



**INSPIR'
ACTION**

LUTTE CONTRE LE
NON-RECOURS
AUX DROITS DE
SANTÉ :
DIAGNOSTIC
PARTICIPATIF
- NANTES

Lutte contre le non- recours aux droits de santé : diagnostic participatif et recommandations

Pôle Santé des populations de la Ville de Nantes

repères

Statut du projet : en cours de mise en œuvre

Échelle : quartiers politique de la ville

Thématiques traitées : accès aux droits, dématérialisation

Public visé : public précaire

Partenaires opérationnels : Mission Politique de la ville de Nantes Métropole, ARS Pays-de-la-Loire, CPAM 44, villes de Nantes, Saint Herblain et Rezé

Partenaires financiers : ARS Pays de la Loire, métropole

Démarche territoriale de santé : action inscrite dans le CLS de Nantes

contexte

Les indicateurs de santé recueillis depuis 2009 par la ville de Nantes, et plus récemment par Nantes métropole, mettent en avant des inégalités de santé et de recours aux soins, observées dès l'enfance, plus particulièrement entre les quartiers prioritaires de la politique de la ville et les autres quartiers de l'agglomération. Ces inégalités dans le recours aux soins sont associées, d'après des études réalisées à l'échelle nationale (notamment par l'Irdes ou l'Odenore) à un fréquent non-recours aux



INSPIR' ACTION

—

LUTTE CONTRE LE
NON-RECOURS
AUX DROITS DE
SANTÉ :
DIAGNOSTIC
PARTICIPATIF
- NANTES

droits de santé (ouverture ou renouvellement des droits CMU, CMU-C ou ACS).

Il a donc été proposé localement de « *faire appel à l'expertise d'usage* », en associant des habitants, des associations et des professionnels de santé libéraux implantés sur ces territoires, pour concevoir des réponses pratiques et adaptées, et contribuer à lutter contre le non-recours aux droits.

objectifs

- > Réaliser un diagnostic avec les habitants des quartiers prioritaires, les professionnels libéraux et les associations sur les obstacles à l'accès aux droits de santé
- > Développer des expérimentations à l'échelle des territoires prioritaires pour lutter contre le non-recours aux droits de santé

description de l'action

Cette action s'intègre dans un projet piloté par la mission Politique de la ville de Nantes métropole. Les trois villes de l'agglomération concernées la politique de la ville (Nantes, Saint Herblain et Rezé) ont participé à la réalisation d'un diagnostic sur le non-recours aux droits, et expérimenteront des actions dans les quartiers prioritaires dans les prochains mois. Le portage intercommunal est intéressant en ce qu'il permet de mobiliser des partenaires institutionnels (CPAM, CARSAT, CAF) en leur proposant un interlocuteur bien identifié. Ensuite, les expérimentations seront adaptées à chaque quartier et à sa propre dynamique.

Le calendrier prévoit trois temps de février à juin 2017 :

1. Diagnostiquer : partage des expériences et des perceptions sur le non-recours aux droits de santé ;
2. Partager : partage du diagnostic et identification des enjeux (lors d'un séminaire réunissant habitants, professionnels de santé, représentants associatifs et référents institutionnels des trois villes participantes) ;
3. Recommander : imaginer des expérimentations.

Les habitants et professionnels ont reçu un « [mandat de participation](#) » des élus communautaires et municipaux.



INSPIR' ACTION

—
LUTTE CONTRE LE
NON-RECOURS
AUX DROITS DE
SANTÉ :
DIAGNOSTIC
PARTICIPATIF
- NANTES

À Nantes, l'action se déploie sur les deux quartiers (Bellevue et Nantes Nord) où la construction de Maisons de santé pluri-professionnelles est programmée. L'étape de diagnostic s'est appuyée sur les instances participatives déjà en place dans le cadre de ces projets.

Bellevue

Dans ce quartier, le travail avec les habitants, a été mené par des consultants membres du Réseau Wresinski, selon la [méthodologie de croisement des savoirs et des pratiques](#), développée par ATD Quart Monde. Il s'agit notamment de reconnaître l'expertise des habitants et de mettre en place des conditions favorables pour qu'ils prennent la parole, et à les considérer comme partenaires dès le départ des projets.

Un atelier mené selon la méthode des « focus group » avec des associations locales, ainsi que des entretiens menés avec des libéraux ont permis de recueillir leurs observations sur le thème du non recours aux droits. La ville s'est donc appuyée sur ces résultats pour élaborer son diagnostic et échanger sur les préconisations d'actions.

Nantes Nord

Le projet de Maison de santé a été élaboré dans le cadre d'un Atelier citoyen. Les réflexions menées durant plusieurs journées avec les habitants avaient notamment portées sur la question de l'accessibilité pour tous, en particulier les conditions d'accueil de la structure. Cela a donné beaucoup de matière pour le diagnostic sur le non-recours et les recommandations ont été reprises sur la thématique plus large du non-recours aux droits. Des associations locales et des professionnels de santé libéraux ont également contribué au diagnostic dans le cadre d'un atelier qui a permis de croiser les points de vue.

La qualité de l'accueil apparaît comme un facteur primordial pour faciliter le recours aux droits et aux soins : la prise de rendez-vous via une plateforme téléphonique, la multiplication des interlocuteurs... sont autant d'obstacles. Les habitants et les professionnels rejettent le « tout-numérique » et pointent l'importance du « contact humain ».



INSPIR' ACTION

LUTTE CONTRE LE
NON-RECOURS
AUX DROITS DE
SANTÉ :
DIAGNOSTIC
PARTICIPATIF
- NANTES

Quelles recommandations ?

Les derniers ateliers visant à dessiner les futures expérimentations ont traité les questions suivantes :

- comment mieux communiquer sur les droits en adaptant les messages aux publics ciblés ?
- quelles ressources mobilisables ?
- quel accompagnement aux démarches en ligne ?
- quels besoins de formation ? (postures pour l'accompagnement, mise à jour des connaissances...)
- comment améliorer la mise en cohérence et la visibilité des ressources institutionnelles, notamment au travers de la médiation déjà réalisée par les associations et adultes relais sur les quartiers prioritaires ?

En effet, il ressort des diagnostics et des ateliers que l'offre n'est pas forcément insuffisante, mais souvent méconnue. Il s'agira alors de mieux faire connaître ce qui existe auprès des habitants, des associations locales, mais aussi des professionnels libéraux. Par exemple, des outils développés par des partenaires locaux (interprétariat, guide d'urgence-précarité) ou par la ville (accompagnement à l'ouverture d'une mutuelle, espace numérique accessible au [CCAS](#), ...) ne sont pas suffisamment connus. L'enjeu relève d'une communication plus simple et cohérente.

Il s'agira aussi d'améliorer le partenariat en créant des ponts entre les associations locales et les institutions. Par exemple, la CPAM pourrait informer les acteurs locaux et actualiser leurs connaissances sur les droits et les procédures d'accès.

résultats

> La réalisation du diagnostic a permis d'identifier des acteurs mobilisables, d'objectiver les obstacles à l'ouverture ou au renouvellement des droits, et a favorisé l'interconnaissance à l'échelle des quartiers (par exemple, des médecins libéraux ont identifié la médiation santé proposée par la ville).

perspectives

> Les diagnostics et recommandations seront présentés aux élus et étudiés par le comité de pilotage du contrat de ville en septembre-octobre 2017.



INSPIR' ACTION

—
LUTTE CONTRE LE
NON-RECOURS
AUX DROITS DE
SANTÉ :
DIAGNOSTIC
PARTICIPATIF
- NANTES

conseils pour reproduire ce projet

- > Réaliser un diagnostic participatif, en s'appuyant sur la méthodologie du croisements des savoirs et des pratiques
- > S'appuyer sur les relais associatifs pour faciliter la mobilisation des habitants
- > Mobiliser les professionnels (associations locales et professionnels de santé, notamment libéraux) dans le diagnostic et le choix des actions
- > Adapter la méthodologie à la dynamique du quartier et profiter des projets précédents ou en cours pour créer des liens et alimenter le diagnostic

contact référent

Xavier Samson

Chargé de projets Inégalités de santé – Direction de la santé publique

Ville de Nantes

xavier.samson@mairie-nantes.fr

02 40 41 96 33

Cette Inspir'action fait partie du dossier ressource « Dématérialisation et accès aux droits de santé » : [à télécharger ici](#).

Complété le 29.06.2017