

DOSSIER DE CONCERTATION

MEMOIRE EN REPONSE DU CHU DE RENNES

AU RAPPORT DES GARANTES DESIGNÉES PAR LA COMMISSION NATIONALE DU DEBAT PUBLIC (CNDP)



PROJET DE RECONSTRUCTION DU CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE RENNES



Le CHU de Rennes a eu communication le 06 juillet 2020 du rapport définitif des garantes désignées par la Commission Nationale de Débat Public (CNDP) relatif à la concertation préalable sur le projet de reconstruction du Nouveau CHU. Le présent document constitue le mémoire en réponse du CHU au rapport CNDP conformément à l'article L121-16 du code de l'environnement.

Il se structure autour de deux grands axes avec, d'une part, les réponses du CHU de Rennes aux principaux points soulevés par les garantes de la CNDP (1), et d'autre part, une feuille de route claire et opérationnelle concernant les enseignements que le CHU a tirés de la concertation, les engagements d'ores et déjà pris dans le cadre de la conception des opérations en cours et les prochaines étapes que le CHU souhaite conduire.

La concertation préalable a en effet été un temps fort du projet #Nouveau CHU, avec des contributions riches, une forte mobilisation du grand public, des usagers (patients, accompagnants, professionnels), des partenaires institutionnels et des associations professionnelles. La démarche a ainsi répondu aux objectifs fixés d'information, de débat contradictoire et de recueil de propositions sur l'ensemble des dimensions du projet de Nouveau CHU.

Pour mémoire, la concertation préalable est intervenue après plusieurs concertations publiques incluant le projet de nouveau CHU, notamment celles pilotées par la Métropole sur le PLUI ou du projet Rennes 2030. Ces concertations avaient déjà évoqué et questionné les objectifs du projet de reconstruction du CHU ainsi que la localisation et le regroupement sur un site unique de Villejean/Pontchaillou. Le CHU a également entrepris depuis l'année 2015 une large démarche continue de concertation avec de multiples groupes de travail réunissant les professionnels mais aussi la commission des Usagers à l'occasion des temps forts du projet (schéma directeur immobilier,...) et de l'élaboration des programmes de chacune des opérations (centre chirurgical et interventionnel, Femme Mère Enfants, Institut régional de Cancérologie,...).

L'envergure et la variété de ces concertations expliquent ainsi largement que « l'opportunité du projet et ses grandes orientations n'ont pas été remises en cause par les participants à la concertation préalable, ou de façon marginale », comme le rapport des garantes le souligne à juste titre.

Fort de cette dynamique de concertation, le CHU a souhaité aller encore au-delà et se soumettre volontairement à une procédure de concertation préalable et se placer pour cela sous l'égide de la Commission Nationale du Débat Public. Comme le souligne à de multiples reprises le rapport des garantes, le CHU a su faire évoluer ses objectifs initiaux et prendre en compte les préconisations et recommandations des garantes pour répondre aux attendus et aux exigences méthodologiques très fortes de la CNDP. La concertation a ainsi été ouverte, avec « la possibilité d'aborder largement l'ensemble des sujets concernant la totalité du projet » (rapport garantes CNDP conclusion générale – p 22).

RÉPONSES DU CHU DE RENNES AUX PRINCIPAUX POINTS SOULEVÉS DANS LA CONCLUSION GÉNÉRALE DU RAPPORT

En premier lieu, le CHU a pris bonne note de l'ensemble des points de satisfaction suivants :

1. La prise en compte des recommandations tout au long de la démarche par le CHU pour garantir une concertation préalable de qualité.

p. 17 : « Plusieurs de nos recommandations ont été prises en compte à ce sujet, notamment :

- Que des volontaires intéressés par le sujet puissent demander à s'inscrire aux ateliers comme ils auraient pu le faire pour des ateliers en présentiel.
- Que soit proposé aux acteurs le souhaitant de produire des sortes de « cahiers d'acteurs » mis à disposition des participants néophytes aux ateliers
- Diffuser un questionnaire en ligne d'évaluation aux participants aux ateliers après la clôture de la concertation, afin de compenser pour nous l'absence d'échanges directs avec eux, qui auraient eu lieu dans le cas de réunions physiques classiques. »

p. 18 : « Le dispositif de concertation initialement prévu, suite à de nombreux échanges entre les garantes et le CHU était globalement satisfaisant au regard des critères de la CNDP. Il comprenait un plan de mobilisation et de communication important et un dispositif de réunion étoffé (deux réunions d'ouverture dont une sur Pontchaillou et une à l'Hôpital Sud, des ateliers grands public en plus des ateliers partenaires, une réunion finale au cœur de Rennes à la maison des associations).

C'est ce dispositif qui a été transposé en format numérique en tenant compte de nos préconisations majeures. »

2. La qualité du dispositif de concertation :

p. 18 : « Nous reconnaissons le travail approfondi et volontariste du CHU avec son AMO (Appui à la Maîtrise d'ouvrage) afin de pouvoir proposer un dispositif de concertation satisfaisant, compte tenu des circonstances et des enjeux identifiés. »

p. 22 : « La clarté du CHU dans les informations données et dans la réponse aux questions est à souligner. La possibilité d'aborder largement l'ensemble des sujets concernant la totalité du projet, au-delà de celles choisies par le CHU pour ses ateliers, a été également assurée suite à nos préconisations, et notamment par une attention particulière de l'AMO concertation TMO-Régions. »

3. Les contributions issues de la concertation et les résultats obtenus au travers des différents ateliers organisés

Ateliers grands publics : p. 20 : « Les résultats en termes de contenu et d'apport sont tout à fait intéressants et riches. Les sujets choisis par le CHU ont pu être abordés et approfondis par de nombreuses questions, avis et propositions concrètes. »

Ateliers professionnels : p. 21 : « Les ateliers professionnels ont permis des apports et des échanges très fournis avec un degré d'interaction plutôt bon qui a permis d'approfondir certaines problématiques, de lever et de mettre en exergue des sujets que le CHU n'avait peut-être pas anticipés ou dont il n'avait pas ou peu mesuré l'importance. »

4. La participation du grand public, des usagers et des professionnels à la démarche de concertation

p. 21 : « La première réunion publique a réuni un public important en direct et elle a pu être enregistrée et visionnée a posteriori. »

p. 22 : « Le taux de participation a été relativement bon avec des contributions riches et foisonnantes sur les thématiques portées par le CHU. La possibilité pour les participants de donner leur avis et poser des questions a été assurée. »

5. La communication et la mobilisation du grand public

p. 19 : « Les moyens de communication grand public mis en œuvre ont été relativement satisfaisants, avec l'achat d'encart notamment sur l'ensemble du périmètre dans les médias »

p. 20 : « La communication auprès de partenaires a été importante et a été réalisée directement par l'envoi de mails (1672 mails envoyés). »

6. L'apport de la concertation numérique

p.22 : « Le numérique peut cependant être une bonne solution aux concertations sur une échelle régionale et nationale. Cela nous a permis d'avoir une diversité des provenances (échelle Métropole pour le panel « usagers » et régionale pour les ateliers professionnels et partenaires et les contributions en ligne) sur cette concertation au périmètre régional. »

p. 22 : « Par ailleurs, le fait que les réunions publiques aient pu être facilement captées et mises à disposition en vidéo sur le site du CHU a favorisé l'élargissement du public informé sur le projet et les résultats de la concertation.

Il y a déjà un nombre relativement important de visionnages postérieurs aux réunions, sans que l'on puisse évaluer si les personnes ont regardé l'intégralité des réunions ou seulement une courte partie. »

De même, il est important de noter que « 97% des répondants se déclarent plutôt ou tout à fait satisfaits de l'animation et du déroulement des réunions et 90,9% que la concertation a globalement été « satisfaisante » ou « très satisfaisante ». (P 23).

L'étude menée par les garantes sur l'évaluation du numérique dont les conclusions sont portées en page 23 du bilan des garantes montrent que 2 /3 des répondants à l'enquête considèrent que le numérique n'a pas d'impacts ou favorise la qualité de la concertation.

En second lieu, le CHU souhaite apporter les réponses suivantes à certaines conclusions du rapport :

- soit en écart avec la réalité des moyens mis en œuvre par le CHU ou avec le bilan qualitatif et quantitatif objectif de la concertation
- soit en complète contradiction avec les conclusions intermédiaires figurant dans le rapport ou avec les retours réguliers des garantes vis-à-vis du CHU au cours de la période de concertation et d'élaboration du rapport.

Certains points figurant dans la conclusion générale en page 36 du rapport se trouvent ainsi en contradiction avec la conclusion générale de la page 22 et aux nombreux retours effectués par les garantes tout au long du rapport démontrant la qualité de la concertation, la richesse de ses enseignements ainsi que la mobilisation du public comme des professionnels.

1. Sur l'impact de la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID 19 quant « à l'information suffisante du public sur ce projet structurant pour la santé publique rennaise et régionale, malgré les efforts réalisés par le CHU »

Le CHU s'est appuyé sur la communication du 17 mars de la CNDP - la concertation étant lancée et la « date de clôture ne pouvant être décalée » -, tout en relançant les réunions et ateliers à un moment adéquat. Conformément aux engagements pris, la réunion d'information a eu lieu le 5 mai, les ateliers mi-mai et la réunion de clôture le 29 mai, dans la deuxième partie du confinement et dans une période très proche du déconfinement. Fortement mobilisé sur la gestion de la crise sanitaire, le CHU a su adapter la démarche au contexte et identifier la meilleure période pendant laquelle le grand public, les usagers et les professionnels ont pu très largement s'informer sur le projet et contribuer à son enrichissement.

La mobilisation du grand public a été particulièrement importante avec 444 vues de la réunion d'information dont 118 en direct, 354 vues pour la réunion de clôture dont 90 en direct. 84 personnes ont participé aux ateliers. Cette mobilisation a été soutenue par de multiples

actions de communication réalisées tout au long de la démarche, et par la constitution d'un panel citoyen garantissant une participation significative aux ateliers avec comme le souligne le rapport des garantes une attention sur la représentativité et l'accompagnement aux nouvelles technologies :

« Le présentiel reste essentiel pour favoriser les échanges, les interactions et une forme de délibération sur ce type de concertation. Le numérique peut cependant être une bonne solution aux concertations sur une échelle régionale et nationale. Cela nous a permis d'avoir une diversité des provenances (échelle Métropole pour le panel « usagers » et régionale pour les ateliers professionnels et partenaires et les contributions en ligne) sur cette concertation au périmètre régional.

Par ailleurs, le fait que les réunions publiques aient pu être facilement captées et mises à disposition en vidéo sur le site du CHU a favorisé l'élargissement du public informé sur le projet et les résultats de la concertation.

Il y a déjà un nombre relativement important de visionnages postérieurs aux réunions, sans que l'on puisse évaluer si les personnes ont regardé l'intégralité des réunions ou seulement une courte partie. »

Le rapport des garantes fait par ailleurs mention dans sa conclusion générale page 22 d'un « taux de participation qui a été relativement bon avec des contributions riches et foisonnantes sur les thématiques portées par le CHU. La possibilité pour les participants de donner leur avis et poser des questions a été assurée. La clarté du CHU dans les informations données et dans la réponse aux questions est à souligner.

« La mobilisation du grand public a été complétée par le recrutement du panel pour les ateliers avec presque 1000 « décrochants » sur une base de 3000 personnes appelées. Le retour des recruteurs TMO-Régions nous enseigne que les recrutements semblent avoir été facilités par une sensibilité à la question de l'hôpital mise en lumière par la crise sanitaire. Même s'il y a eu des désistements, cela a permis une bonne participation aux ateliers avec 59 personnes présentes en tout et d'autres qui ont pu participer aux réunions publiques.

« La possibilité d'aborder largement l'ensemble des sujets concernant la totalité du projet, au-delà de celles choisies par le CHU pour ses ateliers, a été également assurée suite à nos préconisations. »

« C'est ce dispositif qui a été transposé en format numérique en tenant compte de nos préconisations majeures,

- *L'utilisation d'un système de tirage au sort et de panel, doublé d'un appui par TMO-Régions auprès des participants pour la mise en place du dispositif technique de participation, a permis d'avoir un public diversifié par l'âge et le lieu de résidence. L'AMO avait prévu la mise à disposition d'équipements pour les personnes pour qui cela n'aurait pas été le cas*

- La possibilité pour les personnes volontaires de s'inscrire aux ateliers grand public en sus des personnes sélectionnées.
- La possibilité d'utiliser la voie postale et téléphonique pour faire une contribution, poser une question ou solliciter les garantes ou le maître d'ouvrage.
- Un nouveau plan de communication et de mobilisation

Nous reconnaissons le travail approfondi et volontariste du CHU avec son AMO afin de pouvoir proposer un dispositif de concertation satisfaisant, compte tenu des circonstances et des enjeux identifiés. La participation, si elle reste relativement faible par rapport à l'échelle de concertation et le nombre de citoyens concernés, a été de bonne qualité. Elle semble a priori équivalente en volume à celle observée sur des concertations similaires dans d'autres CHU, ce qui ne constitue pas en soi un gage de suffisance.

Si le rapport se refuse de comparer le très bon niveau de participation atteint avec les autres concertations d'établissements de santé pour lesquels les rapports sont pourtant publics, il est important de noter que le CHU de Rennes enregistre une mobilisation sans commune mesure avec les autres concertations sur des projets hospitaliers équivalents qui s'étaient pourtant déroulées en présentiel.

Ces éléments viennent infirmer la première affirmation de la conclusion générale avec laquelle ils sont en totale contradiction. Ils apportent également la preuve que le passage à une concertation numérique a plutôt favorisé, et en tout cas nullement pénalisé, le taux de participation. Il est donc tout fait erroné d'affirmer que l'information du public a été insuffisante dans la période de crise sanitaire.

2. Sur le fait qu'elle (la concertation) se produit à une étape où le projet, qui ne devrait s'achever qu'en 2029 – 2030 est très peu défini et nous avons pu relever la faiblesse de l'information sur le projet mise à disposition du public pendant cette concertation »

La participation à la concertation préalable organisée par le CHU du 16 mars au 31 mai a permis de rassembler de manière significative le grand public, les partenaires, les usagers et les professionnels comme le souligne à de multiples reprises le rapport des garantes. Les recruteurs du panel citoyen de notre partenaire TMO conseils ont souligné la forte sensibilité des personnes concernées à la question de l'hôpital, avec une volonté de participer et de contribuer, supérieure aux autres concertations pour lesquelles ils sont amenés à constituer des panels citoyens.

Ainsi le rapport des garantes met en avant la **qualité des documents d'information** explicitant le projet et les actions de communication menées pour soutenir la démarche de concertation.

p.18 : « Le dossier de concertation est un document riche d'information, clair et pédagogique et, même s'il contient encore une certaine approche promotionnelle du projet par endroit, des informations objectivées y sont disponibles. »

p.19 : « Les moyens de communication grand public mis en œuvre ont été relativement satisfaisants, avec l'achat d'encarts notamment sur l'ensemble du périmètre dans les médias, mais la communication a été peu visible par rapport à l'actualité liée à la crise sanitaire, qui occupait l'ensemble des médias et des esprits. »

p. 19 : « La page dédiée à la concertation sur le site internet du CHU a été relativement bien visitée. »

Un bilan régulier des actions de communication a été transmis aux garantes de la CNDP ainsi qu'un bilan consolidé. Ce bilan joint en annexe témoigne des ressources importantes mobilisées par le CHU pour accompagner cette démarche de concertation.

Il est également à noter dans cette partie conclusive une contradiction entre le caractère jugé « peu défini du projet », les mentions faites à des choix déjà réalisés et cadrés ainsi qu'aux constats d'une acceptation de « l'opportunité du projet et de ses grandes orientations ».

Le dossier de concertation explicite clairement le phasage du projet et le contenu de chaque opération. Le projet est parfaitement défini avec un phasage clair et lisible des opérations et l'information donnée aux différents publics par de multiples canaux a été particulièrement complète.

3. Sur la nécessité de « poursuivre et intensifier l'implication de l'ensemble des personnels du CHU »

Tout au long de la démarche et dès la constitution du dossier de concertation, le CHU a fait état de sa démarche projet avec une forte mobilisation des professionnels et des usagers.

Extrait du dossier de concertation publique p 42 et 43 :

- **Des groupes de travail thématiques pluridisciplinaires et pluriprofessionnels sur appel à candidature auprès des professionnels du CHU pour nourrir les réflexions sur les organisations (« schémas fonctionnels ») du nouveau CHU ;**
- **Un comité mixte associant usagers et professionnels du CHU** pour travailler sur la thématique de l'environnement et de l'hôtel hospitalier;
- **Les instances du CHU** (Conseil de Surveillance, Commission Médicale d'Etablissement, Comité Technique d'Etablissement, et Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques) tout au long du processus d'élaboration du schéma directeur immobilier.
- Enfin un **comité de concertation**, composé des différents partenaires institutionnels en interface avec le CHU, a été institué et consulté à chaque étape importante du projet.

Ce projet est donc le fruit d'une large démarche participative qui a mobilisé, à partir de 2016, plus de 800 professionnels et a associé les représentants des usagers et les partenaires de l'établissement, soit près de 1000 participants au total. »

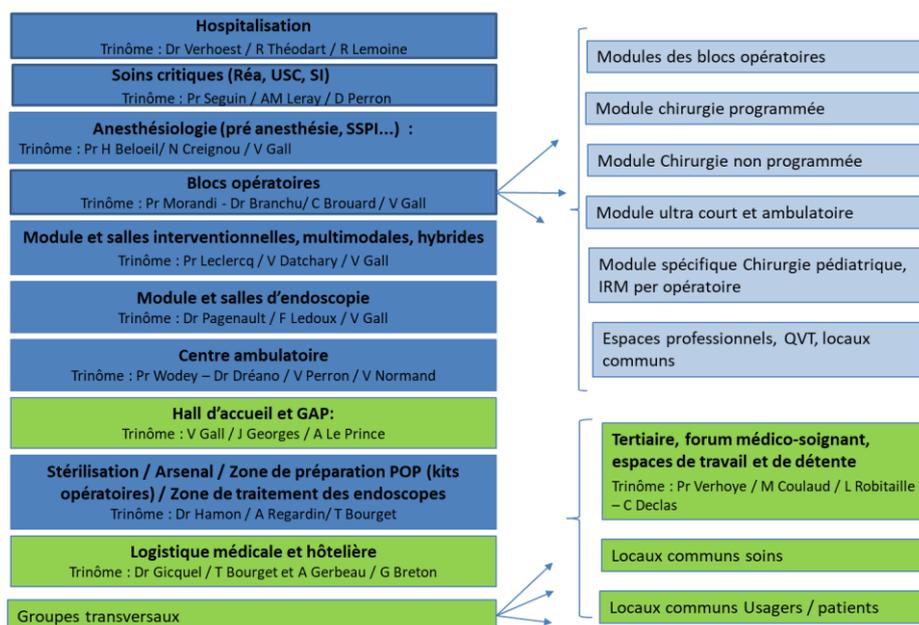
Cette dynamique est d'ailleurs reprise dans de multiples passages du bilan des garantes.

Cette mobilisation se traduit à chaque étape clef du projet et il a été précisé aux garantes qu'une concertation avait été organisée dès mars 2020 avec les professionnels sur la conception détaillée des secteurs du Centre Chirurgical et Interventionnel.

18 groupes de travail ont été constitués pour travailler fonctionnellement les secteurs du Centre Chirurgical et Interventionnel. Ces groupes comprennent en moyenne 15 à 20 professionnels, soit une mobilisation directe de 300 personnes. Chaque groupe dispose de référents dont la mission a été de conduire des travaux inter sessions pour mobiliser en staff ou en groupes de travail pluridisciplinaires les équipes.

Groupes de travail CCI avec les trinômes référents :

Ces groupes pluridisciplinaires de 15 – 20 personnes réunissent les professionnels de terrain (Médecins, IDE, AS, soins de supports...)



La mobilisation des professionnels est donc majeure et continue : elle fait partie inhérente de la conduite du projet.

4. Sur la nécessité de « poursuivre l'information et la concertation du public avec des temps forts de concertation aux principales étapes »

Au regard de l'amplitude de la période couvrant le projet du nouveau CHU, la direction de la communication a proposé un plan de communication global qui répond aux différentes recommandations des garantes.

Ce plan recouvre le champ de la communication. Celui de l'accompagnement au changement est un volet du dispositif géré par la direction projet nouveau CHU.

Il s'appuie sur une double communication soit :

- **Une communication institutionnelle sur le projet #NouveauCHURennes relative à l'ensemble de la reconstruction** pour :
 - Contextualiser systématiquement, au fur et à mesure, chaque opération dans le projet d'ensemble
 - Veiller à anticiper les nuisances travaux / circulation pour en informer les publics pendant le chantier et assurer une information régulière de l'avancée des opérations
 - Assurer une cohérence graphique des outils matérialisant toute communication relative au projet
- **Une communication dédiée à chaque phase/ opération majeure du projet pour présenter chaque nouvelle opération en soi** (sa fonction, son organisation, son architecture etc...)

Il répond aux objectifs suivants :

- Donner de l'information, rendre le projet tangible et visible
- Faire de la pédagogie auprès des différents publics internes, usagers mais aussi grand public (pollution de la Métropole notamment)
- Rassurer, accompagner, incarner

Il s'agit donc, pour le CHU de faire vivre une plateforme de communication #NouveauCHURennes pérenne, évolutive et adaptée :

- Un dispositif global permettant d'articuler les différentes étapes de communication
- Un socle d'outils et des contenus transversaux, déclinables par opération

Pour tous les publics,

Le CHU construit des outils pour présenter le projet global tout au long de la reconstruction ; ces mêmes outils sont déclinés par opération majeure à chaque étape du projet :

- Site internet du CHU / création de rubriques dédiées par opération
- Plaquette de présentation du projet (en cours) / plaquette par bâtiment / opération

- Vidéo de présentation globale du projet (en cours) / idem
- Twitter : création du #NouveauCHURennes – infos chantier au fil de l’eau
- Evènementiels aux étapes clés de l’opération : Exposition via espace immersif – Visites de chantiers ciblées (usagers / riverains etc...), pose de 1^{ère} pierre / inauguration

Pour les professionnels – outils spécifiques

- Site intranet rubrique dédiée
- Organisation de réunions d’information ouvertes à tous (4 pour le CCI ont déjà eu lieu)
- Evènementiels dédiés en amont du grand public : visites de chantier, invitations aux poses des 1^{ère} pierre, inaugurations etc...

Pour la presse

Le relai presse est fondamental pour la communication grand public. Le CHU dispose d’un dossier de presse global remis à jour régulièrement. Pour chaque opération, un dossier sera créé. Des conférences de presse sont régulièrement organisées en fonction des besoins (annonce).

Les outils de communication s’incrémenteront donc pour s’enrichir au fur et à mesure de la reconstruction du CHU. Le CHU a déjà démarré cette dynamique de communication comme en témoigne la page internet dédiée au projet sur son site, le document de présentation du CCI envoyé à tous les professionnels pour exemple, ou les articles de presse sur le sujet.

Enseignements tirés de la concertation par le CHU de Rennes et engagements pris dans le cadre d'une feuille de route claire et opérationnelle

La concertation préalable qui s'est déroulée du 16 mars 2020 au 31 mai 2020 a été un temps fort du projet de reconstruction du Nouveau CHU de Rennes.

La concertation préalable a été menée en amont de phases de conception du projet Nouveau CHU de Rennes. Les contributions constituent ainsi un socle de réflexion et d'orientation pour les programmes à venir, structurant l'aménagement global du site de Pontchaillou. En ce sens, la concertation avait un vrai rôle à jouer pour permettre de recueillir les propositions, les attentes et les inquiétudes sur l'aménagement du futur site du CHU. En réunissant un grand nombre d'usagers tout au long de la démarche, la concertation a pleinement tenu ses objectifs et a été un temps fort de mobilisation du grand public, des partenaires et des professionnels. Les enseignements de cette démarche sont riches et ont permis au CHU de renforcer et de faire évoluer le projet. Des contributions trouvent déjà une première traduction immédiate, d'autres viennent structurer la réflexion et la démarche sur les programmes à venir.

1. La concertation préalable a conforté le choix initial du CHU de Rennes d'une concertation large et approfondie avec les usagers et les professionnels sur le projet de Nouveau CHU

Le CHU a en effet mis en place dès 2015 une démarche visant à associer les usagers à chaque étape clé du projet et à élaborer les programmes de chaque opération en s'appuyant sur des cycles utilisateurs associant très largement les professionnels.

La concertation préalable a conduit à renforcer le dispositif d'ores et déjà mis en œuvre par le CHU depuis le démarrage du projet :

- **A très court terme, en maintenant l'adresse mail de concertation**, afin de continuer, au fil de l'eau, à recueillir les propositions / interrogations des citoyens.
- **Au fur et à mesure de l'avancée du projet, de la réalisation des travaux, en disposant d'une communication opérationnelle**. L'objectif est de donner à voir l'évolution du site et la prise en compte des propositions.

Un des enseignements de la concertation est de pouvoir maintenir la dynamique créée par cette démarche d'échanges, et de rendre compte de l'intérêt des propositions, de l'utilité des contributions des usagers (grand public, associations, professionnels, partenaires...).

- **En poursuivant la co-construction avec les usagers via le comité mixte des usagers/professionnels**

Dans le cadre du projet de Centre Chirurgical et Interventionnel, le CHU a créé un groupe de travail transversal réunissant les professionnels du CCI et les représentants du comité mixte. Ce groupe analyse chaque niveau du bâtiment avec un regard croisé et s'appuie sur les enseignements tirés de la concertation, notamment en termes d'accessibilité et d'expérience patient. Il permet d'identifier les zones d'amélioration, de conforter les propositions émanant des différents groupes de travail professionnels, de vérifier l'ergonomie des parcours patients et accompagnants. Deux réunions de ce groupe transversal ont déjà eu lieu.

Ce groupe de travail transversal est aussi l'occasion de faire un retour sur la mobilisation forte du comité mixte usagers/professionnels dans les phases amont du projet. Les représentants des usagers ont indiqué leur satisfaction de voir que leurs préconisations sur les chambres d'hospitalisation ou les espaces de salon de famille ont bien été intégrées et se retrouvent dans la conception proposée. De même, cette logique d'association des usagers a été reprise pour le futur Institut Régional de Cancérologie, avec des groupes mixtes intégrant associations de patients et professionnels.

- **En initiant un travail prospectif avec la direction de la qualité et des relations avec les usagers sur la méthodologie de conception des bâtiments de la phase 2.**

Le CHU lance une réflexion avec un appui du GCS CAPPS pour mieux identifier les temps d'association et concertation avec les représentants de patients et accompagnants. Cette

réflexion est déjà très présente sur le projet de bâtiment Femme Mère Enfant, avec le projet de partage du programme fonctionnel de néonatalogie avec une association partenaire du service.

2. La concertation s'est déjà traduite concrètement dans les premières opérations lancées dans le cadre de la phase 1

En s'appuyant sur les contributions formulées sur la thématique de l'accessibilité, **le CHU a porté une attention particulière sur l'aménagement du hall d'accueil du CCI, notamment aux espaces d'attente, d'accueil et d'orientation.**

Une réflexion approfondie est en cours sur l'offre de restauration tenant compte des contributions sur cette thématique et de la nécessité d'imaginer globalement au niveau du

site ce qui doit relever de l'offre de proximité, à intégrer au bâtiment et de ce qui relève de l'offre de site, qui permettra aux usagers de sortir du contexte habituel de la prise en charge médicale.

3. **En s’inscrivant volontairement dans la concertation préalable, le CHU de Rennes a été à l’initiative d’une réflexion globale à l’échelle du site associant ses partenaires, les usagers et les professionnels**

La réunion de restitution a montré la richesse des contributions. Celles-ci vont être analysées dans le détail, et viendront structurer deux programmes importants du projet :

- ▶ **Le programme d’aménagement urbain du site** : ce programme vise à faire le lien entre les différents bâtiments, à créer les espaces verts, de convivialité et de respiration attendus par les usagers, à donner une meilleure lisibilité au site, à favoriser l’orientation des usagers et à construire de nouvelles façons de circuler sur le site.
- ▶ **Le cahier des charges de l’appel à manifestation d’intérêt** qui vise à aménager une parcelle située en entrée du site de Pontchaillou afin d’y installer une zone de stationnement et un ensemble immobilier susceptible d’accueillir une grande variété d’activité hors soins (offre de service, espace de co-working, ...) et d’assurer la relocalisation de l’internat, de la maison des parents et de l’hôtel de garde.

- ▶ Le questionnaire des usagers sur la typologie des parkings avec une préférence pour des parkings en mode silos pourra ainsi être repris dans la conception de cet ensemble.
- ▶ Le panel des services (hors soin) souhaités par les usagers, les professionnels et les partenaires sur le site et formulés dans les contributions viendra également enrichir ce programme.

La concertation a aussi été l’occasion de dynamiser le lien entre les différents partenaires présents sur le site et d’initier entre eux une démarche commune sur l’ensemble du site de Villejean/Pontchaillou.

L’atelier sur la cité de la santé a ainsi réuni les différents partenaires scientifiques et académiques du CHU présents sur le site de Villejean/Pontchaillou et a été un temps fort de la démarche. Le très large espace laissé à l’expression des partenaires a permis à chacun d’entre eux (Universités de Rennes 1 et Rennes 2, EHESP, CNRS, INSERM, EFS, ...) de faire partager son diagnostic des difficultés et des limites du site actuel et de faire état des projets en cours et de sa vision pour le futur. Les partenaires et le CHU ont ainsi posé les bases d’une démarche conjointe visant à approfondir le diagnostic partagé lors de ce premier échange et d’identifier d’ores et déjà des thématiques de travail prioritaires pour les mois à venir.

Il a été particulièrement intéressant et instructif de constater la quasi superposition entre le diagnostic posé par les usagers, les citoyens et le grand public dans le cadre de la concertation, et le diagnostic partagé des partenaires académiques et scientifiques présents sur le site. Les problématiques relevées se rejoignent pleinement autour des mobilités extra et intra site, de

l'accessibilité au site, de sa lisibilité (en particulier du point de vue de la signalétique), de l'absence d'une offre satisfaisante de services pour les usagers comme les professionnels, ...

Au-delà des convergences de vue sur les différents aspects de diagnostic et de leur complète superposition avec les problématiques identifiées par les usagers, l'atelier consacré à la cité de la santé a permis à chaque institution de poser les bases d'un travail conjoint, celui de constituer concrètement une cité de la santé, en partageant des équipements ou en travaillant sur une identité visuelle commune.

Pour décliner de façon concrète et opérationnelle ces orientations, un groupe de travail regroupant les différentes institutions sera créé prochainement.