



## "Un livre blanc de la première ligne en Belgique francophone"

Alvarez Irusta, Lucia ; Belche, Jean-Luc ; Biston, Christine ; Buret, Laetitia ; D'Ans, Pierre ; Defraigne, Fabian ; Delabye, Kathy ; Di Biagi, Léa ; Jacquinet, Thibaut ; Jamart, Hubert ; Ledoux, Anne ; Macq, Jean ; Mahieu, Céline ; Mellier, Jessica ; Petré, Benoît ; Schetgen, Marco ; Scholtès, Béatrice ; Thunus, Sophie ; van den Bossche, Annick ; Van Noppen, Romy ; Vanderhofstadt, Quentin ; Voz, Bernard ; Van Durme, Thérèse

### ABSTRACT

Contexte Les soins et l'aide de première ligne se caractérisent par une accessibilité universelle, une approche globale, axée sur les objectifs de la personne. Ils sont dispensés par une équipe de professionnels aux compétences généralistes, capables d'assurer la prise en charge de la grande majorité (90%) des problèmes de santé. Ce service doit s'accomplir dans un partenariat durable avec les personnes (usagers des services de santé ou non) et leurs aidants, dans le contexte de la famille et de la communauté locale, et joue un rôle central dans la coordination générale et la continuité des soins dispensés à la population. Si 90% des interactions en santé peuvent être assurées par la première ligne, la qualité d'un système de santé est fortement dépendante de la qualité de sa première ligne de soins et de l'aide. Or, en Belgique francophone, trop peu d'attention était portée jusqu'il y a peu, à cette première ligne de soins et de l'ai...

### CITE THIS VERSION

Alvarez Irusta, Lucia ; Belche, Jean-Luc ; Biston, Christine ; Buret, Laetitia ; D'Ans, Pierre ; et. al. *Un livre blanc de la première ligne en Belgique francophone*. (2020) 116 pages <http://hdl.handle.net/2078.1/227641>

Le dépôt institutionnel DIAL est destiné au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques émanant des membres de l'UCLouvain. Toute utilisation de ce document à des fins lucratives ou commerciales est strictement interdite. L'utilisateur s'engage à respecter les droits d'auteur liés à ce document, principalement le droit à l'intégrité de l'œuvre et le droit à la paternité. La politique complète de copyright est disponible sur la page [Copyright policy](#)

DIAL is an institutional repository for the deposit and dissemination of scientific documents from UCLouvain members. Usage of this document for profit or commercial purposes is strictly prohibited. User agrees to respect copyright about this document, mainly text integrity and source mention. Full content of copyright policy is available at [Copyright policy](#)

## Méthodologie pour les ateliers thématiques organisés en décembre 2019

### Objectifs des ateliers thématiques

L'objectif général de ces ateliers est de co-écrire avec toute personne intéressée et les chercheurs de Be.Hive, le premier Livre Blanc de la première ligne de soins et de l'aide en Belgique francophone<sup>1</sup>. Pour réaliser cela, les objectifs secondaires suivants ont été identifiés. Il est important de souligner que tous ne seront pas atteints lors de cette première série d'ateliers.

1. Prendre connaissance et s'appropriier les résultats des données des questionnaires du gap analysis ;
2. Affiner ces résultats et permettre l'émergence de nouveaux résultats et de nouvelles questions ;
3. S'engager dans une communauté d'apprentissage, afin d'échanger à propos des valeurs, objectifs et stratégies respectives des acteurs ;
4. Créer un langage commun ;
5. Lister les points à renforcer et/ou à améliorer ;
6. Identifier des critères pour pouvoir prioriser parmi ce qui devra être renforcé et/ou amélioré ;
7. Prioriser ce qui devra être renforcé et/ou amélioré ;
8. Proposer des stratégies pour renforcer et/ou améliorer ce qui sera décrit dans le point précédent ;
9. Créer un accord sur ces stratégies ;
10. Co-écrire les premières lignes de ce Livre Blanc

### 1. Préparation des thèmes, sous-thèmes et questions

Introduction : Lors des différentes réunions du groupe de travail 'questionnaires', les thématiques ont été partagées en fonction des expertises et intérêts au sein de chaque WVP, ce qui n'empêchait pas les chercheurs d'un autre WVP de se joindre à l'organisation d'un atelier particulier.

Les étapes suivies étaient les suivantes

- 1 Analyse des questionnaires du gap analysis (dans la mesure du possible, car le nombre important de questions à explorer ne permettait pas d'exploiter la totalité des questions) par chaque WVP, de manière à faire apparaître les résultats et pour que les chercheurs se les approprient.
- 2 Priorisation des questions à approfondir lors des ateliers, parmi les thèmes du questionnaire : de quelles données aurions-nous prioritairement besoin pour lancer des questions dans les ateliers ?
- 3 Chaque WVP a rédigé de 5 à 8 questions qui respectaient les impératifs pratiques du world café (questions ouvertes qui suscitent la réflexion, le débat).

---

<sup>1</sup> Ce premier Livre Blanc contiendra un état des lieux de la première ligne : (a) perception, par ses acteurs, des forces et faiblesses pour une première ligne forte ; (b) propositions pour renforcer la première ligne, en axant les stratégies sur le renforcement de ses forces et adresser ses points faibles. Le premier point sera répondu en partie par les questionnaires. Le deuxième devrait être l'apport des ateliers.

## 2. Public-cible des ateliers

Pour les quatre premiers ateliers, tous les acteurs de la première ligne étaient concernés : personnes, aidants, les 16 professions de la première ligne<sup>2</sup> et les étudiants en année diplômante de ces professions, leurs enseignants, les managers, politiques et administrations, associations d'usagers des services de santé et d'aidants et, enfin, les professionnels de la deuxième ligne.

Critères d'exclusion : comme les ateliers se déroulaient en français, la connaissance insuffisante du français était un critère d'exclusion.

Les personnes invitées au cinquième atelier étaient les membres du groupe de résonance de Be.Hive, élargi aux personnes connaissant bien le système de la première ligne de soins et de l'aide.

## 3. Méthode de recrutement

Pour les quatre premiers ateliers, toute personne ayant marqué son intérêt via le questionnaire en ligne, envoyé le 16 décembre, était invitée. En plus de ces personnes, les membres de Be.Hive, du groupe de résonance de Be.Hive, ainsi que les personnes ayant spontanément marqué leur intérêt ont été contactées par mail, pour les inviter. Pour le cinquième atelier, seules les personnes du groupe de résonance ont été invitées.

## 4. Lieux où se sont déroulés les ateliers

Afin d'augmenter l'accessibilité géographique et symbolique des ateliers, les ateliers se sont déroulés dans différents lieux de la Belgique francophone. En premier lieu, nous avons fait appel aux institutions d'appartenance de Be.Hive et leurs réseaux, afin de pouvoir organiser au moins un atelier à Liège, Namur, Libramont et Charleroi, en plus d'en réaliser un à Bruxelles.

Le lieu devait disposer au moins d'une salle pouvant héberger 50 personnes, et des tables mobiles pouvant permettre la discussion en petit groupe (4-5 personnes).

## 5. Choix de la méthode : world café et technique du groupe nominal

Pour les 4 premiers ateliers, qui étaient des ateliers d'élicitation, nous avons choisi la **méthode du World café**<sup>3</sup>.

Le processus débutait par des tournées d'environ 20' de discussion pour un petit groupe de 4 à 5 personnes assis autour d'une table. A la fin des 20', tous sauf 1 bougent vers une autre table. Cette personne jouait le rôle d'hôte pour le prochain groupe et les informait brièvement à propos de ce qui s'est passé dans le groupe précédent.

Chaque tournée était précédée d'une question. La même question pouvait être utilisée pour plus d'une tournée, ou les organisateurs pouvaient choisir d'approfondir un ou deux aspects de la question, afin de creuser une direction particulière.

Un membre de chaque groupe prenait des notes, afin de pouvoir partager le fruit des discussions au reste du grand groupe. En même temps, les discussions étaient enregistrées, afin de pouvoir reproduire fidèlement les propos échangés, lors de l'analyse et la restitution des résultats.

En revanche, comme l'objectif du cinquième atelier était de prioriser les domaines, nous avons opté pour la **technique du groupe nominal**. En effet, l'objectif plus particulier de cet atelier était

---

<sup>2</sup> Les 16 professions visées sont les suivantes : accueillant.es, aides familial.es, aides-soignant.es, assistant.es sociaux, dentistes, diététicien.nes, ergothérapeutes, infirmier.es, kinésithérapeutes, logopèdes, médecins généralistes, ostéopathes, pharmacien.nes, podologues, psychologues et sages-femmes.

<sup>3</sup> <http://www.theworldcafe.com/key-concepts-resources/world-cafe-method/>

d'obtenir un consensus à propos d'affirmations concernant le futur de la première ligne en Belgique francophone, sur base des premiers résultats des trois étapes précédentes (revue littéraire – questionnaire en ligne – 4 premiers ateliers). Une attention particulière était portée aux contextes différents à Bruxelles et en Wallonie. Ces affirmations devaient être priorisées en fonction de leur importance. Selon le Center for Disease Control and Prevention (CDC)<sup>4</sup>, il s'agit d'une variation d'un groupe de discussion semi-structuré, afin d'atteindre un consensus. L'objectif est d'obtenir des informations de la part des participants, en leur demandant de répondre aux questions posées par un modérateur. Ensuite, le groupe priorisait les idées ou les suggestions de tous les membres du groupe. Le processus permettait d'éviter la domination de la discussion par une seule personne. Il permettait aussi d'encourager tous les membres du groupe à participer. Au final, on obtenait un set de solutions priorisées, ou de recommandations qui reflétaient les préférences de ce groupe. Pour ne pas rester dans des grandes idées, il était important d'insister sur le fait de rester dans le concret, l'opérationnel.

## 6. Dates des ateliers

Les dates ont été choisies par suite d'un Doodle parmi les membres de Be.Hive et communiquées aux membres de Be.Hive et au groupe de résonance.

Date	Horaire	Lieux	Thématique
04/12	10h – 13h	Bruxelles	La collaboration interprofessionnelle
09/12	16h – 19h	Namur	La personne vivant une situation complexe
11/12	10h – 13h	Liège	La participation communautaire au service de la prévention et la promotion de la santé
12/12	14h – 17h	Louvain-la-Neuve	Les contextes spécifiques : Wallonie et Bruxelles
17/12	14h – 17h	Bruxelles	Priorisation des domaines

## 7. Déroulement pour les ateliers 1 à 4 : ateliers d'élicitation selon la technique du World café

Les ateliers du world café se sont déroulés en 3 étapes

- a. En plénière : Introduction (30')
  1. Très brève présentation de Be.Hive
  2. Présentation de la méthodologie générale pour arriver à l'écriture du livre blanc : questionnaire et ateliers.
  3. Présentation des premiers résultats des questionnaires.
  4. Présentation de la table des matières du livre blanc.
  5. Questions et discussions à propos de la méthode.
- b. En plénière : Explication du World Café : objectifs, « étiquette » et technique (5')
- c. Break
- d. Par table.
  1. Tournée 1 (20')
  2. Tournée 2 (20')
  3. Tournée 3 (20')

<sup>4</sup> <https://www.cdc.gov/healthyyouth/evaluation/pdf/brief7.pdf>  
<http://instruction.bus.wisc.edu/obdemo/readings/ngt.html>

e. Plénière : restitution globale et clôture.

Dans le cadre des world cafés, il peut être recommandé d'utiliser un visuel pour illustrer les résultats des discussions. Ce visuel est présenté au grand groupe.

#### Points importants pour l'organisation des World cafés

- 1 Prévoir un hôte par table. Celui-ci était chargé de veiller à ce que chacun s'exprime, de susciter la parole, de relancer si nécessaire, de cadrer pour rester dans le thème et prendre note des idées forces qui se dégageaient. A chaque changement de tour l'hôte était chargé de résumer aux nouvelles personnes à la table les idées majeures issues du tour précédent et leur proposer de les enrichir. À la fin du troisième tour, l'hôte était invité à présenter la synthèse des discussions en plénière.
- 2 Au début de la session du world café, deux facilitateurs ont présenté rapidement la chaire, la méthodologie choisie, les points d'attention<sup>5</sup> et les objectifs du World café pour arriver à l'écriture du livre blanc, ainsi que le thème général. La méthodologie décrivait l'utilisation des résultats des questionnaires en lien avec les questions à traiter avec un état des lieux minimal qui venait le compléter. Les facilitateurs rappelaient également le rôle de chacun, en particulier celui de l'hôte. Ils vérifiaient que le public a bien compris ce qui était attendu.
- 3 **Démarrage des tours** : chaque tour comprenait 5 minutes d'introduction ou de résumé des éléments amenés lors du tour précédent, suivies de 20 minutes de discussion.)
- 4 **Restitution globale et clôture** . Chaque hôte résumait en trois minutes les idées-phares issues de sa table et des trois tours, en s'aidant de ses écrits.

#### Points importants pour le déroulement de l'atelier suivant la technique du groupe nominal

Le facilitateur présentait les objectifs du groupe et les rôles des membres.

- Remerciait le groupe pour sa contribution, très appréciée ;
- Précisait l'importance et les enjeux du groupe, et de chacun en particulier ;
- Rappelait à quoi servirait leur contribution ;
- Rappelait le caractère confidentiel des discussions : chacun parle en son nom propre et n'engage pas forcément l'institution qu'il ou elle représente. Ce qui est discuté ici, reste ici.
- Rappelait qu'on se focalise sur le niveau l'opérationnel, pas du pur débat d'idées ;
- Il s'assurait que chacun ait bien compris ;

**Durée de l'introduction : 15'**

##### 1. Les 4 étapes pour mener un groupe nominal

###### a) La génération d'idées par table

Le groupe était réparti en 5 tables. Un thème était proposé par table. Au total, 7 personnes étaient prévues par table.

- table 1 : Pour ce qui est de la **collaboration** au sein de la première ligne, quelle première ligne souhaitez-vous pour la perspective 2030, incluant le patient ou le citoyen en tant que partenaire ? Pour ce qui est de la collaboration entre la première et la deuxième ligne ?
- table 2 : Quelle est la première ligne que vous souhaitez pour la perspective 2030, pour ce qui est de la prise en compte des objectifs de vie du patient vivant une situation **complexe dans la décision thérapeutique ou d'aide**.

---

<sup>5</sup> Points d'attention pour la méthodologie du World café :

Accueil chaleureux.

Mix des profils par table favoriser le temps de parole et de permettre l'expression.

Rappeler les règles de la communication : ne pas s'interrompre, respecter un temps de parole pour chacun.

Safe space : protection de l'expression : ce qui est dit dans la salle reste dans la salle.

Insister que dans ce lieu, les relations sont égalitaires.

- table 3 : Quelle est la première ligne que vous souhaitez pour la perspective 2030, pour ce qui est de la **communauté** en santé : vers l'intégration de la promotion de la santé et la prévention avec le curatif
- table 4 : Quelle est la première ligne que vous souhaitez pour la perspective 2030, pour ce qui est de la structuration de la première ligne au niveau **territorial**
- table 5 : Quelle est la première ligne que vous souhaitez pour la perspective 2030, pour ce qui est de le **financement** des soins et de l'aide de la première ligne

Le facilitateur présentait les questions au groupe. Elles étaient affichées via le powerpoint et imprimées sur une feuille, disposée sur la table. Le facilitateur demandait à chacun d'écrire les idées en courtes phrases sur des post-it. Les participants travaillaient individuellement et en silence.

Chaque personne pensait à des idées et les écrivait en silence.

**Durée de l'étape 1 : 15'**

#### b) L'enregistrement des idées par table

Par table, le facilitateur invitait les participants autour de la table d'exprimer une idée écrite sur son post-it, une idée à la fois (par un tour de table). Il s'agissait juste de les exprimer à ce stade (pas de débat).

Le post-it était posé sur le flip-chart, de manière à le rendre visible à tout le groupe. Le facilitateur passait alors au membre de la table suivant.

Il était demandé de ne pas répéter les idées. Toutefois, si un participant trouvait que son idée présentait une variation à une idée qui a déjà été présentée, elle était incluse. Ce tour de table continuait jusqu'à ce que toutes les idées aient été documentées.

**Durée de l'étape 2 : 30'**

#### c) Discussion des idées par table

Chaque idée qui avait été documentée sur le flip-chart était discutée, afin de la clarifier et déterminer son importance. Pour chaque idée, le facilitateur de la table demandait : y a-t-il des questions ou des commentaires que le groupe souhaite ajouter ? Cette étape permettait aux participants d'exprimer comment ils avaient compris la logique de l'idée et l'importance relative de celle-ci. L'auteur de l'idée n'était pas obligé de clarifier l'idée. Tout membre du groupe était invité à le faire.

**Durée de l'étape 3 : 30'**

#### d) Voter les idées par table

Chaque participant votait individuellement et en privé, afin de prioriser les idées. Les votes devaient permettre que les idées qui avaient été le plus appréciées par le groupe, obtiennent le score le plus élevé. Le facilitateur rappelait les critères utilisés pour prioriser les idées<sup>6</sup>. Pour commencer, chaque participant sélectionnait les 5 idées parmi la liste des idées documentées à l'étape 2 et écrivait une idée par carte (donc, 5 cartes au total par participant). Chaque participant écrivait un chiffre allant de 1 à 5 sur chaque carte (5 pour l'idée la plus appréciée, 1 pour l'idée la moins appréciée). Après que les répondants aient attribué un score à chacune des idées prioritaires, ils les classaient par score. Le facilitateur collectait les cartes et demandait à un membre de la table de lire les idées à voix haute et le score attribué à l'idée. Le modérateur introduisait les idées et leur score dans une feuille Excel et présentait les 5 idées ayant obtenu le score le plus élevé à tous les participants (toutes les tables)

**Durée de l'étape 4 : 30'**

## PAUSE

Durant la pause, les facilitateurs de la table inscrivait les 5 idées ayant obtenu le score le plus élevé pour leur table, dans un Wooclap (1 page par table).

---

<sup>6</sup> **Importance** : nombre de personnes, gravité du problème

**Low hanging fruit** : des améliorations sont facilement possibles

**Equité** : les personnes vulnérables sont susceptibles d'en profiter le plus

**Trans-inter-pluri-multi disciplinarité**

2. *Mise en commun*

Le Wooclap était projeté (1 page par table) et les participants étaient invités à voter (seul ou en discussion, par table, s'ils n'avaient pas d'ordinateur ou de smartphone).

**Durée de la mise en commun : 30'**