



# Atelier participatif santé du contrat de ville

## Nantes, Rezé, Saint-Herblain

### COMMENT LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS DE SANTÉ ?



Réponse des élus,  
du Sous-Préfet chargé de  
mission politique de la Ville  
et insertion Économique  
et Sociale et des partenaires  
aux 31 préconisations  
Avril 2018



## Le Mot des co-pilotes du contrat de ville

Être en bonne santé, prendre soin de soi, être dans un environnement de vie qui favorise la santé, pouvoir se soigner en cas de nécessité, sont des choses essentielles pour tous, quelque soit le lieu où l'on vit.

Pourtant, certaines personnes n'accèdent pas aux soins, pour diverses raisons, dont la principale est financière. Une étude menée en 2013 à Bellevue auprès de plus de 420 habitants<sup>1</sup> montrent que 50 % des personnes interrogées ont déjà renoncé à se soigner. Par ailleurs, une proportion importante de personnes qui auraient le droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) ou à l'aide à la complémentaire santé (ACS) ne font pas valoir ces droits.

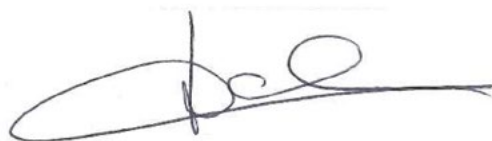
Ces données ont conforté les partenaires du contrat de ville à renforcer leur coopération pour lutter contre le non-recours aux droits de santé.

Nous avons donc choisi de vous convier, vous, habitants, professionnels de santé, associations, institutions impliqués dans les quartiers prioritaires, à réaliser un diagnostic partagé sur le non recours aux droits de santé et à proposer collectivement des actions à mettre en place sur les quartiers. Vous avez été 150 à participer aux ateliers participatifs qui se sont déroulés de novembre 2016 à septembre 2017.

A la lecture de vos propositions, vous avez affirmé votre volonté d'agir pour la réduction du non recours aux droits de santé à toutes les échelles du territoire. Vos connaissances et expériences ont permis d'identifier les freins et vous avez proposé 31 actions à mettre en œuvre pour améliorer le recours aux droits de santé. 12 de ces propositions ont été retenues par les partenaires du contrat de ville.

Ce livret répond à l'engagement collectif des partenaires d'apporter une réponse à chacune de vos propositions, vous présente les actions retenues à mettre en œuvre à court et moyen terme et les motifs pour lesquelles certaines ont été écartées.

Nous tenions à vous remercier sincèrement pour votre investissement lors de ces ateliers participatifs, qui a pu nourrir la définition des actions. Le droit de suite, exposé à la fin de ce livret, montre que votre contribution peut être prolongée sur certaines actions concrètes qui vous concerneraient plus particulièrement.



**Myriam Naël**  
Délégue à la Politique de la ville  
Nantes Métropole



**Alain Brossais**  
Sous-Préfet, chargé de mission  
politique de la Ville et insertion  
Économique et Sociale

---

<sup>1</sup> Étude menée par Nadine Aurillon Van Den Broucke pour le compte de la ville de Nantes

## Sommaire

Rappel du contexte.....	4
L'analyse des 31 préconisations.....	5
Réponses aux 31 préconisations.....	7
Informier, former, communiquer sur les droits de santé.....	8
Accompagner, aller vers, renforcer le pouvoir d'agir.....	12
Réduire le reste à charge pour les usagers.....	21
Favoriser le travail en réseau, l'interconnaissance.....	23
En synthèse, les actions retenues.....	26
Remerciements et droit de suite.....	27
Contacts.....	28

---

## Le contexte

**De novembre 2016 à septembre 2017, 25 ateliers participatifs ont été organisés sur le thème du non-recours aux droits de santé dans les quartiers prioritaires.**

L'objectif : recueillir l'avis d'une pluralité d'acteurs dans les quartiers prioritaires.

Il s'agissait de répondre aux questions suivantes :

1. Quelles limites perçues ou vécues pour faire valoir ses droits de santé ?
2. Quels constats et enjeux prioritaires pouvons-nous partager ensemble ?
3. Quelles solutions pourrions-nous expérimenter pour permettre à tous et toutes d'accéder plus facilement aux droits de santé ?

**31** préconisations ont émergées.

**Ces préconisations concernent 4 axes :**

- l'information, la formation, la communication sur les droits de santé
- l'accompagnement, l'aller vers les publics
- la réduction du reste à charge pour les usagers
- l'interconnaissance, le travail en réseau

### Les ateliers participatifs en chiffres

- > **25 ateliers participatifs**
- > **3 communes engagées** : Nantes, Saint-Herblain et Rezé
- > **4 quartiers prioritaires** : Bellevue, Nantes Nord, Sillon de Bretagne, Rezé-Château
- > **76 habitants**
- > **42 professionnels de santé**
- > **14 représentants associatifs**
- > **36 représentants institutionnels**
- > **75 participants** au séminaire santé

#### **QU'EST-CE QUE LES DROITS DE SANTÉ ?**

Les droits de santé permettent la prise en charge des frais de santé. La déclaration d'un médecin traitant, l'utilisation de la carte Vitale facilitent les remboursements de soins. En cas de difficultés, la CMU-C (couverture maladie universelle complémentaire) ou l'ACS (l'aide au paiement d'une complémentaire santé) peuvent faciliter l'accès aux soins. L'AME (Aide Médicale Etat) facilite l'accès aux soins des personnes en situation irrégulière.

#### **QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?**

Une proportion importante de personnes qui pourraient prétendre à ces droits n'y ont pas recours. C'est ce qu'on appelle le non-recours aux droits.

## L'analyse des 31 préconisations

### Une analyse partagée entre tous les partenaires impliqués

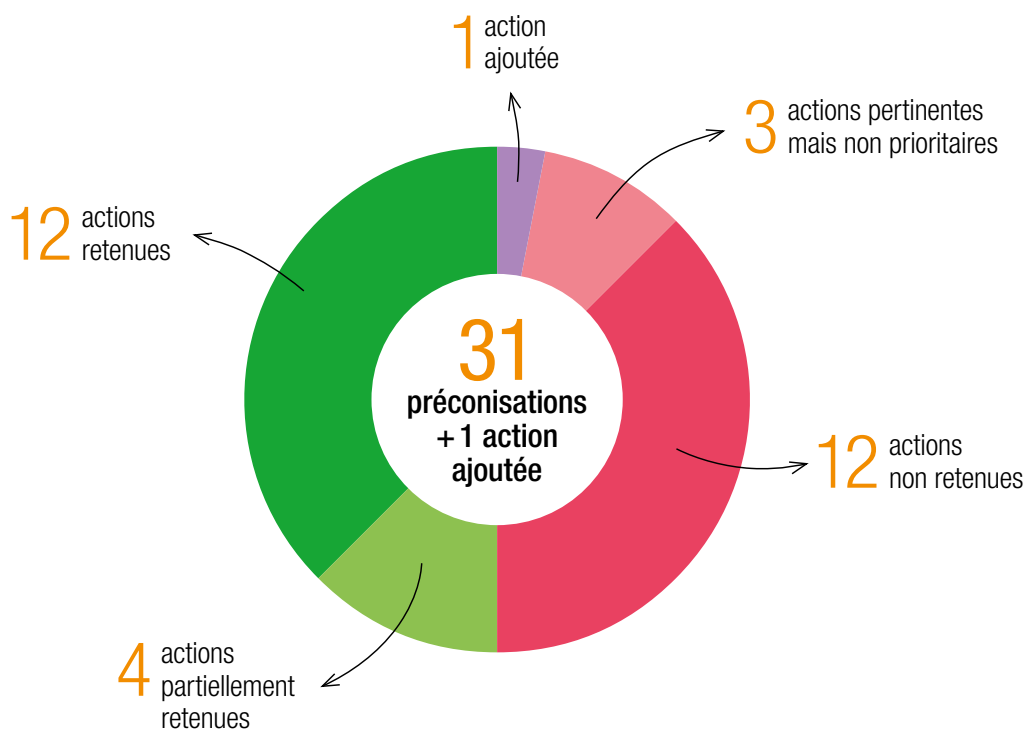
D'octobre à décembre 2017, les partenaires impliqués dans la démarche – Les villes de Nantes, Rezé et Saint-Herblain, la CPAM (Caisse primaire d'Assurance maladie), la CARSAT (caisse d'assurance retraite et la santé au travail) la Métropole, l'ARS (Agence Régionale de Santé), la Préfecture, l'Union Régionale des médecins libéraux, l'Union Régionale des pharmaciens, l'UDCCAS (Union départementale des centres communaux d'action sociale), le Conseil Départemental ont instruit collectivement les préconisations.

Ils ont retenu 12 actions et proposent une nouvelle action, non exprimée pendant les ateliers. Ces actions ont été validées par le comité de pilotage du contrat de ville réuni le 14/12/2017.

#### Le choix de ces actions a répondu à plusieurs critères :

- > faisabilité technique et financière
- > intérêt/opportunité par rapport à l'amélioration du recours aux droits de santé
- > cohérence par rapport aux champs d'intervention de chaque partenaire
- > capacité de l'action à mobiliser les ressources existantes

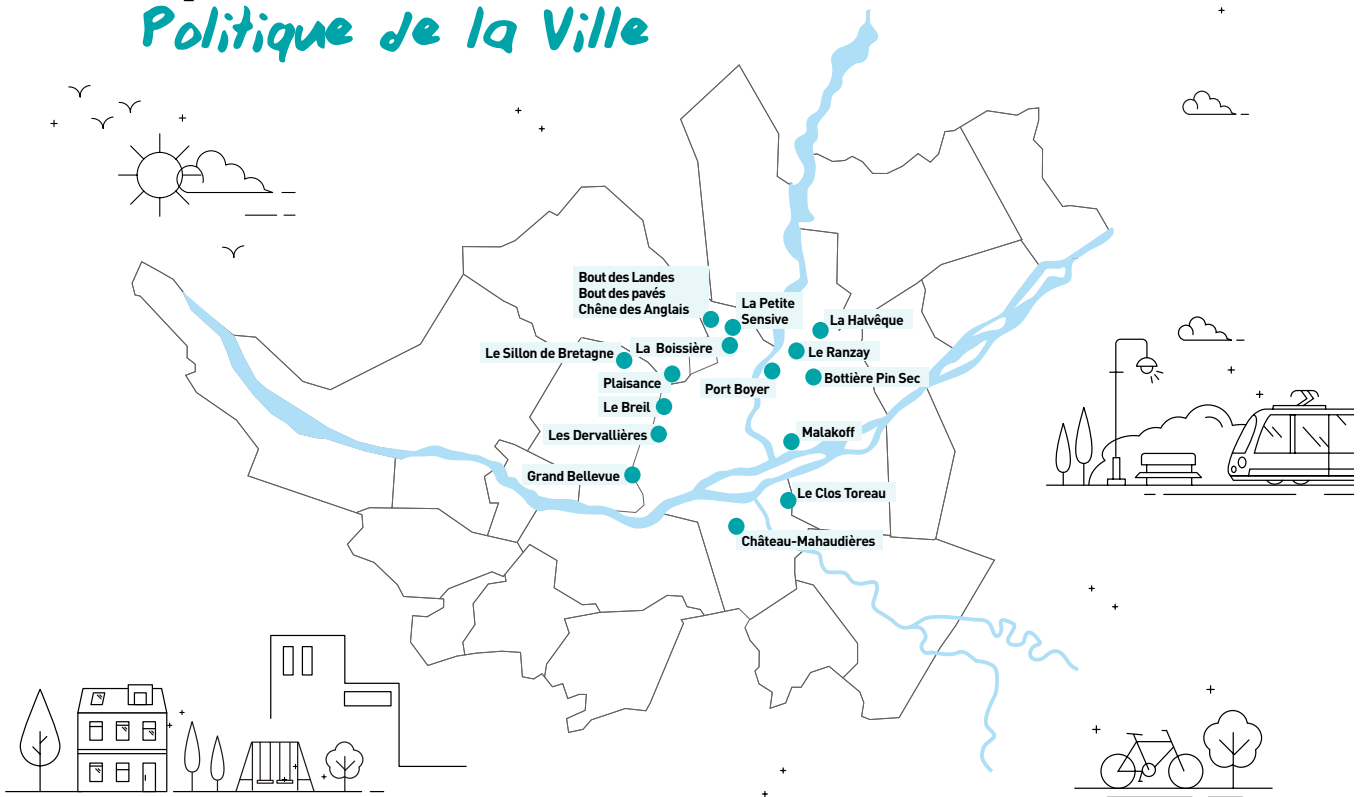
#### Les différences réponses aux préconisations ont été classées en 4 catégories :



**Des échelles d'intervention différente :**

La nature de chaque action détermine l'échelle d'intervention la plus pertinente : département, agglomération, ville, quartiers prioritaires, ou un seul quartier à titre d'expérimentation.

## Les 15 quartiers *Politique de la Ville*



**Réponse des élus, du Sous-Préfet  
chargé de mission politique de la Ville  
et insertion Économique et Sociale  
et des partenaires aux 31 préconisations**

---

Présentation par thématique des réponses  
à chacune des préconisations

---

# 1

## INFORMER, FORMER, COMMUNIQUER SUR LES DROITS DE SANTÉ

*Un des motifs de non-recours aux droits, est la **non-connaissance** de l'existence de ces droits et de ce qu'ils permettent. Les ateliers participatifs santé ont révélé que le système d'assurance maladie pouvait paraître comme complexe, tant pour les citoyens que pour les professionnels de santé. Cette perception est renforcée pour les personnes d'origine étrangère qui ont en référence d'autres organisations souvent éloignées du système français. Le ressenti de la complexité n'est pas spécifique aux publics vulnérables.*

### > ANIMER DES TEMPS FORTS SUR LA THÉMATIQUE DE LA SANTÉ

#### 1 | Animer des temps forts, ateliers collectifs santé, rendez-vous santé en direction des professionnels et des habitants



DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DÈS 2018

OÙ : REZÉ, SAINT-HERBLAIN, NANTES NORD, AVEC FOCUS SUR LES QUARTIERS PRIORITAIRES

À Nantes et Saint-Herblain, l'atelier santé ville contribue à l'animation et la coordination des acteurs sur le thème de la prévention et de l'accès aux soins et aux droits de santé. Plusieurs animations destinées au public sont aussi proposées chaque année sur des thématiques variées (alimentation, gestion du stress, diabète, dépistages...). Une action spécifique sur le recours aux droits de santé sera menée conjointement sur le quartier Grand Bellevue en 2018, à destination des personnels d'accueil et des associations, en partenariat avec la CPAM.

A Rezé, qui ne dispose pas de dispositif « Atelier santé ville », il n'y a pas aujourd'hui d'animation particulière sur cette thématique. La ville souhaite engager cette dynamique en priorisant, dans un premier temps, des temps d'animation collective avec les professionnels et acteurs associatifs. L'enjeu notamment est de promouvoir une meilleure articulation avec le point d'accueil de la CPAM par une plus grande interconnaissance.



## > RENDRE ACCESSIBLE L'INFORMATION DU PUBLIC SUR LES DROITS DE SANTÉ ET MIEUX CIBLER SA DIFFUSION EN S'APPUYANT SUR LES RESSOURCES LOCALES

Globalement, les participants aux ateliers recommandent une information simple dans son expression, avec une diffusion stratégique qui cible des lieux de passage (les transports en commun, les pharmacies, les médecins, le hall d'immeuble, ...). La traduction de l'information a été systématiquement pointée comme étant nécessaire, en veillant au choix des langues. Agir sur l'amélioration de l'accès à l'information ne doit pas être déconnectée de la nécessité d'accompagner les informations pour pouvoir lutter contre le non-recours.

### 2 | Communiquer par des messages simples, dans des lieux de passage stratégiques et en s'appuyant sur les relais de proximité



**DATE DE LA MISE EN ŒUVRE :** ENGAGÉE DÈS 2018 POUR UNE MISE EN ŒUVRE EN 2019  
**OÙ :** QUARTIERS PRIORITAIRES

L'assurance maladie déploie des campagnes de communication nationales pour promouvoir l'ACS qui souffre d'un fort taux de non-recours. Un travail avec le pôle communication de la CPAM44 consistera à identifier les supports de communication les plus pertinents, examiner leur niveau d'accessibilité en mobilisant les avis des acteurs de quartiers (conseils citoyens, associations, ...), et identifier les modalités de diffusion les plus pertinentes, en mobilisant les ressources quartiers.

### 3 | Créer un guide dédié aux habitants et réalisé avec eux, en veillant à la traduction en multi-langues



**DATE DE LA MISE EN ŒUVRE :** ENGAGÉE DÈS 2018 POUR UNE MISE EN ŒUVRE EN 2019  
**OÙ :** BELLEVUE

Un projet de «Guide Santé» est porté par un groupe d'habitants (à l'échelle du quartier Bellevue), dans le cadre d'un accompagnement vers le « croisement des savoirs et des pratiques ». Dans la continuité d'ateliers animés par des consultants utilisant les méthodes développées par l'association ATD Quart Monde, les habitants envisagent la construction du contenu du guide en croisant leurs points vues avec les autres acteurs de la santé sur le quartier (professionnels de santé, associations, institutionnels...). Le guide devrait notamment permettre d'identifier des lieux ressources à l'échelle du quartier, pour être accompagné dans ses démarches administratives liées à la santé. Une traduction du guide est prévue pour toucher les personnes les plus éloignées de l'information.

## 4 | Créer un guichet unique d'information, veillant au besoin de traduction



**DATE DE LA MISE EN ŒUVRE :** ENGAGÉE DÈS 2018 POUR UNE MISE EN ŒUVRE EN 2019

**OÙ :** BELLEVUE, NANTES NORD

La préconisation est issue des ateliers réalisés sur les quartiers nantais. La notion de guichet unique répond à l'ambition de centraliser dans un même espace plusieurs informations soit sur un même objet (ex : la santé), soit sur des objets différents dans le cadre de structures de type « maison du service public » rassemblant plusieurs partenaires.

Lors des ateliers, les habitants de Bellevue ont ainsi exprimé le souhait d'améliorer l'accès aux informations sur les droits santé, en réduisant autant que possible le nombre d'interlocuteurs (« *un lieu facile d'accès pourrait centraliser toutes les informations sur les droits à la santé, avec des interlocuteurs de confiance, personnes référentes, habituelles, connues..., à l'écoute et bienveillants* »). Cette demande a été complétée à Nantes Nord sur l'importance au-delà d'un guichet unique de savoir où orienter les personnes pour avoir un accueil adapté à leur demande et permettre une accessibilité effective aux droits (« *parole administrative vraie* ») et également d'outiller les lieux de proximité et familiers pour les usagers.

Les maisons de santé pluri-professionnelles doivent pouvoir jouer ce rôle de centralisation de plusieurs fonctions sur le champs de la santé : accompagnement aux droits de santé, prévention et accès aux soins. La Ville de Nantes envisage notamment d'y proposer des permanences « Points Information Nantes Solidaire » (PINS), pour assurer un premier niveau d'information sur les droits de santé aux habitants fréquentant l'équipement. Par ailleurs les conseillers solidaires pourraient également recevoir les habitants sur des rendez-vous individuels. L'ouverture des maisons de santé est programmée en 2021 sur Bellevue, et en 2022 sur Nantes Nord.

Ainsi, la préconisation est intégrée dans un projet plus global de territoire sur les quartiers de Nantes Nord et de Bellevue.

## 5 | Informer sur la prise en charge financière des médicaments (notamment les génériques) et des soins en plusieurs langues



La préoccupation de la traduction a été retenue plus globalement sur l'information sur les droits de santé (cf. préconisation 2), mais aussi à travers le besoin d'interprétariat physique ou téléphonique à l'occasion des consultations médicales (cf. proposition 14).

## 6 | Sensibiliser les jeunes en développant des interventions de la CPAM dans les établissements scolaires (collèges et lycées)

 PERTINENTE  
MAIS NON  
PRIORITAIRE

Cette préconisation s'appuie sur l'idée que les jeunes puissent relayer au sein de leur famille, l'information sur les droits à laquelle ils auraient été sensibilisés. C'est aussi un apport pédagogique qui pourrait être intégré au « parcours citoyen » pris en compte dans les programmes éducatifs depuis la rentrée 2017.

La préconisation est jugée intéressante. La CPAM est déjà sollicitée par certains établissements scolaires pour intervenir sur différentes thématiques. Toutefois, cette action nécessite un travail préalable avec l'éducation nationale et les équipes enseignantes.

### > FORMER, SENSIBILISER LES ACTEURS DE PROXIMITÉ

## 7 | Former, sensibiliser aux droits de santé les acteurs relais de proximité en mobilisant la CPAM

 ACTION  
RETENUE

DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DÈS 2018

OÙ : BELLEVUE, NANTES NORD, SILLON DE BRETAGNE, REZÉ-CHÂTEAU

La CPAM propose d'organiser dès 2018 avec les 3 villes concernées (et leur CCAS), en priorisant les 4 quartiers d'expérimentation, des temps d'information des acteurs de proximité en ciblant les professionnels de la santé, les acteurs institutionnels et associatifs, les habitants impliqués dans une démarche santé dans le quartier. Les modalités précises sont arrêtées avec les villes. Ces temps seront l'occasion de communiquer sur des outils existants et souvent mal connus, comme par exemple le simulateur CMU-C/ACS, l'annuaire santé sur ameli.fr, les applications dédiées pour smartphones (activ'Dos, Asthm'Activ, tabac info service), la ligne téléphonique urgence précarité, le portail partenaires'info de la CPAM dédié aux professionnels. Selon les quartiers, des visites pourraient être organisées en plus des temps d'information pour donner à voir les ressources (centre d'examens de santé, ...).

## 2

### ACCOMPAGNER, ALLERS VERS, RENFORCER LE POUVOIR D'AGIR

*La complexité et la multitude des démarches administratives à effectuer, le caractère non-automatique du renouvellement des droits de santé sont facteurs de non-recours ou de rupture de droits. Lors des ateliers, les participants ont insisté sur l'importance de la relation humaine, que vient contrarier la dématérialisation des démarches. Si la généralisation des démarches en ligne peuvent être une réelle avancée pour faciliter le recours aux droits, elle génère aussi un décrochage d'une partie de la population qui, soit est déconnectée de l'usage numérique, soit n'est pas habituée au mode de faire qu'implique les démarches en ligne (documents scannés et classés, messagerie...).*

#### > RECENSER/DÉVELOPPER LES RESSOURCES QUI PEUVENT ÊTRE LEVIER POUR LE RECOURS AUX DROITS DE SANTÉ

##### 8 | Accompagner les projets de maisons de santé pluri-professionnelles qui peuvent regrouper des actions de soins, de prévention, d'information et d'accompagnement aux droits de santé



DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : MISE EN ŒUVRE PAR LES VILLES EN LIEN AVEC L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ ET LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

OÙ : BELLEVUE, NANTES NORD, REZÉ-CHÂTEAU

Pour rappel, la création d'une maison de santé pluri-professionnelle relève d'une initiative privée de professionnels de santé qui souhaitent se regrouper au sein d'un même espace et développer, en plus des consultations médicales, d'autres projets en lien avec la santé.

La ville de Nantes a engagé depuis 2015 une réflexion en partenariat avec les professionnels de santé et les habitants pour l'implantation d'une maison de santé pluri-professionnelle dans les quartiers de Nantes Nord et du Grand Bellevue. Plusieurs ateliers de travail et des réunions publiques ont permis de préciser les attentes sur l'offre de services attenante à l'offre de soins. L'accompagnement aux droits de santé est un axe qui a toute sa place au sein des maisons de santé, au côté d'actions de prévention. Les réflexions vont se poursuivre dans ces deux quartiers, dans le cadre des projets de renouvellement urbain en cours.

Les ateliers participatifs santé ont aussi permis d'amorcer à Rezé une réflexion sur un projet de maison de santé pluri-professionnelle, l'actuel cabinet médical étant concerné par le projet de renouvellement urbain du quartier Rezé-Château. Le projet global d'aménagement est une opportunité pour rediscuter de l'offre médicale de proximité et des besoins des habitants et des professionnels de santé. Dans le cadre d'un projet de santé,

la Ville et l'ARS vont accompagner la réflexion, dans le cadre du projet de renouvellement urbain. La Ville et l'ARS accompagnent la réflexion de ce projet de santé qui s'inscrit dans un projet plus global de renouvellement urbain.

## 9 | Former des habitants relais pour qu'ils soient des ambassadeurs des droits de santé



Cette action n'a pas été retenue par les partenaires. La notion d'« habitants relais » pose la question de la formation, du statut, de la rémunération des habitants. Ce type d'action a été mis en place sur d'autres territoires sans que l'on ait aujourd'hui suffisamment de recul pour juger de sa pertinence et de son efficacité.

L'action n°3 (création d'un guide santé dédié aux habitants), qui a été retenue, participe sensiblement au même objectif d'appropriation par plusieurs habitants des droits de santé, et plus largement des messages de prévention. Ils pourront ensuite partager avec des pairs sur ce guide, mais de manière volontaire, sans formalisme particulier.

On peut par ailleurs relever que l'idée d'organiser des temps d'information dans des endroits de la vie quotidienne a été évoquée avec les habitants de Nantes Nord. Ces derniers proposaient d'être formés sur un premier niveau d'information pour s'associer à l'animation des Points d'information Nantes Solidaire sur l'espace public. Il ne s'agit pas spécifiquement ici d'informations sur la santé, mais sur l'ensemble de l'offre d'accompagnement proposée par le CCAS de Nantes. La délivrance d'informations plus techniques ou qui nécessitent d'entrer dans la situation personnelle de la personne ne serait pas gérée directement par les habitants, mais par le professionnel accompagnant.

## 10 | Mettre en place un bus itinérant de santé, qui soit un lieu d'information, d'animation et de sensibilisation



DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DÈS 2018

OÙ : REZÉ-CHÂTEAU

Cette proposition est fondée sur l'idée que, pour être accessible, l'information sur les droits de santé doit aller au-devant des publics, sur les lieux et des temps de vie, d'animation (marché, fête de quartier, ...). Elle doit être l'occasion d'un face à face humain, équilibré, sur un même pied d'égalité. Elle doit permettre aussi, au-delà de la diffusion de l'information, de donner tous les conseils pratiques pour faciliter les démarches administratives, par une participation de la CPAM pour informer sur les droits de santé, ou sur une thématique particulière (ex : forum diabète).

Le bus a été cité à plusieurs reprises comme un outil « d'aller vers » intéressant. Il est d'ores et déjà le support de plusieurs actions du dialogue citoyen. A Saint-Nazaire, un bus santé sillonne les quartiers prioritaires. Plusieurs mutuelles ont développé ce mode de faire

innovant. A ce jour, la dimension « droits de santé » semble moins présente que la prévention ou les pré-diagnostic qui sont proposés dans les bus.

En 2018, les partenaires ont souhaité recenser les expérimentations existantes de bus santé, et partager le bilan de l'action spécifique menée à Saint-Nazaire.

Par ailleurs, la ville de Rezé, souhaite, à l'occasion d'un premier temps fort sur la santé, créer une animation autour d'un bus santé acheminé par un partenaire mutualiste.

## 11 | **S'appuyer sur les médiateurs de quartier, qui sont, par définition, dans une posture d'aller vers**



Cette préconisation est remontée dans le cadre des ateliers participatifs menés à Rezé-Château et au Sillon de Bretagne. Les médiateurs de quartier ont été cités car ils sont particulièrement bien identifiés par les habitants. Toutefois, leur champ d'intervention est aujourd'hui axé sur la tranquillité publique, la résolution des conflits de voisinage ou d'usage, la prévention des incivilités, ... et non sur l'accès aux droits.

D'autres outils « d'aller vers » ont été déployés dans les 4 quartiers et apparaissent comme des leviers plus pertinents :

- A Rezé : la médiatrice accès aux droits du centre socio-culturel qui intègre d'ores et déjà l'accompagnement au recours aux droits de santé.
- A Saint-Herblain : les actions d'animation qui sont organisées sur l'espace public dans les quartiers de Bellevue et du Sillon de Bretagne (cf. action 1).
- A Nantes : les points info-Nantes solidaire sont des modes d'intervention itinérants qui vont au-devant des publics pour informer sur les dispositifs d'aides facultatives du CCAS et plus largement sur l'accès aux droits (carte blanche...)

## > IDENTIFIER/DÉVELOPPER LES OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS ET ALLER VERS LES PLUS ÉLOIGNÉS

### 12 | Développer des permanences de la CARSAT sur les quartiers avec la possibilité, selon les situations, de visites à domicile



DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DÈS 2018

OÙ : BELLEVUE, NANTES NORD

La CARSAT a en charge l'accompagnement social des assurés du régime général. Sa compétence dépasse donc largement le champ de la retraite pour laquelle elle est plus souvent identifiée. Elle peut notamment offrir un accompagnement social quand la santé pose des difficultés particulières dans la vie quotidienne et professionnelle. A ce jour, il n'existait pas de permanences de la CARSAT au sein des quartiers prioritaires. Les rendez-vous étaient proposés au siège de la CARSAT, place de Bretagne à Nantes.

Suite aux ateliers participatifs, la CARSAT va expérimenter dès 2018 à Bellevue et à Nantes Nord, des rendez-vous au sein des quartiers, pouvant, si la situation le nécessite, être réalisés au domicile des personnes. Par cette expérimentation, la CARSAT adapte son mode d'intervention et contribue, en déployant une offre de plus grande proximité, à lutter contre le non-recours aux droits et aux soins.

Cette nouvelle offre de service vient compléter l'offre du CCAS existante sur ces deux quartiers :

- un guichet au sein de la Mairie annexe de Bellevue, où tout nantais peut bénéficier d'un diagnostic de ses droits (diagnostic global incluant un volet droits de santé) et d'une prise de rendez-vous avec un conseiller solidaire ;
- un conseiller solidaire à l'antenne Maison de l'Emploi de Nantes Nord recevant en partie sur le flux (permanences), en partie sur rendez-vous à la Maison de l'Emploi ou à domicile et qui accompagne les nantais sur l'accès à leurs droits de santé.

### 13 | Favoriser les visites à domicile pour informer ou aider les habitants dans la réalisation des démarches administratives



Cette préconisation, issue des ateliers participatifs de Bellevue, est à rapprocher de la précédente. Toutefois, elle vise plus largement l'ensemble des partenaires institutionnels.

La visite à domicile peut être, dans des situations d'isolement, un mode « d'aller vers » pertinent. Elle peut concerner des situations spécifiques dans lesquelles les personnes sont dans l'incapacité de se déplacer mais aussi répondre à un besoin d'appui dans le repérage des nombreux documents à fournir pour constituer sa demande de droits.

Pour répondre à cette proposition, on peut noter, au-delà des nouvelles permanences de la CARSAT (action 12), l'intervention du CCAS de Nantes, qui propose des visites à domicile par un conseiller solidaire pour les personnes qui ne bénéficient pas déjà d'un suivi social en Centre médico social (CMS).

## 14 | Favoriser l'accès à l'interprétariat gratuit pendant les consultations médicales



OÙ : NANTES MÉTROPOLE

Le besoin d'interprétariat a été souligné dans chaque quartier, tant par les habitants que les professionnels. La non-maîtrise du français est clairement identifiée comme un frein au recours aux droits (formulaires non traduits).

Depuis septembre 2017, l'Union Régionale des Médecins Libéraux et l'Agence Régionale de Santé ont mis en place un système d'interprétariat physique ou téléphonique accessible aux médecins libéraux pour accompagner les consultations médicales. L'association ASAMLA met en œuvre l'interprétariat. Il est proposé en 2018 de partager largement le bilan avec les partenaires du groupe santé, et dans toute autre instance pertinente pour recueillir l'avis des acteurs locaux, faire remonter d'autres besoins, et se concentrer sur les accompagnements possibles dans le cadre des suites données à cette expérimentation.

## 15 | Encourager dans les quartiers l'installation de médecins polyglottes



Cette préconisation des habitants sur les quartiers de Nantes Nord et de Bellevue n'a pas été retenue par les partenaires faute de leviers d'intervention, mais aussi parce que le lieu d'installation des médecins libéraux est fondé sur la liberté de choix.

## 16 | Accompagner les femmes d'origine étrangère pour leur permettre de gagner en autonomie dans la réalisation des démarches administratives



Cette proposition, exprimée lors de l'atelier participatif avec les professionnels de Rezé-Château, n'a pas été retenue par les partenaires. Ces derniers ont souhaité, dans un premier temps, réaffirmer le recours aux droits de santé pour tous, sans action ciblée vis-à-vis d'une catégorie de population.



## 17 | Repérer les personnes isolées, par un travail en réseau des acteurs locaux qui associe également des professionnels en relation quotidienne avec les habitants (gardien d'immeuble, facteurs, ...)



DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DÈS 2018

OÙ : DÉPARTEMENT 44, QUARTIERS PRIORITAIRES

La problématique des personnes isolées a été exprimée lors des ateliers participatifs, donnant lieu à deux propositions : développement des visites à domicile, repérage des personnes isolées.

La question du repérage des personnes, par définition, « qu'on ne voit pas », est un enjeu dès lors qu'elle concerne des individus éligibles aux droits, aux soins, qui ne font pas de démarches par méconnaissance, et/ou par incapacité à les réaliser, quel que soit la nature de l'impossibilité.

Fort de ce constat, la CPAM va déployer en 2018 sur le territoire départemental un nouveau dispositif intitulé « Plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé ». Ce dispositif vise à aller au-devant des personnes renonçant à des soins et à les accompagner jusqu'à la réalisation de ces soins.

## 18 | Développement de la médiation santé en lien avec les libéraux et en s'appuyant sur les opérateurs de territoire et les associations relais



Cette proposition émane des professionnels qui peuvent ressentir le besoin, pour certaines personnes, d'une médiation pour qu'elles soient accompagnées dans la mise en œuvre de leurs droits de santé. Par définition, le médiateur crée du lien, est un interface de proximité et favorise le rapprochement entre institutions/professionnels de santé et publics éloignés de ces derniers, en agissant tant d'un côté que de l'autre.

La proposition est jugée pertinente, mais non prioritaire. Un outil de médiation doit nécessairement être articulé avec les acteurs de proximité, repéré par les institutions et les professionnels de santé. Cette mise en œuvre doit être examinée à l'échelle du quartier.

Le centre socio-culturel de Rezé a créé un poste de médiateur accès aux droits, intégrant le recours aux droits de santé. Pour les habitants qui ont participé aux ateliers participatifs, la médiation est perçue comme un « plus » car ils ont établi une relation de confiance avec la médiatrice et ont pu être accompagnés dans les démarches. Dans la perspective à plus long terme d'un développement de cette action, il sera intéressant de s'inspirer du bilan de cette action.

## 19 | Développer l'accès au numérique et l'accompagnement des démarches en ligne en s'appuyant sur les ressources des quartiers



**DATE DE LA MISE EN ŒUVRE :** DÈS 2018

**OÙ :** NANTES MÉTROPOLÉ, BELLEVUE, NANTES NORD, REZÉ-CHÂTEAU

L'ensemble des partenaires reconnaissent que la dématérialisation des démarches administratives, dont ils sont en partie à l'origine, nécessite un accompagnement pour certaines personnes, afin que l'outil numérique ne génère pas de non-recours (ce qui est d'ores et déjà constaté). Ce constat partagé concerne les droits de santé, et plus largement l'ensemble des droits sociaux. La plupart des partenaires institutionnels ont développé en leur sein des espaces numériques accessibles à tous, avec la plupart du temps, la possibilité d'être guidé par un professionnel.

Toutefois, il y a un enjeu plus global de rendre autonomes les personnes, de démystifier l'outil numérique, et de mettre à disposition au sein des quartiers, quel que soit le niveau de difficultés de chacun, un accompagnement « à la carte ».

Plusieurs expérimentations sont d'ores et déjà engagées. Dans le cadre du contrat de ville, le conseil départemental propose en 2018 de suivre ces initiatives, d'en partager le bilan et d'engager une réflexion avec les partenaires sur les modes de faire, les outils, le cadre global d'intervention, les complémentarités de chacun.

## 20 | Prévoir des créneaux dédiés à l'accompagnement administratif au sein des structures relais



Se reporter à la réponse 21 pour l'explication.

## 21 | **Reconnaissance, valorisation et outillage des associations de proximité qui accompagnent les habitants dans leurs démarches administratives**

 **PARTIELLEMENT  
RETENUE**

La réponse à ces deux propositions est commune : elles reposent sur le constat partagé par les partenaires, que de plus en plus d'associations sont aujourd'hui sollicitées par les habitants pour un « accompagnement administratif », dans un rôle d'interface avec les institutions vis-à-vis desquelles la défiance est parfois exprimée.

Ces modes d'intervention ne sont pas toujours mis en visibilité par les associations. Certaines, au contraire, se positionnent clairement sur ce champ et sollicitent un financement dédié, via notamment l'appel à projets du contrat de ville. Il appartient à chaque association d'organiser ensuite cet accompagnement, et en ce sens, les partenaires n'ont pas retenu la proposition n°20. Les moyens octroyés sont ainsi étudiés dans le cadre de l'appel à projet. S'il n'y a pas de réponse à ce jour sur « les outils », la réflexion sur l'accompagnement numérique (proposition n°19) peut y répondre en partie.

## 22 | **Disposer d'un numéro de téléphone dédié pour guider les personnes dans leurs démarches, les conseiller. Prévoir que le service assure un suivi post-conseil**

 **ACTION  
NON RETENUE**

Cette proposition qui émane des ateliers habitants du quartier Château-Rezé renvoie au besoin souvent exprimé d'une relation humaine, même s'il s'agit d'un échange téléphonique.

Le site ameli.fr dispose d'une rubrique « adresses et contacts ». Il centralise les contacts téléphoniques vers un numéro unique (dispositif national) qui permet de garantir une prise en charge personnalisée des appels et une meilleure traçabilité des échanges (n° « spéciaux » soumis à une tarification de 0,06€/minute). Les assurés peuvent aussi contacter la CPAM par mail via leur compte ameli ou se rendre à un point d'accueil.

Globalement, cette proposition vient se heurter à l'évolution globale du service public qui structure, via les sites dédiés, le traitement numérique des échanges et des interventions. Elle renvoie à la préconisation n°19, rendant indispensable, pour une frange de la population, de disposer d'un accompagnement pour mieux se repérer dans les démarches en ligne.

## > SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

### 23 | Simplification des formulaires CERFA de demande d'ouverture ou de renouvellement de droits/ Aide à la compréhension de ces formulaires par des ateliers collectifs

 ACTION NON RETENUE

Localement, les partenaires n'ont pas de leviers pour favoriser la simplification des formulaires CERFA qui sont établis au niveau national avec une homogénéité sur l'ensemble du territoire national.

## > IDENTIFIER LES INCIDENTS DE RECOURS AUX DROITS DE SANTÉ

### 24 | Étudier la faisabilité d'une cellule de recueil des incidents de recours aux droits de santé

 AJOUTÉE PAR LES PARTENAIRES

Cette action n'émane pas des ateliers participatifs mais des partenaires institutionnels. Lors de cette démarche, il a été fait état de dysfonctionnements (institutionnels ou propres aux professionnels de santé), qui faisaient obstacle au recours aux droits de santé. Il s'agit de voir si nous pouvons objectiver ces dysfonctionnements pour pouvoir agir dessus. Cette action nous apparaît importante, car elle induit l'idée que l'absence de recours aux droits relève aussi d'une responsabilité des partenaires, et pas seulement des usagers.

Il s'agit, pour l'année 2018, d'étudier la faisabilité de mise en œuvre d'une cellule de recueil de ces incidents, en s'inspirant d'initiatives similaires menées sur d'autres territoires (ex : Bourg-en-Bresse).

Cette étude de faisabilité devra intégrer la possibilité aujourd'hui pour un assuré de saisir directement un conciliateur à la CPAM s'il s'estime victime d'un refus de soins, si sa réclamation concerne les relations avec un médecin (ex : ne pas arriver à déclarer un médecin traitant) ou en cas de difficulté pour obtenir un rendez-vous chez un médecin spécialiste dans des délais satisfaisants.

---

# 3

## RÉDUIRE LE RESTE À CHARGE POUR LES USAGERS

*La question du reste à charge pour les usagers a été évoquée à plusieurs reprises dans les ateliers participatifs. Le recours aux droits de santé permet d'y répondre en partie puisqu'il génère la mise en œuvre du tiers-payant (l'absence d'avance de frais), la prise en charge de la part complémentaire pour la CMU-C, la prise en charge du ticket modérateur en cas d'hospitalisation (ce qui reste à charge du patient),...*

*Pour certains soins plus coûteux, néanmoins, les personnes doivent supporter un reste à charge : prothèses auditives, optique, prothèses dentaires... Dans certaines situations, la CPAM peut également accorder une aide financière ponctuelle sous conditions de ressources et après avis de la commission d'action sociale. Faute d'information, ou face aux démarches administratives à engager, certaines personnes vont renoncer à ce type de soins.*

**25** | **Permettre la gratuité des soins, la mise en œuvre du tiers payant systématiquement pour les publics précaires. Sensibiliser les professionnels de santé sur le tiers-payant.**

**ACTION  
NON RETENUE**

---

La généralisation du tiers-payant qui faisait débat au niveau national au moment de l'organisation des ateliers participatifs santé est une réforme qui a été reportée par le gouvernement. Il n'existe aucune marge de manœuvre locale à ce sujet.

Les partenaires notent toutefois que le recours aux droits de santé pour les personnes éligibles entraîne de facto le tiers payant.

**26** | **Faciliter l'accessibilité aux soins, par une prise en charge des déplacements**

**ACTION  
NON RETENUE**

---

Les partenaires n'ont pas validé une systématisation de la prise en charge des déplacements pour les visites médicales. Au cas par cas, des aides financières peuvent intervenir par les CCAS ou la CPAM après examen de la situation personnelle.

---

## 27 | Développer des consultations gratuites pour les personnes en situation de souffrance psychique



---

Cette préconisation a été exprimée lors des ateliers participatifs de Rezé. Des permanences existent au centre médico-psychologique, celles-ci sont peu ou pas connues et les délais d'attentes sont de 3 à 6 mois. Il peut être envisagé de relayer auprès des participants aux ateliers, les informations sur le fonctionnement du centre médico-psychologique.

# 4

## FAVORISER LE TRAVAIL EN RESEAU, L'INTERCONNAISSANCE

### 28 | Améliorer la relation entre les points accueil CPAM de proximité avec les usagers et les acteurs locaux

 PARTIELLEMENT  
RETENUE

Cette préconisation est issue des ateliers participatifs de Nantes Nord et de Rezé, où les professionnels et les habitants ont souligné le besoin d'une meilleure articulation avec les agents du point accueil de la CPAM, mais aussi le besoin d'une meilleure visibilité des temps d'accueil du public et d'une plus grande amplitude horaire de ces points d'accueil. L'absence de boîte aux lettres pour déposer les feuilles de soins est aussi questionnée, eu égard notamment au fait que les temps d'ouverture des points d'accueil sont limités.

La CPAM offre plusieurs points d'accueil dédiés à l'accompagnement des assurés et il existe une seule adresse postale : 9 rue Gaëtan Rondeau – 44 958 Nantes Cédex 09.

Concernant le besoin d'articulation avec le personnel de la CPAM, les temps de formation et de sensibilisation (action 7) et les temps forts organisés sur la thématique de la santé (action 1) seront des opportunités pour renforcer le partenariat et l'interconnaissance.

Concernant les conditions d'accueil des points situés sur les quartiers de Nantes Nord et de Rezé-Château, la CPAM n'envisage pas aujourd'hui d'évolution des conditions actuelles. Sur le quartier Bellevue, il conviendra d'accompagner la communication vers les habitants du Grand Bellevue sur l'implantation de la CPAM au Carré des services. Sur le quartier de Nantes Nord, l'antenne CPAM ponctuellement fermée au public, réouvrira dès qu'un nouveau site aura été identifié pour accueillir les permanences des agents de la CPAM.

### 29 | Créer un répertoire des acteurs à l'échelle du quartier à destination des professionnels pour favoriser l'interconnaissance et la bonne orientation des publics

 ACTION  
RETENUE

**DATE DE LA MISE EN ŒUVRE :** DÈS 2018

**OÙ :** BELLEVUE, NANTES NORD

Cette préconisation qui vise à créer un outil pratique pour repérer facilement les acteurs du territoire est retenue sur les deux territoires de Nantes Nord et de Bellevue et sera mis en œuvre courant 2018.

## 30 | Favoriser l'échange d'expérience inter-institutionnel sur la posture d'accueil du public



DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DÈS 2018

OÙ : REZÉ, SAINT-HERBLAIN, NANTES, DÉPARTEMENT 44

La qualité de l'accueil physique du public a été pointée comme fondamentale lors des ateliers participatifs santé, et comme étant un gage pour un meilleur recours aux droits.

Plusieurs points de vigilance sont remontés des ateliers : la nécessité de réduire le nombre d'interlocuteurs, de privilégier l'oralité pour la transmission de l'information, de prendre en compte le besoin d'interprétariat, d'intégrer la question de l'interculturalité, de la non-discrimination, de favoriser une relation « d'égal à égal » qui implique une certaine organisation de l'espace, de favoriser le « roulement » du personnel pour éviter les phénomènes d'usure...

Cette exigence de qualité d'accueil questionne l'ensemble des partenaires institutionnels, qui ont pu déployer à ce titre des stratégies de formation, de recrutement, d'évaluation.

En 2018, il sera proposé des temps de rencontres inter-institutionnelles pour partager les bonnes pratiques et les expérimentations.

## 31 | Favoriser la rencontre et l'échange de pratique entre les professionnels



OÙ : REZÉ, SAINT-HERBLAIN, NANTES, DÉPARTEMENT 44, NANTES MÉTROPOLE

Cette préconisation issue des ateliers professionnels de Rezé-Château et de Bellevue visait plusieurs axes :

- > **mettre en place des réunions de synthèse entre professionnels de santé** pour permettre d'échanger sur des situations complexes
- > **échange de pratiques et rencontres** entre professionnels et acteurs relais (associations, habitants) pour favoriser l'interconnaissance
- > **mise en place du « dossier médical partagé »** par les professionnels de santé

Concernant les espaces d'échanges de pratiques entre les acteurs, l'organisation de temps forts sur la thématique de la santé (action 1), les temps de formation et de sensibilisation aux droits de santé (action 7), ou, pour la ville de Nantes, l'animation des réseaux locaux de santé, contribuent dans leur ensemble à l'interconnaissance. De même, à l'échelle du contrat de ville, le groupe santé continuera à jouer ce rôle.

La mise en œuvre du dossier médical partagé (DMP) sera piloté par les professionnels de santé et l'assurance maladie d'ici la fin de l'année 2018.



Par ailleurs, ces différentes préconisations peuvent trouver réponse dans le cadre des maisons de santé pluri-professionnelles qui peuvent choisir de renforcer le travail en équipe, coordonné par un professionnel dédié, l'utilisation de systèmes d'information partagés et labellisés permettant de prendre en charge le patient en pluri-disciplinarité.

## 32 | Donner la possibilité aux habitants, à travers le croisement des savoirs et des pratiques, de faire connaître aux professionnels de santé et aux institutions leurs réalités quotidiennes pour lever les incompréhensions.

 PERTINENTE  
MAIS NON  
PRIORITAIRE

---

« *Le Croisement des savoirs* » est une dynamique permettant de créer les conditions pour que le savoir issu de l'expérience de vie des personnes qui connaissent la pauvreté puisse dialoguer avec les savoirs scientifiques et professionnels. Ces différents savoirs produisent une connaissance et des méthodes d'actions plus complètes et inclusives. » (site ATD quart-Monde)

La méthode est mise en œuvre depuis plusieurs années par ADT Quart Monde et a été expérimentée sur le quartier de Bellevue. Il s'agit donc de mettre en relation des habitants qui témoignent de leur expérience vécue auprès de professionnels, pour que les actions déployées prennent mieux en compte les besoins et les ressources des usagers.

La mise en œuvre de cette démarche est jugée pertinente. Toutefois les partenaires souhaitent, dans un premier temps, échanger sur leurs pratiques respectives, notamment en matière d'accueil du public et d'accompagnement numérique. La mise en œuvre d'une telle démarche sera examinée suite aux différents échanges inter-partenariaux.

## En synthèse, les actions retenues...

Sur les 31 préconisations remontées lors des ateliers participatifs, 12 ont donc été retenues pour une mise en œuvre à court terme. Ces actions sont très diversifiées.

**Elles concernent 3 des 4 axes de préconisations** (informer, accompagner, réduire le reste à charge et travailler en réseau). Sur l'axe « réduire le reste à charge » (3 préconisations), des dispositifs d'aides financières existent, après examen des situations individuelles. L'enjeu est bien de les faire connaître aux personnes qui pourraient renoncer aux soins pour raisons financières.

Les actions retenues seront, selon les cas, **mises en œuvre à l'échelle d'un ou plusieurs quartiers prioritaires** (exemple : un guide santé réalisé par des habitants à Bellevue), **ou concerneront une échelle géographique plus large**, en veillant à ce que les habitants des quartiers prioritaires en bénéficient (ex : une communication de la CPAM sur les droits de santé mieux ciblée et accessible).

**Certaines de ces actions sont déjà engagées** et les préconisations renforcent l'idée que l'accès aux droits de santé est à consolider. C'est particulièrement le cas des actions suivantes :

- > le suivi des projets de maisons de santé pluri-professionnelles
- > les temps de formation des acteurs de proximité par la CPAM
- > l'interprétariat pour faciliter l'accès aux soins et aux droits de santé

**D'autres actions sont nouvelles** et devront générer une amélioration de l'offre pour les habitants et les acteurs des quartiers prioritaires concernés. C'est particulièrement le cas des actions suivantes :

- > Développement de nouvelles permanences de proximité de la CARSAT sur deux quartiers prioritaires (Bellevue et Nantes Nord)
- > Animation santé à Rezé avec l'intervention d'un bus santé mutualiste
- > Réalisation d'un guide santé avec les habitants à Bellevue
- > Travail en partenariat sur la communication « droits de santé » et la diffusion ciblée dans les quartiers prioritaires
- > Développement de la formation des acteurs par la CPAM sur de nouveaux territoires
- > Lancement du dispositif PFIDAS par la CPAM en 2018, visant à repérer les personnes en situation de renoncement aux soins
- > Lancement d'une réflexion partenariale sur la médiation numérique
- > Echange de pratique inter-institutionnelle sur les postures d'accueil

**Actions retenues et une action ajoutée (24)**

1	Animer des temps forts ateliers collectifs santé, rdv santé en direction des professionnels et des habitants
2	Communiquer par des messages simples, dans les lieux de passage stratégiques et en s'appuyant sur les relais de proximité
3	Créer un guide dédié aux habitants et réalisé avec eux, en veillant à la traduction en multi-langues
7	Former, sensibiliser aux droits de santé les acteurs relais de proximité en mobilisant la CPAM
8	Accompagner les projets de maisons de santé pluri-professionnelle qui peuvent regrouper des actions de soins, de prévention, d'information et d'accompagnement aux droits de santé
10	Mettre en place un bus itinérant de santé, qui soit un lieu d'information, d'animation et de sensibilisation
12	Développer des permanences de la CARSAT sur les quartiers avec la possibilité, selon les situations, de visites à domicile
14	Favoriser l'accès à l'interprétariat gratuit pendant les consultations médicales
17	Repérer les personnes isolées, par un travail en réseau des acteurs locaux qui associe également des professionnels en relation quotidienne avec les habitants (gardien d'immeuble, facteurs, ...)
19	Développer l'accès au numérique et l'accompagnement des démarches en ligne en s'appuyant sur les ressources des quartiers
29	Créer un répertoire des acteurs à l'échelle du quartier à destination des professionnels pour favoriser l'interconnaissance et la bonne orientation des publics
30	Favoriser l'échange d'expérience inter-institutionnel sur la posture d'accueil du public
24	Etudier la faisabilité d'une cellule de recueil des incidents de recours aux droits de santé

**Actions partiellement retenues**

4	Créer un guichet unique d'information, veillant au besoin de traduction
21	Reconnaissance, valorisation et outillage des associations qui accompagnent les habitants dans leurs démarches administratives
28	Améliorer la relation entre les points accueil CPAM et les habitants et les acteurs locaux
31	Favoriser la rencontre et l'échange de pratique entre professionnels

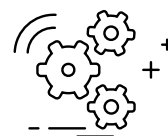
## Remerciements et droit de suite

Les partenaires soulignent dans leur ensemble l'intérêt et la richesse des ateliers participatifs santé qui vont permettre de renforcer les coopérations pour mettre en œuvre des actions concrètes en faveur d'un meilleur recours aux droits de santé. Notre conviction est que ces actions doivent couvrir plusieurs champs (information, formation, accompagnement, mise en réseau), être développées à plusieurs niveaux d'intervention territoriale (quartier, ville, agglomération, départementale), dans un souci de cohérence globale que nous apporte cette démarche partenariale et participative.

Le souci de transparence et de participation qui a guidé la démarche perdurera durant la phase opérationnelle. Ainsi, en votre qualité de contributeur aux ateliers participatifs, vous pourrez être sollicités pour la mise en œuvre de certaines actions. Les contacts des référents de la démarche sont indiqués à la fin de ce document. Vous pouvez les joindre pour connaître l'évolution des actions, et le cas échéant y contribuer.

Nous tenons, une nouvelle fois, à remercier l'ensemble des personnes qui ont participé aux ateliers.

## Les contacts pour aller plus loin



### Agence régionale de santé :

**Corinne Lecluse**

Corinne.lecluse@ars.sante.fr

**02 49 10 41 28**

### Nantes Métropole :

**Cécile Picherit**

cecile.picherit@nantesmetropole.fr

**02 40 99 48 73**

### Ville de Nantes :

**Xavier Samson**

xavier.samson@mairie-nantes.fr

**02 40 41 96 33**

### Ville de Rezé :

**Françoise Mocquard**

francoise.mocquard@mairie-reze.fr

**02 51 83 79 15**

### Ville de Saint-Herblain :

**Geneviève Haméon**

genevieve.hameon@saint-herblain.fr

**02 28 25 23 06**