

**2ème colloque sur la place des usagers dans les établissements de soins  
Cité des sciences et de l'industrie à Paris  
9 mars 2012**

**Mise en place d'une permanence « Écoute neutre »  
au Centre hospitalier de Rouffach**

1. Contexte du projet : la Maison des usagers (MDU) du Centre hospitalier de Rouffach

Créée en 2009, la Maison des usagers du Centre hospitalier de Rouffach s'inscrit dans un contexte de profonde mutation où les découvertes scientifiques, les nouvelles thérapeutiques, l'essor des médecines alternatives remettent en cause la conception traditionnelle de la santé. L'évolution des attitudes et des comportements change le regard sur la maladie psychique et sur le handicap et modifie les relations entre soignants et soignés. L'ambition d'un tel espace est d'aider les usagers à devenir des partenaires à part entière des professionnels de la santé et à devenir acteurs de leur santé.

La Maison des usagers est un espace d'accueil et d'information pour les patients et leurs proches. Lieu public et gratuit, il peut aussi accueillir des personnes extérieures à l'établissement. Les missions de la MDU peuvent se décliner en 4 axes :

- s'informer sur un problème de santé,
- s'informer pour aider ou accompagner,
- s'informer sur ses droits,
- s'informer pour entretenir sa santé, prévenir des maladies.

Elle a aussi pour mission de permettre la rencontre entre les associations de santé, les usagers et les professionnels du Centre hospitalier de Rouffach. Actuellement, six associations s'y relaient.

Afin de développer davantage la MDU et suite aux remarques et attentes fortes des patients et de leurs familles, il est apparu indispensable de créer une permanence d'écoute neutre non liée à une pathologie spécifique.

2. La mise en place de la permanence Écoute neutre

Mise en place en août 2011, cette permanence se tient au centre social « Les trois sapins » (cafétéria du CH de Rouffach accueillant patients et familles), une à deux fois par mois, le mercredi de 14h30 à 16h30. Cet endroit est, en effet, un vrai lieu de vie, de rencontres et d'échanges.

L'équipe qui anime cette écoute se compose d'une professionnelle retraitée de l'établissement (chef du service de biologie) et d'un usager, président de GEM\*. Ce binôme a suivi une formation de 3 jours qui lui a permis d'observer le fonctionnement de l'écoute et de la non-écoute, de pratiquer l'écoute empathique en utilisant des outils appropriés (reformulation, grille de Porter, plan de conduite d'entretien, etc.), de maîtriser son expression verbale (mots, façons de parler) et non-verbale (voix, débit, postures, gestes), d'identifier et de gérer ses émotions et de découvrir les différentes tonalités de la relation d'aide.

*GEM : Groupe d'entraide mutuelle.*

---

Ce dispositif permet :

- d'aller au devant des patients/résidents et de leurs familles,
- de pratiquer une écoute empathique en dehors de l'écoute thérapeutique,
- d'associer un professionnel et un usager dans l'écoute,
- d'apporter des réponses pertinentes aux patients/usagers,
- de mieux faire connaître la Maison des usagers et les associations,
- de rendre compte des préoccupations des patients/résidents,
- de répondre aux souhaits des patients et des familles d'accéder à une écoute sans connotation pathologique.

Afin de répondre au mieux aux demandes, le binôme s'est constitué un classeur contenant toute la documentation nécessaire (plaquettes d'information sur les structures de l'établissement, sur les associations, numéros de téléphone utiles, etc.). L'utilisateur est aussi encouragé à se rendre à la MDU afin de rencontrer les professionnels des associations. La permanence d'écoute neutre ne se substitue pas à la MDU mais fonctionne de manière complémentaire, il s'agit de créer un lien entre les deux dispositifs.

► Un dispositif original :

Le caractère innovant de cette action réside dans la composition même du binôme professionnel/usager proche du modèle des UFE (usagers, familles, experts) de Trento en Italie, qui permet de valoriser le rôle et l'expérience de l'utilisateur.

L'expérience de Trento, connue sous le nom de "Fareassieme-Faire ensemble", recouvre toutes les activités mises en place par le service de santé mentale, dans lesquelles sont engagés à parité les usagers, les familles, les professionnels et les citoyens.

Les UFE sont des usagers et des familles qui, au travers de la maladie, ont pris conscience de leur savoir tiré de l'expérience et qui ont la capacité à le transmettre. Les UFE dispensent leur savoir dans les activités du service, à côté des professionnels, leur apportant ainsi une valeur ajoutée. Ils contribuent à la qualité des prestations parce qu'ils favorisent le partage, le partenariat actif et prônent la place centrale de l'utilisateur dans le parcours de soin.

**Ce binôme « mixte » et non institutionnel représente une plus-value indéniable. Les compétences de chacun renforcent la pertinence du dispositif.**

### 3. Quels résultats après six mois de fonctionnement ?

Pour l'instant, il n'y a pas assez de recul sur les retombées de ce dispositif. Ce qui peut toutefois être souligné c'est que les patients se sentent à l'aise avec les écoutants, ce qui leur permet de discuter de sujets qui ne seraient pas abordés dans d'autres circonstances ou avec d'autres interlocuteurs. La présence d'un usager parlant à d'autres usagers est particulièrement facilitante pour engager le dialogue. Elle se complète parfaitement avec celle de la professionnelle.

D'autre part, les conclusions que font remonter les écoutants apportent « un plus » par rapport aux questionnaires de sortie. Ce dispositif permet aussi de dynamiser le fonctionnement de la MDU.

**Pour toutes informations complémentaires :**

Mlle Lachat Dominique

Directrice de la clientèle et de la communication

Centre hospitalier de Rouffach

27 rue du 4ème RSM

68250 Rouffach- 03 89 78 70 70 - [www.ch-rouffach.fr](http://www.ch-rouffach.fr)