

FICHE

Éléments pour une affiche en vue d'une action d'engagement des usagers

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

Validée par le Collège le 22 juin 2023

L'idée

Les travaux du groupe de relecture et les échanges au sein du groupe de travail préparatoire à ce guide ont montré l'intérêt de disposer d'outils pratiques, dans un esprit « prêt à l'emploi ». Pour enclencher une dynamique de groupe en vue de l'engagement des usagers, il va falloir annoncer une dynamique et susciter des vocations parmi les usagers de la maison de santé, du centre de santé ou parmi la population relevant de la communauté professionnelle territoriale de santé.

C'est à ce titre que figurent ici quelques éléments rédactionnels de contenus qui peuvent être repris pour une affiche invitant les usagers à se joindre à une démarche d'engagement en santé.

Bien entendu, d'autres outils (questionnaires, boîtes à idées, journée porte ouverte, fête des usagers, cafés...) constituent aussi des supports ou des moments pour cristalliser l'initiative, avec ou sans affiche !

Éléments de contenus

- Pour emporter l'adhésion et séduire des participants, le choix de mots adaptés à un contexte est décisif. Le sujet envisagé, le moment choisi dans un environnement temporel donné et le nombre de personnes potentiellement concernées sont à prendre en compte. Le ton, parfois en style direct, est aussi un atout.
- Ensuite, il faut faire le choix d'une ambition générale (diagnostic des attentes, par exemple) ou d'une approche thématique (diabète, maladies cardio-vasculaires, alimentation, vaccinations...). On peut conduire la première approche, généraliste, et refermer ensuite la perspective sur un thème donné en fonction de l'adhésion des personnes. Mais la clarté de l'invitation est indispensable à la conduite de la réunion.
- Enfin, il ne faut pas être trop « bavard » dans l'affiche elle-même : la réunion sera l'occasion de préciser les choses.
- On peut montrer en une phrase ou deux l'esprit dans lequel on se propose de travailler : « Nous souhaitons répondre de mieux en mieux à vos attentes, mais nous avons besoin de les connaître. Nous aurions pu faire un sondage ou un questionnaire, mais nous préférons échanger ensemble dans l'objectif d'améliorer le service qui vous est rendu. »

Titre de l'affiche

- Il doit être bref, sans ambiguïté sur le jour, l'horaire, le lieu et la durée de la réunion : une réunion dont la durée est connue à l'avance motive plus qu'une invitation trop ouverte. Elle permet au public des participants potentiels de s'organiser en fonction de cette réunion.
- Exemple : « Réunion d'échange à la maison de santé, le xx/xx/xxxx, de xx h à xx h. »

Thème de l'affiche

- Il doit être le plus clair possible : préciser s'il s'agit d'une maladie, d'un sujet d'hygiène publique ou de santé publique, un sujet d'organisation ou de réorganisation de l'accueil, un sujet relatif à la création d'outils d'information... ou encore une simple réunion d'information sur un sujet, ce qui peut être une manière de débiter des démarches d'engagement des usagers.
- Exemples : « Hypertension artérielle : comment adopter les bons comportements ? », « Mise en place d'un atelier d'éducation thérapeutique pour les personnes diabétiques avec des personnes diabétiques elles-mêmes », « Réorganisation de l'accueil administratif à la maison de santé » ...

Objectif(s)

- Il peut y en avoir plusieurs, mais dans une première approche, il faut s'en tenir à un ou deux objectifs et les préciser dans l'affiche.
- Dans les exemples de thème cités plus haut, les objectifs ont été mêlés. Mais pour une meilleure compréhension, on peut les séparer.
- Exemples : « Évaluation des besoins des usagers », « Recherche de personnes pour animer des ateliers d'éducation thérapeutique », « Élaboration d'un document d'information ».

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

Éléments pour une affiche en vue d'une action d'engagement des usagers, 22 juin 2023

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