

LES USAGERS ET LE CONFINEMENT



Association Nationale
de PRÉVENTION
en ALCOOLOGIE
et ADDICTOLOGIE

A.N.P.A.A.

Sommaire

1- Conduites addictives : les usagers et le confinement.....	1
2- Objectifs et modalités de l'enquête.....	1
3- Les résultats.....	2
2-1 Nombre de réponses.....	2
2-2 Situation des usagers pendant le confinement.....	2
2-3 Les difficultés vécues pendant le confinement.....	2
2-4 Sortie du domicile.....	3
2-5 Impact sur les consommations.....	4
2-6 Maintien des relations avec le CSAPA.....	4
2-7 Appréciation des modalités de relations proposées.....	5
2-8 Souhaits pour le post-confinement.....	6
2-9 Commentaires libres – verbatim.....	7
4- Limites et discussion.....	8
5- Conclusion et principaux enseignements.....	8

1- Conduites addictives : les usagers et le confinement

La période du confinement en France a imposé aux structures médico-sociales une adaptation majeure en peu de temps pour continuer à répondre aux besoins des usagers. Pendant deux mois (du 17 mars au 11 mai 2020), les limites à la circulation des personnes pour prévenir la circulation du virus, a entraîné la transformation des relations entre les usagers et les professionnels des établissements médico-sociaux. Ces relations sont quasi intégralement transformées en consultations à distance (par téléphone ou visio), même si quelques consultations en face à face ont été maintenues pour des raisons impératives de soutien aux personnes.

2- Objectifs et modalités de l'enquête

A la fin du confinement, l'ANPAA a procédé à une enquête auprès des usagers de ses CSAPA, afin qu'ils puissent s'exprimer sur leurs observations, réflexions, besoins et attentes durant la période de confinement (17 mars au 11 mai 2020) mais également leurs souhaits pour les futures modalités d'intervention. L'objectif de cette enquête est d'améliorer la qualité des prestations dans la continuité des accompagnements.

L'enquête a été réalisée entre le 12 mai et le 11 juin 2020. Les réponses ont été apportées sur support papier remis aux usagers ou directement en ligne (smartphone, tablette, ordinateur).

Les réponses au questionnaire sont anonymes.

Les résultats ont été traités par l'ANPAA au niveau national.



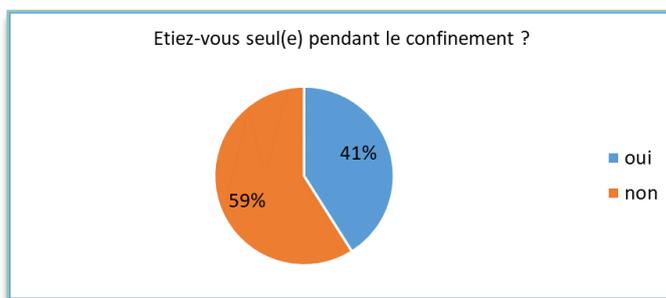
3- Les résultats

2-1 Nombre de réponses

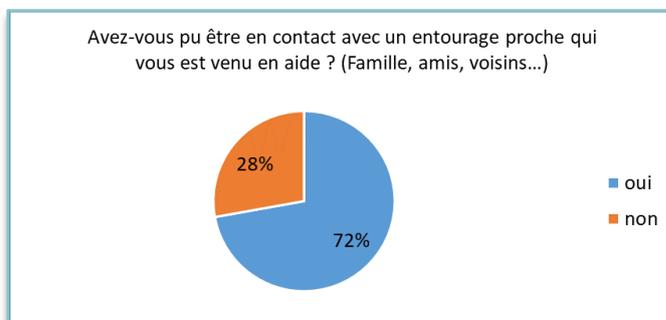
Au total **478** personnes ont répondu à l'enquête (France entière)

2-2 Situation des usagers pendant le confinement

Deux questions permettaient d'évaluer la situation d'isolement ou de maintien de relations sociales pendant cette période



Réponses	
oui	195
non	280
Non répondu	3



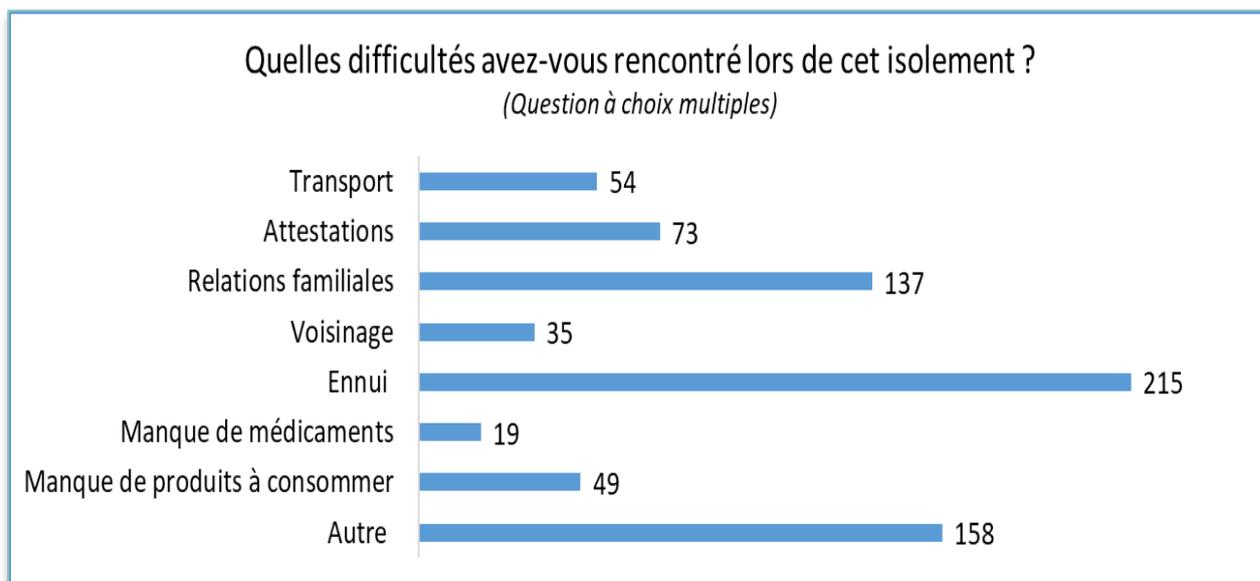
Réponses	
oui	345
non	133

Ainsi, si une forte proportion des personnes répondant à l'enquête (41%) était confinée seule, près des $\frac{3}{4}$ d'entre elles ont maintenu des relations avec leur entourage, tandis que 28% d'entre elles déclarent être restées isolées.

2-3 Les difficultés vécues pendant le confinement

Les difficultés ressenties pendant le confinement sont de plusieurs ordres : l'ennui apparaît comme la difficulté la plus fréquente (45% des répondants). Il est suivi par les difficultés relationnelles avec la famille ou le voisinage (36%) puis par les difficultés matérielles telles que l'accès aux transports ou la capacité à présenter les attestations obligatoires pour circuler pendant cette période (27%). Les problèmes rencontrés pour se procurer les produits habituellement consommés sont cités par 10% des usagers répondants





La catégorie « Autre » a permis aux usagers d'évoquer d'autres thématiques.

Thématiques évoquées dans les réponses « Autre »	Nombre
Aucune difficulté	56
Dépression, peurs, angoisses, isolement	28
Gestes de la vie quotidienne (courses, déplacements, sport, garde d'enfants, service à domicile)	18
Contacts, vie sociale	17
Autre (respect des consignes, accès aux informations, accès aux masques...)	14
Vie professionnelle	13
Consommation de produits psycho-actifs (tabac-alcool)	8
Finances	5

2-4 Sortie du domicile

La grande majorité (78%) a profité des possibilités même restreintes de sortir du domicile. Pendant le confinement, il était permis de sortir dans un certain nombre de situation (courses, visite chez le médecin...) et pour faire de l'exercice dans les limites d'une heure par jour dans un rayon de 1km autour de son domicile. Pour chaque sortie, chacun devait pouvoir présenter, en cas de contrôle, une attestation (disponible en ligne et remplie par la personne elle-même) justifiant du motif de sortie avec la date et l'heure où on quittait son domicile.



Êtes-vous sortis de chez vous ?



Réponses	
oui	372
non	106

2-5 Impact sur les consommations

Une question générale, et sur une base déclarative était posée pour savoir si le confinement et ses conséquences sur la vie des usagers avait entraîné de leur part une augmentation ou une diminution de leur consommation de produits. Les réponses se répartissent de manière à peu près égale entre ceux qui disent avoir augmenté leur consommation et ceux qui déclarent l'avoir diminuée.

Le fait d'être confiné a-t-il eu un impact sur votre/vos consommation(s)?

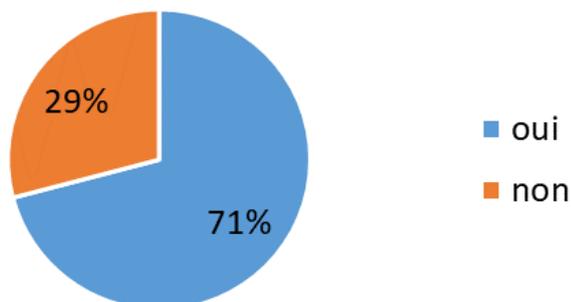


Réponses	
Diminution	195
Augmentation	222
Non répondu	61

2-6 Maintien des relations avec le CSAPA

La grande majorité des usagers répondants (71%) a sollicité le CSAPA pendant la période de confinement.

Avez-vous sollicité le CSAPA pendant cette période de confinement ?



Réponses	
oui	339
non	139

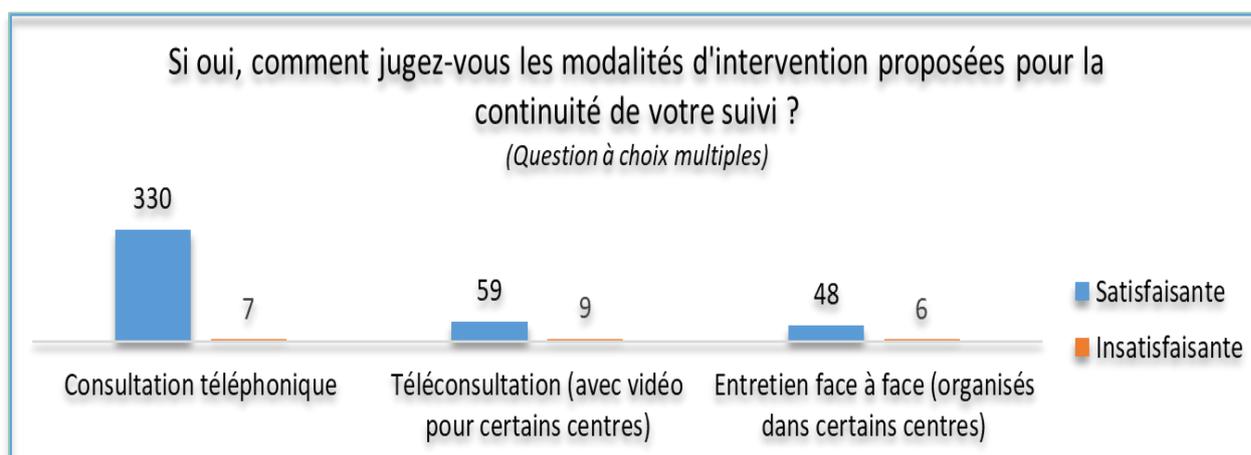


Les raisons pour lesquelles les usagers n'ont pas sollicité le CSAPA pendant la période sont extrêmement diverses. Parmi ces raisons, 35% des répondants n'en ont pas exprimé le besoin et 20% d'entre eux n'ont pas sollicité le CSAPA car ils avaient déjà des contacts réguliers avec ce dernier.

Si non, pourquoi ?	
Pas de besoins ressentis/exprimés	49
Contacts réguliers déjà présents avec le CSAPA	27
Autre (raisons toutes différentes)	17
Fermeture des bureaux ou absence d'activités	10
L'utilisateur ne souhaite pas utiliser un autre moyen que le présentiel	10
Usager absent sur la période (incarcération, hospitalisation...)	6
Sentiment de gêne ou peur « d'embêter » le service	5
L'utilisateur pensait que le service était fermé	5
L'utilisateur n'a pas pensé à solliciter le CSAPA	5
L'utilisateur se sent trop fragile pour solliciter le CSAPA	5
Ne sait pas	3

2-7 Appréciation des modalités de relations proposées

La grande majorité des usagers estime satisfaisante les modalités de relations qui ont été proposées pendant cette période :



Dans le contexte du confinement, les trois modalités d'intervention proposées ont un taux de satisfaction de 98% pour la consultation téléphonique, de respectivement 87% et 89% pour la téléconsultation et les entretiens en face à face. On pourrait attribuer le taux de satisfaction de la consultation téléphonique à la facilité d'usage de cette modalité.



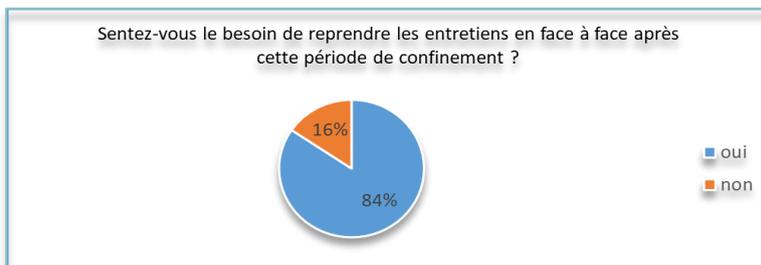
En ce qui concerne le service rendu pendant cette période difficile à la fois pour les usagers et les soignants, le jugement est positif, puisque 92% des répondants expriment leur satisfaction.



Réponses	
oui	417
non	37
Non répondu	24

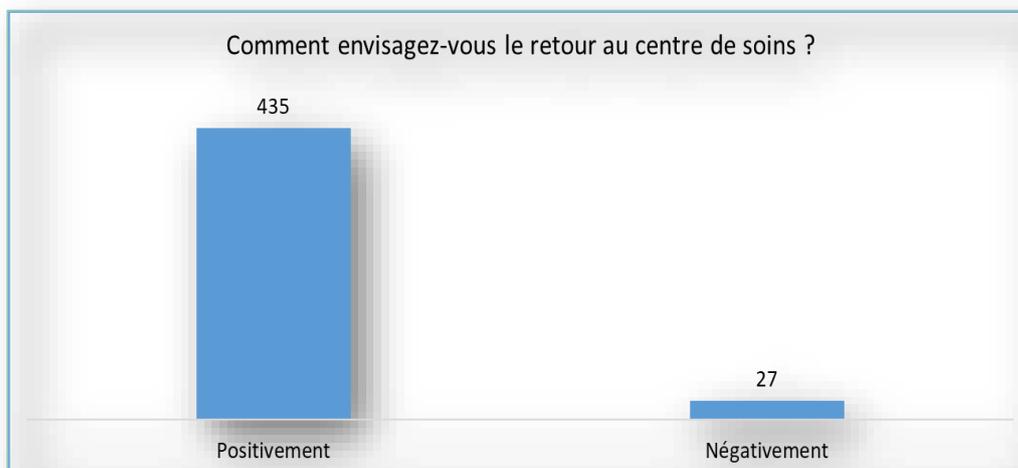
2-8 Souhaits pour le post-confinement

Une large majorité (84%) des usagers souhaitent une reprise des relations en face à face.

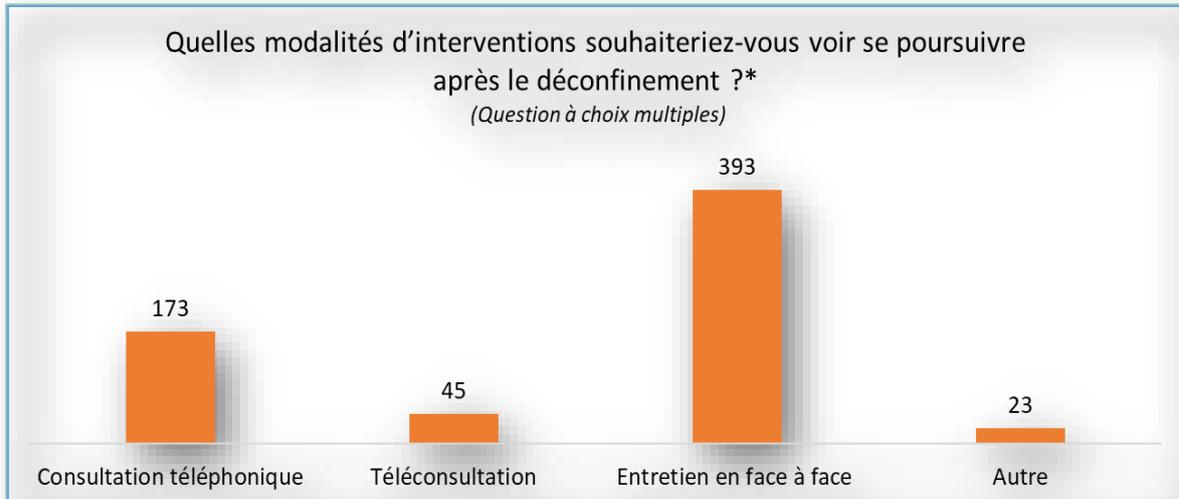


Réponses	
oui	417
non	37
Non répondu	24

94% des répondants envisagent le retour au CSAPA positivement.



En ce qui concerne les modalités elles-mêmes, les usagers, pour une partie d'entre eux, s'ils privilégient les relations en présentiel, envisagent de recourir aux consultations à distance :



*Ces résultats n'ont pas été croisés avec l'utilisation effective des modalités d'intervention. On suppose que l'utilisateur s'est exprimé sur une modalité d'intervention qu'il a testé.

La catégorie "Autre" comprend des modalités diverses : mails, visites à domicile, ateliers thérapeutiques, ateliers socio-éducatifs, pair-aidance, groupe d'expression dématérialisés, visio.

2-9 Commentaires libres – verbatim

Les usagers avaient la possibilité de s'exprimer à leur manière sur cette période et leur ressenti des relations avec les professionnels des CSAPA. Cette expression libre recouvre la satisfaction des usagers d'avoir trouvé un accompagnement dans cette période difficile :

"Satisfaite du fait de toujours pouvoir être écoutée de pouvoir exprimer les ressentis et ne pas se sentir seule"

"Les entretiens avec les professionnels de l'ANPAA m'ont permis de me sentir beaucoup mieux psychologiquement"

"Bien soutenu, les entretiens m'ont permis d'arrêter les consommations d'alcool, de rythmer mes semaines avec mes 2 filles et pouvoir parler de mes difficultés"

« Mon fils vit à la maison et fume du cannabis, je ne savais plus comment faire et j'ai pu trouver de l'aide par téléphone dans votre association »

"Je remercie ma psychologue et mon psychiatre de ne pas m'avoir lâchée pendant ce confinement, cela m'a permis de poursuivre mon abstinence face à l'alcool"

"Excellente réactivité des intervenants faisant le lien entre eux concernant nos problématiques. Ils ont été disponibles, attentifs, ponctuels et de bons conseils, soutenant"



4- Limites et discussion

Il s'agit de la synthèse d'une enquête de satisfaction sans prétention scientifique mais dont le nombre et le sens des réponses donnent un aperçu des réalités vécues par les usagers des CSAPA de l'ANPAA alors qu'ils venaient tout juste de connaître la période de confinement et que leur ressenti étaient encore très présent dans leur esprit.

5- Conclusion et principaux enseignements

Les CSAPA de l'ANPAA ont répondu aux attentes et besoins des usagers en leur proposant des services adaptés au contexte du confinement, en particulier des modalités nouvelles de relations avec les professionnels, ayant permis la continuité de l'accompagnement et des soins. Le lien avec les structures a été maintenu pour des personnes souvent en difficulté sociale et familiale, et qui ont pu vivre plus durement cette période comme en témoignent la souffrance fréquente liée à l'ennui. Si les usagers souhaitent retrouver les entretiens en face à face, l'expérimentation de nouveaux moyens de relations à distance est vécue positivement pour une partie non négligeable d'entre eux.

