



# Les outils pour réaliser le diagnostic auprès des professionnels

**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*

Juin 2008

# Sommaire

Introduction .....	3
<b>1 Le questionnaire</b> .....	4
1.1 Comment utiliser le questionnaire pour les professionnels? .....	4
1.2 Le questionnaire type : modèle de l'ASV de Mont de Marsan .....	4
<b>2 Le guide d'entretien</b> .....	5
2.1 Comment utiliser le guide d'entretien pour les professionnels ? .....	5
2.2 Le guide d'entretien pour les professionnels.....	6
<b>3. Le groupe de travail</b> .....	10
3.1 Le théâtre forum .....	10
3.2 L'outil « grille de repérage ».....	11
3.3 Organisation d'une réunion avec des professionnels .....	12
3.4 Le métaplan .....	12
<b>4 Les avantages et les inconvénients de ces outils</b> .....	15
Conclusion.....	17
Annexe n°1 : Modèle questionnaire ASV Mont de Marsan	

L'instauration des Ateliers Santé Ville consiste en la réalisation d'un diagnostic local de santé pour recenser les besoins et les attentes sur un territoire donné d'une part et la définition d'un plan d'actions de santé cohérent d'autre part.

Dans cette démarche, il est intéressant à la fois de connaître l'avis des habitants mais aussi celui des professionnels de santé, des associations, du secteur social sur l'état de santé de la population et sur les besoins locaux.

Pour réaliser cette enquête auprès des professionnels, nous conseillons d'utiliser les outils issus des sciences sociales. Notons que deux techniques existent, 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.

Un panel d'outil sont à disposition pour nous aider lors de la rencontre avec des professionnels. Le but de ce présent document est de vous les présenter dans leur globalité (mode d'emploi, support, avantages, inconvénients) pour par la suite choisir celui qui 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 : <sup>1</sup>**

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

Dans ce contexte, nous vous proposons trois outils, le questionnaire, le guide d'entretien, le groupe de travail (avec plusieurs techniques d'animations) ainsi qu'un tableau pour comparer les avantages et inconvénients de ces outils.

---

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

# 1 Le questionnaire

## 1.1 Comment utiliser le questionnaire pour les professionnels?

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.

Attention, dans la rédaction à utiliser un langage correct et spécifique au monde médical, para médical.

### **Le questionnaire par voie postale :**

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

- Professions (médecins, infirmiers, et / ou pharmaciens, spécialistes)
- Sexe
- Age
- Lieu d'exercice
- Ancienneté d'exercice sur le territoire

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 Mont de Marsan

voir annexe n°1

## 2 Le guide d'entretien

### 2.1 Comment utiliser le guide d'entretien pour les professionnels ?

Le guide d'entretien est un support qui va servir à l'enquêteur pour diriger son entretien avec la personne enquêtée. Les données récoltées 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 :
  - Professions (médecins, infirmier, et / ou pharmaciens, spécialistes)
  - Sexe
  - Age
  - Lieu d'exercice
  - Ancienneté d'exercice sur le territoire

*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 professionnels

La commune *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 de promotion de la santé. Pour cela, une démarche de diagnostic local en santé publique est utilisée pour identifier les besoins de la population.

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

Ce questionnaire est à destination des professionnels de santé de la commune de *nom de la commune*

Il a pour objectif de faire émerger quelques éléments de diagnostic, à partir du ressenti des professionnels, qui porteront principalement sur :

1. les pathologies qu'ils rencontrent le plus souvent dans le cadre de leur activité,
2. l'offre de soins sur la commune
3. leur connaissance des acteurs de la promotion de la santé sur la commune
4. les priorités à donner à un futur plan local de santé publique pour *nom de la commune*
5. La participation à la dynamique de l'ASV

Nous profitons de cette enquête pour repérer des personnes ressources (engagées dans des actions de promotion de la santé, s'intéressant particulièrement à une problématique de santé)

### 1. La situation de santé de la population

*Quelles sont les trois principales pathologies diagnostiquées ou rencontrées le plus souvent ? (par ordre d'importance)*

1.
2.
3.

*Selon vous quelles sont les raisons qui expliquent la récurrence de ces pathologies ?*

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

## 2. L'accès aux soins sur la commune

*Comment estimez vous l'offre de soins? (entourez un numéro)*

1	2	3	4	5
-----				

Insatisfaisante

Satisfaisante

*Est elle de qualité ?*

Oui

Non

Pourquoi ? (forces et faiblesses)

.....

.....

.....

.....

*Selon vous quelles sont les améliorations qui pourraient être apportées ?*

.....

.....

.....

.....

*Selon vous, quels sont les publics auprès desquels il faut agir en priorité?*

Enfants

Adolescents

Jeunes Adultes

Adultes

Parents

Personnes en situation précaire

Personnes isolées

Personnes Handicapées

Personnes Agées

Autres .....

*Identifiez-vous des problématiques propres aux personnes précaires, ou des difficultés dans l'accès aux soins ?*

Oui

Non

Lesquelles ?

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

**3. Les acteurs ressources et le travail en réseau**

*Quels sont les acteurs ressources du territoire que vous connaissez ? dans les domaines suivants (listez les)*

Santé	Social	Education	Prévention	Animation

*Quelles seraient les propositions que vous feriez pour améliorer le travail en réseau ?*

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

**4. Les priorités de santé publique**

*Parmi les onze objectifs inscrits dans le plan régional de santé publique, sélectionnez les trois objectifs qui vous semblent prioritaires pour la commune nom ?*

- obj 1 : Décliner le plan de lutte contre le cancer
- obj 2 : Lutter contre les conduites à risques
- obj 3 : Prévenir les troubles nutritionnels et le risque cardio vasculaire
- obj 4 : Limiter les risques sanitaires liées aux comportements sexuels
- obj 5 : Promouvoir la santé des enfants en milieu scolaires
- obj 6 : Développer la prise en charge des maladies rares



- obj 7 : Améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de maladies chroniques
- obj 8 : Favoriser l'accès à la prévention et aux soins des personnes les plus démunis
- obj 9 : Promouvoir l'éducation pour la santé
- obj 10 : Limiter la perte d'autonomie des personnes âgées
- obj 11 : Lutter contre les maladies a transmission vectorielle et les zoonoses

*Quelles thématiques prioritaires devraient selon vous faire l'objet d'action de prévention/promotion en santé ?*

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

**5. Participation à la démarche de l'ASV (à titre indicatif)**

*Souhaitez vous participer au comité de pilotage ? (Le rôle est la réflexion sur la conduite de l'ASV, la validation des choix faits par l'équipe projet et l'évaluation)*

- Oui
- Non
- Peut être

*Souhaitez vous participer à l'équipe projet ? (Le rôle est d'accompagner la mise en œuvre du diagnostic, faire des propositions et formuler des recommandations au comité de pilotage, travailler sur les actions à mettre en place.)*

- Oui
- Non
- Peut être

Profession : \_\_\_\_\_ Lieux d'exercice : \_\_\_\_\_

Origines géographiques des patients : \_\_\_\_\_

Depuis combien de temps exercez vous à *nom de la commune* ? \_\_\_\_\_

Habitez-vous *nom de la commune*? \_\_\_\_\_

Vos coordonnées (facultatives) : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Merci d'avoir pris le temps de répondre à nos questions.  
 Merci de retourner ce questionnaire au : *à compléter*

## 3. Le groupe de travail

Nous allons vous proposer plusieurs outils que vous pouvez intégrer dans le cadre d'un groupe de travail constitué de professionnels de santé, para médical, social, éducatif et de l'animation. Un groupe de travail est avant tout un moyen de réunir des personnes volontaire pour réfléchir ensemble sur une problématique. Dans la démarche ASV, nous voulons recueillir des informations précises concernant plusieurs thèmes comme les pathologies, la situation de l'accès aux soins etc et les points à améliorer.

### 3.1 Le théâtre forum <sup>2</sup>

#### Objectif :

Favoriser l'expression verbale des participants sur des questions de santé

#### Présentation :

##### **Première temps :**

Mise en scène par des acteurs professionnels ( et /ou personnes déjà expérimentées ) d'une situation et de personnages pris dans une histoire « dramatique »

##### **Deuxième temps :**

Un animateur demande au public d'intervenir dans le cours de l'histoire pour en rendre l'issue plus positive.

Il est possible en amont d'impliquer les acteurs, dans la construction des scénarios (de quoi ont-ils envie ou besoin de parler ?)

L'outil amorce un projet favorisant un partenariat multiple (culture, santé social, éducation, loisirs...).

Il propose des formes actives, non uniquement basées sur le savoir et l'écrit d'expression.

---

<sup>2</sup> TULEU.F, BRIXI.O, 1997, Santé précarité, outil d'aide à l'action, Education pour la santé pour mieux vivre, Guide d'action, CFES, 80p

### 3.2 L'outil « grille de repérage »

#### Objectif :

Appréhender les représentations de la santé des professionnels associés ou à associer à un projet

#### Présentation :

Une représentation est toujours constituée par l'interaction dynamique d'éléments :

- cognitifs (ce que je sais)
- affectifs (ce que j'aime)
- connotifs (ce qui me vient de l'environnement)

La constitution d'une représentation va influencer les attitudes, les préjugés, les comportements, les stéréotypes....

Par ailleurs, nous pouvons classer les représentations de la santé selon la classification de l'OMS (ce qui se rapporte au physique, ce qui se rapporte au mental, ce qui se rapporte au social).

#### Déroulement :

Lors d'une rencontre avec les professionnels, on propose de remplir les deux parties du tableau à partir d'un brainstorming sur le thème de la santé

<b>Eléments cognitifs ( ce que je sais)</b>	<b>Eléments affectifs (ce que j'aime)</b>	<b>Eléments connotifs (ce qui me vient de l'environnement)</b>
<b>Ce qui se rapporte au physique</b>	<b>Ce qui se rapporte au moral</b>	<b>Ce qui se rapporte au social</b>

### 3.3 Organisation d'une réunion avec des professionnels

#### Objectif :

Animer une réunion de travail avec des professionnels

Faciliter la participation et l'expression de chacun

#### Présentation :

Préparer un plan de la réunion, annoncer l'ordre du jour (heure début, heure de fin) et l'objectif

Penser à la disposition de la salle

Rappel du rôle de l'animateur : il facilite, relance, synthétise

#### Déroulement : selon la technique type Philips 6,66<sup>3</sup>

Suivant le nombre de participants faire des sous groupes de travail de 6 personnes maximum

- chaque sous groupe travaille 10 minutes

le groupe doit émettre 6 sujets, idées sur la santé dans leur commune

- retour en grand groupe sur le travail fait

en fonction des sujets mis en avant définir ceux qui sont prioritaires en terme de santé sur le territoire, les raisons et des propositions pour y répondre

### 3.4 Le métaplan <sup>4</sup>

La technique Métaplan® sollicite la créativité d'un groupe en s'appuyant sur la participation des personnes, la visualisation et la structuration de leurs idées.

Des informations détaillées sont disponibles sur le site Internet : [www.metaplan.fr](http://www.metaplan.fr), rubrique Services.

Cette technique vise à :

- améliorer l'efficacité des groupes de travail,
- prendre en compte toutes les opinions,
- susciter la participation et l'interaction,
- planifier l'animation.

---

<sup>3</sup> TULEU.F, BRIXI.O, 1997, Santé précarité, outil d'aide à l'action, Education pour la santé pour mieux vivre, Guide d'action, CFES, 80p

<sup>4</sup> Fiche Technique, Le Métaplan, CRES Réunion,

### Quelques règles d'utilisation du MétaPlan®

L'animateur doit :

- s'assurer que tous les patients savent lire et écrire,
- veiller à l'application de règles de communication respectueuses des uns et des autres :
  - o chacun doit pouvoir s'exprimer,
  - o chacun écoute et respecte les paroles exprimées par les autres,
- prendre en compte toutes les propositions émises par le groupe,
- rester neutre.

### Déroulement de l'animation MétaPlan®

Une animation MétaPlan peut s'organiser avec un groupe de 5 à 20 personnes et dure environ 1h30 à 2h00 :

1. L'animateur expose les règles de l'animation, notamment les modalités de discussion et le rôle du matériel ;
2. Il propose une question ouverte qui interpelle les personnes et correspond à leurs expériences et opinions ;
3. Chaque participant est invité à écrire individuellement ses réponses sur des cartons : un carton exprime une idée en 3 ou 4 mots ;
4. L'animateur lit ensuite chaque carton ;
5. Avec l'aide du groupe, il classe les cartons par thème et les colle sur le poster ;
6. Chaque groupe thématique ainsi constitué est relu et discuté par le groupe qui lui donne un titre ;
7. Le compte rendu est établi, si possible, sous forme d'une photographie du poster.

Conseils pour chaque type d'animation :

- 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 facultative

- prévoir un nombre minimum et maximum pour constituer les groupes

- délimiter le temps nécessaire à chaque phase

## 4 Les avantages et les inconvénients de ces outils

	<b>Avantages</b>	<b>Inconvénients</b>	<b>Moyens nécessaires</b>
<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

	<b>Avantages</b>	<b>Inconvénients</b>	<b>Moyens nécessaires</b>
<i>Groupe de travail : Théâtre Forum</i>	Dimension participative Garantit implication	Dépend qualité animation Ressources importantes	Animateurs Observateurs Professionnels du théâtre forum
<i>Groupe de travail : « Grille de repérage »</i>	Participatif Favorise l'échange, l'interconnaissance	Effet d'influence dans le groupe Temps	Animateurs Observateurs
<i>Réunion avec des professionnels</i>	Favorise dynamique de groupe Simple à faire	Gérer les prises de paroles et les individualités	Animateurs Observateurs Salle spacieuse Matériels
<i>Le Métaplan</i>	Technique dynamique Permet la participation de chacun	Peu être long Obliger de passer par l'écrit Demande du matériel et de la préparation	Animateurs Observateurs Matériels

Tous ces outils peuvent se juxtaposer, ou se compléter



Dans la démarche de diagnostic, il est intéressant de rencontrer les professionnels de santé de la commune puisque ce sont eux qui vont nous aider à identifier les pathologies les plus présentes, et leur causes. Ce processus de santé communautaire va permettre une meilleure perception du territoire notamment en matière d'accès aux soins, de connaissance des acteurs locaux en santé sur le terrain.

Les résultats obtenus lors de cette enquête vont compléter les données recueillies avec les habitants et ainsi contribuer au diagnostic général. Les deux enquêtes sont nécessaires puisqu'elles apportent des données soit qui se complètent, soit qui sont nouvelles. Il est donc profitable de réfléchir particulièrement à cette partie de l'enquête, aux attentes, à la démarche, au choix de l'outil avant d'aller sur le terrain.

L'organisation de cette enquête que ce soit par les entretiens ou par les réunions de travail demande du temps et surtout de la disponibilité de la part des professionnels de santé et de enquêteurs. Il faut prendre cela en compte dans la démarche de diagnostic car cela peut contribuer à allonger la phase de diagnostic. Néanmoins, pour que les actions mises en place soit réellement celles qui correspondent aux besoins de la population il est judicieux de réaliser correctement cette enquête.