

A4 - Comment faire vivre ma CPTS avec et pour les usagers ?





**Comment faire vivre ma
CPTS avec et pour les
usagers ?**

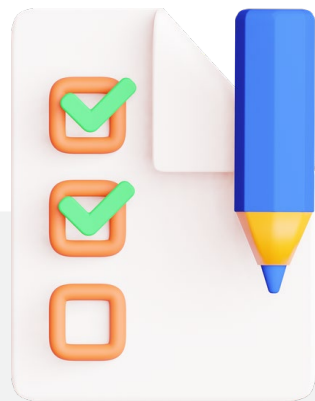




Comment traduire en objectifs/ indicateurs/ actions de la CPTS?

L'ACI (Accord Conventionnel Institutionnel) est notre **“contrat de référence”** qui permet à la CPTS d'obtenir des financements en échange de la réalisation de missions et de résultats . Même si des indicateurs d'“implication des usagers” ou de “partenariat en santé” ne figurent pas explicitement dans l'ACI national, nous pouvons **promouvoir nos initiatives locales et nos dynamiques en tant qu'association du territoire** en proposant des indicateurs de qualité et de pertinence de **“faire avec et pour”** les usagers . Quelques propositions !

Retraduire nos intentions, nos actions en langage de suivi de projets et d'indicateur institutionnels pour valoriser notre engagement



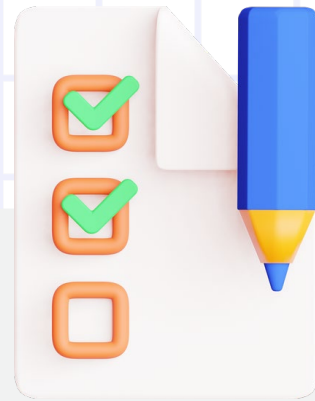
Des indicateurs de
gestion de projets



Des indicateurs d'impact
au niveau des projets



Des indicateurs
populationnels



Des indicateurs de gestion de projets

Structurer et intégrer la participation et le partenariat avec les usagers dans la stratégie de la CPTS, via la gestion globale de projets.



Indicateurs d'engagement global des usagers dans les projets/ la vie de la CPTS

- **Structuration de l'engagement des usagers dans la vie de la CPTS**

Exemple d'actions :

création de commissions / comité des usagers

Existence d'un cadre d'intervention ou charte de partenariat avec les usagers

Indicateurs quantitatifs / ratio d'usagers partenaires engagés dans la vie de la CPTS :

- Nombre d'usagers partenaires impliqués dans les projets, actions ou dans les instances de gouvernance de la CPTS ou
- % de projets actions incluant la participation directe d'usagers partenaires (dans les réunions de travail, dans les actions de prévention ou d'information, dans les rencontres ..)

Indicateurs sur la qualité des projets au regard de l'engagement des usagers partenaires

- Montée en compétence des membres CPTS à la participation des usagers ou au partenariat en santé

Exemples d'actions : nombre de formation, participation à des congrès, sensibilisation, intervenants en intra dans des rencontres de la CPTS,...

- Satisfaction des professionnels vis-à-vis de la collaboration avec les usagers .
- Satisfaction des usagers partenaires quant à leur rôle et leur influence .



Des indicateurs d'impact au niveau des projets

Objectiver la valeur ajoutée de l'engagement des usagers partenaires dans le déroulement et les résultats du projet de la CPTS



Indicateurs d'évaluation du niveau d'engagement des usagers dans les projets

Indicateurs quantitatifs des usagers engagés dans les différentes phases du projet (information, concertation, collaboration et partenariat)

Exemples :

- Action d'information : Taux de participation des habitants aux actions de prévention ou d'information
- Action de concertation : réalisation d'enquête citoyenne pour sonder le besoin d'accès aux soins
- Action de collaboration : réaliser un Forum Santé "Accès aux soins" en se basant sur les retours d'enquêtes citoyenne et en associant à la réflexion des comités citoyens
- Action de partenariat : définir une action dès sa conception avec des usagers partenaires, intégrés dans les membres pilotes du groupe de travail de la CPTS.

Amélioration de l'expérience usager dans le projet :

- Taux de satisfaction des bénéficiaires des actions
- Taux de recommandation des actions par les participants
- Recueil du sentiment d'écoute et de prise en compte des bénéficiaires
- Taux de compréhension des informations délivrées lors des actions .



Des indicateurs populationnels

Analyser l'impact et les résultats sur la santé des habitants (vie, soins, santé dans sa globalité)



Indicateurs d'évaluation du niveau d'engagement des usagers dans les projets

Indicateurs du développement du pouvoir d'agir (Empowerment) :

Exemples :

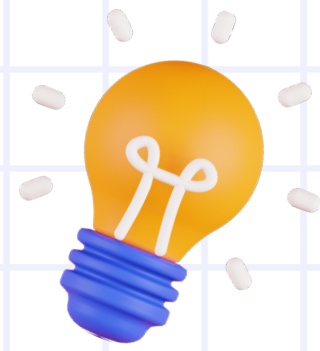
- % de participants déclarant mieux comprendre leur santé après l'action
- Évolution du niveau de connaissances avant/après une action
- Nombre d'usagers devenus ambassadeurs ou relais de santé après leur participation

Impact sur les parcours de vie, de soins et de santé et l'accès aux soins :

- Nombre de personnes orientées vers une ressource ou un professionnel adapté
- Taux de recours aux dispositifs présentés lors des actions
- Réduction des difficultés signalées par les usagers concernant l'accès aux soins
- Développement de la coordination et du partenariat entre associations/collectifs de santé et la CPTS

Contribution à l'échelle territoriale aux autres déterminants de santé

- Sociaux (isolement, précarité, soutien social)
- Environnementaux (logement, transport, cadre de vie)
- Organisationnels (aux services de santé publique) .



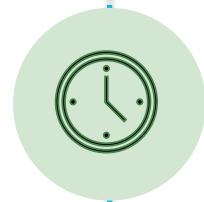
“Rien pour nous sans nous.” Les indicateurs sont là pour démontrer que ce principe devient une réalité dans nos actions et nos projets.



Questionnaire de fin d'atelier



**CONNAITRE VOTRE DEGRÉ
DE MATURITÉ SUR LE SUJET**

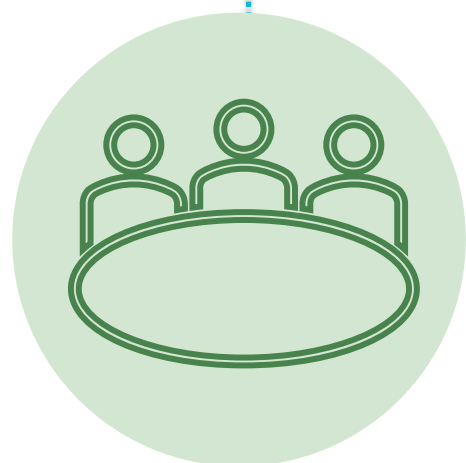


**IDENTIFIER LES FREINS
RENCONTRÉS**



**PRIORISER LES BESOINS
D'ACCOMPAGNEMENTS**





Pause déjeuner
12h30 – 14h

Reprise
Table ronde