



Comment les usagers perçoivent-ils l'écoute dans le système de santé ?

71 personnes ont répondu à ce sondage. Accueil, temps d'attente, explications du personnel soignant : partagez votre expérience dans les CSPS, CMA, CHR, CHU et cliniques.

Répondants

n = 71

questionnaires
complets

Sont d'accord

26%

plutôt ou tout à fait
d'accord

Note moyenne

5,6/10

sur une échelle de 0 à
10



Méthodologie

● Résultats provisoires

POPULATION

Usagers des services de santé âgés de 18 ans et plus, ayant consulté une structure de santé au cours des 12 derniers mois.

RECRUTEMENT

Diffusion ouverte sur WhatsApp, Facebook et par les partenaires associatifs de Consom'Action. Participation volontaire, sans contrepartie.

EFFECTIF ET PÉRIODE

n = 71 questionnaires complets, collectés **du 3 octobre 2026 au 14 octobre 2026**. 15 questionnaires incomplets écartés.

COLLECTE ET TRAITEMENT

Questionnaire en ligne sur téléphone, en français et anglais et results.method.locale_mos et results.method.locale_dyu, 12 questions, durée médiane 6 min. Résultats bruts, non pondérés, arrondis à l'unité.

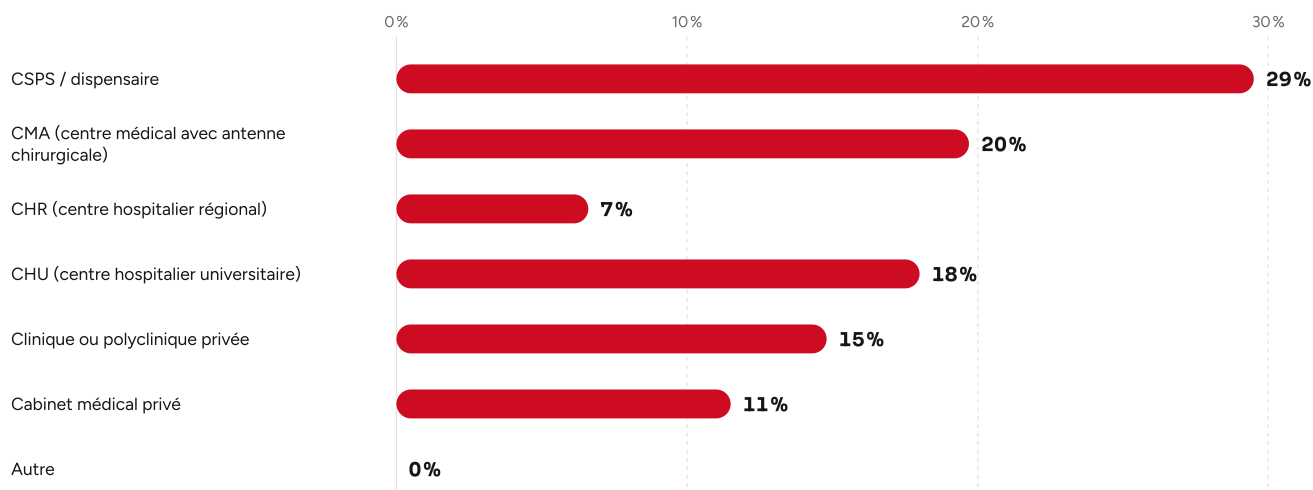
Limites

Échantillon non probabiliste et encore réduit : les résultats sont indicatifs et évolueront jusqu'à la clôture de la collecte.

Statut : résultats provisoires, en cours de relecture par le comité méthodologique de Consom'Action ; ils peuvent encore évoluer.

**QUESTION 1** Liste**Dans quel type de structure a eu lieu votre dernière consultation ?**

n = 61 répondants

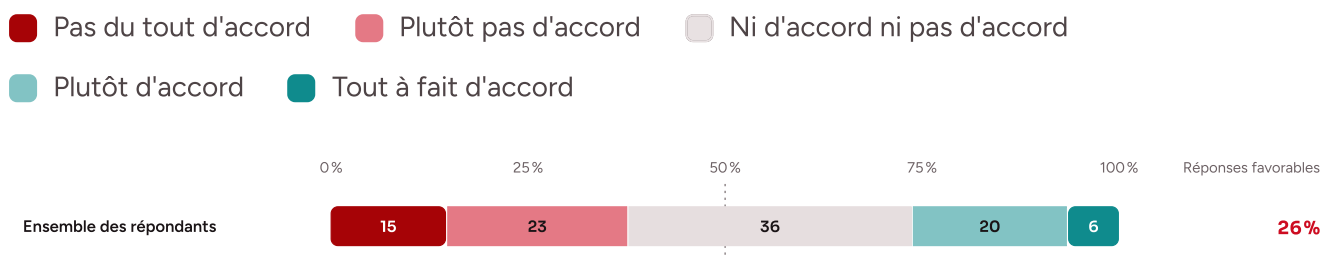


Lecture : 29 % des répondants ont répondu « CSPS / dispensaire ». 10 personnes n'ont pas répondu.

**QUESTION 2** Échelle d'accord

« Le personnel soignant m'a écouté(e) attentivement et a pris le temps de répondre à mes questions. »

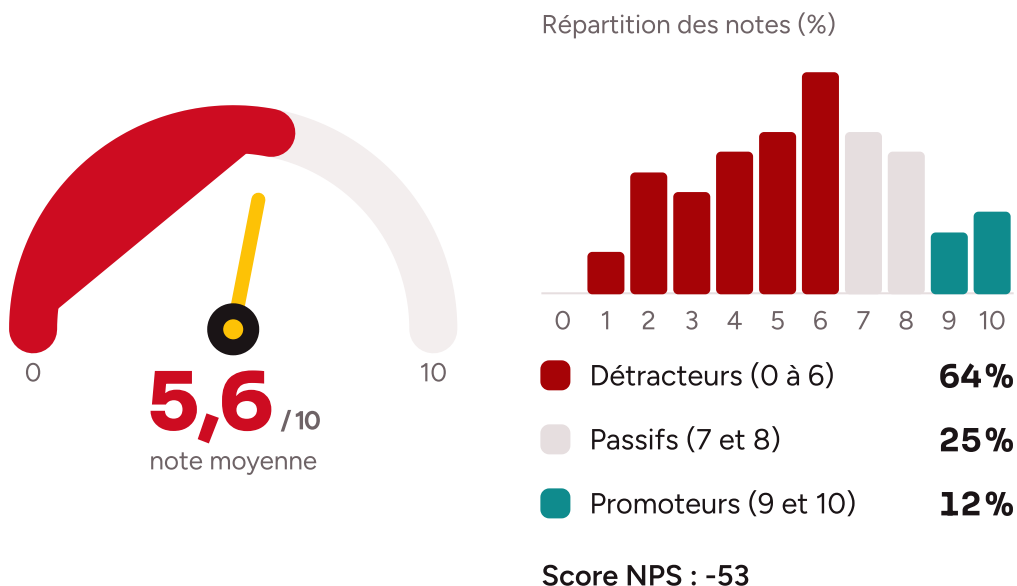
n = 61 répondants



Lecture : 26 % des répondants choisissent « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord ». 10 personnes n'ont pas répondu.

**QUESTION 3** Note de 0 à 10**Recommanderiez-vous cette structure à un proche ?**

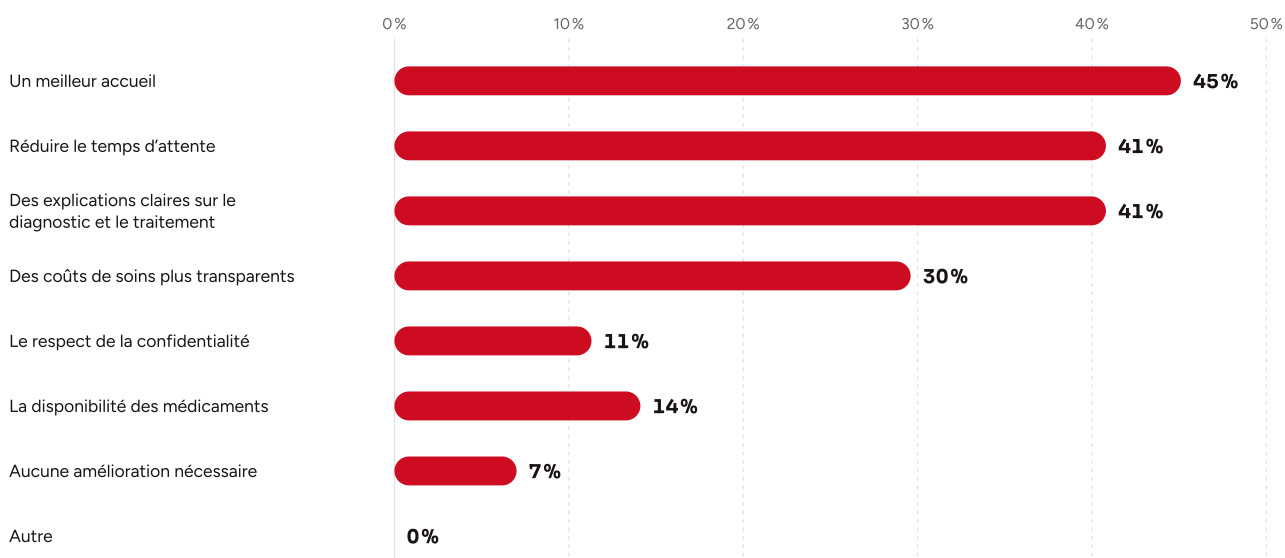
n = 61 répondants



Lecture : note moyenne de 5,6 sur 10 ; 12 % de promoteurs (9 ou 10) et 64 % de détracteurs (0 à 6). 10 personnes n'ont pas répondu.

**QUESTION 4** Choix multiple**Quelles améliorations seraient prioritaires selon vous ? (3 choix maximum)**

n = 71 répondants



Plusieurs réponses possibles : le total dépasse 100 %.

Lecture : 45 % des répondants ont cité « Un meilleur accueil ». Plusieurs réponses étaient possibles.



Ce qu'il faut retenir

Premiers enseignements, à confirmer : une minorité de répondants se sent réellement écoutée par le personnel soignant, et le temps d'attente arrive en tête des améliorations attendues.

- 1 **26 %** des répondants sont d'accord pour dire qu'ils se sentent écoutés par le personnel soignant.
- 2 Amélioration la plus attendue : « un meilleur accueil », citée par **42 %** des répondants.
- 3 Ces résultats sont provisoires : la collecte se poursuit jusqu'à la date de clôture.

Limites à garder en tête

- Collecte en cours : effectif encore réduit, résultats susceptibles d'évoluer.
- Échantillon volontaire recruté en ligne, non représentatif de l'ensemble des usagers.
- Perception déclarée par les usagers, sans observation des consultations.

Citer ces résultats

Consom'Action (2026). Comment les usagers perçoivent-ils l'écoute dans le système de santé ? Consomètre, résultats provisoires, n = 71, 3 octobre 2026 – 14 octobre 2026. dev.consomaction.bf/resultats/ecoute-sante