

Projet de recherche opérationnelle – Axe 2 de l'AAP2018 'Prévention pour un vieillissement actif et en bonne santé des seniors en risque de fragilité'

Intitulé du projet : Etude exploratoire de l'acceptabilité des courriers d'invitation envoyés par la Carsat (IR), par une approche qualitative - Région Est Occitanie.



■ Rappel du contexte

Depuis plusieurs années la Carsat mène une réflexion, au travers d'études et de recherches opérationnelles, pour mieux cerner les caractéristiques des bénéficiaires de plus de 55 ans fragilisés. La volonté du collectif interrégime est de proposer un dispositif d'actions de prévention orienté spécifiquement vers ce public.

Afin de venir en appui au déploiement des actions de prévention, l'équipe projet propose l'envoi de courriers d'invitation aux personnes identifiées à risque de fragilité.

Les porteurs de projet de l'AAP ont ainsi la possibilité de mobiliser ce dispositif d'envoi de courriers. Ils peuvent également s'en passer et mobiliser différentes stratégies de repérage pour toucher les *'populations âgées (...) fragilisées ou à risque de perte d'autonomie ; (...) les plus vulnérables/éloignées des dispositifs de prévention'* ; *'sur des territoires prioritaires'*.¹

■ Description du projet

Au travers de cette étude exploratoire, l'équipe projet interrégime souhaite déterminer les raisons pour lesquelles les personnes répondent faiblement aux courriers d'invitation, pour en tirer des conclusions, voire proposer une évolution du dispositif, qui s'avère humainement et financièrement coûteux.

La présente étude vise à approcher au plus près les raisons qui ont présidé au choix des personnes de ne pas répondre à l'invitation. Un questionnaire direct des personnes invitées a été mené selon deux modalités, lors d'un entretien téléphonique exploratoire et en entretien individuel au domicile des personnes.

¹ Cahier des charges AAP2018 interrégime, p.1.

Points clés ✓

■ Choix des territoires et des actions de prévention

L'équipe projet a arrêté son choix sur deux actions, dont les thématiques étaient suffisamment généralistes, pour ne pas générer des choix stricts, sur le fait d'aimer ou pas l'activité. Le type de territoire ne devait pas présenter de caractéristiques géographiques particulières, ce qui aurait pu introduire des biais, comme une zone de haute montagne ou un territoire peu peuplé, ou encore d'actions dans des 'quartiers' aux caractéristiques sociologiques particulières par exemple.

Porteur de projet



Intitulé et	'Santé vous bien'	'Vieillir : Tout un programme'
type d'action	Activité physique et nutrition	Santé globale / Bien vieillir
Commune dans laquelle est organisée l'action	Canton de Saint-Pons-de-Thomières (34) Communes ciblées : <ul style="list-style-type: none">- Cazedarnes- Cébazan- Cessenon sur orb- Pierrerue- Prades sur vernazobre- Puisserguier	Canton de Bessan (34) Commune ciblée : <ul style="list-style-type: none">- Bessan
Lieu de déroulement de l'action	Bibliothèque Clardeluno 4 avenue de l'Abbé Brouillet à CAZEDARNES	Salle du Conseil de la Mairie Place de la Mairie à BESSAN
Type de territoire, selon l'INSEE	Rural ou à compter du 01/012019 Commune appartenant à : <ul style="list-style-type: none">- la couronne d'un grand pôle.- une aire urbaine de 100 000 à 199 999 habitants.	Urbain ou à compter du 01/012019 Commune appartenant à : <ul style="list-style-type: none">- un petit pôle.- à une aire urbaine de moins de 15 000 habitants.
Nombre de participants invités	142	190
Nombre de personnes présentes suite à la réception du courrier	7	7

Points clés ✓

■ Constitution de l'échantillon

Pour constituer l'échantillon

▷ Sur 332 courriers d'invitation envoyés, 87 personnes ont finalement été contactées par téléphone (26%), pour retenir au final 30 entretiens jugés consistants pour l'étude (9%).

▷ 10 personnes qui n'ont été jointes par téléphone ont été rencontrées chez elles.

L'échantillon est donc composé de **40 témoignages**.

Sur la teneur des bases de données

La teneur des bases de données des personnes invitées appelle déjà une remarque sur la complétude et l'actualisation des coordonnées des personnes :

- 93 personnes (28%) n'ont pas de coordonnées téléphoniques

- 63 personnes (20%) ont des coordonnées téléphoniques erronées.

Presque la moitié du fichier était inexploitable pour l'étude.

Cela soulève des interrogations sur les parcours résidentiels des personnes, le fait également qu'elles n'actualisent pas leurs coordonnées téléphoniques quand elles changent de domicile.

On observe une déperdition de courriers qui est :

▷ **difficile à contenir**. C'est le cas quand les personnes ont déménagé, font suivre leur courrier ou qui vivent avec un tiers à qui ils ont délégué la gestion des questions 'administratives' (fille ou belle-fille par exemple).

▷ **évitable lorsque** deux courriers sont envoyés à la même adresse (conjoints), le courrier est envoyé au nom de jeune fille d'une femme marié ou que la personne réside en EHPAD.

La dispersion de l'envoi des courriers est inégale selon le type de territoire

Le territoire de **Bessan** cible **1 commune**, dont la densité de population est suffisante pour en extraire 200 personnes. Alors que le territoire (Canton) de **Cazedarnes** comprend **6 communes**, dont celle où se déroule l'action qui ne compte que 10 personnes.

40 témoignages, dont 30 entretiens téléphoniques et 10 rencontres à domicile

Une **base de données incomplète**

qui interroge, notamment, sur le parcours résidentiel des personnes

Un **ciblage plus ou moins concentré** sur une ou plusieurs communes

L'envoi des courriers est donc plus ou moins concentré autour du lieu de l'action. Ce qui impacte sur les déplacements à réaliser et les représentations attachées aux communes limitrophes.

■ Approche de la compréhension du message contenu dans le courrier d'invitation

Les personnes interrogées ont peu de souvenirs du courrier qu'elles disent avoir parcouru rapidement. Après un rappel indicé, certaines ont des bribes de souvenirs qui restent imprécis.

► Le vocabulaire employé

Les éléments de langage du courrier, bien que présentés simplement ne sont pas toujours saisis. Les personnes confondent l'action de prévention Bien vieillir, avec les examens médicaux de suivi qu'elles disent faire régulièrement (mammographie par exemple). Cette confusion dans la terminologie amène les personnes à penser, rapidement, qu'elles ne sont pas concernées par le courrier.

Ce désintérêt apparent peut aussi être la conséquence d'une incapacité temporaire à être disponible effectivement (un rendez-vous ce jour-là par exemple) ou psychologiquement pour envisager de participer. Cela a été évoqué notamment par des personnes qui sortent d'hospitalisation, sont impactées par des événements de vie (deuil) ou vivent un surmenage (garde des petits-enfants) ou portent une charge d'aidant trop lourde pour envisager une activité supplémentaire ; voire sont encore en activité professionnelle.

► La mise en page

L'action de Bessan a été plus facilement remémorée par les personnes qui se souvenaient de quelques thématiques. La présentation, avec des tirets pour chaque module, identifiait bien les différents thèmes, ce qui a structuré le message. La mise en page pourrait être un moyen d'accrocher, de focaliser l'attention du lecteur.

Une lecture rapide

Des confusions sur la teneur du message

Des personnes occupées, très peu ou pas disponibles

La mise en page permet de focaliser l'attention du lecteur sur des éléments clés

■ Principaux motifs de refus invoqués par les personnes

▶ De nombreuses occupations

Un tiers des personnes interrogées déclarent avoir une vie bien remplie d'occupations domestiques, de loisirs et surtout familiales, qui laissent peu de temps pour une nouvelle activité. Les personnes ne se sentent pas isolées, solitaires. Elles s'estiment très actives.

▶ Le désintérêt pour le sujet de la prévention

Un tiers des personnes ne sont pas sensibilisées aux messages de prévention. Aussi, elles déclarent ne pas être intéressées par ces questions, soit parce qu'elles ne l'ont jamais été, soit parce qu'au regard de leur âge cela apparaît désuet.

■ Pistes de réflexion à partir des éléments facilitateurs ou freins à l'engagement identifiés

Une base de données affinée

▶ Traiter la base de données

En amont, un travail de tri pourrait être fait afin de réduire les envois en doublons ou inutiles. Une invitation conjointe peut être envoyée aux couples.

Le choix de la commune

▶ Envoyer le courrier d'invitation aux personnes qui habitent dans la commune où se déroule l'action

Une piste d'amélioration de l'efficacité du dispositif serait de ne pas cibler les communes alentours, mais uniquement la commune qui accueille l'action.

Plus les personnes vieillissent, plus elles deviennent dépendantes de leur entourage proche, qui fait des choix pour elles (reçoit les appels, répond aux mails, traduit, véhicule...). Devoir se déplacer dans une autre commune, même très proche est un frein important pour les populations fragiles. Quelques-unes sont en effet, 'entrées en dépendance logistique', pour leurs déplacements qui ne peuvent se faire sans l'accord, la mobilisation, la disponibilité d'un enfant ou la bonne volonté d'un voisin ou ami qui sont sollicités, en priorité, pour les besoins vitaux.

Aussi, pouvoir se rendre à pied sur le lieu de l'action apparaît facilitateur.

Cibler la commune où la personne vit peut permettre de neutraliser les représentations négatives que les personnes ont des habitants d'une autre commune voisine.

Une offre plus attractive

▶ Rajeunir l'image des ateliers, car les actions de prévention sont connotées 'vieux' et 'personnes isolées, dépendantes'.

Les jeunes retraités ne se reconnaissent pas dans l'offre et donc, ne se sentent pas concernés par l'invitation. Ils assimilent la proposition à ce qui se fait déjà sur la commune et qui est proposé aux personnes plus âgées qu'elles, isolées ou veuves.

► **Différencier l'offre de ce qui existe déjà, pour la rendre suffisamment attractive pour détourner les personnes de leurs activités quotidiennes.**

Une part importante des personnes de notre échantillon se dit occupée. Plus les populations ciblées sont jeunes, plus **elles sont actives**. Elles sont engagées dans des activités, sportives, associatives et disent ne pas avoir de disponibilités pour d'autres activités. Plus les populations ciblées sont jeunes, plus **elles sont sollicitées**, mobilisées pour les activités familiales, comme la garde des petits enfants par exemple.

Certaines objectent qu'elles sont contraintes de **continuer à travailler**, ce qui ne leur laisse pas de disponibilités. La seule limite est celle **des situations d'aidant**, ou la personne aimerait bien participer, mais n'est pas en capacité de le faire.

Des messages de prévention peu audibles

► **Travailler les messages de prévention / Bien vieillir, à tous âges**

Les personnes estiment positif le fait que de tels projets de prévention soient portés par leur caisse de retraite et qu'elles y soient 'invitées'. Pour autant, elles ne se sentent pas attirées par les questions de prévention.

Certaines personnes sont dans un processus de déprise, ne percevant pas l'importance d'engager un processus de changement 'à leur âge', considérant qu'il n'y a pas de lien de causalité entre l'action et les bénéfices avancés.

C'est bien la croyance dans les bienfaits de la prévention qui est à renforcer et à mettre en lien avec le faible niveau de littératie des personnes et leur accès à ce type de messages.

Agir sur le collectif plutôt que sur des individus

► **Solliciter la personne par l'intermédiaire d'un tiers, qui va l'inciter à passer le pas, soit par ses encouragements ou par sa participation conjointe.**

L'engagement dans une nouvelle activité se fait rarement seul, mais avec d'autres. Sur la base d'incitations répétées, ou d'encouragements la personne peut se décider. Ce tiers peut être issu d'un cercle amical (Clubs, associations), un professionnel reconnu (médecin, infirmière) ou commerçant, élu, membre du CCAS. Plus proches encore de la personne, les enfants sont souvent des 'leaders d'opinion'... encourageant ou dissuadant la participation du parent.

► **Proposer une invitation pour deux personnes**

Cette piste, proposée par un membre de l'équipe projet de la Carsat, est à explorer, à l'appui de ce qui a été dit précédemment. Le courrier pourrait contenir la mention explicite d'une invitation pour deux personnes. **L'isolement social**, dont on parle beaucoup, ne s'est pas observé, au sens strict, dans notre échantillon. Les personnes réellement isolées et qui illustrent leur propos en décrivant leurs conditions de vie et d'environnement humain, sont rares.

Plus de la moitié des personnes interrogées ne ressentent pas le besoin de côtoyer d'autres personnes, au sein d'activités de groupe organisées. Il s'agit d'un choix qui s'inscrit dans la continuité ou, au contraire, en rupture d'un mode de vie passé. A ce stade de leur vie, le retrait d'un collectif, est choisi.