

# Ville à Ville

## *Ambassadeurs de prévention Covid*

### *Question initiale:*

---

*Rennes – décembre 2020*

«Depuis le début de la crise Covid et à l'approche des fêtes de fin d'année, les Villes ont pris de nombreuses initiatives en matière de prévention autour du Covid, notamment la mise en place ou le soutien à la mise en place d'ambassadeurs de prévention Covid, mobilisés pour intervenir auprès de différents publics, sur les espaces publics et dans différents sites.

La Ville de Rennes mobilise également ses "volontaires solidaires" autour d'une mission "information santé", que nous cherchons à éventuellement adapter.

Pour les villes qui ont mis en place ce type de dispositif, quels en sont les contours :

- les intervenants sont-ils des agents municipaux, des bénévoles ou s'agit-il de missions assurées par des acteurs associatifs de la prévention/promotion de la santé et financées par la collectivité?
- les intervenants sont-ils formés, et si oui, quel est le contenu de cette formation? A ce sujet, l'EHESP a déployé un module gratuit de formation d'une heure, pour outiller des ambassadeurs de prévention Covid.
- sur quels lieux ces intervenants sont-ils mobilisés ? Centres de dépistage, espaces publics (marchés, parcs et jardins), autres sites?
- y a-t-il un public cible pour les actions mises en place?

Merci par avance pour vos retours »

*Réponses adressées à Réponses adressées à Arnaud LAURANS, Responsable Direction Santé Publique Handicap, Ville de Rennes, [a.laurans@ville-rennes.fr](mailto:a.laurans@ville-rennes.fr)*

# Réponses des Villes-Santé

---

## Bordeaux

Bonjour à tous,

Merci à la ville de Rennes pour ce partage de questionnements, qui restent aussi bien sûr les nôtres.

Je répondrai pour l'instant à la première question :

A Bordeaux, nous avons en effet mobilisé des « ambassadeurs Covid » spécifiques à l'annonce de l'ouverture des commerces, fin novembre, car nous disposons d'un hypercentre très dense en boutiques, avec notamment la rue commerçante piétonne la plus longue d'Europe (certains disent « du monde »), la rue Ste-Catherine et ses quelques adjacentes, qui forment véritablement un « centre commercial à ciel ouvert ». Même si le plein air ne présente pas les mêmes risques qu'un espace clos comme un centre commercial ordinaire, les queues prévisibles dans la rue étroite laissaient craindre des rassemblements de fait, pendant un temps forcément longs, avec des masques souvent mal portés, toujours insuffisants sans respect des distances.

Nous avons donc mobilisé des agents municipaux volontaires, ainsi que des bénévoles recrutés via une plateforme mise en place dès le début du premier confinement : [jeparticipe.Bordeaux.fr](http://jeparticipe.Bordeaux.fr)

Nous avons déjà un groupe de « médiateurs covid » recruté parmi les étudiants, notamment en études médicales, ciblant les jeunes en soirée, dès fin août, Bordeaux étant une grande ville universitaire et festive, notamment sur les quais de la Garonne en rive gauche, très attractive.

En plus de ces « ambassadeurs » qui rappelaient gentiment au public les gestes-barrières, distribuaient du gel et faisaient observer la signalétique mise en place, nous avons installé un « sens de circulation » avec une bande centrale blanche et des fanions en hauteur – trop haut en fait pour être remarqués – pour distinguer à droite le sens obligatoire et à gauche le sens interdit. Pas de sanction à la clé, le public a joué le jeu, mais se montrait juste un peu distrait, focalisé sur le shopping de Noël et la fin de restrictions de consommation !

Nous n'avons pas pu maintenir un dispositif aussi lourd pour les week-ends suivants, pour des raisons budgétaires et parce qu'il a paru finalement superflu et contradictoire avec les manif qui se répètent chaque samedi...

Restant à votre disposition et preneuse de toutes les expériences,

Bien à tous, avec tous mes Vœux pour les Fêtes et la Nouvelle Année !

*Sylvie JUSTOME, Adjointe au Maire, chargée de la Sécurité sanitaire de la santé et des seniors, Mairie de Bordeaux, 07 64 43 79 59, [sylvie.justome@mairie-bordeaux.fr](mailto:sylvie.justome@mairie-bordeaux.fr)*

## La Rochelle

Bonjour, nous avons bien pris connaissance de votre message. Pour ma part je vais répondre à celui concernant les ambassadeurs prévention covid.

En complément de l'arrêté « port du masque » signé par le Maire le 21 juillet 2020, La Ville a proposé de renforcer la pédagogie par l'information sur la nécessité de poursuivre les gestes barrières. Elle a recruté et formé une équipe de prévention COVID. Dès le 27 juillet, l'équipe de prévention a été présente dans le périmètre « Ici, port du masque obligatoire ».

[En pièce jointe notre dossier / projet envoyé à l'ARS](#) suite à l'aide financière proposée afin de soutenir les actions « ambassadeurs covid » sur les lieux touristiques du littoral et les grandes villes de NA.

Nous avons relancé le dispositif « ambassadeurs covid » à l'approche des fêtes de fin d'années. Avec le soutien du service des ressources humaines, nous avons mobilisé des agents des piscines du samedi 28 novembre au samedi 19 décembre 2020. Les objectifs sont :

- Aller vers le public du centre-ville et marché
- Rappeler les gestes barrières et l'obligation du port du masque dans les espaces clos et les espaces réglementés
- Informer sur l'application « Tous anti covid », la plateforme nationale Covid 19
- Informer sur les sites de dépistages mis en place
- Orienter le public vers les mairies de proximité (masques en tissu, attestations)

A ce jour, les agents sont unanimes. Le port du masque est globalement respecté. Peu de masque en tissu distribué. Quelques informations données sur les lieux de dépistages et les différents outils tels que l'application « tous anti covid ». La mission s'arrête le 19 décembre et reprendra si des besoins sont repérés. Pour votre information, les mairies de proximité mettent à disposition des masques en tissu et peuvent fournir des attestations.

De plus, suite aux événements nationaux (attentats de Conflans Saint Honorine et Nice) et dans cette période de confinement, la Direction Tranquillité Publique propose, pour les territoires prioritaires de Mireuil, de Villeneuve les Salines et de Port Neuf, la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire de veille par quartier, style maraude, une à deux soirées par semaine, suivant les problématiques des quartiers.

Les équipes auront des attestations, des masques et du gel hydro alcoolique pour entrer en contact et favoriser les échanges. C'est une posture de bienveillance qui permettra ainsi de casser l'isolement de ces publics. Chacun des partenaires apportera sa spécificité, ses pratiques, ses compétences, et sa connaissance des publics.

Pour terminer, nous avons également un dispositif « veille sur tes amis » qui est actuellement en « pause ». C'est un dispositif composé d'une équipe de trois intervenants prévention qui va à la rencontre des jeunes de 16 à 25/30 ans sur l'espace public lors des événements festifs de la Ville (fêtes étudiantes, festivals...) pour échanger autour des consommations de produits psycho actifs. L'équipe a fonctionné de septembre à fin octobre (mercredi et jeudi soir de 21h à 00h). Bien entendu, les échanges se sont axés sur les consommations mais aussi sur les émotions ressenties par rapport au contexte sanitaire (moins d'interactions sociales, moins de soirée, frustration, décrochage...)

J'espère avoir été claire. Si vous souhaitez, nous pouvons échanger de vive voix à compter du 4 janvier 2021 sur les différents dispositifs mis en place. En vous souhaitant de belles fêtes,

*Laure JACQUET, Chargée de projet en promotion de la santé, Direction Santé Publique et Accessibilité, 05.46.51.79.55, laure.jacquet@ville-larochelle.fr*

## Cherbourg-en-Cotentin

### LES AMBASSADEURS DE PROXIMITÉ « INFO COVID »

Dans le cadre de la crise sanitaire liée au COVID19 et devant la recrudescence des cas, les élus de la cellule de veille COVID de Cherbourg-en-Cotentin ont souhaité la mise en place des ambassadeurs de proximité covid en charge de sillonner la ville pour y délivrer des messages de prévention et distribuer des masques.

Cette opération répond aux enjeux définis par le PESL (projet éducatif social local) et repris dans le projet de mandat « le aller vers », « le hors les murs ».

Elle s'inscrit dans la volonté de la collectivité de préserver le lien social et de maintenir l'activité des équipements de quartier qui est centrale.

Elle s'inscrit également dans le plan municipal de santé. Cette politique de santé menée par l'ensemble des services de la ville de Cherbourg-en-Cotentin et ses partenaires s'appuie sur une approche de proximité, au plus près des besoins des Cherbourgeois-es et basée sur une participation citoyenne.

La mise en œuvre du plan municipal de santé est transversale à plusieurs services (environnement, sports, culture, enfance, éducation, jeunesse, proximité...)

Un service dédié Santé handicap lutte contre les discriminations a en charge la coordination de ce plan et le soutien aux actions mises en œuvre par les services de la ville et ses partenaires.

### OBJECTIFS de la mission information Covid

- Garder le contact avec la population et la rassurer
- Harmoniser le discours sur l'ensemble de Cherbourg-en-Cotentin
- Déployer des ambassadeurs dont la mission sera d'aller à la rencontre de la population (physiquement ou sur les RS),
- Rappeler les gestes barrières
- Distribuer les masques lavables
- Rappeler les conduites à tenir en cas de symptômes ou de positivité du test
- Distribuer des informations pratiques (contacts utiles, modalité d'accueil dans les équipements de la ville, distribution d'attestation dérogatoire de déplacement...)
- Répondre aux questions, si possible, ou les faire remonter à la cellule de coordination en charge de trouver les réponses appropriés en s'entourant d'experts

### Les Ambassadeurs de proximité « informations Covid » : identification

#### **Priorité 1 : les agents et les élus de la collectivité et du CCAS**

- les agents des centres sociaux et jeunesse de la ville
- les élu.e.s volontairese
- les agents d'accueil
- les animateurs des réseaux sociaux de la ville
- les promeneurs du Net

#### **Priorité 2 : les partenaires de proximité et/ou en contact avec la population**

- les associations de quartier, familles et seniors
- les associations caritatives (distribution alimentaire) et humanitaires,

#### **Lieux ciblés :**

- Accueil
- Quartiers, centre-ville, (sortie écoles, porte à porte )
- Marchés, distribution alimentaire
- Dans le bus
- Internet (promeneurs du net, site internet et RS ville)

## Matériel à disposition des ambassadeurs de proximité

- GUIDES DE COMMUNICATION (santé publique France / attestation simplifiée ...)
- DISPOSITION POUR DISTRIBUER :
  - MASQUES : du département (attache élastique derrière la tête) et de la ville (attache lanière derrière les oreilles ou derrière la tête)
  - FLYER général (numéro d'urgences locales, numéro registre des personnes isolées, numéros centres de dépistage Covid) et un par secteur (CMS, antenne de proximité, espaces solidaires...) avec QR code appli tousanticovid
  - Des préservatifs et cendriers de poche ville (parce que la prévention COVID ne doit pas faire oublier les autres préventions) et que la distribution de ces objets permet d'en parler
- EPI : Blousons /Badges / Gel hydro / Masques

## Le contenu de la formation

1. Le « aller vers » : techniques et éthique
2. La protection des personnes et du matériel pour éviter les contaminations
  - a) Rappel des gestes barrières
  - b) La réduction des contaminations grâce aux masques
3. Les questions pratiques liées au Covid
  - a. C'est quoi le Covid comment ça s'attrape ?
  - b. Comment savoir si je suis malade ?
  - c. Je dois faire un test où prendre rdv ?
  - d. Que faire si mon test est positif ?
  - e. Que faire si je suis malade ?
  - f. Que faire si je ne peux pas m'isoler ?
  - g. Si je suis seul.e avec ou sans enfant et souffrant.e ?
  - h. J'ai un suivi médical à faire (ALD, suivi gynécologique régulier...)
  - i. J'ai des symptômes mais pas Covid ( AVC, douleur poitrine, ...)
  - j. Comment prendre soin de soi
4. Les questions liées au confinement
  - a. J'ai le droit/ je n'ai pas le droit
  - b. Les 3 types d'attestation
  - c. L'appli Tousanticovid
5. Les questions liées aux informations pratiques autres que Covid
  - a. Les ressources locales en matière de lutte contre les violences
  - b. Les ressources locales en santé mentale
  - c. Les ressources locales de proximité

## Une course contre la montre pour respecter les délais

Validation du concept par la cellule de veille présidée par le Maire	2 novembre	Proposition service santé
Réalisation du contenu du module de formation 1	Finalisation maximum le 4 novembre	Service santé CEC + service Santé Roubaix + ARS, CPAM et experts médicaux de la cellule de veille pour validation médicale
Réalisation du flyer généraliste « santé », numéros utiles	Finalisation maximum le 4 novembre	Service santé + service com
Réalisation du flyer territorialisé	Finalisation maximum le 4 novembre	Directeur Vie de quartier, jeunesse et les agents + service com
Diffusion de la fiche d'inscription formation	Le 2 novembre après validation par la cellule de veille	L'ensemble des services concernés
Formation en visioconférence des ambassadeurs identifiés en priorité 1	6 sessions du 5 au 13 novembre	Service santé
Formation en visioconférence des ambassadeurs identifiés en priorité 1 et 2	7 sessions du 13 au 26 novembre	Service santé

## RESULTATS

### 134 personnes formées

21 élu.e.s, 85 agents de la collectivité, 8 agents du CCAS, 10 partenaires associatifs jeunesse, 10 partenaires associatifs solidarité/précarité

Dont pour les agents de la collectivité : 10 agents d'accueil, 1 responsable des réseaux sociaux de la ville, 50 agents des centres sociaux municipaux ou points accueil de quartier, 16 agents des services jeunesse, 6 agents des services parentalité et 2 postes de direction.

### Un déploiement sur tous les secteurs de la ville

- Par la présence des agents des centres sociaux, lieux de proximité, jeunesse et parentalité « hors les murs » au moins une fois par jour sur l'ensemble des quartiers de Cherbourg-en-Cotentin
- Par la présence des élu.e.s sur les marchés du vendredi, samedi et dimanche (7 marchés en tout)
- Le service santé reconnu comme service support à la crise COVID
- Pour répondre aux questions sans réponse et/ou à l'évolution des informations nationales et/ou locales (lieux de dépistage...)
- Reconnu comme interlocuteur privilégié de l'ARS, de la CPAM, des professionnels de santé

N'hésitez pas à me contacter s'il persiste des zones d'ombre

Bon courage!

*Florence Dubois, Cheffe de service, Santé - Handicap - Lutte contre les discriminations, 02 33 87 89 75, [florence.dubois@cherbourg.fr](mailto:florence.dubois@cherbourg.fr)*

## Saint Amand les Eaux

Monsieur LAURANS, je vous adresse ce mail concernant le dispositif "ambassadeurs de lutte contre la Covid 19". La commune de Saint Amand les Eaux le met en place en partenariat avec la Communauté d'Agglomération de la Porte du Hainaut (CAPH). Les intervenants qui participeront à la 1ère session de formation, qui aura lieu en janvier 2021 en 1/2 journée, sont des agents municipaux (CTM, CCAS, service santé bien-être, CHSCT) et des membres d'associations caritatives et sportives amandinoises qui ont été invitées à y prendre part. La formation sera assurée par la sauegarde du Nord et financée par l'ARS. Le contenu n'est pas connu, nous ne pourrions malheureusement pas vous renseigner sur ce point. J'espère avoir répondu à vos attentes.

Je vous souhaite de bonnes fêtes de fin d'année. Dans l'attente de vous lire, recevez, Monsieur LAURANS, mes salutations distinguées.

*Véronique Legrand, Service santé bien être, commune de Saint Amand les Eaux, 03 27 22 48 59, [vlegrand@saint-amand-les-eaux.fr](mailto:vlegrand@saint-amand-les-eaux.fr)*

## Besançon

Bonjour Arnaud, voici notre réponse pour Besançon :

**Les intervenants sont-ils des agents municipaux, des bénévoles ou s'agit-il de missions assurées par des acteurs associatifs de la prévention/promotion de la santé et financées par la collectivité?**

Les intervenants composant les équipes mobiles de la ville sont des professionnels de la collectivité titulaires ou CDD embauchés pour cela (médecin, infirmière et cadre de santé) complétés par des services civiques (un pour l'instant). Outre le fait de composer ces équipes mobiles ces équipes assurent des formations d'ambassadeurs internes et externes. Ces ambassadeurs portent donc le regard, l'attention et des actions dans leur environnement professionnel. Ils sont à l'heure actuelle majoritairement de la collectivité (Ville, EPCI, CCAS).

**Les intervenants sont-ils formés, et si oui, quel est le contenu de cette formation?**

Les intervenants des équipes mobiles étant des professionnels de santé, ils sont formés aux mesures d'hygiène mais aussi à l'animation de groupe, d'échanges de pratiques, aux méthodologies d'écoute et d'interaction avec la population. L'équipe assure aussi une veille documentaire et scientifique pour mettre à jour ses connaissances et les utiliser pour concevoir des outils et/ou collecter ceux existants, assurer les formations d'ambassadeurs internes et externes.

**Sur quels lieux ces intervenants sont-ils mobilisés ? Centres de dépistage, espaces publics (marchés, parcs et jardins), autres sites?**

Ces intervenants sont à la fois formateurs mais aussi sur le terrain : centre de dépistages, voies publiques, accompagnement des commerces, des restaurants, bars, bibliothèques, associations diverses, épiceries sociales...

**Y a-t-il un public cible pour les actions mises en place?**

Non au sens où les actions sont tout public là où les équipes interviennent, oui car , elles interviennent en fonction des besoins, demandes, et du suivi de la dynamique de l'épidémie.

*Anouk HAERINGER-CHOLET, Médecin-directrice, Service Hygiène Santé, ville de BESANCON, 03 81 87 80 90, [anouk.haeringer-cholet@besancon.fr](mailto:anouk.haeringer-cholet@besancon.fr)*

## Roubaix

Bonjour,

Le CCAS de Roubaix a mis en place avec l'ARS un dispositif d'ambassadeurs covid composé de professionnels volontaires tant de la collectivité (agents médiateurs urbains, médiateurs santé, agents services ville et ccas) que de structures (centres sociaux, association sportives mais aussi de bénévoles (conseils citoyens, habitant...)).

Ils sont 46.

Ils ont été formés par le service santé du CCAS (après sensibilisation par le CH de Roubaix) puis par la sauvegarde du nord (en lien avec l'ARS et la CPAM).

Ils interviennent dans les lieux publics (marchés, sorties écoles, sorties transports en communs, institutions... )et aux abords des lieux dépistages

Ils ont été formés afin de remettre dans les meilleures conditions les informations sur les gestes barrières et les lieux de dépistage sans public cible mais en adaptant au mieux les discours notamment auprès des jeunes.

Ces missions seront d'autant plus précieuses au vu de la campagne de dépistage massif qui aura lieu à ROUBAIX du 11 au 16 janvier.

Je reste à votre disposition pour tout complément d'informations,

Bien cordialement,

Belle fin d'année 2020,

*Caroline Bertout, Directrice Santé/Handicap, 03 20 81 57 89, [cbertout@ccas-roubaix.fr](mailto:cbertout@ccas-roubaix.fr)*