

MOTS CLÉS

CH Gonesse
 Corner prévention
 Prévention
 Information
 Espace temps
 Temps d'attente
 Humanisme

dossier

INITIATIVE

Le corner prévention

Au-delà d'un principe de marketing

Créer un parcours ludique, personnalisé et pédagogique afin de faire passer des messages de prévention, telle est l'idée du « corner prévention » à l'hôpital, un espace qui transforme le temps d'attente en temps « utile » destiné aux patients, soignants, aidants et accompagnants. Le premier du genre a été installé au centre hospitalier de Gonesse. Genèse et mise en œuvre du projet.

Le terme *corner* est un anglicisme, qui veut dire « coin », littéralement en français un lieu où se trouve un angle saillant ou rentrant. Le terme peut prendre différentes significations dans un contexte commercial ou marketing, désignant le plus souvent une zone spécifique dans un point de vente physique ou réservée à une marque donnée sur un site Internet. Le principe des corners est apparu d'abord dans les grands magasins parisiens, avec des espaces et leurs vendeurs réservés à certaines marques. Désormais, le principe du corner se rencontre en grande distribution à dominante alimentaire, avec par exemple des corners de services. Le Club Med utilise lui aussi le principe du corner dans les agences de voyages partenaires. Sous le nom « franchise corner » ou « franchise shop in shop », c'est une franchise exploitée non pas dans un local indépendant mais dans un espace sous enseigne hébergé par un point de vente plus vaste de type grands magasins, grandes surfaces, halls de gare... La particularité de ce genre de franchise tient au fait que l'enseigne du point de vente accueillant l'espace franchisé est totalement différente de celle du franchiseur. Les franchises corner sont très souvent utilisées par les marques de prêt-à-porter, de bijoux, de produits cosmétiques, de restauration à emporter...

Quid de ce principe issu du marketing dans le domaine hospitalier ? L'idée est tout simplement de ménager un « coin » de l'hôpital pour proposer une information de prévention en santé, construit autour de contenus attractifs. Ce coin

constitue donc un espace, en l'occurrence animé par des volontaires, dont la mission est de capter, sensibiliser et accompagner les publics sur des thématiques de prévention en santé.

La genèse du projet

Le projet du corner prévention à l'hôpital a été réalisé à partir de différentes attentes, exprimées dans le cadre du *think tank* Cercle Sens & Santé, par des directeurs d'établissements, des représentants de patients, des professionnels soignants, des commissions médicales d'établissement (CME), la Fédération hospitalière de France (FHF), des entreprises impliquées dans la santé, la qualité de vie et le bien-être⁽¹⁾.

Ce projet s'appuie sur plusieurs constats :

- » les grandes campagnes de prévention ne sensibilisent pas celles et ceux qui se rendent systématiquement aux urgences des hôpitaux sans passer par la médecine de ville pour éviter d'avoir à avancer des frais médicaux ;
- » ces publics sont souvent des personnes défavorisées qui souffrent des conséquences attachées à un déficit d'éducation à la santé (mauvaise alimentation, sédentarité, addictions au tabagisme et à l'alcool...);
- » ces publics sont souvent les premiers touchés par les maladies chroniques liées à leur mode de vie ;

Marie BONNET
 Psychanalyste-
 psychothérapeute

« L'initiative du corner prévention, qui permet de créer un point de contact vis-à-vis de publics défavorisés, pourrait être démultipliée au niveau national.

» les « parcours de santé » de ces publics étant inexistant, ces derniers ne sont pas ou peu suivis/dépistés/alertés par un médecin traitant, un gynécologue ou un pédiatre ;

» les hôpitaux disposent d'espaces inoccupés ;

» les aidants et les accompagnants disposent d'un temps d'attente important (deux heures en moyenne dans l'Union européenne) ;

» les soignants ont besoin d'accompagnement et de détente pour retrouver un équilibre dans leur travail et dans leurs relations avec les patients.

L'hôpital est un lieu très fréquenté, un carrefour, et son accueil un espace d'attente pour les usagers et leurs accompagnants. C'est l'endroit idéal pour proposer un espace dédié à un dialogue éclairé de prévention. Le projet dans sa mise en œuvre permet de rendre l'attente utile : comment constituer à l'accueil d'un hôpital un lieu attractif où les gens se présentent de manière libre et agréable, non stigmatisante ? Comment attirer les personnes à l'information ? Comment la leur délivrer ?

La mise en place au CH de Gonesse

Considérant cette démarche de *corner* comme extrêmement pertinente pour son établissement au vu de ses caractéristiques de santé, la directrice du centre hospitalier de Gonesse a proposé qu'il soit l'un des hôpitaux pilotes en Île-de-France, s'engageant de manière volontaire comme « cobaye » pour cette expérimentation.

Gonesse est une ville qui bouge. N'a-t-elle pas été choisie parmi 222 villes de France comme partie prenante du

projet de redynamisation du centre-ville ? La ville est située dans le Val-d'Oise, dans l'arrondissement de Sarcelles et dans la communauté d'agglomération de Roissy. Le CH de Gonesse est le seul établissement de santé public d'un bassin de vie de 350 000 habitants avec un recrutement qui s'étend vers l'Oise.

Son territoire se caractérise par :

» un grand dynamisme démographique : 3,3% de croissance ;

» un taux de fécondité élevé : 6,4% dans le Val-d'Oise *vs* 6,1% en Île-de-France, région pourtant dynamique en la matière ;

» une population particulièrement jeune : 30% de la population a moins de 20 ans ;

» une mortalité infantile supérieure aux indicateurs de référence avec un taux de 3,9‰ ;

» la part des personnes de plus de 75 ans ne cesse de s'accroître, avec des prises en charge polypathologiques et des critères de dépendance de plus en plus aigus ;

» une population précaire et fragile avec des besoins de santé importants, comme l'attestent des indicateurs socio-économiques et de santé ;

» une espérance de vie relativement faible au regard de la moyenne régionale ;

» des maladies chroniques de plus en plus prégnantes ;

» une médecine de ville marquée par un très faible nombre de praticiens.

Ainsi, la prévention et l'éducation en santé sont des sujets importants sur la conurbation de Gonesse. Les populations y sont d'ailleurs avides d'information.

Pour cette mise en œuvre du *corner* prévention, la directrice de l'hôpital a dû surmonter bien des obstacles, cette nouveauté apparaissant parfois perturbante pour les habitudes de l'hôpital et amenant un vrai changement.

Cela n'allait pas non plus sans poser de questions pratiques : avec qui travailler dans cet espace ? Comment conjuguer sérieux et « glamour » ? Comment orienter les personnes concernées vers les lieux de prise en charge adéquats et les bonnes équipes de prise en charge ?

Dans le cadre de la réflexion relative à cette mise en œuvre au CH de Gonesse, la terminologie « *corner* prévention » a été légèrement retouchée : le projet s'intitule « espace prévention » et il a été installé à l'entrée de l'hôpital, à côté de la maison des usagers (dans sa continuité).

Une fois le concept présenté, l'idée a tout de suite accroché auprès des équipes. Au niveau de l'espace prévention, l'Ifsi s'est engagé via les stages d'étudiants en deuxième année, des cadres ont accepté de superviser les stagiaires pour qu'ils ne soient pas livrés à eux-mêmes, un médecin référent, qui est aussi le médecin de la maison des usagers, est installé.

La première semaine de fonctionnement du *corner* a permis d'accueillir 85 visiteurs en cinq jours. Les premières personnes qui se sont présentées sont en majorité des femmes, avec un problème de barrière de la langue. Il s'agit principalement d'un public précaire, faiblement éduqué en santé. Les premières semaines de démarrage ont été une sorte de rodage du dispositif et ont conduit les équipes à étudier la meilleure manière de répondre aux questions. Les premiers échos en ont été très positifs.

NOTE

(1) Ce projet est à l'initiative de Stéphanie Pistre qui en a formulé le concept, l'a rédigé et présenté à de nombreuses instances. Elle a également conçu un programme de formation pour l'accueil des publics sur ces *corners*, programme expérimenté pour la première fois au CH de Gonesse auprès des stagiaires de l'institut de formation en soins infirmiers (Ifsi).

Stéphanie Pistre est fondatrice et coordinatrice de *think tanks* dédiés à la prévention et à la santé publique. En 2011, elle crée l'association Club Acteurs de la prévention qui regroupe les acteurs publics et privés de la santé, dont elle coordonne les rencontres et les travaux. En 2014, elle initie le Cercle Sens & Santé dont la vocation est de fédérer les acteurs de la santé publique autour de projets visant l'amélioration du quotidien et du bien-être à l'hôpital pour les patients, les soignants et les aidants. <http://les-acteurs-de-la-prevention.fr> <https://cerclesensetsante.com>

Le fonctionnement de l'espace au bout de ces premières semaines montre une fréquentation bien réelle, un intérêt, une attention concrète des acteurs locaux. La direction a ainsi fait l'objet de nombreux appels téléphoniques de professionnels qui se demandaient quel lien peut être fait avec les prescriptions de sport adapté ou encore l'orientation en centres de soin, d'accompagnement et de prévention en addictologie (Csapa). Les réponses ne sont d'ailleurs pas encore tout à fait prêtes!

L'espace peut être aussi l'occasion d'une mise en résonance avec les « journées nationales » (du sida par exemple). Une des ambitions serait de faire des semaines thématiques ciblées, en lien avec les services de spécialité de l'hôpital. Toutefois, tout en restant opérationnel et modeste, il existe une véritable marge d'inventivité et de créativité, avec également des possibilités d'événementiel.

Le but est de consolider le fait d'aller vers les gens, ce qui doit orienter à la fois le contenu de l'information et la façon de faire.

Alors que l'on parle beaucoup d'argent à l'hôpital, ici, sur cet espace prévention, c'est l'humanisme qui prévaut. Une dynamique hospitalière est en marche sur la question, les cadres s'en emparent. C'est un début d'expérimentation qui donne envie de continuer, avec des acteurs motivés (Ifsi, service sanitaire). Reste à en muscler le contenu pour le rendre robuste et attractif.

L'année 2017 avait déjà été charnière pour le CH de Gonesse, avec la mise en place du groupement hospitalier de territoire Plaine de France et l'élaboration d'un rapport d'activité unique des deux établissements qui le composent (CH Saint-Denis et CH de Gonesse). L'espace prévention poursuit cette dynamique d'innovation, avec cette attention précise donnée à des publics en plus grande vulnérabilité et ayant besoin d'une attention plus spécifique.

Conclusion

Au-delà de la prévention, qui est devenue une priorité de la Stratégie nationale de santé (SNS) définie par la ministre des Solidarités et de la Santé, le projet du corner répond à nombre de ses objectifs, qu'il s'agisse de sensibiliser prioritairement les publics défavorisés ou de faciliter le parcours « médecine

de ville/médecine hospitalière », préfigurant le futur service sanitaire.

Concernant l'articulation avec le service sanitaire, tout est à inventer. Les questions d'hygiène bucco-dentaire, par exemple, peuvent être un sujet concret pour le service sanitaire des promotions de chirurgiens-dentistes. Le corner devient alors un lieu de stage concret. Que de perspectives fructueuses!

Pour l'agence régionale de santé (ARS) Île-de-France, cette idée à la fois simple et excellente s'impose naturellement, ce qui explique le soutien plein et entier de l'agence dans le cadre du plan régional de santé (PRS 2).

Cette initiative, qui permet de créer un point de contact vis-à-vis de publics défavorisés, pourrait être démultipliée au niveau national.

En mathématiques, le paradoxe du coin s'appelle aussi le paradoxe du « carré manquant », une apparente démonstration géométrique d'un résultat impossible, reposant sur une illusion d'optique. L'enjeu du projet de corner est d'arriver à impulser une réelle démarche de prévention, qui ne soit pas un carré manquant... Pour rester sur une symbolique géométrique et topologique, la construction du lien entre le dedans et le dehors reste un chantier en devenir. L'avenir proche est rayonnant pour le projet.

Le dernier corner a été inauguré en septembre 2018 au CH de Poissy-Saint-Germain en-Laye⁽²⁾. D'autres opérateurs et d'autres organismes demandent à le déployer dans d'autres secteurs que la santé et dans d'autres pays que la France. ●

NOTE

(2) Stéphanie Pistre a travaillé sur l'adaptation au site avec Isabelle Persec, qui a également collaboré au groupe de travail sur la mise en œuvre du projet. Stéphanie Pistre a présenté le projet au Congrès européen des internes de santé publique à Nancy.