d'un an, elles viennent en moyenne 4,6 fois par an.

Majoritairement, les usager·e·s qui ont répondu venaient en consultation médicale (temps d'attente plus long pour le remplir) et on observe une surreprésentation des personnes trans par rapport au public général. Ce sont des biais à prendre en compte.

Nous avons demandé aux salariées de nous décrire le public type du Planning Familial 69. Ont été citée·e·s les personnes exclues des autres lieux de soin, les non assuré·e·s sociaux, les personnes LGBT, les personnes suivies depuis longtemps, les jeunes femmes hétéro en relation, les personnes avec une déficience intellectuelle, les personnes racisées, les personnes précaires, les victimes de VSS.

Nous leur avons aussi demandé quels publics ne venaient pas ou peu au PF 69, et étonnamment, certaines réponses se recoupent avec les réponses précédentes. Ont été cités les jeunes femmes, les lycéennes, les sans abris, les personnes avec identification PASS, les LGBT+, notamment les lesbiennes et les non binaires. Les militant·e·s ont également cité cette catégorie ainsi que les personnes handicapées, les adolescent·e·s, les personnes plus riches, les parents solo, les allophones et les personnes plus âgées.

Attentes des usager·e·s

Nous avons demandé aux usager·e·s ce qu'ils recherchaient en venant au Planning et nous avons comparé leurs réponses aux représentations des militant·e·s et des salariées.

	Ordre pour usager·e·s	Ordre pour militant·e·s	Ordre pour les salariées
patient·e qui recherche un accès à de l'information ou à un avis d'expert·e ?	1	2 ex-aequo	1
personne qui cherche un avis de pair ou un partage d'expérience ?	4	2 ex-aequo	4
personne qui cherche une écoute et un accompagnement à la réflexion ?	2	1	2
militant·e/curieux·se qui a de l'intérêt pour l'association ?	3	4	3
Autre	“Un espace de militance intersectionnelle anti-impérialiste et anti-autoritaire. Pas seulement composée de blanches.”	X	3 ex-aequo : Soin accessible aux personnes non assuré·e·s sociaux/ personnes en rupture de soins

On observe que les salariées ont des représentations assez justes des attentes des usager·e·s. Il faut néanmoins garder en tête que le PF 69 ne proposant pas de pair-aidance ou de groupes de partage d'expérience, il est plutôt logique que les usager·e·s ne citent pas cette possibilité comme une attente.

Les usager·e·s disent choisir le PF 69 (par ordre d'apparition) :

- **pour la posture** : safe, inclusif, bienveillant, non jugeant... (12)
- **pour l'accessibilité** : parcours trans plus simple, proximité géographique (12)
- recommandations de proches ou "bien noté" (avis google?) (8)
- par habitude (a commencé un suivi jeune au PF ou avec médecin du PF et l'a suivi·e) (5)
- parce que c'est féministe/militant (5)
- pour la qualité des soins (2)
- parce que la personne a été orientée par un·e pro vers le PF (2)
- parce que lieu multi-accompagnement : juridique, social, médical (1)

Satisfaction des usager·e·s et des salariées

Parmi les usager·e·s, la majorité se sent à l'aise pour les raisons suivantes :

- Ouverture et bienveillance (7)
- Écoute (4)
- Sécurité/protection (3)
- Confiance (3)
- Iels ont pu poser leurs questions (2)
- Compétence des professionnelles (2)
- Accueil trans (2)
- Accompagnement, aide (2)
- Réponses adaptées (1)
- Confidentialité (1)

Deux rapportent se sentir mal à l'aise. Selon ces retours, l'approche proposée par le PF 69 pourrait être hétéronormative et blanche, malgré une neutralité bienveillante affichée.

Selon les salariées, la relation avec les usager·e·s est confortable pour elles en ce qui concerne le temps dont elles disposent, le soutien de l'équipe, et un cadre globalement propice à cette relation. Certaines disent sentir moins de confort quand elles ne peuvent pas apporter de solution ou de réponse, quand elles portent un masque, quand il y a des problèmes de compréhension avec l'usager·e (langue ou autres), le fait de devoir maintenir une relation horizontale.

Salariées comme usager·e·s déplorent les longs délais d'accès aux consultations médicales. Dans la salle d'attente, celles qui disent attendre longtemps viennent pour des consultations médicales. L'activité la plus citée dans la salle d'attente est la lecture, notamment des brochures et livres qui s'y trouvent. C'est également un espace et un temps utilisés pour discuter, réfléchir, utiliser son téléphone.

Les freins à venir

Les salariées et les militant·e·s rapportent l'image du Planning Familial 69 comme un espace cishétéro qui peut freiner la venue des personnes LGBTQ+, ainsi que le sentiment d'illégitimité en général.

Les salariées citent aussi le manque de légitimité, le tabou et l'éloignement géographique.

Les militant·e·s citent la précarité, le manque d'accessibilité du bâtiment et le risque d'agression. Les groupes discriminés se rendraient moins au PF 69 selon les militant·e·s.

Une usagère dit ne pas savoir si elle recommanderait le PF 69 à des ami·e·s racisé·e·s. **50% des usager·e·s sollicité·e·s** connaissent d'autres personnes qui pourraient avoir leur place au PF mais qui n'y vont pas.

Discrimination au PF 69

Les salariées citent les personnes allophones, sourdes et ... les hommes.

60% des usager·e·s sollicité·e·s disent ne pas avoir subi de discriminations (38% ne se sont pas exprimé·e·s). Une usagère rapporte avoir été discriminée au PF 69.

Représentations des activités du PF 69

Nous avons souhaité savoir sur quelles activités les usager·e·s nous identifient. Nous avons aussi demandé aux militant·e·s et aux salariées de nommer les thématiques qui leur semblaient les plus identifiées.

Les usager·e·s sollicité·e·s venaient majoritairement au PF 69 concernant le genre/l'orientation sexuelle, la gynécologie et la contraception. Iels identifient bien les consultations médicales (88%), moyennement l'accueil sans RDV, les consultations CCF et les actions bénévoles (~ 50%) et peu les permanences sociales (23%), le centre de doc (20%) ainsi que les interventions extérieures (9 à 18%).

Les salariées et les militant·e·s pointent elleux aussi la contraception, l'IVG et l'info en santé sexuelle comme des thèmes bien identifiés par les usager·e·s. **Les salariées** rapportent que certaines demandes des usager·e·s ne sont pas du ressort du PF69 : dépistage, médecine générale, questions relatives à l'hébergement. **Les militant·e·s** nomment également l'accompagnement relationnel comme un motif important de venue, et rapportent que les usager·e·s identifieraient bien le parcours trans et l'accueil féministe.

Les représentations sont relativement alignées. On observe que certaines activités du PF 69 sont peu identifiées, ce qui pose la question de la manière dont on présente le PF 69 aux personnes accueillies mais aussi comment on communique à l'extérieur sur nos activités.

Les besoins non couverts mais du ressort du PF 69

Les salariées citent le **dépistage**, les **groupes de parole**, la sexologie, l'accompagnement des personnes victimes de violences, les masculinités et la contraception testiculaire.

Les militant·e·s citent l'accueil des personnes trans (qui est couvert), le parcours psy, la PMA, l'intersexuation, les **groupes de paroles, le dépistage**, l'accompagnement pour un logement.

Retours

Selon les **salariées**, les retours se font principalement lors des entretiens et par téléphone. Ils peuvent être aussi informels, et souvent oraux.

Ce sont principalement des remerciements et de la gratitude.

Les retours qui sont pris en compte sont principalement ceux fait en interventions extérieures pour faire évoluer les séances.

Très majoritairement, **les salariées et les militant·e·s** trouvent qu'on devrait solliciter davantage les usager·e·s pour avoir des retours.

Il y presque autant **d'usager·e·s** qui disent avoir pu faire des retours (souvent directement pendant la consultation) que de personnes qui n'ont pas pu en faire. Certain·e·s se questionnent sur la manière dont ils seront traités. 20% des usager·e·s souhaitent être plus souvent consulté·e·s (contre 51% qui ne le souhaitent pas), soit directement sur place ou par un questionnaire, sur internet ou lors de réunions.

Remarque : diversité d'interprétation de "faire des retours" : certaines personnes ont compté le fait de remplir le questionnaire, ou de dire "merci" après les consultations. Il y a une ambiguïté sur : "est-ce que j'ai fait des retours ou est-ce que j'ai eu la possibilité de le faire ?"

Certain·e·s **militant·e·s** qui sont également usager·e·s du PF69 rapportent qu'il n'est **pas facile de faire des retours d'expériences au sein des instances du planning**, par timidité mais aussi parce que la chaîne de décision n'est pas claire.

Connaissance du PF 69

Globalement, pour les **salariées**, les usager·e·s ne connaissent pas la dimension associative du PF 69 (ou alors une minorité).

Effectivement, la plupart des **usager·e·s** sollicité·e·s disent ne pas très bien connaître le fonctionnement du PF69 (oui : 4%, un peu : 41%, non : 44%).

Participation des usager·e·s

Il y a un constat partagé entre les usager·e·s, les militant·e·s et les salariées d'une faible participation des usager·e·s à la vie du PF 69. Militant·e·s et salariées trouvent cette situation insatisfaisante en l'état.

Seule·s 9% des **usager·e·s** ont l'impression d'y participer, en venant en tant qu'usager·e. 30 % des usager·e·s sollicité·e·s disent vouloir participer davantage, mais 51 % ont coché au moins une activité parmi celles proposées.

Avantages, inconvénients et freins à la participation

Les **salariées** citent plusieurs **avantages** à la participation des usager·e·s : avoir la parole des personnes concernées, valoriser le savoir des personnes, travailler sur l'accessibilité, être plus près des besoins et faire véritablement de l'éducation populaire. Les **militant·e·s** citent une meilleure inclusion et une meilleure répartition du pouvoir.

Certains **inconvénients** sont également évoqués par les **salariées** : faire croire à un pouvoir qui n'est pas réel, le temps que cela demande (aux salariées et aux militant·e·s ?), une posture inadaptée (des usager·e·s ?). Les **militant·e·s** évoquent la possibilité de ne pas être à l'aise face au décalage de culture militante, le fait de favoriser les usager·e·s qui sont disponibles au détriment des autres, des difficultés à partager toutes les orientations stratégiques et aspects techniques.

Les **salariées** voient certains **freins** à la participation des usager·e·s, comme la confidentialité, le manque d'accessibilité, de moyens humains et financiers pour accompagner cette participation. Les **militant·e·s** citent également la culture militante, l'homogénéité (sociale, raciale) au sein du PF, le sentiment d'illégitimité, le manque de connaissance des activités du PF, le manque de transparence sur la place donnée, la charge de travail pour les salariées, le manque de temps pour les salariées mais aussi pour les usager·e·s, les questions d'anonymat.

En ce qui concerne la confidentialité et l'anonymat évoqués plus haut, 25 des usager·e·s sollicité·e·s disent qu'ils se sentiraient à l'aise de côtoyer des salariées dans les activités associatives. En revanche, 7 disent que cela pourrait les mettre mal à l'aise.

Quelles formes de participation sont souhaitées ?

	Par les usager·e·s (QCM)	Par les militant·e·s (question libre et QCM)	Par les salariées (question libre et QCM)
Participation au CA	51% des usager·e·s souhaitent être représenté·es au sein des espaces de décision (contre 9% non) mais très peu d'usager·e·s, qui ne sont pas déjà militant·e·s, expriment le fait de vouloir s'impliquer.	Moyennement favorables	Moyennement favorables
Participation au CD		Moyennement favorables	Moyennement favorables
Collège des usager·e·s	Très favorables		
Participation aux GT		Moyennement favorables	Très favorables
Participation à Super Féministe			Très favorables
Représenter le PF 69	18 %		

Groupes de paroles animés par une salariée	25 %	Très favorables	Très favorables
Groupes de paroles animés par un-e usager-e	25 % (5 envisagent d'en animer elleux-mêmes)	Très favorables	Très favorables
Travailleur-se pair-e		Moyennement favorables	Moyennement favorables
Témoignage	1		
Bénévolat ponctuel	25 %		

Qu'est-ce qui favoriserait la participation des usager-e-s ?

Pour les **salariées** : une explication claire de notre fonctionnement, être vigilant-e-s à avoir un langage accessible, rendre visible les possibilités d'investissement, avoir des outils de transmission

Pour les **militant-e-s** : des temps de rencontre entre militant-e-s et usager-e-s, mise en place de groupes de parole.

Pour les **usager-e-s** : la bienveillance, une structuration des échanges, la confidentialité, la confiance

Porter la voix des usager-e-s

Globalement, les salariées ont l'impression de porter la voix des usager-e-s, et sont favorables à plus d'investissement du PF dans des dispositifs de représentation des usager-e-s.

Les militant-e-s ne se sentent pas de porter la voix des usager-e-s à leur place, mais peuvent les défendre.

Communication

44% des usager-e-s sollicité-e-s souhaitent être tenu-e-s au courant des actus du PF 69 (23% non).

	Usager-e-s	Militant-e-s	Salariées
Info écrite en salle d'attente	25 %	Très favorables	Très favorables
Info écrite à l'accueil	9 %	Très favorables	
Info écrite en IE			Moyennement favorables
Info orale à l'accueil	13 %		Moyennement favorables
Info orale pendant les IE		Très favorables	Très favorables
Info orale pendant les consultations/accompagnements			
Info à la doc			Très favorables

Info écrite sur Internet et réseaux sociaux	32 %		Très favorables
Site du PF 69	23 %		
Mail	30 %		

Suites du Groupe de Travail

À l'issue du traitement du questionnaire, 3 axes de réflexion apparaissent :

- l'accueil et le traitement des retours des usager·e·s
- la place et la participation des usager·e·s aux activités d'accompagnement et de soin du PF 69
- la connaissance et la participation des usager·e·s à la vie associative du PF 69

Le groupe de travail a désormais pour objectif de formuler des propositions concrètes pour chacun de ces axes.

