

FICHE

Facilitateurs et facilitations

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

Validée par le Collège le 22 juin 2023

L'idée

La littérature explorée dans ce guide, les auditions menées par le conseil pour l'engagement des usagers de la HAS, ainsi que les échanges au sein de cette instance amènent à considérer que les démarches d'engagement des usagers dans les maisons et centres de santé et dans les communautés professionnelles territoriales de santé sont plus aisées à conduire et plus sûres d'aller vers un succès quand elles peuvent recourir à des facilitateurs, parfois qualifiés « d'accompagnateurs du changement », ou des facilitations, que l'on peut plutôt qualifier d'outils du changement.

Facilitateurs

Il s'agit ici de personnes qui assument un rôle dans la menée du projet. Dans un contexte où l'engagement en santé et la participation et le partenariat en santé sont en pleine émergence, nombreux sont les profils des missions incarnées par ces personnes.

Ils peuvent être des professionnels de santé et/ou des usagers placés dans un rôle particulier au sein de l'action conduite au titre de l'engagement en santé.

→ Du côté des professionnels

- Ils peuvent être issus de l'équipe relevant de la maison ou du centre de santé ou de la communauté professionnelle territoriale de santé.
- Ils peuvent être mandatés par la structure : certaines structures associatives ou publiques d'appui, certaines sociétés de conseil, parfois issus des professionnels de santé eux-mêmes, ou des prestataires ad hoc peuvent offrir des missions répondant aux attentes des initiateurs.
- Dans les partenariats, là où les professionnels de santé et les usagers sont co-décideurs, le choix de l'opérateur est, cela va de soi, effectué ensemble.

→ Du côté des usagers

- Recrutés au sein d'un groupe de personnes en raison de leurs compétences ou de leur reconnaissance par le groupe, ils assument une aide à la formalisation ou à l'explicitation de la parole des usagers.
- Ils peuvent aujourd'hui revêtir de nombreuses appellations : patients partenaires, patients experts, patients ressources.

- Dans le domaine de la santé mentale, on trouvera des appellations de médiateurs santé pairs ; ou encore des médiateurs en santé dans certains centres de santé à base communautaire.
- Dans les maisons et centres de santé participatifs, on trouvera des appellations de type médiateurs de santé, ces derniers ayant parfois été préalablement professionnalisés dans la structure.
- Dans le domaine de la santé communautaire, les facilitateurs sont issus des populations concernées ; issus le plus souvent d'associations se revendiquant de la santé communautaire et/ou des populations de référence de l'action.
- En tout état de cause, c'est la fiche de poste de leur recrutement par la structure qui détermine leur mission et leur rémunération à cet effet¹.

Il est observé qu'une position de tiers entre les parties prenantes facilite la conduite de projet, notamment en termes d'objectivation des positions des différentes parties, d'animation des réunions, de détermination de l'objectif d'une action, de veille calendaire, etc.

Facilitations

Les facilitations pourraient aussi figurer dans une liste extensible à l'infini. Cependant, cela ressort des évaluations publiées, deux facilitations apparaissent décisives : la formation et les financements.

→ La formation

De nombreux travaux publiés et des monographies de projets conduits dans les soins primaires comme en milieu hospitalier montrent que la formation conduite en commun entre les professionnels de santé et les usagers est largement bénéfique. Ne serait-ce que parce qu'elle permet aux participants de se connaître et de travailler ensemble dans une relation non hiérarchique, et qu'elle les rassemble sur les conditions d'une conduite de projet : respect des personnes, cadre éthique, sélection des objectifs, rôles respectifs des uns et des autres, capacité aux choix communs, capacité au reporting. Il s'agit là de formation aux attitudes. Mais des formations aux connaissances sont aussi parfois nécessaires : logiques de la communication en santé, place des émotions et/ou des représentations professionnelles et individuelles en santé, modes de financement des actions...

¹ Voir l'avis du conseil pour l'engagement des usagers relatif à la reconnaissance sociale des usagers dans l'engagement en santé (non publié).

Mémo

- Une fois encore, c'est l'objectif attendu (gouverner, diagnostiquer, agir, évaluer, rechercher) qui détermine le contenu de la formation.
- Et une fois encore, il vaut mieux former tout le monde ensemble.
- Ce que l'on ne doit pas faire : former pour conformer. Il ne s'agit pas de modifier l'opinion des usagers mais de renforcer leurs capacités à exprimer leurs attentes, leurs points de vue et idées, le plus facilement et le plus clairement possible, autant qu'à agir pour eux-mêmes et pour le système de santé.

→ Les financements

La littérature analysée par le conseil de l'engagement de la HAS montre qu'il est parfois nécessaire de recourir à des financements complémentaires et fléchés. C'est une incontestable facilitation qui permet notamment de procéder à des recrutements, temporaires ou permanents, à temps complet ou partiel (voir à ce sujet les fiches ressources n° 9 « Mobilisation des ressources humaines » et n° 10 « Mobilisation des ressources financières »).

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

Facilitateurs et facilitations, 22 juin 2023

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