

RAPPORT

Garder l'équilibre

Programme de prévention à destination du public capable de prendre les escaliers

<https://garder-lequilibre.fr/>

Rapport d'élaboration – 2020



Tous en mouvement !

Sommaire

Synthèse	2
Contexte et enjeux	3
Un programme ludique et pédagogique	3
Problématique des chutes chez les personnes âgées	3
Méthode d'élaboration	4
Conception.....	4
Appel d'offres	4
Co-construction du site	4
Réalisation en cinq étapes.....	5
Définition de la cible et construction de personae	5
Les attentes et les besoins des usagers.....	6
Création des scénarios et des chemins pédagogiques	7
Co-crédation des éléments du site	7
Les tests d'usage des prototypes	9
Évaluation du programme.....	10
Impact du programme	10
Evaluation intégrée : le questionnaire de satisfaction.....	10
Tableau de bord de la fréquentation du site	11
Communication et diffusion	12
Modalités de communication	12
Relais de diffusion	12
Expérimentation des relais de proximité.....	13
Modalités de diffusion	13
Résultats de l'évaluation	15
Un programme repris par Géron'd'if	15
Annexes	16
1- Bibliographie	16
Liens proposés dans le programme.....	16
Autres sources d'Information	18
2- Composition du groupe projet.....	19
3- Résultats de l'évaluation de l'application	21
4- Questionnaire d'évaluation intégrée au site.....	23

Synthèse

Afin de retarder l'apparition des chutes du quotidien et les dommages qui peuvent en découler, l'Agence régionale de santé d'Île-de-France a développé en 2020 un programme de prévention innovant destiné aux adultes capables de prendre des escaliers : « [Garder l'équilibre](#) »¹. Ce programme est repris à partir de 2021 par l'association GéronD'if, gérontopôle d'Île-de-France.

En effet, si la perte d'équilibre survient à tout âge, les conséquences varient : enfant on se relève, adulte on se rattrape sans tomber, plus âgé on tombe avec un risque de fracture. L'enjeu de santé publique est important car tout le monde est concerné par l'avancée en âge et l'augmentation des chutes graves.

Le programme « Garder l'équilibre » se veut ludique et sur-mesure ; il est constitué d'un site web avec version mobile et d'une application mobile gratuite pour Android et IOS. Des jeux sont proposés pour inciter à garder la forme et découvrir des messages de prévention simples :

- Prendre les escaliers renforce l'équilibre
- Les habitants d'Île-de-France manquent souvent de vitamine D, ce qui favorise la fragilité osseuse
- Il est important d'informer son médecin traitant en cas de chute, afin qu'il corrige des facteurs de risque de chute comme de complication en cas de chute.

La brique « Kit de communication et références » permet notamment d'accéder à :

- Une vidéo de présentation du projet <https://www.youtube.com/watch?v=pp0EsglaB0k>
- Une démonstration du contenu du site <https://www.youtube.com/watch?v=rvKKVRTqoL4>
- Une présentation animée de l'appli <https://www.youtube.com/watch?v=8yzSHUeMU0s>

Exemple de personae

Madame Dupont, âgée de 58 ans, lit un article dans un magazine évoquant les bienfaits d'une activité physique à tout âge, suivant les recommandations de l'organisation mondiale de la santé². Le journaliste propose de télécharger une application gratuite permettant de mesurer le nombre de marches d'escaliers montées et descendues chaque jour ! Cela amuse Madame Dupont qui a des remords d'avoir cessé le sport depuis un moment.

L'application « Garder l'équilibre » conduit vers un site Internet <https://garder-lequilibre.fr/>. Elle y trouve quelques messages de prévention ; une plaquette sur l'intérêt d'une supplémentation en vitamine D en Île-de-France ; des liens vers des ressources utiles, par exemple le site <http://prif.fr/> pour trouver un atelier d'activité physique ; une grille de dépistage du risque de chute grave avec une proposition de courrier pour en informer le médecin traitant.

Ces ressources sont un support utilisé par Madame Dupont pour reprendre la discussion avec sa mère au sujet de ses chutes qui l'inquiètent. Le remplissage de la grille de dépistage confirme le risque de chute grave, ce dont elle informe sa mère qui accepte alors de revoir l'éclairage de son domicile et de changer de lunettes. Madame Dupont lui suggère de demander à son médecin traitant de vérifier l'ensemble de ses médicaments qui pourraient peut-être favoriser ces chutes.

Le médecin traitant, ainsi sensibilisé à ce risque dont il n'avait pas connaissance, recherche d'autres facteurs de risque pouvant d'une part favoriser les chutes, d'autre part contribuer à des conséquences graves comme une fracture du fémur. Il prescrit de la vitamine D en prévention de l'ostéoporose, donne quelques conseils d'alimentation lorsqu'il constate que la mère de Madame Dupont a maigri et discute avec elle d'une activité physique adaptée à son état de santé.

La difficulté pour un programme de prévention réside dans sa diffusion. L'expérimentation de relais de proximité dans 2 territoires, le nord de Paris et le sud de la Seine-et-Marne, apporte un retour d'expérience pour son déploiement.

¹ <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/garder-lequilibre-prevenir-les-chutes-graves>

² <http://www.who.int/fr/news-room/detail/04-06-2018-who-launches-global-action-plan-on-physical-activity>

Contexte et enjeux

Un programme ludique et pédagogique

Dans la continuité de la campagne Pare à chute³ menée en 2016 et 2017 auprès des professionnels de services hospitaliers, d'établissements d'hébergement ou de soins à domicile, l'Agence régionale de santé (ARS) d'Île-de-France souhaite porter cette démarche de prévention des chutes graves auprès de la population générale par une approche de promotion de la santé.

A cette fin, un programme intitulé « [Garder l'équilibre](#) », relayé par des partenaires comme (entre autres) Gérard'if, Santé.fr ou le PRIF, a été développé pour donner accès à des fonctionnalités incitatives de changement de comportement, des outils de prévention simples ainsi que des liens vers des ressources utiles (sans exhaustivité) sélectionnées au préalable par le groupe projet (information sur les facteurs de risque de chute, exercice physique adapté, nutrition, adaptation de l'environnement). Comment prendre de bonnes habitudes en s'amusant !

Les recommandations utilisées pour les messages essentiels du programme proviennent de plusieurs sources : le Mooc chute⁴, qui partage l'expérience acquise et les outils développés dans la campagne Pare à chute ; le programme « Pour bien vieillir »⁵ proposé par les caisses de retraites, l'assurance maladie et Santé publique France ; la Haute Autorité de santé et l'INSERM.

Le programme comporte une application mobile gratuite (téléchargeable pour Android et IOS), des jeux et des documents, par exemple une plaquette sur le rôle de la vitamine D ou un courrier pour informer son médecin traitant après une chute. Des éléments d'évaluation sont intégrés ; ils portent sur l'utilisation du programme et son impact au quotidien.

Problématique des chutes chez les personnes âgées

Les chutes chez les personnes âgées sont associées à un risque de fracture pouvant entraîner une perte d'autonomie avec surmortalité. L'incidence des fractures est supérieure par ordre de fréquence décroissante à celles de l'infarctus du myocarde, des accidents vasculaires cérébraux ou du cancer du sein. Les chutes répétées peuvent également s'accompagner d'une peur de chuter, peur suffisante pour entraîner une perte d'autonomie parfois importante de la personne âgée.

L'avancée en âge s'accompagne d'une diminution de l'équilibre et de la force musculaire, par manque d'activité physique et dénutrition. L'ostéoporose, c'est-à-dire la diminution de la résistance osseuse, augmente avec l'âge, associée à un déficit en vitamine D et accentuée par la sédentarité ; la vitamine D, qui facilite l'absorption du calcium, est fabriquée par l'action du soleil sur la peau mais diminuée en cas de pollution atmosphérique et lorsque les sorties diminuent. Par ailleurs l'altération de la vue et de l'audition, l'incontinence urinaire, la prise de médicaments diminuant la vigilance ainsi que certaines habitudes de vie accentuent le risque de chute. Certaines pathologies ou certains traitements augmentent le risque de complication en cas de chute, par exemple les anti-coagulants.

L'enjeu de santé publique est important car tout le monde est concerné par l'avancée en âge et l'augmentation de la fragilité osseuse. L'impact d'une activité physique adaptée, notamment par l'utilisation de circuits d'exercice physique, est démontré. De nombreuses ressources sont développées en Île-de-France comme dans le monde (voir la bibliographie en annexe 1).

³ <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/pare-chute-maitriser-le-risque-de-chute>

⁴ <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/mooc-chute-eviter-les-chutes-graves-chez-les-personnes-agees>

⁵ <https://www.pourbienvieillir.fr/>

Méthode d'élaboration

Conception

Un groupe projet pluri-professionnel et pluri-institutionnel (voir la composition en annexe 2) a été constitué progressivement en 2018 afin de définir le contour du programme, prioriser quelques messages essentiels et sélectionner des ressources utiles. Il a rédigé le cahier des charges de l'appel d'offres (cahier des clauses techniques particulières d'un marché public).

Appel d'offres

Un marché à procédure adaptée a été publié sur la plateforme publique <https://www.marches-publics.gouv.fr> en février 2019. Un comité de sélection s'est réuni en mars et la notification signée en avril. Les prestataires sont Médialis et Natural'Pad. Le marché est composé d'un lot unique. Il est décomposé en 3 phases.

Phase 1 = conception en partenariat avec le groupe projet

- Détermination de différents parcours en fonction des différentes cibles
- Description technique des éléments du dispositif
- Plan de déploiement dans 2 territoires
- Méthode d'évaluation du déploiement, des usages et de l'impact
- Plan de communication

Phase 2 = réalisation en partenariat avec les usagers

- Réalisation du chemin pédagogique électronique, du site web et de l'application mobile
- Recrutement et animation d'un focus groupe des utilisateurs
- Evolution du dispositif en fonction des retours du focus groupe
- Communication visuelle, image du programme « Garder l'équilibre », supports

Phase 3 = déploiement et évaluation en partenariat avec les acteurs de 2 territoires d'expérimentation

- Diffusion dans 2 territoires
- Evaluation
- Partage d'expérience écrit et oral de la conception, du déploiement et des modalités de suivi
- Relai

Co-construction du site

La société Médialis a appliqué son expertise en matière de co-conception de solutions innovantes au projet « Garder l'équilibre ». La co-conception est une démarche d'innovation consistant à impliquer l'utilisateur cible dans le processus de développement d'un service ou d'un produit. De l'idéation à l'évaluation, cette méthode permet de faire participer activement les utilisateurs à chaque phase de conception du projet.

Au total près de 50 personnes âgées de 25 à 70 ans - hors groupe projet - ont participé à la construction du site internet. Elles ont été sollicitées pour recueillir leurs avis à différentes étapes d'élaboration du programme : critères de motivation, identité visuelle, contenu des messages, ergonomie du site et de l'application. Les participants étaient des personnes représentatives de la cible, c'est-à-dire des adultes capables de prendre des escaliers.

Les modalités d'implication ont été les tests d'utilisateur à distance : entretiens individuels ou focus-group avec un guide d'entretien sur l'usage, la compréhension, l'utilité perçue, le design,

les incitatifs et l'éthique.

Le site comporte 9 briques avec dans chacune une illustration, un texte court explicatif, des jeux ou des documents utiles, des liens vers des ressources et des suggestions pour aller vers d'autres briques selon un chemin pédagogique. Il comporte une version mobile. Une des briques permet de télécharger une application mobile qui transforme les escaliers en sommets à gravir !



Réalisation en cinq étapes

Définition de la cible et construction de personae

Dans un premier temps, 10 entretiens avec des personnes représentatives de la population cible et deux ateliers avec le groupe de travail ont été menés. L'objectif était d'identifier leurs besoins, leurs déterminants motivationnels ainsi que leurs priorités.

Un atelier remue-méninge a été organisé avec le groupe de travail pour définir huit profils cibles sous forme de « personae ».

Garder l'équilibre : programme de prévention des chutes du quotidien

Persona
Non cérébral

Expérience : en quoi suis-je concerné par la prévention des chutes ?
J'ai trimé toute ma vie au travail.
Je mérite le repos.
Pour moi, l'activité physique c'est la contrainte, le travail et la douleur.
Je fais de temps en temps des paris sportifs mais je ne suis pas un joueur.

Nom / Prénom **Marcel**
Âge **Jeune retraité**
Métier **chauffagiste**
Situation Familiale **divorcé**
Rapport à la Prévention
Proactif **Fort Risque** Passif **Faible Risque**
Personnalité
Ouvert **Prévoyant** Réfractaire **Insouciant** Joueur **Pas Joueur**
Technophilie

Motivations ? Aspirations ?
Relever des défis
Prendre soin de moi
Si le jeu est accessible je serais content d'obtenir des gratifications
Il faut que ça me mette de bonne humeur

Frustrations ? Freins ?
Je ne sais pas verbaliser mes besoins
Je suis plutôt fataliste, arrivera ce qui devra arriver.
Je ne veux plus faire trop d'effort. Je ne me sens pas concerné, je me sens immortel et je ne crois pas que je peux avoir des soucis de santé.
Je peux être pessimiste ou optimiste

Verbatim
« J'ai travaillé toute ma vie, j'ai mérité ma retraite. »
« Je vais en fin pouvoir me reposer et en profiter. »

Exemple d'un profil âgé de plus de 50 ans

Persona

Expérience : en quoi suis-je concerné par la prévention des chutes ?
Connaissance des chutes car mon proche a déjà chuté

Nom / Prénom **Quentin**
Âge **30 ans**
Métier **Communication**
Situation Familiale **Eloigné géographique - ment de ses parents - petit fils**
Rapport à la Prévention
Proactif **Fort Risque** Passif **Faible Risque**
Personnalité
Ouvert **Prévoyant** Réfractaire **Insouciant** Joueur **Pas Joueur**
Technophilie

Motivations ? Aspirations ?
Je suis éloigné de mes grands parents
Je souhaite qu'ils restent à domicile, éviter les hospitalisations

Frustrations ? Freins ?
Je suis éloigné et ne peux pas prendre en charge le quotidien.
Si j'étais plus près...

Verbatim
« J'ai peur que mon grand père chute »
« Je veux qu'il se débrouille tout seul » « Je ne peux pas être en binôme avec eux tout le temps »

Exemple d'un profil âgé de 30 ans - aidant

Les attentes et les besoins des usagers

Un 2^e atelier remue-méninge a été organisé avec le groupe de travail pour faire émerger les freins et les leviers motivationnels à l'usage des outils sous-tendant le programme « Garder l'équilibre ».

Hypothèses Générales

Personnes âgées :

- Ne seront pas attirées d'emblée par le contenu de la colonne centrale (2,5,8)
- Veulent relever des défis, se divertir, garder une bonne image de soi
- Levier émotionnel à mobiliser : le défi

Aidants

- Sont susceptibles d'être attirés par le contenu du triangle d'en bas (5,7,8,9)
- Veulent trouver des consignes pratiques (une boîte à outils)
- Levier émotionnel : accompagner, faire ensemble pour encourager son proche
- Peuvent être attirés à des contenus pour eux-mêmes au fur et à mesure qu'ils trouvent des informations pour accompagner leurs proches

Tous les publics

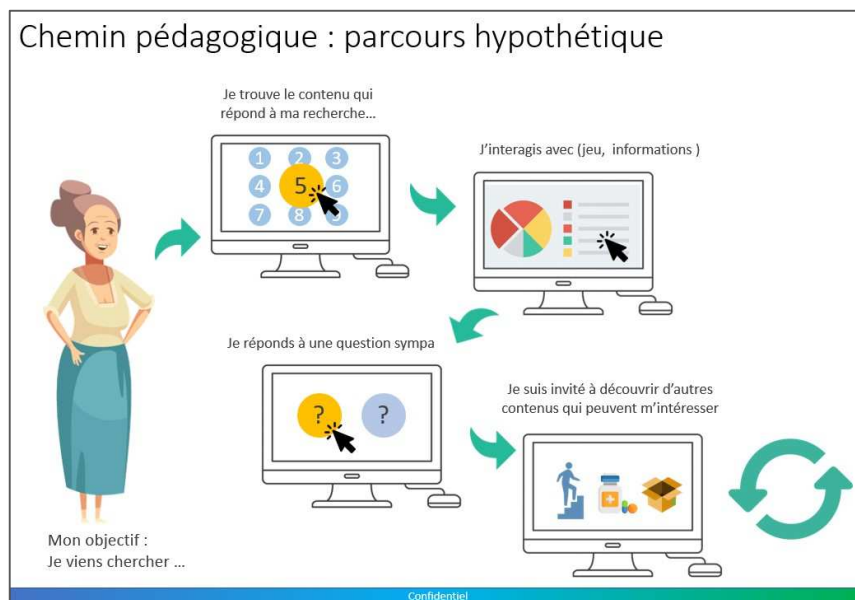
- La dimension collective peut renforcer l'intérêt sur la solution (jouer à deux, échanges, partages d'expériences)
- La vitamine D peut être un contenu facilement accepté: c'est une façon très facile de prendre soin de soi

Confidentiel

Extrait des attentes et besoins des usagers qui ont émergé à l'issue du remue-méninge

Création des scénarios et des chemins pédagogiques

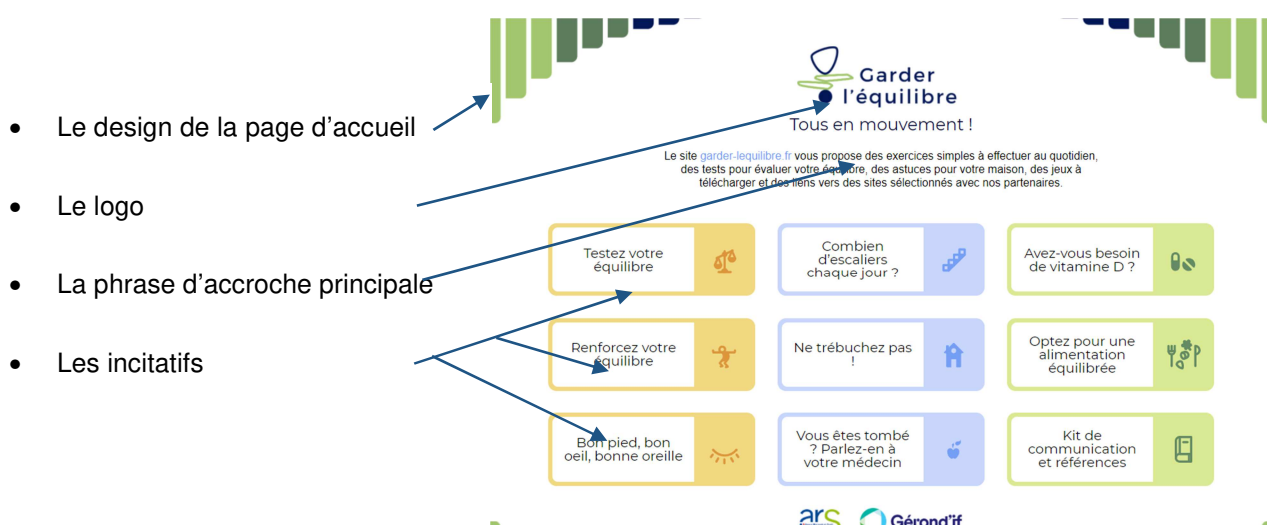
Le groupe de travail a proposé des chemins pédagogiques pour l'usage du site web et différents scénarios d'illustrations de rubriques, qui ont ensuite été soumis aux utilisateurs cibles.



Co-création des éléments du site

Design, éléments de motivation, phrases d'accroche, identité visuelle, logos, jeux... : de nombreux éléments ont été étudiés pour faire émerger différentes propositions à soumettre aux utilisateurs cible participant à l'élaboration du projet. Ces propositions ont – pour chacun de ces éléments - fait l'objet d'une modélisation.

Lors de cette phase, les utilisateurs cibles ont été sollicités pour collaborer à la prise de décision de chaque élément du site internet soit :



Choix logo « Garder l'équilibre »				
Logo	Choix 1	Choix 2	Choix 3	Total
 1.1	8 votes	2 votes	2 votes	12 votes
 1.2	2 votes	0	1 vote	3 votes
 2.2	2 votes	2 votes	0	4 votes
 3.5	2 votes	2 votes	0	4 votes
 3.2	4 votes	4 votes	4 votes	12 votes
 2.1	0	1 vote	2 votes	3 votes

Exemple : choix du logo parmi 6 propositions

La co-construction a également porté sur les phrases d'accroche de chaque rubrique, l'identité visuelle des personnages, les scénarios des illustrations de rubriques, les textes, les types de jeux, etc.

Brique 5 : Conseils à la maison. Ici, un jeu d'enquête sur les dangers de votre domicile sera proposé. Quelle phrase d'accroche préférez-vous ? *

Conseils à la maison



☐ Choix 1 : Chasse aux obstacles

☐ Choix 2 : Connaissez-vous bien votre logement ?

Exemple : choix d'une phrase d'accroche

Brique 4 : Renforcer mon équilibre. Vous préférez quel scénario pour l'illustration de cette rubrique ? *

Renforcer mon équilibre



☐ Scénario 1 : Madame I en position poirier sur une main, monsieur O sur une jambe super concentré

☐ Scénario 2 : Madame I fait du tai chi, Monsieur O joue au jeu de l'oie (le jeu de l'oie sera proposé dans cette...)

Exemple : choix d'un scénario d'illustration de rubrique

L'application

- L'objectif
- Les règles du jeu
- Le visuel

Concept 3.2 : Monter les marches - *Rando Pic du Midi*

Proposition

- Un randonneur qui effectue l'ascension du Pic du Midi (ou autre Mont signifiant)
- Plus on monte de marches, plus on avance dans l'ascension
- En jouant plusieurs jours d'affilé, on peut aller + vite et loin
- Si possible : ajouter une notion de DD (garder le site enneigé, propre, etc)



ACCEPTÉE

Les tests d'usage des prototypes

1.1 L'évaluation du site web

Une fois l'outil construit à 80 %, deux tests ont été menés avec des utilisateurs afin d'adapter les éléments du site internet (navigation, compréhension, design, éléments de motivation...) à son public cible. Les tests ont évalué la confiance vis-à-vis du site, la pertinence des titres et pictogrammes, l'utilité perçue du site internet, la facilité de compréhension, la facilité d'utilisation, l'accessibilité, le fonctionnement technique et l'éthique, tout en s'assurant que les incitatifs soient compris et motivants.

Le premier test a inclus des professionnels du PRIF - Prévention retraite en Ile-de-France, partenaire du projet ; le second, des utilisateurs potentiels du site internet. Les 6 professionnelles

du PRIF, 3 professionnelles de la prévention et du maintien de l'autonomie, 1 enseignante en activité physique adaptée, 1 chargée de communication et 1 chargée de ressources humaines, ont participé à une réunion à distance. L'évaluation auprès des utilisateurs potentiels a quant à elle réuni 15 personnes âgées de 25 à 70 ans de professions variées.

Cette évaluation a débouché sur des préconisations qui ont permis d'ajuster certains éléments du site internet afin de se conformer au mieux aux attentes des utilisateurs.

Les principaux résultats des tests ont montré que :

- Le score moyen au questionnaire d'utilisabilité SUS (*System Usability Scale* créé par John Brooke en 1986) est de 75,5 (échelle de 0 à 100). Le test est donc considéré comme bon.
- Les affirmations ci-dessous ont été particulièrement bien notées :
 - Je me sentais très en confiance en utilisant ce service
 - Je pense que ce service est facile à utiliser
 - J'ai trouvé que les différentes fonctions de ce service ont été bien intégrées
- Le questionnaire d'évaluation ergonomique du site (usage, utilité perçue, compréhension...) a mis en évidence les points forts du site internet relatifs aux affirmations ci-dessous :
 - Le site est facile d'accès
 - Le site est facile à utiliser
 - Les informations sont faciles à comprendre
 - Je ferai confiance au contenu de ce site
 - Ce site répond à mes besoins
- Certains critères ont révélé des points faibles qui ont permis de préconiser des axes d'amélioration et ainsi d'aboutir à un prototype plus adapté :
 - Les messages sont motivants
 - Les informations sont amenées de manière ludique
 - Je trouve ce site créatif

1.2L'évaluation de l'application

L'application a également été testée auprès des utilisateurs potentiels (30 ans et plus de 50 ans) afin d'évaluer son utilisabilité, son attractivité et sa compréhension. Deux groupes distincts ont été créés :

- Un groupe ayant testé l'application pendant une durée d'1 à 2 semaines
- Un groupe ayant découvert l'application au moment de l'évaluation

Ces tests utilisateur ont permis de faire émerger des freins (ergonomie, compréhension...) à l'utilisation de l'application et conduit à des ajustements afin d'être plus conforme aux attentes de son public cible.

Voir le détail des résultats en annexe 3

Évaluation du programme

Impact du programme

Il n'est pas possible d'évaluer l'impact de ce programme sur la santé, notamment parce que l'effet sur la fréquence des chutes ne pourra être estimé avant plusieurs années puisqu'il s'agit de modifications de comportement ayant une incidence à long terme. Par ailleurs l'évolution des comportements dépend de nombreuses incitations congruentes ou contradictoires, dont le programme « Garder l'équilibre » n'est qu'un élément.

Evaluation intégrée : le questionnaire de satisfaction

Une enquête d'évaluation est intégrée au site, afin de recueillir l'impact ressenti (voir les

questions en annexe 4).

Les premiers résultats après 6 mois de diffusion montrent :

- 70 % des internautes recommandent le site à leurs proches
- 80 % ont décidé de changer leurs habitudes après cette consultation
- 45 % des utilisateurs ont pris connaissance du programme grâce à un autre site internet (Géront'lf, Sante.fr, PRIF,...)
- Les rubriques préférées des utilisateurs sont « Testez votre équilibre » (80 %) et « Combien d'escaliers chaque jour ? » (60 %)
- 70 % des utilisateurs ont plutôt ou tout à fait trouvé l'information qu'ils recherchaient

Tableau de bord de la fréquentation du site

La fréquentation et l'utilisation du site internet « Garder l'équilibre » font l'objet d'un suivi avec l'outil de recueil de données Google Analytics.

Entre le 15 juillet 2020, date du lancement du site, et le 15 novembre 2020, le site a enregistré 1 500 utilisateurs avec 11 000 vues de 49 secondes d'engagement en moyenne par utilisateur et 1 242 actions de téléchargement de fichiers. Les utilisateurs sont rapidement dirigés vers d'autres sites, ce qui confirme le rôle de fenêtre vers des ressources utiles de « Garder l'équilibre ».

Les 3 pages les plus visitées sont :

- Testez votre équilibre
- Combien d'escaliers chaque jour ?
- Avez-vous besoin de vitamine D ?

Les utilisateurs du site « Garder l'équilibre » viennent en majorité de France (1 375), mais aussi des Etats-Unis et en 3^e position de la Chine. En France, les 3 premières régions des internautes sont :

- Île-de-France : 778 utilisateurs
- Auvergne Rhône-Alpes : 102 utilisateurs
- Provence Alpes Côte d'Azur : 93 utilisateurs

L'appareil utilisé est un ordinateur pour 788 utilisateurs, un téléphone mobile pour 762 utilisateurs et une tablette pour 77 utilisateurs

L'outil Google Analytics permet également d'identifier la provenance des différents utilisateurs : redirection via un site partenaire, recherche par mots clés, mailing... Ces informations permettent d'observer comment un utilisateur accède au site internet et ainsi révèlent les acteurs les plus pertinents pour la diffusion de futures campagnes de communication. Facebook est le média le plus efficace à ce jour pour orienter les personnes vers le site, suivi des campagnes d'envoi de messages électroniques (Sendinblue) puis des partenaires pour le relai de diffusion (par leur site Internet ou via les réseaux sociaux).

Communication et diffusion

Modalités de communication

Les supports de communication comportent :

- 2 affiches, l'une pour valoriser l'appli « Garder l'équilibre » et l'autre orientant vers le site
- 1 dépliant explicatif avec un cadre permettant au relai de diffusion d'apposer son tampon
- 1 vidéo de présentation du projet <https://www.youtube.com/watch?v=pp0EsglaB0k>
- Une vidéo de présentation de l'appli <https://www.youtube.com/watch?v=8yzSHUeMU0s>
- Une démonstration du contenu du site <https://www.youtube.com/watch?v=rvKKVRTqoL4>

Ces supports ont été testés durant l'expérimentation. Ils sont disponibles sur le site dans la brique « Kit de communication et références ».

Relais de diffusion

De nombreux types de relais ou guichets de diffusion ont été contactés, d'envergure nationale ou territoriale, avec des lieux physiques ou seulement des sites Internet :

- lieux d'information auprès des usagers comme le service public d'information en santé avec son site Internet Santé.fr ou comme la Cité de la santé de la cité des sciences et de l'industrie,
- sites d'information des professionnels de santé Promosanté.fr en Île-de-France ou l'ARS,
- organismes en lien avec des personnes âgées comme GéronD'if, Prévention retraite en Île-de-France (PRIF), Age-Village, notamment pour atteindre leur personnel,
- fédérations sportives comme Ufolep, Sport pour tous, des organismes d'activité physique adaptée,
- la RATP et la SNCF, qui ont déjà organisé des actions incitant à prendre les escaliers,
- relais de proximité comme les mairies ou les conseils de quartier, les associations de quartier comme « Lulu dans ma rue », des centres de santé ou des maisons de santé pluri-professionnelles, bibliothèques ou médiathèques, bailleurs sociaux, commerces de proximité, etc.

		
		 CO/PRODUIRE ET PARTAGER pour développer la promotion de la santé

		
 Entreprise Sociale pour l'Habitat en Seine et Marne	 TOUS LES SPORTS AUTREMENT	

Expérimentation des relais de proximité

Faire connaître le programme et en assurer la diffusion au plus près des citoyens nécessite de passer par des relais de proximité. La mise en œuvre d'une expérimentation dans deux territoires permet d'évaluer l'efficacité des actions de déploiement du programme ainsi que l'impact des différentes modalités de communication, afin de déterminer les freins et les leviers mobilisables pour que le programme soit connu et utilisé.

Les deux territoires choisis sont le nord de Paris (19ème, 10ème et 9ème arrondissements) et le sud de la Seine-et-Marne. L'un est urbain, l'autre est rural. Ils sont tous les deux engagés dans la prévention de la perte d'autonomie ; le nord de Paris a été pilote PAERPA⁶ (personnes âgées en risque de perte d'autonomie) avant de créer une maison des aînés et des aidants ; le sud de la Seine-et-Marne a structuré un pôle autonomie territorial associant les acteurs sanitaires et sociaux. Certains membres du groupe projet exercent dans ces territoires et appartiennent à ces organisations.

Modalités de diffusion

Ces relais de diffusion ont communiqué par différents canaux avec l'objectif de faire connaître le programme au plus grand nombre de personnes possibles : lien d'accès sur leurs sites internet et mise à disposition d'affiches et/ou distribution de dépliants.

Les membres du groupe projet ont fait connaître le programme sur leurs sites internet respectifs et auprès de leurs réseaux. Des informations ont été relayées par Facebook, LinkedIn, Twitter et par la presse.

Liens d'accès créés par les relais de diffusion du programme « Garder l'équilibre » :

Par ordre alphabétique

ÂgeVillage : <https://www.agevillage.com/actualite-18922-1-Des-exercices-et-des-jeux-pour-prevenir-la-perde-d-equilibre.html>

ARS - <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/garder-lequilibre-prevenir-les-chutes-graves>

Cité de la santé - <http://www.cite-sciences.fr/fr/au-programme/lieux-ressources/cite-de-la-sante/qui-sommes-nous/les-partenaires-de-la-cite-de-la-sante/actualite-des-partenaires/>

FSM - <https://fsm.eu/garder-lequilibre-un-programme-ludique-de-prevention-sante-de-lars/>

⁶ <https://www.paerpa-paris.fr/le-paerpa/quest-ce-que-le-paerpa>

Gerond'If - <https://www.gerondif.org/single-post/2020/07/30/garder-equilibre-un-programme-innovant-et-ludique-pour-prevenir-la-perse-autonomie-aupres>

PAT Melun - <https://www.pat-melun.fr/garder-lequilibre/>

PRIF - <http://prif.fr/actualites/tous-en-mouvement-pour-garder-lequilibre/>

PromoSanté - <https://www.promosante-idf.fr/agir/outils/trouver-des-outils-pour-des-entretiens-individualises>

Santé.fr - <https://sante.fr/personne-agee-les-essentiels-sante>

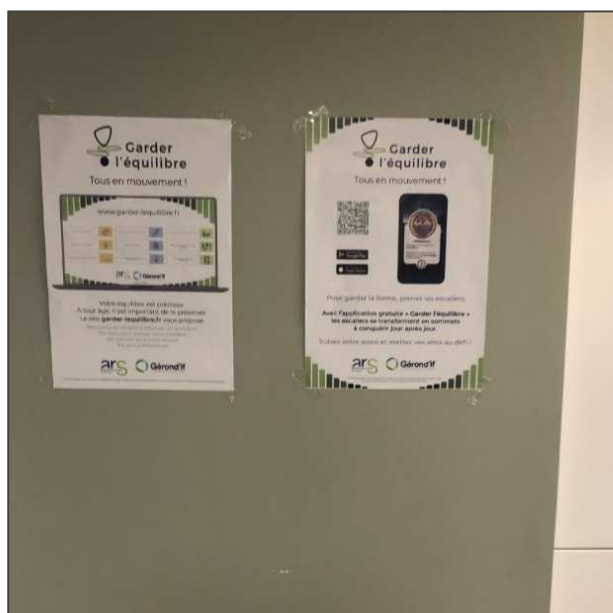
ValParisAgglo - <https://www.valparisis.fr/aggregator/sources/5>

La distribution de dépliants a été freinée par la crise sanitaire liée à la pandémie de covid-19 ; plusieurs structures ont refusé de récupérer des supports de communication par crainte du risque infectieux. Au total, 3 500 dépliants ont été distribués en main propre à des acteurs de proximité :

- 760 auprès d'organismes proposant des ateliers d'activités physiques adaptées (répartis entre les ateliers du PRIF et de Sport pour tous),
- 1 420 à des centres de santé et/ou maisons de santé pluridisciplinaire (centre de santé international, centre de santé Colonel Fabien, centre dentaire Magenta, maison de santé Jean-Jaurès, maison de santé Michelet, centre de santé Kersanté, centre de santé Médical Paris Santé, SOS médecin),
- 420 à des bibliothèques et médiathèques (médiathèque de la Cité des sciences, médiathèque Françoise Sagan, bibliothèque de la place des Fêtes),
- 320 à des pharmacies (pharmacie centrale de l'Est, pharmacie ZAC Claude Bernard),
- 280 à des commerces de proximité (par exemple Leroy Merlin ou Décathlon),
- 140 à un cinéma (Max Linder Panorama).

24 affiches ont été disposées dans des guichets de proximité, soit :

- 20 affiches au sein de centres/maisons de santé (centre de santé international, centre de santé Colonel Fabien, centre dentaire Magenta, maison de santé Jean-Jaurès, maison de santé Michelet, centre de santé Kersanté, centre de santé Médical Paris Santé)
- 4 affiches en bibliothèque ou médiathèque (médiathèque Françoise Sagan, bibliothèque de la Place des fêtes)



Affiches disposées en centre de santé



Affiches disposées en médiathèque

Résultats de l'évaluation

L'efficacité des actions a été évaluée trois mois après le début de cette campagne de diffusion. Les structures qui ont montré le plus d'intérêt pour accueillir prospectus et affiches sont :

1. Les centres de santé et/ou maisons de santé pluridisciplinaires
2. Les organismes d'activité physique adaptée
3. Les bibliothèques/médiathèques

Les structures où les distributions des supports de communication ont été les plus efficaces sont :

1. Les centres de santé et/ou maisons de santé pluridisciplinaire
2. Les organismes d'activité physique adaptée
3. Le cinéma

Au regard de cette expérimentation, la distribution de dépliants pour de telles campagnes de communication doit favoriser :

- les centres de santé et/ou maisons de santé pluridisciplinaires qui ont attiré l'attention du plus grand nombre de personnes. Cet intérêt peut s'expliquer par le fait que les salles d'attentes sont des lieux propices à la lecture de dépliants et/ou d'affiches. Il semble en outre que le patient éprouve un plus grand intérêt pour le programme lorsque le dépliant est distribué par le soignant ;
- les ateliers d'activité physique adaptée et de prévention du bien vieillir qui sont également apparus comme des lieux favorables à la communication de ce type de programme ;
- les pharmacies et le cinéma (Max Linder Panorama) qui se sont montrés favorables à l'accueil de documents de prévention.

Au-delà des sites institutionnels de communication en santé (Santé.fr et Promosanté.fr), le référencement du programme « Garder l'équilibre » par les guichets de diffusion sur leurs sites internet doit être conservé pour maintenir la visibilité du programme auprès du grand public, notamment Age-Village (8^{ème} position en termes de redirection) ou PRIF (10^{ème} position).

Un programme repris par Gérard'if

Le gérontopôle d'Île-de-France porte un projet participatif qui vise à relever le défi du vieillissement de la population. Labellisée Domaine d'intérêt majeur « Longévité & Vieillesse » par le Conseil régional d'Île-de-France, cette association à but non lucratif fédère de manière collaborative les acteurs du vieillissement afin de dynamiser la recherche, l'innovation, l'évaluation, l'éthique et la formation dans les champs de la gériatrie et de la gérontologie, avec le soutien de l'ARS d'Île-de-France.

Le programme « Garder l'équilibre » sera porté et relayé par Gérard'if au cours de ses différentes actions de prévention et dans le cadre de l'initiative intergénérationnelle Solid'Âge, une campagne grand public en faveur de l'autonomie et d'une meilleure inclusion des personnes âgées en région Île-de-France.

Annexes

1- Bibliographie

Liens proposés dans le programme

BRIQUE 1 – Testez votre équilibre

Tester votre niveau d'activité <https://www.mangerbouger.fr/Bouger-plus/Vos-outils/Test-de-niveau-d-activite-physique>

BRIQUE 3 – Avez-vous besoin de vitamine D ?

Recommandations de la Haute Autorité de santé https://www.has-sante.fr/jcms/c_1356838/fr/utilite-clinique-du-dosage-de-la-vitamine-d-rapport-d-evaluation

BRIQUE 4 – Renforcez votre équilibre

Exercices d'équilibre <https://www.mangerbouger.fr/Bouger-plus/Comment-bouger-plus/Faire-des-exercices/Exercices-pour-ameliorer-son-equilibre>

Plaquette Bouger au quotidien 2018 - 10 exercices pour rester en forme
http://prif.fr/wp-content/uploads/8010_PRIF_Depliant_Bouger_au_quotidien_2018_02.pdf

Où pratiquer

- Ateliers d'activité physique <https://www.pourbienvieillir.fr/trouver-un-atelier>
- La santé par le sport <https://www.lasanteparlesport.fr/>
- Programme Prescri'forme <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/prescriforme-lactivite-physique-sur-ordonnance-en-ile-de-france>
- Maisons sport-santé <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/14-maisons-sport-sante-labellisees-en-ile-de-france>
- Sports pour tous <https://www.sportspourtous.org/fr/notre-expertise/sport-sante-bien-etre/le-programme-pied.html>
- Pour participer à un atelier du PRIF <http://prif.fr/vous-etes-retraite/>
 - o Ateliers l'Equilibre en mouvement <http://prif.fr/ateliers/equilibre-mouvement/>
 - o Atelier + de pas <http://prif.fr/ateliers/d-marche/>
- EPGV sport <https://www.coregepgv-sport.fr/ou-pratiquer/trouver-une-activite/seniors>
- UFOLEP <https://www.ufolep.org/?mode=activites>
- Fédération française de la retraite sportive <https://www.ffrs-retraite-sportive.org/>

BRIQUE 5 – Ne trébuchez pas !

Aménager son logement

- Santé publique France. Comment aménager sa maison pour éviter les chutes <https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/traumatismes/chute/documents/brochure/accidents-de-la-vie-courante-comment-amenager-sa-maison-pour-eviter-les-chutes>
- Site J'aménage mon logement <https://www.jamenagemonlogement.fr/>
- Pour mieux vivre chez soi en vidéos <https://www.pourbienvieillir.fr/des-amenagements-pour-mieux-vivre-chez-soi>
- Ateliers Bien chez soi <http://prif.fr/ateliers/bien-chez-soi/>

Brochures

- Chez soi en toute sécurité 2016 <https://nbtrauma.ca/wp-content/uploads/2016/05/The-Safe-Living-Guide-French.pdf>
- Prévenir les chutes à domicile 2014 http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cisss_lanaudiere/Documentation/Sante_publique/Themes/Traumatismes_et_blessures/DEPLI_PrevirChutesVweb2014-03.pdf

Aides à l'adaptation du logement

- ANAH – agence nationale de l'habitat https://www.anah.fr/fileadmin/anah/Mediatheque/Publications/Les_aides/Guides-des-aides-2018.pdf
- Fédération SOLIHA <https://www.soliha.fr/>
- Merci Julie, conseillère en habitat <https://www.merci-julie.fr/>

BRIQUE 6 – Optez pour une alimentation équilibrée

NutriScore <https://www.santepubliquefrance.fr/determinants-de-sante/nutrition-et-activite-physique/articles/nutri-score>

Programme national nutrition santé Manger-Bouger <https://www.mangerbouger.fr/PNNS/Guides-et-documents>

Alimentation adaptée à partir de 55 ans <https://www.mangerbouger.fr/Manger-mieux/Manger-mieux-a-tout-age/Seniors>

La fabrique à menus <https://www.mangerbouger.fr/Manger-mieux/Vos-outils/Fabrique-a-menus>

Ateliers Bien dans son assiette <http://prif.fr/ateliers/bien-dans-son-assiette/>

BRIQUE 7 – Bon pied, bon œil, bonne oreille

Bonne ouïe, bon œil <https://www.pourbienvieillir.fr/bonne-ouie-bon-oeil>

Programme de prévention des chutes https://www.iledefrance.ars.sante.fr/system/files/2018-08/Mooc4_PUC_Emile_Roux_17.pdf

BRIQUE 8 – Vous êtes tombé ? Parlez-en à votre médecin !

Brochure Les chutes, victime ou témoin, sachez comment réagir 2016
<https://www.canada.ca/content/dam/phac-aspc/migration/phac-aspc/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/injury-blessure/falls-chutes/falls-chutes-f.pdf>

Brochures de prévention avec comment se relever en images

- Bouger en toute sérénité 2019 <https://www.pourbienvieillir.fr/bouger-en-toute-serenite>
- Prévenir les chutes et les fractures. Avancez en âge en gardant l'équilibre 2017
https://www.hug-ge.ch/sites/interhug/files/documents/prevention_chutes.pdf

Démarches utiles à la sortie d'une hospitalisation pour chute

- Conseils au retour d'hospitalisation
<https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/home/retraite/bien-vieillir-aides-conseils/aide-quotidien-retraite/aide-retraite-hospitalisation.html>
- Portail national d'information pour l'autonomie <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/>
- Quelles aides pour rester chez soi ? <https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/files/live/sites/pub/files/PDF/demande-aide-bien-vieillir.pdf>

BRIQUE 9 – Kit de communication et références

Programme Pour bien vieillir proposé par les caisses de retraites, l'assurance maladie et Santé publique France

- <https://www.pourbienvieillir.fr/>
- <https://www.pourbienvieillir.fr/les-videos-du-bien-vieillir>
- <https://www.pourbienvieillir.fr/lequilibre-cela-sentretient-tous-les-jours>
- <https://www.pourbienvieillir.fr/la-prevention-des-chutes>

Widget J'agis pour ma santé et appli de Santé.fr <https://sante.fr/>

PromoSanté Ile-de-France www.promosanté-idf.fr

Haute Autorité de santé 2018

- https://www.has-sante.fr/jcms/c_2876862/fr/promotion-consultation-et-prescription-medicale-d-activite-physique-et-sportive-pour-la-sante
- https://www.has-sante.fr/jcms/c_1356838/fr/utilite-clinique-du-dosage-de-la-vitamine-d-rapport-d-evaluation

Agence régionale de santé d'Ile-de-France 2018 – Mooc chute suite à la campagne Pare à chute
<https://www.iledefrance.ars.sante.fr/mooc-chute-eviter-les-chutes-graves-chez-les-personnes-agees>

INSERM 2014 <https://www.inserm.fr/information-en-sante/expertises-collectives/activite-physique-et-prevention-chutes-chez-personnes-agees>

Autres sources d'Information

Stay Independent. Learn more about fall prevention

<https://www.cdc.gov/steady/pdf/STEADI-Brochure-StayIndependent-508.pdf>

National Council on Aging. Falls prevention conversation guide for caregivers

https://www.caregiving.org/wp-content/uploads/2017/11/FallsPrevention_FINAL.pdf

<https://www.ncoa.org/healthy-aging/falls-prevention/>

Find proven programs to prevent falls <https://www.ncoa.org/ncoa-map/>

Organisation mondiale de la santé. Promotion de l'activité physique

<https://blogs.bmj.com/bjbm/2018/06/04/the-world-health-organisation-releases-more-people-active-for-a-healthier-world-a-global-action-plan-on-physical-activity/>

<http://www.ccacoalition.org/en/resources/global-action-plan-physical-activity-2018%E2%80%932030-more-active-people-healthier-world>

PromoSanté en Île-de-France www.promosanté-idf.fr s'articule autour de trois rubriques principales : s'informer, se former et agir, à destination des professionnels.

Service public d'information en santé <https://sante.fr/>

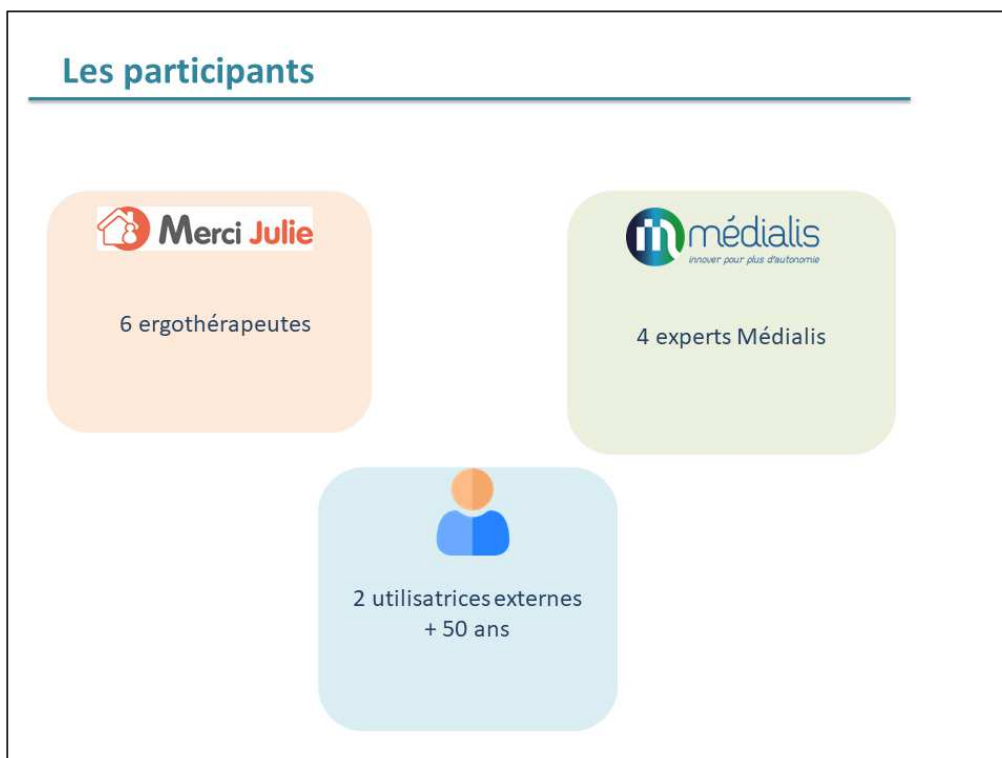
Cité de la santé <http://www.cite-sciences.fr/fr/au-programme/lieux-ressources/cite-de-la-sante/>

2- Composition du groupe projet

Institution	Prénom NOM	Fonction
ARS Ile-de-France	Hervé BICHOT	Responsable de la communication digitale
ARS Ile-de-France	Elise BLERY	Responsable du département d'appui à la transformation des organisations en santé (DATOS)
ARS Ile-de-France	Nzhate BOUNGZATE	Référente de l'offre à domicile pour les personnes âgées
ARS Ile-de-France	Sandrine COURTOIS	Responsable du pôle Personnes âgées
ARS Ile-de-France	Claire DAVY	Chef de projet pour le Parcours des personnes âgées
ARS Ile-de-France	Hélène EYCHENNE	Référente pour le site sante.fr
AP-HP Hôpital Lariboisière	Dr Véronique FRANCOIS-FASILLE	Chef de service - Médecine gériatrique
ARS Ile-de-France	Dr Pascale GILBERT	Conseillère médicale à la délégation départementale de Seine-et-Marne
UFR-STAPS / Centre de recherches sur le sport et le mouvement	Pr Laurence KERN (MCF) Université de Paris-Nanterre	Co-responsable des Master 1 et 2 Conception et évaluation de programmes en activités physiques adaptées et santé (CEP-APAS)
ARS Ile-de-France	Dr Sylviane KOHN-SCHERMAN	Référente santé numérique à la direction de la santé publique
ARS Ile-de-France	Caroline LEPORTOIS	Chef de projet Allocation de ressources
UFOLEP	Xavier LEVEILLE	Agent de développement
UFOLEP	Léonor MAHE	Conseillère technique nationale
ARS Ile-de-France	Dr Marina MARTINOWSKY	Chef de projet pour l'innovation
PRIF – Prévention retraite Ile-de-France	Camille MAIRESSE	Responsable du pilotage et du développement
ARS Ile-de-France	Bastien MEZERETTE	Coordonnateur du programme Recherche et innovation
ARS Ile-de-France	Dr Aurélie MISME	Géronte chef de projet pour les dispositifs d'appui à la coordination
ARS Ile-de-France	Manon NOEL	Chargée de projet à la délégation départementale de Paris
ARS Ile-de-France	Laurence PERRIN	Référente nutrition à la direction de la santé publique
Maison des aînés et des aidants	Dr Matthieu PLICHART	Directeur médical

Institution	Prénom NOM	Fonction
ARS Ile-de-France	Dr Béatrice SERRECCHIA	Référente activité physique à la direction de la santé publique
ARS Ile-de-France	Camille SIMON	Relations avec les usagers
Association Inter URPS francilienne (AIUF)	Yvan TOURJANSKY	Président de l'AIUF et de l'URPS-kinés
MGEN	Béatrice TRAVAILLEUR	Responsable du Pôle d'animation territoriale, à la direction de la Prévention
Médialis	Valérie MICHEL-PELLEGRINO	Directrice du centre d'évaluation
Médialis	Saliha GHANEM	Chargée de communication
Médialis	Houda Ouarrirh	Cheffe de projet
Médialis	Nelly BENSALEM	Chargée de missions
NaturalPad	Antoine SEILLES	PDG
NaturalPad	Guillaume TALLON	Responsable de la validation clinique
NaturalPad	Geoffrey Mélia	<i>Product Owner</i>

3- Résultats de l'évaluation de l'application



Les pictogrammes - préconisations



Remarque utilisateur

Le pictogramme n'a pas été compris par les utilisateurs. Ils n'ont également pas remarqué la notification

Préconisations

Remplacer l'icône par un pictogramme plus universel représentant les notifications. Plus visuel, les utilisateurs auront plus de facilité à cliquer dessus lorsqu'une notification apparaîtra.



exemple

Les pictogrammes - préconisations



Remarque utilisateur

Les utilisateurs ont tendance à cliquer sur ces icônes pour naviguer sur l'application. Les flèches n'ont pas été utilisées en première intention

Préconisations

Rendre ces espaces **cliquables**

4- Questionnaire d'évaluation intégrée au site

70 % de nos internautes recommandent le site à leurs proches !

80 % ont décidé de changer leurs habitudes après la consultation du site.

Et vous ? Votre avis est important : nous vous remercions de nous accorder quelques instants pour répondre à notre enquête.

Cela prend environ 5 minutes. Aucune donnée d'identification n'est collectée.

1. Etes-vous ?

- ☐ Un homme
- ☐ Une femme

2. Vous avez ?

Seule question avec réponse obligatoire

- ☐ <30 ans
- ☐ 30-50 ans
- ☐ 50-65 ans
- ☐ 65-80 ans
- ☐ >80 ans

3. Comment avez-vous connu le site « Garder l'équilibre ? »

Plusieurs choix possibles

- ☐ Un proche m'a en parlé
- ☐ Dans une structure de santé
- ☐ A la Cité de la santé (Cité des sciences et de l'industrie)
- ☐ Auprès de ma mutuelle ou de ma caisse de retraite
- ☐ A la mairie et/ou au centre communal d'action sociale (CCAS)
- ☐ Sur Internet
- ☐ Dans une médiathèque
- ☐ Dans un cinéma
- ☐ Auprès d'une structure d'aide à l'adaptation du logement (par exemple : Merci Julie)
- ☐ Auprès de mon bailleur social (par exemple : FSM)
- ☐ Autre

4. Quelles sont les briques que vous avez préférées ?

Plusieurs choix possibles

- ☐ Testez votre équilibre
- ☐ Combien d'escaliers chaque jour ?
- ☐ Avez-vous besoin de vitamine D ?
- ☐ Renforcez votre équilibre
- ☐ Ne trébuchez pas !
- ☐ Optez pour une alimentation équilibrée
- ☐ Bon pied bon œil bonne oreille
- ☐ Vous êtes tombé, parlez-en à votre médecin !
- ☐ Kit de communication et références

5. Avez-vous trouvé l'information que vous cherchiez ?

Echelle de 1 à 4

- ☐ 4 = OUI tout à fait
- ☐ 3 = OUI un peu
- ☐ 2 = NON, pas vraiment
- ☐ 1 = NON pas du tout

6. Le site "Garder l'équilibre" vous incite-t-il à changer vos habitudes de vie ?

Plusieurs choix possibles

- ☐ Oui, je vais monter les escaliers plus souvent
- ☐ Oui, je vais parler avec mon médecin de la vitamine D
- ☐ Oui, j'alerterai mon médecin à la suite d'une chute ou de la chute d'un proche
- ☐ Oui, je vais adapter mon logement et/ou celui de mon proche pour réduire le risque de chute
- ☐ Oui, je vais consulter mon médecin pour revoir mes médicaments
- ☐ J'ai déjà mis en place au moins deux de ces actions grâce au programme « Garder l'équilibre »
- ☐ Non, car j'ai déjà mis en place au moins deux de ces actions avant de découvrir le programme « Garder l'équilibre »
- ☐ Non, je n'ai pas l'intention de changer mes habitudes de vie

7. Recommanderiez-vous le programme « Garder l'équilibre » à un proche ?

Echelle de 1 à 4

- ☐ 4 = OUI tout à fait
- ☐ 3 = OUI un peu
- ☐ 2 = NON, pas vraiment
- ☐ 1 = NON pas du tout

Nous vous remercions de votre participation ! Vous pouvez vous arrêter ici et nous envoyer le questionnaire en cliquant sur le bouton « ENVOYER » qui se trouve tout en bas. Si vous avez plus de temps nous vous invitons à poursuivre l'enquête avec 5 questions supplémentaires.

8. Quelle est votre profession actuelle ou ex-profession ?

Question avec un seul choix de réponse

- ☐ Agriculteur exploitant
- ☐ Artisan, commerçant et chef d'entreprise
- ☐ Cadre et profession intellectuelle supérieure
- ☐ Profession Intermédiaire (instituteur, fonctionnaire, employé administratif)
- ☐ Employé
- ☐ Ouvrier
- ☐ Sans activité professionnelle
- ☐ Autre

9. Utilisez-vous le site web ?

Question avec un seul choix de réponse

- ☐ Pour vous uniquement
- ☐ Pour votre proche uniquement
- ☐ Pour vous et votre proche

10. Avez-vous téléchargé l'application Garder l'équilibre ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

11. Avez-vous parlé à votre médecin traitant du programme « Garder l'équilibre » ?

- ☐ OUI
- ☐ NON, mais j'ai l'intention de lui en parler
- ☐ NON, et je n'ai pas l'intention de lui en parler

12. Votre avis nous intéresse !

Votre réponse

Nous vous remercions de votre participation !

Direction de l'innovation

35, rue de la Gare – 75935 Paris Cedex 19

Tél. : 01 44 02 00 00 Fax : 01 44 02 01 04

iledefrance.ars.sante.fr

Directeur de Publication : Aurélien Roussseau - © ARS Île-de-France

Date : novembre 2020 - Mise à jour : xx/xx/xxxx -

Impression : imprimeur ou reprographie

Dépôt légal : novembre 2020 - N° ISBN : 978-2-36950-144-2