

**FICHE**

# Lever les freins

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

Validée par le Collège le 22 juin 2023

**L'idée**

Si tout le monde s'entend sur la nécessité d'identifier les freins et de les lever, il n'est pas toujours évident de disposer de la solution la plus adéquate. Chaque contexte produit ses propres freins et il n'est pas si commode d'élaborer de façon exhaustive les leviers de leur résolution. Dans le tableau ci-dessous, à partir des freins repérés dans ce guide, voici quelques solutions qui doivent permettre de les lever.

Freins	Leviers
<b>Temps disponible insuffisant des professionnels de santé</b>	Mobiliser les personnels non soignants (coordination, direction, services qualité).
<b>Représentativité des personnes impliquées</b>	On n'a pas toujours besoin de la représentativité dans les actions mais de la disponibilité, de la qualité et de la compétence de ceux qui sont dans l'action. Dans les gouvernances, on recherchera des personnes morales qui sont le mieux à même de représenter les intérêts des usagers du ressort territorial. Enfin, on peut chercher à articuler représentation et participation, comme cela est expliqué dans la fiche n° 5 « Représentativité et représentation ».
<b>Manque de financement</b>	Des solutions sont esquissées dans la fiche ressource n° 10 « Mobilisation des ressources financières ».
<b>Crainte de perte de contrôle des professionnels de santé</b>	Il ne s'agit pas de faire des usagers des dispensateurs de soin en concurrence avec les professionnels de santé mais de les impliquer sur les diagnostics populationnels ou de les inviter à être partenaires des actions.

Freins	Leviers
<b>Absence de clarté du rôle des usagers</b>	On réduit efficacement les confusions en étant attentifs à la détermination en commun des objectifs de l'action. Les relevés de conclusion et leur reprise d'une réunion sur l'autre apportent aussi la clarification souhaitée.
<b>Risques de rupture de la confidentialité</b>	Les rappels des règles figurant dans la fiche ressource n° 6 « Respect de la vie privée et secret professionnel » et la signature d'une éventuelle charte (fiche n° 14 « Rédiger une charte de l'engagement ») réduisent ces risques.
<b>Absence de recommandations publiques</b>	Il n'est pas interdit, en l'absence de règles publiques, de déterminer entre partenaires les règles de fonctionnement dont on se dote pour agir ensemble.
<b>Absence des groupes de populations vulnérables</b>	S'il n'est pas possible de mobiliser directement de tels groupes, on s'attachera à recueillir les avis de personnes concernées (entretiens, questionnaires, démarches auprès de leaders communautaires...).
<b>Absence d'intérêt du corps médical pour l'implication des usagers</b>	La fiche ressource n° 12 « Principaux avantages de l'engagement des usagers dans les soins primaires » montre l'intérêt des démarches d'engagement des usagers pour les professionnels eux-mêmes, leurs activités, et la pertinence et l'efficacité de leurs actions.

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

Lever les freins, 22 juin 2023

Toutes nos publications sont téléchargeables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)