



MAISON DES USAGERS

Bilan d'activité 2024





Bienvenue à la MDU!

La MDU est un lieu d'accueil et d'information. Le lieu permet des rencontres entre différents acteurs. Vous y rencontrerez ses salariés mais aussi ses usagers et parmi eux, moi, Naïla, usagère habituée.

La MDU c'est de l'information sur les pôles, les unités, vos droits, les activités de l'Espace Oxygène, un relais avec des associations partenaires, des espaces dédiés comme le coworking.. À mon arrivée, j'ai découvert les ressources proposées, rencontré les associations partenaires, et par la même occasion l'association adaptée à mes besoins. J'ai mieux compris le fonctionnement de l'hôpital, et cette compréhension de l'institution m'a aidé dans mon rétablissement. Avec le temps, j'ai participé à divers projets et moments d'échange où tous les usagers sont conviés. Aujourd'hui, chaque passage à la MDU reste une source d'informations et de nouvelles rencontres uniques. Grâce à ce lieu, j'ai intégré une association adaptée à mes problématiques, ou je suis finalement devenue bénévole, et je coanime désormais les permanences associatives à mon tour. Mon engagement progressif au sein de la MDU m'a permis de réaliser d'autres projets en tant que pair-aidante ou patiente-experte. En somme, la MDU offre des temps de discussion, de partage d'informations, de réflexion où la voix des usagers est au centre. C'est un lieu d'information clef pour la santé mentale.

Naïla, usagère du CHCP



2024 ...



Ensemble, faisons le bilan !

Fin 2024, forts de la dynamique collaborative vécue tout au long de l'année, usagers, associations et équipe se retrouvent lors d'un temps de concertation pour travailler la « co-écriture » de ce bilan d'activité. Ils choisissent ensemble son contenu et son organisation. Plusieurs temps forts de l'année sont identifiés. Ils seront décrits de manière plus détaillée lors de ce bilan. Ces « zoom » seront écrits « à plusieurs mains », par des binômes « usagers-équipe ». Au total, 12 personnes vont coécrire ce bilan.

SOMMAIRE

- 1) QUELQUES CHIFFRES _____ p.4
- 2) FAIRE ENSEMBLE _____ p.5
- 3) LES USAGERS _____ p.7
- 4) L'EQUIPE _____ p.9
- 5) LES REPRESENTANTS DES USAGERS _____ p.11
- 6) LES PARTENAIRES _____ p.12
- 7) LA VIE A LA MDU _____ p.13
- 8) L'ITINERANCE _____ p.15
- 9) LES PROJETS ET PERSPECTIVES _____ p.16



En quelques chiffres ...

171 journées d'ouverture

2080 venues sur les accueils

Soit **12** venues par jour



22 Partenaires dont

4 Nouvelles Associations

8 ateliers thématiques

6 évènements

30 « Aller vers ... »

de la MDU Itinérante



74 Permanences associatives

26 permanences des représentants des usagers

22 Point d'Accès au droit

9 Pause Café des Aidants



FAIRE ENSEMBLE



Tout au long de 2024, différents acteurs se sont rencontrés au sein de la MDU :

- Professionnels de l'établissement
- Partenaires associatifs
- Patients suivis en hospitalisation complète ou en ambulatoire
- Personnes extérieures (particuliers, bénévoles ou salariés de différentes structures sanitaires, sociales et médico-sociales)
- Représentants des usagers
- Proches aidants (parents, conjoints, frères et sœurs, ...)
- Membres d'autres espaces des usagers

Sous l'impulsion de la direction du CHCP et la volonté des représentants des usagers, l'équipe de la MDU a œuvré pour développer une dynamique collaborative entre ces différents acteurs, à travers :

1) Le conseil de maison : Une rencontre d'une heure et demi chaque jeudi à la MDU à laquelle chacun est convié pour collaborer sur l'organisation et l'animation de la MDU, sa vie quotidienne et ses évènements. En 2024, nous avons vécu ensemble **32 conseils de maison**.

2) Le Comité de Pilotage : Une réunion trimestrielle à la MDU réunissant la directrice des Usagers, les représentants des usagers titulaires, l'équipe de la MDU et 3 usagers régulièrement investis dans le fonctionnement de la MDU. **En 2024, le comité de pilotage s'est réuni 2 fois.**



*Cela permet de mettre de l'animation. Il y a plus de proximité.
Les usagers ont la parole, ils peuvent s'exprimer.
Les associations partenaires présentes ce jour là se joignent
aux usagers et participent à la vie de la Maison
via le Conseil de Maison.*

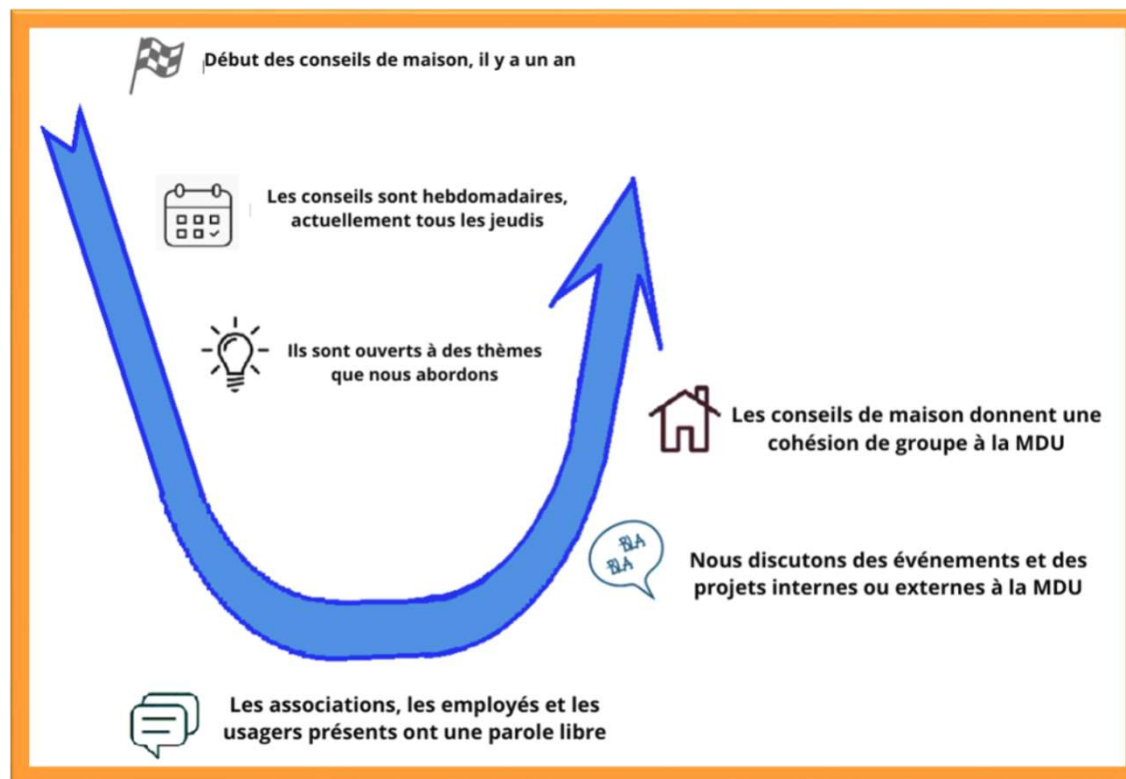
Johann, usager de la MDU



Zoom sur « LES CONSEILS DE MAISON »

Les réalisations des conseils de maison en 2024:

- Discussions et partage autour de sujets spécifiques à la MDU : vie quotidienne, associations partenaires, communication, temps de convivialité et de partage...
- Distribution de fanions en forme de guirlandes pour décorer les vélos lors de la Psycyclette
- Réalisation de nombreuses cartes de vœux dont une pour Monsieur Biais.
- Organisation de la distribution du planning chaque mois (choix de la date...)
- Participation à des événements culturels, sportifs et associatifs (rencontre de Waly Dia, passage piéton arc-en-ciel, SISM, conférence de Presse de France Asso Santé en décembre 2024 et animation de visites de la MDU.
- Discussion autour d'un projet informatique pour lutter contre l'illectronisme dans les locaux de la MDU.



Les usagers



QUI SONT LES USAGERS DE LA MDU ?

- ✓ Des patients pris en soin en hospitalisation complète ou en ambulatoire (**1029 venues à la MDU en 2024**)
- ✓ Les familles et proches de ces patients (**332 venues en 2024 et 70 familles accueillies sur la Pause Café des Aidants**)

COMMENT SE FAIT LE 1^{ER} CONTACT AVEC LA MDU ?

- ✓ Ils sont venus accompagnés par un usager qui connaît déjà la MDU
- ✓ Ils ont vu le programme affiché dans leurs lieux de soin, dans les différents sites de l'espace Oxygène et dans l'établissement.
- ✓ Ils sont orientés par un professionnel du CHCP
- ✓ Ils sont orientés par une association partenaire

QUE VIENNENT-ILS CHERCHER EN PRIORITE ?

- ✓ Le Point d'Accès au Droit (**69 personnes accueillies sur les permanences juriste et avocat en 2024**)
- ✓ Le coworking
- ✓ Des informations pour préparer la sortie grâce aux partenaires associatifs
- ✓ La Pause café des Aidants
- ✓ Découvrir le lieu, simplement.



QUE NOUS DISENT-ILS DE LEURS BESOINS ?

- ✓ Besoin d'informations sur les droits
- ✓ Besoin de « comprendre l'hospitalisation » (pour les patients comme pour les proches)
- ✓ Besoin de ne pas « se retrouver seul » après l'hospitalisation
- ✓ Besoin de se sentir accueillis et soutenus par des pairs

Zoom sur les Aidants et LA PAUSE CAFE DES AIDANTS



- Proposer de l'information, du soutien, des conseils
- Rompre l'isolement
- Donner de l'espoir
- Partager l'expérience des pairs aidants présents qui vivent ou ont vécu des situations similaires
- Obtenir des informations sur les aides possibles et connaître les différentes démarches pour les obtenir

Telles sont les missions que se donne la « **Pause-café des aidants** ». Coconstruite et copilotée par l'équipe de la MDU (*Animatrice, médiatrice de santé-pair, Service civique*) et les bénévoles de l'Unafam, elle a, et c'était attendu, « rencontré son public »! **Les 9 éditions de 2024** ont commencé, autour d'un café, par un temps d'échange et de partage convivial entre aidants. Elles se sont poursuivies par la présentation d'un thème choisi par les participants et exposé par des professionnels ou des bénévoles du secteur médical et médico-social. Parmi les sujets présentés :

- « *La place des médicaments dans le parcours de soin* »
- « *Ateliers Sources et ressources* » dans le cadre de la Journée Nationale des aidants
- « *L'Education thérapeutique* »
- « *Mieux communiquer avec mon proche - Paroles d'Aidant* », « *Logement : Accès et accompagnement* »

Deux séances ont consisté à faire un point d'étape et à construire, en commun, les rencontres à venir.

La fréquentation importante (60 personnes lors de la matinale de décembre), si elle montre la pertinence de cette réalisation, impose, à l'évidence, une réflexion sur le format et l'organisation.



L'équipe

En 2024, l'équipe de la MDU compte :

- ✓ La directrice des Usagers, Qualité et gestion des Risques : Madame Hélène Labrunie
- ✓ 1 Coordonnateur : Jacques CHRETIEN (0,2 ETP)
- ✓ 1 Animatrice : Marie-Dominique BOUCHIKHI (0,8 ETP)
- ✓ 3 jeunes en service civique
- ✓ 1 Stagiaire Médiatrice Santé Pair depuis mai 2024 : Laëtitia NAULLEAU (0,6 ETP / en formation Licence Professionnelles Médiation en Santé Pair, 1 semaine par mois de septembre 2024 à juin 2025)



La MDU accueille **Sasha et Edna**, 2 jeunes en services civiques jusqu'en juin 2024 puis **Aude**, à partir de septembre 2024. Ces jeunes contribuent à l'animation de l'accueil et de l'itinérance et en particulier à la co-construction avec les usagers de la « TOURNEE » de distribution du planning une fois par mois. Les services civiques, on peut faire sans, mais c'est tellement mieux avec !!

Marie-Do, animatrice à la MDU



Zoom sur « Le métier de MEDIATRICE SANTE PAIR »

Médiatrice de Santé Pair (MSP) participe à l'accompagnement, au soutien, à l'information et à l'orientation des usagers en s'appuyant sur son parcours personnel de rétablissement et son expérience des services de soins.



Les missions de la MSP au sein de la MDU

- Accueillir les usagers physiquement.
- Créer un temps de convivialité, un temps propice à l'échange pour accueillir la parole de l'autre et favoriser l'expression de l'utilisateur.
- Informer les personnes sur les services sanitaires, sociaux et associatifs disponibles, par la mise à disposition des plaquettes d'information destinées aux usagers et leurs proches.
- Favoriser le bon déroulement des permanences des associations partenaires et faire du lien avec les intervenants.
- Favoriser le développement des partenariats extérieurs.
- Contribuer / participer à l'organisation et à l'animation des actions d'information, de formation et de cafés débats, proposés par la MDU.
- Participer à des groupes de travail pluriprofessionnel afin d'apporter son point de vue de patient rétabli ou en cours de rétablissement.



Les représentants des usagers

En 2024, les **4 REPRÉSENTANTS DES USAGERS**

TITULAIRES

- **Jean-Claude AUBERT**, membre de l'UNAFAM et président de la CDU
- **Alexis BORNAZEAU**, membre d'ARGOS 2001

SUPPLÉANTS

- **Claudine BORDAT**, membre de l'UNAFAM
- **Marie-Claire PIFFER**, membre de UFC Que Choisir « Santé »

Sont présents très régulièrement à la MDU, qu'ils coaniment avec l'équipe et les associations. Leur investissement au sein du projet prend différentes formes :

- Permanences d'accueil (**26 permanences en 2024**)
- Participation aux différents temps de convivialité (fêtes de fin d'année ...)
- Participation aux évènements et ateliers (Portes Ouvertes, Café Info mois sans tabac ...)
- Participation aux temps de concertation (conseils de maison, comité de pilotage ...)



*Une activité riche et ô combien indispensable pour les usagers et leurs proches. Véritable pépinière d'idées et de bonnes humeurs, la Maison des Usagers participe activement au rétablissement et à la sociabilité de chacun. En avant vers 2025 pour toujours plus d'accompagnements et d'activités !
Bravo à l'ensemble des partic'acteurs des lieux. ---*

Alexis Bornazeau,
représentant des usagers au CHCP





Les partenaires

En 2024, 4 nouvelles associations nous rejoignent :

- **Le Groupement d'Entraide Mutuelle Grain de Café**
- **Le Comité Départemental en Sport Adapté**
- **L'association ANCRES**
- **La Pause Brindille.**

Le collectif associatif compte donc **22 partenaires**. Il se rencontre 3 fois en 2024, pour :

- **Le « café des asso »** de milieu de période, le 15 janvier : il sert de « point d'étape » entre 2 semestres.
- **Le « Bilan des associations »**, le 7 mai : il permet de présenter à tous le bilan 2023, faire un point sur la fin de période et d'échanger pour poursuivre le développement de la MDU.
- **Les Portes Ouvertes**, le 17 mai : l'occasion de présenter l'action et l'actualité de chaque association aux usagers, professionnels et personnes extérieures lors d'une journée coconstruite avec l'ensemble des partenaires.

Le 25 septembre, une présentation de la MDU est organisée pour de nouvelles associations dans le but d'établir de nouveaux partenariats.

Tout au long de l'année, **16 partenaires tiennent des permanences d'accueil**. Ces accueils se font sous 2 formats différents :

- Accueil en entretien confidentiel et individuel avec ou sans rendez-vous
- Information informelle et collective au fil de l'accueil dans la pièce de vie.

Les associations nous disent être satisfaites de participer à la vie de la MDU, elles apprécient les échanges avec les usagers mais aussi entre associations.



La vie à la MDU

Le quotidien

- Les permanences associatives
- Les permanences des représentants des usagers
- Les permanences d'Accès au Droit
- L'espace de coworking
- Les temps de convivialité
- Les conseils de maison



Les ateliers

- Les « Mardis qui bougent »
- La formation Facilitation Graphique
- La Pause Café des Aidants

Les évènements

- Journée Portes Ouvertes / JEDS
- Journée Mondiale de la Santé Mentale Maternelle
- Rencontre avec Waly Dia avec le pôle Culture
- Mars Bleu
- Journée Santé au féminin
- Café info « Mois sans Tabac »
- Mois des fiertés / animation Sonomathon
- Journée Nationale des Aidants

Au sein de la vie à la MDU en 2024, on retiendra notamment, l'activité du **coworking** qui s'est nettement développée. Utilisé principalement par les patients en hospitalisation complète, il ne désempli pas. Son fonctionnement est affiné petit à petit en discussion avec les usagers, en conseil de maison.

L'activité du **Point d'Accès au Droit** ne cesse de s'accroître elle aussi avec ses 2 permanences par mois. Il y en a eu 22 cette année tenues par des avocats du barreau de Bordeaux et une juriste du Conseil Départemental d'Accès au Droit soit **69 personnes reçues en 2024**.

Les **temps de convivialité** sont aussi nombreux. Proposés et coorganisés en Conseil de Maison ou simplement improvisés au gré des occasions, ils permettent aux différents acteurs de la MDU de « se rencontrer autrement » : échanges des vœux , musique et chocolat chaud pour les fêtes de fin d'année, fête de départ des services civiques, temps de convivialité autour des « bonnes nouvelles » partagées par les usagers (baccalauréat, brevet, obtention du permis de conduire, sortie d'hospitalisation...) . **Ils permettent de consolider la dynamique d'un « collectif MDU » déjà bien impliqué dans la vie de la maison.**

ZOOM sur « SPORT ET SANTE MENTALE »

LES MARDIS QUI BOUGENT !



- 1 fois par trimestre, une après-midi animé par des intervenants du sport sur une thématique spécifique.
- Pratiquée par les patients, anciens patients de Charles Perrens et le personnel médical.

La thématique du mois d'octobre était l'expression corporelle coordonnée par le SAM Cohésion Sociale de Mérignac.

- Cette activité a permis de se découvrir, aide à lutter contre l'isolement et l'anxiété. Cela aide à surmonter la timidité, ne pas se prendre au sérieux, on apprend aussi à écouter son corps.
- L'expression corporelle offre l'opportunité de faire un état des lieux de notre forme physique et psychique, observer comment on peut se comporter les uns avec les autres dans un même contexte.

LES SEMAINES D'INFORMATION SUR LA SANTÉ MENTALE / Octobre 2024

- « Tous en mouvement pour notre santé mentale! »
- Travail proposé aux usagers de la MDU : faire le lien entre sport et santé mentale dans un témoignage écrit.
- Cet exercice d'écriture amène à briser le silence, à s'exprimer et libérer la parole. Le sport donne l'occasion de s'affirmer, porte des valeurs de cohésion, d'un savoir vivre en société et permet de se rassembler.



L'Itinérance



En 2024, les « Allers vers... » de la MDU Itinérante continuent ... Les actions précédentes sont maintenues :

- **DEAMBULATION ET STAND'UP** : Le vélo-cargo circule et/ou s'installe dans le parc pour informer sur la MDU, ses activités et ses partenaires. Le vendredi 28 juin 2024 notamment, avec le vélo-cargo, équipe et usagers de la MDU animent un stand lors de l'inauguration du passage piéton arc-en-ciel en face du bâtiment PGU au sein du CHCP.
- **AU SEIN DES UNITES DE SOIN** : Nous allons rencontrer patients et équipes des unités intra et extrahospitalières, notamment pour rejoindre les patients qui ne peuvent pas venir vers nous (unités fermées). Accompagnés si besoin d'un Représentant des Usagers, nous présentons le projet MDU et le rôle de chacun. En 2024, nous sommes intervenus au sein de : unité Carreire2, unité Falret, unité Charcot, unités UNIR 1, 2 et 3, hôpitaux de jour Cerisaie, Mascaret, Entretemps et Le seuil, dispositif ETAAP, CRA, CVS du PIEA, IFSI et réunion institutionnelle des ASE...
- **A L'EXTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT** : La MDU itinérante participe aux événements organisés par ou avec les partenaires autour de la prévention de la santé et de la santé mentale, cette année l'équipe est présente et anime un stand sur le VILLAGE SANTE DURABLE organisé par la Ville de Bordeaux le 28 septembre 2024.

*Initiée notamment par les jeunes en service civique, une nouvelle action d'« Aller vers... » est lancée à partir d'échanges en conseil de maison : **LA TOURNEE** ! Il s'agit d'une distribution des plannings à l'aide du vélo-cargo est coanimée avec les usagers dans les différents lieux d'accueil du public de l'établissement. Organisation et logistique sont discutées en conseil de maison.*





PROJETS ET PERSPECTIVES

FAIRE ENSEMBLE au sein de la MDU et du CHCP ...

- Continuer à structurer avec les usagers le fonctionnement et le suivi des actions coconstruites en CONSEIL DE MAISON et validées COMITÉ DE PILOTAGE de la MDU.
- Accompagner les usagers à présenter le BILAN d'Activités 2024 de la MDU en Commission Des Usagers.
- Accompagner 2 familles de la Pause Café des Aidants à participer à 3 réunions du groupe d'Evaluation des Pratiques Professionnelles « Aide aux Aidants ».

LA VIE DE LA MDU



- Continuer à structurer les permanences associatives et en dialogue avec chacune des associations, personnaliser le contenu de celles-ci (animations, entretiens individuel, café info...)
- Compléter l'activité du coWorking avec la mise en place d'un atelier de lutte contre la fracture numérique.
- Renforcer le Point d'Accès au Droit en ouvrant une permanence mensuelle réservée aux mineurs en lien avec le CRIC du Barreau de Bordeaux.
- Consolider l'organisation, l'animation et la communication des ateliers et évènements revenant chaque année en récurrence (SISM, Portes Ouvertes...).

L'ITINÉRANCE



- Renforcer les interventions au sein des unités de soin intra et extra-muros en priorisant les unités d'admission fermées.
- Organiser 1 Pause-Café des Aidants délocalisée sur le territoire du pôle PUMA.





Un lieu
d'écoute et
d'information



Contact

mdu@ch-perrens.fr

05 56 56 39 00

Des vœux pour la Maison Des Usagers

Je souhaite
à la "PETITE
MAISON"
d'accueillir encore
plus de BELLES PERSONNES ...
Je souhaite à la
Maison de
fidéliser encore
plus de personnes
et de leur offrir
plus d'activités à ne plus
finir !
Je souhaite que chacun
puisse s'épanouir au sein
de la MDU!

Je souhaite le meilleur des mondes
pour la Maison des Usagers

Je vous souhaite de meilleures
conditions de travail, d'avoir encore plus de participants
et de pouvoir réaliser tous
vos projets.

Je souhaite à la MDU
qu'elle soit le repère de
tous ceux qui le souhaitent
pour un meilleur épanouissement.
Bonne nuit à la MDU!

I wish U a Merry Noël
Meilleurs vœux à la
Maison des Usagers !!
Bonne Année 2015

