

POLITIQUE DE LA VILLE

FONCTIONNEMENT 2015

Nom de la structure qui mène l'action : IFAC MAISON POUR TOUS CENTRE SOCIAL TIVOLI

Nom de l'action : Point Ecoute Santé

Descriptif détaillé de l'action (document complémentaire à la Fiche F1)

**Dans cette note doit figurer le contenu : En quoi consiste l'action ? Comment s'organise-t-elle ?
Quels sont les moyens prévus (humains, techniques...) ?**

Objectif

Le point écoute santé a pour objectif d'aider les personnes à accéder à l'information, surmonter les obstacles administratifs/barrières de la langue à l'accès aux soins, accéder aux soins, aux bilans de santé, restaurer le lien social, apporter des connaissances en matière de santé et d'une manière générale lever les entraves économiques, culturelles et psychologiques à la prise en compte de la santé.

- A quel(s) besoin(s) cela répond-il ?

Au niveau des enfants, il s'agit d'actions de prévention destinées à développer les facteurs de protection tels que l'estime de soi, la capacité à choisir, à résister, à prendre des décisions auprès de chaque adulte en devenir et ce quelle que soit la situation sociale de la personne. Répondre aux besoins de santé des individus en phases d'apprentissage et qui ne verbalisent pas forcément leurs attentes en leur apportant des connaissances.

En France, les inégalités sociales de santé perdurent et ce malgré l'accroissement des richesses. L'héritage biologique, l'environnement social et culturel, le niveau des ressources, les conditions de travail et de logement et la crise économique exercent une influence directe sur la santé mais aussi sur les comportements individuels vis-à-vis de la santé. Ainsi, le cumul de certaines situations constitue un frein à l'accès aux soins et aux droits et en particulier à Marseille, c'est pourquoi il est important de permettre à certains moments de la vie la rencontre de compétences professionnelles et de compétences de la population afin de contribuer à maintenir ou améliorer la qualité de vie, les droits et la capacité d'agir.

Le centre social Tivoli est situé à la limite de la zone urbaine sensible du centre ville (rue St Sournin et Bd National), et fait partie du Contrat Urbain de Cohésion sociale, centre ville haut Canebière, zone caractérisée par la présence de grands ensembles ou de quartiers d'habitats dégradés et par un déséquilibre accentué entre l'habitat et l'emploi et plus généralement par de plus grandes difficultés dans les conditions de vie au quotidien pour les habitants : violence conjugale, logement inapproprié, instabilité des ressources, travail précaire, problèmes administratifs, barrière de la langue, isolement ...créant des difficultés de repérage des parcours de soins, d'accès aux droits et aux soins. Les statistiques de la fréquentation des adhérents et des usagers du centre social mettent en relief la zone de vie sociale (ZVS) de la structure qui s'étend sur 3 arrondissements : le 1er, le 4ème et le 5ème

où la population étrangère y est largement représentée. La part des familles mono parentales est de 24,46% sur la ZVS (recensement de 2006), avec le 4ème arrondissement en exergue. Parmi les familles mono-parentales, ce sont les femmes qui majoritairement vivent seules avec leurs enfants : 88,7% contre 11,3% d'hommes. Alors que le nombre de familles mono-parentales est plus élevé dans le 4ème, c'est dans le 1^{er} arrondissement où les bénéficiaires de l'ex API sont les plus nombreux reflétant ainsi le niveau de vie.

Les personnes que nous rencontrons ne sont pas informées de façon suffisante et objective pour profiter pleinement de leurs droits. Les déterminants sociaux-économiques empêchent l'accès aux soins pour tous et dans un contexte d'accroissement des différences entre les plus pauvres et les plus riches, il n'est pas vain de rappeler que tous les droits de la personne sont intimement liés, influent les uns sur les autres, et que l'ensemble des facteurs sociaux, économiques et culturels qui entourent l'être humain déterminent aussi son état de santé. Problème de dos, dépression, arthrose, diabète : les bénéficiaires de la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) déclarent plus de pathologies que le reste de la population. C'est ce que confirme une étude publiée le 8 mars 2012 par l'Institut de recherche et documentation en économie de la santé (Irdes). Les personnes en situation de précarité connaissent en effet une exposition supérieure aux risques, un accès difficile à l'information et un recours limité aux systèmes de soins.

Description de l'action

Pour répondre aux besoins de cette population nous proposons un accueil individuel, des temps d'échange avec la psychologue, la permanence juridique et les actions de sensibilisation, de prévention auprès des groupes. Il est demandé aux personnes accueillies une participation active tout en tenant compte de leurs capacités et leurs acquis ou tout simplement selon leur état moral à et ce afin de donner un sens à la démarche et aller ainsi plus facilement vers l'autonomie (les compétences psychosociales ont un rôle important à jouer dans la promotion de la santé dans son sens le plus large en terme de bien être, physique, mental). Par ailleurs le centre social est agréé par les services compétents pour la constitution de dossiers CMU-C et AME, ainsi que pour les domiciliations de droits communs.

Notre action repose donc sur l'orientation et l'information sur les structures ressources, un travail d'explication des démarches à entreprendre, de remplissage de dossiers, de contacts avec des professionnels susceptibles de faire évoluer la situation, de prise de rendez-vous, de remise de coordonnées de médecins ainsi que des séances de sensibilisation, d'information, et parfois d'accompagnements. Par ailleurs, l'expérience de plusieurs années de nos accueils individuels nous renvoie à une réalité : la souffrance psychique que connaissent les personnes...L'écoute et le soutien moral représentent donc un aspect important du travail de médiation mis en œuvre et le temps passé avec chaque usager n'est pas compté. La relation de confiance est instaurée du fait de la posture adoptée (écoute, attention, non jugement, repérages des attentes et des difficultés) par la coordinatrice du point écoute santé.

Les actions de prévention sont destinées à développer les facteurs de protection tels que l'estime de soi, la capacité à choisir, à résister, à prendre des décisions, à agir. Elles permettent de répondre aux besoins de santé des individus qui ne verbalisent pas forcément leurs attentes.

Plusieurs thématiques sont prévues pour les actions collectives adultes: Petits déjeûners-discussions/santé mentale, sexualité, shiatsu : prévention santé, art thérapie, parcours de vie, accès aux droits/égalité, ateliers théâtre-forum : santé des femmes, bilan de santé, santé, bien-être, environnement : cycle d'ateliers-informations préservant la santé : pollution domestique, à partir de produits naturels : fabrication de produits ménagers, fabrication de produits cosmétiques, soigner les maux quotidiens naturellement, les additifs alimentaires, la protection solaire.

Le point écoute santé de part ses actions et son fonctionnement tend à travailler dans une logique d'approche transversale de la santé que ce soit en lien avec la thématique de l'habitat, de l'éducation, de l'action sociale, de l'environnement ou de l'accès aux droits et la citoyenneté. Il constitue une interface de proximité pour faciliter l'accès aux droits, à la prévention et aux soins

Pour répondre aux besoins des publics ainsi démunis, nous activons le partenariat qui s'articule différemment selon les besoins repérés : il peut s'agir de contacts téléphoniques, de rencontres, de courriers, de conventions, d'interventions, de remise de coordonnées. Les partenaires avec lesquels nous sommes amenés à fonctionner selon les situations rencontrées sont : CPAM, CESAM13, CMP, CMPP, médecins généralistes et spécialistes, PASS, MDS, CCAS, CAF, mission locale, associations humanitaires, d'aides à domicile, pour les personnes âgées, pour le logement, de droits des femmes, de droits des étrangers, de défense des consommateurs, sportives, culturelles, de développement durable, organismes de spécifiques de santé, organismes de formation ...

Au niveau des activités de sensibilisation, de prévention auprès des groupes d'enfants et de jeunes. Les activités (contenu, temps d'intervention, outils pédagogiques) sont adaptées aux différentes tranches d'âge et aux préoccupations des jeunes. La taille des groupes est également ajustée en fonction de l'activité proposée pour une qualité optimale. Plusieurs thématiques vont permettre aux enfants et aux adolescents d'avoir de meilleures connaissances en santé et l'acquisition des facteurs de protection.

Les nouvelles technologies

Discussion, échange sur les nouvelles technologies et leurs effets : addictions, problèmes intrafamiliaux, isolement, sommeil, niveau sonore...

Activités physiques et sportives

Favoriser la pratique et la découverte d'activités physiques et sportives

Vie sexuelle et affective

Espace de parole qui invite à échanger sur la connaissance du corps, les représentations du féminin et du masculin, la contraception....savoir solliciter de l'aide si besoin...

Shiatsu

Favoriser le bien-être physique, mental et émotionnel à partir de gestes simples accessibles à tous

Gestes de premiers secours

Initiation aux gestes de premiers secours

Apprentissage des gestes de 1er secours : la protection, l'alerte, la victime ne respire pas

Sensibilisation handicaps

Information sur les différents handicaps : moteur, sensoriel, mental, les origines des handicaps, mise en situation, échange avec les intervenants handicapés.

Hygiène corporelle/sommeil

A partir de supports écrits ou illustrés, rappel/explication des règles d'hygiène corporelle (gestes quotidiens, différentes parties du corps..., que faire en cas de poux), et du sommeil (durée, qualité..)

Hygiène dentaire

Importance d'une bonne hygiène dentaire, comportement à adopter, les facteurs de risque
Présentation du dispositif M'Tes Dents auprès des parents, incitation à utiliser cette prestation

Moyens mis en œuvre :

Humains internes: 1 responsable du pôle social, coordinatrice/animatrice du point écoute santé, le directeur de l'ACM, la référente famille, une psychologue, l'animateur jeunes et les autres animateurs

Intervenants extérieurs : conseillère en économie sociale et familiale de la CAF, 6T théâtre, Service sports du CG13, Croix Blanche, Saphir13, SMUC, CLJ, RJC, CAS Velten, UCPA, Point Sud, ACCES, tennis Club Prado, golf Ste Marthe, Planning Familial, Mercurokrom, CESAM13, CARSAT, Audrey Roumens : psychologue, Parcours de vie, référent structures 13Enpartage...

Locaux : bureaux, salle de danse, salle polyvalente, tout lieu extérieur adapté aux activités

Matériel : outil informatique, accès internet, photocopieuse, tout matériel nécessaire au secrétariat et aux activités pédagogiques (cerceaux, balles, raquette...), supports vidéo/écrit/illustré, documentation, tracts, fascicule (INPES...)

Financiers : politique de la Ville, Agence Régionale de Santé, direction santé ville de Marseille, Département, Région

Partenaires opérationnels : associations, professionnels spécialisés

Nous contactons les partenaires afin de se rencontrer pour aborder nos objectifs, les moyens proposés, les contenus et la mise en place d'un calendrier. Après les séances, nous prévoyons un temps d'échange avec les intervenants afin de faire le point sur la réalisation effective : conditions, réaction du public, durée des interventions, effectif/âge/sexe....

Information complémentaire

Le centre social Tivoli prolonge son action instaurée depuis plus de dix ans avec les actions de sensibilisation, de prévention auprès des groupes.

Nous privilégions une approche transversale de la santé en proposant des actions d'éducation à la santé, en facilitant l'établissement des dossiers de demande de CMU et CMUC ou AME, en orientant les personnes auprès de professionnels de la santé ou du secteur social dans un domaine précis et ce afin de réduire les inégalités, en développant le partenariat avec le secteur sanitaire, social, associatif et institutionnel, en proposant des permanences, en informant et en formant le personnel. Des séances d'analyse de pratique sont d'ailleurs mises en place depuis octobre 2014 à raison d'une par mois.

Pour les acteurs de terrain en relation permanente avec les publics, ces séances ont pour but de permettre aux personnels permanents de parfaire leur pratique professionnelle.

La visée principale de cette approche est d'échanger, de se questionner, de réfléchir à sa pratique, afin de la "transformer", de trouver son "style" d'intervention et de "dénouer" des situations difficiles, problématiques. Ce travail comprend également une aide à la théorisation, à travers des liens entre théorie et clinique (les pratiques de terrain).