



PRIORITÉ PRÉVENTION,
PASSONS À L'ACTE !

Co-construction de l'information pour l'utilisateur

Service Public de l'information en santé



santé.fr

Participation des citoyens à leur gouvernance

Il s'agit de la pierre angulaire de la démocratie et répond à divers enjeux:

- les citoyens ont le droit de se prononcer sur les **impacts éventuels** des politiques de santé dont ils sont destinataires;
- la participation citoyenne contribue au **renforcement du pouvoir d'agir des citoyens** (Déclaration d'Alma Ata (1978), Charte d'Ottawa (1986), Déclaration de Jakarta (1997), Charte de Bangkok (2005));
- la participation permet d'approfondir les connaissances à l'égard des déterminants de la santé par le **croisement des savoirs experts et citoyens** : reconnaissance de l'expertise ou de l'« intelligence civique » des citoyens;
- la participation citoyenne permet de déterminer les modifications qui doivent être apportées à un projet afin que celui-ci réponde aux besoins exprimés par la communauté: **acceptabilité et durabilité** des recommandations formulées

Participation citoyenne : modalités

« ***Tout être humain a le droit et le devoir de participer individuellement et collectivement à la planification et à la mise en œuvre des soins de santé qui lui sont destinés.*** »

Conférence de Alma Ata sur les soins de santé primaires en septembre 1978

Différents niveaux de participation des citoyens

→ l'apport patient/usager du système :

- la santé de la personne et les choix thérapeutiques
- l'accès aux soins et leur évaluation
- accès aux structures et aux professionnels
- disponibilité des traitements
- réduction des temps d'attente
- amélioration des services
- contribution à la recherche et aux essais cliniques

→ l'implication des citoyens et des patients dans la priorisation, la planification et l'organisation des politiques de santé

Participation citoyenne : cibles et pratiques



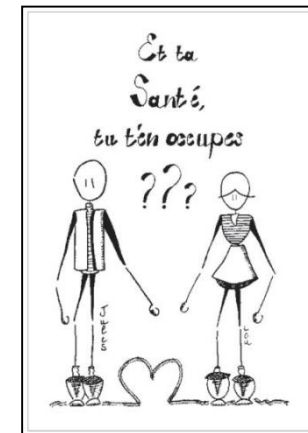
→ citoyen spectateur : implication en vue de communication; posture d'affichage

→ citoyen consommateur : méthodologie marketing, adaptation du message au destinataire afin d'améliorer l'efficacité du service



→ citoyen partie prenante : adhésion aux messages de prévention, relais auprès de son environnement

→ citoyen porteur d'expertise : retour d'expérience, identification de besoins, des attentes, valorisation de l'expertise des pairs, collaboration dans la mise en oeuvre des actions



En théorie...

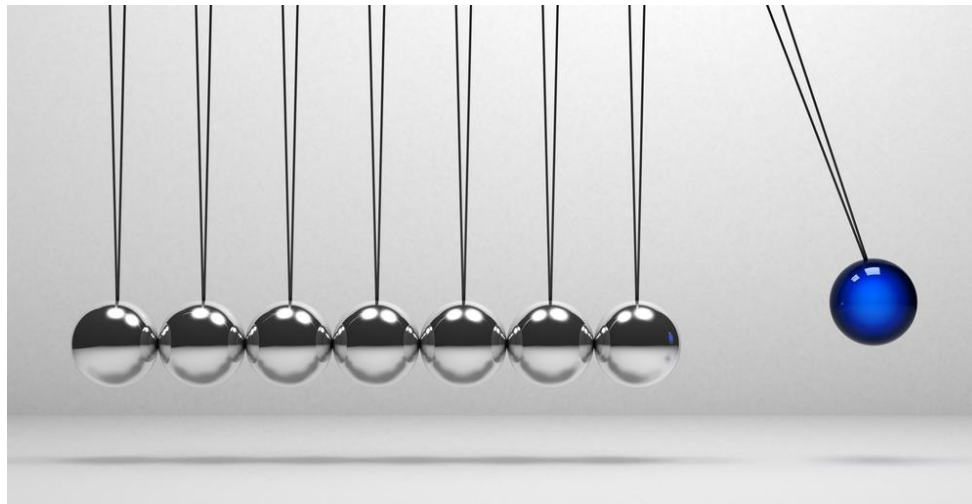


*« La participation, c'est un peu comme manger des épinards :
personne ne s'oppose à son principe parce que c'est pour le bien de chacun. »*

Sherry R. Arnstein

En pratique

- Modalités de participation hétérogènes
- Evaluation rare du processus d'implication (satisfaction, impact...)
- Information modeste sur le recrutement, le traitement, la prise de décision, le contexte
- Le retour d'expérience est une étape souvent oubliée



L'information en santé

→ L'information est un déterminant de la santé et une condition indispensable à la participation des usagers

→ Conditions d'une information de qualité:

- fiabilité
- sincérité
- accessibilité
- pertinence
- transparence
- actionnabilité
- personnalisation

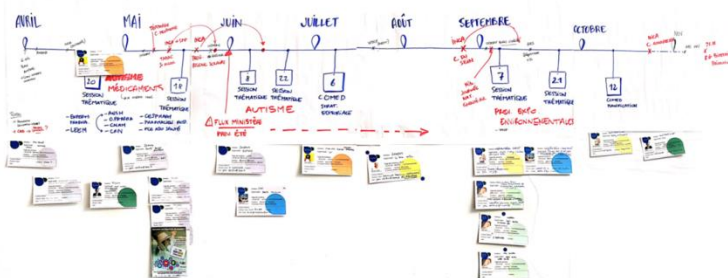
Co-construire l'information avec les citoyens

Une information santé sélectionnée pour sa qualité
et l'aide qu'elle peut apporter

[Autisme](#)[Médecins généralistes](#)[Urgences](#)[Asthme](#)[Maternités](#)[Alimentation nourrisson](#)[Coût EHPAD](#)[Qualité de l'air](#)[Facile à lire et à comprendre](#)[Maladie de Lyme](#)[Mélanome](#)[Conseils et numéros utiles en cas d'urgence](#)

Co-construire l'information avec les citoyens

- Accueillir les usagers et leurs représentants au sein de la gouvernance stratégique
- Les intégrer à chaque étape de l'élaboration éditoriale
- Adapter la forme et le langage aux registre de chacun
- Solliciter les expertises expérientielles
- Répérer les besoins spécifiques des usagers et de leurs accompagnants
- Assurer la prise en compte des enjeux de compréhension et de littératie de chacun
- Privilégier la conception universelle



Co-construire l'information avec les citoyens

→ Assurer le recueil des usages, leur traitement, la priorisation et l'intégration dans les orientations afin de:

- Être réellement en phase avec les habitudes, les besoins et les attentes de ses destinataires ;
- Faciliter la part active des usagers dans les parcours de santé et de soins
- Renforcer l'implication des usagers comme levier d'amélioration de la qualité, la pertinence et l'accessibilité de l'information en santé

→ Evaluer l'impact sur le niveau de capacity building des utilisateurs

→ Evaluer l'impact sur l'adhésion aux recommandations de prévention

→ Evaluer l'impact sur la pertinence des soins

→ Assurer le retour aux usagers de leurs remontées et des impacts produits

Santé.fr : les choix méthodologiques

- Une approche agile
- Une orientation dictée par l'identification et l'analyse des besoins des destinataires



Permettre au citoyen de participer à la construction du service

Enrichir le dispositif de recueil des usages et retours existant :

- Focus group
- Entretiens individuels
- Questionnaire de satisfaction
- Fonctionnalités de feedback sur le site

→ Répondre de façon permanente à l'exigence de recueillir les idées, les propositions des usagers et de partager avec eux la construction de Santé.fr



Partagez vos idées & participez à la construction de Santé.fr

Bienvenue sur le Lab, espace d'échanges dans lequel vous pouvez partager vos propositions pour la construction du site Santé.fr.

[En savoir plus](#) →

LE LAB

Permettre au citoyen de participer à la construction du service

Un espace ouvert à tous

Un espace dédié à la communauté de testeurs, ouvert à tous ceux qui souhaitent enrichir la réflexion.

Un espace d'échanges avec l'utilisateur

L'utilisateur est consulté sur de nouvelles fonctionnalités envisagées, sur les modifications graphiques, etc. Il est également informé de l'avancée des travaux de construction de Santé.fr.

Le lieu d'un véritable travail collaboratif

Sollicité lors de campagnes de test, l'utilisateur contribue pleinement à l'amélioration du site.

Merci
