

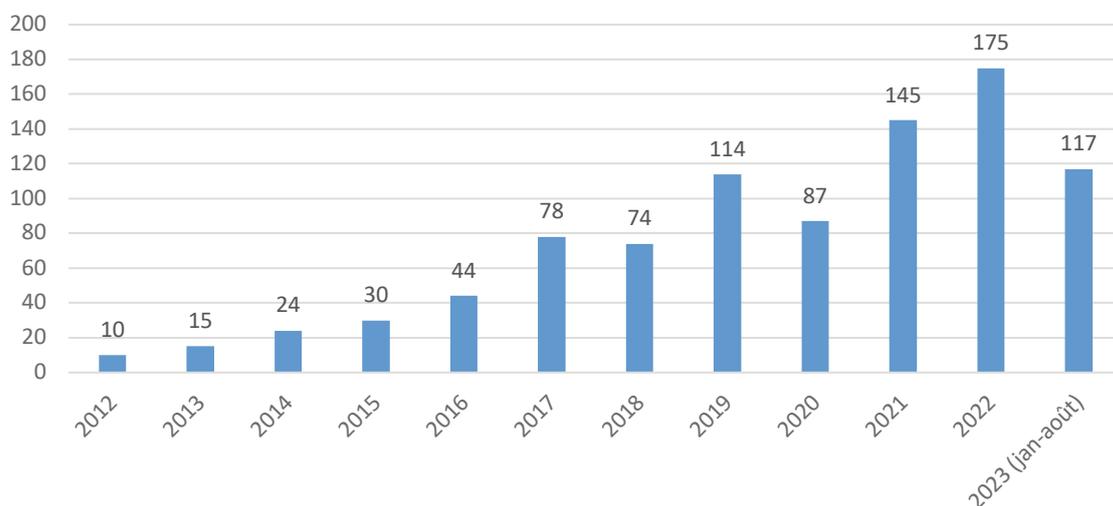
## Checkpoint Vaud | Pôle trans

# Enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires 2023

**Afin de faire un bilan de l'activité du Pôle trans et de savoir si les services proposés par celui-ci correspondent aux attentes des personnes qui s'adressent à nous, nous avons souhaité mener une enquête de satisfaction auprès des personnes ayant consulté au Pôle trans depuis sa création en 2012.**

Entre 2012 et fin août 2023, environ mille personnes ont contacté le Pôle trans.

Evolution du nombre de personnes concernées ayant contacté le Pôle trans (moment du 1er contact)



Nous avons envoyé une invitation par email aux personnes concernées pour lesquelles nous possédions une adresse email (=773 adresses). Les proches, qui représentent actuellement entre 5 et 7 % des prises de contact, ont été volontairement exclus de l'enquête, car le questionnaire n'était pas adapté à leurs besoins spécifiques.

Parmi ces adresses, 48 n'étaient plus valides, ce qui veut dire de 725 personnes ont été contactées. Parmi elles, 17 ont indiqué ne plus vouloir être contactées à l'avenir.

L'enquête a été menée de fin novembre 2023 à mi-janvier 2024 à l'aide de l'application en ligne LimeSurvey.

Nous avons reçu 136 questionnaires complétés en retour, soit un taux de réponse de 19 %.

Un questionnaire a été supprimé, car la personne concernée a répondu une deuxième fois en indiquant qu'elle s'était trompée et avait répondu une première fois au sujet d'une autre association (en comparant les réponses, nous avons pu identifier le premier questionnaire qu'elle avait rempli et le supprimer).

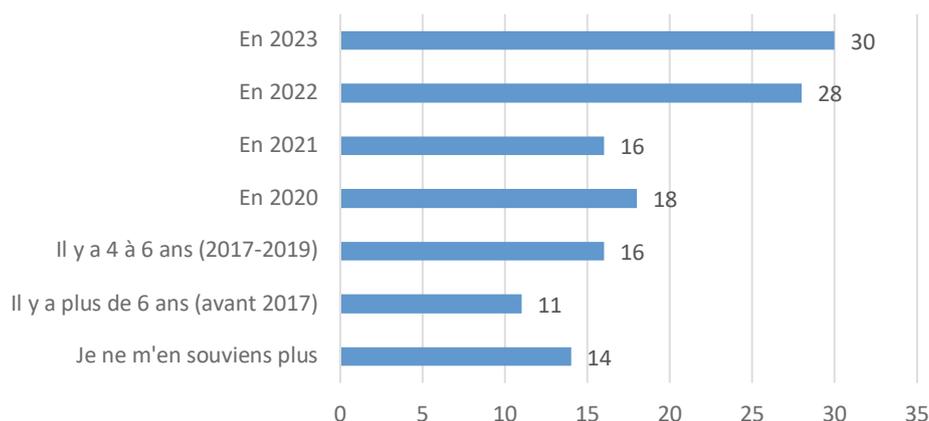
Une personne proche sélectionnée par erreur a répondu deux fois. Il s'agit d'une femme cisgenre qui a indiqué avoir consulté au Pôle trans en 2020 en lien avec la transition du deuxième parent de ses enfants afin d'obtenir du soutien pour ses enfants. Elle a indiqué ne pas avoir du tout été satisfaite du soutien reçu (réponses vagues, pas d'information pertinente, ...). Comme c'est la seule réponse de proche, il n'est pas possible de savoir si son expérience est représentative de celle des proches qui s'adressent à nous ou non. Comme elle ne faisait pas partie du public de notre enquête, ses réponses sont également exclues de la suite de l'analyse.

3 questionnaires ont donc été exclus, ce qui donne au final 133 réponses sur 725 personnes contactées, soit un taux de réponses valides de 18,3 %.

### Profil des 133 répondant·e·x·s

Près de 70 % des répondant·e·x·s ont dit avoir pris contact avec le Pôle trans pour la première fois au cours des 4 dernières années (44 % au cours des 2 dernières années).

Quand avez-vous pris contact avec le Pôle Trans du Checkpoint Vaud (pour la première fois) ?



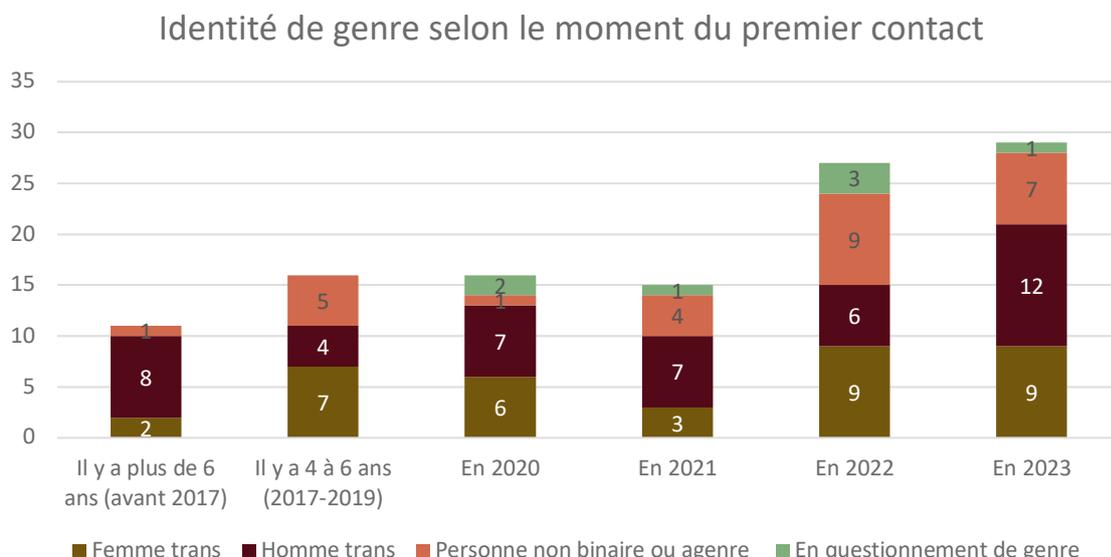
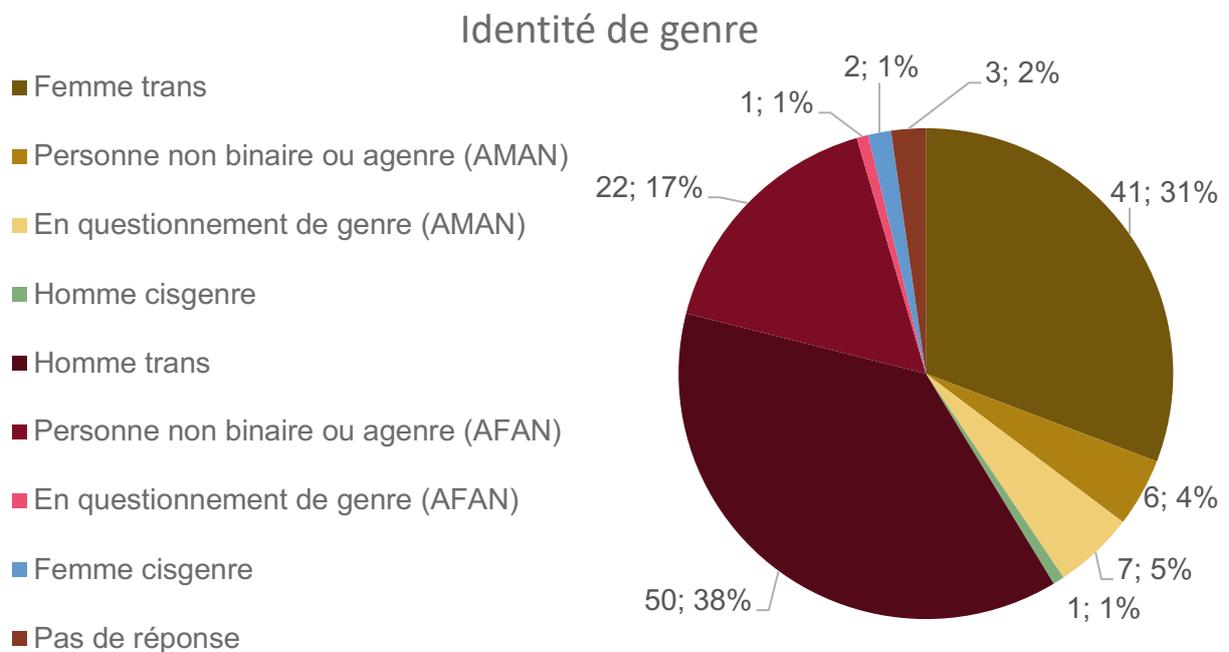
Il n'est pas surprenant que les personnes ayant eu une expérience récente soient plus fortement représentées dans les réponses, non seulement parce que le nombre de bénéficiaires est devenu plus important au fil des années (cf. graphique précédent), mais aussi parce que la probabilité que l'adresse email ne soit plus valide est plus faible si moins de temps s'est écoulé depuis. De plus, l'expérience étant plus récente, les souvenirs étaient sans doute plus vivaces, d'où, peut-être, une plus forte propension à participer.

### Identité de genre

Nous avons demandé aux répondant·e·x·s d'indiquer leur identité de genre (actuelle).

Il était possible de choisir entre 8 catégories distinctes, d'indiquer que l'on ne souhaitait pas répondre ou de choisir une option « autre » avec la possibilité de préciser la réponse sous forme de texte libre. En fonction des précisions données, nous avons reclassifié les 6 personnes ayant choisi l'option « autre » en tant que femme trans, homme trans ou personne non binaire AFAN selon ce qui se rapprochait le plus afin de simplifier la suite des analyses.

Parmi les personnes qui ont participé à l'enquête, on constate une majorité d'hommes trans (50) et de personnes non binaires ayant été assignées au sexe féminin à la naissance (22), par rapport aux femmes trans (41) et personnes non binaires ou agenres ayant été assignées de sexe masculin à la naissance (6). Le nombre de personnes en questionnement de genre est plus important chez les personnes assignées de sexe masculin (7) que féminin (1). 6 personnes ont indiqué être un homme cisgenre (1), une femme cisgenre (2) ou n'ont pas répondu à la question (3).



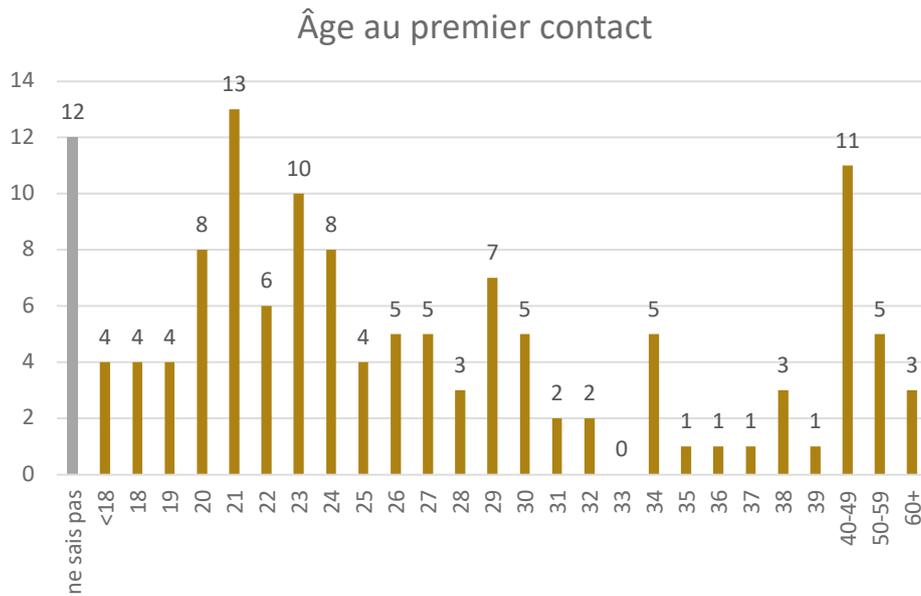
En croisant l'identité de genre et le moment du premier contact, on constate qu'il n'y a pas d'évolution claire au cours du temps. Selon la période considérée, les diverses identités de genre sont plus ou moins représentées, mais elles sont toutes présentes. La seule exception est le fait qu'aucune personne en questionnement de genre n'a dit avoir eu un premier contact avant 2020. Il est difficile de dire si cela reflète le fait que les personnes en questionnement de genre identifient davantage le Pôle trans comme une ressource ces dernières années ou

simplement le fait que, plusieurs années ayant passé, les personnes qui pouvaient être en questionnement au moment où elles ont fait appel au Pôle trans la première fois ne l'étaient plus au moment de l'enquête.

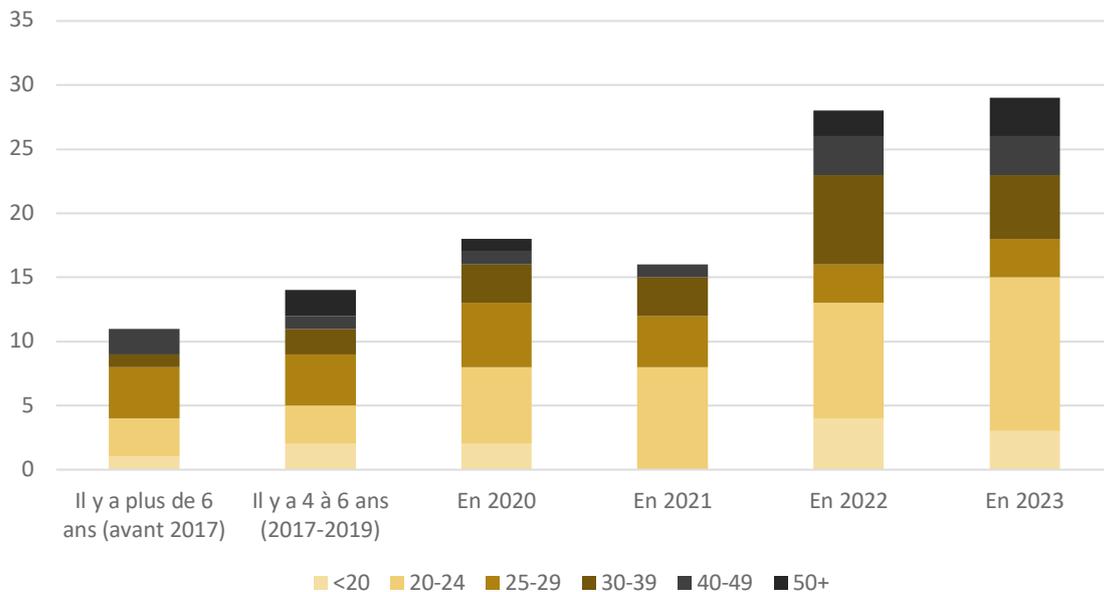
### Âge au premier contact

4 personnes ont indiqué avoir moins de 18 ans au moment de la première prise de contact (2x 15 ans et 2x 17 ans), la plus âgée avait 64 ans.

Parmi les personnes dont l'âge au premier contact est connu, deux tiers avaient moins de 30 ans.



### Classe d'âge et moment du premier contact



Comme pour l'identité de genre, les catégories d'âge au moment du premier contact ne semblent pas avoir évolué dans une direction claire et les personnes de 40 ans et plus sont

représentées à toutes les périodes. Cependant on note que la proportion des personnes de 20-24 ans a augmenté depuis 2020 par rapport aux années précédentes, ce qui est cohérent avec l'abaissement de l'âge moyen de bénéficiaires que nous avons noté ces dernières années.

Nous avons demandé quels étaient les besoins lors de la première prise de contact avec le Pôle trans.

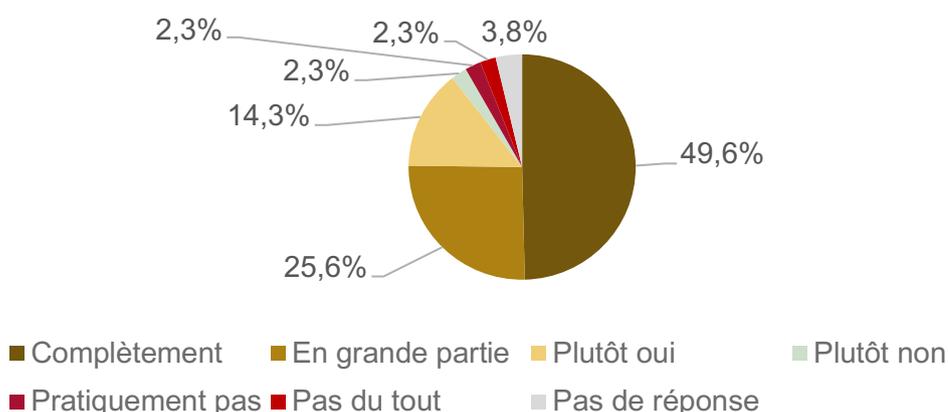
Les demandes d'information sur les démarches médicales d'affirmation de genre, leur prise en charge par les assurances et les recommandations de professionnel·le·x·s de santé transfriendly arrivent en tête, suivies de près par le besoin de pouvoir échanger avec une personne concernée et de recevoir du soutien dans un questionnement identitaire et par les informations sur les démarches administratives (changement officiel de genre et/ou de prénom).

### Besoins lors de la prise de contact avec le Pôle trans

Informations sur les démarches médicales (traitement hormonal, chirurgies,...)	65
Recommandations de professionnel·le·x·s de santé transfriendly	64
Informations sur les possibilités de prise en charge des démarches médicales par les assurances	56
Pouvoir échanger avec une personne concernée/soutien dans le questionnement identitaire	55
Informations sur les démarches administratives (p. ex. changement officiel de prénom et/ou de genre)	49
Informations/conseils sur le coming out/la transition sociale	31
Informations sur les ressources du réseau (associations, groupe de paroles,...)	31
Informations sur les ressources matérielles (p. ex. binders, perruques,...)	18
Soutien administratif (contacts avec les assurances,...)	13
Soutien au coming out (école, travail,...)	9
Je ne m'en souviens plus	3

Les autres besoins mentionnés par les personnes qui ont répondu sont : sources d'informations pour les proches après un coming out, questions juridiques, soutien financier et recherche d'emploi, armée.

Avons-nous pu répondre à ces besoins de manière satisfaisante?



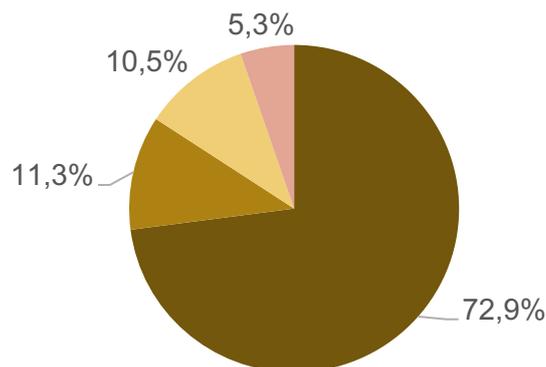
La moitié des répondant·e·x·s ont indiqué que leurs besoins avaient été complètement satisfaits, un quart qu'ils l'avaient été en grande partie et 14 % « plutôt oui ». 5 personnes n'ont pas répondu à cette question et 9 ont indiqué qu'elles avaient été plutôt pas ou pas du tout satisfaites.

Parmi les raisons invoquées pour cette non-satisfaction deux personnes ont mentionné le fait que les professionnel·le·x·s de la santé vers qui nous les avons orienté·e·x·s n'avaient pas (encore) pu leur donner de rendez-vous, une personne n'avait toujours pas pu trouver de binder à sa taille, une personne, qui avait exprimé un besoin de soutien matériel financier et d'aide pour trouver un emploi, n'avait pas reçu de perspective matérielle ni de proposition de suivi social, une personne a trouvé insuffisant d'avoir été principalement redirigée vers d'autres associations et professionnel·le·x·s et une nous a reproché un manque de disponibilité, d'empathie et de conseils (dans ses commentaires cette personne semblait de manière générale être très en colère contre tous les organismes venant en aide aux personnes trans, les organismes étatiques, etc.).

3 personnes qui ont dit que nous n'avions pratiquement pas (2 personnes) ou pas du tout (1 personne) répondu à leurs besoins sans indiquer de raison pour cela, ont par la suite indiqué qu'elles recommanderaient complètement (2 personnes) ou en grande partie (1 personne) le Pôle trans à une personne trans, non binaire ou en questionnement de genre, ce qui semble un peu paradoxal. Cependant, comme nous n'avions aucun commentaire permettant de savoir s'il y avait eu une erreur dans la réponse à l'une ou l'autre question nous les avons laissées telles quelles.

A la question de savoir si la personne recommanderait le Pôle trans à une personne trans, non binaire ou en questionnement de genre, près de trois quarts ont répondu complètement et les autres en grande partie ou plutôt oui (7 réponses manquantes).

Recommanderiez-vous le Pôle trans?



■ Complètement ■ En grande partie ■ Plutôt oui ■ pas de réponse

Les personnes pouvaient préciser pourquoi elles recommanderaient (ou pas) le Pôle trans.

57 personnes ont fait des commentaires. De nombreuses personnes soulignent le fait qu'elles se sont senties accueillies de manière bienveillante, chaleureuse et non-jugeante. Le fait que la réponse soit rapide et que l'accueil soit fait par des personnes concernées par la thématique est aussi jugé de manière très positive. Les intervenants sont décrits comme à l'écoute, professionnels, bien informés de la thématique et rassurants. Les personnes disent avoir pu

aborder la thématique de manière large et recevoir des réponses claires à toutes leurs questions. La fiabilité des informations reçues et le fait que nous puissions réorienter de manière efficace vers d'autres ressources, tant associatives (p. ex., groupes de parole), que professionnelles a été souligné par plusieurs personnes. Plusieurs personnes ont relevé le fait que leur passage par le Pôle trans avait été une étape décisive dans leur parcours et que cela leur avait été d'une grande aide. Le fait que le Pôle trans soit bien connecté au reste du réseau et s'engage pour l'information des personnes trans et la formation des professionnel·le·x·s de santé a aussi été relevé comme très positif.

Une personne d'une soixantaine d'années a dit qu'elle recommanderait plutôt le Pôle trans à des personnes plus jeunes et une autre a indiqué ne pas se sentir complètement à l'aise pour venir au Checkpoint (à cause d'un manque d'indications).

Nous avons demandé si le Pôle trans ou PROFA pourraient faire des choses supplémentaires pour améliorer les services proposés aux personnes trans, non binaires ou en questionnement de genre.

Seules 37 personnes ont répondu à cette question. 14 personnes ont répondu non et 23 oui.

Parmi les propositions de choses qui pourraient être développées :

- Augmenter la coordination/collaboration avec d'autres associations et hôpitaux, notamment pour améliorer la qualité des soins de transition
- Augmenter la visibilité du Pôle trans, en faciliter l'accès
- Réponses ou rendez-vous assez rapides (temps d'attente trop long pour certaines personnes)
- Proposer des mises en contact avec des personnes concernées
- Mise en ligne d'informations sur les médecins, la prise en charge par les assurances, les démarches (p. ex. exemple création d'une plateforme ou d'une « boîte à outils » en ligne, blog accessible également aux professionnel·le·x·s pour mieux comprendre les réalités et besoins des personnes trans, ...)
- Développement de la liste de professionnel·le·x·s et questionnaire de retours sur ceux-ci
- Créer une antenne en Valais ou dans le Chablais
- Recontacter les personnes quelques mois après le premier contact pour prendre des nouvelles

Un certain nombre de personnes nous ont simplement dit merci pour ce que nous leur avons apporté et ce que nous faisons pour la communauté.

**Sylvan Berrut**  
Collaborataire Pôle trans

Lausanne, mai 2025