



GRUPE **vyv**

De la Maison des Usagers MGEN de Lille, par Madame Sylvie de Backer, élue du Comité départemental MGEN du Nord

La Maison des Usagers (MDU) en santé mentale de la MGEN a été créée à Lille en 2013, sous l'impulsion de l'équipe de direction de l'Établissement de Santé Mentale (ESM) MGEN dont j'ai assuré la gestion administrative et financière entre 2009 et 2012. Cette création est née (comme de nombreuses structures de ce type) de l'histoire de l'établissement tout autant que de son projet de soin, cette double conjonction constituant la condition essentielle pour la mise en œuvre mais aussi pour la pérennité d'une telle initiative.

Un peu d'histoire

Dans l'année qui a précédé la création de la MDU en santé mentale, les autorités de tutelle de l'ESM (tant l'Agence Régionale de Santé du Nord que le Conseil d'Administration MGEN Action Sanitaire et Sociale) pointaient avec justesse la nécessité de diversifier l'offre de soins de l'établissement pour assurer sa pérennité. Le budget de l'établissement était alors à l'équilibre, mais ce grâce à une dotation complémentaire, accordée au regard du dynamisme de l'établissement, de l'engagement de ses équipes et de son management. La certification sans réserve ni recommandation de l'établissement par la Haute Autorité de Santé, obtenue en 2012 grâce au management par (et non de) la qualité, en avait été la traduction.

Cependant et en application d'une logique médico-économique préventive, l'Agence Régionale de Santé du Nord, pour maintenir son niveau de financement de la structure, fit valoir la nécessité de voir les équipes s'engager dans une réflexion visant à innover en matière d'approche de la prise en soin et de la mise en œuvre des principes de la démocratie sanitaire.

De plus, s'inscrivant dans une logique juridique, cet engagement innovant répondait à une circulaire du 28 décembre 2006, circulaire du ministère de la Santé incitant les établissements de santé à mettre en place un dispositif destiné à promouvoir un lieu d'accueil, d'échanges, d'écoute, d'expression et d'information pour les usagers et les associations. La circulaire tentait ainsi de donner un contenu concret à la notion de démocratie sanitaire développée dans la loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Permettre au patient de prendre une place plus active dans son parcours de soins, d'être acteur de sa santé devenait une double exigence, économique et juridique à laquelle il allait falloir répondre en tant que structure hospitalière financée par des fonds publics. Car, il convient de le rappeler, le budget de fonctionnement des établissements de santé de la MGEN (devenus maintenant pour la plupart des établissements de VYV3), est assuré par l'État dans le cadre du service rendu au secteur public, et ce au titre de l'intérêt collectif.





Bien évidemment, afin de passer d'une logique administrative et financière à la mise en œuvre d'un projet médical, un certain nombre de difficultés ont dues être surmontées. Il n'est jamais évident pour des professionnels quels qu'ils soient, d'avoir à intégrer dans leurs pratiques de nouvelles approches, voire pour certains de remettre en question le socle fondateur de ces pratiques, la résistance au changement étant un phénomène établi et compréhensible. Le travail managérial ayant donné naissance à la MDU en santé mentale de la MGEN n'y a pas échappé.

Mais après de longs mois d'échanges et de concertations, le projet médical de l'ESM répondant aux exigences juridiques et économiques mentionnées précédemment inscrit dans ses objectifs l'intégration d'actions d'Education Thérapeutique du Patient dans ses offres de soins et la création d'un nouvel outil au service de la mise en œuvre de la démocratie sanitaire dans ses pratiques, à savoir, une Maison des Usagers.

Donner la parole aux patients, devenus usagers de leur lieu de soin, c'est aussi donner la parole à leur représentants nommés officiellement et présents dans les instances hospitalières, tout comme aux associations auxquelles ils appartiennent.

Les modalités classiques d'expression (questionnaires de sortie, enquêtes de satisfaction, plaintes et réclamations) du fait de l'asymétrie bien compréhensible de la relation soignant/soigné, sont parfois difficiles à mettre en œuvre entre les murs mêmes des structures de soins.

Du choix du lieu

C'est la raison pour laquelle la mise en œuvre du projet médical à venir allait nécessiter son implantation dans un lieu géographiquement distinct de l'ESM, un lieu dont la taille et l'emplacement pourraient répondre à des critères de visibilité, d'accessibilité et de disponibilité vis-à-vis des usagers. Or, un lieu satisfaisant ces critères était déjà au service du projet de soin de l'ESM. Un bel immeuble situé dans un quartier lillois excentré mais très fréquenté accueillait des patients de l'ESM dans le cadre d'un accueil thérapeutique à temps partiel. Un dispositif intitulé « Culture à l'Hôpital » y était également déployé, permettant à des artistes d'y effectuer de mini-résidences, d'y montrer leurs œuvres en contrepartie de quelques rencontres avec les patients de l'ESM. Le cadre de cet immeuble était certes tout-à-fait adapté à ce type de dispositif mais son utilisation (et les très lourdes charges de fonctionnement afférentes) étaient-elles optimales dans la logique de gestion médico-économique mentionnée dans les premières lignes de cette communication ?

Le renoncement à ce dispositif, l'acceptation de nouvelles orientations dans la prise en charge des patients furent douloureux pour certains. Mais l'immeuble de la rue d'Antin devint progressivement la Maison des Usagers en santé mentale telle qu'elle est devenue aujourd'hui. La Maison des Usagers en santé mentale, située au 5, rue d'Antin à Lille, site géographiquement distinct de l'Etablissement de Santé Mentale MGEN, sis au 234, rue Pierre Mauroy à Lille, est ainsi rattachée administrativement et juridiquement à l'ESM.



Ce lieu est aujourd'hui investi par de nombreuses associations, animé par une professionnelle dédiée ; il est aussi un lieu où sont dispensés des ateliers d'Education Thérapeutique menés par un médecin et concourant à l'autonomisation des patients dans la gestion de leur maladie.

A titre d'exemple, les élus du Comité départemental de la MGEN pour le Nord ont pu organiser le 28 Janvier 2026 au sein même de la Maison des Usagers en santé mentale, et avec l'appui de la coordinatrice de celle-ci, une Rencontre Mutuelle en direction des adhérents, réunis autour du thème « Quels leviers pour une meilleure santé mentale ? ». Le choix de ce thème prenait en compte la composante de santé globale, la santé mentale s'inscrivant dans le concept de Grande Cause nationale pour l'année 2025, composante si prégnante qu'elle fait d'ailleurs l'objet d'un renouvellement au titre de Grande Cause nationale 2026.

Aujourd'hui, la MDU en santé mentale MGEN/VYV3 est dotée d'un numéro de téléphone et d'une adresse mail distincts de l'ESM, accessibles sur le site internet annuaire santé de VYV3. Au regard de la préoccupation permanente des équipes (professionnelles, associatives et militantes) en termes d'amélioration continue de la qualité des soins, nul doute que ce lieu continuera à répondre aux besoins des patients et des usagers utilisateurs du lieu. Comme il est, plus que jamais, nécessaire et urgent de déstigmatiser les maladies liées à la santé mentale, la Maison des Usagers constitue un outil qui s'efforce et s'efforcera d'y contribuer.



Sylvie de Backer
Annexes à l'article :

Nous proposons de garder les termes « maison, espace des usagers » pour les dispositifs de participation et d'intervention des usagers, même si ceux-ci sont facilités par la présence d'un salarié de l'établissement. Car c'est bien la présence effective d'un tiers en la personne de l'utilisateur, des représentants et surtout des associations ou collectifs d'utilisateurs qui est déterminante et la caractéristique essentielle du dispositif.

La deuxième caractéristique est de permettre le passage d'une expression individuelle du malade et de ses proches à l'expression collective des usagers, par la présence et l'intervention d'associations, collectifs ou groupes d'utilisateurs. Il est d'ailleurs essentiel que cette maison respecte la pluralité des associations et ne tombe pas sous la coupe d'une seule.

D'autres établissements (CHU d'Orléans, CH d'Angoulême, CHS Saint-Jean-de-Dieu...) développent ce type de dispositif sous des formes qui leur «sont propres (7). Chaque expérience s'adapte à l'histoire et aux particularités de chaque établissement et doit faire preuve d'originalité. La difficulté restant la possibilité de faire vivre un tiers indépendant, tout en le reliant à l'institution.!

NOTES

(6) Il faut également rappeler que les représentants des usagers sont soumis aux mêmes règles de confidentialité dans l'exercice de leurs fonctions que les professionnels de l'établissement.

(7) Actes du colloque « Participation des usagers dans les établissements de santé.

Des principes aux expériences, des expériences aux principes  -<http://www.leciss.org>

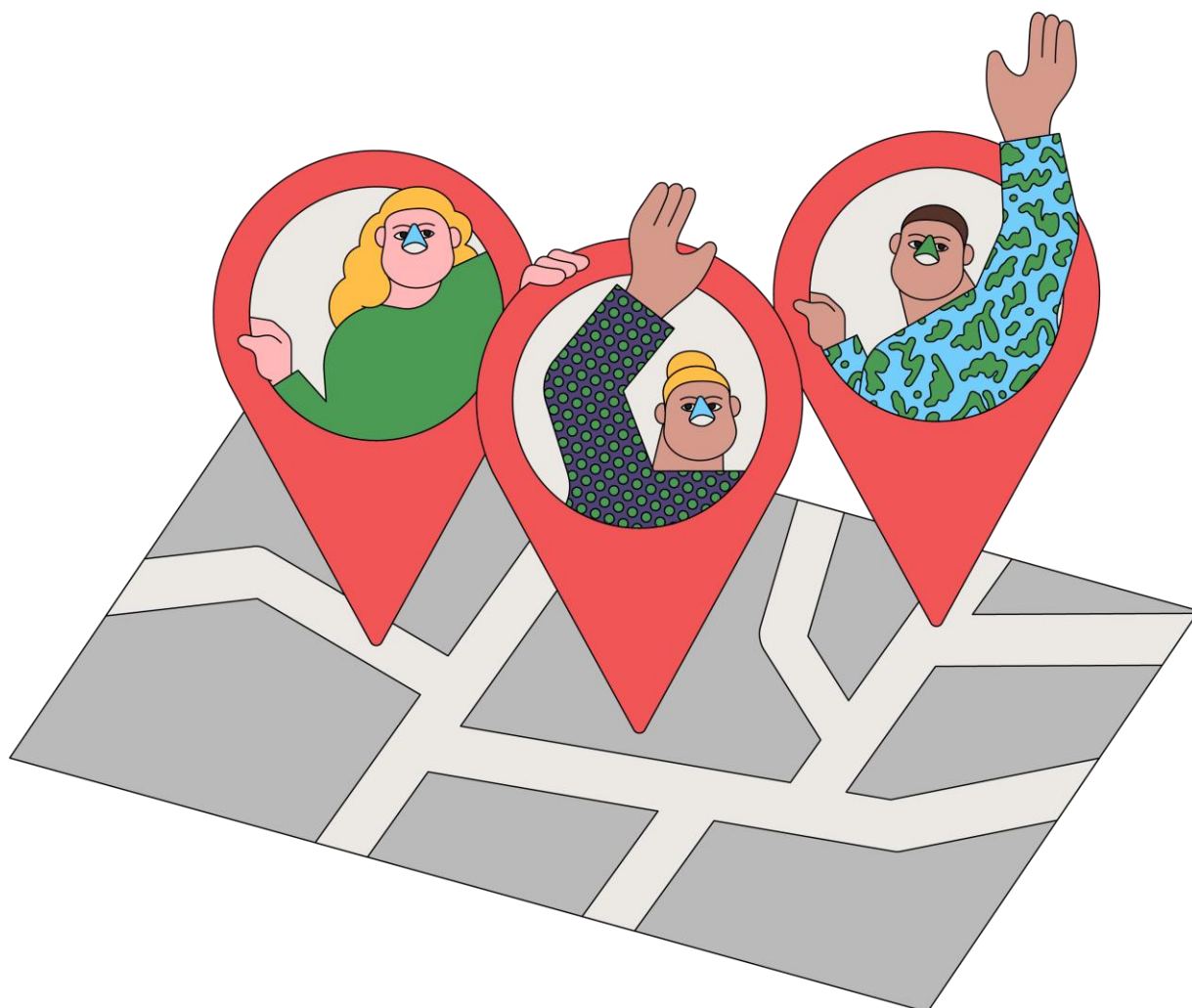
La Maison des usagers en santé mentale de Lille est un espace d'accueil, d'échanges, d'écoute et d'information pour les usagers des services de soins en santé mentale, leurs proches et à toute personne souhaitant obtenir des informations en santé mentale.

Ni lieu de soins, ni lieu de règlement institutionnel des conflits, la maison des usagers en santé mentale est un espace neutre, rassurant et convivial, répondant au besoin d'information dans le domaine de la santé mentale dans le respect de la confidentialité.

Il s'agit d'une réalisation majeure pour le groupe MGEN qui a pour vocation, avec son réseau d'établissements sanitaires et médico-sociaux de faciliter l'accès aux soins de tous, et fait de la démocratie sanitaire un enjeu central de sa stratégie d'acteur global de santé.

Autre lieu d'accueil

[Etablissement de santé mentale de Lille](#)



Population accueillie

Toute personne souhaitant s'exprimer, échanger et trouver de l'information en santé mentale. L'accueil (anonyme et gratuit), l'écoute et l'information en santé mentale sont assurés par des associations menant des actions dans ce domaine.

Activités

La Maison des usagers est un lieu :

De soutien et d'entraide pour :

- échanger avec des personnes qui partagent leur expérience de la maladie,
- bénéficier d'une écoute, d'un soutien, d'un conseil, par des personnes qui vivent ou ont vécu la maladie au quotidien,
- sortir de l'isolement,
- aider un membre de sa famille, un ami, un collègue...
- rejoindre une association, trouver un soutien régulier

D'information sur un problème de santé pour :

- en savoir plus sur une maladie ou une préoccupation de santé,
- s'informer sur l'organisation des soins, les thérapies
- formuler et exprimer les questions que l'on se pose, le cas échéant pour préparer les échanges avec les professionnels

D'information sur ses droits pour :

- se renseigner sur les droits des usagers,
 - connaître les possibilités de recours ou de médiation,
- organiser le maintien à domicile
- identifier le rôle des différents organismes d'aide au respect des droits.

De promotion de la santé pour :

- s'informer sur les conséquences liées à la consommation de tabac, d'alcool et de drogues,
- prévenir les infections sexuellement transmissibles
- apprendre à mieux se nourrir, dormir...

