

*« Maisons de santé pluri-professionnelles
Nantes Nord et Bellevue : la place de
l'usager »*

5 décembre 2019

Direction santé publique

Pourquoi impliquer les habitants/usagers dans l'action ?

- Reconnaître l'expertise d'usage
- Permettre une plus grande émancipation des habitants
- Sortir de la seule zone de conflit

- **Aller vers l'Empowerment :**

Plus les habitants s'approchent de la décision, plus ils s'approprient le projet

Plus leur santé globale s'améliore (estime de soi, fierté de participer, sentiment de reconnaissance)

- **Capacitation des habitants :**

Montée en compétence des habitants

ET Capacité à entendre des institutions

Comment impliquer les habitants sur les actions santé ?

Créer des dispositifs ou espaces capacitant,

pour adapter les modalités de l'action publique, et répondre aux besoins, notamment des personnes éloignées des services

- Ateliers citoyens
- Étude impact en santé (EIS)
- Croisement des savoirs et des pratiques
- Magazine des habitants
- Care Design...

Dialogue citoyen

DiALOGue ciTOYen

CONSTRUISONS ENSEMBLE LA MÉTROPOLE NANTAISE



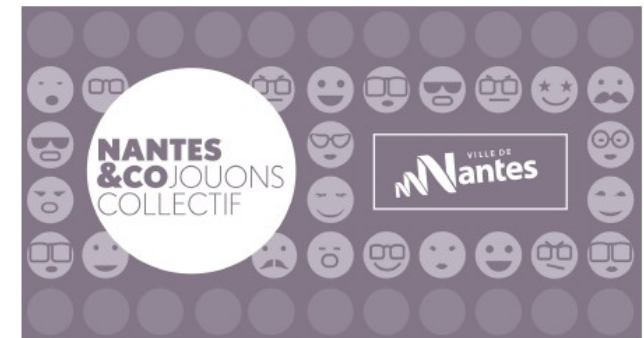
Un cadre exigeant en matière de dialogue citoyen : Éprouvé sur le territoire, il s'inscrit dans le cadre d'une méthodologie rigoureuse

Un **MANDAT** citoyen
Un **AVIS** citoyen
Une **RÉPONSE** argumentée

Atelier citoyen : « Quelle maison de santé pour Nantes Nord ? »

- **Réalisation d'une enquête préalable dans la « rue » (auprès de 108 habitants)**
- **Focus santé Rencontre quartier : « C'est quoi une Maison Pluri-Professionnelle de Santé ? » 80 personnes**
- **Atelier citoyen (3 séances, et une visite sur site avec 25 adultes différents)**
- **Temps fort de partage et d'enrichissement 80 personnes**

2019 : Présentation aux habitants des plans d'aménagement intérieur par l'architecte, avant dépôt du permis de construire



LA REPONSE DE LA VILLE

Quelle maison de santé pour Nantes Nord ?

Janvier 2017

1- LA DEMARCHE

La Ville de Nantes observe des inégalités de santé entre les habitants des quartiers prioritaires et les autres Nantais, et ce dès l'enfance. Une enquête réalisée à l'automne 2015 sur Nantes Nord, a permis de repérer qu'il est plus difficile d'avoir un rendez-vous avec un médecin généraliste sur le quartier, un dentiste ou encore un gynécologue (délai d'une semaine, recours à SOS médecins, obligation de se soigner en dehors du quartier...). Par ailleurs, les habitants ne connaissent pas toujours leurs droits (ouverture maladie), et peuvent avoir besoin d'aide pour réaliser les démarches administratives.

C'est dans ce contexte qu'une Maison de santé est en projet dans le quartier Nord de Nantes, au Chêne des Anglais, dans le cadre de la démarche de renouvellement urbain. Les professionnels de santé libéraux du quartier se sont tournés vers la Ville de Nantes pour les soutenir dans son développement.

Si cet équipement est avant tout un lieu de soins, il n'est pas envisagé comme une maison médicale, mais bien comme un lieu vivant qui doit permettre à chacun d'améliorer ou préserver sa santé au quotidien. Les professionnels de santé libéraux ont ainsi rédigé de façon collective un « projet de santé », qui explique comment ils souhaitent favoriser l'accès à la prévention et aux soins pour les habitants du quartier qui en sont le plus éloignés.

La future Maison de santé hébergera donc différents professionnels de santé, avec l'objectif de favoriser les échanges autour de la santé, ainsi que le développement d'actions de prévention à l'échelle du quartier.

Maison de santé Bellevue : habitants acteurs sur la durée

- **Croisement des savoirs et des pratiques** avec les habitants **2016-2019**.
- Contribution à l'Évaluation d'impact sur la santé **en 2016** (6 ateliers, 30 personnes)
- Contribution à l'étude de programmation de la MSP
- Collaboration sur les plans avec l'architecte
- Élaboration d'un guide sur l'offre de soins sur la quartier
- **Aménagement de l'accueil** avec l'École de Design (2019)



MSPP Bellevue : des ateliers de co-design

- Animation de 2 ateliers les 28 septembre et 5 octobre 2019 avec les habitants autour de l'accueil de la future maison de santé de Bellevue
- L'École de Design a organisé avec la Ville de Nantes ces ateliers participatifs de co design, dans le cadre d'un programme de recherche « design et action publique innovante »
- Objectifs : **Réfléchir sur les aménagements intérieurs pour permettre un bon accueil du public**, en croisant les regards entre des habitants, des représentants d'associations, des professionnels de santé et les architectes de la maison de santé

**Grand Bellevue**
NANTES - SAINT-HERBLAIN

QUELS AMÉNAGEMENTS
POUR L'ACCUEIL
DE LA MAISON DE SANTÉ ?



VENEZ DONNER VOTRE AVIS
LORS DES DEUX ATELIERS

* La disponibilité aux deux dates est recommandée pour participer

LES SAMEDIS
28 SEPTEMBRE ET 5 OCTOBRE
DE 9H À 13H - Médiathèque Lisa Bresner - Nantes
Inscription auprès d'allonantes 02 40 41 9000
ou par mail à projet.bellevue@nantesmetropole.fr



ALL@NANTES 02 40 41 9000
metropole.nantes.fr

Méthodologie des ateliers de co-design

■ Les étapes :

- Le travail préalable de l'école de design : enquête de terrain (immersion des étudiants et designers dans le quartier). Préparation de la construction des ateliers : maquettes, « persona » etc
- Les 2 ateliers de rencontre avec les habitants, les professionnels de santé, les architectes les 28 septembre et 5 octobre 2019
- La restitution des ateliers le 20 novembre 2019 aux habitants

Maison de santé : la Santé pour tous !

- > Améliorer et préserver la santé de tous, en facilitant l'accès aux soins : telle est l'ambition de la future maison de santé pluri-professionnelle de Bellevue: médecins, kinés, orthophonistes, infirmiers... , mais aussi des permanences de spécialistes, d'associations et de travailleurs sociaux.
- > Elle sera implantée sur le boulevard Jean Moulin. Le démarrage des travaux est prévue au second semestre 2020 pour cet équipement, conçu en concertation avec les futurs occupants et vous !



> Imaginons ensemble l'accueil de votre future maison de santé

Après avoir travaillé avec les praticiens et un groupe d'habitants sur le bâtiment, les 2 ateliers* proposés les 28 septembre et 5 octobre seront consacrés à la réflexion sur les aménagements intérieurs pour permettre un bon accueil des publics.

* La disponibilité aux deux dates est recommandée pour participer

Ateliers de co-design

LE TRAVAIL EN ATELIERS AVEC DIFFÉRENTS OUTILS PERMETTANT LA PARTICIPATION ACTIVE DE TOUS :

- Des ateliers scénarisés débutant avec la reformulation des problèmes avec les participants pour partager leurs diagnostics. La question de l'accès aux soins est abordée à travers des personnages fictifs, construits à partir de l'immersion.
- Des ateliers en 3 D avec des maquettes à l'échelle « playmobil », pour aider à la présentation des usages possibles de l'espace accueil.
- Des ateliers en images avec des photos de mobiliers, signalétiques, matériaux etc



Ateliers de co-design



La restitution des ateliers

3 concepts d'accueil à mixer

- 1) Accueil « à l'abri des regards »

Faciliter l'accès aux soins sur des problématiques sensibles



La restitution des ateliers

3 concepts d'accueil à mixer

- 2) Accueil « visite guidée »

Promouvoir l'accès aux soins en améliorant l'information sur les droits et les démarches



La restitution des ateliers

3 concepts d'accueil à mixer

- 3) Accueil «convivial »

Un espace d'accueil confortable et familier

