

Mise en place du Service public départemental de l'autonomie (SPDA) en Saône-et-Loire

Dans le cadre de la mise en place du Service public départemental de l'autonomie (SPDA), le Département souhaite recueillir les attentes des personnes de 60 ans et plus, des personnes en situation de handicap et de leurs proches aidants concernant le recours aux aides et aux services (informations, aides à domicile, soins médicaux, aides financières...) et ce qui pourrait évoluer.

Ce questionnaire vous prendra environ **10 minutes**. Vos réponses sont strictement **confidentielles**.

Vous pouvez répondre au questionnaire jusqu'au jeudi **15 octobre inclus**.

Renvoyez ensuite votre questionnaire à l'aide de l'enveloppe T mise à votre disposition.

Nous vous remercions par avance pour vos réponses.

Important : pour bien remplir le questionnaire, vous devez colorier intégralement les cases correspondantes à vos choix de réponse.

Ce qu'il faut faire : ☒ Oui Ce qu'il ne faut pas faire : ☒ Oui

Les questions avec une astérisque (*) sont obligatoires.

1. Concernant votre situation :

1. Quel âge avez-vous ? *

Veuillez entrer un nombre entier.

2. Sur quelle commune vivez-vous ? *

3. Bénéficiez-vous d'une aide financière à l'autonomie du Département ou de votre Caisse de retraite ? *

- ☐ Oui, je bénéficie de l'APA (l'Allocation personnalisée d'autonomie) du Département
- ☐ Oui, je bénéficie d'une aide à l'autonomie de ma Caisse de retraite
- ☐ Non, je ne bénéficie d'aucune aide à l'autonomie



4. Bénéficiez-vous d'une aide de la MDPH (la Maison départementale des personnes handicapées) ? *

- ☐ Oui ☐ Non

5. Êtes-vous un proche aidant d'une personne âgée ou d'une personne en situation de handicap ? *

- ☐ Oui ☐ Non

2. Concernant le recours aux aides et aux services :

6. Actuellement (plusieurs réponses possibles) : *

- ☐ Vous recherchez des renseignements
☐ Vous recherchez des aides activement
☐ Vous bénéficiez d'aides et/ou de soins à domicile
☐ Aucune de ces réponses

7. Savez-vous auprès de qui demander des aides financières (transport, logement, aide à domicile, hébergement en établissement...) ? *

- ☐ Oui ☐ Non (si non, passez directement à la question 12)

8. Si oui, auprès de quel service avez-vous trouvé la réponse adaptée ? *

9. Avez-vous trouvé ce service facilement ? *

- ☐ Oui ☐ Non

10. Si non, approximativement, au bout de combien de temps l'avez-vous trouvé ?

- ☐ Plus de 2 semaines
☐ Plus d'un mois
☐ Plus de 2 mois

11. Combien d'interlocuteurs avez-vous dû solliciter pour arriver au bon service ?

- ☐ Un seul
☐ Plus de 3
☐ Plus de 5



12. Avez-vous un [médecin traitant](#) déclaré ? *

- ☐ Oui (si oui, passez directement à la question 19) ☐ Non

13. Si non, rencontrez-vous des difficultés pour trouver et déclarer un médecin traitant ? *

- ☐ Oui ☐ Non

14. En l'absence de médecin traitant, savez-vous vers qui vous tournez ? *

- ☐ Oui ☐ Non

15. Si oui, auprès de quel service avez-vous trouvé la réponse adaptée ? *

16. Avez-vous trouvé facilement ce service ? *

- ☐ Oui ☐ Non

17. Si non, approximativement, au bout de combien de temps l'avez-vous trouvée ?

- ☐ Plus de 2 semaines
☐ Plus d'un mois
☐ Plus de 2 mois

18. Combien d'interlocuteurs avez-vous dû solliciter pour arriver au bon service ?

- ☐ Un seul
☐ Plus de 3
☐ Plus de 5

19. Savez-vous auprès de qui demander des [soins infirmiers à domicile](#) ? *

- ☐ Oui ☐ Non (si non, passez directement à la question 24)

20. Si oui, auprès de quel service avez-vous trouvé la réponse adaptée ? *

21. Avez-vous trouvé facilement ce service ? *

- ☐ Oui ☐ Non



22. Si non, approximativement, au bout de combien de temps l'avez-vous trouvé ?

- ☐ Plus de 2 semaines
- ☐ Plus d'un mois
- ☐ Plus de 2 mois

23. Combien d'interlocuteurs avez-vous dû solliciter pour arriver au bon service ?

- ☐ Un seul
- ☐ Plus de 3
- ☐ Plus de 5

24. Pour quels soins spécialisés (par exemple : dentisterie, cardiologie, neurologie, ophtalmologie...) rencontrez-vous, le cas échéant, des difficultés ? *

25. Savez-vous auprès de qui demander des informations concernant la santé mentale ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

26. Savez-vous auprès de qui demander un soutien pour vos démarches administratives et/ou la gestion de votre budget ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non (si non, passez directement à la question 31)

27. Si oui, auprès de quel service avez-vous trouvé la réponse adaptée ? *

28. Avez-vous trouvé facilement ce service ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

29. Si non, approximativement, au bout de combien de temps l'avez-vous trouvé ?

- ☐ Plus de 2 semaines
- ☐ Plus d'un mois
- ☐ Plus de 2 mois



30. Combien d'interlocuteurs avez-vous dû solliciter pour arriver au bon service ?

- ☐ Un seul
- ☐ Plus de 3
- ☐ Plus de 5

31. Savez-vous auprès de qui demander un soutien dans vos recherches de scolarisation, de formation ou d'emploi ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne suis pas concerné(e) (si vous n'êtes pas concerné(e), passez directement à la question 36)

32. Si oui, auprès de quel service avez-vous trouvé la réponse adaptée ? *

33. Avez-vous trouvé facilement ce service ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

34. Si non, approximativement, au bout de combien de temps l'avez-vous trouvé ?

- ☐ Plus de 2 semaines
- ☐ Plus d'un mois
- ☐ Plus de 2 mois

35. Combien d'interlocuteurs avez-vous dû solliciter pour arriver au bon service ?

- ☐ Un seul
- ☐ Plus de 3
- ☐ Plus de 5

36. Savez-vous auprès de qui demander des aides matérielles du quotidien (canne, déambulateur, barre d'appui dans la douche...) ou pour l'adaptation de votre logement (installation d'une douche à la place d'une baignoire, mise en accessibilité d'une pièce...) ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non (si non, passez directement à la question 41)

37. Si oui, auprès de quel service avez-vous trouvé la réponse adaptée ? *

38. Avez-vous trouvé facilement ce service ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non



39. Si non, approximativement, au bout de combien de temps l'avez- trouvé ?

- ☐ Plus de 2 semaines
- ☐ Plus d'un mois
- ☐ Plus de 2 mois

40. Combien d'interlocuteurs avez-vous dû solliciter pour arriver au bon service ?

- ☐ Un seul
- ☐ Plus de 3
- ☐ Plus de 5

41. Savez-vous auprès de qui demander l'intervention d'une aide à domicile pour vous aider dans les actes de la vie quotidienne (aide au lever, à la toilette, à la préparation ou la prise des repas...) ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non (si non, passez directement à la question 46)

42. Si oui, auprès de quel service avez-vous trouvé la réponse adaptée ? *

43. Avez-vous trouvé facilement ce service ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

44. Si non, approximativement, au bout de combien de temps l'avez-vous trouvé ?

- ☐ Plus de deux semaines
- ☐ Plus d'un mois
- ☐ Plus de 2 mois

45. Combien d'interlocuteurs avez-vous dû solliciter pour arriver au bon service ?

- ☐ Un seul
- ☐ Plus de 3
- ☐ Plus de 5

46. Savez-vous auprès de qui demander des renseignements sur des activités de loisirs, culturelles ou sportives (sorties, ateliers artistiques, activité sportive adaptée...) ou d'animations collectives (ateliers sur la nutrition, la santé ou la mémoire, formation à l'utilisation d'un ordinateur...) ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

47. Si oui, auprès de quel service avez-vous trouvé la réponse adaptée ? *



48. Avez-vous trouvé facilement ce service ? *

- ☐ Oui ☐ Non

49. Si non, approximativement, au bout de combien de temps l'avez-vous trouvé ?

- ☐ Plus de 2 semaines
☐ Plus d'un mois
☐ Plus de 2 mois

50. Combien d'interlocuteurs avez-vous dû solliciter pour arriver au bon service ?

- ☐ Un seul ☐ Plus de 3 ☐ Plus de 5

3. Soutien des proches aidants

Vous êtes concerné(e) si vous aidez régulièrement l'un de vos proches dans les actes du quotidien (par exemple, préparer ses repas, entretenir son logement, l'accompagner dans ses démarches ou ses prises de rendez-vous).

51. Savez-vous auprès de qui demander un soutien spécifique vis-à-vis de votre rôle d'aidant ? *

- ☐ Oui
☐ Non (si non, passez directement à la question 56)
☐ Je ne suis pas concerné(e) (si vous n'êtes pas concerné(e), passez directement à la question 56)

52. Si oui, auprès de quel service avez-vous trouvé la réponse adaptée ? *

53. Avez-vous trouvé facilement ce service ? *

- ☐ Oui ☐ Non

54. Si non, approximativement, au bout de combien de temps l'avez-vous trouvé ?

- ☐ Plus de 2 semaines
☐ Plus d'un mois
☐ Plus de 2 mois



55. Combien d'interlocuteurs avez-vous dû solliciter pour arriver au bon service ?

- ☐ Un seul
- ☐ Plus de 3
- ☐ Plus de 5

4. Concernant les difficultés rencontrées :

56. Quelles sont les **principales difficultés que vous avez rencontrées ou que vous rencontrez actuellement ? * (plusieurs réponses possibles)**

- ☐ Expliquer / faire comprendre votre situation
- ☐ Trouver un lieu où avoir des informations
- ☐ Être envoyé(e) d'un service à un autre
- ☐ Comprendre les différentes démarches à réaliser selon l'aide recherchée
- ☐ Remplir des dossiers
- ☐ Être aidé(e) dans votre recherche
- ☐ Être aidé(e) dans le remplissage de dossiers
- ☐ Être aidé(e) dans le remplissage d'un dossier sur internet
- ☐ Vous rendre physiquement dans les lieux d'accueil
- ☐ Faire évoluer/modifier les aides ou les services dont vous bénéficiez
- ☐ Aucune difficulté
- ☐ Autre

Si 'Autre' précisez :

58. Quels organismes ou quels professionnels vous ont soutenu et accompagné, le cas échéant, dans vos démarches d'accès aux aides ? *

59. Avez-vous déjà abandonné vos démarches et/ou décidé de faire sans aides car vous vous sentiez perdu(e) ? *

- ☐ Oui, souvent
- ☐ Oui, quelques fois
- ☐ Non, jamais



60. Commentaires :

5. Pour mieux vous aider

61. Au cours de vos démarches (recherche d'informations, accès aux aides et aux services...), qu'est-ce qui vous a semblé **bien fonctionner, être facile ou bien efficace** ?

62. Qu'est-ce qui devrait **changer** ? Que pourrait-on **faire de mieux pour vous aider** ?



6. Appel à participation : votre avis compte !

Nous sollicitons la participation d'usagers pour partager leur expérience et donner leur avis sur les actions à mettre en œuvre afin d'améliorer le recours aux aides et aux services en Saône-et-Loire.

Modalités de participation

Nous vous invitons **à participer à 2 réunions au début de l'année 2027, à Mâcon et Louhans.**

Le Service public départemental de l'autonomie et les actions envisagées pour améliorer l'accès aux aides en Saône-et-Loire seront présentés lors de la 1ère réunion. Ces réunions seront animées par les services du Département et ses partenaires.

Participants

Les personnes de plus de 60 ans, les personnes en situation de handicap et les proches aidants peuvent participer aux réunions.

Informations pratiques

- Nombre de participants : 10 personnes.
- Durée des réunions : 1h30.
- Lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Prise en charge des frais de déplacements (sous conditions).

Renseignements

Département de Saône-et-Loire

Direction de l'autonomie : spda71@saoneetloire71.fr - 03 86 39 75 61.

63. Seriez-vous intéressé(e) pour participer aux réunions ? *

- ☐ Oui ☐ Non (si non, vous avez terminé le questionnaire)

64. Si oui, quels jours seriez-vous disponible (plusieurs réponses possibles) ? *

- ☐ Lundi ☐ Mardi
☐ Mercredi ☐ Jeudi
☐ Vendredi ☐ Je n'ai pas de préférence



65. Quel moment de la journée vous conviendrait le plus ? *

- ☐ Plutôt le matin
- ☐ Plutôt l'après-midi
- ☐ Les deux, je n'ai pas de préférence

66. Avez-vous des contraintes particulières pour participer aux réunions ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

67. Si oui, merci de préciser vos contraintes :

- ☐ Se déplacer / se rendre aux réunions
- ☐ Utiliser un ordinateur
- ☐ Traduire les échanges en Langue des signes française (LSF)
- ☐ Autre(s) contrainte(s)

68. En cas d'impossibilité à vous déplacer, pouvez-vous participer aux réunions en visio-conférence ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

69. Autres informations concernant votre situation que vous souhaiteriez porter à notre connaissance :

70. Votre nom : *

71. Votre prénom : *

72. Votre numéro de téléphone et/ou votre adresse mail : *



Renseignements

Pour toute question sur ce questionnaire, contactez la **Direction de l'autonomie du Département de Saône-et-Loire** :

de préférence par mail, à l'adresse : spda@saoneetloire71.fr

ou par téléphone au 03 85 39 75 61 ou au 03 85 39 56 90.

Protection des données

Le Département de Saône-et-Loire, en sa qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel à partir du présent questionnaire afin de mieux identifier les difficultés rencontrées par les personnes âgées de 60 ans et plus, les personnes en situation de handicap et les proches aidants dans l'accès aux aides et aux services, dans le cadre de la mise en place du Service public départemental de l'autonomie (SPDA).

Les données recueillies sont utilisées pour :

- analyser les besoins, attentes et difficultés d'accès aux aides, soins, informations et services à domicile ou en établissement... ;
- objectiver les besoins du territoire et orienter les actions à mettre en œuvre dans le cadre du SPDA ;
- produire des analyses globales et des restitutions statistiques ou thématiques ;
- recontacter les personnes qui souhaitent participer à des réunions de concertation organisées par le Département.

Pour mettre en œuvre ce traitement, les catégories de données suivantes sont collectées :

- données d'identification et de contact ;
- données relatives à la vie personnelle et pouvant révéler des données de santé.

Pour l'analyse des réponses au questionnaire et la conduite du projet de Service public départemental de l'autonomie, le traitement est fondé sur l'exécution d'une mission d'intérêt public dont est investi le Département (article 6 du RGPD). Lorsque les réponses révèlent des informations relatives à la santé, au handicap ou à la perte d'autonomie, leur traitement repose sur l'article 9, h du RGPD à savoir la gestion des systèmes de protection sociale.



La lecture et l'analyse des données sont réalisées par Intelligence artificielle avant une analyse humaine des résultats. Vous ne faites pas l'objet d'une prise de décision automatisée. Les données du questionnaire et du formulaire de contacts sont distinctes. Après traitement, les données du questionnaire sont anonymisées. Les données de contact sont conservées pour 6 mois.

Vous avez un droit d'accès, de rectification, d'opposition que vous pouvez exercer à l'adresse suivante : dpo@saoneetloire71.fr ou par courrier adressé au Département de Saône-et-Loire. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

