

GROUPE DE TRAVAIL PARTICIPATION CITOYENNE – CLS PONTIVY COMMUNAUTE

Compte-rendu n°3 - Réunion du 4 juin 2024

Diffusion : Le 24 juin 2024 aux membres du groupe de travail

I. Retour sur le groupe de travail du 5 février 2024

Lors de la séance du 5 février 2024, une présentation sur la démocratie sanitaire a été réalisée et deux représentants des usagers sont intervenus afin de présenter la Commission des Usagers (CDU) du Centre Hospitalier du Centre Bretagne (CHCB) ainsi que le Conseil Territorial de Santé (CTS) Cœur de Breizh.

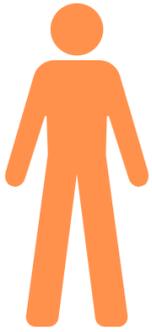
II. Objectifs de la séance

A partir de la présentation de la CDU et du CTS, les membres du groupe sont invités à travailler sur un plan de communication visant à faire connaître au plus grand nombre ces instances de démocratie en santé et ainsi permettre au public de se les approprier.

III. Temps de travail : plan de communication

A partir de quelques données démographiques et socio-économiques du territoire (répartition de la population par commune, population par grandes tranches d'âges, population de 15 ans ou plus selon la catégorie socioprofessionnelle), les membres du groupe sont invités à créer 3 personas. Les personas sont des représentations fictives de groupes de personnes réelles et leur création vise à mieux comprendre la cible des messages et ainsi à orienter la stratégie de communication (stratégie marketing).

A partir de la fiche d'identité de chaque persona, les membres du groupe mènent une réflexion sur le message à faire passer et sur les canaux de communication à utiliser :



- **Prénom : Evelyne**
- **Genre : Femme**
- **Age : Retraitée – 70 ans**
- **Ville de résidence : Radenac**
- **Profession : Agricultrice**
- **Façon de se tenir informé-e des actualités du territoire : journal, Télégramme, OF, FR3, Bar/café, marché**
- **Loisirs : Danse, Marche, Tricot,**
- **Engagement dans la vie associative : Université du Temps Libre (UTL)**
- **Etat de santé : plutôt bonne santé, petites pathologies**
- **Relations avec le système de santé : Usagère du système de santé, suivi régulier (souhait), soins ambulatoires (ville)**
- **Niveau de connaissance/rapports avec les instances de démocratie en santé : jamais entendu parler**

Message :

→ Objectif du message : Faire connaître les actions significatives du Conseil Territorial de Santé et des associations sur le territoire (par exemple l'UNAFAM) ; mettre en avant les réussites comme par exemple le fonctionnement du Groupe d'Entraide Mutuelle (GEM).

- Il y a de la place pour être plus nombreux et avoir plus de poids (CTS) ; il reste des sièges non pourvus.

- Informer sur le recours possible à ses droits : recours à la CDU par exemple si elle est insatisfaite au niveau de son parcours hospitalier.

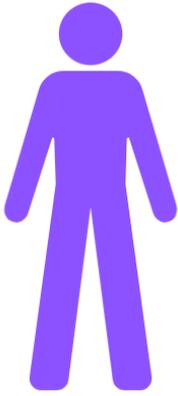
Canaux de communication :

- Organiser une conférence à l'Université du Temps Libre (UTL) avec un intervenant sur la démocratie en santé (un Représentant des Usagers / spécialiste de la démocratie en santé) et des témoignages de personnes investies ; (difficulté : impliquer les actifs). Avoir un article de presse suite à la conférence, avec une communication récurrente.

- Organiser une présentation auprès des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) ;

- Distribuer des flyers auprès des élus, des médecins, de la MSA... Faire connaître surtout la CDU (comme manière de faire valoir ses droits en santé).

- Profiter des temps de rencontre sur des sujets de santé (ex : intervention sur le suicide).



- **Prénom : Gwënlé**
- **Genre : Homme**
- **Age : Actif : 30 ans**
- **Ville de résidence : Pontivy**
- Situation familiale : marié, 2 jeunes enfants
- **Profession : Ouvrier agroalimentaire (adaptation de la communication pour les populations ne maîtrisant pas la langue française + populations en situation de handicap (Facile à Lire et à Comprendre))**
- **Façon de se tenir informé-e des actualités du territoire : Réseaux sociaux, télévision (émissions d'actualités), influenceurs, podcast**
- **Loisirs : Sport**
- **Engagement dans la vie associative : Club de foot, association parents d'élèves**
- **Etat de santé : en forme**
- **Relations avec le système de santé : cherche un pédiatre et un médecin traitant, téléconsultation, médecin de garde**
- **Niveau de connaissance/rapports avec les instances de démocratie en santé : très vague idée**

Message :

- Donner de la visibilité aux vidéos France Asso Santé -> moyens : relais de la médecine du travail et via les outils de communication de Pontivy Communauté ;
- Inclure dans la vidéo un sondage ;
- Exemple de format : « 3 minutes tout compris »

Rechercher ce qui existe en facilitation graphique et en Facile A Lire et à Comprendre (FALC).

Canaux de communication :

- Portrait vidéo avec une interview préparée ; vidéos courtes sur les réseaux sociaux ex : portrait de représentants d'usagers du CHU de Rennes.
- Faire des vidéos sur les forums organisés (ex : journée sport santé le 13/09) ; que les associations de représentation des usagers soient présentes sur le forum des associations ; demander au Conseil Territorial de Santé de tenir un stand ?
- QR code

Avec un relais des vidéos via la médecine du travail, les mutuelles, les élus action sociale...

- Sensibiliser les élus à l'action sociale sur la thématique de la démocratie en santé.
- Utiliser la méthode Facile A Lire et à Comprendre (FALC), exemple des communications auprès des Conseils de la Vie Sociale (CVS) dans les établissements médico-sociaux.



- **Prénom** : Claire
- **Genre** : Femme
- **Age** : 50 ans
- **Situation familiale** : Divorcée, 3 ados
- **Ville de résidence** : Saint-Gonnery
- **Profession** : Enseignante
- **Façon de se tenir informé-e des actualités du territoire** : Réseaux sociaux, Journal/presse, Lettre d'infos de Pontivy Communauté, bulletin municipal, informations via Education Nationale, association d'utilisateurs
- **Loisirs** : Musique, lecture, sport (marche)
- **Engagement dans la vie associative** :
- **Etat de santé** : charge mentale (dont elle ne s'occupe pas)
- **Relations avec le système de santé** : Un enfant concerné par une maladie chronique (diabète) (parcours balisé)
- **Niveau de connaissance/rapports avec les instances de démocratie en santé** : connaissance

Message :

- Valoriser son parcours : « Elle a déjà fait le premier pas pour rejoindre une association d'utilisateurs, elle peut aller plus loin via... », lui présenter le parcours permettant de devenir représentante des usagers et la façon de représenter les usagers dans les différentes instances de démocratie sanitaire.

Canaux de communication :

- Un salon du bénévolat où les associations peuvent se présenter ;
- Utiliser les forums associatifs pour informer sur les associations de représentation des usagers ; Diffuser l'information sur l'existence des associations de représentation des usagers et des instances de démocratie en santé de façon systématique lors des forums associatifs / rencontres partenariales. Avec un document type flyer.
- Un courrier « votre profil nous intéresse » = appel à candidatures avec une déclinaison locale
 - 1- Dans la liste des associations agréées, voir celles qui ont un ancrage sur le territoire ;
 - 2- Information personnalisée auprès des associations identifiées.
- Relais : Programmes d'éducation thérapeutique du patient, médecins en charge du suivi des maladies chroniques ; CCAS : liste des associations.

IV. Conclusion

Une prochaine réunion de travail sera programmée en octobre ou novembre 2024. D'ici là un travail va être mené afin de recenser des outils de communication sur la démocratie en santé déjà existants.

L'objet de la prochaine réunion de travail sera d'échanger autour des outils de communication et d'avoir une présentation du Conseil de la Vie Sociale (CVS), instance présente au sein des établissements médico-sociaux.

Un point d'étape sur la mise en œuvre des actions du Contrat Local de Santé sera également à programmer.