

Les outils pour réaliser le diagnostic auprès de la population

**dans le cadre
de la mise en œuvre du diagnostic pour
les Ateliers Santé Ville**

*Propositions d'outils par
Le Comité Régional d'Education pour la Santé de l'Ile de la Réunion
en collaboration avec la DRASS*

Sommaire

Introduction	3
1 Le questionnaire	4
1.1 Comment utiliser le questionnaire pour les habitants ?.....	4
1.2 Le questionnaire type : Modèle de l'ASV de Bègles	4
2 Le guide d'entretien	5
2.1 Comment utiliser le guide d'entretien pour les habitants ?.....	5
2.2 Le guide d'entretien pour les habitants	6
3. Le focus groupe	10
3.1 Comment réaliser un Focus Groupe ?	10
3.2 Document pour réaliser le focus groupe.....	12
4 La réunion plénière ou conférence locale de santé	13
4.1 Comment mettre en place une réunion plénière.....	13
ou conférence locale de santé ?	13
4.2 Guide pour réaliser la réunion plénière ou la conférence locale de santé	13
5 Les avantages et les inconvénients de ces outils	15
Conclusion.....	16
Annexe n°1 : Modèle Questionnaire santé Adolescents Adultes - ASV Bègles	

Dans le cadre de la mise en place des Ateliers Santé Ville, la réalisation d'un diagnostic local de santé doit être effectué pour recenser les besoins et les attentes sur un territoire donné. Le diagnostic permet de définir un plan d'actions de santé cohérent.

Pour effectuer cette enquête auprès des habitants, nous conseillons de se référer aux outils utilisés par les sciences sociales. Il existe deux techniques, les enquêtes qualitatives et les enquêtes quantitatives. Les premières se réalisent le plus souvent par un entretien individuel ou collectif, les secondes utilisent plutôt les questionnaires.

Afin d'aborder toutes les possibilités, nous allons à travers ce document vous présenter les outils, le processus à suivre, leurs avantages et leurs inconvénients pour pouvoir choisir lequel sera le plus adapté au diagnostic de votre commune.

Néanmoins, pour chacun il y a une série d'étapes à suivre pour que l'enquête soit la plus représentative possible. En effet, il faut concevoir cette enquête en pensant à la fois aux objectifs et aux moyens de son interprétation.

Les Etapes :¹

1. Justification, objectifs, contraintes
2. Choix de la méthode : population cible, échantillon, modalité de recueil, outil de recueil
3. Le plan d'analyse
4. La réalisation de l'enquête
5. La saisie
6. L'analyse
7. La diffusion des données

Maintenant, que vous connaissez la démarche dans laquelle s'inscrit une enquête auprès de la population, nous vous proposons quatre outils, le questionnaire, le guide d'entretien, le focus groupe, et la réunion plénière ou conférence locale de santé ainsi qu'un tableau pour comparer les avantages et inconvénients de ces outils.

¹ Document de travail, « Le CRES mène l'enquête », ORS Réunion, 2007

1 Le questionnaire

1.1 Comment utiliser le questionnaire pour les habitants ?

Le questionnaire est un outil spécifique conçu pour que la personne interrogée puisse répondre de manière autonome aux questions sur le document. Néanmoins, les questions peuvent être posées par un enquêteur. Le processus choisi dépendra des objectifs de l'enquête fixés en amont et des moyens disponibles.

C'est un recueil plutôt quantitatif car les questions sont le plus souvent fermées. C'est un outil simple et rapide pour réaliser une enquête. Néanmoins, il ne permet pas d'avoir un retour qualitatif.

Le questionnaire par voie postale :

Après avoir défini les objectifs de l'enquête, validé le contenu du questionnaire et identifié les personnes à qui envoyer le courrier selon l'échantillon :

- Catégorie Socio Professionnelle
- Sexe
- Age
- Lieu d'habitation
- Statut matrimonial
- Etc....

il est nécessaire de :

1. Réaliser un courrier d'accompagnement au questionnaire pour expliquer la démarche, l'objectif, le cadre et des informations pour l'envoi retour du document
2. Faire le publipostage
3. Procéder à des relances
4. Traiter les données à l'aide d'un logiciel

1.2 Le questionnaire type : Modèle de l'ASV de Bègles

voir annexe n°1

2 Le guide d'entretien

2.1 Comment utiliser le guide d'entretien pour les habitants ?

Le guide d'entretien est un support qui va servir à l'enquêteur pour diriger son entretien avec la personne enquêtée. Les données collectées sont qualitatives puisque l'on récolte des réponses détaillées, argumentées. Un guide est constitué de plusieurs items et de questions pour chacun d'entre eux. Ce sont des questions ouvertes et / ou semi-ouvertes.

La personne peut être interrogée lors d'un entretien en face à face ou par voie téléphonique, la technique choisie dépendra du temps et des moyens disponibles. Ce choix pourra s'effectuer lors d'une réunion de l'équipe projet et en concertation avec le comité de pilotage. Des modifications peuvent être apportées au guide type que nous vous proposons selon les objectifs recherchés par l'équipe projet dans cette phase d'enquête.

Les étapes à suivre sont :

2. Test de la grille d'entretien
3. Définir un échantillon représentatif en terme de :
 - Catégorie Socio Professionnelle
 - Sexe
 - Age
 - Lieu d'habitation
 - Statut matrimonial
 - Etc....

Attention, plus il y a de critères plus l'échantillon est difficile à constituer

4. Réaliser les entretiens soit par rendez vous, soit par téléphone, soit lors d'une manifestation si la grille ne comporte pas plus de cinq questions
5. Noter de manière exhaustive et sans interprétation les réponses données
6. Construire une grille d'analyse qui reprend les réponses récurrentes

Le guide d'entretien lors d'un appel téléphonique :

Quand les objectifs sont définis, le guide d'entretien validé, les personnes à interroger identifiées il faut :

1. S'approprier la grille d'entretien
2. Effectuer un listing des personnes à contacter (tableau de gestion des appels...)
3. Réaliser les entretiens téléphoniques
4. Traiter les données

2.2 Le guide d'entretien pour les habitants

La commune de *nom de la commune met actuellement en place ou est entrain de mettre en place un Atelier Santé Ville*. Un ASV est un espace de rencontre et d'échange entre les acteurs locaux des champs sanitaire, social et éducatif ainsi que les habitants. Il vise à améliorer la cohérence, la pertinence des actions. Pour cela, une démarche de diagnostic local en santé publique est utilisée pour identifier les besoins de la population. Une rencontre avec des professionnels de santé du territoire pour connaître leur avis sur l'état de santé de la population est également effectuée.

Dans ce cadre, *le CCAS ou le CUCS* et ses partenaires vous sollicitent pour répondre à un questionnaire.

❶ Penser à vulgariser, pour être accessible en terme de vocabulaire et d'explication de votre démarche

Bonjour

Nous réalisons une enquête pour savoir quelles actions mettre en place en terme de santé sur le territoire et nous souhaiterions avoir votre avis, savoir vos attentes et vos besoins.

Ce questionnaire est à destination des habitants de la commune de *nom de la commune*
Il a pour objectif de faire émerger quelques éléments de diagnostic, à partir du ressenti des habitants, qui porteront principalement sur :

1. leur avis et leurs préoccupations (générales et de santé)
2. l'offre de soins sur la commune
3. leur connaissance sur la situation de la santé sur la commune
4. la participation à la dynamique de l'ASV

1. Avis général

Quelles sont vos préoccupations, les choses qui vous semblent importantes au quotidien ?

.....
.....
.....
.....
.....

En terme de santé quelle est votre préoccupation première ?

.....
.....
.....
.....
.....

2. Avis sur accès aux soins

Comment estimez vous l'offre de soins sur votre commune? (entourez un numéro)

1	2	3	4	5
Insatisfaisante			Satisfaisante	

Selon vous, quels sont les professionnels de santé qui manquent sur votre commune ?

.....
.....
.....
.....
.....

Quels types de structure de santé ou social manquent-ils sur le territoire ?

.....
.....
.....
.....

En matière de soins, quels sont les atouts, les points forts sur votre commune ?

.....
.....
.....
.....

3. La santé des habitants de la commune

Pour vous la santé c est quoi ? en 5 mots

Selon vous quelle partie de la population rencontre le plus de difficulté dans le domaine de la santé ?

- Enfants
- Adolescents
- Jeunes Adultes
- Adultes
- Parents
- Personnes en situation précaire
- Personnes isolées
- Personnes Handicapées
- Personnes Agées
- Autres

Quelles sont les problématiques de santé récurrentes selon vous sur la commune ?

.....

.....

.....

.....

Quels sont vos besoins ?

.....

.....

.....

.....

Quelles sont vos attentes ?

.....

.....

.....

.....

Qu'est ce qui selon- vous pourraient améliorer la santé des habitants de votre commune ?

.....

.....

.....

.....

4. Seriez vous prêt à participer à une démarche de santé ?

Souhaiteriez vous participer à la démarche de l'atelier santé ville ? (en étant présent au réunion de travail de l'équipe projet)

- Oui
- Non
- Peut être

Sexe :.....

Age :.....

Profession :

Où habitez-vous ?.....

Depuis combien de temps?.....

Vos coordonnées (facultatives) :

Merci d'avoir pris le temps de répondre à nos questions.

Merci de retourner ce questionnaire : *à compléter*

3. Le focus groupe

3.1 Comment réaliser un Focus Groupe ?

Définition :

C'est une technique d'information, elle consiste à recruter un nombre représentatif de personnes répondant à des critères d'homogénéité, ces personnes étant regroupées par petits groupes de 6 à 12, et ce, dans le but de susciter une discussion ouverte à partir d'une grille d'entrevue de groupe préalablement élaborée.²

L'objectif :

Il s'agit de recueillir des personnes pour réunir des informations de nature qualitative (opinions, point de vue personnels) sur :

- un thème
- un sujet
- une question donnée

Ces informations devant refléter le plus possible l'opinion générale de la population cible.

La réussite de cette méthode repose sur quatre facteurs principaux :

1. le recrutement des participants
2. l'animation du groupe
3. l'élaboration de la grille d'entrevue
4. l'analyse et la synthèse des résultats

Chacun de ces facteurs correspondant à une étape du processus.

Pour réaliser un focus groupe il faut :

1. Définir les objectifs, « *ce que l'on attend de cette rencontre de ces échanges* »
2. Identifier les participants
3. Choisir l'équipe qui va mener le groupe, un animateur, un ou deux observateurs qui prendront des notes
4. S'approprier la grille d'entretien et les outils nécessaires
5. Réserver le lieu (de préférence neutre pour favoriser l'expression) et convier les personnes

² Document de travail sur les Focus Groupe, CRES Réunion,

6. Préparer les outils nécessaires (Paper Board, marqueurs, scotch, crayons, documents de prise de notes, liste d'émargement, « cadeaux » = brochures à remettre aux participants) et éléments de convivialité (café, thé, jus de fruits)

Le déroulement du Focus Group :

Il peut se dérouler sur une période entre 1 et 3 heures

1. Installation de la salle, accueil
2. Présentation des personnes, de l'objectif et du cadre de la rencontre
3. Poser les questions en évitant d'induire les réponses, relancer si besoin
4. A la fin, remercier les participants, offrir les brochures

Après :

Ensuite, il est nécessaire que le ou les observateurs rédigent une synthèse des propos des participants durant le focus groupe pour faire ressortir les points essentiels. Ils doivent aussi échanger avec l'animateur pour comparer leur point de vue, leurs ressentis sur le temps d'échange.

Une fois tous les focus groups réalisés les personnes ayant réalisées ces travaux doivent se revoir pour échanger sur ces rencontres. Ensemble, ils vont établir un bilan et ainsi faire ressortir les problématiques locales.

Conseils :

- l'observateur ne doit pas intervenir durant les échanges, ou très peu et sans donner sa position, il peut relancer si besoin
- l'animateur doit laisser les personnes s'exprimer librement, faire attention que tout le monde participe
- il est nécessaire de reprendre contact avec la personne référente quelques jours avant la date prévue pour confirmer la mise en place du focus groupe.
- prévoir une liste d'émargement avec prénom, sexe, age, profession, adresse facultatif

3.2 Document pour réaliser le focus groupe

Dans le cadre de la réalisation d'un plan local de santé publique à *nom de la commune* nous réalisons une enquête en collaboration avec les partenaires de *nom de l'institution de référence* auprès des habitants pour connaître :

- les préoccupations de la population en général et sur la santé
- la situation en terme d'accès aux soins sur la commune et l'état de santé de la population
- les problématiques rencontrées et propositions de solutions

Question à poser :

1. Quelles sont vos préoccupations, les choses qui vous semblent importante au quotidien ?

Brainstorming

Relance : **et en terme de santé ?**

2. Selon vous, qu'est ce que la santé ?

Cette question pourra être traitée à l'aide d'un photolangage ou autre technique d'animation

3. Que diriez vous des structures de soins (hôpitaux, médecins libéraux) sur votre commune ?

- Selon vous y a-t-il assez de médecins, d'infirmières, de spécialistes ?
- L'offre vous convient-elle ?
- Connaissez vous des associations, ou des organismes qui travaillent sur la santé dans votre commune ?
- Quelles sont les maladies les plus courantes ?
- Quelles sont les personnes les plus fragiles face aux problèmes de santé ?
- Quelles sont vos attentes et vos besoins ?
- Quelles sont vos propositions pour améliorer l'offre de soins sur votre commune ?

4 La réunion plénière ou conférence locale de santé

4.1 Comment mettre en place une réunion plénière ou conférence locale de santé ?

Une rencontre publique entre les institutions porteuses de la démarche ASV et la population peut avoir plusieurs noms soit réunion plénière soit conférence locale en santé.

Cette démarche a pour ambition de réunir des personnes (qui le souhaitent) pour leur faire part du projet de l'ASV sur leur commune et de recenser leurs besoins et leurs attentes vis-à-vis de ce dernier. Plus largement, il sera aussi question de réfléchir aux solutions envisageables, c'est-à-dire des actions à mettre en place.

Pour que cette réunion permette un rendu correct, il est nécessaire de convier un maximum de personnes à travers une communication diverse (journal, radio, affichage, tracts dans la boîte aux lettres,...) et de leur dire l'importance de leur présence à cette conférence. De plus, pour qu'elle soit fructueuse en informations, il faut que le déroulement soit dynamique et ludique.

Pour cela nous conseillons :

- de choisir un lieu adapté tant géographiquement que techniquement (pas trop grand pas trop petit)
- d'aménager ce lieu chaleureusement et avec un équipement adapté au mode d'intervention choisi (Paper bord, feutres, crayon, post-it...)
- liste d'émargement avec prénom, sexe, age, professions, adresse facultative
- selon le nombre de personnes prévues, 2 animateurs et 2 à 3 observateurs qui prendront des notes sont nécessaires

4.2 Guide pour réaliser la réunion plénière ou la conférence locale de santé

Dans le cadre de la réalisation d'un plan local de santé publique à *nom de la commune* nous réalisons une enquête en collaboration avec les partenaires de *nom de l'institution de référence* auprès des habitants pour connaître :

- les préoccupations de la population en général et sur la santé
- la situation en terme d'accès aux soins sur la commune et l'état de santé de la population
- les problématiques rencontrées et propositions de solutions

Première séance :

La santé pour vous c'est quoi ?

Quelle ressources identifier vous sur la commune / ou le quartier **nom** pour développer la santé ?

Les réponses des participants sont inscrites sur un post-it puis déposées sur un tableau.

Chacun consulte les réponses des autres

Après échanges, discussions quatre ou cinq thèmes sont identifié et les réponses sont classées

Deuxième séance :

Quels besoins en santé identifiez vous sur la commune / ou le quartier **nom** ?

Quelles réponses proposeriez vous pour répondre à ces besoins ?

Les réponses des participants pour chaque question sont inscrites sur un post-it puis déposé sur un tableau.

Chacun consulte les réponses des autres

Après échanges, discussions un bilan est fait collectivement

Par la suite il est important de :

- conserver les post-it
- faire une synthèse entre les post-it et la prise de note par les observateurs

5 Les avantages et les inconvénients de ces outils

	Avantages	Inconvénients	Moyens nécessaires
<i>Questionnaire par voie postale</i>	Liberté de l'enquêté de répondre Pas de biais de l'enquêteur	Pas de clarification Taux de réponses faible (-10% de retour) Perte de courrier Délai de réponse Nécessité de réponse brève Besoin d'un suivi téléphonique	Adresse précise Financement Temps et compétences pour le traitement et l'analyse des données
<i>Entretien au téléphone</i>	Faible Coût Large rayon de couverture Rapide Taux de réponse Meilleur suivi de l'enquête	Acceptabilité Importance de la diction de l'enquêteur Pas de questions complexes Accessibilité (portable, liste rouge) Pas d'observation	Temps et compétences pour le traitement et l'analyse des données
<i>Entretien en face à face</i>	Taux de réponse élevé Flexibilité Réponses spontanées Permet recours à des méthodes non verbales (dessins, graphiques) Clarification possible	Coût des déplacements Biais de l'enquêteur Biais possible pour plaire à l'enquêteur Formation de la personne Choix du lieu	Temps Véhicule Temps et compétences pour le traitement et l'analyse des données
<i>Focus Groupe</i>	Rapide Moyen ouvert Permet d'explorer croyances attitudes et opinions Peu Coûteux	Biais dans les réponses Influence de l'animateur sur les réponses Manque de participation des personnes	Deux personnes Une salle (plus petit matériel) Un photolangage ou autre technique d'animation Un groupe de 6 personnes
<i>Réunion plénière ou conférence locale de santé</i>	Mobilisation des habitants Rapide Faible Coût	Nombre de personnes important Représentativité faible	Salle (grande) Animateurs Observateurs

Tous ces outils peuvent se juxtaposer, ou se compléter

Aller à la rencontre de la population est une démarche participative utile, importante et dans le cadre du diagnostic. Effectivement, ce processus de santé communautaire permet de réfléchir collectivement sur les problèmes de santé, d'exprimer les besoins prioritaires et de participer activement à la mise en place et au déroulement des activités les plus aptes à répondre à ces priorités.³

Les résultats obtenus lors de cette enquête vont compléter les données recueillies avec les professionnels et ainsi confirmer ou pas les résultats et compléter le diagnostic. C'est pourquoi, il est important de bien réfléchir à cette partie de l'enquête, aux attentes, à la démarche, au choix de l'outil avant d'aller sur le terrain.

Certes tout comme l'enquête auprès des professionnels, cela demande du temps, de la disponibilité de la part des habitants et de enquêteurs avant, pendant et après. Mais il est nécessaire de prendre ce temps pour que les actions mises en place soit réellement celles qui correspondent aux besoins de la population.

³ CRES Info, n°17-oct/nov/dec 2007, Dossier : La santé communautaire