

## Paroles de citoyens : l'ARS restitue les résultats de la toute première consultation citoyenne sur la santé en Occitanie

Pour mieux répondre aux besoins de santé des 6 millions d'habitants de la région Occitanie, l'Agence régionale de santé les a invités à exprimer leurs attentes mais aussi leurs idées et propositions de solutions pour améliorer la santé. L'ARS restitue aujourd'hui les résultats de cette première consultation citoyenne, menée à la fois sur internet et via des ateliers de proximité. Ces paroles de citoyens contribuent aux priorités de notre politique régionale de santé, définies en lien avec l'ensemble de nos instances de démocratie sanitaire régionales et territoriales. En Occitanie, le prochain Projet régional de santé 2023-2028 sera mis à la consultation de nos partenaires dans quelques jours, avant d'être finalisé fin octobre.

Du 13 février au 31 mars 2023, l'Agence régionale de santé Occitanie a invité pour la première fois les 6 millions d'habitants de la région à s'exprimer sur leur santé dans le cadre d'une consultation citoyenne ouverte à tous par internet. L'ARS a ensuite complété cette démarche de consultation en organisant dans toute la région des ateliers citoyens de proximité pour favoriser des échanges directs sur le terrain sur des thématiques de santé très concrètes : l'accès aux soins, la prévention, la santé des jeunes, le maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées, la santé des personnes vulnérables fragiles ou isolées...

A l'écoute de l'expression directe des habitants sur leurs attentes et leurs besoins de santé dans chaque territoire, cette consultation citoyenne visait aussi à recueillir leurs propres idées et propositions de solutions pour améliorer la santé au quotidien.

### Les citoyens ont pris la parole sur leur santé

Plus de 25.500 visiteurs ont consulté la plateforme [jeparticipe.occitanie.ars.sante.fr](http://jeparticipe.occitanie.ars.sante.fr), et parmi eux 8.238 personnes ont rempli l'ensemble du questionnaire sur internet. Ces 8.238 participants à la consultation citoyenne en ligne sont plutôt des femmes, entre 35 et 59 ans, et en activité. Ces habitants résident sur la totalité des territoires d'Occitanie, avec une présence relative forte des territoires ruraux. Ils reflètent une large diversité des situations de vie qui impactent les questions de santé du quotidien : personnes seules, parents d'enfants en bas âge, personnes vivant avec une maladie chronique ou un handicap, aidants auprès d'une personne âgée ou en situation de handicap... En complément, une attention particulière a été portée sur certains publics spécifiques qui ont été rencontrés prioritairement dans les ateliers citoyens de proximité : adolescents, publics présentant une vulnérabilité de fait de leur âge de leur handicap ou de leur situation sociale, personnes vivant avec des troubles psychiques... Au total, cette toute première consultation citoyenne sur la santé en Occitanie a permis de recueillir plus de 22.000 contributions concrètes, soit par les réponses aux questions ouvertes du questionnaire sur internet, soit dans le cadre des échanges qui ont eu lieu dans les ateliers de proximité.

.../...

L'ARS Occitanie souhaite d'abord remercier l'ensemble des personnes qui ont apporté leur contribution aux échanges sur ces questions de santé qui nous concernent tous. Cette large participation est l'expression d'une préoccupation forte que l'ARS mesure pleinement.

Sans surprise, c'est l'accès aux services de santé qui est la préoccupation n°1 des participants. Mais l'expression des citoyens sur leur santé va bien au-delà. L'évolution de la relation entre soignants et patients est aussi au cœur de l'expression des citoyens. Les solutions exprimées par les participants mettent fortement l'accent sur la qualité de l'écoute dans leur relation avec les professionnels. Une condition essentielle pour mieux les impliquer dans leur propre parcours. Des contributions foisonnantes, originales et innovantes marquent également l'attachement des citoyens à agir à la fois sur leur environnement de vie et sur leur capacité à être, individuellement et collectivement, acteurs d'une santé globale. Enfin, l'expression citoyenne dans cette consultation illustre bien les difficultés concrètes que rencontrent les plus vulnérables et leurs aidants, pour l'accès aux soins, comme pour la coordination de leur parcours de santé et pour leurs liens sociaux.



## Agir au plus près des besoins de santé de chaque territoire

Ces paroles de citoyens sont l'expression directe des besoins de santé d'habitants de nos territoires. Elles sont restituées dans la synthèse ci-jointe en mettant en avant leur format rédactionnel initial, pour en préserver toute la force et l'authenticité. Cette synthèse est accessible à tous via même plateforme internet de la Fabrique citoyenne en santé que porte l'ARS Occitanie ([jeparticipe.occitanie.ars.sante.fr](http://jeparticipe.occitanie.ars.sante.fr))

Ces dernières semaines, ces avis et propositions de solutions ont été intégrés aux travaux que l'ARS pilote pour fixer les priorités de la politique régionale de santé pour 2023-2028. Les résultats de cette consultation citoyenne complètent ainsi les diagnostics et les propositions formulées par les professionnels et les élus de chaque territoire dans le cadre des échanges organisés dans chaque département, autour des questions de refondation de notre système de santé (CNR santé). Ces paroles de citoyens alimentent aussi les réflexions menées dans le cadre de nos instances de démocratie sanitaire : réunie récemment, la Conférence régionale de la santé et de l'Autonomie (CRSA Occitanie) a commencé à échanger sur ces constats et propositions.

Dans quelques jours, l'ARS va ouvrir la phase de consultation réglementaire autour du prochain Projet régional de santé en Occitanie. Ces priorités sont porteuses d'une ambition forte : partir des besoins de santé de nos territoires et de leurs habitants, pour mieux y répondre. A l'issue de cette première consultation citoyenne sur les questions de santé en Occitanie, la parole des citoyens aura toute sa place au cœur même de notre politique régionale de santé. Les diverses réalités de chacun de nos territoires y seront, elles aussi, prises en compte : pour la première fois, un schéma territorial de santé se concerte et s'écrit à l'échelle de chacun des 13 départements de la région. Les solutions pour la santé sont résolument dans nos territoires, portées avec les acteurs de proximité.

Agence Régionale de Santé Occitanie  
26-28 Parc Club du Millénaire  
1025 rue Henri Becquerel  
CS 30001 - 34067 Montpellier cedex 2

[www.occitanie.ars.sante.fr](http://www.occitanie.ars.sante.fr) @ARS\_OC

### Contacts presse ARS :

Vincent DROCHON

Sébastien PAGEAU

Anne CIANFARANI

04 67 07 20 57 / 06 31 55 11 77 (Montpellier)

[vincent.drochon@ars.sante.fr](mailto:vincent.drochon@ars.sante.fr)

04 67 07 20 14 / 06 82 80 79 65 (Montpellier)

[sebastien.pageau@ars.sante.fr](mailto:sebastien.pageau@ars.sante.fr)

05 34 30 25 39 / 07 60 37 01 19 (Toulouse)

[anne.cianfarani@ars.sante.fr](mailto:anne.cianfarani@ars.sante.fr)

# DIAGNOSTIC + SOLUTIONS

Vos **avis** ?  
**besoins** ?  
**satisfactions** ?  
**difficultés** ?  
**attentes** ?

Vos **idées** ?  
**expériences** ?  
**initiatives** ?  
**propositions** ?  
**innovations** ?



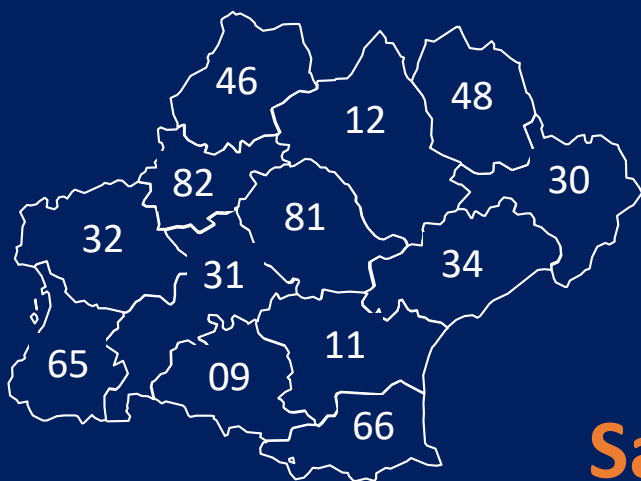
PHASE 1

Du 13 février au 31 mars 2023, l'Agence régionale de santé Occitanie a invité pour la première fois les 6 millions d'habitants de la région à s'exprimer sur leur santé dans le cadre d'une **consultation citoyenne** ouverte à tous par internet.



PHASE 2

Du 16 mars au 16 avril 2023, l'Agence régionale de santé Occitanie a complété cette démarche de consultation en organisant dans toute la région des **ateliers citoyens de proximité** pour favoriser des échanges directs sur le terrain.



**Accès aux services de santé**

10 ateliers

**Maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées**

2 ateliers

**Prévention**

2 ateliers

**Santé des personnes vulnérables fragiles ou isolées**

5 ateliers

**Être acteur de sa santé**

4 ateliers

JE PARTICIPE

la fabrique citoyenne en santé Occitanie

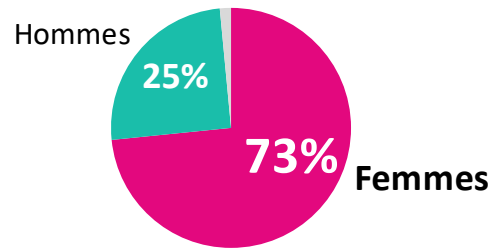




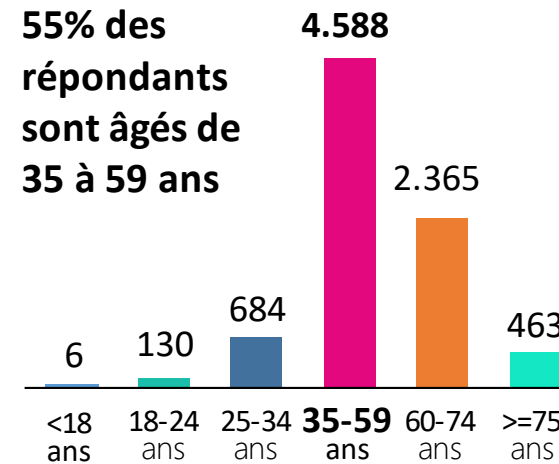
Les 8.238 participants à la consultation citoyenne en ligne sont plutôt des femmes, entre 35 et 59 ans, et en activité. Une large diversité des situations de vie qui impactent les questions de santé du quotidien y sont représentées.

# Plus de 25.500 visiteurs sur la plateforme « jeparticipe.occitanie.ars.sante.fr », et parmi eux 8.238 personnes ont rempli l'ensemble du questionnaire

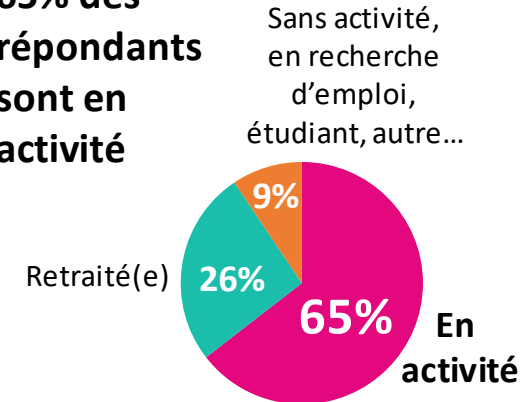
Une grande majorité de femmes s'expriment sur les questions de santé



55% des répondants sont âgés de 35 à 59 ans



65% des répondants sont en activité

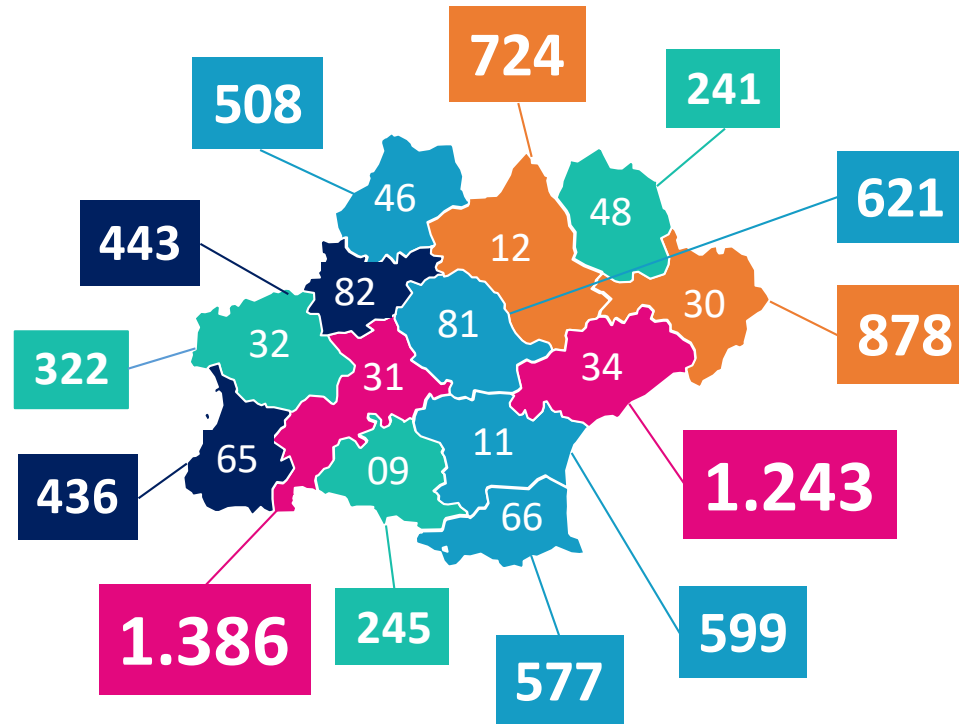


- Je suis parent d'enfant(s) en âge scolaire ou d'enfant(s) en bas âge 30,4%
- Je vis avec une ou des maladies chroniques (par exemple diabète, hypertension...) 22,8%
- Je vis seul(e) dans mon foyer 19,2%
- J'aide au quotidien une personne en situation de handicap ou une personne âgée 12,8%
- Je suis une personne en situation de handicap 7,3%

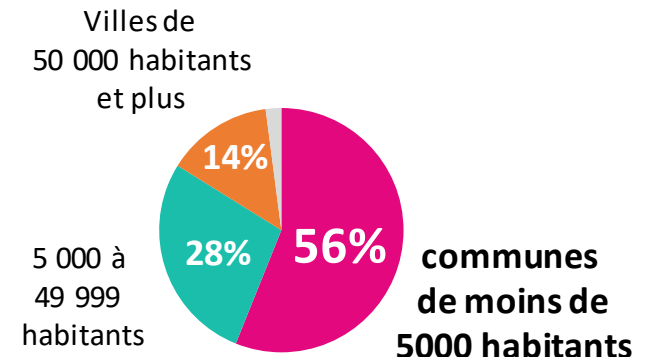


La variété de tous les territoires de la région Occitanie est bien représentée parmi les 8238 habitants qui ont participé à la consultation citoyenne sur les questions de santé.

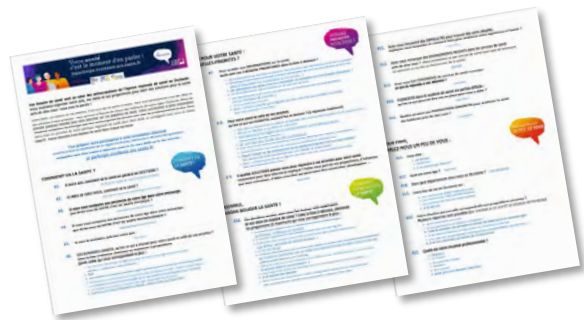
Plus de 25.500 visiteurs sur la plateforme « [jeparticipe.occitanie.ars.sante.fr](http://jeparticipe.occitanie.ars.sante.fr) », et parmi eux **8.238 personnes** ont rempli l'ensemble du questionnaire

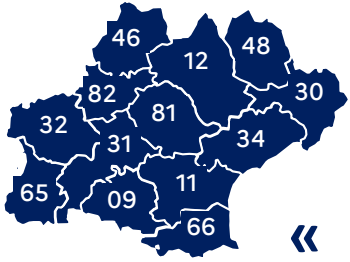


Des métropoles aux plus petites communes, la disparité des lieux de vie en Occitanie est plutôt bien représentée parmi les 8238 participants :



Au regard de la population de plus de 15 ans dans chaque département, le niveau de participation va du simple au triple. Proportionnellement, ce sont les habitants de nos départements ruraux qui ont le plus participé à cette consultation citoyenne.

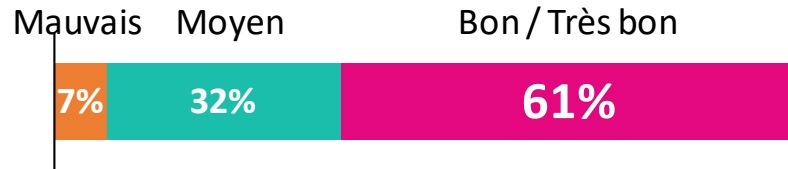




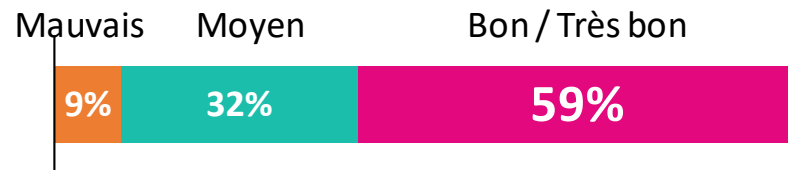
## « Comment va votre santé ? »

(8.238 répondants)

### Votre état de santé physique ?



### Votre état de santé psychologique ?



La majorité des répondants se sent plutôt en bonne santé...  
...mais ce ressenti s'inverse en exprimant des préoccupations importantes pour l'état de notre santé de façon générale, en Occitanie ou près de chez soi.

## « Comment va la santé en Occitanie et près de chez vous ? »

(8.238 répondants)

### Comment va la santé en Occitanie ?



### Comme va la santé près de chez vous ?



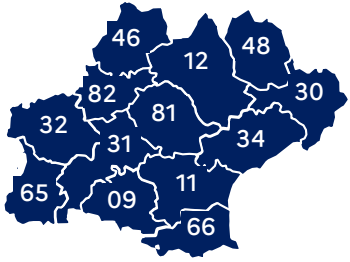
A noter : cet indicateur atteint **18%** pour les répondants de l'Hérault et de la Haute-Garonne

JE PARTICIPE

la fabrique citoyenne en santé Occitanie







## « Ces dernières années, qu'est-ce qui a changé pour votre santé et celle de vos proches ? »

(3 réponses max)

**Le constat est largement partagé : les difficultés d'accès à des professionnels de santé se sont accrues. C'est ce qu'expriment plus de 86% des participants.**

**J'ai rencontré davantage de difficultés pour accéder à des professionnels de santé (distance, information, délais...)**



J'ai dû aider un proche ou me faire aider pour des problèmes de santé



Une maladie m'a conduit à me faire soigner pendant plusieurs mois (ou l'un de mes proches)



J'ai changé certaines de mes habitudes de vie qui avaient des conséquences sur ma santé



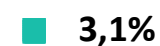
Mon accès aux services de santé est devenu plus facile (Par exemple : rendez-vous en ligne...)

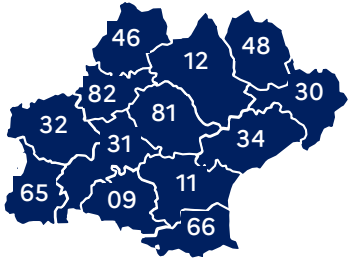


Autre



Rien

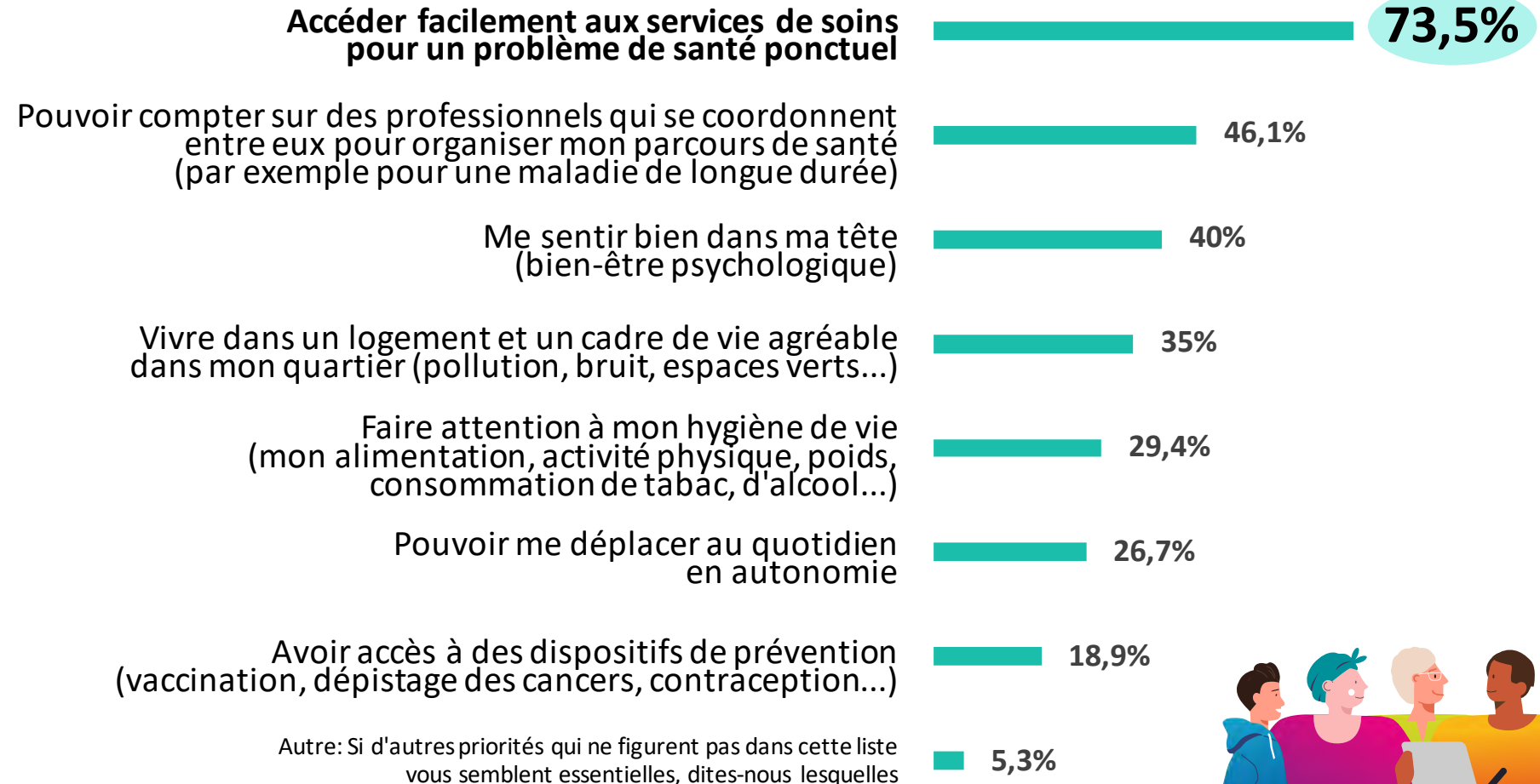


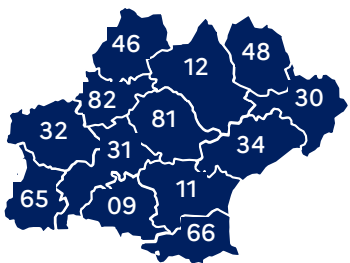


La facilité  
d'accès aux soins  
reste le  
besoin de santé  
**N°1**  
exprimé par  
**73,5%** des  
répondants.

## « Pour votre santé et celle de vos proches, qu'est-ce qui est essentiel aujourd'hui et demain ? »

(3 réponses max)





Pour s'informer sur leur santé, **81,6%** des répondants comptent d'abord sur des professionnels qui prennent du temps pour expliquer. En seconde intention, le besoin d'informations pratiques est nettement confirmé.

## « Pour accéder aux informations sur la santé, quels sont vos 3 besoins prioritaires dans la liste ci-contre ? »

(2% des répondants n'ont pas souhaité répondre à cette question)

Des professionnels qui prennent le temps de vous transmettre des informations et de vous les expliquer



Davantage d'informations pratiques (exemple : cartographie des services de santé près de chez vous, délais de disponibilité d'un professionnel ou d'un service, ...)



Un site d'information officiel labellisé par les autorités de santé



Etre informé même si je n'utilise pas internet ou un smartphone (par exemple : téléphone, services municipaux de proximité...)

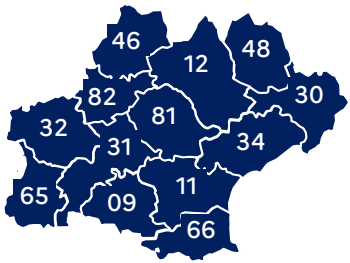


Autre : Si d'autres priorités qui ne figurent pas dans cette liste vous semblent essentielles, dites-nous lesquelles



Des informations plus faciles à lire et à comprendre, et accessibles pour tous (langues étrangères, ...)





**1 participant sur 2 indique qu'il a fait évoluer ses habitudes de vie en faveur de sa santé, au cours des dernières années : la prévention avance !**

## « Ces dernières années, avez-vous fait évoluer vos choix et vos habitudes en matière de santé ? »

(5 réponses max)

**Je fais plus attention à mes habitudes de vie (alimentaires, activité physique, consommation de produits addictifs, environnement...)**

**51,4%**

Je consulte plus régulièrement un médecin spécialiste (Ophtalmologue, gynécologue, cardiologue par exemple)

32,1%

Je vois plus régulièrement mon médecin traitant pour un suivi régulier

24,8%

Je n'ai rien changé

21,6%

Je demande plus souvent conseil à des professionnels (par exemple pharmaciens, sage-femme, spécialistes de l'activité physique...)

17,4%

Je participe à des actions de dépistage que je ne faisais pas avant (Cancers, diabète...)

17,3%

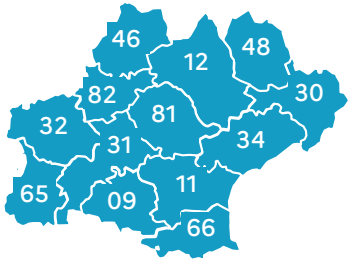
Autre : si vous avez mis en place d'autres changements importants qui ne figurent pas dans ces propositions : précisez-nous le(s)quel(s) ci-dessous

13,4%

J'utilise la téléconsultation ou un service plus rapide (un examen par un professionnel paramédical qui travaille en coordination avec un médecin par exemple) lorsque les délais d'attente chez mes professionnels habituels sont trop longs

9,6%





Dans leurs contributions, les participants à cette consultation citoyenne expriment avant tout des attentes et des propositions qui portent massivement sur les questions d'accès, de continuité et de coordination des soins. C'est leur priorité de santé.

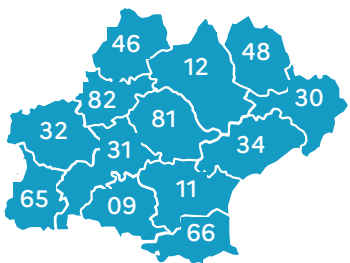
Parmi plus de 22.500 contributions répondant à des questions ouvertes, l'accès, la continuité et la coordination des soins sont

# LA PRIORITÉ N°1

dans l'expression des citoyens







**La parole des citoyens illustre très concrètement les difficultés qu'ils rencontrent dans l'accès aux soins de premiers recours ou spécialisés. Des réalités bien identifiées dans les territoires ruraux plus isolés.**

## DIAGNOSTIC

### En pratique : l'accès, la continuité et la coordination des soins



#### Les délais d'attente

« Parfois le délai est tellement long entre la prise de rendez-vous et la consultation, qu'on est déjà guéri une fois qu'on est devant le médecin ! »

(Participant à un Atelier citoyen dans le Lot)



#### Les contraintes liées à l'éloignement géographique

« Pour certaines pathologies, il est nécessaire de se déplacer à Montpellier ou Clermont-Ferrand, et les solutions sont difficiles à mettre en place au vu de l'éloignement entre les hameaux et zones plus urbaines. »

(Participant à un Atelier citoyen en Lozère)



#### Les difficultés des nouveaux arrivants

« Il est difficile pour les nouveaux arrivants de trouver des médecins ou des dentistes sur Cahors. Généralement, pour les spécialistes, il faut aller à Toulouse... »

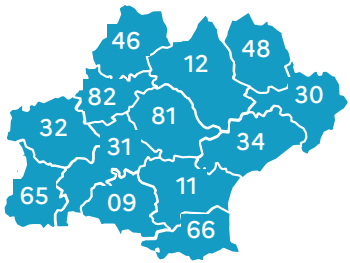
(Participant à un Atelier citoyen dans le Lot)

#### Une offre de soins peu lisible

« Parfois, il est difficile de comprendre le fonctionnement de l'offre de soins. Il y a beaucoup de sigles incompréhensibles, mais pas d'information sur les dépistages etc... »

« Tout est compliqué aujourd'hui pour se repérer et faire tout ce qu'il y a à faire pour sa santé. »

(Participants à des Ateliers citoyens en Ariège et en Aveyron)



**De nombreux participants expriment leurs difficultés à trouver des soignants disponibles.**

**Ce manque de professionnels de santé ne concerne pas seulement les médecins. L'attractivité de leur territoire préoccupe aussi les citoyens.**

## DIAGNOSTIC

### En pratique : l'accès, la continuité et la coordination des soins



#### La difficulté à retrouver un médecin traitant

« Je n'ai plus de médecin traitant depuis 3 mois malgré un traitement pour hypertension sévère et une ordonnance à renouveler tous les 3 mois. Aucun généraliste n'a voulu m'accepter. Que faire ? »

« 8 mois après le départ de mon médecin traitant, je n'ai toujours pas de médecin traitant et suis obligé d'aller dans des maisons médicales ou aux urgences. »

(Participants des Pyrénées-Orientales à la consultation digitale)



#### Des contraintes qui ne concernent pas que les médecins

- « Les cabinets infirmiers et de kinés sont débordés et épuisés. Ils ne prennent plus de nouveaux patients... »
- « C'est compliqué d'obtenir des rendez-vous chez des spécialistes (dermato, ophtalmo, dentiste en urgence, cardiologue...) »
- « Les psychologues ont un délai de prise en charge très long. »

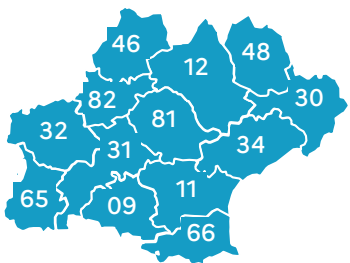
(Participants à la consultation digitale)



#### Des préoccupations d'attractivité territoriale

- « Il y a un vrai besoin de trouver des débouchés et des emplois pour les conjoints, de mettre en place des services et des écoles : les déserts médicaux sont dans des territoires enclavés où il manque de tout. »

(Participant à un Atelier citoyen dans l'Aude)



## SOLUTIONS

### En pratique : l'accès, la continuité et la coordination des soins

**Les participants aux ateliers citoyens ont proposé des pistes de solutions. Elles visent à s'appuyer sur les services existants, en les renforçant pour faciliter l'accès pour tous à des soins de proximité dans chaque territoire en Occitanie.**

#### Répondre aux besoins non-programmés

- Développer les Maisons médicales de garde
- Renforcer le rôle des pharmaciens
- Mettre en place un dispositif d'orientation vers les urgences ou les autres structures en fonction de la situation

#### Favoriser la mobilité des services de santé

- Développer une offre de « bus santé » notamment dans les territoires ruraux plus isolés
- Développer les équipes mobiles
- Développer les consultations avancées de spécialistes

#### S'appuyer sur les Maisons France Service

- Y installer des cabines de téléconsultation
- Y implanter un point d'information santé
- Y proposer une offre de soins par des professionnels non médecins

#### Optimiser l'offre de soins existante

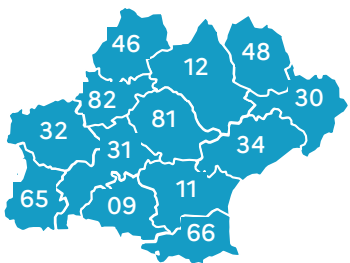
- Favoriser l'accès direct aux paramédicaux et développer leur montée en compétences
- Renforcer le rôle des pharmaciens, des infirmiers (notamment les Infirmiers de Pratique Avancée)
- Déployer plus de maisons de santé en étant souple sur les conditions de fonctionnement

#### Mettre en place un dispositif humain pour aider, conseiller et orienter

- Créer une « HELP-LINE » : numéro unique où le citoyen trouve une écoute et un conseil humain pour l'aider à faire face à un besoin de santé
- Encadrer la téléconsultation pour maintenir le lien humain

#### Faciliter la coordination entre les professionnels

- Développer des solutions de partage d'informations entre les professionnels garantissant la confidentialité
- Mettre en réseau tous les professionnels du domicile avec les professionnels de santé
- Former et mettre en place des professionnels de la coordination



Les clés d'un accès plus rapide aux services de santé passent par une redéfinition des rôles des soignants, la mise en place de nouveaux métiers et d'un dispositif d'orientation qui réponde à un besoin de soin mais qui écoute et conseille aussi pour un bon usage du système de santé.

## SOLUTIONS

### En pratique : l'accès, la continuité et la coordination des soins



#### Allier le conseil à distance à l'élargissement des compétences

« Donner plus de pouvoir aux infirmiers le souhaitant, de manière encadrée, et en passant certains diplômes, afin qu'ils puissent prescrire des anti-douleurs, une analyse, un examen, faire une surveillance, un renouvellement d'ordonnance, un pansement, etc.... Sous la responsabilité du médecin du cabinet. »

(Participant de l'Ariège à la consultation digitale)

« Face à la pénurie de médecins développer des structures de soins avec infirmiers, paramédicaux aux compétence élargies, psychologues, secrétariat »

(Participant du Gard à la consultation digitale)

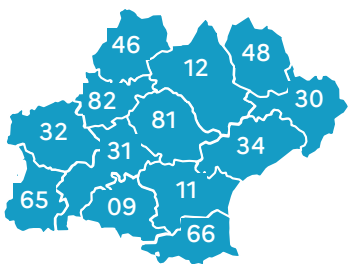


« Peut-être une application qui nous mette en relation Tchat avec un médecin qui déjà peut nous orienter sur l'urgence ou non du rendez-vous, donner des conseils et sur la disponibilité d'un médecin. »

(Participant de l'Aveyron à la consultation digitale)

« Peut-être mettre en place un numéro (autre que le Samu) pour répondre en toute bienveillance à des questions santé (qui ne sont pas nécessairement des urgences mais qui peuvent inquiéter les patients). »

(Participant de l'Hérault à la consultation digitale)



## FOCUS

### Télésanté : « Oui, mais... »

#### Des avantages mis en avant par les citoyens

« Pour les personnes de mon âge (76 ans), le plus difficile, c'est de prendre rendez-vous par internet sur Doctolib etc... »

(Participant du Tarn à la consultation digitale)

« La téléconsultation, grâce à une borne à la pharmacie ça n'a pas répondu à mes attentes, car je ne suis pas formé pour utiliser le matériel. Il faudrait un infirmier pour aider... »

(Participant de l'Hérault à la consultation digitale)

- La télésanté facilite la prise de rendez-vous pour certains patients
- Elle simplifie l'accès aux spécialistes, notamment par la télé-expertise
- C'est une aide pour des actes simples (renouvellement d'ordonnance, certificats, ...)

« Peut-être un dossier patient sécurisé avec un volet où le patient annote au fur et à mesure ses besoins, son état, ses attentes avec des alertes pour les soignants ou les intervenants déclenchées par certains propos qui feront que la personne est rappelée et un entretien fait, un contact possible à quasi tout moment, plus de lignes pour avoir une personne au téléphone ou en visio (Parfois, en 3 mn d'entretien une réponse fait que tout va mieux ensuite) »

(Participant de l'Hérault à la consultation digitale)

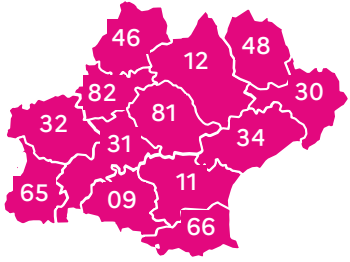
#### Des préoccupations à prendre en considération

- La télésanté reste non-accessible pour une partie des publics (difficultés avec le numérique, zones blanches, absence d'équipement...)
- L'usage de la téléconsultation devrait être réservé à des situations précises
- Cette pratique nécessite de garantir la confidentialité des données
- Pour les patients, la télésanté rend plus délicat l'établissement d'une relation de confiance avec de nouveaux professionnels

#### Des leviers pour un déploiement de qualité

- Déployer plutôt les télécabines dans des lieux en lien avec la santé (pharmacies, maisons de santé pluriprofessionnelles) ou des services publics (Maisons France Service)
- Définir les cas d'usage prioritaires en terme de situations et/ou d'actes
- Mettre en place un personnel dédié à la télécabine, pour accompagner les utilisateurs de la téléconsultation
- Former à l'utilisation des services de télésanté via des acteurs de proximité
- Maintenir la possibilité de la consultation physique, notamment pour les personnes en situation de vulnérabilité, pour les personnes non-équipées ou dans un territoire sans réseau de qualité
- Faire entrer dans les usages des outils de coordination, tels que « Mon espace santé » ou les messageries sécurisées
- Développer des fonctions de rappels





## LA PAROLE AUX CITOYENS

1.850 contributions répondant à des questions ouvertes, portent sur la **qualité des relations humaines au sein du système de santé**

L'évolution de la relation entre soignants et patients est aussi au cœur de l'expression des citoyens. Les participants appellent à davantage de temps et d'écoute pour améliorer la qualité des relations humaines dans la santé.

3%  
des  
réponses  
aux questions  
ouvertes sur le  
**DIAGNOSTIC**  
(275 contributions)

« Je trouve que la médecine, telle qu'elle est devenue, a perdu le sens de l'humain qui devrait être au cœur de ses préoccupations. »

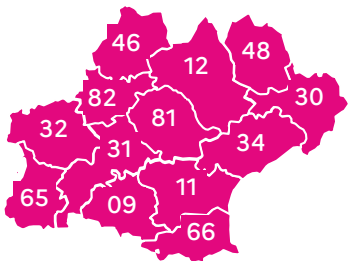
(Participant de la Haute-Garonne à la consultation digitale)

8%  
des  
réponses  
aux questions  
ouvertes sur les  
**SOLUTIONS**  
(1.575 contributions)

« Les professionnels de santé doivent avoir du temps à consacrer aux patients. Ce n'est pas le cas aujourd'hui. »

(Participant à un Atelier citoyen en Lozère)





## DIAGNOSTIC

### En pratique : la **qualité des relations humaines au sein du système de santé**

#### Le manque de temps d'écoute et d'échange

« *On est livré à nous-mêmes. Les consultations sont trop rapides, il y a peu d'écoute et peu de temps accordé aux patients.* »

(Participant à un Atelier citoyen en Ariège)



« *Les consultations sont de plus en plus courtes le patient n'est plus écouté. Pendant ma dernière hospitalisation, j'avais l'impression d'être un bout de viande, un numéro... C'est un service déshumanisé.* »

(Participant du Gard à la consultation digitale)



#### L'attention aux situations individuelles

« *Pour rapprocher les services de santé, il faut aussi avoir des discours adaptés aux situations isolées et fragiles.* »

(Participant à un Atelier citoyen dans l'Hérault)

#### Le ressenti d'un éloignement entre patients et soignants

« *Plus de partage et de communication entre médecin, spécialistes et patient. On a toujours ce sentiment d'être bousculé, baladé sans véritable explication.* »

(Participant du Gers à la consultation digitale)

#### L'expression des principales attentes

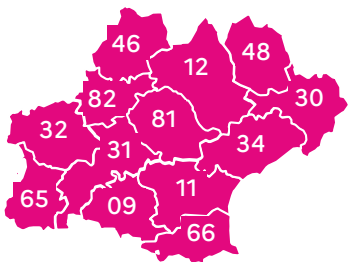
- *Des professionnels à l'écoute*
- *Des professionnels qui dialoguent avec les patients et les proches et qui leur apportent des explications*
- *Des professionnels plus détendus, qui ont du temps pour les patients*
- *Des professionnels qui répondent aux besoins*



JE PARTICIPE

la fabrique citoyenne en santé Occitanie





## SOLUTIONS

En pratique : la **qualité des relations humaines au sein du système de santé**



**Les clés d'une relation de confiance et de partenariat à renforcer entre soignants et soignés**

**Les solutions exprimées par les citoyens mettent fortement l'accent sur la qualité de leur relation avec les professionnels. Une condition essentielle pour mieux les impliquer dans leur propre parcours.**

« Des professionnels qui parlent, expliquent, coordonnent. Ce n'est pas au patient et/ou à la famille de construire le parcours ! »

(Participant à un Atelier citoyen dans l'Hérault)

« Je trouve que les infirmières répondent bien à nos questions et nous orientent toujours dans la bonne direction pour notre santé chaque fois qu'on en a besoin, c'est bien de les remercier pour qu'elle continuent à s'occuper de nous chaque fois qu'on en a besoin. »

(Participant à un Atelier citoyen en Aveyron)

« Des GENS qui répondent au téléphone ou dans un centre et qui aident à y voir plus clair. »

(Participant à un Atelier citoyen dans le Gard)

« Il faut avoir l'idée d'un travail ensemble : il faut favoriser les liens entre professionnels de santé, patients, et acteurs externes. »

(Participant à un Atelier citoyen en Lozère)



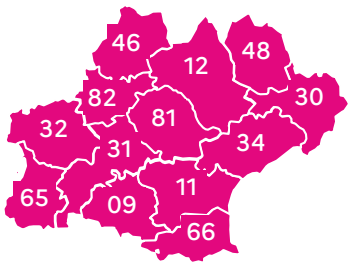
« Plus on donne du pouvoir au patient, plus on le rapproche du soin. »

(Participant à un Atelier citoyen en Lozère)

JE PARTICIPE

la fabrique  
citoyenne  
en santé  
Occitanie





## SOLUTIONS

### En pratique : la **qualité des relations humaines** au sein du système de santé

#### L'écoute et la pédagogie

« Avoir des professionnels de santé à l'écoute et pédagogues »

(Participant de l'Hérault à la consultation digitale)



#### Les droits des patients

« Promouvoir les droits des patients qui sont des acteurs du soin et sont donc utiles partout tout le temps. Les écouter, les aider, les informer, les conseiller, tenir compte de leurs besoins et de leurs souhaits dans l'élaboration de leur parcours de soin. »

(Participant du Gard à la consultation digitale)



#### La relation de confiance

« Les patients renoncent aussi au soin par manque de confiance envers les professionnels de santé : il est nécessaire de recréer un lien de confiance entre patients et médecins. »

(Participant à un Atelier citoyen en Aveyron)

#### La formation à la relation patient

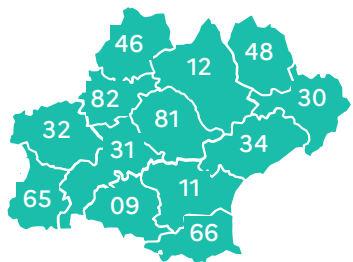
« Mieux former les professionnels de santé à prendre en considération l'expérience du patient quant à sa maladie et les difficultés auxquelles il est confronté. Cette posture d'écoute et d'attention est nécessaire au processus de soin, et participe au moindre recours à de multiples consultations, voire aux urgences. »

(Participant du Tarn à la consultation digitale)

#### L'expression des principaux leviers proposés

- Sensibiliser l'ensemble des professionnels aux différents troubles psychiques pour une meilleure compréhension des émotions liées à la santé
- Former les praticiens à donner une information de qualité, à éviter les jugements, à ne pas culpabiliser les patients
- Favoriser et développer chez les professionnels une vision collaborative pour encourager les échanges entre praticiens, travailleurs sociaux et patients
- Renforcer la mission de coordination des professionnels et optimiser le temps de consultation





## LA PAROLE AUX CITOYENS

3.722 contributions répondant à des questions ouvertes, portent sur la **nécessité de prendre en compte tous les facteurs qui impactent notre état de santé**

Des contributions foisonnantes, originales et innovantes marquent l'attachement des citoyens à agir à la fois sur leur environnement de vie et sur leur capacité à être, individuellement et collectivement, acteurs d'une santé globale.



« Ce qui fait du bien à notre santé participe également à protéger notre environnement. »

(Participant de l'Aude à la consultation digitale)

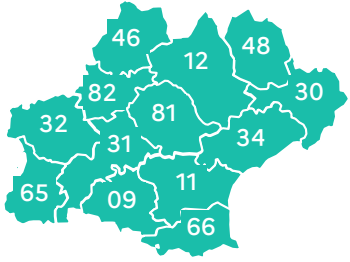


« Accès moins cher à des activités sportives ou salles de sports pour s'entretenir. Aider les petits producteurs pour que leurs prix soient moins cher, et donc mieux manger. »

(Participant du Tarn à la consultation digitale)







## DIAGNOSTIC

En pratique : la nécessité de **prendre en compte tous les facteurs qui impactent notre état de santé**



### Lier environnement et santé

« *Ce qui fait du bien à notre santé participe également à protéger notre environnement.* »

(Participant de l'Aude à la consultation digitale)

### Accéder aux médecines douces

« *Le système du monde actuel influe très négativement sur le moral de tout un chacun et malheureusement. Pour ma part, j'ai eu souvent recours et besoin de la médecine douce pour régler mes problèmes et malheureusement encore, ces alternatives sont très mal remboursées. Elles sont pourtant nécessaires.* »

(Participant de l'Hérault à la consultation digitale)

### Prendre soin de soi

« *Ça manque d'infrastructures sportives ouvertes toutes l'année en dehors des villes. Ça fait pourtant partie de la santé. Sinon les randonnées sont gratuites, mais c'est pareil : les chemins sont soit mal aménagés, soit peu ou pas entretenus, soit pas indiqués.* »

(Participant de l'Aveyron à la consultation digitale)



« *Il y a un véritable manque d'information sur la santé psychique et les moyens de se faire aider.* »

(Participant du Lot à la consultation digitale)

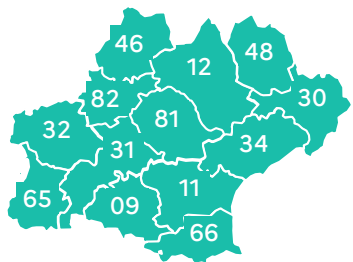


### L'expression des principales attentes

- Agir pour l'environnement
- Éduquer dès le plus jeune âge
- Avoir un accès facilité aux informations du domaine de la santé pour chaque territoire
- Avoir accès aux médecines alternatives dans une approche globale
- Participer aux décisions

« *Il est difficile de poursuivre seul sans être corrigé... et de garder la motivation.* »

(Participant du Tarn à la consultation digitale)



## SOLUTIONS

### En pratique : agir pour l'environnement de vie de tous



#### Mettre en synergie les acteurs



« Les acteurs politiques pourraient travailler en collaboration avec des professionnels de santé de terrain et des acteurs de santé publique. »

(Participant des Hautes-Pyrénées à la consultation digitale)

« Donner voix aux habitants dans des comités territoriaux de schéma de santé. »

(Participant des Pyrénées-Orientales à la consultation digitale)

#### Libérer du temps pour agir

« Pour les seniors sur la fin de carrière, acceptation d'une demi-journée de disponibilité par l'employeur pour accéder à des pratiques sportives adaptées. »

(Participant de la Haute-Garonne à la consultation digitale)

#### Réinventer l'espace public

« Que les villages aient des espaces végétalisés utiles = des légumes ou fruits accessibles à tous à la place des plantes d'ornements. »

(Participant du Tarn à la consultation digitale)

« Pour mon moral : j'aimerais bien que les dépôts sauvages d'encombrants dans mon quartier soient régulièrement ramassés par le service des poubelles car cela me déprime de les voir = cela concerne donc le cadre de vie agréable. »

(Participant de l'Ariège à la consultation digitale)



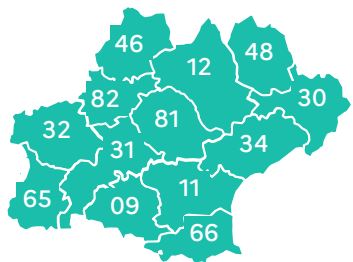
#### Diffuser largement des infos pratiques

« Des cartographies « hygiène de vie » (Ex : activités sportives et leurs tarifs, alimentations locavore/marché) »

(Participant de l'Aveyron à la consultation digitale)

#### L'expression des principaux leviers proposés

- Agir avec les élus locaux
- Soutenir un mode d'alimentation sain
- Développer l'accès à la pratique sportive pour tous
- Favoriser le lien social (bus activités par exemple)
- intégrer davantage les questions de prévention chez les intervenants du secteur social
- Réaliser un annuaire des structures ressources du territoire à diffuser largement
- Reconnaître les médecines alternatives



## SOLUTIONS

### En pratique : être reconnu comme acteur de la santé



#### Apprendre les bons réflexes tôt

« *Il est urgent d'éduquer dès le plus jeune âge les citoyens de demain sur leur capacité à gérer des épisodes ponctuels viraux ou autres* » . »



(Participant du Lot à la consultation digitale)

#### Privilégier des informations pratiques, lisibles et accessibles

« *Mettre en place une information plus lisible des offres de santé proches de nos domiciles : soit donnée par les mairies, soit par un site internet unique qui recense tous les professionnels de santé proches des zones d'habitation concernées.* »

(Participant de la Haute-Garonne à la consultation digitale)



#### Soutenir les associations

« *Il faut entendre et soutenir les projets des associations.* »

(Participant à un Atelier citoyen en Ariège)

#### Refondre la relation soignant/soigné

« *Poser des objectifs de soins aux patients => Les rendre acteurs de leur trajectoire de vie => Le professionnel devient un coach en santé et sort du rôle du sachant pur pour s'adapter à son patient.* »

(Participant du Lot à la consultation digitale)

#### Organiser des ateliers de prévention

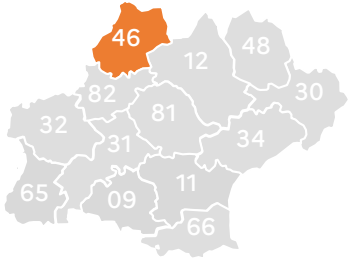
« *Mettre en place des ateliers au moins deux fois par an sur la santé (choisir une thématique) et à la fin mettre en place un dépistage ou une vaccination (par ex : « atelier sur la grippe : quels sont les symptômes etc... + à la fin expliquer la vaccination et en proposer).* »

(Participant de l'Hérault à la consultation digitale)

#### L'expression des principaux leviers proposés

- *Éduquer à la santé dès le plus jeune âge*
- *S'appuyer sur les associations et développer leur rôle*
- *Construire des actions de prévention de façon collective*
- *Agir en partenaire*





## FOCUS

# Les jeunes et leur santé : retour d'expérience d'un atelier citoyen qui a donné **la parole à des ados du Lot**

(Partenariat Maison des ados du Lot et  
Accueil Jeunes Terre-Rouge de Cahors)

**Donner la parole  
aux jeunes,  
c'est entendre  
un autre regard  
sur leur santé,  
leurs besoins et  
leurs attentes.**

**Des idées exprimées  
par exemple avec  
des ados du Lot :**



### **La santé selon les jeunes :**

C'est d'abord se sentir bien, être bien entouré et savoir s'accepter.

### **Les facteurs favorisant la santé :**

Les jeunes comptent avant tout sur le soutien et les conseils de leurs amis !

### **Leur santé mentale :**

Accroissement des problèmes de santé mentale ou libération de la parole ?

Sensibilité sur le suicide,  
la surconsommation d'alcool  
et les addictions.

Outils numériques et réseaux sociaux....



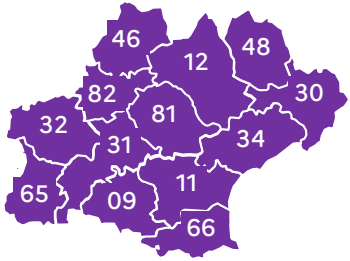
### **Des points d'amélioration sont fortement attendus :**

Davantage de prévention  
dans les collèges et lycées  
Renforcer l'accès au sport  
et à l'activité physique,  
aux loisirs...

### **L'expression d'un besoin N°1 : être plus écoutés !**

Leur impression :  
les personnes âgées  
sont plus écoutées et  
mieux prises en charge  
que les jeunes...





## FOCUS Retour d'expériences citoyennes sur la santé des personnes vulnérables

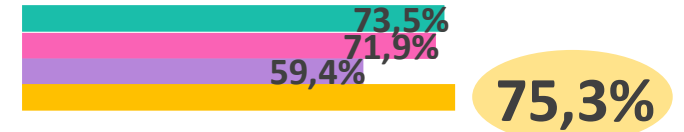
1.243 personnes âgées de 75 ans ou plus et/ou en situation de handicap ont répondu à la consultation digitale et 1.336 répondants déclarent aider une personne âgée ou une personne handicapée au quotidien.

« Pour votre santé et celle de vos proches, qu'est-ce qui est essentiel aujourd'hui et demain ? »

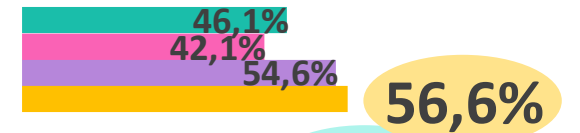
■ Ensemble des participants à la consultation digitale ■ Personnes âgées de 75 ans et plus ■ Personnes vivant avec un handicap ■ Aidants

Pour les plus vulnérables et leurs aidants, la priorité N°1 reste la facilité d'accès aux soins. Priorité N°2 : le déplacement en autonomie pour les personnes âgées et la coordination du parcours par les professionnels pour les personnes vivant avec un handicap, comme pour les aidants.

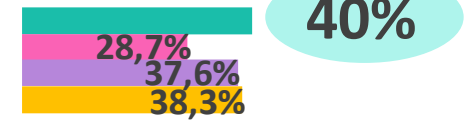
Accéder facilement aux services de soins pour un problème de santé ponctuel



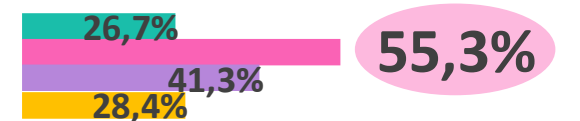
Pouvoir compter sur des professionnels qui se coordonnent entre eux pour organiser mon parcours de santé (par exemple pour une maladie de longue durée)

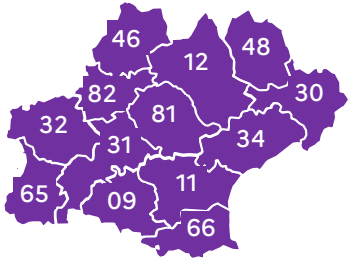


Me sentir bien dans ma tête (bien-être psychologique)



Pouvoir me déplacer au quotidien en autonomie





## DIAGNOSTIC

### En pratique : améliorer toutes les formes d'accès aux soins pour les personnes vulnérables

L'expression citoyenne dans cette consultation illustre bien les difficultés concrètes que rencontrent les plus vulnérables et leurs aidants, pour l'accès aux soins. Cette complexité peut aboutir à un renoncement aux soins.



#### Les difficultés de déplacement

« Les personnes âgées comme moi avons l'impression d'être abandonnées dans nos régions. Pour ma part à Figeac, aucun médecin ne se déplace. Les spécialités sont à des kms et non seulement ils n'acceptent pas toujours les nouveaux patients et pour s'y rendre manque de moyen de transport même les transports en commun sont inexistants. »

(Participant du Lot à la consultation digitale)

« Pas de transport aménagé pour mon fauteuil... Mon médecin ne vient plus à mon domicile et les aides ménagères coûtent cher... »

(Participant de l'Aveyron à la consultation digitale)

« On m'a prescrit des examens qui ne pouvaient être faits qu'à 50km de chez moi. N'ayant pas de moyens de me déplacer, j'ai renoncé à ces examens. »

(Participant des Pyrénées-Orientales à la consultation digitale)



#### La fracture numérique

« Nous avons un voisin seul et pas d'ordi. Il doit aller au laboratoire (45kms) pour récupérer le résultat de ses analyses médicales... »

(Participant du Lot à la consultation digitale)

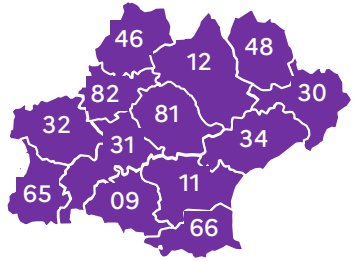


#### Un parcours complexe aussi pour l'aidant

« Pour mon père âgé, j'ai eu des difficultés à trouver des aides à domicile pour le quotidien et à comprendre les parcours de soins pour personnes âgées (accès à des bilans pour l'évaluation de la mémoire par exemple, ou le niveau d'autonomie, avec les aides qui peuvent être proposées) et faire tout ce qu'il y a à faire pour sa santé. »

(Participant de l'Aude à la consultation digitale)





## SOLUTIONS

### En pratique : améliorer toutes les formes d'accès aux soins pour les personnes vulnérables



#### Faciliter les transports personnels

« Un accès facilité devant les hôpitaux : parkings non réservés uniquement aux ambulanciers mais aussi aux accompagnants qui doivent déposer des personnes en perte d'autonomie sans crainte d'être verbalisés le temps de les amener dans les services. »

(Participant de l'Ariège à la consultation digitale)



#### Donner toute sa place à l'aidant

« Les conjoints devraient davantage être associés et intégrés à la prise en charge des personnes atteintes de troubles psychiatriques pendant et après l'hospitalisation en milieu psychiatrique, mais ils sont actuellement plutôt écartés, alors qu'ils sont essentiels pour accompagner le patient. »

(Participant du Tarn à la consultation digitale)

#### Identifier des référents

« Avoir une personne ou un soignant, sorte de référent qui pourrait orienter les patients dans des parcours de soins complexes, surtout pour des personnes âgées qui sont limitées dans leurs déplacements. »

(Participant des Hautes-Pyrénées à la consultation digitale)

#### Lutter contre les préjugés et les discriminations

« Entre les "Il est à la CMU il peut attendre" entendu à mon égard aux urgences il y a 4 ans, les réflexions sur mon obésité qui risquait d'abîmer les fauteuils du cardiologue qui m'avait pris "en urgence" ... 4 mois après la demande de rendez-vous ! »

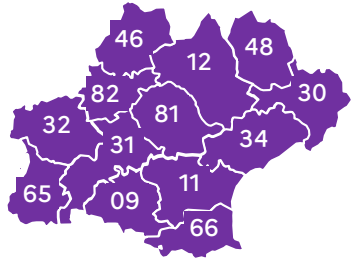
(Participant de l'Hérault à la consultation digitale)



#### Accompagner à l'usage des nouveaux outils

« Des ateliers d'accompagnement pour les personnes les plus vulnérables pour leur expliquer ce qu'est une cartographie du territoire par ex... »

(Participant de Lozère à la consultation digitale)



## SOLUTIONS

**En pratique : améliorer toutes les formes d'accès aux soins pour les personnes vulnérables et leurs aidants**

**Les participants ont proposé des pistes de solutions qui concernent l'accès aux soins et aux activités favorisant le lien social. L'information personnalisée et un accompagnement rapproché sont d'autres leviers importants pour eux.**

### Soulager les aidants

- Personnaliser l'information pour les aidants
- Favoriser l'accessibilité financière aux structures d'hébergement temporaire
- Développer les solutions de répit (baluchonnage, roulement entre aidants, ...)

### Rendre plus accessibles les services de santé

- Développer une offre de « bus santé » notamment dans les territoires ruraux plus isolés
- Réaliser une cartographie des dispositifs existants, des professionnels formés aux situations complexes

### Réduire l'isolement

- Développer des activités de lien social avec bus aménagé ou transports vers des activités de loisirs par ex. dans les EHPAD
- Recenser et mettre à disposition l'info via les services publics
- Mettre en place des lignes d'écoute, d'information et d'orientation

### Faciliter les déplacements

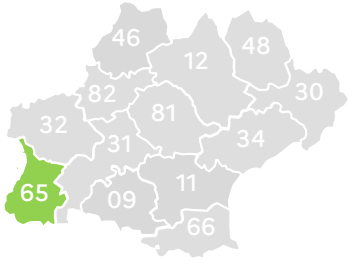
- Favoriser les déplacements des personnes vulnérables, par des transports collectifs adaptés, des navettes, ...
- Grouper les rendez-vous au sein du parcours de santé

### Faciliter l'accès aux outils et aux démarches

- Former les personnes en proximité aux nouveaux outils dont la téléconsultation
- Accompagner les personnes à leur usage avec des outils Faciles à Lire et à Comprendre

### Mettre en réseau

- Identifier des référents allant au domicile des personnes isolées
- Former les aides à domicile à la détection de signes d'alerte
- Mettre en réseau professionnels de santé et aides à domicile
- Créer des liens entre structures d'accueil, professionnels de santé et travailleurs sociaux



**L'expression  
d'attentes spécifiques  
dans ce domaine  
a été recueillie.  
Des propositions  
claires ont émergé  
pour améliorer leur  
parcours.**



## **FOCUS** Retour d'expérience d'un atelier citoyen qui a donné la parole à des personnes vivant avec un trouble psychique

### **Des attentes semblables à celles de tous :**

Prendre en considération les patients et éviter les jugements par certains praticiens.

S'appuyer sur les infirmiers psy et les pharmaciens

Imaginer une profession intermédiaire entre le médecin et l'infirmier pour réaliser les premiers soins et orienter après un pré-diagnostic.

Améliorer la disponibilité du standard téléphonique pour être pris en charge en urgence.

### **Des attentes spécifiques :**

Rembourser les spécialités liées à la santé mentale (comme les psychologues...).

Organiser des soins en psychiatrie qui intègrent la famille dans les protocoles de soin et développer des soins dits "parallèles" (comme les espaces Snoezelen, les associations d'entendeurs de voix, la Pair aideance... ).

### **Des améliorations attendues :**

Former les praticiens aux différents troubles psychiques.

Créer une liste de médecins formés au handicap psychique pour une meilleure orientation.



### **Des propositions pour un recours simplifié :**

S'appuyer sur les Centres médico-psychologiques comme centre de recours.

Faciliter la réorientation via des centres de proximité vers des structures plus importantes.

Faciliter la communication entre les différents professionnels du parcours.

Mettre en place une plateforme digitale avec des informations officielles.

# DIAGNOSTIC + SOLUTIONS

Vos **avis** ?  
**besoins** ?  
**satisfactions** ?  
**difficultés** ?  
**attentes** ?

Vos **idées** ?  
**expériences** ?  
**initiatives** ?  
**propositions** ?  
**innovations** ?

