



FICHE EXPERIENCE :

Développer la démocratie en santé grâce aux ambassadeurs santé dans les quartiers

Plus-value et spécificités de la démarche

Les ambassadeurs santé de la ville de Lille sont des habitants volontaires et bénévoles qui s'engagent dans une démarche de participation en santé, afin d'améliorer leur état de santé globale, mais aussi celui des habitants de leur territoire à travers du conseil, de l'orientation et l'organisation d'actions thématiques.

Le projet se démarque à plusieurs niveaux :

- Un projet qui part d'une initiative locale afin de promouvoir la santé et l'accès aux soins des habitants des quartiers prioritaires ;
- Un projet ambitieux alliant information, formation, accompagnement et co-construction de projets et d'actions avec les ambassadeurs ;
- Une participation active des ambassadeurs de santé qui permet de partir des attentes des habitants, et non pas uniquement de leurs besoins.



Mots clés

#santé #participation #allervers #promotiondelasanté
#formation #habitants

DIAGNOSTIC — CONTEXTE

5 Pôles Ressources en santé sont présents sur 5 quartiers prioritaires de la ville de Lille. Ces Pôles ont pour objectif de favoriser les partenariats et les échanges de pratiques pour une meilleure prise en charge, ainsi que de faciliter la diffusion et la connaissance de l'information en santé. Ils permettent également le recensement des besoins et attentes des habitants, afin de construire des actions les incluant au mieux. Ils permettent ainsi une première dynamique de participation citoyenne des habitants des QPV concernés.

La dynamique de développement des actions de démocratie en santé ont débuté par la mise en œuvre de temps d'échanges pour permettre la remontée des attentes des habitants en terme de santé.

Dans ce cadre, un groupe de femmes du Pôle Ressources Santé du Faubourg de Béthune a souhaité aller plus loin sur la thématique de la santé sexuelle et de l'écoute active. Elles ont ainsi bénéficié d'une formation spécifique et sont devenues les premières « Ambassadrices santé » de la ville de Lille.

CONCEPTION DU PROJET

Sur la base de cet exemple réussi, la Ville de Lille a souhaité essaimer le projet sur les autres Pôles Ressources Santé de la ville et former de nouveaux ambassadeurs santé. Les objectifs principaux qui ont été fixés au projet sont les suivants :

- Développer les compétences psycho-sociales des ambassadeurs de santé, agir sur les déterminants de santé et permettre un meilleur accès à l'information, aux dépistages et aux soins
- Permettre aux habitants isolés d'avoir accès à l'information, accès aux soins voire de rentrer dans un parcours coordonné de soins

Les impacts attendus sont de natures diverses et concernent principalement la promotion et l'accès à la santé, ainsi que l'engagement citoyen :

- Favoriser l'engagement citoyen en faveur de la santé
- Développer un meilleur accès à l'information, la prévention en santé
- Accompagner et fluidifier les parcours de soins et de santé
- Aller vers et accompagnement des publics éloignés
- Favoriser l'émergence de projets de promotion de la santé
- Accompagner en cas de refus de soins

MISE EN ŒUVRE

- Mobiliser les habitants

La première étape du projet consiste à mobiliser des habitants volontaires pour devenir Ambassadeurs santé. Cette mobilisation des habitants passe principalement par l'appui des référents des Pôles Ressources Santé. Il s'agit d'un premier temps essentiel pour expliquer la démarche et rassurer les personnes intéressées. Bénévoles, le recrutement des ambassadeurs ne nécessite aucun prérequis, toute personne volontaire peut ainsi devenir ambassadrice santé. Pour compléter le travail des référents et afin de toucher le plus grand nombre d'habitants, un travail important de communication a été réalisé : présence dans un ensemble de manifestations et événements publics, affiches et flyers, etc.

Le projet a également été présenté aux professionnels du territoire afin de faire comprendre et accepter la démarche par tous. Le projet demande en effet la mobilisation et l'adaptation des pratiques des partenaires de la santé.

- Former les ambassadeurs

Les habitants volontaires suivent ensuite une formation de deux jours sur l'écoute active et la santé, à la Mairie de Lille. La première ambition est que les ambassadeurs soient plus acteurs de leur santé et autonome dans leur démarche. Il s'agit ensuite, dans un second temps, de pouvoir appuyer des personnes de leur entourage ou de leur quartier. En fonction des attentes qui ont émergées des ambassadeurs santé, ce premier temps de formation a été complété par d'autres actions. Ainsi, une demie journée d'information complémentaire a été proposée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladies.

- Accompagner le montage de projets et la sensibilisation

A travers des appels à projet de partenaires (appel à projet autonomie du Conseil Départemental et appel à initiatives de l'ARS), un budget a été dégagé pour permettre aux ambassadeurs de monter des projets. Les ambassadeurs sont positionnés dans une position d'expert et interrogés sur ce qu'ils souhaiteraient mettre en place, au vu des manques qu'ils identifient. Plusieurs projets ont ainsi pu voir le jour : une kermesse où l'on fait venir des professionnels de santé afin de profiter d'un temps fort et convivial pour aborder le sujet, un travail sur la naturopathie, un projet sur la gestion du stress ou encore un autre sur l'alimentation. Il est important de noter ici le rôle du référent du Pôle Ressources Santé qui accompagne et construit les projets avec les ambassadeurs. Il s'agit en effet de projets qui peuvent être chronophage localement.

Via les formations, les ambassadeurs acquièrent des compétences pour les aider à conseiller et orienter sur les problématiques relatives à la santé. Ils ont ainsi un rôle de relai vers les habitants de leurs quartiers, notamment les personnes « invisibles » qui sont inconnus des structures d'accompagnement traditionnelles. Par leur biais, il s'agit de promouvoir le droit et l'accès à la santé.

- Intégrer les habitants aux instances et groupes de travail en santé

Les ambassadeurs santé sont également associés aux instances de pilotage et de coordination. Ils peuvent être associés à des réunions ou des temps de travail avec des professionnels. Cette parole des habitants permet de faire remonter des réalités d'usage et de vécu du système de soin et de santé, qui représentent une réelle plus-value pour améliorer le fonctionnement des dispositifs et les parcours des usagers. Les ambassadeurs ont ainsi un rôle d'orientation, de repérage, de diagnostic et d'expertise au côté des professionnels.

RESULTATS

59 personnes ont pu devenir ambassadrices de santé depuis le démarrage du projet en 2015. Ce sont majoritairement des habitants déjà présents sur les activités locales. Il s'agit bien ici de miser sur la mobilisation de ces habitants ressources pour toucher d'autres habitants « invisibles », qui ne participeraient pas aux activités ou actions d'information traditionnelles. Les ambassadeurs santé sont dans leur grande majorité des femmes, ainsi que des personnes ayant elles-mêmes déjà connues des difficultés de santé.

Des axes complémentaires de développement sont envisagées, selon les remontées des ambassadeurs : actions d'information par l'ARS sur leurs actions, formation sur l'accompagnement des invisibles pour aller plus loin dans l'accompagnement.

La présence et la participation active des ambassadeurs de santé permet de faire évoluer la manière de construire les actions en santé. Il s'agit de partir des attentes des habitants et non pas uniquement des besoins des habitants, tels qu'envisagés par les professionnels. La participation des ambassadeurs oblige ainsi les professionnels à changer de posture et de manière de penser leur travail. De nouvelles priorités peuvent ainsi se dessiner.

Le projet permet également, à un niveau individuel, de valoriser l'investissement des ambassadeurs santé, en reconnaissant leur montée en compétence sur le sujet. Une ambassadrice suit ainsi une Validation des Acquis de l'Expérience afin d'obtenir une équivalence de médiatrice sociale.

Le projet « Ambassadeurs de santé » a bénéficié du label droit des usagers remis par l'Agence Régionale de Santé.

POINTS DE VIGILANCE

Quelques points de vigilance ressortent quant à la mise en œuvre et le développement d'un projet de ce type :

- Le succès de ce type de projet repose sur l'investissement de chacun, et non pas seulement sur la mobilisation des habitants. Il faut ainsi que l'ensemble des partenaires soit investi dans la démarche et reconnaisse sa plus-value.
- Les référents des Pôles Ressources Santé doivent disposer d'un temps dédié pour accompagner le déploiement et le suivi du projet, de la phase de mobilisation des habitants à l'accompagnement des ambassadeurs dans la construction de leurs projets. Il s'agit en effet d'une mission qui peut être chronophage.
- L'évaluation du dispositif demeure complexe. Il est possible de remonter le nombre d'ambassadeurs formés et d'actions mises en œuvre. Il apparaît plus complexe d'avoir une remontée précise du nombre de personnes touchées par les actions menées par les ambassadeurs, notamment dans les échanges informels et la diffusion d'information en santé.



Ville de Lille

Carole Malaquin

Coordinatrice des Pôles Ressources Santé

Ville de Lille

cmalaquin@mairie-lille.fr