

**5es Rencontres de l'Institut Renaudot à Nantes
6 et 7 Juin 2008
Institut Renaudot
Compte rendu de l'Atelier n° 11
Animateurs et rapporteurs : Gaëlle LANGLOIS et Carol ETIENNE**

A Les thèmes sur lesquels nous avons travaillé pour définir des recommandations :

LES IMPACTS DES DEMARCHES COMMUNAUTAIRES REPERES PAR LES PARTICIPANTS

Impacts globaux :

- Regroupement d'usagers, de patients qui exercent un lobbying sur les politiques ou sur le corps médical.
- Facilite l'accès des plus démunies aux soins de santé, le recours aux urgences, leur apprend le système de santé, facilite l'adhésion au traitement.
- Permet un effet démultiplicateur, plus d'acteurs sur le quartier qui s'occupent de questions de santé.
- Fait évoluer la relation entre soignant/soignés
- Permet une pérennité des projets
- Entraîne un changement des pratiques (des professionnels comme des politiques) grâce aux impacts des actions
- Fait un changement de rapport du politique au citoyen, une peur de perte de pouvoir pour les politiques.

Impacts pour les professionnels :

- Les professionnels voient mieux comment faire l'interface entre les institutions et les habitants, permet un meilleur dialogue, l'identification d'actions concrètes, plus proches des réalités des habitants.
- Remet en cause les pratiques professionnelles
- Fait évoluer les représentations des professionnels par rapport aux habitants.

Impacts pour les habitants

- Rend les habitants plus citoyens, plus acteurs.
- Augmente le pouvoir d'agir des citoyens, l'autonomie, la capacité à faire des choix
- Donne de la fierté
- Fait changer le regard des habitants entre eux
- Fait évoluer le sentiment de fatalité, permet de voir des alternatives, donne confiance en soi
- Crée de la confiance entre les habitants

LES IDEES CLEFS RETENUES PAR LES PARTICIPANTS A L'ISSU DES DEUX PREMIERS ATELIERS :

Comment réussir à un compromis entre les envies des différents acteurs :

- les injonctions politiques et institutionnelles,

- les demandes des habitants,
- les besoins repérés par les professionnels

La démarche communautaire entraîne un repositionnement de chaque acteur, un changement des pratiques (des professionnels comme des habitants ou des élus) et des rapports de pouvoir.

Quelques soient les projets (qu'ils démarrent par les habitants ou les professionnels), on rencontre les mêmes difficultés, les mêmes questionnements. **On observe des points communs** entre les différents projets présentés :

- une volonté d'être à l'écoute des attentes,
- une volonté de favoriser la prise en charge de la santé par les personnes
- le souci de partager nos expériences,
- le manque de moyen,
- les difficultés de se faire connaître,
- les difficultés du bénévolat

Importance de démarrer les actions avec tous les acteurs ; cela demande beaucoup de temps et nécessite de faire un travail sur les représentations de chaque acteur.

Travailler ensemble (professionnels et habitants) permet de résoudre les problèmes.

Il y a une réelle fierté des habitants d'être impliqués dans un projet.

Difficulté pour les habitants de trouver des financements et le soutien des professionnels.

Il est nécessaire d'être plus à l'écoute des habitants pour mieux identifier les besoins réels.

Comment recueillir le discours de personnes que l'on n'entend pas ?

Associer des personnes relais permet de favoriser l'implication des habitants.

La réciprocité de la place à donner à chacun.

La participation peut-être un moyen (le processus) ou une fin en soi (un objectif).

COMMENT RECUEILLIR LE DISCOURS DE PERSONNES QUE L'ON N'ENTEND PAS ?

Quel public ?

- les personnes en grande précarité, sans lien social, désinsérées,
- les personnes qui refusent de s'investir et qui n'ont pas le sens du collectif, qui sont méfiants,
- les personnes n'ont touchées par la communication (qui ne maîtrisent pas la langue) ou sont éloignées géographiquement.

Comment ?

- Aller à leur rencontre par le biais d'associations diverses,
- Faire des rencontres à domicile sur leur lieu de vie,

- Il faut respecter leurs choix personnels, leur refus de s'investir et l'échec,
- Nécessité de se fixer des limites objectives
- Passer par d'autres moyens que d'aborder le sujet directement (par exemple, parler du bien-être avant d'hygiène)
- Utiliser la BD pour les personnes ayant des problèmes de langue
- Instaurer une relation de confiance, rassurer
- Passer par la convivialité, la fête
- Travailler dans un climat de non jugement
- Trouver un point commun pour fédérer toutes les personnes, partir de leurs préoccupations
- Adapter le sujet au public cible

Quoi ?

- Leur bien-être qui prime

Pourquoi ?

- Réduire les différences de santé
- Améliorer leur bien-être, créer du lien social
- Les faire participer en tant qu'acteur

Conclusion :

Le silence peut-être une forme de conversation et de participation active. Silence consenti.

Favoriser les témoignages et diversifier les modes de communication.

COMMENT REUSSIR A UN COMPROMIS ENTRE LES ENVIES DES DIFFERENTS ACTEURS :

Démarrer l'action avec tous les acteurs

Créer la confiance en apprenant à se connaître (à travers un diagnostic par exemple ou des rencontres informelles)

- Transparence (à travers des temps de bilan régulier à tous les acteurs)
- Légitimité

Définir dès le début les termes de l'action (avoir les mêmes références), cultiver une culture commune.

Rester fidèle au projet initial et à ses valeurs.

Accepter dès le début l'idée que le projet n'aboutira pas exactement tel qu'in l'imaginait au début.

