

FICHE

Usagers, comment être à l'initiative ?

Engagement des usagers dans les maisons, centres et territoires de santé

Validée par le Collège le 22 juin 2023

L'idée

Dans l'esprit de sa recommandation de septembre 2020, la HAS fait de l'engagement une volonté conjointe des professionnels de santé et des usagers. Mais en réalité, l'initiative est souvent prise d'un côté plutôt qu'en même temps. Quand une maison de santé, un centre de santé ou une communauté professionnelle territoriale de santé ne prend pas l'initiative, comment les usagers peuvent-ils le faire ?

Il y a deux points significatifs, deux étapes nécessaires :

- il faut objectiver ce que l'on a à dire ; pour cela, le ou les usagers mobilisés peuvent se rapprocher d'une ou de plusieurs associations, s'ils n'en sont pas déjà membres ;
- il faut s'adresser à la bonne personne, avec un support écrit parce que « cela engage » l'émetteur comme le récepteur.

Objectiver

- C'est plutôt mieux de réfléchir à un écrit qui rassemble sur une ou deux pages le problème que l'on a envie de résoudre. Il ne s'agit pas dans un premier temps d'écrire une lettre mais « d'objectiver » dans un document écrit les tenants et aboutissants de ce que l'on veut faire valoir.
- C'est-à-dire de formuler ce qui ne semble pas marcher ou pourrait marcher mieux.
- Ensuite, on doit se demander combien de personnes sont potentiellement concernées par le mauvais fonctionnement ou le besoin que l'on évoque : ça donne du crédit à ce que l'on dit. On peut donner quelques chiffres si on en a, et citer des témoignages d'usagers sur la façon dont leur parcours pourrait être amélioré par telle consultation spécialisée supplémentaire, par une réunion d'information ou un atelier d'éducation thérapeutique ou parfois la mise à disposition de simples documents d'information.
- Le schéma de ce document pourrait être celui-ci : 1. Constat : voici le(s) problème(s) ; 2. Analyse : voici la (les) cause(s) ; 3. Voici la (les) solution(s) que nous nous proposons de discuter avec vous.

S'adresser

- Le fait d'écrire aux responsables de la maison de santé, du centre de santé ou de la communauté professionnelle territoriale de santé permet de se mettre autour d'une table pour discuter des termes du courrier et avoir une première discussion sur la façon de traiter la question évoquée dans le courrier : les professionnels de santé auront sans doute aussi leurs idées de leur côté. Ces idées seront peut-être mieux adaptées que celles avancées par les usagers. Ou au contraire, les usagers auront proposé une solution à laquelle personne n'aura pensé. Ou encore, cela confirmera l'intérêt de la réunion pour mettre d'autres personnes autour de la table et découvrir de meilleures opportunités.
- Le fait d'écrire oblige aussi à identifier un émetteur : un groupe de personnes concernées par la même difficulté et qui ont envie de se mobiliser en commun avec les professionnels de santé pour le résoudre.
- Le fait d'écrire oblige aussi à identifier un destinataire : ce sera l'occasion de se demander si la personne ou l'entité à laquelle on écrit est le bon interlocuteur.

Les références bibliographiques figurent dans l'avis complet.

Ce document fait partie de l'avis n°1- 2023 du conseil pour l'engagement des usagers intitulé :

Engagement des usagers dans les maisons, centres et territoires de santé

Usagers, comment être à l'initiative ?, 22 juin 2023

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr