Naissance d'un Centre de Santé aux 3 Cités à Poitiers

CENTRE SOCIO CULTUREL CLOS GAULTIER

86000 POITIERS
Associatif

Date de début : **01/10/2005**

Date de fin : **15/12/2015**

Référent(e) de l'action
Vincent Divoux

RÉSUMÉ

La création du Centre de Santé des 3 Cités est le résultat d'un travail de plus de 10 années de compagnonnage entre des habitants des 3 Cités et le Centre Socio-Culturel du même nom.

Il trouve son origine dans un conflit entre le bailleur social et les habitants d'un immeuble dans le cadre d'un projet de rénovation urbaine (cadre ANRU).

Le bailleur prévoyait la rénovation d'un immeuble de 192 logements en résidence intergénérationnelle.

L'annonce de la mise en place d'une charte de solidarité entre habitants déclenche la colère de ces derniers, qui vont se mobiliser jusqu'à transformer complètement l'action.

Quelle est la situation de départ qui a motivé le projet ?

En mai 2006, les élus de la Ville de Poitiers annoncent dans la presse que la barre de 198 logements de la rue René Amant, dans le quartier Saint Cyprien à Poitiers va être rénovée dans le cadre du Plan National de Rénovation Urbaine. Le projet aura une spécificité : la barre sera transformée en résidence intergénérationnelle. Ils annoncent également la mise en place d'une charte dite de solidarité intergénérationnelle. Cette parution, dans la presse et sans concertation préalable avec les habitants, déclenche une réaction très vive des locataires les plus anciens de l'immeuble, attendant depuis de nombreuses années des travaux d'isolation et de sécurisation de l'immeuble. Cette colère, dans un contexte de tensions entre bailleur et habitants, va être extrêmement fructueuse pour la suite du projet. Les habitants font appel à la CLCV (association de locataires : Consommation, Logement, Cadre de vie) pour les soutenir, dans ce qui est à ce moment-là une opposition complète au projet. L'Association des Centres Socioculturels, sollicitée à la fois par la Ville de Poitiers et par la CLCV les accompagne depuis 2006. Cet accompagnement suppose tout à la fois une vision spécifique de la participation des habitants et du rôle d'équipement socioculturel, et des postures professionnelles qui s'adaptent aux phases successives à la fois du projet et de la situation.

Qu'avez-vous mis en place

Nous n'avons rien mis en place de particulier. Nous nous sommes « préparés » à accueillir les projets des habitants. C'est à dire que nous avons élaboré un projet politique, défini un projet d'orientation, développé des méthodes et des temps qui favorisent la participation des habitants, et ce au-delà de ce seul projet.

Pour ce qui concerne ce projet proprement dit, et suite à la sollicitation du CSC par les habitants, nous nous sommes mis à leur disposition. Nous avons adopté volontairement une position d'attente et d'expression des besoins par les habitants.

En effet leur colère était tellement importante qu'ils se méfiaient de l'ensemble des institutions, y compris du CSC ,

OBJECTIF DE L'ACTION

- L'objectif initial des habitants est d'abord de refuser la charte de solidarité puis rapidement de proposer un contreprojet à celui du bailleur

QUELS CHANGEMENTS CELA A-T-IL PRODUIT ?

Sur les habitants impliqués

Grande fierté d'avoir réalisé un projet si long et si ambitieux.

Sur le centre

Le Centre de Santé a été une étape très importante, même s'il y en a eu d'autres, sur notre développement vers le pouvoir d'agir, du recentrage du CSC sur les questions sociales et sur l'évolution des postures professionnelles.

Sur les partenaires

Une forme d'appropriation politique et positive des méthodes du pouvoir d'agir par la mairie de Poitiers : signature des conventions pluriannuelles avec les maisons de quartier sous le signe du DPAH.

QUEL RÔLE A JOUÉ L'HABITANT

1. l'instigateur
2. porteur de projet
3. contributeur
4. participant

donc il ne fallait surtout pas interférer dans leur processus.

Nous avons donc dit notre disponibilité et notre capacité d'adaptation lorsqu'ils ont souhaité nous rencontrer.

Quelles ont été les étapes clés du projet ?

Automne 2005	1 réunion	Présentation du projet de résidence intergénérationnelle
Le projet de résidence intergénérationnelle est présenté au CSC lors d'une commission mixte (rencontre officielle entre la ville de Poitiers et l'association). Il est proposé au centre de réfléchir à l'animation de cette résidence, le bailleur se déclarant incompétent sur le sujet. le CSC, qui réfléchissait à l'époque sur les enjeux du vieillissement, accepte cette proposition mais pose 2 conditions : 1°) ne pas écrire le projet à l'avance mais accepter une démarche participative de co élaboration avec les habitants du projet 2°) le déblocage d'un ETP de temps de travail pour se consacrer sérieusement au projet et aux 192 familles concernées. Aucune réponse officielle ne sera jamais faite à ces deux questions. Le projet initial sera de fait monté seul par le bailleur, qui sur la partie "animation" se verra retoqué par l'ANRU et se verra obliger de faire appel à un consultant qui consultera (entre autres...) .... le Centre Socio-Culturel.		
Mai 2006 à Juillet 2007	15 mois	La mobilisation et la mise en place des groupes de paroles
Pendant cette période les habitants concernés se mobilisent, sollicitent la CLCV. Ils organisent les premières réunions et décident très rapidement d'élargir leurs réflexions à l'ensemble du quartier. En Septembre 2006 le CSC est officiellement informé de cette démarche par la CLCV.		
18 juillet 2007 au 10 janvier 2007	7 mois	Le temps des groupes de parole et de l'analyse (la définition des valeurs)
Les groupes se réunissent régulièrement. Une réunion formelle de présentation au CSC (et d'autres acteurs) des résultats est organisée. C'est la période dans laquelle s'élaborent les principales problématiques rencontrées par les habitants mais aussi les fondamentaux du projet en termes de valeurs et de pespectives : travail pour l'ensemble du territoire, refus de l'assistanat, création d'emploi....		
10 janvier 2008 au 1er septembre 2008	8 mois	Mise en place d'un questionnaire
Les habitants décident de mettre en place un questionnaire pour tout le quartier. 8 groupes de travail et de réflexion réunissent une centaine de personnes à l'échelle du quartier. Le questionnaire s'élabore au sein des groupes. Les groupes poursuivent leur travail.		
du 25 octobre 2008 à Juin 2009	9 mois	Diffusion et dépouillement du questionnaire
le questionnaire est diffusé à 1600 exemplaires par les habitants. 221 exemplaires sont récupérés. Le CSC est sollicité concrètement pour la 1ère fois pour aider à dépouiller le questionnaire. 4 séances de travail collective avec ordinateur, tableur excel et vidéo projecteur vont permettre de dépouiller et de transformer le questionnaire en barres et en histogrammes. 4 thèmes sortent du questionnaire : la santé (hygiène, alcool, santé mentale, handicap, accès aux soins...), la diversité culturelle, les problèmes administratifs, les problèmes matériels (techniques...). Une réunion publique est organisée pour présenter les résultats. 50 personnes y participent dont des représentants de la communauté Guinéenne. Il y a une forme de convergence des besoins qui se dessine entre les séniors qui portent le projet et les migrants récemment arrivés en France.		
12 novembre 2008	2 heures	La fin de la charte de solidarité
Nous préparons intensément cette rencontre avec toutes les parties (le bailleur - directeur + président qui est aussi adjoint au Maire, des élus de la Mairie - qui s'occupent de la partie Maisons de quartier, des acteurs du quartier, le CSC. +1 tiers intéressé par le projet). Les habitants viennent très nombreux. Le président du bailleur abandonne officiellement la charte de solidarité (qui par ailleurs n'a jamais été rédigée !) et confie la suite du projet autour de la résidence intergénérationnelle aux habitants. Le bailleur devient de fait et très activement un allié du projet à partir de ce jour.		
de juin 2009 à juin 2011	2 ans	Le travail en groupes "techniques"
4 groupes thématiques se mettent en place sur les 4 sujets issus du questionnaire. Le CSC est sollicité pour animer 2 groupes transversaux : le cadre juridique du projet, les finances (sans que pour autant le projet ne soit super défini). Environ une vingtaine d'habitants sont mobilisés sur ces 6 groupes. Le cSC n'est pas invité sur les groupes thématiques (la peur de la récupération est encore très vive à ce moment là).		
Juin 2011	2 semaines	"L'Espoir"
Les habitants nous font la "surprise" de nous annoncer 15 jours avant qu'ils comptent créer une association (L'Espoir") pour poursuivre le projet. C'est aussi le résultat du travail fait dans le cadre du groupe juridique. Toutes les réunions avec nous sont doublées par des réunions uniquement entre habitants dans lesquelles ils préparent, débriefent et prennent position. Fin Juin la nouvelle association est créée. 20 membres pour le CA : 16 habitants et 4 structures avec un poste chacun (SIPEA Habitat, CSC, Comité de quartier, CLCV). Pour la 1ère fois des administrateurs du CSC participent à une rencontre collective avec ce groupe d'habitants. C'est une rencontre entre 2 univers....		
Septembre 2011	1 mois	"A la vie, à la mort..."

QUEL RÔLE A JOUÉ LE CENTRE

1. a animé l'action avec les habitants
2. a animé des rencontres entre décideurs institutionnels et habitant
3. a accompagné sans être porteur du projet

QUELLES DIFFICULTÉS ONT ÉTÉ RENCONTRÉES ?

1. Les incompréhensions entre habitants d'univers différents (milieux populaires / classes moyennes)
2. Les méfiances réciproques habitants / institutions
3. Les résistances des institutions à accepter les initiatives habitantes.

L'enthousiasme manifesté par nos administrateurs à la création de l'Espoir (lors de l'AG) mais aussi quelques maladresses au cours de la même rencontre (comme le rappel que le directeur était d'abord payé pour gérer le Centre Socio-Culturel avant d'être à disposition des habitants) ont remué profondément le groupe d'habitant naturellement méfiant vis à vis des institutions réelles ou supposées. La latence de l'été (baisse de l'activité collective) a fait le reste : une lettre de 4 pages extrêmement virulente, nous attend au retour des vacances : c'est l'ensemble des griefs faits aux administrateurs du CSC : aux reproches de n'être que partiellement "du quartier" 'culturellement, géographiquement, en termes d'habitat) se rajoutent les reproches de tentatives (non fondées) de récupération du projet. Le président du CSC est très touché par cette missive, qu'il prend notamment pour lui, à peine arrivé. Les habitants continuent le projet, mais la direction du CSC suspend sa participation aux rencontres programmées, notamment avec le bailleur (ce que les habitants n'avaient pas anticipé en termes de risque). La principale leader du groupe, Fernande Cormier, s'en rend physiquement malade. Les deux leaders (elle et le président du CSC) se résolvent à une rencontre en tête à tête. Elle va durer 5h. La journée la plus longue de ma vie professionnelle en ce qui me concerne, n'ayant aucun écho pendant ces 5 heures de comment se passe la rencontre (qui a lieu au domicile de Fernande). Une amitié indéfectible va naître de cette rencontre.

Octobre 2011 à Septembre 2013	2 ans	La priorisation du centre de santé

Les habitants ont de multiples projets et prennent des initiatives tout azimuts sans que ces initiatives aboutissent ou prennent la forme d'un projet réalisable. Notre accompagnement se transforme pour faire un travail collectif de transformation des 200 idées qu'ils ont en "mode projet" : qu'est ce qu'on fait, dans quel ordre, qu'est ce qui est un objectif, un résultat, un moyen, une contrainte... des journées très régulières de travail (une toutes les 3 semaines) vont se rajouter aux dizaines de rencontres avec des partenaires potentiels, aux premières participations à des colloques, séminaires et autres visites d'expériences similaires ou inspirantes à Paris, Orléans, La Rochelle, Angers... C'est une période très créative et très riche du projet.
C'est aussi la période de rencontre avec la mairie qui annonce soutenir le projet et s'y engager.
Une stagiaire (Master 2 ESS) est "recrutée" en commun par le CSC et l'Espoir : elle aide à structurer les idées, à fouiller la règlementation sur les différentes dimensions souhaitées au projet : maison médicale, aide administrative, aide matérielle. Un DLA est organisé sur la partie aide administrative. Le groupe diversité continue de se réunir avec plus de 11 nationalités représentées..

Octobre 2012 à Juin 2013	9 mois	Réalisation du diagnostic santé

Les 1ères rencontres au "sommet" avec les institutions telles que l'ARS , la mairie, ordre des médecins ont montré qu'au mieux, ils étaient accueilli avec un sourire amusé, au pire avec désintérêt manifeste voire mauvaise fois (ARS, le délégué nous annonçant qu'il ne savait pas comment fonctionnait un centre de santé...). Pour assoir l'idée de centre de santé et lui donner une forme de crédibilité, il est décidé de réaliser un diagnostic santé accompagné par une consultante spécialisée en participation des habitants (Suzanne Rosenberg) qui elle-même mobilisera un cabinet spécialisé en santé publique. Pendant 6 mois, 30 habitants formés iront recueillir 200 questionnaires auprès d'un échantillon représentatif de la population.

Septembre 2013 à Décembre 2015	2 ans	La marche forcée vers le centre de santé

Devant le manque de réactivité apparent de la mairie, les habitants décident de ne plus attendre et annoncent en Septembre 2013 que le centre de santé ouvrira d'ici 2 ans. Les travaux de rénovation de l'immeuble commencent et seront livrables courant 2015, ce qui oblige aussi à accélérer le projet pour que les locaux ne soient pas laissés vides.
Des dizaines de rencontre ont lieu, des centaines d'heures de réunion permettent d'imaginer le montage juridique du centre de santé, d'élaborer le budget prévisionnel, d'écrire le projet de santé et le règlement intérieur (les 2 documents indispensables à l'ouverture d'un centre de santé). Les institutions commencent à manifester des formes d'inquiétude sur ce qu'ils ne voyaient jusqu'à présent que comme un projet très lointain et dont la réalisation était peu probable.
La députée de la circonscription, Catherine Coutelle va officiellement et durablement soutenir le projet.

Janvier 2015		Rencontre avec le futur 1er médecin

Jérémie Fougerat est le 1er médecin du centre de santé. Sa démarche de recherche d'une pratique différente de la santé va rencontrer l'offre des habitants des 3 Cités, d'une santé de proximité. Il va contribuer tout au long de l'année à la rédaction des documents fondamentaux du centre de santé.

20 juillet 2015		Demande officielle du numéro FINESS

Le numéro FINESS est le numéro officiel qui permet la pratique de soins médicaux et l'ouverture du centre de santé. Il se demande à l'ARS.
Une partie des institutions va découvrir qu'elle ne peut pas vraiment s'opposer à l'ouverture du centre de santé. En effet, légalement, ceux ci ne font l'objet d'aucune autorisation mais simplement d'une vérification de "conformité" (projet de santé et règlement intérieur).

29 septembre au 31 octobre 2015		Le mois de tous les dangers

Le budget de démarrage n'est pas bouclé. Nous lançons un financement participatif sur Ulule avec l'objectif de chercher 15 000 euros.
Grâce aux conseils très contraignant du site Ulule, nous organisons et peaufinons une campagne de communication tout azimut : presse locale, réseau des centres de santé, réseau des centres sociaux (Merci la FCSF et parution dans le 1er numéro de C'est possible), réseaux personnels, réseaux syndicaux.... la presse locale s'en mêle et diffuse à tout va, enquête, interroge les institutions. Nous obtenons un peu de presse nationale spécialisée. France 3 diffuse 3 reportages... et harcèle la Mairie pour une position... . le dimanche 13 octobre le Maire de Poitiers fait une déclaration "Off" à France 3 (elle ne sera diffusée que le 14) pour dire qu'il prenait acte de l'ouverture du centre de santé. Tous les appuis officiels ou plus discrets se mettent en branle pour faire aboutir le projet tant sur le plan des institutions que sur le plan financier. Les habitants les plus pauvres du quartier des 3 Cités collectent ce qu'ils peuvent et viennent le remettre à l'association, quelques euros, quelques centimes parfois. Les commerçants du quartier, à l'initiative de la boulangère, lancent leur propre collecte pour soutenir le projet. Le 8 Novembre nous franchissons la barre des 15 000 euros.

14 Décembre 2015		Ouverture du Centre de Santé
Le Centre de Santé ouvre officiellement ! Le CSC va continuer à accompagner la mise en place du fonctionnement administratif du Centre de Santé : budget, compta, RH.... Les outils manquent, tout est à inventer. Le temps long précédent, dans lequel il y avait peu de contraintes d'échéances se raccourcit terriblement. Il faut sortir les paies, négocier les remboursements avec la CPAM, suivre les impayés...		
Mai 2016		Inauguration officielle du centre de santé
Plus de 150 personnes assistent à l'inauguration. La présidente de la FCSF, Claudie Miller, sur la route de l'AG de Bordeaux passe manger avec les habitants à midi.		
Printemps 2017		Fin de l'intervention du CSC dans le travaux
Le centre social se retire de la gestion quotidienne du Centre de Santé. Le Centre de Santé recrute une coordinatrice qui va prendre en main la suite du destin du Centre sur le plan opérationnel. Les habitants lancent un groupe de réflexion, qu'ils confient à des alliés, sur la transformation du Centre de Santé en coopérative (SCIC) qui verra peut être le jour en 2018.		

Quels moyens ont été mis en oeuvre ?

Mise en place des équipes et rôle de chacun

Les habitants seuls d'abord, puis regroupés au sein de la CLCV (Association de locataires : Consommation Logement Cadre de Vie), puis enfin au sein de l'association l'Espoir spécialement créée ont porté le projet de bout en bout.

Ils ont été accompagnés majoritairement par les salariés du CSC pour faciliter l'accès aux ressources du centre, par le Conseil d'Administration du CSC pour le soutien politique et notamment de manière très impliquée par les 2 présidents successifs qu'a connu le CSC pendant cette période et par le directeur du CSC pour l'accompagnement de la démarche proprement dite.

Mise en place des moyens logistiques et financiers

Des locaux.

Les moyens informatiques et de communication du CSC.

La photocopieuse (et pas qu'un peu…sur 10 ans…).

Un co-portage financier du diagnostic santé (coût total 20 000 euros dont 15 000 euros pris en charge par le CSC).

Du temps de salarié spécifique dans la phase finale du projet, dans laquelle il y avait beaucoup d'administratif à faire.

Place des partenaires et du centre social dans le projet

Les partenaires principaux du projet ont été :

- la CLCV
- le bailleur social SIPEA Habitat (aujourd'hui fusionné dans la nouvelle société EKIDOM) et notamment son directeur Gérard Gorgette (qui est intervenu au Congrès de Lyon pour présenter le projet) ; il s'est beaucoup intéressé au projet et l'a ardemment défendu en interne et en externe ; il a mobilisé des salariés pour suivre et soutenir le projet ; il a facilité l'adaptation et l'aménagement des futurs locaux
- la déléguée du préfet a joué pleinement son rôle autour des années 2011/2013 pour faire le lien entre les habitants et les principales institutions, notamment ARS, direction de la cohésion sociale
- l'ordre des médecins
- la ville de Poitiers
- la consultante Suzanne Rosenberg
- la FCS : Fédération des Centres de Santé, très active et très soutenante sur la fin du projet.
- les acteurs locaux des 3 Cités
- la CFDT retraités

Quels moyens ont été mis en oeuvre ?

Quel(s) résultat(s) de l'action ?

Ouverture du Centre de Santé.

Aujourd'hui 4 médecins généralistes salariés y travaillent pour près de 2ETP.

Une infirmière y travaille 3 jours par semaine.

Une ortophoniste va arriver prochainement. Plus de 150 consultations sont faites toutes les semaines.

L'action va-t-elle se poursuivre ?

L'action se poursuit.

Le centre de santé fonctionne toujours depuis plus de deux ans.

La relation entre le CSC et le Centre de Santé a évolué. Le Centre de Santé vole de ses propres ailes. Les relations avec le CSC se sont recentrés autour des actions de prévention santé.

Le CSC participe toujours au CA du Centre de Santé.

Le Centre de Santé travaille à sa transformation en SCIC.

Quels conseils donneriez-vous à des personnes qui voudraient suivre vos traces ?

Accepter les colères et les peurs comme leviers du changement et non pas comme des agressions et/ou seulement des difficultés.

S'inscrire dans le temps (très) long.

Travailler et réfléchir en permanence sur sa posture professionnelle.

Galerie d'image

Chantier de la résidence intergénérationnelle

Une des nombreuses réunions de travail

La présentation du projet au président de l'Assemblée Nationale, Claude Bartolone et au Maire de Poitiers, Alain Claeys

Un temps de réflexion avec une collègue de Strasbourg sur les réseaux de santé

Une intervention aux Assises Régionales du Travail Social

Retrouvez plus d'informations et participez sur la plateforme, lien direct vers la fiche action :
https://www.cestpossible.me/action/naissance-dun-centre-de-sante-aux-3-cites-a-poitiers/