

## Nom : "LE FUTUR PROJET DES BAINS DOUCHES S'ELABORE AVEC LA PARTICIPATION DES USAGERS"

### 1. Contexte

Les bains douches de la Ville de Nantes bien que réhabilités ne permettent plus de recevoir dans les meilleures conditions les usagers, du fait de leur capacité d'accueil. La file active de l'équipement a en effet triplé en quelques années (120 passages jour 7j/7). Le futur projet d'établissement prévoit la construction d'un équipement plus adapté, qui intégrera une dimension de prévention et de promotion de la santé, insuffisamment développée aujourd'hui.

### 2. But

La faible connaissance des publics des Bains douches municipaux et l'évolution de la population accueillie, ont incité la Mission santé publique à réaliser une étude de besoins auprès des usagers (en 2014), dans le cadre de la « Coordination santé précarité » co-animée par la Ville de Nantes et l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire. Cette enquête devait permettre de mieux appréhender les souhaits des usagers préalablement à la prise de décisions.

### 3. Déroulement

L'enquête par questionnaire, réalisée auprès de 112 usagers des bains douches, a porté sur leur perception de l'équipement actuel, et aussi sur la perception qu'ils ont de leur état de santé et leurs difficultés pour accéder aux soins. Ces premiers résultats ont été complétés par la réalisation de deux focus groupes avec seize usagers volontaires. Cabines trop petites, aménagement des horaires d'ouverture en cohérence avec les autres services (laverie et vestiaire), nécessité de créer des espaces séparés pour les femmes et enfants... voici quelques-unes des demandes des usagers, qui ont également salué la qualité de l'accueil et la posture des professionnels de l'établissement. Les Bains-douches participent d'après eux activement au maintien d'un lien social pour des personnes souvent isolées et stigmatisées. Une de leurs principales attentes reste cependant de pouvoir échanger avec un professionnel ou un bénévole, lorsqu'ils ont besoin d'écoute individuelle (« *ça peut sauver des vies* »). Concernant les conditions de l'accès aux soins, elles ne sont pas satisfaisantes. D'abord en raison de leur état de santé lié aux conditions de vie dans la rue, en raison ensuite des stratégies de contournement de la médecine de ville qu'ils développent, et aussi parce que les publics rencontrés étaient très éloignés de la prévention. L'accès à l'information (santé) est à ce jour d'abord le fait des usagers (« *qui s'informent auprès des anciens sur les bonnes pratiques* »). Lors des focus groupes, les usagers ont proposé le développement d'actions de prévention, demandé des permanences de soignants (« *pour repérer les situations avant qu'elles se dégradent* ») et/ou d'une personne ressource (« *un parrain* ») qui les informerait et les accompagnerait physiquement dans leurs démarches administratives, voire lors des consultations. Ils ont également appelé à une meilleure coordination des acteurs associatifs, et souhaité que ces échanges puissent se renouveler. Cette dynamique de participation citoyenne a permis de faciliter la prise de décisions, de repérer des incohérences que les techniciens seuls n'auraient pas décelées, et de mobiliser sur le volet santé les associations et partenaires institutionnels travaillant sur le champ de la précarité.

### 4. Partenaires principaux

Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire, Médecins du Monde, Equipe Liaison Psychiatrie Précarité (ELPP)

### 5. Pour plus d'information

Ville de Nantes, 2 rue de l'Hôtel de Ville, 44000 Nantes  
N° : 02 40 41 96 33

Marie-Annick Bénâtre (élue), marie-Annick.BENATRE@mairie-nantes.fr  
Xavier SAMSON, xavier.samson@mairie-nantes.fr  
Céline HEMERY, celine.hemery@mairie-nantes.fr