



OBSERVATOIRE COVID-19

RAPPORT

CESER AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

OBSERVATOIRE COVID-19

OUTIL DE COLLECTE, CAPITALISATION ET DIFFUSION DE DONNÉES RELATIVES À LA COVID-19

SEPTEMBRE 2020

Le CESER en quelques mots...

Le Conseil Economique, Social et Environnemental Régional, appelé CESER est issu de la loi de 1972 portant création des Régions.

Assemblée consultative, il s'agit de la deuxième institution régionale, formant avec le Conseil régional « LA REGION AUVERGNE-RHONE-ALPES »

Le CESER a pour principale mission d'informer et d'éclairer le conseil régional sur les enjeux et conséquences économiques, sociales et environnementales des politiques régionales, et de contribuer au suivi et à l'évaluation des politiques publiques.

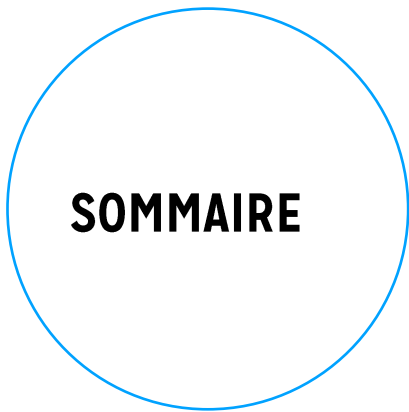
L'assemblée du CESER Auvergne-Rhône-Alpes compte 190 conseillers issus de 4 collèges, représentant :

- Les entreprises et activités professionnelles non salariées
- Les organisations syndicales de salariés
- Des organismes et des associations
- Des personnalités qualifiées (choisies et nommées par le Préfet de région).

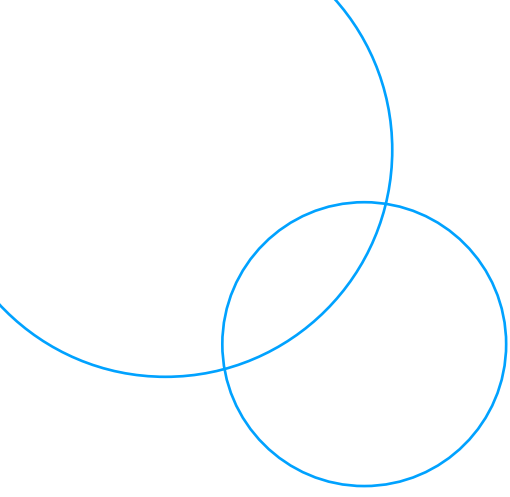
Proposés par leur organisme d'origine et nommés par le Préfet pour un mandat de 6 ans, ils constituent la société civile organisée.

Le CESER émet des avis (saisines), des contributions (autosaisines), et intervient dans de nombreux domaines tels que l'emploi, l'innovation, la transition énergétique, la formation, la recherche, le sport, les finances, ou tout autre thème sur lesquels il lui semble opportun de se prononcer.

Le CESER Auvergne-Rhône-Alpes puise sa force dans les valeurs de la diversité, de l'écoute et de l'échange. Cette richesse lui permet de rendre des avis décisifs, fruit d'un travail collectif.



Introduction.....	5
Présentation du projet	6
Fonctionnement de l'Observatoire.....	7
Présentation des données	9
Présentation des résultats de la consultation des habitants.....	10





Introduction

En quelques mois, la crise sanitaire COVID-19 a bouleversé nos vies. Le confinement généralisé, en mettant un pays tout entier à l'arrêt, a dévoilé les fractures et fragilités de notre société. Aux questionnements et inquiétudes sur les perspectives d'avenir déjà présents, s'est ajoutée la difficulté à se projeter, à envisager le futur.

Dès le début de la crise, fidèle à son ADN, le CESER s'est mobilisé en créant l'Observatoire COVID-19. Avec cet outil, nous avons souhaité recueillir, compiler, organiser différents types d'informations : données brutes, baromètres, enquêtes, analyses, rapports, que ces sources soient nationales ou régionales. Le CESER dispose ainsi de ressources fiables pour alimenter travaux et réflexions de ses instances. Plus de 500 éléments composent aujourd'hui cette base de données unique.

Ces éléments ont été enrichis, renforcés par deux questionnaires. Le premier adressé aux particuliers, le second en direction des acteurs du territoire sur la manière dont chacun a vécu le confinement et fait face à la crise. Avec plus de 4 500 réponses, ces « paroles de confinement » issues des territoires sont représentatives du ressenti des citoyens d'Auvergne-Rhône-Alpes.

Les résultats ainsi obtenus ont été analysés, consolidés et sont présentés sous une forme synthétique dans ce rapport.

Grâce aux données recueillies, chacun peut prendre la mesure des questionnements, partager les enjeux, identifier des pistes d'action pour le futur.

Vivre avec le spectre de la crise sanitaire, des conséquences économiques, sociales, environnementales qui en découlent, impose de devoir se réinventer individuellement et collectivement. Avec cet outil, le CESER entend porter ce renouveau.

Éclairer et accompagner la décision publique, faire évoluer, adapter et optimiser les politiques régionales ont toujours été le fondement, la raison d'être de notre Institution.

Antoine QUADRINI, Président du CESER Auvergne-Rhône-Alpes

Présentation du projet

OBJECTIFS

Depuis le 13 mars 2020 et les mesures gouvernementales visant à lutter contre la Covid-19, le CESER Auvergne-Rhône-Alpes a décidé de se doter d'un nouvel outil et de créer un observatoire. En mobilisant de nombreux contributeurs, qu'ils soient simples citoyens ou acteurs du territoire, l'observatoire COVID-19 a pour ambition de recueillir un maximum de données sur les conséquences de la crise du coronavirus et son impact en Région. Tout comme les auditions, les recherches documentaires ou les analyses, l'observatoire est un outil qui sera mis à disposition de l'ensemble des conseillers du CESER dans le cadre des travaux menés par les commissions.

EQUIPE

Chef de projet

Marie-Caroline Wuillot
Marie-caroline.wuillot@auvergnerhonealpes.fr
Tel : 04 26 73 49 80

Communication

Nancy Piegay
nancy.piegay@auvergnerhonealpes.fr
Tel : 04 26 73 40 44

LES OUTILS



Deux questionnaires en ligne :

- Un en direction des particuliers
- Un en direction des acteurs du territoire



Un espace collaboratif dédié interne à la délégation pour le traitement des données baptisé HORUS



Une adresse mail dédiée :

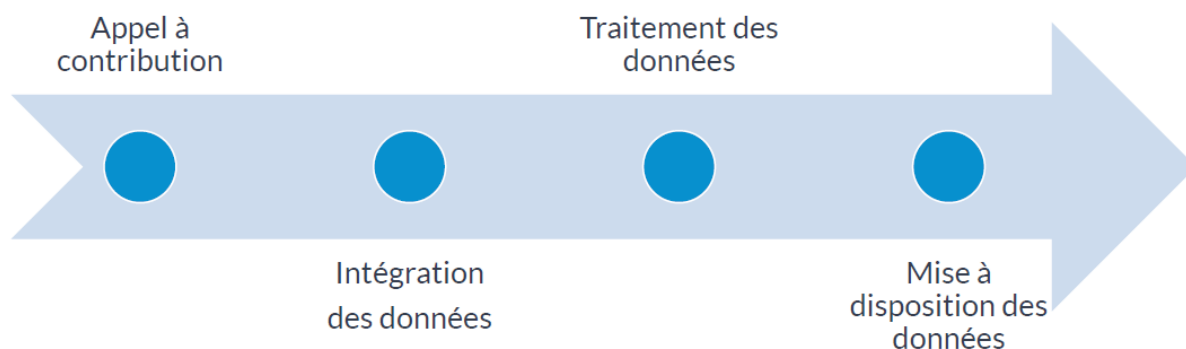
observatoire.covid19@ceser.auvergnerhonealpes.fr

LES CONTRIBUTEURS

1. Les services du Préfet de région
2. Les acteurs du territoire
 - Agriculteurs
 - Artisans
 - Associations
 - Collectivités territoriales
 - Conseillers du CESER
 - Élus
 - Entreprises
 - Établissements publics
 - Fédération
 - Particuliers
 - Professions libérales
 - Mandants du CESER
 - Médias
 - Syndicats
 - Autres
3. Les particuliers
4. Les lycéens (Ceser des jeunes)

Fonctionnement de l'Observatoire

(Présentation en Bureau du 21/04/2020)



APPEL À CONTRIBUTION

L'État

Mise en place d'un partenariat avec les services du Préfet de région qui ont recensé un grand nombre d'informations.

Les particuliers

Un premier questionnaire était à l'attention des particuliers. Les questions et observations ont porté sur les facteurs les plus pénalisants pour leur vie personnelle : approvisionnement, discontinuité de certains services publics, accès à la santé, ou difficultés de connexions, séparation d'avec les proches... ou encore s'ils ont eu l'impression que leur territoire s'est organisé pour faire face à la crise.

Les lycéens

Ce premier questionnaire a été également relayé par le biais du Rectorat auprès du CESER des Jeunes. Ainsi, nous avons pu obtenir des données relatives à la vie des lycéens et des étudiants sur cette période et obtenir leur vision et leurs propositions pour l'avenir.

Acteurs du territoire

Le second questionnaire s'adressait aux acteurs du territoire : organismes, entreprises, associations, syndicats (...) et comportait donc des questions liées à leur(s) secteur(s) d'activité(s). Les informations étaient donc d'ordre organisationnel, portaient sur des données chiffrées, sur les difficultés rencontrées, les actions mises en place ou encore leurs propositions pour l'après-crise.

INTÉGRATION DES DONNÉES

Chaque formulaire reçu, ou rédigé en commission, a été intégré par le chef de projet dans la base de données HORUS avec un indicateur d'état qui évoluait tout au long du traitement.

TRAITEMENT DES DONNÉES

Les chargés d'études étaient en charge de la vérification et du traitement des informations sur des critères de pertinence et d'exploitabilité.

- Date de la donnée
- Mode de recueil
- Source
- Typologie des données
- Donnée publique
- Information diffusable
- Sous-thématique
- Pertinence et priorisation au regard des projets de travaux de la commission

MISE À DISPOSITION DES DONNÉES

Phase 1

Une fois traitées, les données ont été mises à disposition des commissions en vue de leur éventuelle exploitation pour les travaux à venir.

Phase 2

Actuellement : Ouverture des droits à l'ensemble des conseillers.

Phase 3

A l'étude : ouverture généralisée au public

Présentation des données

► 19 entrées thématiques
et une entrée transversale



Les **données régionales** ont été privilégiées (via l'ARS, l'Insee, la Banque de France, les Chambres de commerce, Auvergne-Rhône-Alpes Entreprises, la DIRECCTE, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme...), mais lorsque cela était pertinent, des **données nationales** ont été ajoutées (données sur l'emploi fournies par la Dares, sur la santé par Santé publique France...)

Des **données brutes** ont également été ajoutées, via des sources en Open data (Data.gouv, Santé publique France, ministère de l'Economie...)

Ont également largement alimenté l'Observatoire des **baromètres, enquêtes et rapports...** émanant

- de partenaires au niveau régional (Observatoire économique des CCI d'Auvergne-Rhône-Alpes, Observatoire de la santé des entreprises de Mont Blanc Industries, CGT AuRA...)
- d'instituts de sondage au niveau national (Ipsos, Cevipof, OpinionWay...) et de consultations (Inventons le monde d'après, Le jour d'après...)

- d'autres assemblées (Sénat, Assemblée nationale, CESE, autres CESER...)
- de prospectivistes (France stratégie, Futuribles)

Ce sont en tout près de 500 éléments qui ont été ajoutés dans l'Observatoire depuis la mi-mars.

A noter que la veille thématique se poursuit, et que l'Observatoire continue à être alimenté.

Présentation des résultats de la consultation des habitants

(du 24 avril au 1er juillet)

Composé de 22 questions, dont 8 questions ouvertes (4 généralistes et 4 sur la continuité pédagogique) le questionnaire Particuliers a reçu au 1^{er} juillet 4 244 réponses.

Traitement des 4 questions ouvertes généralistes :

- Catégorisation des réponses : équipe projet et assistantes
- Synthèse des réponses : Thomas Sassonia

Du 2 juin au 12 juillet, Thomas Sassonia, dans le cadre d'un stage de première année à Sciences Po Lyon, a été chargé de synthétiser les réponses aux 4 questions ouvertes d'ordre généraliste.

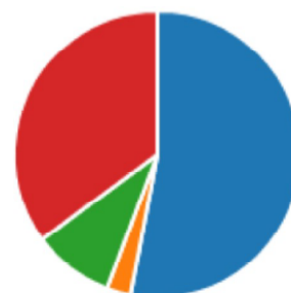
Pour chaque question, une synthèse d'une dizaine de pages a été rédigée :

- Question 11 : Qu'est ce qui rend votre vie personnelle plus difficile que d'ordinaire ?
- Question 19 : Qu'est ce qui rend l'exercice de votre activité (professionnelle, associative, syndicale...) plus difficile que d'ordinaire ?
- Question 21 : Comment pouvez-vous dire que les acteurs de votre territoire (mairie, conseil régional, département, intercommunalité, métropoles, associations...) se sont organisés face à la crise ?
- Question 22 : Quelles seraient vos propositions dans l'hypothèse d'un nouvel épisode de confinement ?

Une synthèse globale de l'ensemble de ces 4 questions a ensuite été élaborée sous forme d'infographie. **Cette synthèse figure ci-après.**

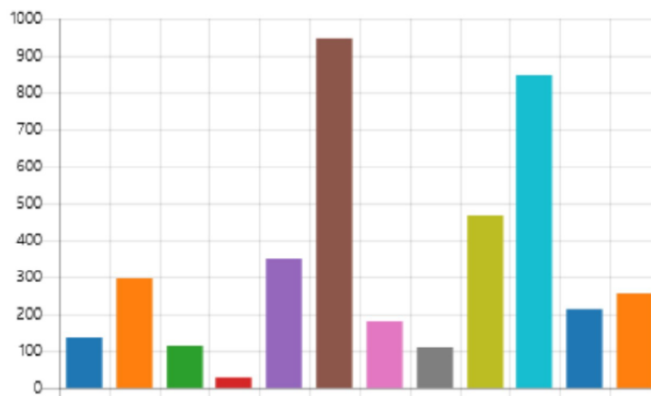
1. Vous avez eu connaissance de ce questionnaire par

● Une sollicitation du CESER ou ...	2148
● Le site Internet du CESER	110
● Les médias	371
● Les réseaux sociaux sur lesque...	1422



2. Votre département

● Ain (01)	138
● Allier (03)	295
● Ardèche (07)	113
● Cantal (15)	27
● Drôme (26)	351
● Isère (38)	945
● Loire (42)	182
● Haute-Loire (43)	107
● Puy-de-Dôme (63)	469
● Rhône (69)	847
● Savoie (73)	214
● Haute-Savoie (74)	253



3. Vous habitez

● En milieu rural	1427
● En zone périurbaine	1236
● En ville	1388



4. Votre logement

● Maison individuelle	2863
● Logement collectif	1188






5. Pendant le confinement vivez-vous

● Dans votre logement principal	3917
● Dans un autre logement en mi...	101
● Dans un autre logement en mi...	33



6. Vous vivez

 Seul	697
 En couple	1643
 En famille	1711



7. Vous avez des enfants

 Oui	2757
 Non	1294






8. Votre/vos enfant(s) sont scolarisés

 Oui	1443
 Non	1314



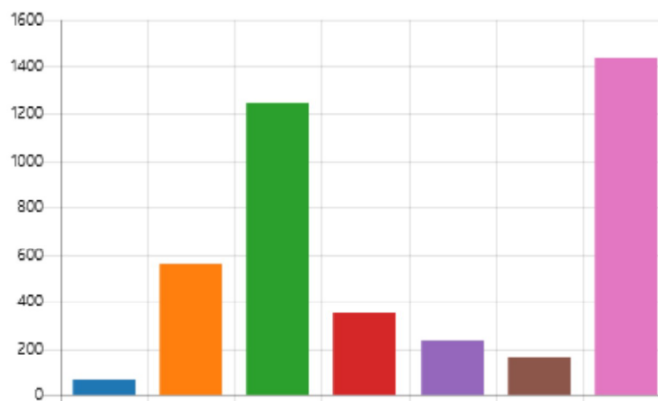
9. Votre/vos enfant(s)

 habite(nt) toujours avec vous	1374
 est/sont revenu(s) pendant le ...	351
 n'est/ne sont pas avec vous pe...	1032



10. Vous êtes

● étudiant ou scolaire	66
● en activité en présentiel	561
● en activité en télétravail	1245
● en activité mais au chômage p...	348
● en activité mais en arrêt de tra...	232
● en recherche d'emploi	160
● retraité	1439



11 : Qu'est ce qui rend votre vie personnelle plus difficile que d'ordinaire ?

4027 réponses

En gras : les réponses les plus récurrentes.

Mis à part les « exemples d'analyse, » aucune interprétation dans cette synthèse. Les informations obtenues grâce au questionnaire sont présentées telles quelles.

Chiffres/faits importants à retenir :

- Le nombre de "retraités" ayant participé à la consultation du CESER est bien supérieur à la part que ce groupe représente en Auvergne-Rhône-Alpes ; ils sont **surreprésentés (35,5% des répondants, contre seulement 22% des habitants de la région d'après l'INSEE en 2016)**.
- De la même façon, certains départements sont sous-représentés : l'Ardèche, le Rhône, la Haute-Savoie et en premier lieu l'Ain, le Cantal et la Loire (**près de deux fois moins, proportionnellement à la population du département par rapport à la totalité des habitants de la région**). D'autres sont surreprésentés : l'Allier, la Drôme, l'Isère et le Puy-de-Dôme. Enfin, la Haute-Loire et la Savoie sont représentés dans des proportions très similaires (INSEE, 2012).
- Un nombre important de personnes ayant pris part à la consultation habitent dans un *logement individuel* ; cette répartition reflète-t-elle la situation actuelle ? *À vérifier et préciser.*

Certaines thématiques seront plus largement abordées dans les synthèses des questions 19, 21, 22 et dans celles traitant de la continuité pédagogique.

SÉPARATION DES PROCHES

1990 réponses

L'**éloignement physique** avec la famille a été ce qui a le plus bouleversé la vie personnelle des répondants au vu du nombre de réponses.

Les personnes âgées regrettent ne pas avoir pu voir leurs enfants et petits-enfants, et inversement, les jeunes et les adultes sont très tristes de **ne pas avoir pu rendre visite à leurs parents et grand-parents** vivant souvent seuls, dans des **EHPAD** ou des maisons de retraites (les accès y ont souvent été interdits).

De la même façon, a été mal vécue l'impossibilité d'aller voir des proches hospitalisés, pour COVID-19 ou autre (car les droits de visite y avaient été aussi restreints), et de **ne pas pouvoir assister à des enterrements** ou des crémations.

Nombreux ont donc été en proie à la solitude puisqu'ils ne pouvaient pas non plus aller à la **rencontre de leurs amis** ou d'autres fréquentations.

Finalement, il faut aussi noter des situations plus particulières, mais apparemment plutôt répandues :

- Les étudiants qui n'ont pas eu le temps ou la possibilité de rentrer à la maison familiale ; restés dans leurs villes d'étude.
- Les familles "amputées" d'un membre **bloqué à l'étranger** (un conjoint ou bien un enfant).

INTERRUPTION DE LA VIE SOCIALE ET DES LOISIRS

880 réponses

- De manière générale, **le manque de socialisation** et **l'absence de contacts physiques** ont pesé sur tous les groupes d'âge. Le confinement, puis les consignes de distanciation sociale ont brutalement réduit les interactions des habitants de la région avec les personnes extérieures à leur foyer.

- Les travailleurs, en chômage partiel ou en télétravail, ont vécu une véritable coupure de leurs relations avec les **collègues de bureau** et la fermeture des établissements scolaires/universitaires a eu la même conséquence pour les écoliers/étudiants qui n'ont plus vu (physiquement) leurs professeurs et leurs camarades. D'autres lieux de socialisation ont aussi été fermés : **bar, restaurants, boîtes de nuit...** ce qui a davantage stoppé la vie sociale de chacun.

- Cette absence de lien avec les autres a entraîné un **isolement social** profond chez certaines personnes, qui s'est notamment développé à travers :

- L'arrêt totale de la plupart des **activités culturelles**. Parmi les plus déplorées, on retrouve les sorties : **au cinéma, au musée et au théâtre**. De plus, l'annulation d'expositions, de conférences et l'impossible accès aux librairies, bibliothèques et médiathèques auraient créé un **déficit culturel** important. On peut aussi y rajouter la suspension des cours de musique, de chant et d'autres activités artistiques.

- La réduction importante des **engagements associatifs**. Les **activités bénévoles** et les réunions d'association ont été brutalement suspendues. Beaucoup ont regretté ne pas pouvoir pleinement participer dans ces groupes auxquelles ils appartiennent car leurs actions (distribution de repas, de vêtements, cours de français...) auraient pu amener de la **solidarité**, alors perçue comme plus que nécessaire lors de la crise sanitaire.

- La rupture de la **pratique sportive**. En club, ou autour de chez soi. Sports collectifs et individuels. Entraînements ou compétitions. De plus, les activités en extérieur (faire du vélo, des joggings) ont été fortement régulées et limitées en temps et en distance.

- Plus largement, de nombreux projets collectifs (environnementaux...) en ville ou des réunions politiques, qui impliquaient des échanges, de nouvelles rencontres ont eux aussi été stoppés.

- La fermeture des **lieux de culte** a aussi contribué au phénomène de vie sociale mise sur pause. La pratique de la foi à la maison a souvent été jugée insuffisante et l'impossibilité d'assister à des cérémonies religieuses triste.

- Finalement, même si la majorité des répondants comprennent ces interdictions et cette interruption de leur quotidien, beaucoup (surtout les retraités) ont eu la sensation d'être **privés de toute sorte de divertissements** et de loisirs. Manque d'activité. **Ennui**.

APPROVISIONNEMENTS

620 réponses

Les difficultés d'approvisionnement ont été beaucoup évoquées. On distingue deux aspects :

1) L'*approvisionnement en denrées alimentaires* s'est avéré plus contraignant pendant le confinement que d'habitude, et particulièrement les trois premières semaines. Plusieurs raisons :

- À cause du mouvement de panique qui a entraîné une surconsommation début mars, il y a eu un peu partout des **pénuries de produits de base** tels que les pâtes, la farine, les œufs, le beurre, le sopalin... Certains rayons étaient donc très peu approvisionnés. On peut aussi ajouter les **produits frais et bio** à cette liste.
- La **fermeture des marchés alimentaires** et des commerces de producteurs locaux a obligé les habitants des zones rurales à se déplacer massivement vers les grandes surfaces, souvent plus lointaines (ce phénomène a touché les villes de manière moins importante, mais a aussi contribué à l'augmentation de la fréquentation des grandes surfaces).
- Enfin, le temps requis pour faire ses courses s'est considérablement **rallongé** (entre une et deux heures en tenant compte de l'attente avant de rentrer dans le super- ou l'hypermarché), alors que leurs horaires d'ouvertures ont été réduits.

Certaines professions (comme le **personnel soignant**, déjà surchargé) et personnes âgées qui ne pouvaient pas se déplacer ont pu difficilement faire leurs courses ; cependant, leurs proches ou leurs voisins se sont souvent portés volontaires pour les aider. Solidarité.

Conséquences :

- Changement des habitudes alimentaires, de la manière de consommer.
- Peur d'aller faire ses courses (et de prendre les transports en commun pour les faire en ville).
- Frustration (perte de temps, manque de choix).

Pour éviter l'affluence dans les grandes enseignes et limiter les contacts, beaucoup ont décidé de tester les systèmes du "**drive**" et des **livraisons à domicile**. Néanmoins, ils ont remonté quelques failles vis-à-vis de ces options/aménagements ; bien que pratiques et appréciés, ils constituent un coût supplémentaire, ils ne proposent pas tous les articles, ils limitent en quantités, et parce qu'ils étaient très demandés avaient des délais importants d'attente.

On relève pour finir un constat presque unanime chez les répondants : **le prix de l'alimentation aurait augmenté**. Si les prix restaient plus avantageux chez son producteur habituel (s'il a pu rester ouvert) qu'en supermarché, l'augmentation du montant des produits alimentaires aurait été globale.

2) Les habitants de la région ont aussi exprimé leur difficulté pour trouver et acheter des *produits non alimentaires*.

La principale pénurie a concerné le **matériel de protection** : masques et gants, ainsi que gels hydroalcooliques et lingettes désinfectantes. Autant les particuliers que les **professionnels** ont émis cette critique ; pour ces derniers, il s'agissait bien souvent de la condition de leur ouverture. On remarque cependant que cette critique s'estompe dans les dernières réponses reçues.

En pharmacie, les disponibilités de certains médicaments (insuline par exemple) se sont réduites et le temps des commandes s'est allongé.

Finalement, on peut noter l'étonnement (plutôt large) face à la fermeture de commerces comme ceux du **bricolage, de jardinerie** ou ceux de puériculture (pour les futurs mamans). Beaucoup ont donc regretté la sélectivité de la liste des magasins dit de première nécessité.

Exemple d'analyse :

- Paradoxe : un groupe important de personnes ont déploré le manque de préparation des grandes surfaces et le **non-respect des gestes barrières** à l'intérieur des magasins. Cependant, ces mêmes personnes (retraités, personnes fragiles ou à risque) ont fortement critiqué les longues files d'attentes (qui font parties des précautions prises par les enseignes).

ACCÈS AUX SERVICES

590 réponses

Deux grandes tendances :

- 1) D'un côté, beaucoup ont déploré la difficulté d'accéder aux *services de santé*. Lourdemment impactés et en première ligne, ces derniers ont dû se concentrer sur la gestion de la pandémie et n'ont pas (ou très peu) pu exercer. Plusieurs conséquences.
 - Premièrement, les rendez-vous/consultations chez des **spécialistes** – souvent pris plusieurs mois à l'avance – ont été le plus souvent annulés et non reprogrammés. Parmi les professions les plus citées, on retrouve : ophtalmologistes, allergologues, dermatologues, gynécologues, gastro-entérologues, cardiologues, ostéopathes...
 - Deuxièmement, les suivis de certains patients (pour une pathologie particulière, de la rééducation, des simples contrôles ou bien une grossesse) n'ont pas pu s'organiser correctement. Ainsi, il a été compliqué pour de nombreuses personnes d'effectuer des radiographies, des échographies, des prises de sang en laboratoire... et d'assurer des rendez-vous avec un **kinésithérapeute** ou un psychologue.
 - Finalement, à l'hôpital, les interventions chirurgicales jugées "non-urgentes" ont toutes été reportées.

Dans ces trois cas, les retraités constituent la part la plus importante des personnes qui ont mentionné ces problèmes. Cependant, plusieurs consensus se sont faits parmi les différents groupes d'âge :

- L'accès aux **soins dentaires** a été fortement critiqué, que ce soit en cabinet ou à l'hôpital.
- Arrêt des opticiens et magasins d'appareils auditifs aussi essentiels à la santé.
- Concernant les **médecins généralistes**, les craintes ont plus pesé que le manque de disponibilité de ces derniers. La peur d'être exposé au virus, ou celle de déranger, ont dissuadé les personnes âgées et fragiles à consulter ou renouveler leurs ordonnances.

Enfin, les **aides à la personne** (au domicile ou en foyer) et auxiliaires de vie ont fortement manqué, ce qui a exercé une pression supplémentaire sur les proches de personnes âgées, malades (Alzheimer) ou **handicapés**. Il a souvent fallu les prendre en charge en urgence.

Il a aussi été évoqué le manque d'accès aux tests en cas de suspicion du COVID-19.

- 2) La discontinuité de l'ensemble des *services publics* a aussi été pointée du doigt.
 - La perturbation des **services postaux** a suscité la frustration de nombreux habitants de la région, que ce soit pour la distribution aléatoire du courrier, ou la fermeture des bureaux de postes, en milieu rural ET en ville. Dans les nombreux services inaccessibles ou beaucoup moins présents, on retrouve aussi : les **banques**, les centres des impôts, Pole Emploi, les commissariats, les bureaux de la sécurité sociale, les assurances, mais aussi les **déchetteries** (surtout en Isère, Rhône, Allier, et Haute-Savoie), le ramassage des ordures et les services de la voirie.
 - Les services d'eau et d'électricité n'ont quant à eux pas pu venir faire les relevés de compteurs.
 - L'absence des **mairies et des tribunaux** s'est aussi fait ressentir et a retardé des nombreuses démarches administratives et juridiques : renouvellements de passeport, successions, divorces, demande de logements sociaux entre autres.

Difficultés plus précises, auxquels seulement un/deux groupe(s) particulier(s) ont été confronté(s) :

- Pour les personnes consultées qui travaillent en présentiel, notamment en ville ou en zone périurbaine, et qui ont l'habitude d'utiliser les **transports en commun** pour se rendre sur leur lieu de travail, la forte réduction du trafic a dérangé. La même difficulté s'est posée pour les habitants plus éloignés en milieu rural avec les trains (TER...).
- Pour les parents en général, la fermeture de structures, comme les **crèches**, a rendu l'organisation et l'articulation de leur journée et leur vie personnelle plus compliquées.

Exemple d'analyse :

- Les problèmes de distribution du courrier (qui comprend la presse écrite) ont entraîné un véritable isolement sur le plan de l'actualité, notamment chez les retraités. Conséquence : un accès à l'information difficile, plutôt problématique.

GESTION DES TEMPS/ORGANISATION

290 réponses

La crise sanitaire a entraîné un changement de rythme important et une **réorganisation profonde de la vie** de tous. De manière globale, on peut affirmer à travers ces réponses que plus les semaines de confinement passaient, plus les habitants de la région se disaient accommodés à leurs nouvelles habitudes (ils se sentaient moins bousculés).

Cette adaptation a été néanmoins jugée très difficile par la majorité d'entre eux, car en plus de devoir assumer l'entière logistique d'un **quotidien familial qui s'est souvent alourdi** (plus de repas à prévoir, les enfants-étudiants qui ont décidé de revenir chez leurs parents...), il a fallu :

- Pour les jeunes parents : s'occuper des enfants en bas âge de manière continue et gérer son télétravail simultanément.
- Pour les familles en général : **concilier les enseignements à distance ("école à la maison") avec le télétravail**. Confrontés à l'accompagnement de la scolarité de leurs enfants dans différentes classes, la quantité de devoirs et le manque de temps, beaucoup ont parlé d'un rythme insoutenable et qu'il était franchement impossible de faire étudier ses enfants correctement tout en travaillant soi-même.

De plus, d'après plus d'une vingtaine de répondants, il semblerait que le **charge de travail** et le volume horaire donnés dans les cas de télétravail soient plus importants que d'habitude (plus de réunions et de missions). Certains employeurs ne seraient pas non plus très compréhensifs et ne laisseraient pas assez de flexibilité.

A donc été mentionnée la **complexité de trouver un équilibre** (sain) entre vie professionnelle et vie personnelle. Il était très compliqué de déconnecter du travail (lorsqu'en home-office) car le lieu de vie devient aussi le lieu de travail. Plus spécifiquement aux citadins, un espace déterminé comme un bureau a manqué, ce qui ne permet pas de s'isoler. **Le travail a empiété** sur l'entretien de la maison, la famille... et les conditions n'étaient pas réunies pour travailler correctement.

Plusieurs autres cas difficiles :

- Les enseignants/professeurs qui ont dû mettre en place la continuité pédagogique pour leurs élèves, en parallèle de leurs propres problèmes d'adaptation à la situation.
- Pour les couples divorcés, la **garde alternée** s'est compliquée.
- Les **familles monoparentales**. Impossible de s'occuper de tout.

Il a donc été compliqué de trouver **du temps pour soi** et se relaxer pour tous ces individus.

Finalement, les dernières réponses collectées rendent compte des nouvelles adaptations, alors que certains services et entreprises réouvrent. Il faut alors revenir partiellement travailler en présentiel, tout en continuant certains jours en télétravail. De plus, il faut prendre en compte le **retour des enfants à l'école** ; cela demande donc de gérer de nouveaux plannings et impératifs.

UTILISATION DU NUMÉRIQUE

280 réponses

Le premier constat est le suivant : les outils du numérique ont été largement utilisés lors du confinement, pour à peu près tout. Si certains les ont perçus comme un moyen de **communication (mais pas seulement) pratique et indispensable** durant ces derniers mois, beaucoup ont dénoncé leurs failles.

Absence de haut débit, **retard dans l'installation de la fibre**... Les milieux ruraux seraient les premiers touchés (avec encore des "zones blanches" dans le Puy-de-Dôme et l'Ardèche d'après certaines réponses), mais les zones périurbaines et les villes ne sont pas en reste. Des **coupures de réseaux téléphoniques** se seraient aussi produites régulièrement.

De plus, ce sont les personnes en télétravail qui ont le plus rapporté des problèmes de connexion ou liés aux technologies :

- Le télétravail aurait considérablement rallongé le temps de travail d'un salarié/employé car les VPN et les services internes propres à chaque entreprise sont rapidement saturés, sans compter **les débits internet insuffisants**.

- Cette nouvelle méthode de travail, instaurée en urgence, a pris au dépourvu certains ménages. En effet, il nécessite des équipements ou ressources que beaucoup n'avaient pas forcément chez eux ; une **imprimante**, des cartouches d'encre...

Les problèmes d'équipement ont touché de la même façon les écoliers et étudiants qui suivaient leurs classes à distance. De nombreux parents ont déploré le **manque d'outils adéquats**, ce qui a compliqué le déroulement serein de la continuité pédagogique ; dans les grandes familles, il a même parfois fallu **se partager un seul ordinateur**. Ils ont aussi exprimé leur frustration face à des **réseaux Wi-Fi qui tournent au ralenti** (plusieurs personnes connectées à la fois, pour suivre des conférences et/ou des cours en ligne, surcharge du réseau).

Un groupe assez important d'habitants a d'ailleurs fait part de son souhait d'accélérer ou d'entamer les démarches auprès de leur opérateur pour obtenir la fibre optique.

Enfin, une grande partie des répondants a tenu à souligner que le numérique et internet ne peuvent à eux seuls tout remplacer. Parmi les limites évoquées, on retrouve : le **contact humain**, les consultations médicales (**télé-médecine**) qui seraient moins efficaces, la réticence et la difficulté de maîtriser les nouvelles technologies chez les retraités/personnes âgées...

Autres critiques récurrentes : Une « **overdose** » des écrans qui provoque maux de tête, troubles qui affectent la concentration... et la virtualisation de tout.

Exemple d'analyse :

- Cette crise a remis au centre du débat la question des fractures numériques (jeunes/personnes âgées, villes/campagnes) ; l'inégal accès à internet pose un véritable problème car il isole certaines populations ; impossibilité d'entreprendre certaines démarches administratives, de communiquer avec ses proches...

DIFFICULTÉS ÉCONOMIQUES ET FINANCIÈRES

130 réponses

Perte de chiffre d'affaire, perte de revenu et perte de pouvoir d'achat ; ce sont les trois raisons qui amènent les habitants de la région à penser qu'ils vont être en difficulté dans un futur proche.

D'après les réponses de la consultation, ce sont pour les **travailleurs indépendants** que le COVID-19 et l'entrée en confinement en France a été particulièrement difficile : artisans, commerçants, restaurateurs, intermittents du spectacle, et professions libérales ont dû cesser, souvent entièrement, leurs activités. Ceux qui se sont revendiqués comme tels soulignent qu'ils n'ont **pas accès au chômage partiel** et les quelques aides qui leur sont proposées (comme le fond de solidarité) seraient insuffisantes. De plus, certains ont répondu ne pas y être éligibles, ce qui les laisse encore plus inquiets et soucieux de l'avenir de leur commerce, entreprise, cabinet et donc leurs activités en général.

Le même problème s'est posé pour d'autres secteurs plus précis comme :

- Les **travailleurs du bâtiment**, qui ont dû stopper leurs chantiers, autant par manque de matériel que par sécurité.
- Les **travailleurs du secteur du tourisme** (hôtellerie, en montagne...), car il n'y avait tout simplement plus de clients.
- Les travailleurs agricoles (producteurs...), qui n'ont pas pu effectuer le ramassage de leurs fruits et légumes par exemple, puisqu'ils n'avaient pas la main-d'œuvre nécessaire.

Pour une grande partie de ces domaines d'activité, les mois de mars, avril et mai ont été synonyme de **rentrée d'argent quasi-nulle**.

Il faut aussi noter deux autres facteurs qui nourrissent directement cette instabilité économique pour une partie des ménages :

- Les pertes de postes et les nombreux contrats non-renouvelés viennent gonfler les rangs des personnes en **recherche d'emploi**, alors déjà dans une situation compliquée (les embauches étant suspendues avec la situation sanitaire).
- Une baisse de revenus pour les travailleurs mis en chômage partiel.

En parallèle, et comme évoqué précédemment, beaucoup ont relevé l'**augmentation des prix de l'alimentation**, notamment dans les grandes surfaces, qui contribuerait à une baisse de leur pouvoir d'achat.

Enfin, quelques fois mentionné, le cas des jeunes (étudiants) : ils sont eux aussi en difficulté financière, car ils ont perdu leur travail étudiant alors qu'ils ont un loyer, un abonnement de transports en commun, des frais de scolarité à payer... Situation fragile. **Précarisation**.

PRIVATION DE LIBERTÉ

890 réponses

Si la plupart des répondants ont jugé nécessaire les mesures prises par les autorités françaises en réaction à la pandémie du COVID-19 (ou ne s'en plaignent pas forcément), certains, même au vu de la situation inédite, dénoncent une attaque sur les **libertés individuelles** (liberté de circulation, de manifestation...).

L'impossibilité d'**aller et venir librement** (dû au confinement) a été particulièrement mal accueillie par une partie des habitants de la région, qui n'ont pas apprécié devoir limiter leurs sorties et remplir une attestation pour justifier chacun de leurs déplacements. En plus de la considérer comme une contrainte, ces derniers jugent cette formalité et, plus largement, le langage du gouvernement, **infantilisants**.

Cette plainte concerne non seulement les trajets du quotidien (pour faire les courses, aller au travail), mais aussi les plus longs ; comme partir en week-end dans une résidence secondaire... Il faut aussi mentionner que les dernières réponses font état de la limitation des déplacements post-confinement (100km autour du domicile) ; vivement critiquée.

La gestion de la crise par l'exécutif a donc souvent été qualifiée "d'autoritaire" ; avec un "**flicage**" à travers les attestations de sortie, mais aussi la menace des **contrôles de police**...

Enfin, plus spécifiquement à certains groupes :

- La fermeture des **parcs et des espaces verts** en ville et en zone péri-urbaine a contribué à la frustration d'être enfermé continuellement, sans réelle possibilité de sortir s'aérer librement.
- Les habitants des milieux ruraux ont exprimé leur incompréhension face à l'unicité des mesures prises. Beaucoup auraient souhaité qu'il y ait une distinction entre les différentes zones d'habitations. A été perçue comme une **injustice** l'interdiction d'aller se promener ou faire une randonnée autour de lacs, forêts et sentiers (dans les départements proches des **montagnes** notamment), alors qu'il n'y aurait que très peu de monde.

RESSENTI : CONFUSION ET STRESS

420 réponses

D'après les informations recueillies, les sentiments de confusion et de flou permanent autour du virus relèveraient du **manque de clarté** et de directives cohérentes par le gouvernement, mais pas seulement. Une partie a aussi pointé du doigt l'**invisibilité et l'absence de communication des acteurs locaux** tout au long du confinement. Un manque de réactivité des élus et des municipalités s'est fait sentir, ainsi qu'un manque d'informations sur les initiatives et dispositifs locaux mis en place.

Le résultat est le suivant : un niveau de **stress** largement répandu dans tous les groupes d'âge et dans tous les départements.

Une autre critique émise a été l'**hypermédiatisation** de la crise par la presse, qui serait venue nourrir les inquiétudes de chacun et créer un **climat anxigène**. Beaucoup regrettent (encore récemment) la surinformation et la diffusion des mêmes informations en répétition. Se joint donc à cet effet une baisse de moral.

Les angoisses ressenties par les répondants peuvent être classées en deux catégories :

1) Sur les *court et moyen termes*, on note surtout la **crainte permanente de contracter** ou de transmettre le virus à ses proches. Les personnes ont donc peur de sortir, d'autant plus qu'un certain nombre déplorent le **non-respect des gestes barrières** dans les transports ou dans les magasins. La perte de repères est aussi au cœur des inquiétudes, avec

un manque de visibilité sur les dates du déconfinement, ainsi que pour la reprise du travail (manque de communication de certains employeurs) et l'école. À quand un retour à la "vie normale ?"

2) Sur le plus long terme, elles se traduisent par la **complexité de se projeter** et les incertitudes qui planent sur l'avenir professionnel notamment. Ce sont pour les actifs (comme dit précédemment) la pérennité de leurs postes, et pour les étudiants, la suite de leurs études ; les résultats du baccalauréat, les inscriptions dans le supérieur, les **recherches d'alternances...** Enfin, les projets de vie (**déménagements**, construction d'un bien immobilier...) avaient été mis en suspend pour des durées indéterminées.

RIEN A SIGNALER

190 réponses

Une poignée de personnes a indiqué ne pas rencontrer de difficultés particulières depuis le début du confinement. Différentes raisons sont mises en avant, et confirmées par les informations données aux questions précédentes :

- Confinement dans une maison individuelle, avec un jardin (espace confortable)
- Confinement en famille ou en couple (sentiment de séparation ou de solitude moins important)
- Quelques personnes en télétravail ont même dit que cette nouvelle méthode était une bonne chose (pas de temps perdu dans les transports en commun, plus de temps avec sa famille)

Et, même si le COVID-19 a profondément bousculé les habitudes des habitants de la région, l'adaptation s'est faite rapidement pour ces personnes, qui ont décidé d'être optimistes et d'y voir un retour à l'essentiel.

12. Vous suivez une formation (en tant qu'étudiant, scolaire, adulte en cours de formation...)

 Oui	162
 Non	3889



13 : Rencontrez-vous des difficultés pour assurer la continuité de votre formation ? Si oui, lesquelles ?

162 réponses

- Oui, la formation en distanciel est très différente du présentiel...
- Trop de travail en plus des enfants à gérer
- Difficultés avec l'ADSL
- Oui, peu de communication de notre faculté, partiels retardés, stage retardé
- Oui, suivre les cours et s'occuper de mon enfant en même temps. Travail de groupe à faire à distance reste compliqué.
- La formation se poursuit en e-learning avec travaux à rendre et évaluation en distanciel malgré une augmentation considérable de mon temps de travail

14 : Toujours en tant qu'étudiant, scolarisé, adulte en cours de formation, avez-vous noté des points positifs dans la poursuite de votre formation ? Si oui lesquels ?

162 réponses

- Non plus, ni positif ni négatif. Les cours ont changé mais rien de plus.
- Davantage de temps
- Les points positifs ont été la réactivité des équipes pédagogiques pour établir les plans de continuité pédagogique
- Que la formation soit maintenue
- Classe virtuelle très bien même s'il y a un manque d'interactivité
- Les formateurs sont très disponibles et à l'écoute

15. Vous êtes parent d'élève

● Oui	1031
● Non	3020



16 : Rencontrez-vous des difficultés pour assurer la continuité de la formation de votre/vos enfant(s) ? Si oui, lesquelles ?

1031 réponses

- Problème de puissance du réseau internet
- Manque d'ordinateur
- Les parents ne sont pas des enseignants !
- Oui, car je ne suis pas enseignante et je n'ai pas les compétences adaptées, particulièrement pour enseigner à mes propres enfants. Cela engendre des tensions supplémentaires
- Le manque de concentration et de motivation des enfants. Difficulté pour motiver les enfants sur le long terme
- Assiduité de l'élève en mode visioconférence pas évidente pour un ado
- Non, mais des frais supplémentaires, surtout cartouches d'encre, et feuilles pour les impressions
- Plusieurs enfants de niveaux différents et télétravail en même temps. De plus, pas de box Internet à la maison juste partage de connexion
- Pas évident de les motiver, 3 écoles à la maison, manque de matériel quand ils ont cours en même temps, manque de feuilles et de cartouches d'encre (coût énorme)

17 : Toujours en tant que parent d'élève, avez-vous noté des points positifs dans la poursuite de la scolarité de votre/vos enfant(s) ? Selon vous, quel est le ressenti de votre/vos enfant(s) ?

1031 réponses

- Nos enfants peuvent poursuivre leurs acquisitions à leur rythme, alors que l'école impose son rythme et que dans des classes chargées, il est impossible aux instits de s'adapter à là où en est chaque enfant... mes enfants sont plutôt contents... rythme plus cool ... c'est surtout le lien social avec les copains et la maitresse qui manque. Mais au niveau des apprentissages elles avancent même plus vite qu'à l'école...
- Oui l'engagement des enseignantes et moins de stress pour faire le travail
- Peuvent avancer à leurs rythmes, pas de notes, juste des appréciations et des couleurs. Ils se rendent compte aussi que je peux les aider
- Davantage de liberté et d'autonomie
- Apprentissage de méthodes de travail dont ils auront besoin pour les études supérieures.
- On a plus de temps pour les devoirs et leçons, les enfants apprennent mieux
- J'espère que le télétravail et les formations à distance se développeront. Les réunions parents profs aussi pourraient se faire à distance. On gagnerait beaucoup de temps de transport. Pareil pour les élèves malades : les cours pourraient être faits à distance, les options aussi par exemple
- Ils ont pu développer des compétences en informatique en s'adaptant aux différents modes d'échanges. D'après les enfants tâches fastidieuses et manque d'échanges humains.
- Aucun point positif, les enfants ont du mal à analyser leur travail par rapport à l'attendu des enseignants et du niveau demandé. Cela engendre un stress permanent
- Non. Ses copains, le vivre ensemble présentiel à l'école lui manque beaucoup. Il dort mal.
- Mon enfant de 12 ans se croit en vacances
- Enfant en décrochage complet !!!
- Triste en manque d'interactions sociales
- Trop de devoirs besoin des professeurs

18. Vous êtes en activité (professionnelle, associative, syndicale...)



19 : Qu'est ce qui rend l'exercice de votre activité (professionnelle, associative, syndicale...) plus difficile que d'ordinaire ?

2682 réponses

En gras : les réponses les plus récurrentes.

Mis à part les « exemples d'analyse, » aucune interprétation dans cette synthèse. Les informations obtenues grâce au questionnaire sont présentées telles quelles.

Chiffres/faits importants à retenir :

- Le nombre de "retraités" ayant participé à la consultation du CESER est bien supérieur à la part que ce groupe représente en Auvergne-Rhône-Alpes ; ils sont **surreprésentés** (35,5% des répondants, contre seulement 22% des habitants de la région d'après l'INSEE en 2016).
- De la même façon, certains départements sont sous-représentés : l'Ardèche, le Rhône, la Haute-Savoie et en premier lieu l'Ain, le Cantal et la Loire (**près de deux fois moins, proportionnellement à la population du département par rapport à la totalité des habitants de la région**). D'autres sont surreprésentés : l'Allier, la Drôme, l'Isère et le Puy-de-Dôme. Enfin, la Haute-Loire et la Savoie sont représentés dans des proportions très similaires (INSEE, 2012).
- Un nombre important de personnes ayant pris part à la consultation habitent dans un *logement individuel* ; cette répartition reflète-t-elle la situation actuelle ? À *vérifier et préciser*.

Certaines thématiques déjà évoquées dans la synthèse de la question 11, notamment celles de « l'utilisation du numérique, » de la « gestion des temps/organisation » et du « ressenti : confusion et stress, » sont plus amplement développées ci-dessous. Il peut y avoir des répétitions.

ADAPTATIONS AU TELETRAVAIL

900 réponses (sur un total de 1245 répondants en activité en télétravail)

Pour une majorité des répondants en activité qui ont dû se mettre au télétravail, la réorganisation de leur façon de travailler, dans des délais contraints, a très souvent été perçue **comme brutale**. Il a aussi fallu un temps plutôt long pour pouvoir s'équiper correctement, se familiariser avec les nouveaux outils et s'habituer aux nombreux changements de méthode que le télétravail implique.

1) Premièrement, *l'accès aux outils* nécessaires à cette adaptation a été largement inégal. En effet, la presque totalité des actifs en télétravail se sont accordés sur le **manque d'anticipation** de leur entreprise/ administration. Dans l'urgence, beaucoup d'entre elles n'auraient pas su mettre à disposition :

- Un **ordinateur portable** ou un **double écran**,
- Du matériel de visioconférence adéquat (micro, caméra, casque audio),
- Des relais de communication performants (clé 4G, un forfait téléphonique illimité ou WI-FI plus puissant).

De plus, les **difficultés de connexion** et de réseau ont été mentionnées de manière récurrente : le débit internet de certains foyers de la région ne serait pas suffisant, et surtout **aléatoire en fonction des horaires**. Certains ont alors décidé d'adhérer à des offres télécom plus adaptées (et donc plus chères), sans pour autant recevoir une contrepartie de la part de leurs employeurs.

On peut aussi noter que beaucoup n'étaient pas équipés d'une **imprimante** et/ou d'un **scanner** ; une autre contrainte technique fortement déplorée.

2) Ensuite, pour un nombre important de structures et de travailleurs, il s'agissait d'une première expérience en télétravail. *L'utilisation des outils collaboratifs et logiciels de travail* a donc posé plusieurs problèmes :

- L'acquisition des compétences nécessaires au fonctionnement de ces nouveaux supports de travail s'est principalement faite « sur le tas » (ou en suivant des tutoriels sur YouTube...), à cause d'un **manque de formation** et de préparation.
- Les logiciels et les systèmes informatiques internes mis en place (notamment via un VPN) étaient parfois défaillants ou **incompatibles** avec le matériel (personnel ou non) utilisé ; il était très difficile pour les équipes techniques de résoudre ces problèmes à distance.
- Quelques répondants ont aussi indiqué avoir téléchargé, sur leurs initiatives, des outils tels que ZOOM, Skype ou Microsoft Teams, en attendant des consignes plus précises de la part de leurs supérieurs.

3) Enfin, au-delà de cette nouvelle logistique et la maîtrise de ces outils, il a fallu, pour toutes ces personnes qui ont télétravaillé, *trouver ses repères dans le paradigme du « tout à distance. »* D'après les informations collectées, la transformation a été radicale sur plusieurs plans :

- **Nouvelles méthodes de communication.** Impossible de se réunir en présentiel. Les interactions entre collègues et avec la hiérarchie se sont opérées virtuellement (par messagerie, appels ou visio-conférences). Les échanges ont donc été plus compliqués et **moins conviviaux**.
- **Management et coordination à distance.** De la même façon, garder le lien avec des équipes dispersées et confinées dans des conditions variables a été un véritable challenge.

Les temps d'actions auraient, en conclusion, été plus longs et la distance aurait considérablement impacté l'**efficacité** des prises de décisions.

Finalement, d'autres problématiques majeures ont aussi été mentionnées :

- Puisque le confinement et le début du télétravail ont été décidés au dernier moment, beaucoup ne disposaient pas de l'**ensemble de leurs dossiers** (documents papiers ou archives), alors restés au bureau.
- Le **manque d'ergonomie** du poste de travail improvisé est revenu fréquemment. Les habitants de la région ont souvent dû aménager un espace, faute de pièce existante dédiée au travail comme un bureau ; peu propice à créer de bonnes conditions de travail (nuisances). Particulièrement vrai pour les personnes habitant en ville ou les grandes familles, avec des enfants notamment.
- La totalité du travail se fait sur écran, ce qui a entraîné de réelles **difficultés de concentration**. Remplir sa mission serait **plus fastidieux**, sans compter la multiplication des visioconférences et l'utilisation accrue des emails.

Pour toutes ces raisons, le télétravail a été jugé (par une partie des répondants toujours) **plus fatigant** que le travail en présentiel, même plusieurs semaines après sa mise en place (critique aussi présente dans les dernières réponses reçues).

CONDITIONS DE TRAVAIL EN PRESENTIEL

350 réponses (sur un total de 561 répondants en activité en présentiel)

Premièrement, il a été compliqué pour les entreprises et les indépendants de se fournir en matériel de protection et de mettre en place un protocole sanitaire ; ce qui étaient les deux principales conditions de leur fonctionnement en présentiel.

Les lieux de travail ont donc été **réorganisés** (effectifs réduits...) pour pouvoir protéger et accueillir de manière sereine les salariés.

Cependant, malgré ces précautions, une majorité de répondants ont exprimé **leurs craintes et leurs peurs** de venir travailler en présentiel et d'être exposé au virus (sur le lieu de travail, mais aussi dans les transports en commun, dont le trafic était fortement réduit pendant le confinement). Beaucoup se sont donc dit dépassés par la situation et les consignes à respecter.

D'ailleurs, il faut aussi noter qu'un certain nombre de personnes ont perçu le respect des règles sanitaires comme une véritable **contrainte** dans leur travail au quotidien :

- Le port du masque et de gants serait une source d'inconfort (notamment dans les usines...).
- Le respect de la **distanciation sociale** avec ses collègues ; utiliser du gel désinfectant ou se laver les mains plusieurs fois dans la journée ; désinfecter intégralement son poste de travail dès qu'on ne l'utilise plus... Cela demande du temps, de l'énergie, et viendrait réduire l'efficacité de son travail.

Quelques personnes ont aussi fait part de **l'impossibilité de respecter les gestes barrières** dans leurs métiers (assistante maternelle ou familiale par exemple) ou du non-respect de ses règles par leur structure (dans le milieu carcéral...).

Cas particulier : Le secteur de la santé et plus particulièrement les personnels hospitaliers (administratifs et de santé) ont été en première ligne et n'ont eu d'autres choix que de venir travailler. D'après plusieurs réponses reçues, les hôpitaux ont été complètement restructurés dans l'urgence, tout en faisant face à des ressources en masque limitées et en étant en contact avec des personnes parfois très agressives car stressées. Ils ont donc connu une période très fatigante. **Charge mentale importante.**

EFFETS DE LA CRISE SUR L'EXERCICE DE « L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE »

Même si la mise en place du télétravail et le maintien du travail en présentiel dans certains cas ont permis à la plupart des structures de continuer à travailler, il semblerait que le niveau de l'activité produite pendant cette période ait fortement **baissé**.

Cette baisse d'activité globale s'expliquerait par :

- La limite du télétravail et des relais numériques, puisque dans la majorité des cas, seule une partie de l'activité peut être assurée à distance.
- **L'impossibilité de se déplacer** pour rencontrer ou recevoir ses clients, ses partenaires, ses prestataires... que ce soit en France ou à l'étranger (fermeture des frontières). La faible demande a poussé les entreprises à centrer leurs activités sur l'essentiel, sans élargir sa clientèle, ni son offre.
- L'indisponibilité des fournisseurs et des interlocuteurs habituels. Réaction en chaîne : les **matières premières ou/et fournitures essentielles** sont venues à manquer pour les indépendants ou autres chefs d'entreprise. Sans compter la discontinuïté des services comme la poste.

Conséquences : **Annulation en cascade des contrats, des commandes...** Ce qui a entraîné des **pertes de revenus** et le report d'un certain nombre de projets (**retard** jugé dangereux pour la santé de l'entreprise).

Autre constat : la réorganisation des modes de fonctionnement des entreprises et des administrations aurait complexifié leur travail et ralenti leur efficacité :

- La coordination et les activités du personnel ont dû être totalement revues. Une partie s'est retrouvée au chômage partiel, puis en fonction de la disponibilité et des possibilités de chacun, les personnes ont soit travaillé à distance, soit en présentiel. L'**alternance** entre ces différentes situations a d'ailleurs rendu difficile la continuité des travaux en cours, puisque tout le monde ne travaillait plus au même rythme, ni au même moment...
- Les postes sont devenus moins interactifs. Les tâches effectuées auraient plus reposé sur des démarches individuelles qu'un véritable effort collectif (moins de travail d'équipe). Et beaucoup ont évoqué le **manque de visites sur le terrain**, alors que leur activité le nécessitait.
- La communication et le **suivi de l'actualité** au sein de la structure ont été plus laborieux. Dans les administrations, les consignes des ministères n'étaient pas claires ; dans les entreprises, les injonctions de la hiérarchie étaient parfois contradictoires. Tout aurait été transmis à la dernière minute.

A noter également les complications administratives avec plus de démarches à faire pour les entreprises afin d'assurer le chômage partiel...

Exemples de secteurs durement transformés par la crise :

- **L'éducation.** Une cinquantaine d'enseignants (de la maternelle jusqu'au supérieur) ont exprimé leur regret quant à la tenue et à l'organisation de la continuité pédagogique. Il aura été impossible de recréer un cadre aussi propice que l'école pour transmettre leurs connaissances et suivre leurs élèves à distance. Il a fallu plus de temps pour préparer les cours et il y a eu peu d'aide de la part de la direction.
- La santé. Les consultations médicales à distance ont grandement compliqué les diagnostics.
- L'agriculture. Avec la fermeture des marchés, les producteurs, agriculteurs et vignerons ont vu leurs circuits de vente complètement désorganisés (**difficultés pour écouler leurs produits**).

L'exercice d'un mandat politique : Une quinzaine de répondants ont fait part de la **situation de flottement** dans laquelle ils se sont retrouvés après le premier tour des élections municipales. En effet, les maires et équipes (sortantes) étaient dans une situation d'entre-deux délicate, puisque les prises de fonction des nouveaux élus avaient été mises en suspens ; il était donc difficile d'engager des actions avec les conseils municipaux en place et de gérer l'arrivée des nouveaux élus.

PAS D'ACTIVITE PROFESSIONNELLE POSSIBLE

Infos consultation : 348 répondants au [chômage partiel](#) et 232 répondants en [arrêt de travail](#) (Q10)

Certaines personnes n'étaient **pas en capacité de travailler**, soit parce qu'elles sont à risque, soit parce qu'elles devaient s'occuper de leurs enfants et ont donc décidé de se mettre en arrêt de travail ou de prendre des congés.

Pour d'autres, il était impossible de continuer de travailler en présentiel à cause des mesures de confinement, **sans non plus pouvoir travailler à distance** car leur métier ne le permettait tout simplement pas. Différentes situations se sont présentées :

- Les **fermetures administratives** touchant les indépendants, les artisans, les commerçants, les hôteliers, les restaurateurs, les esthéticiennes, les photographes, les fleuristes, les coiffeurs... mais aussi le personnel dans les théâtres et les musées.
- Des cabinets dentaires ou de kinésithérapeutes contraints de fermer.
- La fermeture des tribunaux et palais de justice, qui a mis à l'arrêt l'ensemble des métiers de la justice.
- L'arrêt des usines, notamment automobiles (à nuancer ; reprise progressive pendant le confinement).
- L'arrêt des chantiers de construction (touchant aussi bien les ouvriers du BTP que les fonctions administratives) et des marchés publics (électricité...).
- Aucune activité non plus pour tous les **métiers de l'industrie du tourisme et du transport** (agents d'accueil, personnel ferroviaire, métiers de la montagne).

Finalement, une poignée de répondants ont exprimé leur frustration. S'ils n'ont pas pu se rendre sur leur lieu de travail habituel car leur activité n'avait pas été considérée comme essentielle, leurs employeurs n'ont pas non plus décidé d'organiser le télétravail, alors que leurs métiers pouvaient se dérouler en distanciel.

Exemple d'analyse :

- L'impossibilité de pratiquer son activité professionnelle a été évoquée par un peu plus de 300 personnes. Ce chiffre aurait dû être plus important au vu des réponses données à la *question 10* – 348 + 232, soit 580 personnes. Une explication à ce constat serait qu'une partie des répondants s'étant déclarée "en activité, mais au chômage partiel" ont malgré tout travaillé.

QUID DES ACTIVITES ASSOSSIATIVES/SYNDICALES ?

350 réponses

Les associations, les syndicats, les collectifs et les groupes de bénévolat ont été confrontés à des problèmes similaires durant le confinement.

1) La plupart de leurs activités a donc été suspendue. **Impossibilité d'organiser des moments collectifs en présentiel** ou de rencontrer d'autres acteurs du monde associatif/syndical en direct.

De plus, la plupart des locaux qui accueillent ces groupes avaient été fermés ; les maisons des jeunes et de la culture (MJC), les maisons de quartier, les centres sociaux (cours de français, alphabétisation), les gymnases, les bibliothèques municipales (activités de lecture, jeux de société) ou encore les établissements spécialisés (pour les personnes en situation d'handicap).

Plus précisément :

- Syndicats : la distanciation sociale a « cassé » les modes de fonctionnements comme les assemblées générales (AG), les rassemblements et les manifestations (beaucoup ont déploré que celle du 1^{er} mai n'a pas pu se tenir).
- Associations : même cas de figure pour la tenue des réunions de bureau, ainsi que les **conseils d'administration**. Cependant, ce sont les **associations sportives et culturelles** qui ont été les plus affaiblies : la totalité des entraînements, des compétitions, des répétitions et des représentations a été annulée.
- Bénévolat : lui aussi a été largement interrompu, mais plusieurs actions (de la Croix Rouge, du Secours Populaire...) ont été maintenues. Il a tout de même été difficile de justifier ses déplacements lorsque l'on y participait (car le trajet n'était pas forcément considéré comme essentiel).

Enfin, il faut aussi noter qu'un nombre important d'évènements futurs ont été **abandonnés ou reportés**, en plus de ceux qui se déroulaient entre mi-mars et mai.

2) Pour certaines associations, l'activité s'est poursuivie sous d'autres formes. Les **réseaux sociaux** et les **moyens de communication numériques** ont tenté de prendre le relais afin de maintenir le lien.

Cependant, ces tentatives d'accompagnement à distance auraient très souvent montré leurs limites :

- **Manque de proximité** et éloignement qui persistent.
- Ne concorde pas avec le soutien dont chacun a besoin, et ne serait pas suffisant pour les associations qui agissent auprès de personnes avec des problèmes d'addiction et de conduites à risques...
- Certains adhérents ou membres, faisant partie d'un **public « fragilisé »** comme les personnes âgées ou en foyer, n'avaient tout simplement pas accès à ces outils numériques. Le numérique n'a pu inclure tout le monde.

Plusieurs présidents d'associations ont d'ailleurs expliqué que cette adaptation au numérique et cette gestion à distance étaient très complexes (**difficultés d'échange** et d'organisation). Ils regrettent aussi l'absence de réunions physiques, plus constructives, pour élaborer de nouvelles propositions...

3) Néanmoins, ce qui est aussi ressorti de cette consultation, c'est que ces groupes ont aussi souffert de l'absence et de **la désertion de leurs membres/adhérents** et de leurs partenaires.

Beaucoup ont expliqué s'être **désengagé**, soit parce personnes à risque, soit pour pouvoir s'occuper de leurs enfants ou télétravailler. La participation à la vie associative aurait donc fortement diminué, alors que la situation a amené plus de besoin et de sollicitations (des distributions alimentaires notamment).

Finalement, ce constat est à nuancer puisque plusieurs répondants ont expliqué avoir pris part, parfois pour la première fois, à des actions associatives ou bénévoles, au vu de la gravité de la situation. **Prise de conscience solidaire**.

Exemple d'analyse :

- Outre les présidents d'association, ce sont principalement les adhérents et les bénéficiaires de ces groupes qui ont déploré le manque d'actions et d'alternatives qui auraient pu être proposées durant cette crise... Cela montre bien l'ancrage du monde associatif dans la région Auvergne-Rhône-Alpes, et ce surtout chez les **retraités** (qui représentent plus des trois quarts des répondants ayant évoqués ce sujet).

GESTION DES TEMPS/ORGANISATION

220 réponses

La difficulté de trouver un **équilibre sain** et de s'organiser pour pouvoir s'occuper à la fois de ses tâches professionnelles et familiales a encore une fois été fortement mentionnée.

Plusieurs points ont été évoqués en lien avec l'avènement du travail à distance ; il serait, pour une large partie des répondants, **envahissant** et **chronophage**.

L'**effacement progressif** des frontières entre vies personnelle et professionnelle. La séparation serait d'autant plus floue qu'une partie de l'espace familial est devenue le lieu de travail. Le fait qu'il n'y ait plus de trajet à faire pour se rendre au bureau aurait aussi renforcé ce sentiment de floutage, car les habitants de la région le considèrent comme un « sas de décompression. » Le télétravail viendrait aussi empiéter sur le temps de repos des travailleurs ; il faut toujours se rendre disponible et il est donc difficile de **totalemment déconnecter**.

La charge et le temps de travail seraient plus importants que d'ordinaire. D'après certains répondants, cette **surcharge** serait le résultat de l'absorption des missions de personnes absentes ou en incapacité de travailler. Beaucoup ont aussi tenté d'expliquer que pour que les tâches soient réalisées correctement en distanciel, cela prend plus de temps, d'où l'accroissement significatif des heures de travail. **Journées plus longues**.

La **conciliation** entre le télétravail, la gestion de la scolarité et des devoirs (dans le cadre de la continuité pédagogique des enfants), la gestion du quotidien (tâches ménagères habituelles) et parfois même le travail en présentiel. Les plannings des répondants se seraient donc fortement densifiés. Il a fallu constamment alterner entre son rôle de parent, de salarié, de conjoint... sans jamais faire de véritables pauses. Développement de rythmes de travail **plus hachés, discontinus**.

Conséquence : Le manque de temps et la "flexibilité" du télétravail ont donc amené beaucoup de personnes à moduler et **décaler leurs horaires de travail**. En effet, les temps recommandés n'auraient souvent pas suffi et l'environnement familial, notamment pour les parents avec des enfants en bas âge, n'était pas vraiment propice à un travail efficace sur la durée. Une dizaine de personnes ont donc avoué **travailler la nuit** (moins de nuisances, plus de tranquillité) ou le weekend pour compenser leurs retards.

Enfin, l'organisation a été aussi complexe pour d'autres raisons et groupes de personnes :

- Les personnes travaillant en présentiel, notamment au sujet de la garde de leurs enfants.
- Les parents en général, avec la reprise des cours progressive qui a exercé des contraintes horaires supplémentaires. Aménagements nécessaires des heures de travail.

ANXIÉTÉ, ISOLEMENT ET PRESSION

Des aspects plus psychologiques se sont retrouvés dans presque toutes les réponses données par les habitants de la région.

En effet, la situation sanitaire a incontestablement été vecteur de stress, et les **incertitudes de la vie professionnelle** sont venues exacerber l'anxiété ambiante.

- *A court terme*. Le flou, le **manque d'information** de la part des entreprises/administrations ; sur les dates de la reprise, certaines échéances ou directives, le **salaire**...
- *A moyen terme*. Un manque de visibilité sur la fin d'année, notamment pour les associations qui ne savent pas si elles pourront encore fonctionner à la rentrée (**inquiétude des trésoreries**, car peu de ressources).
- *A long terme*. Beaucoup de salariés ont exprimé leur peur de voir l'entreprise (ou l'association) pour laquelle ils travaillent fermer définitivement. Même crainte de la part des auto-entrepreneurs et des indépendants pour leur société, commerce..., qui ont du mal à obtenir des aides.

Les transformations de l'activité professionnelle ont généré, de manière plus globale, un stress important :

- *En présentiel*. Il faut faire attention en permanence ; une **ambiance pesante**.
- *En télétravail*. Les journées passent vite et elles laissent l'impression d'une faible productivité. Anxiété.

De plus, un **manque profond de socialisation** a été déploré durant cette période ; l'éloignement de ses collègues aurait même contribué au **sentiment de solitude** et d'isolement général chez certaines personnes. Causes :

- Le recours massif et généralisé au télétravail est venu couper tout lien social normalement offert sur son lieu de travail (pauses café, réunions...).
- Les effectifs qui travaillaient encore en présentiel n'ont eux aussi eu que très peu d'interactions, à cause de la distanciation sociale.

Enfin, il est aussi important de noter la **forte pression** exercée par la hiérarchie de certaines entreprises sur leurs salariés :

- Beaucoup se sont vu donner plus de responsabilités et de missions, à accomplir seul, et à des **rythmes plus soutenus**.

- Les employeurs auraient davantage contrôlé la qualité et la régularité du travail de leurs employés.
- A cela s'ajoute le **manque d'écoute et de compréhension** de certains managers.

Finalement, il a donc été difficile de rester motivé, en particulier pour les personnes en télétravail. En effet, ces dernières se seraient même parfois interrogées sur le sens et l'apport de leur fonction pour les autres et surtout dans une crise comme celle du COVID-19. **Sentiment d'inutilité.**

Autres situations particulières :

- Pour les étudiants qui étaient en stage au moment du confinement, les contacts ont été plus compliqués avec leurs tuteurs, l'université et la structure d'accueil, tous pris de court par la situation.
- Plusieurs mentions ont été faites de travailleurs ayant pris leur fonction en télétravail; il a donc été particulièrement difficile pour ces personnes de prendre leurs marques et d'être formées correctement (à distance). Même cas de figure pour les entrepreneurs qui ont débuté dans ces conditions. Angoissant.
- **Appréhension de retourner sur le lieu de travail** (notamment de la part du personnel des écoles).

RIEN A SIGNALER

150 réponses

Enfin, une partie des répondants a tout de même trouvé que rien (ou très peu) n'avait changé dans l'exercice quotidien de leur fonction pendant la période de confinement, et ce grâce au télétravail.

Cet aménagement a été plutôt bien accueilli par ces personnes puisqu'il aurait rendu leur travail plus efficace et plus agréable. Sa mise en place a été perçue comme un bon moyen de continuer au moins une partie de son activité professionnelle. Plusieurs raisons évoquées :

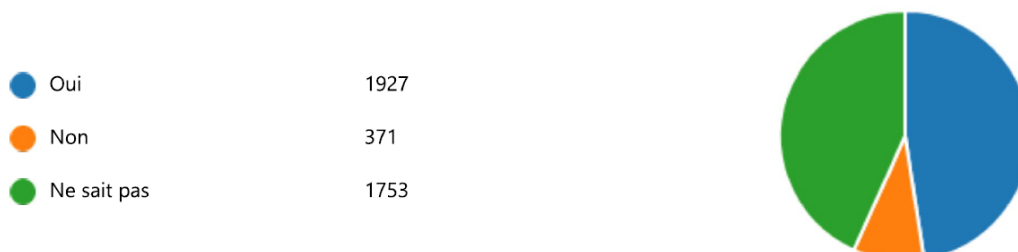
- Il n'y a **plus de trajet à faire** pour se rendre sur le lieu de travail. Gain de temps (que l'on peut passer avec sa famille, à ses loisirs...).
- L'activité en elle-même se prête facilement au **télétravail, qui avait été déjà pratiqué** avant la pandémie.
- L'entreprise a fait preuve de réactivité et a donné des directives claires. Transition plus sereine.

On trouve aussi des personnes qui souhaiteraient aujourd'hui continuer, de manière régulière, à travailler en distanciel.

Exemple d'analyse :

- Il faut tout de même noter que la plupart des personnes qui se sont exprimées de manière positive sur le sujet habitent **en maison individuelle, en dehors de la ville** (ils possèdent donc plus d'espace, un bureau...) et étaient déjà correctement équipés (avec la fibre...). Situation confortable qui a favorisé ces retours positifs.

20. Les acteurs de votre territoire (mairie, conseil régional, département, intercommunalité, métropole, associations...) se sont-ils organisés face à la crise ?



21 : Comment pouvez-vous dire que les acteurs de votre territoire (mairie, conseil régional, département, intercommunalité, métropoles, associations...) se sont organisés face à la crise ?

1923 réponses

En gras : les réponses les plus récurrentes.

Mis à part les « exemples d'analyse, » aucune interprétation dans cette synthèse. Les informations obtenues grâce au questionnaire sont présentées telles quelles.

Chiffres/faits importants à retenir :

- Le nombre de *“retraités”* ayant participé à la consultation du CESER est bien supérieur à la part que ce groupe représente en Auvergne-Rhône-Alpes ; ils sont surreprésentés (35,5% des répondants, contre seulement 22% des habitants de la région d'après l'INSEE en 2016).
- De la même façon, certains départements sont sous-représentés : l'Ardèche, le Rhône, la Haute-Savoie et en premier lieu l'Ain, le Cantal et la Loire (**près de deux fois moins, proportionnellement à la population du département par rapport à la totalité des habitants de la région**). D'autres sont surreprésentés : l'Allier, la Drôme, l'Isère et le Puy-de-Dôme. Enfin, la Haute-Loire et la Savoie sont représentés dans des proportions très similaires (INSEE, 2012).
- Un nombre important de personnes ayant pris part à la consultation habitent dans un *logement individuel* ; cette répartition reflète-t-elle la situation actuelle ? *À vérifier et préciser.*

Les réponses présentées ci-dessous font suite à la **question 20** : « Les acteurs de votre territoire se sont-ils organisés face à la crise ? » Sur la **totalité des répondants** à notre consultation, 48% ont répondu « oui, » et 43% « ne sait pas. » 9% ont indiqué que « non. » Seules les personnes ayant répondu positivement ont pu préciser leurs propos dans cette **question 21**.

TRANSMISSION DE L'INFORMATION - COMMUNICATION

770 réponses

Premier constat : Les acteurs locaux se seraient avant tout mobilisés en relayant ce qu'ils savaient de la situation, ce qu'ils faisaient pour lutter contre la crise du COVID-19, et en maintenant le plus possible les contacts avec leurs administrés.

Les **équipes municipales** auraient été les plus actives pendant cette période de confinement, et ce de manière régulière. On peut ensuite citer les **intercommunalités** et les Centres communaux d'action sociale (**CCAS**) qui ont su renseigner une partie importante de la population, et notamment la métropole de Lyon qui aurait transmis des informations lisibles et complètes. En revanche, la communication de la région Auvergne-Rhône-Alpes aurait été plutôt limitée, et il a été très peu fait mention des départements dans la consultation.

Les associations ont été quant à elles très peu audibles, mais leurs actions ont été relayées par les acteurs publics.

Ces derniers ont donc communiqué à travers différents supports.

Les médias ont été une source d'information importante (la **presse locale**, la radio et les chaînes TV régionales), mais ce sont surtout les formats numériques qui ont été privilégiés.

Les répondants se seraient en effet davantage informés via : les **réseaux sociaux** (notamment grâce à des publications *Facebook*, et parfois même à la publicité sur ces plateformes), les **sites internet** des collectivités, des envois par messagerie (**newsletters**, échanges par email) et même des applications sur téléphone (exemples donnés : *MariresetCitoyens*, *PanneauPocket*).

De nombreuses mairies ont aussi mis en place plusieurs dispositifs exceptionnels afin de répondre plus amplement aux interrogations autour de la crise du COVID-19 :

- Des **permanences téléphoniques** (avec des numéros verts).
- Des points d'information réguliers, souvent hebdomadaires, opérés par les maires (des « **live**, » des vidéos, des **visio-conférences**) et parfois suivis par des séances de questions-réponses.
- Des conférences de presse (par le président de la région).

Enfin, parmi les outils plus traditionnels, on retrouve : les envois postaux (des **communiqués**, des brochures et tracts, des **lettres d'information**), les bulletins municipaux, les « magazines » des communautés de communes ou de la métropole et les campagnes d'affichage (sur les panneaux municipaux, les écrans publicitaires, ou encore dans les allées d'immeubles).

Les sujets abordés et les informations transmises ont été multiples.

- **Evolution de la crise sanitaire** : chiffres de personnes atteintes et décédées du COVID-19, état des hôpitaux environnants, modalités du déconfinement dans la région...
- **Recommandations**, indications générales : les gestes barrières à adopter, l'utilisation des masques, rappel des numéros utiles...
- Gestion de la crise, services et relais de la vie locale : [thématiques ci-dessous](#).

On peut aussi évoquer ici les sollicitations qui ont été faites pendant le confinement sur la base d'enquêtes (comme celle-ci) visant à recenser les difficultés rencontrées par les particuliers, mais aussi certains professionnels. Ces **consultations** ont cherché à connaître les attentes et les besoins du public pour pouvoir proposer des solutions en conséquence. Initiatives accueillies positivement.

Exemple d'analyse :

- L'accès direct à l'information était conditionné, car comme il a été mentionné par certains répondants : il fallait être inscrit sur la liste d'une newsletter, être actif sur les réseaux sociaux ou être adhérent à une association pour pouvoir être réellement tenu au courant. Cela peut expliquer pourquoi beaucoup n'ont pas su ce qui était entrepris par leurs communes...

ORGANISATION DES SERVICES DU QUOTIDIEN

370 réponses

Deux idées ressortent :

- 1) La *réorganisation des services publics* alors perturbés par la crise sanitaire.

Les mairies ont tout d'abord maintenu une partie des services qu'elles proposent (comme ceux des finances et de l'état civil), avec des équipes en présentiel et la possibilité de se rendre en mairie sur rendez-vous. D'autres services seraient restés actifs mais à distance :

- Les services culturels de la ville ont mis à disposition des listes de musique, d'idées de lecture pour les familles en ligne, ainsi que les **contenus numériques de leurs médiathèques**.
- Les services des sports, appuyés par des associations, ont proposé des **cours en ligne** (de gym, de yoga) et des activités ludiques pour les enfants.

Néanmoins, la continuité des services et des commodités dit(e)s « *essentiel(le)s* » a été le plus rapporté dans la consultation. Les intercommunalités et la métropole (Lyon) sont d'ailleurs souvent venues soutenir les maires dans la gestion de :

- L'entretien de la ville. **Ramassages des ordures ménagères maintenus** et activité régulière du nettoyage de la voirie.
- Le tri des déchets. Fermeture des déchetteries ; mais quelques municipalités ont mis en place des alternatives pour que les habitants puissent évacuer leurs encombrants (sur rendez-vous...).
- La mobilité. Aménagement de pistes cyclables temporaires dans les grandes villes. Fonctionnement réduit des transports en commun ; leurs fréquences sont revenues à la normale progressivement pour organiser la reprise.
- La **mise en place d'un système de garde** ou la réouverture de crèches pour les enfants des parents en activité prioritaire (les soignants, mais aussi les forces de l'ordre...).

Autre mesure particulièrement mentionnée par les habitants de la région : la distribution (dans les boîtes aux lettres) ou la mise à disposition au niveau des mairies et dans les commerces, **d'attestation de déplacements**, pour ceux qui n'auraient pas accès à une imprimante, -- notamment les retraités.

2) *L'adaptation des services de proximité* aux mesures de confinement, avec l'aide des communes, des villes.

Une large partie des répondants ont fait part du **maintien ou de la réouverture de leurs marchés alimentaires**. En effet, de nombreux maires ont obtenu des dérogations, après de fortes demandes de la part de leur population (au travers de pétitions...) ; l'écoute des interlocuteurs locaux a été très appréciée.

Cependant, il a tout de même fallu trouver des alternatives pour les indépendants qui n'ont pas pu rester ouverts, et pour beaucoup de maraîchers, puisque certains marchés ont bien dû être fermés. Ces derniers auraient donc élaboré de nouveaux modes de vente, à distance :

- La **mise en place de « drive, »** pour venir récupérer ses produits en points de livraison, après avoir passé commande (directement auprès des producteurs locaux) sur internet ou par téléphone.
- La création de **services de livraison à domicile** par certains commerçants.

SOLIDARITE – MAINTIEN DU LIEN SOCIAL

530 réponses

D'après un certain nombre de répondants, les maires auraient rapidement mis en relation leurs habitants, en s'inscrivant sur des sites collaboratifs déjà existants, ou bien en proposant leurs propres **plateformes d'entraide**, avec le principe suivant : trouver des bénévoles en fonction des besoins exprimés par chacun (par le biais d'annonces).

Objectif principal perçu : s'organiser afin de venir en aide aux personnes les plus fragiles.

Parmi les services mis en place pour les personnes qui n'ont pas du tout pu sortir de chez elles (car à risques), on retrouve :

- **Portage de repas** préparés, par des bénévoles.
- **Livraison de paniers alimentaires** (légumes, fruits, viandes, pain) à domicile, par certains commerçants et mairies.
- Préparation et livraison de médicaments, par les pharmacies.

Plus largement, une attention particulière aurait été portée pour accompagner les plus fragilisés par la crise (notamment les personnes âgées, vivants seules, handicapées, mais pas seulement). Plusieurs initiatives pour maintenir au maximum le lien social et rompre l'isolement ont été rapportées :

- **Appels téléphoniques et visites régulier(e)s** aux personnes concernées, de la part d'élus, mais aussi de bénévoles mandatés pour prendre de leurs nouvelles.

- Cas particulier des EHPAD. Mise à disposition d'outils de communications par certaines associations pour contacter les proches. Animations et activités supplémentaires.
- **Ouverture des cellules d'écoute** et de soutien psychologique (qui s'adressaient principalement aux personnes sans famille ou en détresse).

Il faut alors aussi indiquer le rôle central des **centres sociaux** (particulièrement évoqués par les habitants de la région) dans ces initiatives solidaires, puisqu'ils les ont mises en œuvre pour les municipalités. Autres exemples de leur mobilisation : organisation d'événements en ligne, de visioconférences et d'activités sur les réseaux sociaux...

Enfin, concernant les plus démunis, la métropole de Lyon aurait décidé d'un plan de coordination contre la précarité, et à l'échelle des plus petites villes, des actions de soutien ont aussi été menées : maraudes, mise à disposition des gymnases au profit d'associations, comme la Croix-Rouge, pour des distributions de denrées alimentaires, introduction de bons alimentaires...

Exemple d'analyse :

- L'ensemble des actions de solidarité a été un travail collectif, entre tous les élus locaux, mais aussi et surtout avec les acteurs du monde associatif. Indispensables au niveau local.

MISE EN PLACE DE MESURES SANITAIRES

380 réponses

Afin de limiter la propagation du virus et de protéger au mieux la population, les réponses montrent que les élus locaux se sont également organisés sur le plan sanitaire.

L'achat et la distribution de masques réutilisables en vue du déconfinement a été l'initiative la plus citée et la plus marquante pour les répondants. La région Auvergne-Rhône-Alpes, la métropole (Lyon) et un certain nombre de villes s'étaient en effet engagées à envoyer, ou à mettre à disposition, un masque par habitant. On peut aussi noter les appels lancés aux particuliers par certaines communes et associations pour confectionner des masques en tissu, en attendant ceux qui avaient été commandés.

Les personnes ayant pris part à la consultation ont aussi évoqué la mise en place d'autres mesures barrière et de distanciation sociale :

- A l'entrée des services de proximité (postes, mairies, pharmacies), des marchés et des grandes surfaces. **Régulation des flux** ; nombres limités de personnes autorisées à rentrer à la fois.
- A l'intérieur de ces espaces. Balisage. Installation et **port d'équipements de protection** (visières, séparations en plexiglass), souvent fournis par les municipalités.
- Dans les transports en commun. Port du masque obligatoire.
- Dans les établissements scolaires. Réorganisation et mise en œuvre des protocoles nationaux dans les écoles. Anticipation du retour des élèves.

La **désinfection renforcée** dans les transports en commun, ainsi que la javellisation des rues et des trottoirs en centre-ville ont aussi souvent été décidées (mesures d'hygiène).

En parallèle, un certain nombre de restrictions ont été mises en place :

- La fermeture des parcs, des jardins, et d'autres espaces publics (aires de jeux...).
- La fermeture des sentiers et des chemins de promenades ; on peut y ajouter des restrictions de passage sur certains lieux comme les berges.
- La mise en place de couvre-feux (d'après une quinzaine de répondants, exemple : Valence).

- La **présence accrue de la police et de la gendarmerie** afin d'encourager la population à respecter les mesures de confinement (vérification des attestations de sorties...) et les règles établies (aux marchés).

Finalement, les efforts se sont aussi concentrés sur le secteur de la santé. Les habitants de la région ont donné quelques exemples dans leurs réponses :

- Le don de matériel de protection aux cabinets médicaux et hôpitaux (surblouses, charlottes et gel hydroalcoolique).
- **L'ouverture de centres de consultation COVID-19**, en transformant des salles municipales. Ces structures ont aussi pu être mises à disposition des autorités de santé (médecins généralistes et SAMU) pour accueillir des patients « suspects » d'être atteints et pouvoir les tester.
- La création de cabinets médicaux séparés pour les malades du COVID-19 et de systèmes de sas d'entrée dans les EHPAD.

SOUTIEN A L'ACTIVITE ECONOMIQUE

70 réponses

D'après les informations recueillies, plusieurs mesures d'urgence ont été prises par les collectivités territoriales afin de venir en aide aux travailleurs indépendants de la région, et ainsi soutenir l'économie locale :

- **Aides financières** à destination des entreprises et des commerces pour traverser la crise ; de la part de la région, de la métropole (Lyon) et parfois des communautés des communes. Ces mesures de soutien s'inscriraient très souvent dans un plan de relance plus large.
- **Recensement des commerçants ouverts** et accessibles par les mairies, ainsi que le relai d'informations comme leurs horaires, leurs coordonnées et les nouveaux services qu'ils proposent.
- **Promotion des circuits de consommation courts** par les mairies et les départements ; mise en relation des agriculteurs et producteurs locaux avec les habitants ; organisation de la vente de leurs produits dans les supermarchés...
- **Mise en place du stationnement gratuit** et il a même été décidé de la gratuité des transports en commun à Clermont-Ferrand. But : accompagner des déplacements autorisés pendant la période de confinement et ramener l'activité en centre-ville post confinement.
- Spécifiquement à la fabrication de masques distribués par la région, la commune : sollicitation d'entreprises et de ressources locales.

A noter : Des associations auraient aussi pu recevoir des aides de la part de ces acteurs publics, notamment à travers des subventions ou des coopérations directes avec les départements.

22 : Quelles seraient vos propositions dans l'hypothèse d'un nouvel épisode de confinement ?

4020 réponses

En gras : les informations essentielles.

Les informations obtenues grâce au questionnaire sont présentées telles quelles.

Chiffres/faits importants à retenir :

- Le nombre de "retraités" ayant participé à la consultation du CESER est bien supérieur à la proportion que ce groupe représente en Auvergne-Rhône-Alpes ; ils sont **surreprésentés (35,5%** des répondants, contre seulement **22%** des habitants de la région d'après l'INSEE en 2016).
- De la même façon, certains départements sont sous-représentés : l'Ardèche, le Rhône, la Haute-Savoie et en premier lieu l'Ain, le Cantal et la Loire (**près de deux fois moins, proportionnellement à la population du département par rapport à la totalité des habitants de la région**). D'autres sont surreprésentés : l'Allier, la Drôme, l'Isère et le Puy-de-Dôme. Enfin, la Haute-Loire et la Savoie sont représentés dans des proportions très similaires (INSEE, 2012).
- Un nombre important de personnes ayant pris part à la consultation habitent dans un *logement individuel* ; cette répartition reflète-t-elle la situation actuelle ? *À vérifier et préciser.*

Pour le traitement de cette *question 22*, il a été décidé de synthétiser les différentes propositions des habitants de la région sous forme de listes.

FORME ET REGLES GENERALES DU CONFINEMENT

1270 réponses

- **Confinement à l'identique**, aucun changement dans sa forme, ou ses modalités.
- **Confinement « local »** :
 - En fonction de la situation sanitaire dans une région, un département ; les mesures ne concerneraient donc que les collectivités en question.
 - En fonction du lieu de résidence, les restrictions seraient alors moins contraignantes pour les zones rurales, montagneuses (moins denses que les grandes villes).
- **Confinement ciblé** :
 - Pour les populations fragiles seulement, comme les personnes âgées ou les personnes avec des maladies auto-immunes
 - Pour les personnes malades du COVID-19 détectées (isolement).
- Confinement plus **souple** (avec moins de restrictions) :
 - Autoriser l'accès à la nature (sentiers, forêts, lacs, plages), et aux espaces publics (parcs, berges).
 - Autoriser les pratiques sportives individuelles en plein air (vélo, randonnée...).
 - Introduire une nouvelle attestation de déplacement qui permettrait des sorties plus longues, en durée et en distance (valable au-delà d'une heure et d'un kilomètre), et pour plusieurs motifs : il serait alors possible de pouvoir changer de lieu de confinement (sortir de la ville notamment pour les citadins), s'occuper quotidiennement de parents dépendants, faire plusieurs déplacements en un... et les jeunes étudiants pourraient rentrer dans leurs villes d'origine plus facilement.
 - Permettre une plus grande liberté de circulation, au moins à l'intérieur de la région. Autoriser toutes les sorties, sans se justifier et devoir remplir une attestation de déplacement.

- Permettre plus de rassemblements ; en particulier les enterrements (plus d'humanité).
 - Pouvoir visiter ses proches et faire des rencontres intra-familiales ou avec un conjoint confiné ailleurs, à condition de respecter les règles sanitaires.
 - Etablir moins de contraventions, de contrôles, voire les supprimer intégralement et faire appel à la confiance et miser davantage sur la responsabilité individuelle.
- Confinement plus **strict** (avec des règles de confinement durcies), voire total :
 - Limiter davantage les déplacements. Nombre de sorties limité par jour, semaine. Conserver uniquement les sorties liées aux courses de première nécessité, aux rendez-vous médicaux, et pour les personnes qui travaillent pendant le confinement.
 - N'autoriser aucune sortie, même pour exercer une activité sportive ou s'approvisionner (tout serait livré à domicile, comme dans certaines régions confinées en Chine).
 - Instaurer un couvre-feu.
 - Renforcer les mesures de contrôles ; présence accrue et plus régulière des forces de l'ordre, en particulier la nuit et les weekends.
 - Etre plus ferme sur les sanctions et augmenter les amendes afin de dissuader davantage.
 - Déployer l'armée pour faire respecter le confinement.
 - **Pas de confinement du tout.** Adopter une stratégie d'immunité collective, comme en Suède.

PROTECTION / PREVENTION

930 réponses

- Effectuer une **campagne de dépistage** massive :
 - Déployer un maximum de centres médicaux sur le territoire pour tester tous ceux qui le souhaitent.
 - Tester systématiquement les individus qui présentent un ou plusieurs symptômes COVID-19 ou ayant été en contact avec une personne malade.
 - Prévoir des « chambres de confinement, » en réquisitionnant les hôtels par exemple, pour les personnes testées positives qui ne peuvent pas faire un confinement effectif à domicile.
 - Généraliser les tests pour les soignants, car très exposés.
 - Accroître les capacités de tests sérologiques.
- Répondre aux **besoins des établissements de santé** :
 - Accompagner le personnel soignant dans les hôpitaux, en leur fournissant le matériel de protection nécessaire.
 - Fournir des blouses et des masques aux professionnels médicaux et paramédicaux pour poursuivre leurs activités et les soins de leurs patients (dentistes, ostéopathes, kinésithérapeutes).
 - Renforcer les mesures en EHPAD : organiser des visites, mais avec l'installation de sas de décontamination. Trouver des solutions d'organisation, pour que les personnes âgées puissent continuer à voir leurs proches, en toute sécurité.
- Mettre en place les **gestes barrières** :
 - Prévoir plus de masques et de gel hydroalcoolique, en assurant leur production, leur approvisionnement et leur distribution à tous les habitants de la région (sous forme d'un kit de confinement).
 - Rendre obligatoire le port du masque dans les espaces publics (dont les transports en commun, si cela n'avait pas déjà été fait), ou plus globalement à l'extérieur du domicile.
 - Encadrer davantage le prix de vente des masques chirurgicaux en grande surface et en pharmacie (pour les rendre le plus accessibles possible).
- Mettre en place des **mesures de « surveillance »** :
 - Avoir recours à une utilisation plus étendue d'applications de suivi et de traçage.
 - Proposer de prendre la température corporelle d'un individu qui rentrerait dans un lieu public par exemple.
- Elaborer des **protocoles sanitaires, et les rendre obligatoires** (pour les entreprises, les administrations et les commerces) :
 - Une entrée et une sortie différente pour éviter les croisements de flux. Imposer un sens de circulation unique donc.
 - Réguler le nombre de clients ou d'employés présents à la fois pour le respect de la distanciation sociale.
 - Installer des distributeurs de gel hydroalcoolique à l'entrée de ces structures. Il faudrait se désinfecter les mains avant de pouvoir rentrer.

- Rendre le port d'équipements de protection (visières...) obligatoire pour les travailleurs à l'intérieur ; matériel qui devrait être fourni par les collectivités ou l'employeur.
- Désinfecter systématiquement les caddies utilisés dans les grandes surfaces, les bornes de paiements, les comptoirs...

L'INFORMATION PENDANT LA CRISE

500 réponses

- Repenser la transmission de l'information **au niveau national** :
 - Mener une communication plus insistante et durable sur les mesures d'hygiène, les gestes et les précautions à adopter, mais en diffusant des publicités TV plus diverses (pour ne pas paraître répétitif et davantage attirer l'attention des téléspectateurs...).
 - Rendre les prises de parole du gouvernement au niveau national moins fréquentes, mais plus claires et explicatives.
 - Accepter le fait de ne pas savoir, réserver sa parole.
 - Davantage sensibiliser la population à travers des explications simples, pour faire comprendre l'intérêt d'une mesure (travail de pédagogie).
 - Faire des rappels plus nombreux sur le civisme et le respect de chacun. Communication basée sur la responsabilisation et non une infantilisation de la population.
 - Enoncer avec plus de clarté les informations, les recommandations (comment porter son masque), les consignes générales.
 - Afficher plus de transparence concernant la situation, l'évolution des admissions dans les services hospitaliers, les lits disponibles en réanimation... l'ensemble des moyens mis à disposition.
 - Donner de la visibilité sur la durée des mesures de confinement et des perspectives de reprise pour certains groupes de personnes (employés dans le BTP en attente, par exemple).
 - Des alertes plus précoces auprès de la population pour pouvoir s'organiser.
- Travailler sur plus de **cohérence** entre les interlocuteurs nationaux et régionaux ; sur une coordination des informations diffusées.
- Communiquer de manière **plus locale** :
 - Mieux communiquer localement, particulières au niveau de la ville. Trouver un moyen pour que toutes les décisions prises à ce niveau soient connues rapidement par l'ensemble de la population.
 - **Pour cela** : diffuser les informations au travers de canaux variés ; il ne faut pas délaisser les moyens de communication classiques (courrier, SMS), pas seulement communiquer sur les réseaux sociaux (même si ceux-ci peuvent aussi être utilisés).
 - Rendre plus visibles et accessibles les initiatives solidaires positives, qui fonctionnent.... Relayer plus d'informations locales, autour de chez soi.
 - **Pour cela** : répertorier sur une plateforme web officielle unique toutes les initiatives et les informations pratiques de la commune.

ACTION LOCALE : AIDE, SOLIDARITE, SERVICES PUBLICS

690 réponses

- Coordonner l'action locale avec les associations, qui sont souvent plus proches du terrain et associer les citoyens aux projets ; il faudrait davantage les inclure dans les prises de décisions au niveau des mairies, départements pour **poursuivre et améliorer les initiatives souvent déjà existantes**.
 - Développer en partenariat des plateformes d'entraide, qui incluent les initiatives entre voisins.
 - Recenser les personnes dites fragiles de la commune, ainsi que leurs besoins, pour ensuite solliciter une association de bénévolat par exemple (portage de courses pour les plus fragiles qui ne peuvent pas sortir).
 - Mettre en avant la solidarité sur un site qui centraliserait l'ensemble des initiatives et des mesures prises par la commune (type fabrication de masque) ; il proposerait aussi d'autres actions à venir.
- **Aider les plus démunis** et les personnes fragilisées face à la crise :
 - Organiser des banques alimentaires à la sortie des supermarchés.
 - Mettre en place plus de distributions alimentaires, de repas.

- Mettre à disposition des logements ou ouvrir des centres de loisirs pour les sans-abris, délaissés lors de ce dernier confinement.
 - Geler les loyers, les prélèvements (eau, électricité, gaz).
 - Instaurer un revenu universel de base pour les habitants de la région ; simplification et uniformisation des aides sociales.
- **Maintenir le lien social** et lutter contre l'isolement, la solitude :
 - Mettre en place plus de cellules psychologiques ou de numéros d'écoute, avec des consultations gratuites pour traiter l'anxiété de nombreuses personnes.
 - Mettre en relation des personnes (notamment âgées) ; soutien moral.
 - Prendre contact régulièrement par téléphone au moins auprès des personnes âgées, vulnérables ou handicapées, pour savoir si elles ont besoin d'aide.
 - Prévoir des visites régulières pour ces personnes vivant parfois seules.
 - Equiper et « former » les personnes isolées sur le plan numérique, notamment dans les EHPAD, afin qu'elles puissent garder contact avec leurs proches.
 - **Garantir un fonctionnement plus complet des services publics** :
 - Ne pas fermer les déchetteries.
 - Renforcer les services de nettoyage de la voirie.
 - Ouvrir plus longtemps les bureaux de poste ; maintenir la fréquence de distribution du courrier.
 - Assurer un minimum de présence humaine à la mairie pour pouvoir toujours joindre un interlocuteur.
 - Améliorer l'accessibilité des services par internet ; continuer de dématérialiser les demandes administratives pour avoir la possibilité de les faire de chez soi.
 - Assurer un service minimum des TER.
 - Maintenir un mode de garde d'enfant ou prévoir un autre système pour soulager les parents, un "centre aéré de quartier" pour quelques heures par jour.

ECONOMIE ET COMMERCE DE PROXIMITE

400 réponses

- Améliorer les choix de consommation et le niveau d'approvisionnement :
 - Ne pas interdire les marchés alimentaires, en extérieur.
 - Développer des systèmes de stands, des marchands ambulants.
 - Augmenter les capacités et les créneaux des drives et livraisons à domicile existants pour les grandes surfaces.
 - Rationner l'achat de certaines denrées de première nécessité (les lingettes désinfectante...).
- Alléger la pression sur les acteurs économiques :
 - Impliquer les entreprises dans une solidarité inter-entreprises pour celles qui le souhaitent.
 - Proposer l'accès au chômage partiel ou un système de salaire garanti pour les indépendants, les petites entreprises et commerces. Simplifier les procédures des demandes d'aide lorsqu'elles existent déjà.
 - Introduire l'exonération des charges dans les plans de relance des grandes villes.
- Promouvoir les circuits courts et **soutenir les producteurs locaux** :
 - Recenser les producteurs et les entreprises du territoire pour pouvoir les identifier plus rapidement.
 - S'organiser pour permettre plus d'équité et pour favoriser les petits commerçants et les producteurs par rapport aux grandes surfaces.
 - Pousser les grandes surfaces à acheter et à vendre des produits de producteurs locaux.
- Maintenir **plus de commerces de proximité ouverts**, à condition de respecter les normes sanitaires énoncées précédemment : ont notamment été cités les cafés avec des terrasses, les restaurants, les coiffeurs, les merceries, les cavistes, les ateliers des artisans, les librairies...
 - 1) Faciliter leurs accès :
 - Prévoir des horaires plus amples, pour échelonner l'arrivée des clients ; et avec des plages d'ouverture réservées aux personnes âgées.
 - Piétonniser les quartiers, tout en prévoyant des axes de circulation déviée réservés aux voitures.
 - 2) Etendre les différentes options existantes qui offrent plus de *flexibilité* aux consommateurs :
 - Encourager la mise en place de services de livraison à domicile ; de produits locaux par les producteurs, de médicaments par les pharmacies...
 - Faciliter la vente à emporter ; de plats, de livres...
 - Promouvoir le drive.

En ce qui concerne le travail :

- Permettre aux entreprises de travailler en présentiel, en alternant les équipes (système préventif de rotation des employés, entre télétravail à la maison et présentiel à l'entreprise).
- Si l'activité en présentiel n'est vraiment pas possible ; inciter davantage les entreprises à télétravailler.

- Revoir l'organisation du **télétravail** :
 - Mettre à disposition du matériel numérique adapté.
 - S'assurer que les salariés possèdent bien une connexion internet suffisante. Si non, il faudrait fournir une alternative obligatoirement.
 - Former la hiérarchie et aider les entreprises afin de gérer au mieux les difficultés qui peuvent subvenir avec cette nouvelle méthode ; créer un guide de la mise en place du télétravail. But : mieux encadrer le télétravail, tout en restant souple.
 - Diffuser des exemples de journées type pour guider les personnes dans leur travail.
 - Aménager les horaires de télétravail pour les parents.

En ce qui concerne l'éducation :

- Revoir l'organisation de la **continuité pédagogique** :
 - Prévoir plus de cours en visio-conférence sur les plateformes comme Zoom ; il faudrait uniformiser l'utilisation de ces dernières pour l'ensemble du cursus.
 - Former les élèves et les enseignants à l'enseignement à distance, avec ces nouvelles technologies, pour un meilleur suivi des élèves.
 - Encourager les établissements à créer plus d'interactivité et réduire les temps de travail en autonomie.

- Equiper les élèves issus de familles modestes avec des tablettes, des ordinateurs, pour leur permettre de suivre l'école à la maison correctement, sans être pénalisés (collectivités territoriales).

- Améliorer l'accès internet en zone rurale pour étudier à distance plus efficacement (opérateurs télécom).

SYNTHÈSE CONSULTATION

L'impact du COVID-19 sur la vie des habitants de la région et les difficultés rencontrées pendant la crise

DES RELATIONS SOCIALES EN SUPSENS

- La séparation avec ses proches, l'éloignement de ses amis et ses collègues ont créé pour beaucoup un sentiment de **SOLITUDE**.
- La réduction des engagements associatifs et des activités syndicales ont aussi entraîné une absence de socialisation et de contacts physiques.
- Les personnes âgées ont été parmi les plus touchées par l'**ISOLEMENT SOCIAL**.

UN RAPPORT COMPLEXE AVEC LE NUMÉRIQUE

- Les nouvelles pratiques digitales n'ont pas su inclure tout le monde ; les milieux ruraux, les personnes âgées ou défavorisées... Le confinement a souligné les **FRACTURES** (difficultés d'accès et d'utilisation) déjà existantes.
- Le numérique a été perçu comme un moyen de communication indispensable, mais aussi comme un outil de travail **CHRONOPHAGE**. Il a souvent été difficile de pouvoir totalement "déconnecter" en télétravail, avec des volumes horaires élargis.

DES SERVICES ET UNE ÉCONOMIE AU RALENTI

- L'**ACCÈS AUX SOINS** a été fortement perturbé.
- La fermeture des commerces de proximité, et les pénuries en grande surface ont provoqué des **CHANGEMENTS D'HABITUDES** alimentaires et d'approvisionnement importants.
- **DISCONTINUITÉ** de l'ensemble des services publics, difficultés pour les entreprises de se fournir en matières premières, annulations en cascade des contrats... autant de signes du ralentissement économique.

DE NOMBREUX MOTIFS D'INQUIÉTUDE ET DE STRESS

- L'organisation du quotidien s'est complexifiée pour beaucoup. Le travail a souvent empiété sur l'espace familial et il a été difficile de trouver un équilibre sain entre vie professionnelle et vie personnelle.
- L'hypermédiatisation de la crise et l'impossibilité de se projeter dans un futur proche ont créé un **CLIMAT ANXIOGÈNE**.
- La peur d'être exposé au virus s'est durablement installée.
- De nombreuses difficultés financières et la **PRÉCARISATION** se sont rapidement fait ressentir, notamment dans le secteur du tourisme.

NOTE: Les résultats présentés ici concernent la consultation menée auprès des *particuliers*, et seulement les *questions ouvertes* d'ordre général.

SYNTHÈSE CONSULTATION

La mobilisation des acteurs locaux et les propositions des habitants de la région en cas de re-confinement

ORGANISER LA SOLIDARITÉ

- Des **PLATEFORMES D'ENTRAIDE** ont été mises en place pour venir en aide aux personnes les plus fragilisées lors de cette crise. Parmi les services proposés : le portage de courses par des bénévoles, etc.
- Des outils de communication ont été mis à disposition des personnes âgées (vivant souvent seules) et des **CELLULES D'ÉCOUTE** ont été ouvertes par des associations.
- Beaucoup ont regretté le manque de propositions pour les plus démunis.

INFORMER

- Les acteurs locaux ont communiqué à travers différents supports traditionnels (lettres d'information, magazines), mais ils ont aussi utilisé les **RELAIS NUMÉRIQUES** (newsletters, sites internet, réseaux sociaux).
- Les informations transmises ont été diverses : évolution et gestion de la crise sanitaire, recommandations et indications générales, etc.
- Une communication plus **LOCALE** permettant d'avoir plus de visibilité sur les initiatives solidaires autour de chez soi aurait été appréciée.

FACILITER LE QUOTIDIEN

- Avec l'aide des communes, des villes, les services de proximité ont pu s'adapter et trouver des **ALTERNATIVES** pour continuer leurs activités : systèmes de « drive, » services de livraison à domicile, etc.
- Les collectivités ont promu les **CIRCUITS COURTS** de consommation, en obtenant notamment la réouverture des marchés alimentaires locaux.
- Beaucoup aimeraient voir ces dispositifs étendus si reconfinement, ainsi qu'un fonctionnement plus complet des services publics et de santé.

PROTÉGER

- Afin de limiter la propagation du virus, des masques réutilisables ont été distribués à l'ensemble des habitants de la région.
- De nombreuses entreprises et commerces de proximité ont, eux aussi, reçu des équipements de protection.
- La mise en place de **MESURES BARRIÈRES** et de distanciation sociale dans les lieux publics a été décidée.
- Des **AIDES FINANCIÈRES** plus importantes pour soutenir les travailleurs indépendants du territoire auraient été bien accueillies.

CONTACT

ceser@auvergnerhonealpes.fr



ceser.auvergnerhonealpes.fr

CESER AUVERGNE - RHONE-ALPES / LYON

8 rue Paul Montrochet - CS 90051 - 69285 Lyon cedex 02

T. 04 26 73 49 73 - F. 04 26 73 51 98

CESER AUVERGNE - RHONE-ALPES / CLERMONT-FERRAND

59 Bd Léon Jouhaux - CS 90706 - 63050 Clermont-Ferrand Cedex 2