

VILLE DE CHELLES
CONSEIL ECONOMIQUE SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL LOCAL

RAPPORT

Commission
Affaires sociales et Santé

Etablir le diagnostic de l'offre de soins pour formuler les besoins d'implantation prioritaires, notamment au sein de la future maison de santé pluridisciplinaire.

JUIN 2017

Ont pris part à l'élaboration de ce rapport :

Francine BOYER-LANCIAUX, Nelly DALISSIER, déléguée-adjointe de commission,
Ida RAYNAUD.

SOMMAIRE

Sommaire	- 1 -
Synthèse de l'avis	- 3 -
Rapport.....	- 5 -
Etat des lieux.....	- 5 -
1) Un effet ciseaux affectant la démographie médicale	- 5 -
2) Plusieurs freins pour un large accès aux soins.....	- 6 -
3) Inventaire des principaux professionnels de santé libéraux exerçant à Chelles .	- 6 -
4) Le projet de Maison de Santé Pluridisciplinaire	- 7 -
Méthodologie de travail	- 8 -
5) Comparaison du nombre de professionnels de santé avec d'autres villes du département.....	- 8 -
6) Projections sur la ville de Chelles	- 10 -
7) Méthodologie retenue pour l'enquête terrain	- 10 -
8) Distribution, saisie des questionnaires	- 12 -
9) Conformité par rapport aux critères de quotas établis	- 13 -
10) Analyse des réponses au questionnaire	- 15 -
Préconisations et réalisations.....	- 23 -
11) Les besoins prioritaires dans la ville	- 23 -
12) La nécessité d'un bon maillage géographique.....	- 24 -
13) Un investissement financier difficile à chiffrer	- 25 -
14) Des besoins clairement identifiés et des pistes à envisager.....	- 25 -
Conclusion.....	- 27 -
Annexes	- 29 -
Horaire de bus de Chelles vers l'Hôpital de Jossigny.....	- 29 -
Questionnaire.....	- 30 -
Définition juridique d'une maison de santé	- 32 -
Sources.....	- 33 -
Auditions	- 34 -
Table des illustrations.....	- 35 -

SYNTHESE DE L'AVIS

En analysant les statistiques liées à l'offre en matière de santé, la Commission a effectué une comparaison avec d'autres communes de Seine-et-Marne : Meaux, Pontault-Combault et Torcy. Cette analyse a fait apparaître des déficits spécifiquement chellois dans plusieurs spécialités.

Un état des lieux a également été établi en fonction de l'expertise d'usage des membres de la commission. Plusieurs freins à l'accès aux soins ont été identifiés, de nature et d'importance diverses.

La commission a également souhaité mener une consultation auprès des Chellois pour évaluer leur ressenti et leurs attentes. Cette enquête a été réalisée en utilisant une méthode des quotas avec comme critère principal l'âge du répondant sur un échantillon représentatif cible de 200 personnes.

L'offre de soins est majoritairement jugée moyennement satisfaisante. Près d'un quart des personnes interrogées trouvent l'offre de soins actuelle insatisfaisante alors qu'un cinquième, à peine, la juge satisfaisante. A l'heure actuelle, les Chellois arrivent encore à se reporter sur des professionnels d'une commune voisine, aux urgences de Montfermeil et de Brou, qui ne sont pourtant pas les établissements de rattachement officiels de Chelles, ou sur SOS Médecins.

Pour certaines spécialités les délais d'obtention de rendez-vous sont jugés beaucoup trop longs, voire sont dissuasifs.

Les besoins prioritaires identifiés concernent les médecins généralistes, pour lesquels le besoin est de loin le plus fort, les gynécologues, les dermatologues, les kinésithérapeutes, les ophtalmologistes et les dentistes.

La commission considère que le modèle « Maison de santé pluridisciplinaire » est tout à fait adapté et correspond aux attentes à la fois des patients et à celles des nouveaux praticiens. A défaut d'installer une grosse structure, elle suggère la création répartie sur le territoire communal de plusieurs Maisons de santé pluridisciplinaires de taille plus modeste.

La consultation sans rendez-vous et surtout l'ouverture le samedi sont plébiscitées dans de telles structures.

RAPPORT

Après avoir exprimé, lors d'une première réunion au sein du Conseil Économique Social et Environnemental, nos pôles d'intérêt en matière de santé, le bureau a confié à la commission le soin « d'établir le diagnostic de l'offre de soins pour formuler les besoins d'implantation prioritaires, notamment au sein de la future maison de santé pluridisciplinaire ».

Face à la désertification médicale en Seine-et-Marne et en l'absence de structure hospitalière sur le territoire de la commune, comment aborder l'avenir afin que les Chellois bénéficient d'un meilleur accès aux soins médicaux et paramédicaux ? Si la ville propose la création d'une Maison de Santé, les habitants seraient-ils mieux soignés ?

ÉTAT DES LIEUX

1) Un effet ciseaux affectant la démographie médicale

La population de la ville de Chelles est en augmentation constante depuis plusieurs décennies.

La population actuelle s'élève à 53 569 habitants (source INSEE, recensement de population au 1^{er} janvier 2013).

En parallèle, le nombre de médecins généralistes, en Seine et Marne, a diminué de 16%, entre 2007 et 2016 (source Conseil National de l'Ordre des Médecins).

De cet effet ciseaux résulte des difficultés quotidiennes d'accès aux soins pour la population chelloise :

- Certains professionnels de santé, notamment les médecins généralistes, les kinésithérapeutes, n'acceptent plus de nouveaux patients. Il devient très difficile de trouver un médecin traitant.
- Les salles d'attente sont bondées, il n'est pas rare d'attendre 2 à 3 heures, même avec un rendez-vous.
- Les professionnels de santé, hormis les infirmières, sont de plus en plus réticents à se déplacer à domicile, même pour les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite.

2) Plusieurs freins pour un large accès aux soins

Les autres difficultés d'accès aux soins recensées sont de quatre ordres : problèmes de transports, accessibilité, nouvelle organisation du temps de travail et prix des consultations (secteur 2 très répandu).

En effet, beaucoup de patients se retournent vers les structures hospitalières des villes voisines (Montfermeil et Brou sur Chantereine) avec des problèmes de transport et d'attente.

Les problèmes de transport sont encore plus aigus s'agissant de l'hôpital de rattachement de Chelles : le Centre Hospitalier de Marne-la-Vallée, situé sur la commune de Jossigny, à 17 kilomètres (voir annexes). En effet, malgré la mise à disposition d'une navette par la ville, le périple à suivre reste compliqué et nullement souple.

D'autre part, certains cabinets ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite (escaliers, manque de rampe d'accès à l'immeuble, ascenseurs trop étroits pour permettre l'accès à un fauteuil roulant ...)

Ensuite, les nouveaux médecins sont désireux d'un mode de vie compatible avec une vie de famille et souhaitent bien souvent travailler à temps partiel. De ce fait, ils proposent des créneaux de rendez-vous en nombre plus limité.

Enfin, le nombre de médecins en secteur 2 est relativement important. Sur 31 généralistes, 11 exercent en secteur 2, c'est-à-dire pratiquant des honoraires supérieurs à ceux de la sécurité sociale, d'où des difficultés financières pour certains ménages à accéder aux soins.

3) Inventaire des principaux professionnels de santé libéraux exerçant à Chelles

Un inventaire des principaux professionnels de santé libéraux exerçant à Chelles a été établi par la commission d'après les données de la CPAM (Caisse primaire d'Assurance Maladie) depuis le site Ameli :

- 31 médecins généralistes
- 30 infirmiers
- 24 kinésithérapeutes
- 21 dentistes
- 13 orthophonistes
- 6 psychiatres
- 5 cardiologues, etc.

4) Le projet de Maison de Santé Pluridisciplinaire

Les maisons de santé permettent de favoriser les coopérations, d'optimiser le temps médical, de répondre aux craintes d'isolement des jeunes médecins. De plus l'exercice coordonné des professionnels de santé, notamment dans le cadre du premier recours, permet d'apporter une meilleure réponse en termes de parcours, de continuité, de qualité de prise en charge des patients (extrait de la circulaire NOR EATV 1018866C du 27 juillet 2010).

Après l'échec de l'implantation d'une Maison de Santé pluridisciplinaire en 2014 dans l'ex-bâtiment de la CAF (Caisse d'Allocations Familiales), le projet a été revu.

Un Contrat Local de Santé a été conclu le 26 mai 2015 entre la Communauté d'Agglomération Marne et Chantereine, l'Etat et l'Agence Régionale de Santé. Ce contrat stipule, page 9, « deux maisons de Santé Pluridisciplinaires vont être développées sur les territoires de Chelles et de Vaires sur Marne ».

A Chelles, des locaux proches de la gare ont été loués en vue d'y installer une Maison de santé de 1 200 m² divisée en 22 boxes pour les praticiens, généralistes, spécialistes et paramédicaux. Ce projet n'a pas pu voir le jour. Il semblerait que la raison principale en ait été le niveau des loyers proposés aux professionnels de santé par la communauté d'agglomération.

Au 1^{er} janvier 2016, Marne et Chantereine a été fusionnée pour constituer une communauté d'agglomération beaucoup plus grande : Paris Vallée de la Marne dont le siège est situé à Torcy. L'implantation d'une Maison de santé pluridisciplinaire à Chelles semble ne pas être dans les priorités de Paris Vallée de la Marne.

Néanmoins le maire et les élus chellois sont à la recherche d'autres solutions pour attirer de nouveaux professionnels de santé à Chelles.

METHODOLOGIE DE TRAVAIL

La Commission a mené une réflexion à partir de chiffres mis à disposition par des organismes publics mais elle a également voulu avoir une approche de terrain afin d'essayer de percevoir et de caractériser les ressentis et les attentes de la population chelloise en matière d'offre de santé.

La Commission a auditionné à deux reprises Monsieur Olivier SAVIN, Conseiller Municipal délégué à la santé et aux nouvelles technologies.

5) Comparaison du nombre de professionnels de santé avec d'autres villes du département

Les différents rapports consultés (celui de l'Observatoire des Services Publics Locaux de Chelles de septembre 2014 et celui du Regroupement Implantation Redéploiement Ile de France établi, en 2012, à la demande la Communauté d'Agglomération Marne et Chantierine) faisaient état de comparaisons aux niveaux national, régional et départemental.

Il a semblé plus pertinent à la commission de comparer l'offre de soins de Chelles à celles de villes plus proches, à savoir :

- Meaux, dont la population est équivalente à celle de Chelles
- Pontault-Combault, 2^e ville, en nombre d'habitants, de la Communauté d'Agglomération Paris - Vallée de la Marne
- Torcy, siège de la Communauté d'Agglomération Paris - Vallée de la Marne

TABLEAU COMPARATIF

OFFRE DE SOINS A CHELLES (source CPAM février 2017)
comparaison avec Meaux, Pontault-Combault, Torcy

PROFESSIONNELS de SANTÉ EXERCICE LIBÉRAL	CHELLES 53 569 habitants source INSEE		MEAUX 53 766 habitants source INSEE		PONTAULT-COMBAULT 37 847 habitants source INSEE		TORCY 23 669 habitants source INSEE	
	Nombre	Densité/ 10 000 h	Nombre	Densité/ 10 000 h	Nombre	Densité/ 10 000 h	Nombre	Densité/ 10 000 h
MEDECIN GENERALISTE (1)	31	5,79	45	8,37	27	7,13	23	9,72
CARDIOLOGUE (2)	5	0,93	4	0,74	5	1,32	2	0,84
DENTISTE	21	3,92	27	5,02	25	6,61	8	3,38
DERMATOLOGUE	2	0,37	1	0,19	1	0,26	3	1,27
GASTRO-ENTEROLOGUE	3	0,56	3	0,56	1	0,26	0	0,00
GYNECOLOGUE/OBSTETRICIEN	3	0,56	7	1,30	4	1,06	1	0,42
OPHTALMOLOGISTE	4	0,75	8	1,49	3	0,79	1	0,42
ORL	3	0,56	3	0,56	2	0,53	0	0,00
PEDIATRE	4	0,75	5	0,93	2	0,53	2	0,84
PSYCHIATRE (3)	6	1,12	4	0,74	6	1,59	2	0,84
RHUMATOLOGUE	3	0,56	3	0,56	1	0,26	0	0,00
INFIRMIER	30	5,60	32	5,95	31	8,19	9	3,80
KINESITHEPEUTE	24	4,48	56	10,42	35	9,25	22	9,29
ORTHOPHONISTE (4)	13	2,43	11	2,05	7	1,85	8	3,38

(1) à l'hôpital de Meaux, une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
avec consultations gratuites pour les personnes démunies, 3 demi-journées par semaine

(2) pour Meaux, 5 cardiologues supplémentaires consultent au centre hospitalier de Meaux

(3) à Meaux, voir en plus, pour les adultes, le pôle de psychiatrie de l'adulte à l'hôpital (2 psychiatres), le CMP (Centre Médico-Psychologique)
et pour les enfants et adolescents, le Centre de Guidance Infantile et le CMPP (Centre Médico Psycho Pédagogique)
à Chelles, voir en plus le CMP et le CMPP

(4) pour Meaux, voir en plus le Centre de guidance infantile et l'hôpital d'Orgemont dépendants de l'hôpital de Meaux

6) Projections sur la ville de Chelles

Le tableau précédent met en évidence des densités pour Chelles nettement inférieures à celles des autres communes proches.

En appliquant les mêmes densités que celles de Meaux, Pontault-Combault et Torcy, le déficit en professionnels de santé par rapport aux autres communes est quantifiable :

		Déficit comparatif pour Chelles
Médecins généralistes		
densité de Torcy	52	- 21 généralistes
densité de Meaux	45	- 14 généralistes
Dentistes		
densité Pontault-Combault	35	- 14 dentistes
densité de Meaux	27	- 6 dentistes
Ophthalmologistes		
densité de Meaux	8	- 4 ophtalmologistes
Pédiatres		
densité de Meaux	5	- 1 pédiatre
Infirmiers		
densité Pontault-Combault	44	- 14 infirmiers
densité de Meaux	32	- 2 infirmiers
Kinésithérapeutes		
densité de Meaux	56	- 32 kinésithérapeutes
densité de Torcy	50	- 26 kinésithérapeutes

FIGURE 1 - NOMBRE DE PROFESSIONNELS DE SANTE EN APPLIQUANT LES DENSITES D'AUTRES VILLES

7) Méthodologie retenue pour l'enquête terrain

Afin de mesurer les pratiques actuelles en terme de santé et les besoins estimés par les familles pour améliorer les différentes prises en charge, la commission, en accord avec M. SAVIN, a décidé d'élaborer et de diffuser un questionnaire (en annexe, un spécimen de ce questionnaire).

En vue d'obtenir des résultats les plus significatifs possibles avec les moyens à disposition de la commission, une méthode par quotas a été choisie.

En liaison avec la Direction de la Démocratie locale et de l'Observatoire du territoire, il a été retenu le principe de s'appuyer sur une méthode par quotas sur un échantillon de 200 questionnaires.

Les critères retenus pour constituer le panel des personnes interrogées ont été, par ordre d'importance décroissante, les suivants :

Critères de niveau 1 : âge et sexe

Quotas représentatifs par âge	Hommes	Femmes	Total
16-29	23	24	47
30-44	28	30	58
45-59	23	25	48
60-74	14	16	30
75+	7	10	17
TOTAL	95	105	200

FIGURE 2 - REPARTITION PAR AGE DE L'ECHANTILLON REPRESENTATIF

Le critère du sexe n'a finalement pas été retenu car, dans les faits, les femmes répondaient pour leur famille.

Critère de niveau 2 : présence d'un enfant de moins de 16 ans dans le ménage

Composition du ménage	Nombre échantillon
Au moins un enfant de moins de 16 ans	55
<u>dont</u> , au moins un enfant de moins de 5 ans	21
Sans enfant de moins de 16 ans	145
TOTAL	200

FIGURE 3 - PRESENCE D'ENFANTS DANS L'ECHANTILLON REPRESENTATIF

Ce critère permet notamment d'identifier des besoins spécifiques en pédiatrie.

Critère de niveau 3 : répartition par quartier

Quartier	Nombre échantillon
Coudreaux	27
Chantereine-La Fontaine	19
Arcades-Castermant-Aulnoy	29
Sud SNCF-Grande Prairie	40
Résistance-Abbesses	22
Clos Roger-Mont Chalâts-Madeleine	25
Gambetta-Saint Hubert-Périchelles	23
La Noue Brossard	15
TOTAL	200

FIGURE 4 - REPARTITION PAR QUARTIER DE L'ECHANTILLON REPRESENTATIF

8) Distribution, saisie des questionnaires

Des questionnaires papier ont été distribués par les membres de la commission, notamment, auprès de leurs voisinages respectifs, de leurs connaissances et de certaines associations.

Lors de la présentation de la démarche et de la remise du questionnaire, voici ce qui a pu globalement être observé :

- Bon accueil en général
- Commentaires positifs
- Intérêt pour la démarche
- Critiques autour de certains professionnels de santé inaccessibles pour des consultations
- Scepticisme sur la volonté d'améliorer l'accès aux soins

La récolte des réponses a été, parfois, difficile et a nécessité de nombreux rappels de la part des membres de la commission, malheureusement sans succès pour certaines tranches d'âge et/ou certains quartiers.

Quelques facteurs explicatifs sont avancés par la commission :

- Difficultés eu égard à l'intérêt porté lors de la distribution
- Les jeunes générations vivant chez leurs parents ne se sentent pas concernées
- A quoi bon ! Pour certains, rien ne changera !

L'accès à un logiciel de sondage en ligne a été fourni par la Direction de la Démocratie locale aux membres de la commission qui se sont chargés de la saisie des questionnaires papier récoltés.

Plus de 200 réponses ont été récoltées. Cependant, pour respecter les quotas d'âge de l'échantillon représentatif définis ci-dessus, seules 177 réponses ont été saisies.

9) Conformité par rapport aux critères de quotas établis

Les quotas par âge ont été atteints sauf pour les tranches d'âge 16/29 ans (inférieur de 6 personnes) et 45/59 ans (inférieur de 18 personnes).

Ces tranches d'âge sont donc sous-représentées dans l'analyse menée par la commission. Il y a un répondant en plus dans la tranche 30-44 ans.

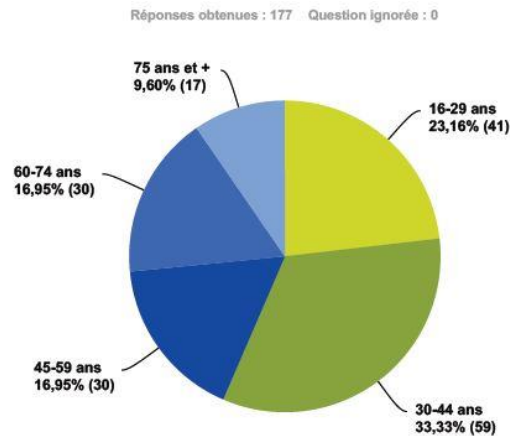
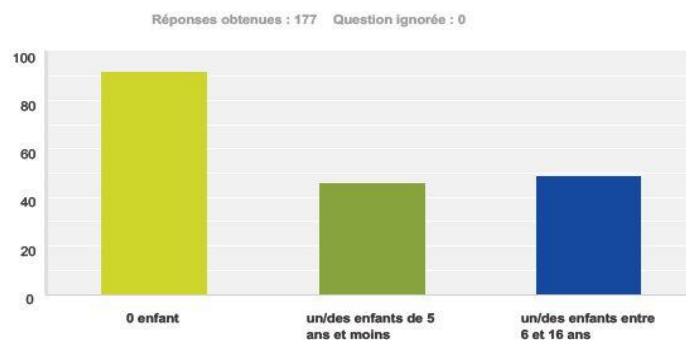


FIGURE 5 - COMPOSITION PAR AGE DE L'ECHANTILLON

Par rapport au quota relatif à la composition du ménage (sans enfant = 145 ; un/des enfants de 5 ans et moins = 21 ; un/des enfants entre 6 et 16 ans = 34) :

- 92 personnes sans enfant (inférieur de 53 par rapport à l'échantillon représentatif, à nuancer en raison de l'incomplétude de l'échantillon total 177 au lieu de 200)
- et 85 personnes avec enfants de moins de 16 ans ont répondu

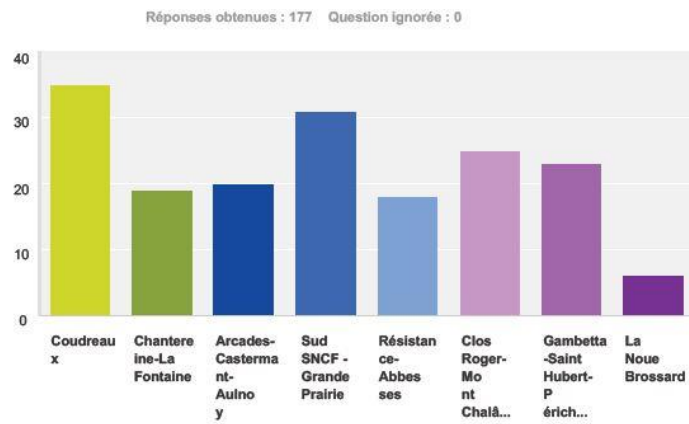
Les familles avec enfants sont donc légèrement surreprésentées par rapport à l'échantillon représentatif de la population, surtout les familles avec des enfants en bas-âge (46 au lieu de 21 avec un enfant de moins de 5 ans).



Choix de réponses	Réponses	Nombre
0 enfant	51,98%	92
un/des enfants de 5 ans et moins	25,99%	46
un/des enfants entre 6 et 16 ans	27,68%	49
Nombre total de participants : 177		

FIGURE 6 - PRESENCE DES ENFANTS DANS L'ECHANTILLON

Les quotas n'ont pas été atteints pour certains quartiers et ont été dépassés pour d'autres.



Choix de réponses	Réponses	
Coudreaux	19,77%	35
Chantereine-La Fontaine	10,73%	19
Arcades-Castermant-Aulnoy	11,30%	20
Sud SNCF - Grande Prairie	17,51%	31
Résistance-Abbeses	10,17%	18
Clos Roger-Mont Chalâts-Madeleine	14,12%	25
Gambetta-Saint Hubert-Périchelles	12,99%	23
La Noue Brossard	3,39%	6
Total		177

FIGURE 7 - REPARTITION PAR QUARTIER

10) Analyse des réponses au questionnaire

a) Question : « parmi ces professionnels de santé, auxquels faites-vous le plus appel ? »

Les 5 professionnels les plus sollicités sont :

Les médecins généralistes (96%), les dentistes (57%), les ophtalmologistes (48%), les gynécologues (46%), les kinésithérapeutes (33%).

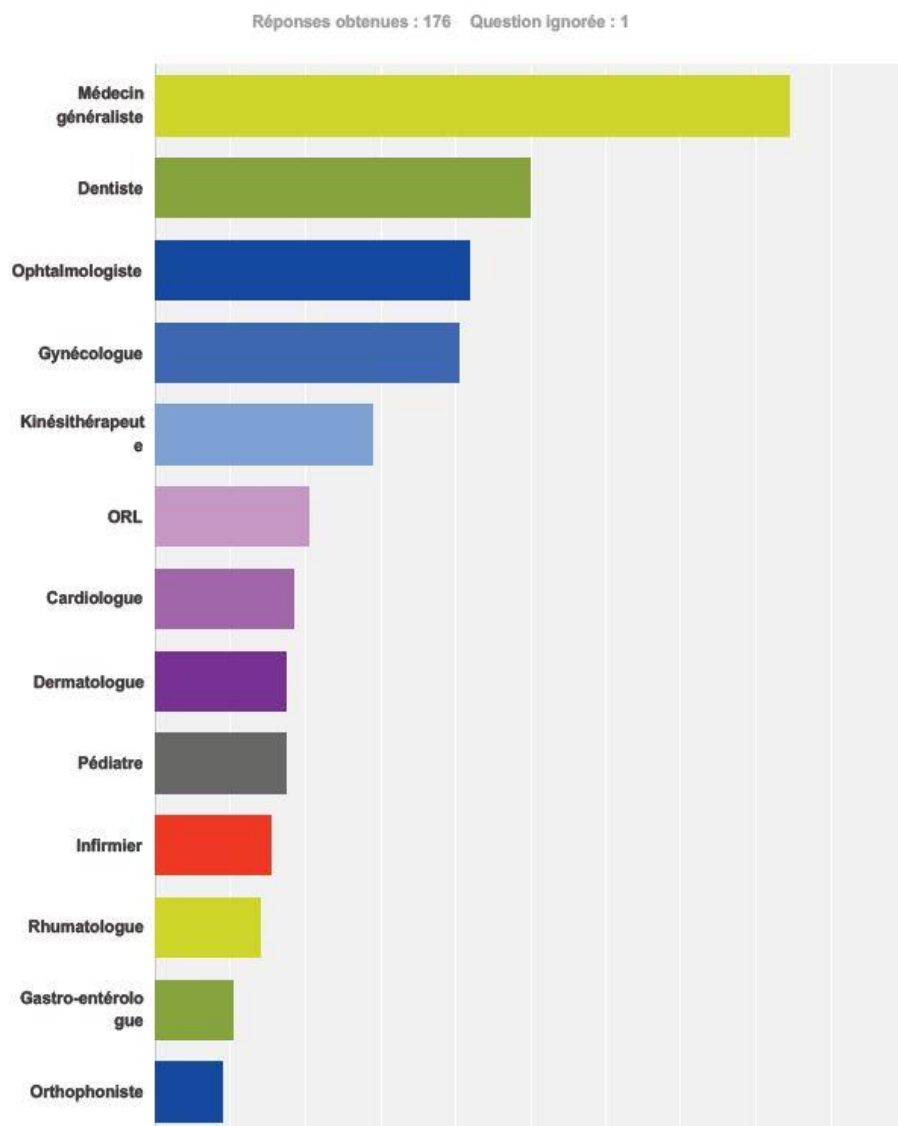


FIGURE 8 - TYPOLOGIE DES PROFESSIONNELS FREQUENTES

b) Question : « Trouvez-vous ces professionnels dans la ville ? »

Plus de 40% des personnes interrogées ne trouvent pas dans Chelles les professionnels suivants : orthophonistes (72%), kinésithérapeutes (49%), gynécologues (48%), dermatologues (43%), nutritionnistes (43%), pédiatres (41%).

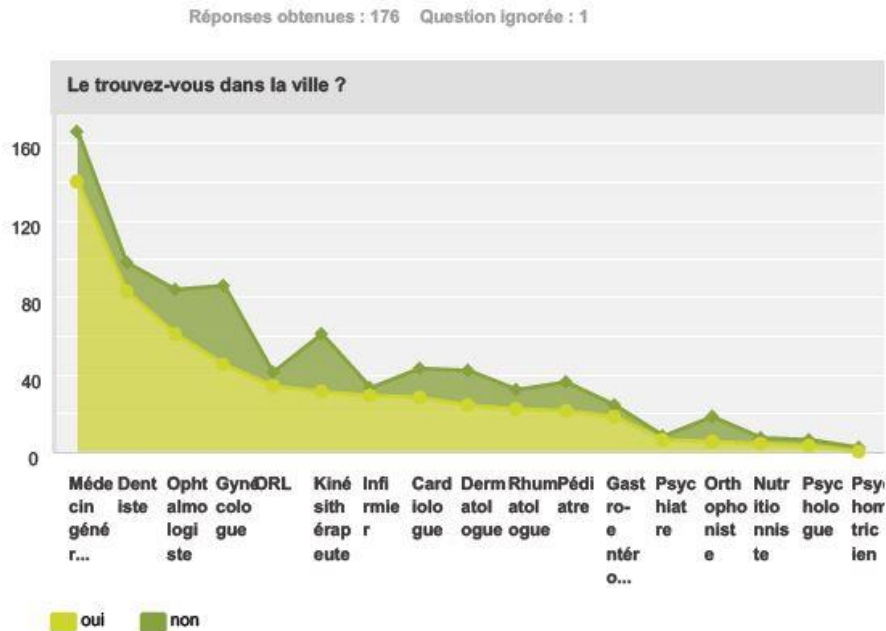


FIGURE 9 - DISPONIBILITE DANS LA VILLE

c) Question « Les délais de rendez-vous vous conviennent-ils ? »

Non, à plus de 50% pour les dermatologues (77%), orthophonistes (73%), ophtalmologistes (73%), pédiatres (64%), kinésithérapeutes (63%), ORL (60%), gastro-entérologue (60%), rhumatologues (58%), gynécologues (54%), cardiologues (53%).

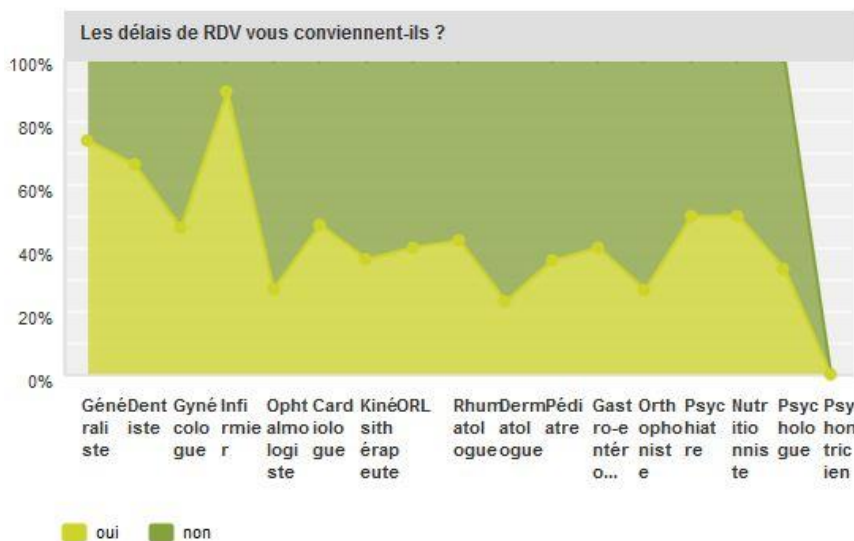


FIGURE 10 - SATISFACTION RELATIVE AUX DELAIS

d) Question : « Quel délai de rendez-vous vous paraît-il raisonnable ? »

Pour suivi et prévention : variable suivant la spécialité de 3 jours, pour les infirmiers, à 47 jours pour les orthophonistes.

Pour consultation rapide : 1 jour pour les généralistes, pédiatres, infirmiers, 19 jours pour les nutritionnistes, 17 jours pour les orthophonistes et de 2 à 7 jours pour les autres spécialités.

e) Question : « Globalement, diriez-vous que l'offre de soins de Chelles est insatisfaisante, moyennement satisfaisante, satisfaisante, très satisfaisante ? »

L'offre de soins est jugée moyennement satisfaisante à 59% des réponses. 22,5% des répondants la considérant insatisfaisante et seuls 1,8% la trouvant très satisfaisante.

Q9 Globalement, vous diriez que l'offre de soins à Chelles est ?

Réponses obtenues : 169 Question ignorée : 8

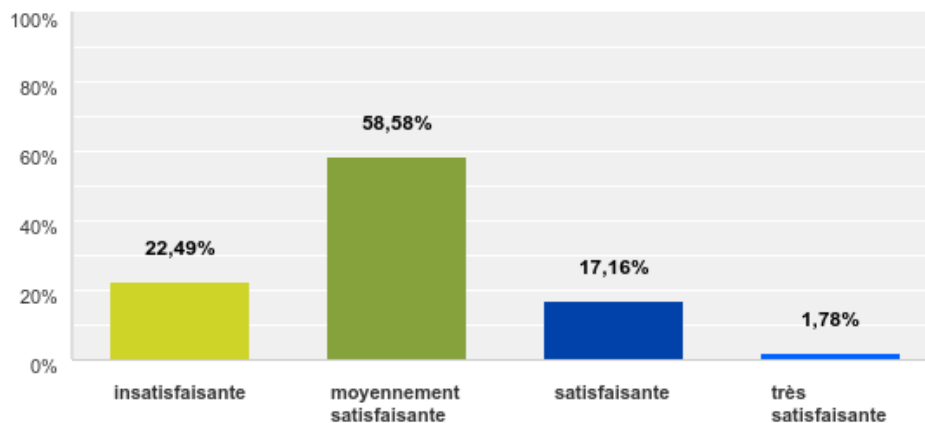


FIGURE 11 - SATISFACTION GLOBALE

Il existe des différences en fonction des quartiers.

Par exemple, le quartier des Coudreaux estime à 53% que l'offre est insatisfaisante. Les quartiers Chantereine-La Fontaine et Clos Roger - La Madeleine - Monts Chalâts estime l'offre moyennement satisfaisante à plus de 70%. Il convient néanmoins de relativiser ce chiffre face au peu de répondants par quartier. Ces quartiers pourraient faire l'objet d'une étude complémentaire plus précise.

	insatisfaisante	moyennement satisfaisante	satisfaisante	très satisfaisante	Total
Q4: Coudreaux	52,94% 18	41,18% 14	5,88% 2	0,00% 0	20,12% 34
Q4: Chantereine-La Fontaine	0,00% 0	77,78% 14	22,22% 4	0,00% 0	10,65% 18
Q4: Arcades-Castermant-Aulnoy	10,00% 2	65,00% 13	25,00% 5	0,00% 0	11,83% 20
Q4: Sud SNCF - Grande Prairie	31,03% 9	51,72% 15	17,24% 5	0,00% 0	17,16% 29
Q4: Résistance-Abbesses	12,50% 2	56,25% 9	18,75% 3	12,50% 2	9,47% 16
Q4: Clos Roger-Mont Chalâts-Madeleine	0,00% 0	70,83% 17	29,17% 7	0,00% 0	14,20% 24
Q4: Gambetta-Saint Hubert-Périchelles	27,27% 6	63,64% 14	9,09% 2	0,00% 0	13,02% 22
Q4: La Noue Brossard	16,67% 1	50,00% 3	16,67% 1	16,67% 1	3,55% 6
Nombre total de participants	38	99	29	3	169

FIGURE 12 - SATISFACTION PAR QUARTIER

f) Question « Pour vous et votre famille, diriez-vous qu'actuellement le manque est le plus fort pour ? » (3 réponses possibles)

- généralistes à 69%. pour l'ensemble des quartiers. A noter 80 % pour Arcades-Castermant-Aulnoy et 71% pour Sud SNCF-Grande Prairie
- gynécologues (28%), pour l'ensemble des quartiers. A noter 40% pour Clos Roger-Mont Chalâts-Madeleine, 35% pour Arcades-Castermant-Aulnoy et Les Coudreaux
- dermatologues (25%), pour l'ensemble des quartiers. A noter 32% pour Clos Roger-Mont Chalâts-Madeleine et Les Coudreaux
- suivis des kinésithérapeutes (24%), ophtalmologistes (21%), dentistes (17%)

Ces résultats sont cohérents avec l'étude comparative avec les villes de Meaux, Pontault-Combault et Torcy, présentée supra qui met également en évidence les manques de généralistes, dentistes, ophtalmologistes et kinésithérapeutes.

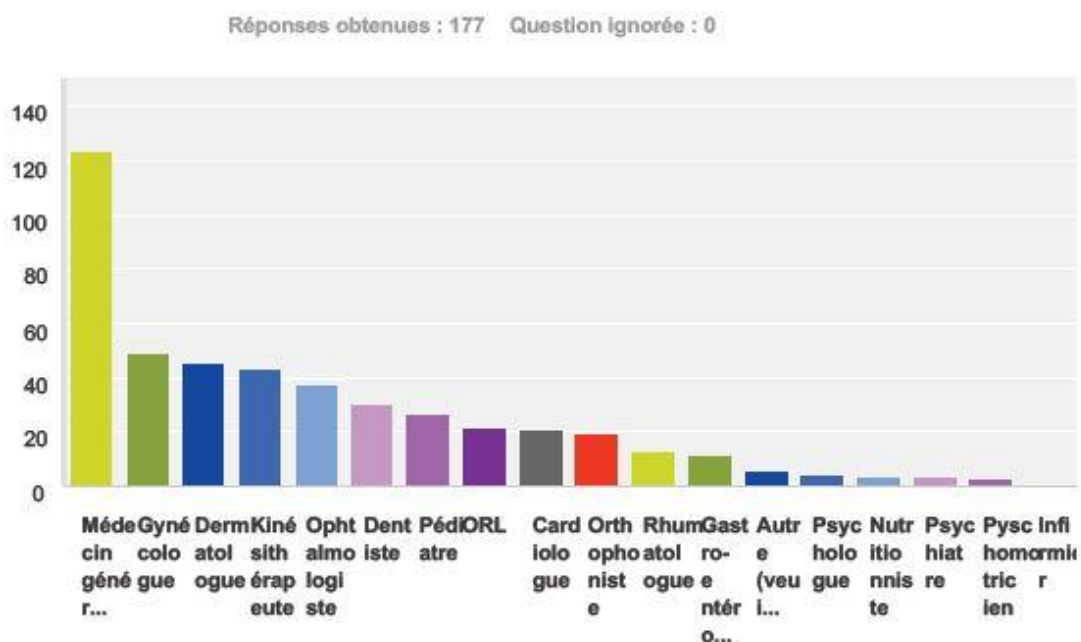


FIGURE 13 - EXPRESSION DU MANQUE

g) Question « Avez-vous dû déjà renoncer à obtenir un rendez-vous en raison des délais ? »

Oui à 67% et certains quartiers à plus de 70% : les Coudreaux (85%), Sud-SNCF-Grande Prairie (77%), Gambetta-Saint-Hubert-Périchelles (73%).

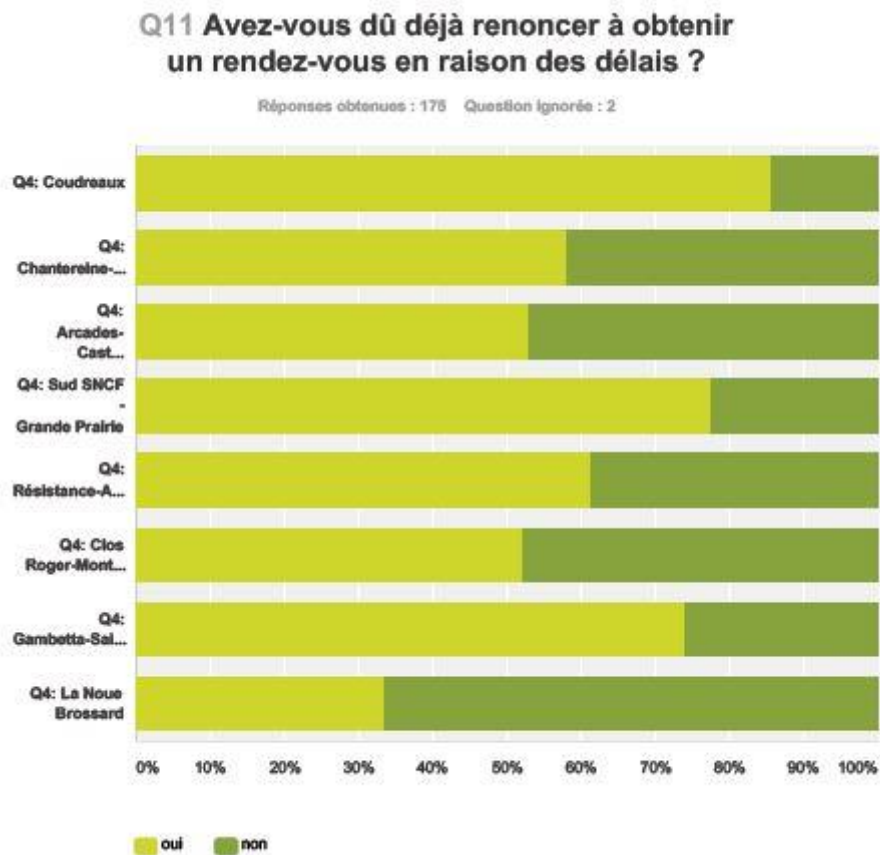


FIGURE 14 - RENONCEMENT AUX SOINS PAR QUARTIER

h) Question « Un professionnel de santé vous a-t-il déjà refusé un rendez-vous ? »

Oui à 48% et certains quartiers à plus de 50% : Les Coudreaux (86%), Gambetta-Saint Hubert-Périchelles (53%).

« Pour quelle spécialité ? » :

Principalement :

- les kinésithérapeutes : dont Résistance-Abbesses (50%), Les Coudreaux (43%), Arcades-Castermant-Aulnoy (33%). Il est « normal » que les kinésithérapeutes refusent des patients : Meaux affiche 10,42 kinésithérapeutes pour 10 000 habitants, Pontault-Combault 9,25 pour 10 000 habitants et Torcy 9,29 pour 10 000 habitants. Alors que Chelles n'a que 4,48 kinésithérapeutes pour 10 000 habitants
- les pédiatres : dont Les Coudreaux (36%), Sud-SNCF-Grande Prairie (36%). L'écart est moindre, cependant le nombre reste inférieur à Meaux et Torcy. Chelles n'a que 0,75 pour 10 000 habitants contre 0,93 et 0,84
- les gynécologues : pour 100% des femmes ayant répondu à cette question
- les dermatologues : pour 16%
- les médecins généralistes : dont Arcades-Castermant-Aulnoy (33%), Résistance-Abbesses (25%)

Meaux affiche 8,37 généralistes pour 10 000 habitants, Pontault-Combault 7,13 pour 10 000 habitants et Torcy 9,72 pour 10 000 habitants. Alors que Chelles n'a que 5,79 médecins généralistes pour 10 000 habitants.

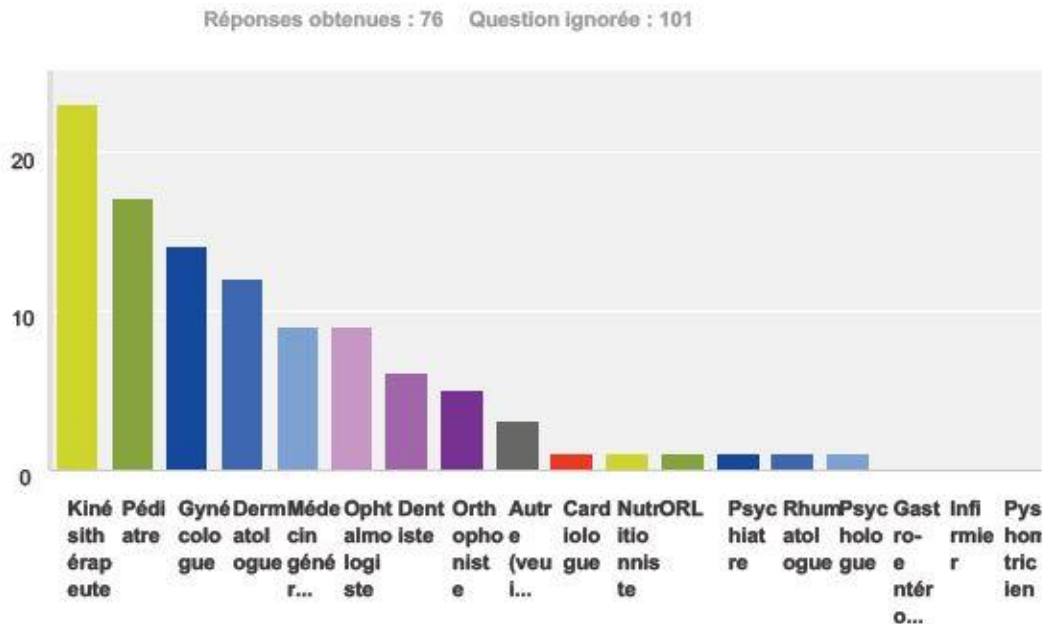


FIGURE 15 - REFUS DE RENDEZ-VOUS PAR SPECIALITE

i) Question « Si vous n'arrivez pas à obtenir un rendez-vous suffisamment vite, vous tournez-vous plutôt vers ? »

Hormis que la recherche d'un professionnel de santé dans une autre commune soit prépondérante (49%), il est à noter que l'établissement de santé de référence, l'Hôpital de Marne la Vallée à Jossigny n'est pas plébiscité par les Chellois (à peine 2%).

Par contre, les urgences de Montfermeil et de Brou sont choisies par, respectivement, 41% et 25%.

Il est donc indispensable de faciliter les liens avec ces deux derniers établissements.

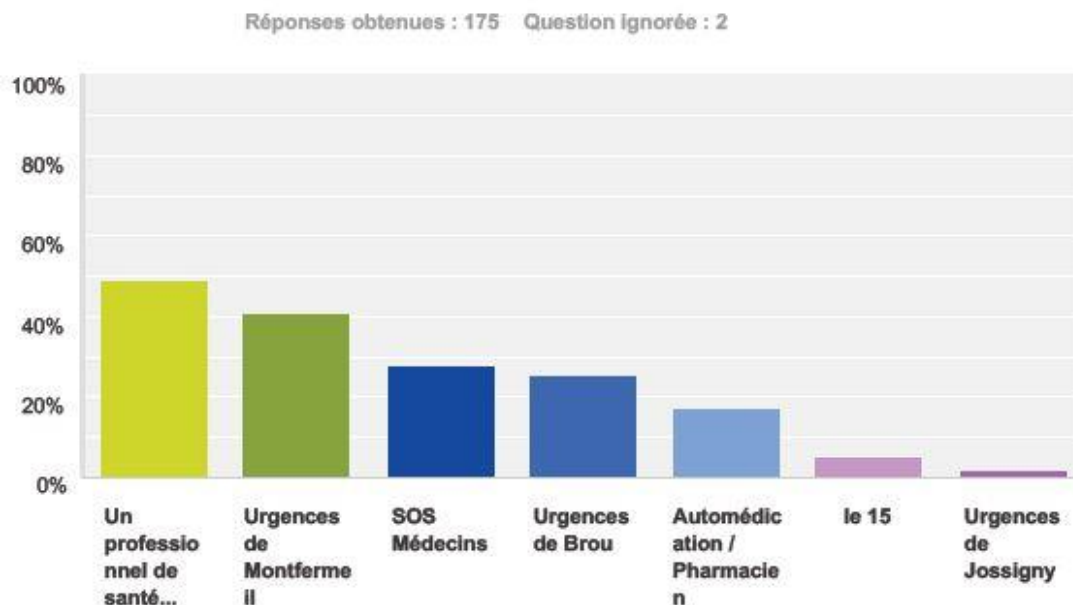


FIGURE 16 - CHOIX DE RECOURS

j) Question « Pour une maison de santé pluridisciplinaire, par ordre de priorité, quels professionnels de santé vous paraissent indispensables ? » (4 choix possibles)

Sur les 169 réponses obtenues, les 4 professionnels de santé jugés indispensables sont :

- les médecins généralistes : 87%, en ordre de priorité 1 pour 94%
- les dentistes : 33%, en ordre de priorité 2 pour 47%
- les gynécologues : 31 %, en ordre de priorité 2 pour 55%
- les kinésithérapeutes : 30%, en ordre de priorité 3 pour 49%

A noter que, parmi les 85 personnes avec enfants de moins de 16 ans, 46% ont jugé les pédiatres indispensables, en ordre de priorité 2 pour 54%.

	1) le plus indispensable	2)	3)	4)	Total
Médecin généraliste	93,88% 138	4,76% 7	0,68% 1	0,68% 1	147
Dentiste	3,64% 2	47,27% 26	34,55% 19	14,55% 8	55
Gynécologue	9,43% 5	54,72% 29	24,53% 13	11,32% 6	53
Kinésithérapeute	0,00% 0	21,57% 11	49,02% 25	29,41% 15	51
Ophtalmologiste	8,00% 4	30,00% 15	38,00% 19	24,00% 12	50
Pédiatre	23,08% 9	53,85% 21	20,51% 8	2,56% 1	39

FIGURE 17 - SPECIALITES LES PLUS INDISPENSABLES DANS UNE MAISON DE SANTE

Dans une maison de santé, sont jugées très intéressantes des consultations sans rendez-vous (58,6%) et des permanences le samedi (76,2%).

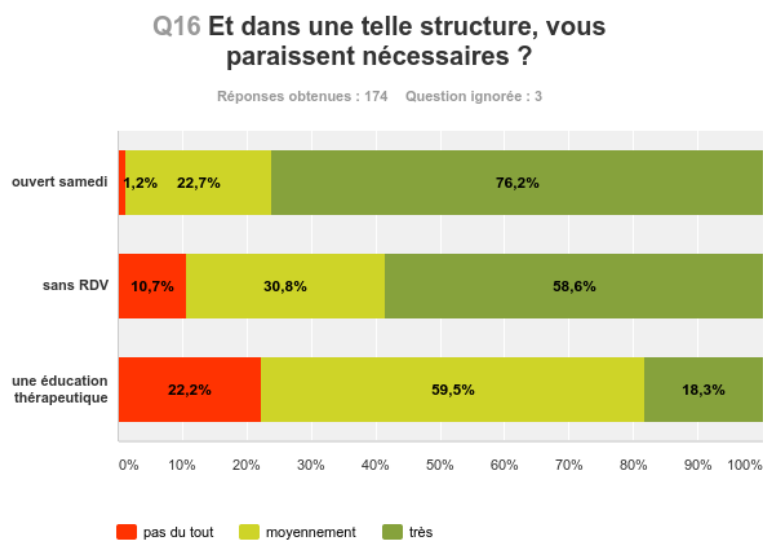


FIGURE 18 - ATTENTES SPECIFIQUES

PRECONISATIONS ET REALISATIONS

11) Les besoins prioritaires dans la ville

Le croisement des données issues de l'étude comparative et des réponses au questionnaire permettent à la commission de formuler les besoins suivants :

a) les médecins généralistes

- leur nombre est jugé insuffisant pour 69% des personnes ayant répondu
- un généraliste a refusé un rendez-vous à 12% des personnes ayant répondu
- le manque de généralistes, par rapport à la densité de Torcy, est estimé à 21

b) les gynécologues

- leur nombre est jugé insuffisant pour 28% des personnes ayant répondu
- 48% des personnes ayant répondu ne trouvent pas de gynécologues en ville
- pour 54% des personnes ayant répondu, les délais de rendez-vous ne conviennent pas (délai jugé raisonnable : 33 jours pour suivi et prévention, 5 jours pour une consultation rapide)
- un gynécologue a refusé un rendez-vous à 18% des personnes ayant répondu

c) les dermatologues

- leur nombre est jugé insuffisant pour 25% des personnes ayant répondu
- 43% des personnes ayant répondu ne les trouvent pas en ville
- pour 77% des personnes ayant répondu, les délais de rendez-vous ne conviennent pas (délai jugé raisonnable : 31 jours pour suivi et prévention, 5 jours pour consultations rapides)
- un dermatologue a refusé un rendez-vous à 16% des personnes ayant répondu

d) les kinésithérapeutes

- leur nombre est jugé insuffisant pour 24% des personnes ayant répondu
- 49% des personnes ayant répondu ne les trouvent pas en ville
- pour 64% des personnes ayant répondu, les délais de rendez-vous ne conviennent pas (délai jugé raisonnable : 13 jours pour suivi et prévention, 4 jours pour consultations rapides)
- un kinésithérapeute a refusé un rendez-vous à 30% des personnes ayant répondu
- le manque de kinésithérapeutes, par rapport à la densité de Meaux, est estimé à 32

e) les ophtalmologistes

- leur nombre est jugé insuffisant pour 21% des personnes ayant répondu
- pour 73% des personnes ayant répondu, les délais de rendez-vous ne conviennent pas (délai jugé raisonnable : 30 jours pour suivi et prévention, 4 jours pour consultations rapides)
- un ophtalmologiste a refusé un rendez-vous à 12% des personnes ayant répondu
- le manque d'ophtalmologistes, par rapport à la densité de Meaux, est estimé à 4

f) les dentistes

- leur nombre est jugé insuffisant pour 17% des personnes ayant répondu
- le manque de dentistes, par rapport à la densité de Pontault-Combault, est estimé à 14

12) La nécessité d'un bon maillage géographique

Différents rapports antérieurs préconisaient la création d'une maison de santé pluridisciplinaire pour améliorer l'offre de soins.

Le Contrat Local de Santé conclu entre la Communauté d'Agglomération Marne et Chantereine, l'Etat et l'Agence Régionale de Santé, signé le 26 mai 2015, stipule, page 9, « deux maisons de Santé Pluridisciplinaires vont être développées sur les territoires de Chelles et de Vaires sur Marne ».

La commission ne peut que confirmer cette nécessité et retient le modèle de la Maison de Santé Pluridisciplinaire qui correspond à la fois aux besoins de la population et aux aspirations des nouveaux praticiens en termes d'organisation du temps de travail.

A défaut d'une grande maison de santé, la Commission suggère une autre option :

L'étendue de la ville de Chelles, les écarts de réponses en fonction des quartiers, amènent à proposer, en plus de l'espace actuellement envisagé rue Sainte Bathilde, la création de plusieurs maisons de santé, d'une superficie équivalente, ou d'annexes à une maison de santé principale.

Un bon maillage du territoire et une multiplicité de lieux d'implantation éviteraient aux patients d'être contraints, soit de se déplacer dans les villes voisines, soit de se rendre à l'hôpital de Montfermeil ou de Brou sur Chantereine (urgences moins saturées).

Les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous seraient raccourcis réduisant ainsi le renoncement aux soins de certains patients.

Des consultations sans rendez-vous sont d'ailleurs largement souhaitées par les patients ainsi que des permanences le samedi.

La commission a identifié quelques bâtiments actuellement ou prochainement inoccupés : ancienne bibliothèque Georges Brassens, quelques espaces au centre commercial Terre Ciel, l'ancien hôtel/maison de retraite situé avenue Lavoisier, aux Coudreaux. La piste de locaux en zone industrielle pourrait être explorée.

L'implantation devra réfléchir à la facilité d'accès de ces structures. Ainsi la proximité de stationnement ainsi que d'arrêts de bus avec une bonne desserte seraient des atouts.

13) Un investissement financier difficile à chiffrer

La commission n'a pas les moyens de chiffrer le coût de réalisation de telles structures (grande ou petites). Les investissements sont, bien évidemment, différents selon la nature du bâtiment : propriété de la ville, de la communauté d'agglomération, murs en location, etc.

A l'inverse d'une grande maison de santé, l'implantation de petites structures pourrait se faire progressivement, ce qui aurait l'avantage de répartir les investissements sur plusieurs années.

Le recours aux aides publiques pourra naturellement être mobilisé : subventions de la Communauté d'Agglomération Paris – Vallée de la Marne, du département de Seine et Marne, de la région Ile de France, de l'Agence Régionale de Santé, etc.

Certains travaux d'aménagement intérieur pourraient être exécutés par le personnel communal. Il peut, également, être envisagé le recours à des investissements privés ou à des partenariats publics ou privés.

14) Des besoins clairement identifiés et des pistes à envisager

Suite aux réponses aux questionnaires, parmi les professionnels considérés en nombre insuffisant, la présence des cinq suivants a été jugée indispensable dans une maison de santé :

- médecins généralistes
- dentistes
- gynécologues
- kinésithérapeutes
- pédiatres (pour 46% des personnes avec enfants)

D'autres axes pour améliorer l'offre de soins ont été identifiés et paraissent pertinents au sein d'une Maison de Santé :

- Instaurer des consultations de la PMI (Protection Maternelle Infantile)
- Prévoir un poste de télé-médecine dans une des Maisons de Santé
- Développer davantage des liens avec les médecins spécialistes des hôpitaux (liens déjà existants avec certains spécialistes de Montfermeil)
- Créer des liens avec une université afin de pérenniser la structure et développer l'attractivité en accueillant des étudiants en stage
- Attirer des étudiants avec des bourses d'engagement

Et plus généralement, pour répondre aux besoins médicaux et médicosociaux, la Commission suggère plusieurs pistes :

- Réfléchir sur des projets de prise en charge des personnes âgées très déficientes (manque de places et coût exorbitant)
- Envisager la création d'une Mutuelle communale afin de diminuer le coût pour les adhérents et en faire profiter le plus grand nombre
- Etablir des conventions écrites avec les pompiers et le 15 afin que les Chellois soient conduits aux urgences de l'établissement de leur choix
- D'autres sujets peuvent être également abordés : handicap, autisme, prévention, etc.

CONCLUSION

La Seine-et-Marne est touchée par la désertification médicale et Chelles accuse notablement une densité de médecins par habitant très basse.

La commission a constaté que la population est moyennement satisfaite à 59 % et qu'il est regrettable que l'on doive faire appel à des professionnels de communes voisines.

Chelles a la chance de pouvoir faire encore appel à SOS Médecins pour 27% des personnes interrogées car, par manque de médecins, ils n'interviennent plus dans certains secteurs ruraux.

Au vu de tous ces éléments, l'hypothèse de départ est confirmée : Chelles doit prendre en compte les besoins de la population en créant une ou plusieurs maisons de santé. Ainsi, le parcours de soins au plus près du domicile des patients sera facilité et une médecine durable de proximité sera garantie.

ANNEXES

HORAIRE DE BUS DE CHELLES VERS L'HOPITAL DE JOSSIGNY

  avec  3 min	1h 19 min	
Zone tarifaire 4-5	Détail prix billet(s)	Emission CO₂ : 2636 g
15:10	 Départ : CHELLES SNCF	 
	 19 Seine et Marne Express Ligne 19 Express Direction GARE DE TORCY	
15:34	 TORCY RER	
	 3 min +  19 min	
15:56	 TORCY RER L 46	
	 46 Pep's Ligne 46 Direction GARE DE VAL D EUROPE	
16:29	 Arrivée : CENTRE HOSPITALIER, Jossigny	 

En bus¹, il faut 1h19 min depuis la gare de Chelles, prendre la ligne 19 puis faire un changement pour prendre la ligne 46 à Torcy.

¹ <http://www.vianavigo.com/>

QUESTIONNAIRE



Conseil économique, social et environnemental local
Commission Affaires sociales et Santé

QUESTIONNAIRE

Besoins en offre de soins

Nous sommes des Chellois, membres du Conseil Economique Social et Environnemental Local, nouvelle instance consultative de démocratie participative. Nous effectuons une analyse sur les besoins des habitants de Chelles en prestations médicales afin d'améliorer la prise en charge. Nous vous remercions de répondre à ce questionnaire anonyme.

Votre expérience

Professionnels de santé Médical Paramédical	Auxquels faites-vous le plus appel ?	Trouvez-vous ce professionnel dans la ville ? *	Les délais de rendez-vous vous conviennent-ils ? *	Quel délai de rendez-vous vous paraît raisonnable ? *	
				Pour suivi ou prévention	Si besoin de consultation rapide
Médecin généraliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Cardiologue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Dentiste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Dermatologue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Gastro-entérologue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Gynécologue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Nutritionniste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Ophthalmologiste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
ORL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Pédiatre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Psychiatre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Rhumatologue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Infirmier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Kinésithérapeute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Orthophoniste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Psychologue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Psychomotricien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Autre, à préciser		<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		

* répondre si vous avez coché la case dans la première colonne

→ **Globalement, vous diriez que l'offre de soins à Chelles est ?**
 insatisfaisante moyennement satisfaisante satisfaisante très satisfaisante

→ **Pour vous et votre famille, vous diriez qu'actuellement le manque est le plus fort pour (TROIS réponses possibles maximum) ?**
 Médecin généraliste Cardiologue Dentiste Dermatologue Gastro-entérologue
 Gynécologue Nutritionniste Ophtalmologiste ORL Pédiatre Psychiatre
 Rhumatologue Infirmier Kinésithérapeute Orthophoniste Psychologue
 Psychomotricien Autre, préciser

→ **Avez-vous du déjà renoncer à obtenir un rendez-vous en raison des délais ?**
 oui non

→ **Un professionnel de santé vous a-t-il déjà refusé un rendez-vous ?**
 oui non
Si oui quelle spécialité ?

→ **Si vous n'arrivez pas à obtenir un rendez-vous suffisamment vite, vous tournez-vous plutôt vers ?**
 SOS Médecins le 15 Automédication/Pharmacien
 Urgences de Montfermeil Urgences de Jossigny Urgences de Brou
 Un professionnel de santé d'une autre commune

Pour une maison de santé pluridisciplinaire

→ **Par ordre de priorité, quels professionnels de santé vous paraissent indispensables ?**

1)..... 2)..... 3)..... 4).....

→ **Et, dans une telle structure, vous paraissent nécessaires :**

Des consultations sans rendez-vous ? pas du tout moyennement très
Des permanences le samedi ? pas du tout moyennement très
Une éducation thérapeutique pas du tout moyennement très
(prise de médicaments, équilibre alimentaire, notions d'hygiène élémentaire)

Autre (préciser)

Indispensable pour le traitement de vos réponses

Quel est votre âge ? 16-29 ans 30-44 ans 45- 59 ans 60-74 ans 75 ans et +

Vous êtes : un homme une femme

Dans votre ménage il y a : 0 enfant un/des enfant(s) de 5 ans et moins un/des enfant(s) entre 6 et 16 ans

Quel quartier de Chelles habitez-vous ? Coudreaux Chantereine-La Fontaine Arcades-Casternant-Aulnoy Sud SNCF-Grande Prairie Résistance-Abbesses Clos Roger-Mont Chalâts-Madeleine Gambetta-Saint Hubert-Périchelles La Noue Brossard

Merci pour votre participation.

DEFINITION JURIDIQUE D'UNE MAISON DE SANTE

L'article L6323-3 du Code de la Santé publique dispose que :

« La maison de santé est une personne morale constituée entre des professionnels médicaux, auxiliaires médicaux ou pharmaciens.

Ces professionnels assurent des activités de soins sans hébergement de premier recours au sens de l'article L. 1411-11 et, le cas échéant, de second recours au sens de l'article L. 1411-12 et peuvent participer à des actions de santé publique, de prévention, d'éducation pour la santé et à des actions sociales dans le cadre du projet de santé qu'ils élaborent et dans le respect d'un cahier des charges déterminé par arrêté du ministre chargé de la santé.

Une maison de santé pluriprofessionnelle universitaire est une maison de santé, ayant signé une convention tripartite avec l'agence régionale de santé dont elle dépend et un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel comportant une unité de formation et de recherche de médecine, ayant pour objet le développement de la formation et la recherche en soins primaires. Les modalités de fonctionnement, d'organisation et d'évaluation de ces maisons de santé pluriprofessionnelles universitaires sont fixées par arrêté conjoint des ministres chargés de la santé et de l'enseignement supérieur.

Le projet de santé est compatible avec les orientations des schémas régionaux mentionnés à l'article L. 1434-2. Il est transmis pour information à l'agence régionale de santé. Ce projet de santé est signé par chacun des professionnels de santé membres de la maison de santé. Il peut également être signé par toute personne dont la participation aux actions envisagées est explicitement prévue par le projet de santé. »

Les soins de premier recours comprennent :

- 1° La prévention, le dépistage, le diagnostic, le traitement et le suivi des patients ;
- 2° La dispensation et l'administration des médicaments, produits et dispositifs médicaux, ainsi que le conseil pharmaceutique ;
- 3° L'orientation dans le système de soins et le secteur médico-social ;
- 4° L'éducation pour la santé.

SOURCES

- ameli.fr
- Rapport de l'Observatoire des Services Publics Locaux de la Ville de Chelles
- Regroupement Implantation Redéploiement Ile de France
- <http://www.vianavigo.com>
- loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients à la santé et aux territoires
- Circulaire NOR No EATV 1018866 C

AUDITIONS

A l'occasion de nos travaux nous avons auditionné deux fois, l'élue de la ville de Chelles en charge de la santé, M. Olivier SAVIN.

Audition du 05/02/2016

Nous échangeons sur le travail élaboré suite au diagnostic de santé réalisé en 2012 à la demande de la Communauté d'Agglomération de Marne et Chantereine et les engagements pris.

Nous exposons notre méthode de travail en faisant part de l'étude de l'existant afin de comparer avec les besoins.

Nous évoquons notre projet de questionnaire sur les difficultés rencontrées par les patients pour l'accès aux soins. O. SAVIN y est favorable.

Le questionnement de la commission Affaires Sociales et Santé porte sur la reprise du projet de Maison de Santé Pluridisciplinaire en faisant référence à l'article publié dans le magazine de la Communauté d'Agglomération Marne et Chantereine, en décembre 2015.

Question - Y-a-t-il eu signature d'un contrat d'objectif et de moyens signé avec l'A.R.S (Agence régionale de Santé) ?

Réponse - Non

Q - La structure prévue à deux pas de la gare est-elle maintenue ?

R - Oui actuellement

Q - La nouvelle agglomération « Paris-Vallée de la Marne » va-t-elle reprendre et soutenir le projet ?

R - C'est à clarifier, pour l'instant aucune réponse le sujet a été très peu abordé.

Audition du 17/11/16

Nous échangeons sur la distribution des questionnaires, le nombre de réponses nécessaires pour que ce soit intéressant et pertinent.

Q - Contrairement à notre précédente rencontre, connaissez-vous qui va piloter à Paris-Vallée de la Marne le projet de la future maison de santé ?

R - Le projet ne sera pas soutenu, les charges afférentes à la location du bâtiment proche de la gare sont trop élevées. Paris Vallée de la Marne réfléchit à une autre utilisation des locaux.

Cependant, l'intérêt du projet n'est pas abandonné par les élus de Chelles, qui réfléchissent à d'autres orientations.

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1 - Nombre de professionnels de santé en appliquant les densités d'autres villes	- 10 -
Figure 2 - Répartition par âge de l'échantillon représentatif	- 11 -
Figure 3 - Présence d'enfants dans l'échantillon représentatif	- 11 -
Figure 4 - Répartition par quartier de l'échantillon représentatif	- 11 -
Figure 5 - Composition par âge de l'échantillon	- 13 -
Figure 6 - Présence des enfants dans l'échantillon	- 13 -
Figure 7 - Répartition par quartier	- 14 -
Figure 8 - Typologie des professionnels fréquentés	- 15 -
Figure 9 - Disponibilité dans la ville.....	- 16 -
Figure 10 - Satisfaction relative aux délais	- 16 -
Figure 11 - Satisfaction globale.....	- 17 -
Figure 12 - Satisfaction par quartier.....	- 18 -
Figure 13 - Expression du manque	- 18 -
Figure 14 - Renoncement aux soins par quartier.....	- 19 -
Figure 15 - Refus de rendez-vous par spécialité	- 20 -
Figure 16 - Choix de recours.....	- 21 -
Figure 17 - Spécialités les plus indispensables dans une maison de santé.....	- 22 -
Figure 18 - Attentes spécifiques.....	- 22 -