



INSPIR'
ACTION

Ambassadeurs·rices
de santé
- Ville de Lille

Ambassadeurs·drices de santé

-

Ville de Lille

[Nord, Hauts-de-France]

Rédigé par Carole Malaquin (coordinatrice des Pôles Ressources Santé)

PROBLÉMATIQUE & CONTEXTE

Les Pôles Ressources Santé, mis en place par le service Santé de la Ville de Lille dans les quartiers prioritaires politique de la Ville, et porté par des acteurs·trices associatifs·ives, ont permis aux habitant·es, à l'occasion de temps de parole, d'exprimer leur point de vue et de partager leurs attentes en matière de santé dans leur quartier.

Dans ce contexte, des discriminations, souvent vécues comme une injustice ou un fatalisme, surviennent dans diverses situations, par exemple, lorsque des personnes allophones ou possédant la CMU-Puma veulent accéder à des soins ou lors d'examens médicaux effectués par des femmes portant le voile.

Pour assurer une fonction de relais en matière de santé vis-à-vis des habitant·es, pour les informer et les orienter vers les ressources territoriales, les Pôles Ressources Santé ont mis en place un projet pour former des ambassadeurs.rices de santé.

OBJECTIFS

- Améliorer l'accès à l'information et à la santé des ambassadeur.rices de santé et des habitant·es, notamment les



INSPIR' ACTION

Ambassadeurs·rices
de santé

- Ville de Lille

plus isolé·es, et ainsi lutter contre les éventuels refus de soins et pratiques discriminatoires

- Mettre en place des actions de santé co-construites avec les habitant.es, plus adaptées à leurs attentes
- Permettre une meilleure représentativité des habitant.es dans les projets de santé

RACONTEZ VOTRE PROJET...

Le projet s'est déroulé en plusieurs étapes :

1. Des rencontres avec le public et des présentations du projet ambassadeurs·rices de santé, dans une démarche « d'aller vers » assurée par la coordinatrice des Pôles Ressources Santé.
2. Mise en place, au sein des Pôles, de réunions collectives qui ont permis de libérer la parole des habitant.es sur leur vision de la santé et leurs besoins.
3. Formation et implication d'habitant.es volontaires et bénévoles pour devenir ambassadeur.rices santé.

Pour devenir ambassadeur·rice, il n'y a pas d'autre condition que celle d'être majeure. Les personnes intéressées sont toutefois encouragées à suivre une formation organisée par la Ville. Elle se déroule en 3 temps : une demi-journée animée par la coordinatrice des Pôles Ressources Santé sur le rôle des ambassadeur.rices de santé ; 2 journées sur l'écoute active afin d'accueillir la parole sans juger, ni stigmatiser et de prendre de la distance ; enfin, une demi-journée animée par la CPAM sur les droits en santé.

Une fois les ambassadeurs·rices formé·es, ils-elles choisissent leur niveau d'implication : assurer uniquement une fonction de relais auprès des personnes rencontrées, se former sur des sujets spécifiques (premier secours, santé sexuelle, vaccination, qualité de l'air intérieur, etc.), construire et mettre en place des projets de santé, ou encore, participer à des groupes de travail ou comités de pilotage, pour porter la parole des habitant·es (par exemple, en



INSPIR' ACTION

Ambassadeurs·rices
de santé
- Ville de Lille

participant à un groupe de travail à la Métropole européenne de Lille où la question des discriminations a été soulevée).

Suite à l'émergence de certains constats, des ambassadeurs·rices ont ainsi monté des projets autour de l'alimentation ou de l'estime de soi. Certain·es se sont également mobilisé·es autour de la fabrication de produits ménagers et d'hygiène naturels et ont monté des ateliers pour les habitant·es.

RÉSULTATS & PERSPECTIVES

Par rapport aux objectifs, quels résultats ont été obtenus ?

Au vu du succès rencontré après un temps d'expérimentation, le service Santé a multiplié le nombre d'ambassadeurs·rices sur l'ensemble des quartiers politique de la Ville.

A l'échelle de la Ville, on recense aujourd'hui 65 ambassadeurs·rices. Les personnes impliquées se sentent reconnues pour leur rôle de relais dans leur quartier.

Avez-vous observé des effets inattendus ?

Le projet des ambassadeurs·rices santé permet de développer des compétences psychosociales. Ainsi, des ambassadrices ont valorisé leur rôle sur leur CV et ont obtenu un emploi, d'autres prennent un rôle citoyen, s'expriment davantage, s'impliquent dans des associations.

Quelles sont les perspectives pour l'action ?

Augmenter le nombre d'ambassadeurs·rices sur l'ensemble de la Ville

Si un autre territoire souhaitait reproduire votre action, quels conseils lui donneriez-vous ?

Être à l'écoute des attentes des habitant·es, monter des projets à partir de leur demande et ne pas se limiter aux besoins repérés par les professionnel·les.

S'appuyer sur une structure de proximité pour animer le réseau des ambassadeur·rices, les écouter et monter avec eux·elles les projets.



INSPIR' ACTION

Ambassadeurs·rices
de santé
- Ville de Lille

FICHE-IDENTITÉ DE L'ACTION

Porteur de l'action :

Service santé de la Ville de Lille

Territoire d'intervention :

Ville de Lille

Cadre d'intervention politique dans lequel s'inscrit l'action :

Atelier Santé Ville

Public visé :

Personnes les plus éloignées de la santé

Partenaires opérationnels :

Services et délégations de la Ville, CCAS, CLSM, CPAM, etc.

Partenaires financiers :

La Ville de Lille, l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental.

Précisez la gouvernance de l'action :

Le projet s'inscrit dans une politique transversale de la Ville et d'autres délégations sont impliquées (action sociale, personnes âgées, personnes handicapées, lutte contre les discriminations, égalité femmes/hommes, etc.).

Il est mis en place par la Coordinatrice Pôles Ressources Santé.

TERRITOIRE

Votre action s'inscrit-elle dans une dynamique territoriale de santé ?

- ☒ Un Atelier Santé Ville
- ☒ Un contrat local de santé
- ☒ Un conseil local de santé mentale
- ☐ Autre (précisez : ...)

Le territoire est-il couvert par un contrat de ville ?



INSPIR' ACTION

—

Ambassadeurs·rices
de santé
- Ville de Lille

- ☒ Oui
☐ Non
☐ Ne sait pas

Si oui, votre action s'inscrit-elle dans le contrat de ville ?

- ☐ Oui
☒ Non
☐ Ne sait pas

AUTRES RESSOURCES

[Présentation du projet « Ambassadeurs santé Lille » \(vidéo sur YouTube\)](#)

CONTACT RÉFÉRENT

Prénom Nom

Carole Malaquin

Fonction

Coordinatrice Pôles Ressources Santé

Structure

Ville de Lille

Mail

cmalaquin@mairie-lille.fr

Tél

03 20 49 56 14

Mis à jour en avril 2022

Cette Inspir'action fait partie du Dossier ressources « Discriminations et santé ».

À télécharger ici → <https://www.fabrique-territoires-sante.org/ressources/nos-publications/dossiers-ressources/discriminations-et-sante/>