

## 4/4 Les autres leviers des collectivités pour améliorer l'offre de soins de premier recours

Les précédentes brochures de ce dossier sur l'offre de soins de premier recours, listées ci-dessous, précisent les éléments essentiels pour aborder la réflexion sur ce sujet et détaillent les solutions que représentent les centres ou les maisons de santé. **Devant les difficultés liées à la pénurie de professionnels de santé, d'autres leviers permettent de conforter l'offre de soins et/ou de tisser des relations de collaboration avec le monde médical et les acteurs locaux : aides à l'installation ou à la mise en accessibilité des cabinets, outils d'information, organisation de rencontres, appui sur des réseaux, offre pour des populations spécifiques.**



### Aides à l'installation de professionnels ou à la mise en accessibilité de leur cabinet

Un axe de la collaboration avec les professionnels de santé libéraux porte sur leurs conditions d'exercice, en particulier sur l'implantation de leurs cabinets et leur mise en accessibilité.

Les locaux des professionnels de santé sont des établissements recevant du public. Au 1er janvier 2015, ils doivent respecter les prescriptions techniques d'accessibilité applicables au neuf dans au moins une partie de leurs locaux. Toutes leurs prestations doivent pouvoir être délivrées dans cette partie accessible. Dans certains cas, il peut être obtenu une dérogation à une (ou plusieurs) des prescriptions techniques d'accessibilité.

#### Autres brochures du dossier

##### « Offre de soins de premier recours »

Brochure 1 : Les enjeux clés pour les collectivités sur l'offre de soins de premiers recours

Brochure 2 : Accompagner une Maison de Santé Pluriprofessionnelle

Brochure 3 : Les Centres de Santé Municipaux

Encore beaucoup de professionnels n'ont pas mis aux normes leur cabinet aujourd'hui. Certaines villes, comme Montreuil, informent les soignants libéraux sur la réglementation et les démarches relatives à la mise en accessibilité de leur local.

Aider les professionnels à trouver des locaux adaptés à leur activité à un prix raisonnable peut faciliter leur implantation sur la commune.

À **Montreuil**, la ville a conclu un partenariat avec le bailleur social pour que des professionnels de santé et des associations socio-sanitaires puissent bénéficier de loyers modérés. Elle a rénové des bureaux qui lui appartenaient dans une zone déficitaire pour les louer à un prix raisonnable à un médecin généraliste. En partenariat avec l'URPS Ile-de-France médecins libéraux, elle fait un recensement des locaux disponibles (mise à disposition, signalement des départs à la retraite) pour les professionnels qui cherchent à installer leur activité sur la commune. Ce recensement est communiqué lors du colloque annuel de l'URPS à destination des jeunes praticiens « S'installer en Seine-Saint-Denis ». Dans le cadre du programme de rénovation urbaine et sociale (PRUS), la ville réserve des locaux à l'achat pour les acteurs sanitaires et sociaux. Saint-Denis a une démarche similaire.

Pour améliorer l'accès aux soins des habitants, d'autres villes se sont orientées après concertation vers l'aide à des structures alternatives. À **Châteauroux**, devant la pénurie de médecins et le manque de réponse aux demandes de soins urgentes, la ville, après de nombreuses réunions avec les partenaires locaux (ARS, CPAM, service d'urgences, maison médicale de garde, SOS médecins de Bourges), a accordé une subvention à SOS médecins 36. Cette association a mis en place en janvier 2015 un service de consultations et de visites à domicile, intitulé « Urgences médicales 36 », qui fonctionne de 8 h 00 à minuit, 7 jours sur 7.

## Outils d'information pour les professionnels

Un autre axe de collaboration concerne l'information. Pour aider les professionnels à mieux orienter leurs

patients ou à les informer de leur actualité ou de leurs projets, plusieurs villes ont créé des outils d'information spécifiques.

Dans l'objectif de pallier le manque d'informations claires sur les missions et services proposés par les secteurs de psychiatrie, la ville de **Rennes** a élaboré en collaboration avec le CHU de Rennes, l'ARS et l'URPS médecins libéraux un guide de pratique de recours aux soins psychiatriques à l'usage des médecins. Ce guide se présente sous la forme d'une plaquette. Il a été envoyé à l'ensemble des médecins généralistes du territoire qui ont également été invités à sa présentation à l'Hôtel de Ville.

Dans l'objectif d'informer les professionnels de santé de la ville sur les actions de santé qu'elle mène, **Villeurbanne** a créé une newsletter électronique dont chaque numéro contient des actualités, l'agenda du trimestre et un dossier thématique. 250 soignants se sont inscrits pour recevoir cette lettre qui aborde de façon courte des sujets aussi divers que la santé et l'alimentation, la canicule, l'obésité pédiatrique ou l'analyse des besoins sociaux.

## Organisation de rencontres régulières

Suite à un travail réalisé par l'Observatoire régional de la santé sur l'offre de soins de premier recours, **Saint-Étienne-du-Rouvray** a mis en place des soirées thématiques entre professionnels de santé, réseaux de santé, associations socio-sanitaires, institutions, à raison de 2 à 3 rencontres par an. L'objectif est de développer le partenariat avec les professionnels de santé sur le territoire et d'améliorer l'offre de soins.

Il s'agit de mettre en lien les professionnels entre eux, de leur faire connaître les ressources existantes pour orienter au mieux leurs patients et de réfléchir avec eux sur le parcours de santé des habitants. Exemple de thématiques abordées : le vieillissement et le parcours de soins des personnes âgées, les addictions. La prochaine réunion portera sur les jeunes et la contraception.



## L'intérêt de s'appuyer sur des réseaux

Pour organiser une réponse de proximité adaptée et lutter contre les inégalités de santé dans cinq quartiers prioritaires, la Ville de **Lille** a mis en place des Pôles ressources santé. L'objectif est d'améliorer la santé globale des habitants en fédérant les structures de prévention et d'accès aux soins dans une dynamique de réseau. Dans chaque quartier, la ville mandate une association pour animer le travail en réseau. Celle-ci doit mettre à disposition un référent santé chargé de réunir toutes les 6 à 8 semaines les habitants, les professionnels de santé (libéraux, hospitaliers, des centres de santé...), les professionnels de la prévention, les professionnels médico-sociaux (dont ceux de la réduction des risques), les professionnels sociaux et les professionnels de l'éducation.



*Les Pôles ressources santé lillois favorisent l'accès aux soins, aux dépistages et organisent la prévention en matière de santé.*

Ces rencontres pluridisciplinaires et coopératives permettent aux participants de mieux connaître les besoins de santé des habitants, les structures, les partenariats et les activités développés dans le quartier ainsi que les projets. Concernant la question de l'accès aux soins, ces rencontres aident les professionnels à orienter les usagers selon leurs besoins.

La communauté urbaine du **Grand-Nancy** anime depuis 1998 avec la ville de Nancy un réseau santé

précarité qui réunit trois fois par an les acteurs professionnels et bénévoles des secteurs institutionnels et associatifs intervenant dans les champs du social et du médico-social à destination des personnes en situation de précarité. L'objectif de ce réseau est triple : encourager le partenariat par l'échange d'informations et de pratiques, observer les dysfonctionnements d'accès aux soins et d'interpellation des institutions ou associations, sensibiliser et former les professionnels et futurs professionnels des champs du social et de la santé. Exemple de réalisation : en octobre 2014, le réseau a organisé une demi-journée consacrée à l'accompagnement des patientes atteintes de cancers du sein en lien avec l'Institut de cancérologie de Lorraine.

## Offres mises en place pour des populations spécifiques

Beaucoup de villes développent des actions face au non recours à l'offre de soins de certaines populations.

L'Institut de promotion de la santé (IPS) de **Saint-Quentin-en-Yvelines**, par exemple, va au-devant des résidents des foyers Adoma qui accèdent peu aux soins malgré des besoins importants. Il organise des forums santé au sein des foyers avec des partenaires proposant des services concrets, comme le Centre d'Investigations préventives et cliniques (IPC) qui réalise des bilans de santé. Constatant le faible taux de personnes se rendant aux rendez-vous pris avec IPC lors de ces forums, l'IPS et son partenaire IPC ont proposé des bilans de santé hors les murs dans les foyers Adoma, grâce à un camping-car mis à disposition par l'association HF Prévention. Pour mobiliser les publics les plus vulnérables vers la santé et « dédramatiser » le système de santé, l'IPS organise également des ateliers santé dans ses locaux, séances d'information collectives qui abordent notamment une présentation de l'offre de soins et de prévention du territoire. Les participants à ces séances comprennent que l'IPS peut constituer un lieu ressource pour eux. Ils y reviennent ensuite plus facilement pour une question ou une orientation.

**Lille** organise des dépistages visuels et dentaires au sein des Pôles ressources santé mis en place dans 5 quartiers prioritaires pour les personnes les plus éloignées de la santé.

La Ville de **Montreuil** a mis en place un dispositif intitulé « Pass ambulatoire ». Il s'agit de consultations précarité d'accès à la santé (CPAS) qui comportent des consultations de médecine générale gratuites pour les personnes sans droits réalisées par différents effecteurs de soins ainsi qu'un accompagnement par un travailleur social d'un centre de santé. Les effecteurs de soins sont les centres de santé de la ville mais aussi des professionnels libéraux : une pharmacie, un cabinet de radiologie, un médecin généraliste, des infirmiers et un laboratoire d'analyses médicales qui ont conventionné avec la ville.

**Bourgoin-Jallieu** a ouvert un centre de consultations de premier recours destiné aux personnes en situation de précarité qui ont du mal à accéder aux soins. Ce centre est porté par le service hygiène et santé. Deux demi-journées par semaine, un médecin retraité bénévole y assure des consultations gratuites pour les premiers soins, il oriente ensuite vers le droit commun et si besoin vers les structures de prévention ou d'accompagnement spécifiques. Les personnes qui n'ont pas de droits ouverts sont adressées à la PASS de l'hôpital.

Les Villes de **Lille** et de **Villeurbanne** ont créé un poste de médiateur santé pour informer, orienter et accompagner les publics en difficultés sur l'axe santé (accès aux droits et accès à l'offre de soins). Ce soutien est notamment pour le public RSA du CCAS qui présente des difficultés complexes dont en priorité le logement et la santé.

## Conclusion

L'expérience des villes pour tisser une relation avec les acteurs sanitaires et sociaux de leur territoire, en particulier avec les soignants libéraux, est diverse, liée aux relations déjà existantes, aux problématiques sanitaires et sociales rencontrées et aux dynamiques en place.

Les démarches sur l'offre de soins ou plus largement sur la santé nécessitent d'associer autant que possible ces acteurs pour échanger, enrichir et partager le diagnostic local et bâtir une relation coopérative. Le partage du diagnostic est un point de départ important pour une participation aux actions qui seront mises en place.

Rencontres, services, outils d'information sur des thématiques particulières, newsletter régulière, travail en réseau sont différentes modalités de travail.

Les questions sur l'accessibilité du bâti intéressent en ce moment les professionnels libéraux. Elles importent également aux Villes-Santé soucieuses de la « Santé pour tous », d'autant plus que la part de la population âgée est en augmentation. À côté de l'accès physique aux locaux, il est utile de sensibiliser et former le personnel d'accueil à la relation aux personnes présentant des handicaps particuliers (surdité, handicap mental...).

Concernant les populations vulnérables, outre les offres particulières, l'information et la formation des professionnels de santé sont importantes pour l'accueil et l'accompagnement vers la santé.

Crédit photos :  
Page 1 : [freeimages.com](http://freeimages.com)  
Page 3 : Ville de Lille

## Pour plus d'information :

Réseau français des Villes-Santé de l'OMS [www.villes-sante.com](http://www.villes-sante.com)

Et sur le **Groupe de Travail** « Soins de premier recours/Soins de santé primaires », et le recueil des actions des Villes-Santé [www.villes-sante.com/groupe-de-travail](http://www.villes-sante.com/groupe-de-travail)

Les présentations et une vidéo **du colloque « Soins de santé primaire »** organisé en 2013 par la Ville de Grenoble & le Réseau se trouvent :

<http://www.villes-sante.com/soins-de-sante-primaires-place-et-role-des-villes-21-octobre-2013/>

Septembre 2015

