

PARTICIPATION CITOYENNE ET MOBILISATION DES USAGERS COMME PARTENAIRE EN SANTE

L'enjeu de la participation est d'abord un enjeu démocratique et citoyen. Il s'agit de donner la parole à tous les citoyens et de reconnaître ces personnes comme actrices à part entière des politiques et des projets qui leur sont destinés. S'informer est déjà une forme de participation. Participer ne passe pas nécessairement par une mobilisation au long cours dans une instance de décision. Les appels à projets citoyens, les ateliers citoyens, les conseils de quartier sont autant de moyens par lesquels les citoyens peuvent prendre part au processus de décision dans le cadre des politiques publiques.

Pourquoi agir ?

Donner à chacun le pouvoir d'agir sur sa santé

Développer la participation et l'implication des citoyens dans les services de santé nécessite de les impliquer et leur donner toutes les informations nécessaires pour leur permettre de participer au processus de prise de décision et favoriser leur capacité d'agir. Conférer aux citoyens les moyens d'agir davantage sur leur santé et leur bien-être, d'être acteur de leur santé, de mieux maîtriser les facteurs qui les influencent est un enjeu de santé publique. L'éducation thérapeutique du patient, par exemple, est un moyen pour aider les patients et leur famille à comprendre leur maladie et leur traitement, à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec la maladie chronique.

Apporter des réponses de santé adaptées aux spécificités des territoires et de la population

Les besoins en matière de santé peuvent varier d'un territoire à un autre, d'un public à un autre (enfants, jeunes, population âgée, population en situation de précarité, population en situation de handicap, les femmes...). Les approches de promotion de la santé doivent être flexibles et adaptées aux contextes spécifiques. Il est essentiel de prendre en compte les représentations de la santé, d'identifier les freins et leviers pour garantir la réussite d'un projet de santé. La participation citoyenne permet de recentrer les débats sur les besoins et la recherche de solutions concrètes. La participation citoyenne favorise la prise de conscience des problématiques locales et facilite la compréhension des enjeux en santé. Elle permet d'assurer une meilleure adéquation entre les besoins et demandes en santé et les réponses apportées.

Réduire les inégalités sociales de santé

La participation citoyenne favorise le développement des solidarités et la capacité à agir de la population. Elle permet notamment de :

- Faire changer le regard des habitants entre eux, sortir de l'isolement, renforcer le lien social en favorisant la cohésion de groupe. Par exemple, les Groupes d'entraide mutuelle (GEM) permettent aux usagers en santé mentale de se retrouver, de s'entraider, d'organiser des activités visant au développement personnel, de passer des moments conviviaux et de créer des liens ;
- Favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer l'estime de soi, faire évoluer la relation soignant/soigné. Le partenariat en santé en est un exemple ;
- Agir sur les déterminants de la santé : permettre l'appropriation durable d'habitudes de vie, d'une idée, d'un concept par une collectivité.

Renforcer l'efficacité des actions publiques en leur donnant plus de légitimité

Les projets de santé sont plus efficaces et leurs effets de plus longue durée si les personnes concernées sont activement impliquées dans le processus de changement. La participation citoyenne prône l'ouverture et la clarté dans les processus décisionnels et la communication des informations : la transparence renforce la confiance et l'engagement des parties prenantes. Elle permet de développer une culture commune et d'atténuer le clivage entre les experts et les citoyens. Il est recommandé d'associer les habitants dès la réalisation du diagnostic.

Comment agir ?

Les actions pour promouvoir la participation citoyenne doivent permettre aux citoyens d'échanger, d'être entendu et de participer à la prise de décision.

Mieux communiquer

La communication en santé permet aux individus et aux patients de prendre des décisions éclairées sur leur propre santé et de mieux comprendre leur état de santé. Cela peut également aider les patients à évaluer la qualité des soins qu'ils reçoivent et à identifier les problèmes éventuels. Elle contribue à améliorer la confiance entre les patients et les professionnels de santé, ainsi que la confiance du public dans le système de santé. Cependant, de nombreux obstacles existent pour l'accès aux informations sur la santé dont les personnes ont besoin aux différents moments de leur vie. La disponibilité des informations ou des services, la capacité à s'adapter au niveau de compréhension des individus, la stigmatisation et les inégalités (sociales, territoriales, selon l'âge ou le sexe, ...) sont autant d'obstacles qu'il convient de lever. Le recours, par exemple, à l'interprétariat professionnel ou le « facile à lire et à comprendre » sont des moyens à mobiliser pour que le message adressé soit compréhensible par tous.

Donner l'opportunité aux citoyens de s'exprimer

Il convient de renforcer et diversifier les lieux et modalités d'expression des usagers en dehors des espaces réglementaires (Commission des usagers dans les établissements sanitaires, Conseil de la vie sociale dans les établissements médico-sociaux, Conseil territorial de santé, ...) pour mieux identifier leurs besoins et leurs attentes de santé. Les solutions envisagées devront favoriser la capacité des usagers à participer en santé, en prenant en compte les particularités des différents publics (précaires, aidants familiaux, personnes âgées, jeunes, personnes en situation de handicap, ...). La mise en place de points d'écoute positive ou le recueil d'avis par enquête sont des exemples parmi tant d'autres. La réalisation des diagnostics locaux de santé est également propice au recueil des besoins de santé de la population et à la collecte d'opinions.

Co-construire l'action avec et par les citoyens

La participation citoyenne en santé peut prendre différentes formes, allant de la consultation publique aux processus de co-création et de co-élaboration des projets de santé. Quel que soit le niveau de participation envisagé, la démarche doit être cadrée (objectifs de la participation et publics visés, degré d'implication, modalités, moyens humains, calendrier, degré de souplesse du processus...) pour une mobilisation facilitée des citoyens. Lors d'une consultation, les citoyens donnent leur opinion mais n'ont aucun pouvoir dans la prise en compte de son point de vue. En participation active, le citoyen est impliqué dans le processus de décision, voire dans la gestion de l'organisation.

Exemples d'implication des habitants

- Prendre en compte les besoins de la population du territoire dans le diagnostic local de santé via des enquêtes auprès de la population ou toute forme de consultation
- Mettre en place des temps d'échanges et de travail commun sur le territoire (Forum citoyen, Budget participatif en santé, Conseil citoyen, ...)
- Développer une communication innovante et efficace pour rendre l'information disponible à tous (journal de l'EPCI, développement des documents FALC, escape game ...)
- Communiquer sur les programmes d'éducation thérapeutique du patient et le partenariat en santé présents sur le territoire
- Soutenir les associations de patients et d'aidants pour agir sur la santé du territoire
- Co-construire des actions de prévention avec les jeunes du territoire pour agir plus efficacement

Pour aller plus loin

- [Soutenir et encourager l'engagement des usagers - les bonnes pratiques de la HAS](#)
- [Portail documentaire en promotion de la santé : dossier participation](#)
- [Participation et pouvoir d'agir : les leviers du changement](#)
- [Pôle ressources en promotion de la santé : thématique Participation](#)
- [Le Projet régional de santé 2023-2028](#)