

# Place aux usagers

Depuis 2015, le groupe santé de la coordination sociale de Saint-Gilles mène un projet de santé communautaire. C'est à cette époque que la coordinatrice fait appel à l'accompagnement du CBPS. Différentes thématiques seront abordées dans le temps avec, au cœur des préoccupations, la place donnée à la parole et aux représentations des usagers.

A l'origine du projet, une invitation pressante du CPAS vers le groupe santé à se pencher sur les constats du service social et les conclusions des médecins agréés par le CPAS et des Maisons Médicales saint-gilloises.

Travailleurs de rue ou issus du secteur de l'hébergement, de la santé, de la santé mentale, du logement... autant de secteurs et d'expertises autour de la table, avec lesquels il s'agira d'abord de prioriser les sujets. L'alimentation sera la première priorité, la consommation rationnelle de médicaments la seconde. Et pourtant, « *l'alimentation : est-ce opportun pour nos usagers, englués dans d'autres problèmes ?* », avancent certains. Les professionnels viennent avec leurs constats, une vraie connaissance des personnes qu'ils accompagnent mais aussi pour certains de fortes certitudes. Il s'agit alors d'inviter ces travailleurs non pas à se départir de leurs convictions mais plutôt à creuser et à éclairer ce que charrient ces représentations. Un exercice parfois malaisé mais qui se révélera fécond.

## Alimentation... tous

L'alimentation, faire état de constats... quelle que soit notre ligne (première, deuxième ou même troisième) d'intervention, quelle certitude avons-nous sinon celle, qu'il y a, au centre, ou comme finalité de notre travail, les usagers ? Élémentaire donc de recueillir leur parole. « *Oui mais comment ? D'abord, on n'a pas du tout les mêmes publics. Leurs urgences et leurs centres d'intérêt diffèrent.* » se dit-on. Et encore « *Oui, mais s'alimenter, ils le font tous... nous le faisons tous. Pas très sain, pas varié, devant la télé...* » On tente de

comprendre. Echanges, débats... Le CBPS relance : qu'est-ce que ce « pas bien », ce « pas assez » ? Nous tirons ce fil des habitudes alimentaires.

Le pari est alors pris avec les travailleurs d'élaborer ensemble un questionnaire à l'intention de leurs usagers. Concernant leurs habitudes alimentaires, le but est de pouvoir cerner leurs difficultés et identifier la(les) démarche(s) à mettre en œuvre.

Cette construction du questionnaire permet aux professionnels de sonder leurs propres représentations et de faire état de leurs pratiques et questions. Préciser ce que l'on veut savoir, en justifier la pertinence et puis formuler des questions en langage accessible. Le travail de la concertation est remarquable. La coordinatrice, pour sa part, soutient les travailleurs jusqu'au bout du processus. Le questionnaire testé et finalisé, les travailleurs vont alors à la rencontre des usagers. Et certains disent les découvrir sous un autre jour... les perceptions bougent !

L'analyse des résultats est prise en charge par la coordination avec l'aide du CBPS. Plusieurs facteurs sont mis en avant et seront à travailler auprès des usagers. Si certains sont déjà traités par des institutions saint-gilloises, les professionnels disent manquer d'outils pour appréhender d'autres aspects de cette thématique. La coordinatrice s'attèle avec les membres du groupe à formuler une demande de formation à la carte. Objectif : que les partenaires de la coordination sociale inscrivent dans le long terme des ateliers et/ou réflexions avec leurs publics autour de l'alimentation saine pour petits budgets.

## Consommation rationnelle des médicaments

De réunions en réunions, la deuxième priorité du groupe santé, la problématique de la consommation rationnelle des médicaments, en lien avec les assuétudes et les maladies mentales, se transforme. D'abord cette question des travailleurs : quelle légitimité pour eux de porter un regard sur la consommation des publics, sur les prescriptions médicales des usagers, notamment toxicomanes ou/et en prise avec des problématiques de santé mentale ? Mais une préoccupation est prégnante : comment se débrouillent ces personnes avec leur santé, avec ou sans médecin ? Quel rapport avec celui-ci ? Quels médicaments ? Quelles alternatives ? Et donc, comment prendre en compte l'expertise de l'utilisateur ? Modus Vivendi et l'Entraide des Marolles viennent témoigner de leur expérience à ce propos. L'idée se précise : mettre en place des *focus groups* d'utilisateurs. Le CBPS travaille avec les professionnels à la clarification des modalités des *focus* : leurs objectifs, les points de vigilance par rapport au public, les questions à poser. Les travailleurs animeront ces focus. Ce sont eux qui par la suite seront les agents de prévention santé. A l'heure où nous clôturons cet article, trente personnes ont participé aux trois focus. Deux jours avant, aucune inscription n'était encore assurée... La santé communautaire, une aventure parfois bien déroutante !

Patricia Thiébaud

Membres du groupe : BABEL, Collectif alpha, CPAS - Habitat accompagné, Eco&Co, Educateurs de rue, Epi St-Gilles, Foyer du Sud, La Trace, Enaden, Maison d'accueil l'Escale, Maison médicale ASASO, Maison médicale Galilée, Service médiation de dettes CAFA, Service de santé mentale de Saint-Gilles