

Edition 2017

Cité des Arts  
CHAMBERY



La participation  
des habitants et  
des usagers



RENCONTRES NATIONALES  
SANTÉ EN QUARTIERS POPULAIRES



# Habitants et usagers : quelle place dans les projets de santé ?



La capitale de la Savoie accueille durant un jour et demi, à l'occasion des Rencontres Nationales de la Santé en Quartiers Populaires, les acteurs de soins primaires afin d'échanger autour de « la participation des habitants et des usagers ».

## Qui est concerné ?

- les professionnels de santé, exerçant en centre, pôle ou maison de santé,
- les habitants, usagers, ou leurs représentants,
- les professionnels du social ou du médico-social exerçant au sein des quartiers populaires,
- les agents rattachés à une administration publique, une collectivité,
- les chercheurs.

La participation des habitants est un enjeu essentiel dans la mise en place, l'animation et l'évaluation des actions portées par les maisons et centres de santé des quartiers populaires.

Ainsi, développer des démarches participatives pourrait jouer un rôle important dans l'évolution des soins primaires en France.

Par ailleurs, la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014 a institué les conseils citoyens et inscrit la co-construction de la politique de la ville avec les habitants comme un principe de cette politique.

**A partir d'expériences concrètes** portées par des structures de soins primaires, un collectif de professionnels et d'habitants des quartiers populaires vous invite à produire des connaissances visant la réduction des inégalités sociales et territoriales de santé, et des recommandations autour de la participation des habitants et des usagers.

**Le format participatif** choisi pour les ateliers doit permettre à tous les participants de s'exprimer et de construire collectivement des solutions qui puissent être concrètement mises en œuvre au sein de structures de soins primaires en exercice ou en projet, ainsi que des évolutions à porter auprès des pouvoirs publics.

Les échanges qui se dérouleront lors des ateliers donneront lieu à des prises de notes pouvant être utilisées, anonymement, à des fins de recherche en sciences sociales.



# Programme détaillé

## Jeudi 21 septembre 2017



### 12h30 - 13h30 Accueil

Emargement, remise des badges et documents à chaque participant.  
Accueil café offert par la Ville de Chambéry.

### 13h30 - 15h00 Séance plénière d'ouverture

- Mot de bienvenue de la Ville de Chambéry par Françoise BOVIER-LAPIERRE, adjointe au Maire de Chambéry « action sociale, enfance et handicap »
- Intervention de Clémence BRE, Chargée de mission « santé - protection sociale », pour le Commissariat Général à l'Egalité des Territoires (CGET)
- Table-ronde : contexte et enjeux de la participation dans les soins primaires en quartiers populaires

*Modérateur : Jean-Louis CORREIA (Médecin généraliste)*

*Avec:*

*Jean-Luc PLAVIS (Patient expert) et Jean-Noël BOUTET DE MONVEL (habitant membre du Conseil d'Administration du Pôle de Santé Chambéry Nord)*

*Julie CACHARD (Diététicienne au Pôle de Santé Chambéry Nord), et Didier MENARD (Président de l'ACSBE - La Place Santé),*

*Pierre LOMBRIL et Cécile FOURNIER (Chercheurs en santé publique).*

### 15h00 - 15h30 Pause

### 15h30 - 16h45 Mini atelier I : Bourse aux expériences

### 17h15 - 18h30 Mini atelier II : Bourse aux expériences

### 18h45 - 19h15 Séance plénière

Présentation de l'articulation entre les présentations d'expériences de ce premier jour et les ateliers thématiques du lendemain matin

### 19h15 Buffet dinatoire dans le hall d'accueil de la Cité des Arts



# Programme détaillé

## Vendredi 22 septembre 2017



### A partir de 9h00 Accueil

Emargement et remise des badges  
Accueil café offert par la Ville de Chambéry

### 9h15 - 12h30 Ateliers Thématiques

Thème 1 : Quelle place pour les usagers ? De quelle manière peuvent-ils participer ?  
*Lieu : auditorium*

Thème 2 : Quel impact de la participation sur les pratiques professionnelles ?  
*Lieu : salle de répétition*

Thème 3 : Quelles attentes vis-à-vis de la médiation et de l'accompagnement santé ?  
*Lieu : salle 316*

*La soute sera également utilisée à titre complémentaire.*

Au sein de chaque grande thématique, les participants se retrouvent en petits groupes et échangent autour de questionnements construits à partir des partages d'expériences de la veille.

Professionnels, habitants, représentants des collectivités publiques, chercheurs, produisent connaissances, solutions et recommandations.

### 12h30 - 13h00 Evaluation de la rencontre en groupes

Les sous-groupes se reforment afin d'élaborer collectivement une évaluation de leur expérience des Rencontres Nationales.

### 13h00- 14h00 Pause déjeuner

Panier-repas fourni.

### 14h - 15h30 : Conclusion des Rencontres Nationales et ouverture sur la suite

- Retour des participants
- Mot de clôture des organisateurs

*Pendant ces deux journées, l'équipe administrative et comptable sera disponible pendant les temps d'accueil et de pause pour répondre aux questions relatives aux modalités de remboursements des frais de transports et d'hébergement.*

*Les habitants et usagers peuvent demander à être remboursés immédiatement sur présentation des justificatifs.*



# Bourse aux expériences - Thème 1

## Jeudi 21 septembre 2017



## Quelle place pour les usagers ? De quelle manière peuvent-ils participer ?

### De la préretraite du cabinet médical libéral en désert médical, à la construction d'une MSP multi-sites avec des habitants en quartier populaire

Autour de présentations imagées des neuf mois consacrés à la rédaction du projet de santé de la MSP, le cheminement commun usagers / professionnels, la démarche d'aller vers les institutionnels et les partenaires, ainsi que la mise à profit de l'expérience d'autres MSP pour faciliter la démarche, seront proposés à la critique.

*MSP en construction (Le Mans)*

Lieu: La Soute

### Les différents niveaux et modalités d'implication dans un projet de santé des habitants dans un quartier : l'expérience de l'ACSBE

La participation en santé peut prendre des formes multiples. L'Association Communautaire Santé Bien-Être qui travaille depuis les années 1990 dans le quartier du Franc-Moisin à Saint-Denis partagera son expérience entre animation d'un « comité habitants usagers citoyens », ateliers collectifs ou encore activités hors les murs. Cet atelier sera aussi l'occasion d'aborder des enjeux clefs comme celui de la mobilisation et de l'accompagnement de ces habitants, acteurs d'un projet de santé.

*ACSBE-La Place Santé (Saint-Denis)*

Lieu: Scène de l'Auditorium

### Une expérience de co-construction entre soignants et militants pour une médecine de proximité et de prévention

Au milieu des années 2000, la contestation contre un projet de rénovation mobilise les habitants qui construisent l'idée d'un contre-projet. Par la suite, la réalisation d'un diagnostic santé, la recherche de moyens financiers et humains, puis la constitution d'une « association de gestion » (composée de soignants, habitants, associations partenaires du quartier) aboutissent, fin 2015, à l'ouverture du Centre de Santé. Les habitantes à l'origine du projet partagent cette expérience, ainsi que les contours que prend cette médecine de proximité, de prévention - et participative - qu'elles défendent.

*Centre de Santé des Trois Cités (Poitiers)*

Lieu: Salon d'étage (2<sup>ème</sup> étage)



# Bourse aux expériences - Thème 1

## Jeudi 21 septembre 2017



## Quelle place pour les usagers ? De quelle manière peuvent-ils participer ?

### Un centre socio-culturel, outil pour la participation des usagers dans un pôle de santé

La rencontre entre le Pôle de Santé des Envergies et le centre socio-culturel du quartier Archipelia a permis de mobiliser les habitants dans des réflexions autour d'une approche globale de la santé : co-construction d'un atelier sur la nutrition, d'une cartographie sociale, ou encore organisation de débats avec des professionnels et des habitants autour de thématiques comme la sécurité sociale, les violences faites aux femmes, la santé reproductive et sexuelle.. Comment la réciprocité des liens entre les deux structures a-t-elle / peut-elle faciliter la démarche participative ?

*Pôle de Santé des Envergies (Paris)*

Lieu: salle 306

### Intégrer les usagers dans la gouvernance d'un pôle de santé : apports et obstacles

Les professionnels du Pôle de Santé de Saint-Martin-d'Hères ont travaillé entre 2015 et 2016 à la refondation de leur projet associatif. Cette démarche a été entre autres financée comme une innovation sociale, car il y avait la volonté d'intégrer les usagers dans la gouvernance de l'association. Plusieurs questions ont alors été posées : qui solliciter, quels statuts élaborer, comment donner à ce collectif sa légitimité ? Les acteurs de cette démarche locale témoigneront de leur initiative, de leurs doutes, de leur enthousiasme, et des nombreuses questions en suspens.

*Pôle de Santé Interprofessionnel (Saint-Martin d'Hères)*

Lieu: salon d'étage (3<sup>ème</sup> étage)

### Le diagnostic communautaire au sein d'un quartier : retour d'expérience

Ce centre de santé a intégré aux quatre années de sa création un diagnostic communautaire réalisé avec des habitants du quartier. L'équipe propose de venir répondre, avec des habitants, aux questions que cela peut soulever: quels intérêts ? Quels objectifs ? Quels impacts sur le centre de santé ? Sur les professionnels ? Sur les habitants ? Etc.

*Village 2 Santé (Echirolles)*

Lieu: salon d'étage (4<sup>ème</sup> étage)



## Bourse aux expériences - Thème 2

### Jeudi 21 septembre 2017



## Quel impact de la participation sur les pratiques professionnelles ?

### Travailler un programme d'Education Thérapeutique avec des patientes

Des professionnels de santé (médecins généralistes, infirmière) ont associé des patientes à l'élaboration d'un nouveau programme d'ETP « douleurs chroniques » au sein de leur Pôle de Santé.

Quelle place occupent-elles précisément dans le projet ? Cette démarche a-t-elle eu des effets concrets sur les outils du programme, les représentations et pratiques des professionnels concernés ? Et les patientes ont-elles, elles aussi, à y gagner ?

*Pôle de Santé Chambéry Nord (Chambéry)*

**Lieu: salon d'étage (3<sup>ème</sup> étage)**

### Regards croisés sur le poids dans un quartier populaire

La manière dont les professionnels de santé parlent du poids n'atteint pas réellement son objectif, mais peut au contraire contribuer à aggraver les inégalités de santé ; le public concerné a des choses à dire sur son vécu et sur la prise en charge des professionnels. Cet atelier propose ainsi de présenter le protocole et les premiers résultats d'une étude sur ce thème, puis d'échanger sur nos représentations.

*MSP du Neuhof (Strasbourg)*

**Lieu: salle 306**

### Rôle du Patient-Expert dans la construction d'une Maison de santé et la coordination des projets patients

Le Patient-Expert est un acteur essentiel dans la conception d'une Maison de Santé Pluriprofessionnelle. Il participe à la réalisation du projet de santé, est intégré dans la gouvernance et, de par son savoir expérientiel, facilite le lien soigné-soignant et développe une coordination de soins et d'accompagnement sur des projets patients.

*MSP des Chênes (Suresnes)*

**Lieu: scène de l'Auditorium**



# Bourse aux expériences - Thème 3

## Jeudi 21 septembre 2017



### Quelles attentes vis-à-vis de la médiation et de l'accompagnement santé ?

#### La médiatrice : une facilitatrice de la relation habitants/professionnels

En partant de l'expérience de l'équipe de la Place Santé, centre de santé associatif porté par l'Association Communautaire Santé Bien-Être à Saint-Denis, l'atelier permettra aux participants de mieux appréhender les différents rôles de la médiation santé à travers la présentation de situations concrètes vécues sur le terrain.

*ACSBE-La Place Santé (Saint-Denis)*

**Lieu : salon d'étage (4<sup>ème</sup> étage)**

#### La médiation en santé au sein d'un dispositif innovant (IMPACT) : effets sur l'autonomie et l'implication des usagers

L'agent de médiation en santé occupe un rôle central auprès des patients en situation médico-sociale complexe pris en charge dans le cadre d'un suivi renforcé, en lien avec l'accompagnateur santé : accès aux droits en santé, organisation de concertations santé/social, appui motivationnel, mise en œuvre pratique du parcours de soin... Comment les usagers comprennent-ils cette fonction ? Quelles en sont les implications pour leur autonomie ?

*Pôle de Santé Chambéry Nord (Chambéry)*

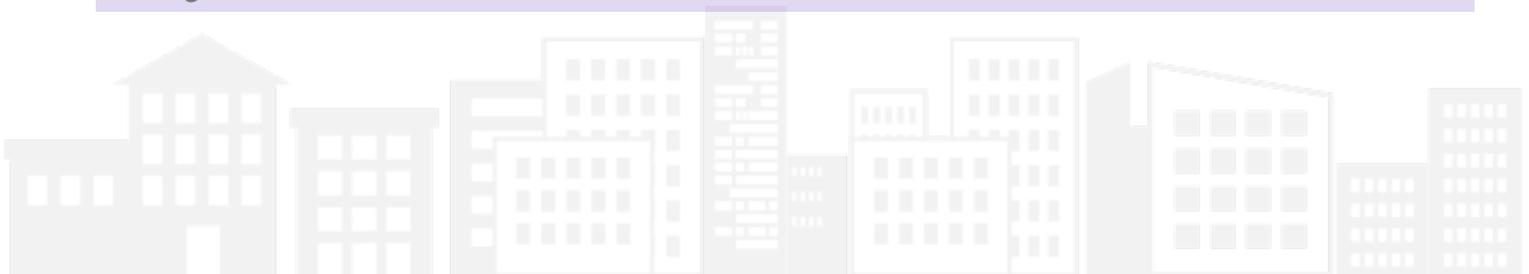
**Lieu : espace derrière la cafétéria**

#### Pluridisciplinarité sanitaire et sociale : une nécessaire association au service du parcours de santé de l'utilisateur

Il a été décidé au vu du diagnostic communautaire, ainsi que des envies d'équipe pluridisciplinaire, d'avoir deux travailleurs sociaux à plein temps dans l'équipe, rejoints depuis peu par une médiatrice paire en santé. Quels intérêts y voient-ils après une année d'ouverture ? Quelles nouvelles pratiques cela permet de créer ? Quels nouveaux outils pour les professionnels sanitaires ? Et surtout, quels bénéfices pour les usagers du centre de santé ?

*Village 2 Santé (Echirolles)*

**Lieu : la soute**





## RENCONTRES NATIONALES SANTÉ EN QUARTIERS POPULAIRES

### Mémo & programme

#### Jeudi 21 septembre 2017

12h30 - 13h30 Accueil

13h30 - 15h00 Séance plénière d'ouverture  
*Table-ronde : contexte et enjeux de la participation dans les soins primaires en quartiers populaires*  
Auditorium

15h00 - 15h30 Pause

15h30 - 18h30 Bourse aux expériences  
*Quelle place pour les usagers ? De quelle manière peuvent-ils participer ?*  
*Quel impact de la participation sur les pratiques professionnelles ?*  
*Quelles attentes vis-à-vis de la médiation et de l'accompagnement santé ?*

18h45 - 19h15 Séance plénière  
*Bilan du 1er jour et présentation des ateliers thématiques du vendredi.*  
Auditorium

19h15 Buffet dinatoire

#### Informations pratiques

**Les rencontres : Cité des Arts**  
Jardin du Verney, 73000 Chambéry

**Contact organisation :**  
santeenquartierpopulaire@gmail.com

#### Vendredi 22 septembre 2017

09h00 - 09h15 Accueil café

09h15 - 12h30 Ateliers thématiques

12h30 - 13h00 Evaluation de la rencontre en groupes

13h00 - 14h00 Pause déjeuner

14h00 - 15h30 Conclusion des Rencontres Nationales et ouverture sur les suites  
Auditorium







# RENCONTRES NATIONALES SANTÉ EN QUARTIERS POPULAIRES

Remerciements

