

Outil 2

Courrier et envoi du questionnaire de santé

Objectif

L'envoi du questionnaire de santé vise à toucher des personnes âgées difficilement atteignables en vue de conseils individuels en matière de santé. L'accent est mis sur les personnes âgées ayant des besoins spéciaux (voir chapitre 3.4, consultations pour la promotion de la santé des personnes âgées).

Procédure

- Rédiger un questionnaire de santé et un courrier d'accompagnement.
- Avant d'envoyer des documents à la population âgée dans une commune, il convient d'informer les responsables communaux (responsables des questions liées à la vieillesse/la santé/les affaires sociales de l'administration communale, éventuellement en mettant en copie le/la maire/syndic) et de solliciter leur accord.
- Les adresses des personnes vivant de manière autonome nées au cours d'une année définie peuvent être demandées auprès de l'administration communale (voir aussi l'argumentaire Promotion de la santé des personnes âgées, dont la publication est prévue pour décembre 2020).
- Il convient d'informer les prestataires de services régionaux pour les personnes âgées tels que Pro Senectute, Aide et soins à domicile, etc. de l'imminence de l'envoi et de leur demander de transmettre les feed-back éventuels.
- Il convient de demander au groupe d'aînés ou conseil des aînés, aux organisations qui fournissent des services aux seniors et à la commune s'ils sont disposés à cosigner le courrier d'accompagnement.
- Un questionnaire avec enveloppe de réponse affranchie et courrier d'accompagnement est envoyé à toutes les personnes vivant de manière autonome et aux années de naissance définies.
- Les personnes qui ont renvoyé le questionnaire complété sont contactées par téléphone; on leur propose une consultation pour la promotion de la santé (premier contact).
- Des consultations sont mises en œuvre.

Facteurs de succès pour l'envoi

- L'implication de la commune permet de rassurer les destinataires quant à l'utilisation non abusive de leurs adresses.
- Il convient d'informer les autres organisations de seniors et de services telles qu'Aide et soins à domicile ou Pro Senectute et de les inviter à collaborer.
- Il est recommandé que l'expéditeur mentionné sur le courrier d'accompagnement soit une organisation de seniors. Les personnes âgées peuvent être méfiantes lorsque l'expéditeur est une autorité communale.
- Dans les petites communes, il est conseillé d'inclure la recommandation de médecins généralistes locaux avec leur signature dans le courrier d'accompagnement. Pour ce qui est des envois cantonaux, un logo assorti d'une mention du type «soutenu par la Société des médecins...» a donné de bons résultats.
- Idéalement, le questionnaire de santé est envoyé après la mise en œuvre d'une manifestation (effet d'identification).
- Il est recommandé que le courrier fasse référence au principe directeur en matière de vieillesse de la commune. On y mentionne fréquemment des consultations pour la promotion de la santé des personnes âgées ou des visites préventives à domicile.

Argumentaire en vue d'obtenir les adresses auprès des autorités politiques

- Les consultations pour la promotion de la santé des personnes âgées contribuent à la mise en œuvre du principe directeur en matière de vieillesse.
- La commune agit pour le bien de sa population âgée sans encourir de frais.
- Les personnes âgées restent libres de participer ou non.
- Les services sociaux sont soulagés vu que les personnes présentant un risque élevé sont recensées plus tôt.
- La commune reçoit une évaluation anonymisée des questionnaires de santé retournés.

Charge de travail et coûts liés à l'envoi

La charge de travail et les coûts liés à l'envoi des questionnaires de santé doivent être planifiés dès le départ.

L'expérience a montré que le coût financier du courrier en lui-même est faible. Dans le cadre de l'envoi, les frais suivants doivent être pris en compte:

- Copies des questionnaires
- Enveloppes
- Enveloppes de réponse affranchies
- Frais de port pour l'envoi et les enveloppes de réponse
- Temps de travail

Il faut y ajouter les frais de personnel pour les tâches suivantes:

- Demandes des adresses auprès des autorités
- Recherche d'organisations partenaires pour signer le courrier d'accompagnement
- Préparation de l'envoi

Questionnaire de santé

Le questionnaire de visites préventives à domicile de la ville de Zurich est un bon exemple de la manière dont un questionnaire de santé peut être conçu. Il est disponible à l'adresse www.stadt-zuerich.ch/fpb.

Conseils pratiques

- Il convient de rédiger le questionnaire et le courrier d'accompagnement dans un langage simple afin de s'adresser aux groupes cibles ayant un niveau d'éducation peu élevé.
- Il est recommandé d'utiliser du papier ordinaire et d'éviter les brochures en papier glacé. Les personnes âgées acceptent mieux les informations de cette façon.
- Les personnes qui ont retourné le questionnaire doivent être contactées une à deux semaines plus tard. Ultérieurement, certaines personnes commencent à oublier qu'elles ont répondu et ce qu'elles ont indiqué dans le questionnaire.