

# Résultats de l'évaluation des actions du Réseau 2017

Début 2017, un questionnaire d'évaluation des actions du réseau a été diffusé aux élu(e)s et technicien(ne)s membres du réseau. Cette enquête fait suite à une première évaluation qui a été réalisée en 2012.

53 personnes représentant 46 Villes-Santé (plus de la moitié des membres) ont répondu, la majorité des répondants (80%) sont des technicien(ne)s.

De plus, le nombre de répondants a fortement augmenté : 53 répondants en 2017, 35 en 2012.

## Satisfaction générale

92 % (49 répondants) se déclarent très satisfaits ou satisfaits par les services du Réseau. Les 4 autres répondants sont moyennement satisfaits.



■ Très satisfait et satisfait    ■ Moyennement satisfait

### Comparaison du taux de satisfaction 2017 avec l'évaluation réalisée en 2012



Tout comme pour l'évaluation réalisée en 2012, une échelle d'évaluation de 1 à 5 était proposée pour chaque question : 5 pour « très satisfait », et 1 pour « pas du tout satisfait ». En 2017, aucun répondant n'indique n'être pas satisfait ou pas du tout satisfait, comparé à 3 personnes en 2012. **Le taux de satisfaction a augmenté de 6 % par rapport à 2012.**

### Que vous apporte l'adhésion de votre Ville/EPCI au Réseau Villes-Santé?

Les membres apprécient leur appartenance au Réseau avant tout car celui-ci permet d'échanger des pratiques et des expériences avec les autres membres.

L'idée d'une **solidarité, coopération entre les membres** est souvent évoquée. Le travail en équipe, les rencontres, la mutualisation des connaissances sur différentes thématiques sont appréciées et apportent **une expertise collective**. Grâce au Réseau, les membres bénéficient d'une **information régulière** et d'un **soutien méthodologique** : ressources documentaires, information sur les actions santé menées par les autres adhérents, actualités nationales, veille législative, etc.

L'appartenance au Réseau apporte **une légitimité et une visibilité** aux membres, légitimité dans leurs actions locales, et visibilité, représentation au niveau national : faire partie d'un mouvement.



# Communication et documentation

## Publications du Réseau

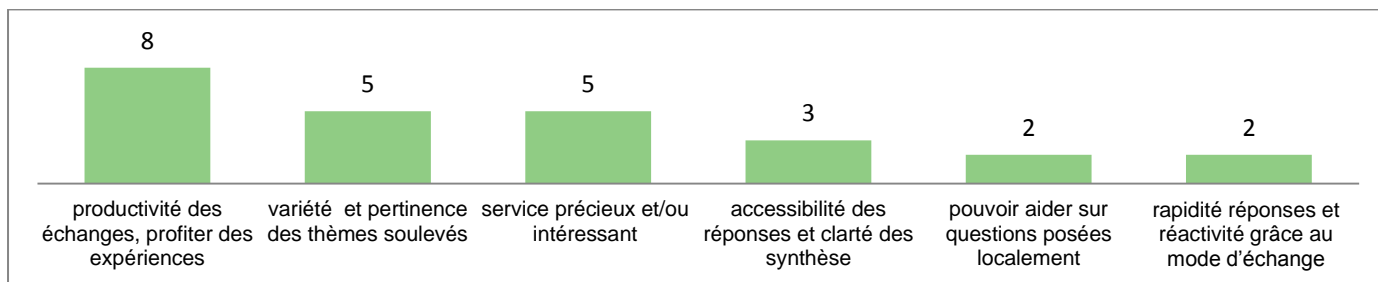
- **Ouvrages : 98 % de satisfaction**
- **Le Point Villes-Santé sur... : 92 % de satisfaction**
- **Résultats des études : 91 % de satisfaction**

Les répondants indiquent que ces productions du Réseau sont utiles pour eux, et qu'elles permettent aussi d'outiller les autres services de la ville en leur diffusant ces informations santé publique.

Les ouvrages sont fortement appréciés (98 % de satisfaction !) comparé à 82% et 94% en 2012. « *L'échange d'expériences dans un même recueil, c'est valorisant et on y puise une source d'inspiration pour des actions futures. Les contacts font le lien. Une région a subi un dommage, fait une expérience innovante... autant qu'elle en fasse part ; on est bien là en prévention et échanges de pratiques. Toujours plus forts à plusieurs que tous seuls.* »

## Echanges Ville à Ville, 84 % de satisfaction

Globalement, les répondants sont satisfaits des échanges Ville à Ville. « *Il y a rien de plus pertinent et de plus concret que les échanges sur les bonnes pratiques existantes. Cela permet entre autres de générer des idées pour des actions innovantes. Donc, j'encourage vivement le réseau à poursuivre dans cette voie.* » ; « *Utile quand on souhaite échanger avec des villes qui portent des projets similaires sans en avoir connaissance ou sans disposer des coordonnées des villes.* »



Certains indiquent utiliser très peu ou ne pas utiliser ce service d'échanges, parfois par manque de temps, et deux répondants s'interrogent sur la diffusion des réponses à tous les membres ou semblent ne pas connaître le moyen d'accéder aux synthèses. Selon un répondant, une mise en contact avec les techniciens ou élus concernés serait peut-être suffisante. Il est observé à juste titre que les réseaux régionaux sont très importants au niveau de ces échanges d'expériences.

## Newsletter, 88% de satisfaction

Les répondants apprécient la newsletter qui est **très complète pour se tenir à jour des actualités, synthétique et claire**. Son contenu est apprécié notamment pour les **informations larges en santé** comme les thématiques, appels à projets, conférences...

### Points positifs

« *Elle est le reflet d'un très bon travail de collecte et de retransmission des informations* »

« *Très bonne initiative, surtout pour une ville comme la nôtre qui est située à 12000 kms de la France métropolitaine. Cela nous permet d'être informés de l'actualité du réseau.* »

« *J'apprécie la richesse des informations reçues par email (RFVS - Actualités)* »

### Suggestions

Il est cité deux fois que la newsletter est parfois un peu longue : « *Avec un emploi du temps chargé, j'ai rarement le temps de prendre soin de tout lire* », « *documents utiles mais trop denses en lecture rapide pour en extraire l'essentiel.* »

Un répondant indique que les informations pourraient être mieux hiérarchisées.

## Site web du Réseau

- **Page d'accueil du site, actualités du Réseau et des partenaires : 84 % de satisfaction**
- **Rubrique « Activités du Réseau » : 79 % de satisfaction**
- **Rubrique « Thématiques » : 83 % de satisfaction**
- **Pages individuelles des Villes-Santé : 62 % de satisfaction**

Sur le site web dans son ensemble, les remarques sont très positives. Le site est apprécié pour ses pages faciles à retrouver, claires, la valorisation des actions répertoriées dans les pages des Villes-Santé. Certains visitent le site web grâce à la newsletter. A noter : un quart des répondants n'ont pas consulté la page individuelle de leur Ville-Santé. Sur ce point, une difficulté souvent évoquée concernant l'alimentation de cette page (11 répondants indiquent ne pas avoir le temps ou le réflexe d'alimenter cette page). De plus, cet envoi d'informations est parfois trop contraignant en parallèle de la mise à jour du site de leur ville.

#### Points positifs

« Site bien construit, clair. Beaucoup d'informations, de liens. »  
 « Toujours complet, permet des argumentations sur les sujets traités »  
 « Les mises à jour sont régulières ; le site vit. » « Je trouve super que vous ayez ajouté des documents ressources liés à des présentations récentes »  
 « Je trouve facilement et rapidement toutes les informations que je cherche sur le site. »

#### Suggestions

Certains préfèrent la documentation papier au contenu du site web <sup>1</sup> : « Ces valorisations des actions menées sont plus percutantes si elles sont regroupées dans une brochure distribuée aux membres ». « Comme pour tous les documents en ligne c'est toujours compliqué de les consulter en entier d'un seul coup et souvent nous ne revenons pas dessus alors que les documents papiers sont classés et consultables en permanence »

Pages individuelles : « Peut-être faire un petit guide d'utilisation de cette page ? Cela me permettrait peut-être d'appréhender mieux comment m'organiser pour »

Thématiques : un répondant exprime que le nombre de thématiques est insuffisant par rapport à ce qui est pris en charge par sa ville.

## Diffusion des documents par voie postale

Entre deux et trois envois postaux chaque année sont réalisés à destination des membres, donc aux élus et techniciens correspondants. Concernant la fréquence de ces envois, il est remarqué par un répondant que celle-ci est correcte. Il est proposé de favoriser le numérique (cité 2 fois) en vue d'essayer de limiter les envois papier.

Un répondant observe qu'il peut être intéressant de pouvoir recevoir à la demande en postal. Un autre a suggéré que les publications devraient être distribuées par voie postale afin de les mettre à disposition des élus (c'est actuellement le cas pour toute demande d'exemplaires supplémentaires à ceux déjà envoyés).

# Evènements nationaux, rencontres régionales

## Temps forts nationaux, 94 % de satisfaction

A la question **Vous semble-t-il important d'avoir des temps d'échanges en atelier, ou bien un format uniquement en plénière serait-il plus approprié**, la plupart des répondants trouvent important d'avoir des ateliers en plus des plénières (cité 21 fois).

#### Points positifs des ateliers en complément des plénières

Les répondants ont exprimé que les ateliers sont des temps de rencontre et de partage d'expériences. Ils complètent les apports des plénières, les échanges en ateliers sont plus près des préoccupations de chacun, permettent davantage d'interactions, ils sont plus productifs.

« Les ateliers permettent de traiter des thématiques spécifiques car toutes les villes ne s'engagent pas sur toutes les thématiques » ; « La combinaison des deux formats rend plus dynamique ces rendez-vous, et plus impliquant pour les participants » ; « les ateliers permettent d'avoir des échanges plus spécialisés, de prendre des contacts et d'aller plus loin sur le sujet » ; « Les ateliers peuvent déboucher sur une autre interpellation plus personnelle entre deux villes. »

#### Préférence pour un format en plénière, suggestions

Deux répondants indiquent préférer un format uniquement en plénière : « Préférence pour les plénières avec apport d'un intervenant et d'une table ronde de 2-3 expériences de terrain et échanges avec la salle ».

Autres remarques : « Faire intervenir en atelier les élus et techniciens pas uniquement santé. » « Attention aux lieux choisis, ils sont déterminants » ; « le timing est important, fondamental, nettement plus difficile à tenir avec les ateliers » ; « les restitutions d'atelier sont toujours fastidieuses » « Mettre en place de nouvelles techniques pour l'animation des ateliers lors des colloques (world café, Barcamp designer) »

<sup>1</sup> En complément d'information sur ce point, les documents produits par le Réseau sont systématiquement envoyés par voie postale aux membres en plus de leur mise en ligne sur le site [www.villes-sante.com](http://www.villes-sante.com) (en moyenne 3 envois postaux par an).

## Réunions régionales, 87 % de satisfaction

Les réseaux régionaux sont très appréciés pour les **rencontres intéressantes qu'ils permettent entre villes voisines, facilitant les relations entre membres.** « Ces réseaux locaux sont très intéressants, non chronophages et permettent d'échanger entre acteurs locaux. » ; « permettent de territorialiser les projets, de les visualiser sur place si nécessaire et de se connaître davantage dans la région » ; « Une véritable dynamique à maintenir ! » ; « Le réseau Hauts de France exprime clairement les points et sujets à aborder (Mutuelle, CLSM...) » ; « Les réunions sont très intéressantes mais il y a souvent un grand décalage entre les villes selon leurs caractéristiques (taille, date d'implication...) mais cela nous permet de découvrir les possibilités et innovations. »

**Une difficulté parfois d'assister aux réunions régionales.** Cette difficulté a été évoquée 5 fois. Il peut s'agir du manque de temps et/ou de l'éloignement géographique. Un répondant regrette que sa ville ne soit pas intégrée dans un réseau régional, car ils ne sont que 2 en région centre. Un répondant d'Outre-Mer n'a pas eu non plus l'opportunité de participer à ces réunions.

**Des propositions d'amélioration.** Concernant l'organisation des réseaux régionaux, il est suggéré d'avoir un pilote par Région pour que ce soit plus facile à organiser, de définir lors de la rencontre la date et le lieu de la suivante afin que la préparation et l'organisation des uns et des autres soient optimaux. Un répondant exprime que « certains réseaux régionaux ne motivent pas assez leurs adhérents ».

## Remarques et suggestions

### Propositions de développement concernant le réseau

- \* Diffuser plus d'informations aux membres sur les différents **partenaires** qu'ils peuvent contacter pour mettre en place leurs actions et surtout voir les questions financières
- \* Prendre en charge les **frais de transport et d'hébergement** pour les communes ne disposant pas de budget spécifique aux déplacements.
- \* Envisager des **téléconférences avec les Villes-Santé situées en Outre-Mer** afin qu'elles puissent également participer et contribuer aux ateliers et autres réunions de travail.
- \* Diffuser plus d'informations venant des autres **villes européennes.**
- \* Remettre en cause ou **actualiser les publications** qui ont pu prendre quelques rides car les choses et les techniques évoluent rapidement.
- \* Avoir **un lien plus constructif, plus fort avec les partenaires** tels que l'Université d'été à Besançon. Idem avec les associations type : SFSE, SFSP, SFHH...
- \* Organiser plus souvent **temps de rencontre avec la DGS**, comme lors du Conseil d'Administration en janvier 2017, pour aider les membres à comprendre les demandes du national et faire remonter les réalités locales.

### Suggestions de thématiques pour de prochains temps forts

- \* **Santé mentale** (citée 4 fois), notamment la déstigmatisation, et les CLSM
- \* **Santé environnementale** (citée 3 fois), notamment QAI, punaises de lit, décharges sauvages et habitants acteurs de leur cadre de vie
- \* **Sport-Santé et activité physique adaptée** (citée 2 fois), notamment comment impliquer davantage les politiques
- \* **Lois et réglementations, actualités juridiques** qui impactent les activités des collectivités locales (citée 2 fois), par exemple aînés, familles, environnement...
- \* **Viellissement** et préparation à la retraite
- \* **Logement insalubre**
- \* Prévention et promotion de la santé dans les **quartiers prioritaires**
- \* Création et/ou maintien de **services de santé communaux** dans une politique volontariste
- \* **Inégalités sociales de santé** : retour sur les études récentes
- \* **Conduites et risques liés aux écrans** (enfants et ados)
- \* **Réduction des risques et des dommages liés aux conduites addictives**
- \* **Démocratie sanitaire**
- \* **Financements/subventions possibles pour les Villes** en plus des budgets dédiés par les Villes elles-mêmes
- \* **Compétences en santé publique des métropoles, communautés urbaines**, et déclinaison avec toutes les communes appartenant à cette structure.