

Fabrique citoyenne en santé

Synthèse de 3 journées de concertation citoyenne

Mars 2022

Contact : ars-oc-fabrique-citoyenne-sante@ars.sante.fr

Montpellier, le 9 mai 2022

Madame, Monsieur,

L'Agence Régionale de Santé Occitanie a organisé en mars 2022 des ateliers sur les thèmes de l'isolement social et de l'accès à la « juste » information en période de crise sanitaire dans trois territoires de la région.

Ces ateliers sont une première action de démocratie participative dont l'ambition est l'association des citoyens à l'élaboration des politiques publiques, particulièrement dans le champ de la prévention en santé. Ils s'inscrivent dans une démarche qui sera progressivement enrichie d'autres modalités d'actions en fonction des thèmes et des finalités et que nous avons dénommée Fabrique citoyenne en santé.

Pour cette première action, le format retenu était celui permettant un dialogue de qualité en petits groupes réunissant une diversité de points de vue soit 3 journées selon le même modèle réparties dans la région et sur inscription de citoyens volontaires.

Les partages et échanges de points de vue et d'expériences au cours de ces journées entre citoyens, personnes de l'ARS et partenaires ont été riches, intenses et porteurs d'espoir pour l'Agence et nous l'espérons pour les citoyens qui ont consacré du temps à ces journées.

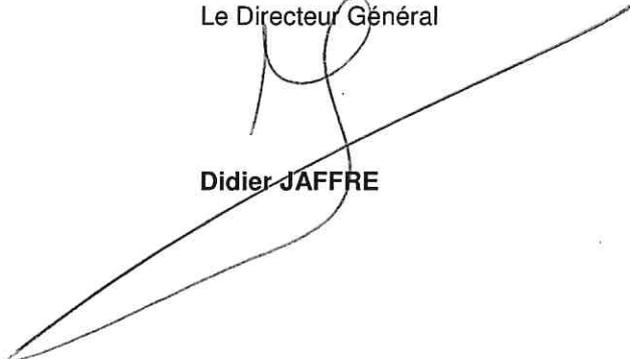
Nous nous étions engagés à partager dans un premier temps le compte rendu des journées qui a été rédigé par l'animatrice et que vous trouverez ci-après.

Nous allons maintenant analyser les propositions d'actions avec les personnes qui nous ont accompagné dans la réflexion pour la mise en place de cette Fabrique citoyenne en santé et ont contribué au choix des thèmes de la première action, mais aussi au-delà avec les partenaires habituels de l'Agence.

Nous reviendrons ensuite informer sur les suites que nous donnerons aux propositions d'actions ou de recommandations élaborées au cours de ces journées sur le site <https://jeparticipe.occitanie.ars.sante.fr/> dédié à ces démarches.

Très cordialement et à bientôt pour les suites de cette première action de concertation citoyenne de la Fabrique citoyenne en santé.

Le Directeur Général


Didier JAFFRE

CONCERTATION CITOYENNE

Appel à volontaires
Votre avis est important

NOUVELLES DATES EN MARS / INSCRIPTIONS PROLONGÉES

L'ISOLEMENT SOCIAL en période de crise

L'ACCES A LA "JUSTE *" INFORMATION en période de crise

*celle dont on a besoin...

VENEZ PARTAGER VOTRE AVIS, VOS SOLUTIONS !

Participez à l'un des 3 ateliers d'une journée de 9h à 17h

- ➔ Mardi 15 mars, à Montpellier
- ➔ Jeudi 17 mars, à Toulouse
- ➔ Samedi 19 mars, à Thégra (Lot)

INSCRIPTION & INFORMATIONS

☎ 09 84 49 40 96
🌐 <http://urlr.me/MZP3x>
✉ ARS, Direction des droits des usagers et des affaires juridiques,
10 chemin du Raisin | 31050 Toulouse Cedex 9

Animé par :



Le projet est co-construit avec :



Rappel du processus de préparation des journées et des objectifs

L'ARS Occitanie porte le projet de **Fabrique citoyenne en santé mais le co-construit avec ses partenaires** du domaine de la santé (la Conférence Régionale Santé Autonomie, l'Instance Régionale d'Education et de Promotion de la Santé, la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail, France Assos Santé Occitanie, la Fédération des acteurs de la Solidarité, l'association Savoirs Patients, UFC Que Choisir), avec des collectivités territoriales (la Région, la mairie de Montpellier, la mairie de Toulouse, la Communauté de communes Causses et Vallée de la Dordogne) et avec le monde de la recherche (CRESCO, Université Paul Sabatier, Toulouse).

Le projet a été initié par l'ARS au décours du 2ème confinement, pour envisager l'association des habitants à l'élaboration des politiques publiques. Suite à plusieurs entretiens, un groupe de personnes « ressources » volontaires réunissant les partenaires cités ci-dessus s'est constitué et réuni lors de **3 visioconférences les 3 mai, 10 mai et 6 septembre 2021**. L'objectif de ces rencontres était (1) de présenter et amender le projet ; (2) proposer des sujets pour une première expérience de dialogue citoyen. **Un double questionnement est rapidement apparu :**

1. **Méthodologique :** Comment associer des habitants à l'élaboration des politiques publiques dans le champ de la prévention en santé (en dépassant ce qui se fait déjà aujourd'hui) ? Une attention particulière est portée envers les publics éloignés de la prévention.
2. **Thématique :** En tant que citoyen/enne quelle(s) amélioration(s) je peux apporter dans la prévention en santé (mon rôle, mes actions, mes attentes vis-à-vis des autres acteurs) ? Afin d'avoir des réponses précises, il faut choisir une(des) thématique(s) spécifiques de travail.

Ayant entendu l'ensemble des propositions faites par le groupe personnes ressources, il a été retenu :

1. Pour la méthodologie :

- a. **Un format de 3 journées identiques en 3 lieux différents** (l'échelle régionale étant reconnue comme peu mobilisatrice) : Montpellier et Toulouse (pour les centralités urbaines), Thégra (village proposé par la communauté de communes Cauvaldor, pour un milieu rural).
- b. La volonté d'essayer autant que possible de réunir des citoyens de terrain, non-missionnés par nos institutions, et donc de passer par un questionnaire d'inscription afin de repérer les profils des volontaires et **tenter de constituer des groupes représentant une diversité de points de vue** (la diversité des points de vue et la qualité des échanges primant sur le nombre).
- c. Les questions de la durée des ateliers et du choix des dates ont été abordées, avec la proposition de **« tester » différents formats : journée en semaine pour Montpellier et Toulouse, samedi matin pour Thégra.**

2. Pour la thématique :

- a. Le choix de 2 sujets spécifiques :
 - i. **L'accès à la « juste* » information en période de crise (* celle dont on a besoin)**
 - ii. **L'isolement social en période de crise**
- b. **La volonté d'inclure une phase de découverte du thème et des expériences vécues de chacun.**

Conscient que ce format présente des avantages (dialogue de qualité en petits groupes) mais aussi des inconvénients (jugé restrictif, voir élitiste); il a été acté que l'idéal était de varier les formats, que celui-ci était une première expérience et que la Fabrique citoyenne en santé enrichira ce travail par des actions de type « aller-vers » pour toucher les publics non représentés.

La communication faite

Un flyer, une fiche d'inscription (format numérique et papier) ainsi qu'une fiche d'information sous la forme Questions/Réponses ont été produits pour l'évènement (voir annexes).

La diffusion de l'information et de ces documents a été confiée aux membres du groupe personnes ressources cités ci-dessus le 8 décembre 2021. Les inscriptions étant ouvertes jusqu'au 10 janvier inclus. Suite aux annonces gouvernementales sur les mesures sanitaires à respecter, le report des dates a été annoncé le 25 janvier (initialement prévues les 1^{er}, 3 et 5 février 2022 ; finalement tenues les 15, 17 et 19 mars 2022, inscriptions jusqu'à la veille).

Programme des 3 journées

Ville	Date	Salle	Horaire
Montpellier	Mardi 15 mars	Maison pour tous Georges Brassens, place Jacques Brel, salle Léo Ferré	9h-17h ; une heure pour le déjeuner organisé sur place en commun de 12h30 à 13h30
Toulouse	Jeudi 17 mars	Salle Jean Jaurès, 76 allées Jean Jaurès	9h-17h ; une heure pour le déjeuner organisé sur place en commun de 12h30 à 13h30
Thégra	Samedi 19 mars	Salle polyvalente, Maison du Temps libre	9h-12h30 ; une heure pour le déjeuner organisé sur place en commun de 12h30 à 13h30

Le matin a été dédié à un temps de présentations croisées des participants, une rapide présentation des compétences et fonctions de l'ARS Occitanie, puis à un double temps d'échange sur les vécus de chacun (citoyens et institutions) sur les deux sujets évoqués (difficultés et solutions apportées). Au titre du vécu des institutions, plusieurs intervenants ont pu être mobilisés au choix des partenaires co-organisateurs des journées (Directions Départementales de l'ARS, médiateurs LAC, Associations partenaires...).

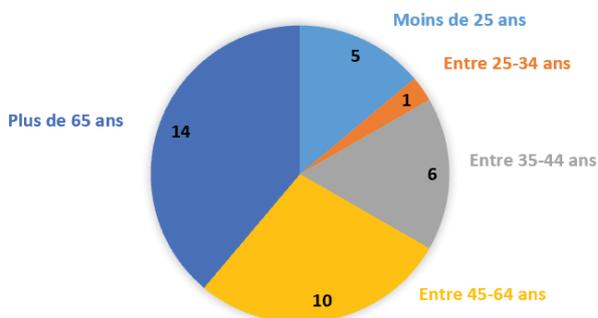
L'après-midi a été dédié à la formulation de recommandations au regard des discussions du matin et d'une brève note de contexte sur des enjeux mis en avant par les partenaires de l'ARS (voir les fiches de contexte en annexe) destinée à soutenir la réflexion.

La journée s'est clôturée sur un bilan de cette initiative et sur les suites envisageables.

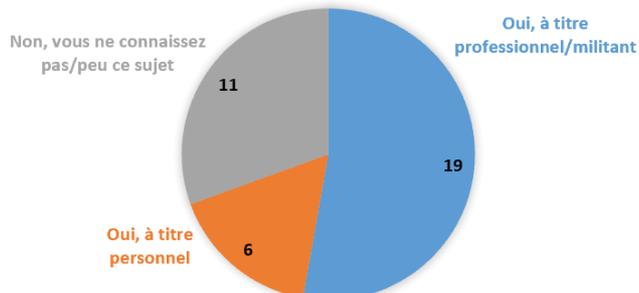
A noté que dans le cas de Thégra, le même programme a été suivi mais concentré sur une demi-journée.

Profils des participants aux 3 journées

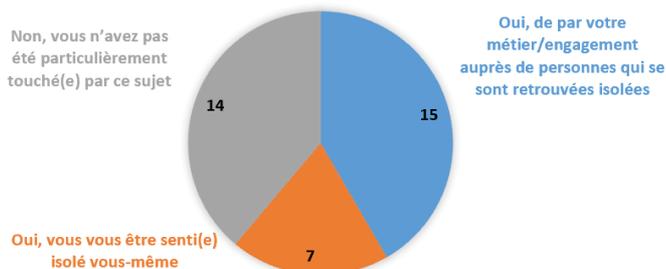
AGE DES 36 PARTICIPANTS



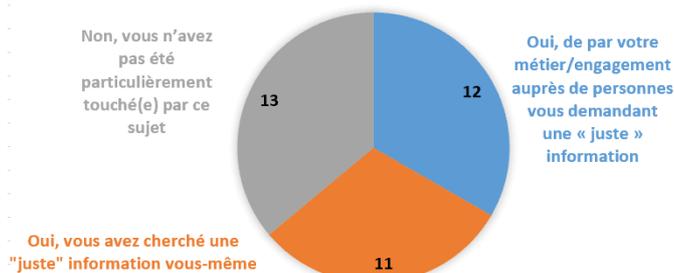
CONNAISSEZ-VOUS LE CHAMP DE LA PRÉVENTION EN SANTÉ ?



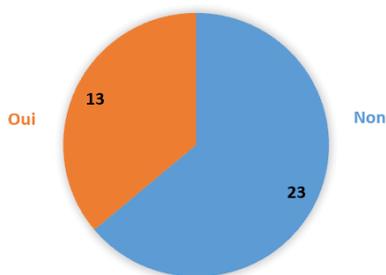
AVEZ-VOUS ÉTÉ CONFRONTÉ(E) À L'ISOLEMENT SOCIAL DÛ À LA CRISE SANITAIRE ?



AVEZ-VOUS ÉTÉ CONFRONTÉ(E) À DES DIFFICULTÉS D'ACCÈS/DE COMMUNICATION D'UNE « JUSTE » INFORMATION (CELLE DONT VOUS AVIEZ BESOIN) ?



AVEZ-VOUS DÉJÀ PARTICIPÉ À DES CONCERTATIONS CITOYENNES ?



Sont présentés ici les profils de l'ensemble des participants sur les 3 journées (7 à Montpellier + 15 à Toulouse + 14 à Thégra). Le détail est disponible en annexe.

Nous avons cherché à réunir des porteurs de différents points de vue en se basant sur les critères présentés ici : âge, connaissance du champ de la santé, expérience vis-à-vis des deux sujets traités et habitude de concertation citoyenne.

La méthode de synthèse

Toutes les idées évoquées en ateliers, et consignées sur des cartons de couleur, ont été retranscrites. Ces idées sont présentées dans un tableau à 10 colonnes. **La deuxième colonne indique la formulation retenue pour la synthèse croisée des 3 journées.** La colonne 3 détaille la proposition d'action et la 4 l'illustre avec des exemples. Les colonnes 5 à 7 identifient les propositions faites dans chacune des 3 villes, puis en colonnes 8 et 9 les « votes » vert pour les actions prioritaires, orange pour celles à nuancer. Tous les « votes » énoncés par les citoyens participants ont été reportés, mais il est à noter que de petites variations peuvent exister entre les photos brutes et les tableaux car quelques contributions nous ont été transmises après la prise des photos.

A noter également que **la présentation sous forme de tableaux mettant face à face difficultés/adaptations et propositions d'actions est un peu différente de la logique des ateliers** puisque cette mise en lien n'a pas été faite de façon systématique. Les échanges sur les difficultés/adaptations devaient nourrir la réflexion sur les propositions d'actions sans la contraindre (et elle était également alimentée par les présentations des institutions, et la lecture de « fiches de contexte »). Toutefois, il nous a semblé plus lisible de les afficher ensemble dans le cadre de ce compte-rendu.

La synthèse des 3 journées est présentée ci-dessous.

L'animatrice en charge de faire la synthèse a bien sûr respecté un principe de neutralité vis-à-vis des propos exprimés. Tous ont été retranscrits et analysés avec attention afin de faire ressortir les idées clés avec le plus de lisibilité possible. Toutefois, cela reste un travail humain qui peut être considéré comme subjectif et certains regroupements ou propositions de formulation peuvent être questionnés.

Synthèse des propositions d'actions sur les 3 journées

Suivant la méthode décrite ci-dessus, **16 propositions d'actions remontent de ces journées**. Certaines sont spécifiques au thème de l'information ou de l'isolement, mais beaucoup sont transversales. **Elles ne sont pas hiérarchisées**. Plusieurs grilles de lecture peuvent aider à en prendre la mesure comme l'occurrence dans les 3 journées ou le nombre de « votes » associés.

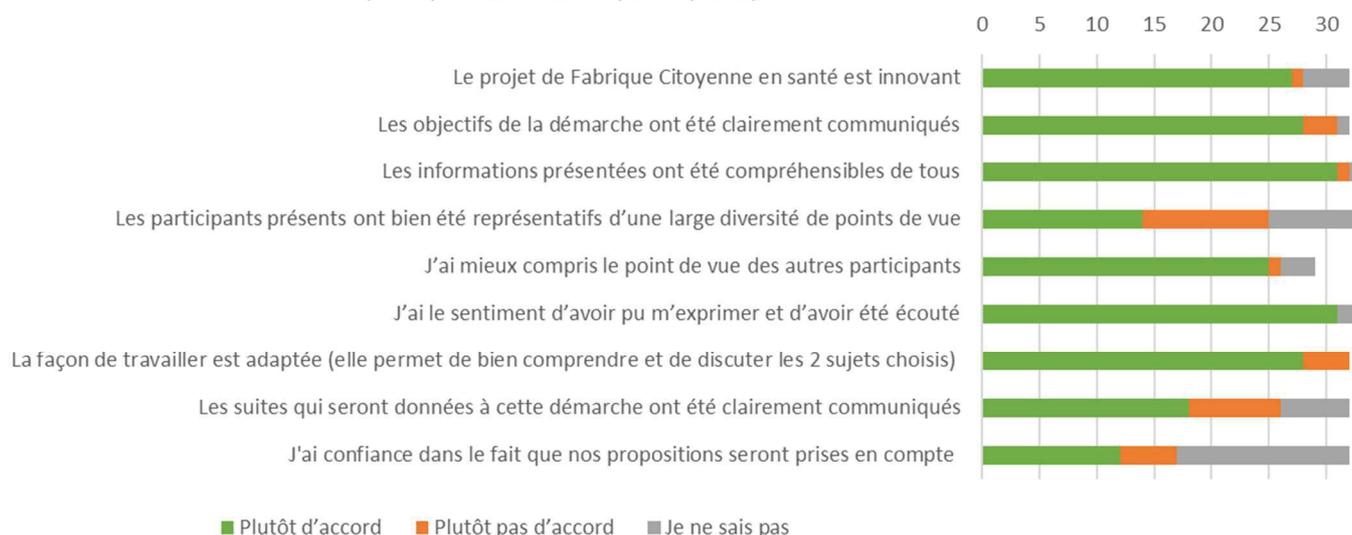
Thèmes	Propositions d'actions	Détails	Exemples / Mises en lien	Montpellier	Toulouse	Thégra	Vote vert	Vote orange	Commentaires des votes	
INFORMATION	<ul style="list-style-type: none"> Développer / valoriser un canal d'information centralisé/unifié 	Chaîne TV Site internet Réseaux sociaux	A l'image de : la chaîne TV National Géographique pour l'environnement ; En lien avec : TousAntiCovid https://www.sante.fr; Accueil (santepubliquefrance.fr)	X		X	2	3	Quels contenus ?	
	<ul style="list-style-type: none"> Créer / rendre accessible / faire connaître une banque de données 					X				
	<ul style="list-style-type: none"> Créer des nouveaux métiers / développer les compétences de médiation dans les institutions 				X					
	<ul style="list-style-type: none"> Organiser le débat contradictoire 				X	X	X	2	1	
	<ul style="list-style-type: none"> Démystifier le doute 	Référencer Contextualiser (qui, quoi...) Evoquer les incertitudes			X		X	3		
	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser le public à ces enjeux de "juste" information 	Jeunes et enjeux autour de l'usage d'internet notamment		En lien avec : l'Education Nationale ; "les acteurs qui le font déjà"	X	X		3		
INFORMATION & ISOLEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Développer / valoriser un canal de recueil des besoins centralisé/unifié 	Numéro de téléphone Une plateforme Un lieu (fixe + itinérant) Un label Formations dédiées	A l'image de : la plateforme DOCTOLIB ; le "Collectif aidants 34" centralisé autour d'un numéro de téléphone ; la plateforme de signalement "Montpellier au quotidien" ; les PASS (permanences d'accès aux soins de santé) ...	X	X		9	1		
	<ul style="list-style-type: none"> Travailler plus en relais avec les interlocuteurs habituels des usagers (pour personnaliser l'information et la réponse) 	Généralistes & Infirmiers (également pour prévenir les ruptures de soins) Secrétaires de mairie Acteurs de proximité : Commerçants / livreurs / La Poste... (non consensuel !)	En coordination avec : les Maisons France Service / les Centres Sociaux ; A l'image des "commerces refuges", en lien avec la CCI	X	X	X	2	11	S'appuyer sur les généralistes : 1+/1- (sont-ils disponibles ? suffisant en nombre ?) S'appuyer sur les commerces : 10- (ce n'est pas leur métier !)	

Thèmes	Propositions d'actions	Détails	Exemples / Mises en lien	Montpellier	Toulouse	Thégra	Vote vert	Vote orange	Commentaires des votes
INFORMATION & ISOLEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Encourager le pair-à-pair, le aller-vers, le présentiel 	<p>Inclus de fait de s'appuyer sur les citoyens volontaires Aller dans l'espace public Développer des équipes mobiles avec des compétences sociales</p>	<p>Pérenniser des postes en ce sens Reconnaître un "statut" pour ces citoyens volontaires à l'image du SAMU social En lien avec : les services civiques ; les plateformes "tous bénévoles" / site "j'aide" / "Ambassadeurs de santé" ; les actions de type "Suricate" / "médiateurs LAC"...</p>	X	X	X	16	2	Faire reconnaître un statut de "sentinelle" n'est pas nécessaire
	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place d'un plan de lutte contre l'illectronisme 		<p>En lien avec : l'Education Nationale ; les médiateurs du numérique ; le dispositif "APTIC Pass numérique"</p>		X	X			
	<ul style="list-style-type: none"> Travailler / adapter les protocoles de crise existants 			X		X	2	1	
	<ul style="list-style-type: none"> Référencer / recenser les différents acteurs 	<p>Patients partenaires Aidants Associations Thématique & géographique Reconnaître / légitimer les "têtes" de réseaux</p>	<p>En lien avec : CLS</p>	X	X			1	
	<ul style="list-style-type: none"> Créer / mutualiser des listings d'usagers "fragiles" (y compris professionnels de santé en période de crise) 	<p>Travailler l'enjeu de la confidentialité des données personnelles (de santé + coordonnées) Travailler sur l'enjeu de la gestion de ces bases de données</p>	<p>A l'image de : listing existant lors de la lutte contre la canicule, l'association "MOTS" (prise en charge de l'épuisement des professionnels de santé) En lien avec : les CLS, CCAS, les mairies... En lien avec la réglementation RGPD</p>	X	X	X	1	3	La question des "invisibles" est compliquée et à travailler
	<ul style="list-style-type: none"> Faire "vivre" / coordonner le réseau d'acteurs 	<p>Temps dédié Personnel dédié Ingénierie dédiée Communication (faire connaître les bonnes pratiques) Rencontres bilatérales et collectives (encourager les pratiques participatives)</p>	<p>En lien avec : CLS</p>	X	X	X	19	1	Cela ne doit pas passer par une plateforme
ISOLEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Garantir une continuité de l'aide à domicile 	<p>Lutter contre l'isolement et prévenir les ruptures de soins</p>				X			
	<ul style="list-style-type: none"> Garantir un minimum d'accès à l'aidant principal 	<p>Lutter contre l'isolement et prévenir les ruptures de soins</p>	<p>En lien avec : le statut de "proche aidant"</p>			X			

Evaluation des 3 journées

Une grille d'évaluation commune aux 3 journées a été construite en reprenant les objectifs fixés par l'ARS Occitanie et ses partenaires lors de la préparation des journées. La compilation des résultats de ces évaluations est présentée ci-dessous.

Compilation des évaluations des 3 journées Fabrique Citoyenne en Santé
(33 répondants sur 36 participants)



Si **les 3 journées ont été appréciées** (innovantes, objectifs clairement communiqués, informations compréhensibles, qualité du dialogue, méthode de travail adaptée) ; **deux critiques principales** ressortent des évaluations : **(1) un manque de diversité des points de vue** (essentiellement dû au fait que beaucoup des participants avaient un lien avec le champs sanitaire et social) ; **(2) un manque de confiance dans les suites qui seront données** (essentiellement dû à un manque de confiance dans les institutions).

Quelles suites donner à la Fabrique selon les participants ?

Une question en fin d'évaluation portait sur les suggestions que pouvaient faire les participants pour aller plus loin (sur les deux sujets choisis ou sur d'autres en lien avec la prévention en santé / selon ce même format d'atelier ou dans d'autres formats). Plusieurs suggestions sont ainsi remontées :

- **Apporter une réponse aux propositions faites !**
- **Poursuivre sur ce format qui a été apprécié** (interactif, une animation neutre...)
- **Chercher un format d'aller-vers qui permette de faire venir des citoyens « lambdas »** (format plus court, en soirée/ weekend) **et/ou ciblant d'autres acteurs spécifiquement** (jeunes, structures médico-sociales : aller dans des lieux proches de ces publics ciblés)
- **Approfondir la réflexion sur certaines des propositions** (par exemple en invitant des témoins pour creuser les dispositifs cités...) : surexposition/charge de travail du personnel de terrain ; communication (production de documents sur la prévention ; travail au niveau associatif ; mise en place d'une ligne téléphonique ou d'un spot TV...) ; prévoir la période post-Covid ; personnes âgées.
- **Créer d'autres groupes de travail sur des sujets différents.** Sujets proposés : les maladies rares ; le manque de moyen en santé sur les territoires ruraux.

L'ensemble des verbatims associés aux réponses est présenté en annexe.

Annexes :

1. Flyer de communication (recto) et fiche d'inscription (verso)
Fiche d'information Questions-Réponses
2. Fiches contexte distribuées en ateliers
3. Liste complète des participants
4. Participants ARS et partenaires
5. Verbatims recueillis lors des évaluations

1. Flyer de communication (recto) et fiche d'inscription (verso)

A noter que les dates ont été modifiées par la suite afin de tenir compte des restrictions sanitaires.

CONCERTATION CITOYENNE

Appel à volontaires
Votre avis est important

L'ACCES A LA "JUSTE *" INFORMATION
en période de crise
*celle dont on a besoin...

L'ISOLEMENT SOCIAL
en période de crise

VENEZ PARTAGER VOTRE AVIS, VOS SOLUTIONS !

Participez à l'un des 3 ateliers d'une journée de 9h à 17h

- ➔ Mardi 1er février, à Montpellier
- ➔ Jeudi 3 février, à Toulouse
- ➔ Samedi 5 février, à Thégra (Lot)

INSCRIPTION & INFORMATIONS

☎ 09 84 49 40 96
🌐 <http://urir.me/MZP3x>
✉ ARS, Direction des droits des usagers et des affaires juridiques,
10 chemin du Raisin | 31050 Toulouse Cedex 9

FABRIQUE CITOYENNE EN SANTE
Crise sanitaire & prévention en santé :
quels vécus par les citoyens et quelles solutions ?

Les ateliers des 1er, 3 et 5 février 2022 sont une première action de proximité pour échanger avec vous sur la crise sanitaire et la prévention en santé. Lors de ces rencontres, 2 sujets seront abordés : l'accès à une "juste" information et la lutte contre l'isolement social. Votre avis est important, rejoignez-nous !

INSCRIPTION PAPIER
Envoyer à : ARS, Direction des droits des usagers et des affaires juridiques, 10 chemin du Raisin
31050 Toulouse Cedex 9
Vous pouvez également vous inscrire en ligne (<http://urir.me/MZP3x>) ou par téléphone, (09 84 49 40 96)

Date limite des inscriptions : 10 Janvier (Inclus)

Je souhaite participer à la journée :
 de Montpellier de Toulouse de Thégra (Lot)

Nom, prénom :
N° de téléphone :
Adresse mail :

QUI ETES-VOUS ?
(Une diversité des points de vue est attendue)

Quelle est votre commune ?

Quelle est votre catégorie d'âge ?
 <25 25-34 35-44 45-64 65 et +

Quelle est votre activité ?
(profession, étudiant(e), retraité(e), sans emploi...)
.....

VOTRE EXPERIENCE ?

Comment avez-vous eu connaissance de cet atelier ? Quelles sont vos motivations à participer ?

Connaissez-vous le champ de la prévention en santé ?
 Oui, à titre professionnel/militant. Merci de préciser :
 Oui, à titre personnel. Merci de préciser :
 Non, vous ne connaissez pas/peu ce sujet

Avez-vous été confronté(e) à l'isolement social dû à la crise sanitaire ?
 Oui, de par votre métier/engagement auprès de personnes qui se sont retrouvées isolées
 Oui, vous vous êtes senti(e) isolé vous-même
 Non, vous n'avez pas été particulièrement touché(e) par ce sujet

Avez-vous été confronté(e) à des difficultés d'accès/de communication d'une « juste » information (celle dont vous aviez besoin) ?
 Oui, de par votre métier/engagement auprès de personnes vous demandant une « juste » information
 Oui, vous avez cherché une "juste" information vous-même
 Non, vous n'avez pas été particulièrement touché(e) par ce sujet

Avez-vous déjà participé à des concertations citoyennes, si oui sur quel(s) sujet(s) ?

Le projet est co-construit avec :

CRESCO SAVONNE patientES ireps France ASSOCIATION des VALUSAINS CAUSSES de SAINTE ORODOGNE

Fiche d'information Questions-Réponses

A noter que les dates ont été modifiées par la suite afin de tenir compte des restrictions sanitaires.



FABRIQUE CITOYENNE EN SANTE

Crise sanitaire & prévention en santé : quels vécus par les citoyens et quelles solutions ?

L'ARS (Agence Régionale de Santé) Occitanie crée une Fabrique Citoyenne en Santé ayant pour ambition l'association des habitants de la région à l'élaboration des politiques publiques de santé.

3 ateliers d'une journée sont organisés les 1er, 3 et 5 février 2022 : de quoi s'agit-il ?

QUESTIONS / REPONSES

COMBIEN SERONS-NOUS LORS DE CHAQUE JOURNÉE ?

Afin d'assurer une bonne qualité des échanges, le nombre de participants sera resserré à environ une vingtaine par journée, en favorisant la diversité des points de vue. Seront aussi présents : des agents de l'ARS, des institutions partenaires, des chercheurs, 2 animateurs... Le groupe complet devrait donc atteindre une trentaine de personnes.

PUIS-JE PARTICIPER A PLUSIEURS JOURNÉES ?

Les 3 journées seront identiques. Le choix de proposer 3 dates a été fait pour favoriser la participation d'un plus grand nombre de personnes et afin de venir au plus près de 3 territoires, deux urbains et un rural. D'autres actions seront proposées par la Fabrique Citoyenne en Santé a vocation pour élargir la participation citoyenne.

POURRA-T-ON PARLER DE LA VACCINATION ?

Les enjeux de la crise sanitaire sont nombreux. Afin de travailler efficacement, l'ARS, en discussion avec ses partenaires, a fait le choix de centrer ce premier débat sur 2 sujets : l'accès à la "juste" information et l'isolement social en période de crise sanitaire. Ainsi, si la vaccination ne sera pas le sujet central, elle pourra être abordée à travers ces 2 sujets (en lien avec l'information et l'isolement).

QUELLES CONCLUSIONS SERONT FAITES DE CE TRAVAIL ?

A travers vos témoignages (votre vécu et vos solutions face aux 2 sujets évoqués) et en discussion avec les acteurs de la santé, vous serez amenés à faire des propositions d'actions, dont certaines pourraient impliquer des évolutions de politiques publiques (l'action publique peut être multiple : structuration, accompagnement, coordination...). L'ensemble de vos propositions seront consignées dans un compte-rendu. L'ARS Occitanie s'engage à vous communiquer l'utilisation qui aura été faite de vos propositions après partage avec ses partenaires sur la faisabilité de leur mise en œuvre.

PUIS-JE ME FAIRE AIDER POUR VENIR ?

Le remboursement de vos frais de transport pourra être demandé ; et plus généralement n'hésitez pas à nous informer de tout besoin spécifique pour faciliter votre venue.

FAUT-IL ÊTRE PRÉSENT TOUTE LA JOURNÉE ?

Oui, il est essentiel si vous vous inscrivez d'être présent toute la Journée (9h-17h) afin d'assurer la continuité des débats. Un repas convivial sera proposé pour le déjeuner.

JE M'INSCRIS, QUAND SERAI-JE RECONTACTÉ ?

La réception de votre inscription vous sera confirmée. La clôture des inscriptions est prévue le 10 janvier 2022 (inclus). Vous serez recontacté la semaine suivante avec le détail des informations pratiques. Si nous avons un nombre trop important d'inscrits, un choix serait fait dans l'objectif de réunir la plus grande diversité des points de vue et de favoriser des participants autres que ceux représentés par les organismes avec lesquels l'ARS travaille.

L'ARS ORGANISE-T-IL SEUL CET ÉVÈNEMENT ?

Non, l'ARS Occitanie porte le projet de Fabrique citoyenne mais le co-construit avec ses partenaires du domaine de la santé (Conférence Régionale Santé Autonomie, Instance Régionale d'Education et de Promotion de la Santé, Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail, France Assos Santé Occitanie, Fédération des acteurs de la Solidarité...), avec les collectivités locales (Région, mairie de Montpellier, mairie de Toulouse...) et avec le monde de la recherche (CRESCO, Université Paul Sabatier, Toulouse).

COMMENT S'INSCRIRE ?

En ligne (<http://urlr.me/MZP3x>), par téléphone (09 84 49 40 96) ou en renvoyant la fiche d'inscription papier à l'adresse ARS, Direction des droits des usagers et des affaires juridiques, 10 chemin du Raisin 31050 Toulouse Cedex 9

2. Fiches contexte distribuées en ateliers

FICHE CONTEXTE

L'accès à la « juste* » information en période de crise * celle dont on a besoin

Contexte

L'accès à la « juste » information dans le domaine de la prévention en santé est, et a toujours été, un sujet à fort enjeux. La multiplication des canaux d'information dans nos sociétés modernes présente des atouts indéniables (multiplication des formats et des sources, rapidité d'accès, augmentation des échanges...) mais génère également des difficultés (doutes face à des informations contradictoires, perte de confiance dans les savoirs scientifiques et les institutions en place, augmentation des inégalités d'accès à l'ensemble de ces formats...). La période de crise sanitaire a exacerbé ces enjeux du fait de sa durée, sa dimension urgente et mondialisée.

Enjeux proposés :

Les enjeux proposés ci-dessous évoquent des questionnements issus soit de l'ARS, soit de ses partenaires, soit de citoyens. Ils nous ont été signalés lors d'entretiens ou de réunions préparatoires à cette journée avec les partenaires impliqués. Cette liste n'est pas exhaustive, n'hésitez pas à proposer d'autres enjeux et/ou à faire des propositions d'amélioration de l'accès à une « juste » information en période de crise en dehors de ces questionnements !

1. **La gestion des inégalités.** Il existe toujours des inégalités d'accès à l'information : comment les identifier ? y remédier ?
2. **Le besoin d'échanger sur des informations jugées contradictoires, incomplètes ou incompréhensibles.** Ce besoin existe : doit-il être accompagné ? par qui ? de quelle façon ?
3. **La gestion des incertitudes.** Il existe toujours des incertitudes : comment les communiquer au mieux ? favoriser leur acceptation ?
4. **La dimension collective.** Doit-on avoir la même information pour tous ? Dans quelles situations et comment l'adapter ?
5. **La confiance.** Comment donner confiance en l'information ? Faut-il s'appuyer sur des relais ? Lesquels ?
6. **L'intégration d'une pluralité d'expertises (des chercheurs, des décideurs, des professionnels, des citoyens...).** Une pluralité d'expertises existe : doit-on toutes les relayer ? les mettre au même niveau ? les mettre en dialogue ? sur tous les sujets ? De quelle façon ?
7. **Lien avec le pouvoir d'agir de chacun.** Au niveau individuel ou à l'échelle de petites communautés/structures, chacun a pu innover pour trouver des solutions à l'accès à une « juste » information : comment identifier les « bonnes » idées ? les appuyer ? les diffuser ?

L'isolement social en période de crise

Contexte

La lutte contre l'isolement social dans le domaine de la prévention en santé est, et a toujours été, un sujet à fort enjeux. En perturbant les relations sociales dans la sphère privée comme publique (travail, activités du quotidien), la pandémie a modifié la dynamique des liens sociaux. En fonction des milieux et des profils sociaux, nous avons pu constater des phénomènes d'isolement accrus, de potentielle dégradation de certains liens sociaux, mais aussi de potentiel renforcement des liens forts ou faibles avec des effets positifs (mise en place de réseaux d'entraide...) comme négatifs (sentiment d'abandon, enfermement dans des situations de précarité ou de violence, accentuation des inégalités préexistantes...).

Enjeux proposés :

Les enjeux proposés ci-dessous évoquent des questionnements issus soit de l'ARS, soit de ses partenaires, soit de citoyens. Ils nous ont été signalés lors d'entretiens ou de réunions préparatoires à cette journée avec les partenaires impliqués. Cette liste n'est pas exhaustive, n'hésitez pas à proposer d'autres enjeux et/ou à faire des propositions d'amélioration de lutte contre l'isolement social en période de crise en dehors de ces questionnements !

1. **La gestion des inégalités.** L'isolement social a pu renforcer certaines inégalités préexistantes ou en créer de nouvelles : comment les identifier ? à qui les signaler ? comment y remédier ?
2. **Considérer les positions marginales.** Le vécu de l'isolement est très personnel et il est difficile de se limiter à l'identification de catégories de personnes plus vulnérables : comment considérer toutes les situations dans leur singularité ? Faut-il se donner des règles explicites ou accorder de la souplesse ? A qui ? Dans quelles conditions ?
3. **L'intégration d'une pluralité d'expertises (des chercheurs, des décideurs, des professionnels, des citoyens...).** Une pluralité d'expertises existe : comment favoriser leur prise en compte pour lutter contre l'isolement social ?
4. **Lien avec le pouvoir d'agir de chacun.** Au niveau individuel ou à l'échelle de petites communautés/structures, chacun a pu innover pour trouver des solutions à l'isolement social : comment identifier les « bonnes » idées ? les appuyer ? les diffuser ?

3. Liste complète des participants

Liste complète des participants et de leur activité telle qu'ils l'ont rempli dans le questionnaire en ligne.

Journée	Nom Prénom	Activité
Montpellier	Carbonneau Annie	Retraitée
Montpellier	Ech-Chrae Chaïmae	Etudiante, BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social
Montpellier	Imache Amar	Salarié
Montpellier	Letin Virginie	Spécialiste prestations santé - Patiente partenaire en cancérologie -Chargé de cours à l'université des patients Paris La Sorbonne
Montpellier	Mollard Tatiana	Directrice adjointe d'un service d'aide et de soins à domicile
Montpellier	Quiesse Jean-Marie	Retraité - Membre du Conseil de quartier et du Codev
Montpellier	Seguin Nicole	Retraitée
Toulouse	Bosch Crespi, Elisabet	Chef de projet en action sociale
Toulouse	Cancé, Pierre	Etudiant
Toulouse	Escudier Lucette	Retraitée psychologue clinicienne - responsable de la Fédération des Femmes pour l'Europe
Toulouse	Faure Claire	Employé
Toulouse	Gaste Florence	Invalidité infirmière
Toulouse	Grinfeld Simone	Coordinatrice association
Toulouse	Jouclas Thierry	Retraite
Toulouse	Jousset Fannie	Directrice de centre social
Toulouse	Louise Axelle	Etudiante
Toulouse	Mistral Justine	Etudiante - Service Civique Prévention à la santé
Toulouse	Nobiron Alice	Volontaire en service civique
Toulouse	Panaget Myriam	Directrice d'association
Toulouse	Penneroux, Béatrice	Retraitée et Éluée en charge de la communication
Toulouse	Pepe-Borin Thérèse	Retraité
Toulouse	Rech Jeanne-Marie	Psychologue, thérapeute, formatrice
Thégra	Bailly Dominique	Retraité
Thégra	Berton Marie-Christine	Référente séniors, centre social et culturel robert Doisneau BIARS sur CERE
Thégra	Beviere Bruno	Salarié (interim industriel)
Thégra	Brissaud Michel	Retraité
Thégra	Foucaud Edouard	Retraité
Thégra	Gontier-Fay Isabelle	Retraitée
Thégra	Hue Julie	Étudiant Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social
Thégra	Labarthe Philippe	Retraité
Thégra	Laquieze Pierrette	Retraitée
Thégra	Lascurettes Laure	Comédienne clown en milieu de soin
Thégra	Lopez Jean Louis	Retraité
Thégra	Lymer Lydie	Médecin généraliste
Thégra	National Manon	Etudiante
Thégra	Toutin Catherine	Retraité

4. Participants ARS et partenaires

MONTPELLIER	TOULOUSE	THEGRA
ARS OCCITANIE		
M. Ricordeau Directeur Général M. Barberio, Délégation Départementale ARS 34 Mme Dahbi, Gestionnaire DUAJ	M. Falerne, Directeur Adjoint Délégation Départementale ARS31 Mme Bertherat, Délégation Départementale ARS 31 M. Pelangeon, Délégation Départementale ARS 31 Mme Blanc-Février, Délégation Départementale ARS 31	Mme Senger, Directrice Délégation Départementale ARS 46 Mme Albino, Délégation Départementale ARS 46
M. Merrichelli, Directeur DUAJ Mme Batestti, Directrice déléguée DUAJ Dr Szapiro, Mission Qualité Innovation, DUAJ		
PARTENAIRES		
M. Terral, Sociologue, CreSco, Université Paul Sabatier, Toulouse Mme Brun Mandon, Conseillère municipale, Ville de Montpellier M. Dufour, Chef de projets Santé, Ville de Montpellier	M. Génolini, Psychologue social, CreSco, Université Paul Sabatier, Toulouse M. Fry, Doctorant, CreSco, Université Paul Sabatier Mme Hnatyszyn, CLS, Mairie de Toulouse Mme Jarroux, IREPS 5 Médiateurs pairs Lutte Anti Covid 2 Représentants du dispositif Suricate (Arpade)	M. Chartroux, Maire de Thégra M. Fry, Doctorant, CreSco, Université Paul Sabatier, Toulouse Mme Salinier, Cauvaldor Mme Krupka, Cauvaldor Mme Fréjavielle, DAC 46 2 Médiateurs Lutte Anti Covid
ANIMATEURS		
Mme Leteurtre, Lisode M. Imache, Lisode		

5. Verbatims des évaluations

Questions évaluatives	Commentaires : MONTPELLIER
Le projet de Fabrique Citoyenne en santé est innovant	<i>Même si le participatif est développé depuis quelques années</i>
Les objectifs de la démarche ont été clairement communiqués	
Les informations présentées ont été compréhensibles de tous	
Les participants présents ont bien été représentatifs d'une large diversité de points de vue	<i>Manque : la communauté héraultaise Précarité / jeunesse.</i>
J'ai mieux compris le point de vue des autres participants	<i>Peu de divergence dans les opinions exprimées</i>
J'ai le sentiment d'avoir pu m'exprimer et d'avoir été écouté	
La façon de travailler est adaptée (elle permet de bien comprendre et de discuter les 2 sujets choisis)	<i>Présentation croisée et classe inversée par l'animatrice. Top.</i>
Les suites qui seront données à cette démarche ont été clairement communiqués	
J'ai confiance dans le fait que nos propositions seront prises en compte	<i>Je doute que les actions préconisées soient mises en place pour plusieurs raisons : le temps de réactivité de l'administration, la volonté politique, la déclinaison des suggestions sur le territoire requiert un partenariat avec les collectivités locales, le coût des mesures à mettre en œuvre. Espérons !</i>
L'ARS souhaite poursuivre cette démarche de « Fabrique Citoyenne en Santé » par de nouvelles actions permettant d'aller la rencontre des citoyens. Avez-vous des suggestions pour aller plus loin (sur les deux sujets choisis ou sur d'autres en lien avec la prévention en santé / selon ce même format d'atelier ou dans d'autres formats) ?	<i>Même format qui a permis à tous de s'exprimer. Plus de concret sur les actions. Donner une suite à cette journée. Merci ! Bravo à l'animatrice. Les actions de prévention socio-sanitaire doivent se faire en réseau pluridisciplinaire et pluriprofessionnel pour qu'il y ait une logique d'action. Avoir des formats interactifs et réguliers.</i>
Autres remarques et suggestions	<i>Travail intéressant, réflexions riches d'expériences diverses. C'est une chance d'avoir assisté à cette rencontre avec des participants diversifiés et différents aspects abordés autour d'une même thématique.</i>

Questions évaluatives	Commentaires : TOULOUSE
Le projet de Fabrique Citoyenne en santé est innovant	<i>Merci de cette initiative. Très positif de savoir que ce mode de concertation est considéré utile pour ce type d'institution. Innovant pas forcément. Indispensable oui, et nouveau aussi ! Pour moi ce projet est innovant (une première), mais je pense qu'il en existe ailleurs. Pas compétent pour répondre. Oui pour une institution comme l'ARS.</i>
Les objectifs de la démarche ont été clairement communiqués	<i>Oui, dès le matin.</i>
Les informations présentées ont été compréhensibles de tous	<i>Pour moi oui, pour les autres je ne sais pas.</i>

<p>Les participants présents ont bien été représentatifs d'une large diversité de points de vue</p>	<p><i>La diversité était là mais finalement une grande majorité de personnes avec un rapport particulier à l'ARS. Oui, mais que des gens impliqués socialement sur le réseau local. Pas de citoyen isolé (dommage pour eux). Idéalement il aurait fallu des personnes fortement impactées par l'isolement. Le fait que la journée soit en semaine a sûrement empêché des actifs de participer. Beaucoup de structures, peu de citoyens. Un échantillon plus important en termes de nombre de personnes. Manquait des tranches d'âge, beaucoup de femmes. Intervenants fin de matinée (médiateurs) appréciés.</i></p>
<p>J'ai mieux compris le point de vue des autres participants</p>	<p><i>Pourquoi "mieux" ?</i></p>
<p>J'ai le sentiment d'avoir pu m'exprimer et d'avoir été écouté</p>	
<p>La façon de travailler est adaptée (elle permet de bien comprendre et de discuter les 2 sujets choisis)</p>	<p><i>Je trouve dommage que les regards croisés sur la crise n'aient pas été discutés. Le format proposé était l'avis des citoyens dans un groupe, pendant que le vécu de l'ARS était développé dans l'autre. Pas de croisement en live. Attention aux handicaps sensoriels, la salle n'était pas adaptée à deux groupes d'échanges.</i></p>
<p>Les suites qui seront données à cette démarche ont été clairement communiqués</p>	<p><i>Oui, au départ et à la fin.</i></p>
<p>J'ai confiance dans le fait que nos propositions seront prises en compte</p>	<p><i>Je demande à voir... Oui, cependant je sais que ce sera fait si les propositions entrent dans les objectifs de l'ARS.</i></p>
<p>L'ARS souhaite poursuivre cette démarche de « Fabrique Citoyenne en Santé » par de nouvelles actions permettant d'aller la rencontre des citoyens. Avez-vous des suggestions pour aller plus loin (sur les deux sujets choisis ou sur d'autres en lien avec la prévention en santé / selon ce même format d'atelier ou dans d'autres formats) ?</p>	<p><i>Dans l'attente du CR de ces 3 journées. De la prévention avec des docs prêts à distribuer. Chaque village, ville s'adapte, organise, crée et fait au mieux dans la déclinaison des directives gouvernementales. Donc peut-être produire des docs simples, accessibles pour tous. Comment pratiquer un "aller-vers" qui permette de faire venir des citoyens lambdas (sans rapport avec les métiers de la santé ou du social). Parmi les dispositifs innovants qui ont été cités, convier pour la suite les responsables de leur mise en œuvre, les parties prenantes, des usagers pour avoir leur retours d'expériences (ex: mise en place d'un réseau de pharmaciens). Je souhaiterai un groupe de travail régional sur les maladies rares. Avec l'ARS, Alliance maladies rares et réseaux maladies rares. Creuser une question dans une démarche d'aller vers (dans des lieux proches des publics ciblés) sur un format plus court où les personnes n'auront pas besoin d'être disponibles sur une journée entière. Je pense que la crise Covid a mis en avant la possible fragilité du personnel médical de terrain face à la surexposition et l'augmentation de leur charge de travail. Je souhaite vraiment que cette problématique soit traitée par l'ARS. Poursuivre en changeant les participants dans la suite (groupes de travail) ... Sujet que j'apprécierai de voir aborder : comment bien communiquer la prévention en santé au niveau associatif (structure existante et faire comprendre l'intérêt). Vu ce qui a été produit en séance, l'initiative semble utile... Si elle est suivie d'actions et de mesures des mises en œuvre. Retravailler une ou deux recommandations à partir des difficultés énoncées ce matin.</i></p>
<p>Autres remarques et suggestions</p>	<p><i>Merci beaucoup pour cette prestation et désolé de mon retard. Porter une attention au créneau proposé pour plus de diversité des citoyens. Sur une demi-journée ce serait bien. Beaucoup d'acteurs dans le social. Capables de recevoir les femmes victimes de violences. Voir comment les personnes en charge du démarrage du dispositif envisagent une suite. Comment les pharmaciens ont vécu l'expérience / souhaitent continuer à l'investir dans un rôle social. Comment les femmes victimes ont apprécié ce relais de proximité pour dénoncer les violences. Animation efficace.</i></p>

Questions évaluatives	Commentaires : THEGRA
Le projet de Fabrique Citoyenne en santé est innovant	<i>A développer sur d'autres thèmes</i>
Les objectifs de la démarche ont été clairement communiqués	<i>Merci de nous avoir expliqué l'ARS. Manque d'information en amont. Manque de visibilité de l'initiative. Manque de clarté sur les thématiques peut-être.</i>
Les informations présentées ont été compréhensibles de tous	<i>Pour moi oui, je ne peux pas parler pour tous. Echanges bien pilotés.</i>
Les participants présents ont bien été représentatifs d'une large diversité de points de vue	<i>Pas assez de personnes hors du champ sanitaire et social. Acteurs du système de santé principalement. Ce ne sont pas les personnes qui ont été le plus isolées dans les milieux ruraux. Communication sur la matinée à améliorer Remarquable, liée à l'implication. Pas de jeunes. Pas de représentant directeur d'Ehpad, directeur EN (école, enseignement). Peu de participants et au final plus d'organiseurs que de participants.</i>
J'ai mieux compris le point de vue des autres participants	<i>Liberté de la parole, bien coordonnée.</i>
J'ai le sentiment d'avoir pu m'exprimer et d'avoir été écouté	<i>Tout à fait, échange très riche. J'ai pu m'exprimer. Je ne suis pas sûre d'avoir été entendue.</i>
La façon de travailler est adaptée (elle permet de bien comprendre et de discuter les 2 sujets choisis)	<i>Point fort : la neutralité de l'animatrice est essentielle (elle ne fait pas parti de l'ARS). Oui, grâce à l'animation. Il faudrait plus de temps. Un peu plus de temps, peut-être synthèse l'après-midi. Il aurait fallu faire des sous-groupes pour faciliter l'échange.</i>
Les suites qui seront données à cette démarche ont été clairement communiqués	<i>Plus clair et plus concret. Globalement oui.</i>
J'ai confiance dans le fait que nos propositions seront prises en compte	<i>L'avenir nous le dira. Pour que les citoyens puissent reprendre confiance en leurs institutions il faudrait qu'on réalise qu'on a servi à quelque chose : que les propositions soient prises en compte. Le savoir et le voir ! Oui malgré la défiance qui s'est instaurée grâce à nos politiques. Qui vivra verra ! J'aimerais bien mais aucune confiance en le gouvernement.</i>
L'ARS souhaite poursuivre cette démarche de « Fabrique Citoyenne en Santé » par de nouvelles actions permettant d'aller la rencontre des citoyens. Avez-vous des suggestions pour aller plus loin (sur les deux sujets choisis ou sur d'autres en lien avec la prévention en santé / selon ce même format d'atelier ou dans d'autres formats) ?	<i>Comment clarifier l'information du citoyen par une ligne téléphonique directe. Les spots à la télé sur le lavage des mains serait un geste barrière à travailler +++. Prévoir la période post-Covid = Augmenter la capacité d'accueil au CMP (Centre médico psychologique) car les jeunes ont été gravement impactés psychologiquement (suicide, violence, perte de sens...).</i> <i>Oui c'est super. Le développer avec d'autres acteurs de territoires : auprès des jeunes, dans les structures médicosociales. Atelier auprès des jeunes principalement (8-12 ans, ado, jeunes adultes, étudiants). Même format avec une animatrice. Oui sur le principe de la consultation citoyenne. Collaboration sur l'idée de confiance et sur la transparence des données et des décisions. Démarche intéressante, il serait intéressant de développer ses rencontres autour du manque de moyen en santé sur les territoires ruraux. Autre sujet : les personnes âgées. On se revoit et on continue.</i>
Autres remarques et suggestions	<i>Initiative très positive, bravo ! Merci, vous participez à faire reconnaître le métier d'animatrice sociale et des débats citoyens participatifs qui sont très important pour construire un monde plus respectueux des Hommes. Continuez et diffusez les bonnes pratiques. Très pertinent en tant qu'étudiante travailleur sociale, il serait intéressant d'apporter une communication importante auprès des étudiants pour les intégrer. Comment sera géré par la suite les leçons de cette crise ?</i>