



l'Oiseau Bleu
HÉBERGEMENT ET INSERTION

MEMBRE GROUPEMENT DES POSSIBLES



point précarité santé
un service de l'Oiseau Bleu

RAPPORT ACTIVITE 2022

GROUPEMENT DES POSSIBLES

www.groupermentdespossibles.org



MERCIA NOS FINANCEURS



L'Oiseau Bleu est un membre fondateur du Groupement des Possibles

Le **Groupement des possibles** est né de la volonté de 4 acteurs associatifs issus de l'économie sociale et solidaire de se réunir pour proposer une **offre de services élargie aux personnes en situation de vulnérabilité** sur le bassin grenoblois et plus largement sur le département de l'Isère.

Ainsi, en octobre 2018, **L'Oiseau Bleu**, **Le Relais Ozanam**, **Cultures du Cœur** et **Cycle & Go** ont fait le choix d'unir leurs expertises complémentaires pour, ensemble, développer un projet commun qui dépasse l'approche segmentée et cloisonnée des dispositifs classiques et **promouvoir une logique de parcours de vie**. Fortes de leur histoire, de leurs expériences partagées et d'une coopération soutenue, ces 4 associations mettent aujourd'hui en commun leurs compétences pour répondre aux besoins dans leurs diversités d'expression et proposer des actions innovantes autour de :

- Un panel de services d'accompagnement : social, parentalité, emploi, santé, médiation culturelle ;
- L'insertion par l'activité économique ;
- La gestion de structures d'hébergement et de logements adaptés ;
- L'innovation sociale : vieillissement et précarité, promotion du travail pair, soutien à la participation des personnes en situation de précarité.

Aujourd'hui, le Groupement des possibles se positionne comme un acteur privilégié pour proposer des réponses adaptées en matière d'accompagnement et d'hébergement des publics en situation de vulnérabilité :

- Plus de 2 500 personnes accompagnées chaque année dont 60 % d'enfants ;
- Au sein de 6 CHRS / 5 pensions de famille / 4 résidences sociales / 1 crèche / 1 foyer de jeunes travailleurs / 1 chantier d'insertion / divers dispositifs d'accompagnement ;
- Par quelques 150 salariés ;
- Avec près de 9,7 millions € de budget annuel consolidé.

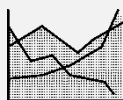
A partir des valeurs associatives, les associations adhérentes ont intégré **trois axes structurants** adoptés par le Groupement des Possibles :

- L'accès aux droits comme préalable
- Le pouvoir d'agir, la citoyenneté, la reconnaissance du savoir d'expériences
- L'approche transversale, décloisonnée

Ainsi que **3 principes d'intervention** :

- Le partenariat
- Le questionnement régulier des pratiques
- L'accompagnement, la formation des acteurs

Le service en quelque chiffres



Chiffres clé d'activité

Les chiffres permettant de rendre compte de l'activité

140 Personnes accompagnées vers la santé

239 personnes reçues en permanences

72 personnes accompagnées par la médiatrice santé publics Roms

83 personnes accompagnées par la médiatrice sociale publics Roms

76 enfants accompagnés vers la scolarité par la médiatrice scolaire

236 appuis techniques proposés



Ressources engagées

Les chiffres : financier, humain...

14 salariées

14 dispositifs d'intervention

3 territoires d'intervention



Evènements marquants

Les évènements à impact favorable ou défavorable

Développement du projet Reflex sur le Nord Isère pour l'accompagnement des jeunes dits « invisibles »

Formation de l'équipe à l'Education Thérapeutique du Patient

Développement de la médiation santé auprès des jeunes en rupture sur le Centre-Isère



Amélioration continue

Les chantiers d'amélioration continue et les chantiers enclenchés

Intégration de la démarche d'ETP dans les pratiques

Travail collectif d'évaluation des accompagnements santé

Travail sur les trames d'actions collectives

- **RESUME**

Cette année 2022 a marqué un retour à un fonctionnement quasi normal suite à deux années fortement marquée par l'épidémie de covid et ses restrictions.

Une période bien remplie pour le service avec en cumul plus de 1000 personnes concernées par nos actions.

Une année marquée par des mouvements dans l'équipe et des difficultés de recrutement que connaît notre secteur d'activité. L'équipe a pu se reconstituer au cours du dernier trimestre avec l'arrivée de 5 nouvelles professionnelles qui sont venues compléter et étoffer l'équipe.

Le PoPS, c'est maintenant une équipe de 13 professionnelles intervenant sur trois territoires : Sud-Isère avec l'action santé et médiation squats et bidonvilles, Nord-Isère avec la médiation santé et le programme Reflex et Centre-Isère avec une action de médiation santé auprès des jeunes en rupture.

Étoffée, l'équipe s'est aussi formée en 2022. Pour consolider et alimenter nos méthodes d'intervention, nous avons fait le choix de nous former à l'éducation thérapeutique du patient.

Médiatrices comme infirmières ont pu élargir leurs compétences grâce à cette formation riche en apports.

Enfin, 2022 a vu le renouvellement de la confiance de nos partenaires qui nous soutiennent et nous sollicitent sur les différents territoires où nous intervenons. La qualité et l'éthique d'intervention restent au centre des projets menés par le service. Le dynamisme, l'engagement et le professionnalisme des professionnels du Pop en font un service repéré par l'ensemble de nos partenaires.

Sommaire

• RESUME	4
Introduction	7
Présentation du Service	8
Les Missions	8
Les publics visés	8
Les méthodes de travail et le cadre éthique	8
L'équipe du PoPS.....	9
Les financements 2022.....	10
L'activité du PoPS en quelques chiffres	11
LES ACTIONS SANTE.....	12
1. Nos actions.....	12
1.1. Auprès du public	12
Les accompagnements santé individuels, une démarche sur mesure.....	12
Les permanences santé	13
Les appuis techniques auprès du public	13
Les interventions collectives : renforcer le pouvoir d'agir.....	13
1.2. Auprès des professionnels	14
Les appuis techniques auprès des professionnels	14
La coordination et mise en réseau de professionnels et de structures.....	14
La sensibilisation - formation des professionnels	16
1.3. Les outils.....	16
2. Sur l'Agglomération Grenobloise	18
Les accompagnements santé individuels.....	18
Les permanences d'accès à la santé	20
Les actions collectives.....	25
Une action spécifique : l'exposition « Alcool, tous et toutes concernés ».....	26
La permanence téléphonique, les appuis techniques auprès du public et des professionnels	27
3. Sur le Nord Isère	28
La médiation santé dans les quartiers politique de la ville	28
Les actions collectives.....	34
Les permanences d'accès à la santé à Bourgoin-Jallieu.....	35
Village Mobile et Accueil de Jour Interlude	35

La création d'une permanence au Centre de Bourgoin-Jallieu	36
Les appuis techniques aux professionnels et au public	36
Le projet Reflex	37
Bilan et perspectives	39
MEDIATIONS SQUATS ET BIDONVILLES DE L'AGGLOMERATION GRENOBLOISE.....	40
1. Médiation Santé	40
2. Médiation Sociale.....	44
3. Médiation Scolaire	46
Les enfants et jeunes accompagnés au cours de l'année 2022	46
Accompagnement renforcé vers la scolarité d'enfants en classe de maternelle par la médiatrice sociale.....	48
Bilan et perspectives	50

Introduction

Le Point Précarité Santé (PoPS) est un service de l'Association l'Oiseau Bleu, ce sont 3 secteurs d'intervention : Sud-Isère, Centre-Isère et Nord-Isère, une coordination d'équipe globale et un socle d'intervention partagé.

Créé en 1994, sa mission principale est de **favoriser l'accès à la santé du public en situation de précarité**. Elle s'exerce sur l'ensemble du département de l'Isère et également ponctuellement en région Rhône-Alpes et à l'échelle nationale.

Le PoPS trouve ses origines dans la loi de création du Revenu Minimum d'Insertion en 1988. Porteur de nouveaux droits et d'une vision globale des parcours d'insertion, il va faire prendre conscience des difficultés persistantes d'accès à la santé de certaines personnes en situation de fragilité et du handicap que cela représente pour leur insertion.

L'accompagnement santé démarre ainsi dès 1994 avec l'idée d'offrir un meilleur accès à la santé des publics en situation de précarité. L'accompagnement individuel ne comprend pas d'actes techniques (au sens d'acte médical). Il s'articule en revanche à toute une palette d'autres interventions réalisées par le service pour les publics et les professionnels : appuis techniques, animations collectives, structuration de réseaux, création d'outils ou encore centre de ressources...

En 2001, une étude sur les besoins de santé repérés par les travailleurs sociaux met en évidence la méconnaissance fréquente des acteurs entre eux : ceci va inciter le service à développer des actions de réseaux. En **2003, les actions locales Grésivaudan et Nord Isère voient le jour**.

Depuis 2016, le PoPS, développe **une action de médiation en santé dans les quartiers prioritaires Politique de la Ville** dans l'objectif d'améliorer l'accès aux droits santé, à la prévention et aux soins des habitants. Ainsi, un temps de médiation en santé est proposé dans les quartiers Moulin-Villette Belmont de Chavanoz, Champfleuri et Champaret de Bourgoin-Jallieu, Saint Hubert de l'Isle d'Abeau et St Bonnet et Les Roches de Villefontaine.

Enfin, suite à l'arrêt de sa mission auprès des bénéficiaires du RSA, le service a redéfini les orientations de ses missions et s'est inscrit dans de nouveaux dispositifs d'accompagnement des publics en situation de précarité (Logement d'Abord, Contrat Territorial, Cohérence Jeunes...).

En complément de son action, depuis 2018, le service a mis en place une démarche de **médiation auprès de familles issues de la communauté Rom** ressortissantes de l'Union européenne, principalement d'origine roumaine vivant en squat et en bidonville dans l'agglomération grenobloise.

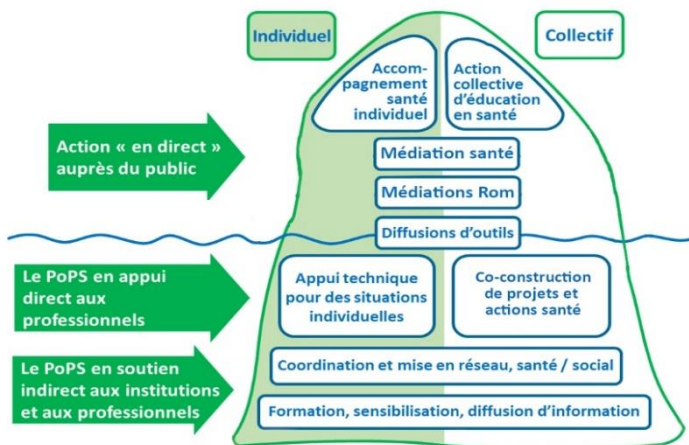
Dans un premier temps, une médiation en santé s'est mise en place, en 2019, suivie d'une médiation sociale, puis en 2020 une médiation scolaire pour ce public en grande précarité.

Ainsi, en plus de 25 ans, l'action du PoPS a concerné une grande diversité de problématiques et de situations (accès aux droits santé, à une couverture complémentaire, dépistage, hygiène, alimentation, addiction, santé mentale...), à l'image de la diversité que recouvre la notion de « public en situation de précarité » : jeunes accueillis en Missions locales, allocataires de minimas sociaux, travailleurs précaires, personnes en risque de prostitution, publics migrants, personnes âgées, personnes issues de la communauté Rom...

Présentation du Service

Le PoPS est un service reconnu pour la qualité de ses actions en faveur d'un meilleur accès à la santé des personnes en situation de précarité. Pleinement intégré au sein de l'Oiseau Bleu, le service déploie ses activités en direction du public et des professionnels.

Les Missions



- ✓ Favoriser l'accès à la santé (droits, prévention et soins) des populations en situation de précarité et développer avec elles la promotion de la santé, en partant de leurs besoins et demandes.
- ✓ Mettre à disposition du public et des professionnels l'information sur l'offre de prévention et de soins.
- ✓ Développer le travail en réseau à partir des dynamiques locales.
- ✓ Favoriser l'intégration des personnes issues de la communauté Rom, les accompagner dans l'exercice de l'éducation et de la parentalité et l'accès aux droits.

Les publics visés

- ✓ Le service s'adresse à toute personne en situation de précarité : jeunes, travailleurs pauvres, personnes d'origine étrangère, personnes en situation de handicap...
- ✓ Son action se dirige également vers les professionnels en lien avec ce public.
- ✓ Une mission spécifique est dédiée aux personnes issues de la communauté Rom vivant dans les squats et bidonvilles de l'Agglomération Grenobloise.

Les méthodes de travail et le cadre éthique

« L'aller-vers », que ce soit en direction du public ou des professionnels, permet d'établir une relation de confiance, de construire un lien solide et durable afin d'améliorer l'accès aux droits et à la santé des personnes en situation de précarité.

- ✓ **Analyser** les besoins en matière d'accompagnements individuels comme d'actions collectives, d'accès aux droits, aux soins et à la prévention.
- ✓ **Respecter** un cadre éthique : Une éthique qui met au premier plan la personne, en respectant ses choix, en tenant compte de sa trajectoire de vie et de ses potentialités, dans une démarche participative.
- ✓ **Evaluer** systématiquement les actions pour améliorer leur qualité.

L'équipe du PoPS

Fin 2022, l'équipe était composée de 14 professionnels :

Marie-Pascale Ailloud	1 ETP	Cheffe de Service
<ul style="list-style-type: none"> • Une équipe pour faciliter l'accès à la santé des personnes en situation de précarité en Isère 		
Antenne Nord Isère	3.3 ETP	
Amélie Collignon	0.5 ETP	Infirmière - Animatrice Accompagnatrice santé
Marie Fleischman	1 ETP	Infirmière - Animatrice Accompagnatrice santé
Roxanne Politino	1 ETP	Infirmière - Animatrice Accompagnatrice santé
Madeleine Younous-Moussa	0.8 ETP	Infirmière - Animatrice Accompagnatrice santé
Antenne Centre Isère	1 ETP	
Marine Lachkar	1 ETP	Médiatrice santé
Antenne Sud Isère	6.7 ETP	
Aloyse Abecassis	0.9 ETP	Infirmière - Animatrice Accompagnatrice santé
Elsa Laidet	0.3 ETP	Infirmier - Animateur Accompagnateur santé
Claire Locatelli	0,9 ETP	Infirmière - Animatrice Accompagnatrice santé
Manon Prat	1 ETP	Infirmière - Animatrice Accompagnatrice santé
Tiphaine Rendu	0,8 ETP	Médiatrice santé
<ul style="list-style-type: none"> • Une équipe pour accompagner la santé, l'éducation, la parentalité et la scolarité des personnes issues de l'Union Européenne vivant dans les squats et les bidonvilles de l'Agglomération Grenobloise 		
Cloé Ravy	0,8 ETP	Médiatrice sociale Rom
Marion Meyrand (en congé parental, remplacée par Clémentine Potel)	1 ETP	Médiatrice scolaire Rom
En cours de recrutement	1 ETP	Médiatrice santé Rom

Les financements 2022

- L'Agence Régionale de Santé pour les actions « publics PRAPS¹ », les actions de médiation en santé (Nord Isère et auprès du public Rom de l'agglomération grenobloise)
- Grenoble Alpes Métropole pour des actions sur Grenoble et son agglomération.
- L'Association Femmes SDF pour l'accompagnement individuel de santé
- Le Relais Ozanam dans le cadre du dispositif Cohérence Jeunes, CapVers et l'intervention au sein du CHRS
- La DIHAL pour l'action de médiation scolaire auprès du public vivant dans les squats et bidonvilles de l'Agglomération Grenobloise
- La ville de Grenoble pour des permanences accès aux droits de santé, des accompagnements santé individuels et la médiation auprès du public Rom.
- La Communauté d'Agglomération Porte de l'Isère (La CAPI), Communauté de Communes Lyon Saint Exupéry en Dauphiné (LYSED), la commune de Bourgoin-Jallieu pour l'action de « Médiation santé dans les quartiers politique de la ville du Nord Isère » et les permanences santé.
- Les prestations.

¹ Programme régional pour l'accès à la prévention et aux soins

L'activité du PoPS en quelques chiffres

Les activités auprès du public

Actions collectives

44 animations ont eu lieu...

...Dans **28** structures différentes ... soit près de **350** personnes rencontrées.

En individuel

Les accompagnements santé ...soit **140** personnes accompagnées.

Les appuis techniques ...soit **90** personnes

Les permanences dans les quartiers de Grenoble et du Nord Isère et structures d'accueil
...soit **239** personnes

La médiation en santé auprès du public Roms de l'agglomération Grenobloise
...soit près de **72** personnes

La médiation sociale auprès du public Roms de l'agglomération Grenobloise...
...soit près de **83** personnes

La médiation scolaire auprès du public Roms de l'agglomération Grenobloise...
...soit près de **76** enfants

...soit plus de **1.000** personnes touchées au cours de l'année

Auprès des professionnels

146 appuis techniques...

5 interventions collectives/formations...

...soit plus de **250** professionnels

La diffusion des outils

152 dépliants « Bonjour Docteur »

410 livrets « L'hygiène, parlons-en »

42 guides « Accompagner vers la santé »

30 livrets dépistage

25 cubes « La face cachée de vos patients »

1 prêt de l'exposition « Alcool, tous et toutes concernés »

1 prêt de l'exposition « L'hygiène, parlons-en »

...soit plus de **650** outils diffusés

LES ACTIONS SANTE

1. Nos actions

1.1. Auprès du public

Les accompagnements santé individuels, une démarche « sur mesure »

De façon générale, l'accompagnement santé permet une réelle amélioration quant à l'accès aux soins dans le droit commun, il permet de lever les freins, engager des démarches et impliquer concrètement la personne dans la prise en charge de sa santé sur du plus long terme, au-delà de l'urgence qui généralement l'amène à consulter.

L'accompagnement santé consiste à aider la personne à se réapproprier sa santé. L'accompagnement favorise :

- ✓ L'accès aux droits et aux soins, avec selon la situation, l'orientation vers des services de santé de droit commun,
- ✓ La capacité d'établir des relations satisfaisantes avec les soignants et les représentants des différentes administrations, ce qui implique souvent une action de médiation santé/social,
- ✓ L'adoption de comportements favorables à la santé, passant par l'acquisition des connaissances préalables aux modifications de comportement, etc.

Un accompagnement, c'est accueillir, écouter, aider à s'approprier sa santé, accompagner dans les choix, informer des droits, orienter vers des structures de droit commun...

Les points clés de la charte de l'accompagnement

L'accompagnement doit respecter la personne, ses choix, son rythme, et l'aider à devenir autonome dans la prise en charge de sa santé, il n'a de raison d'être que si la personne concernée y met un sens.

Quelle que soit la demande, les accompagnateurs santé sont tenus au secret médical et professionnel.

Les modalités de l'accompagnement

L'accompagnement se matérialise par des temps d'entretiens pour aider la personne à se remobiliser autour de sa santé, la réalisation de démarches, parfois assortis à des accompagnements physiques auprès de soignants et d'institutions : relais avec les professionnels de la santé, du social et de l'insertion, ouverture de droits, médecin, dentiste... Les rencontres sont réalisées au domicile de la personne, dans un service social ou dans d'autres lieux choisis avec elle.

La demande d'accompagnement se fait généralement par l'intermédiaire d'un professionnel, mais la demande peut venir également de la personne lors d'interventions collectives (voir plus bas).

Les personnes accompagnées ont toutes des besoins très différents (accès aux droits, problèmes dentaires, souffrance psychique...) et présentent souvent plusieurs pathologies souvent associées à une situation sociale complexe. L'accompagnement en est d'autant plus délicat.

Les permanences santé

Ces permanences, tenues par des professionnels du service, répondent à des besoins ciblés sur les territoires. Un lien très fort existe avec les différents partenaires des territoires concernés afin que les orientations puissent s'effectuer et participent à faciliter l'accès à la santé du public.

En complément de ces permanences, le service propose des permanences téléphoniques durant lesquelles le public peut appeler pour évoquer sa situation et trouver des solutions, des relais.

Les appuis techniques auprès du public

Le public peut nous solliciter directement. Souvent orientées par un professionnel, les personnes trouvent une ressource importante auprès du service. C'est un moyen d'obtenir des réponses à des questions concrètes face à une difficulté dans une démarche santé.

Les infirmières et médiatrices sont fréquemment sollicitées directement sur leur téléphone portable. Disponibles, elles permettent un déblocage ou une orientation rapide selon la problématique rencontrée.

Les interventions collectives : renforcer le pouvoir d'agir

« La promotion de la santé est le processus qui confère aux populations les moyens d'assurer un plus grand contrôle sur leur propre santé, et d'améliorer celle-ci » Charte d'Ottawa, 1986

Comme pour l'accompagnement individuel, la pratique d'intervention a été formalisée dans un Référentiel des actions collectives (créé en 2008 avec le groupe départemental des accompagnateurs de santé).

Ainsi il s'agit de :

- ✓ Donner au public l'opportunité de s'exprimer, de se questionner sur sa santé.
- ✓ Donner au public les moyens de prendre des décisions visant à améliorer sa santé.
- ✓ Informer, orienter le public pour lui permettre d'accéder à l'offre de santé : droits, soins et prévention.

Toutes les actions visant à aider la personne à se réapproprier sa santé est un véritable levier pour l'insertion.

La méthode

Les animations sont généralement construites en fonction du public, de ses demandes et de ses besoins.

Elles s'appuient sur la dynamique du groupe pour favoriser l'appropriation d'une démarche. Les études en prévention et promotion de la santé, le recul acquis par les pratiques de santé communautaire, convergent pour montrer que l'information seule n'a pas d'effet ou des effets réduits sur les comportements. Un forum de discussion a plus d'impact qu'une conférence, un échange à propos d'une situation plus de chance d'être mémorisé que les conseils consignés dans une plaquette.

Ainsi l'animateur cherche à libérer la parole, faciliter l'expression et favoriser les échanges entre les participants. Le débat s'appuie essentiellement sur l'expérience des participants. Les apports théoriques et pratiques sont dispensés à mesure, en fonction des besoins.

A la fin de l'animation, un temps est prévu pour rencontrer individuellement ceux qui le désirent.

1.2. **Auprès des professionnels**

Les appuis techniques auprès des professionnels

Les appuis techniques ont pour vocation d'aider les professionnels dans leur accompagnement sur les questions de santé, d'apporter un éclairage santé sur des situations problématiques. Ces appuis ponctuels permettent aux professionnels de réfléchir à la situation de la personne qui les préoccupe immédiatement mais leur permet également d'enrichir leur pratique à plus long terme pour des situations qui pourraient être similaires. Ils permettent de mieux savoir comment agir, comment parler de la santé, comment orienter la personne avant que la situation ne se dégrade trop.

Une grande diversité de professionnels et structures sont en demande d'appui auprès du PoPS. Certaines structures santé et travailleurs sociaux sollicitent le service régulièrement, d'autres font appel plus ponctuellement au PoPS (travailleurs sociaux, médiateurs pairs, assistants sociaux des CCAS et du Département, missions locales...)

La coordination et mise en réseau de professionnels et de structures

Des travaux de partenariat sont réalisés entre des acteurs du domaine de la santé, du social et de l'insertion autour de la thématique santé précarité. Notre connaissance du réseau de partenaires facilite cette activité. La mobilisation des partenaires favorise les échanges de pratiques entre professionnels. Ces liens permettent aux partenaires d'avoir une meilleure connaissance des dispositifs et des problématiques des personnes suivies. En plus de renforcer les compétences de chacun, cela permet d'accompagner au mieux le public mais également de travailler des problématiques territoriales et développer des projets spécifiques.

Le groupe départemental des accompagnateurs de santé

Depuis 2004, le PoPS anime le groupe départemental des accompagnateurs santé qui se tient 3 fois par an. Ce groupe s'adresse aux accompagnateurs santé et médiateurs santé de différentes structures.

Ces journées sont très appréciées par les professionnels qui ont peu d'espace pour échanger entre pairs. La première demi-journée consiste en un échange de pratiques et d'informations sur les situations rencontrées au quotidien afin que chacune puisse bénéficier de l'expérience des autres. Ensuite, la seconde demi-journée est une actualisation des connaissances permise par l'intervention de professionnels invités (médecins, associations spécialisées, institutions, etc.) selon les besoins exprimés par les professionnels constituant le groupe.

Ces rencontres permettent d'aborder diverses thématiques, qu'elles soient propres au métier d'accompagnateur santé ou à des thématiques d'éducation et promotion de la santé (échanges de pratiques, hygiène, rétablissement et modes d'hospitalisation en psychiatrie...).

Les professionnels peuvent ainsi améliorer leurs connaissances et leurs pratiques, exprimer leurs difficultés. Ce groupe a également produit plusieurs documents : dossier d'accompagnement santé, charte de l'accompagnement santé, référentiel pour les actions collectives santé. Des actions communes d'alerte ou d'interpellation peuvent aussi être menées (ex : interpellation du Conseil de l'Ordre des Chirurgiens-Dentistes sur les difficultés d'accès aux soins pour les personnes précaires, interpellation du CHU suite à la fermeture de son service dentaire...).

Les structures actuellement inscrites dans le réseau de diffusion d'information concernant ce groupe départemental : l'Oiseau bleu, Le relais Ozanam, Ozanam, Accompagnatrices santé de la ville de Grenoble, de Fontaine, d'Echirolles, de Pont-de-Claix, de Saint Martin d'Hères mais aussi de Roussillon et Vienne, le Codase, le réseau Intermed, l'APMV, l'amicale du nid, le village 2 santé, le centre de santé universitaire de Grenoble, l'ODTI, le service Totem, Point d'eau, Solident, l'APASE, la sauvegarde de l'Isère, la fondation Boissel...

Deux interventions ont été proposées au groupe :

- Les ACT Mayon de Bourgoin et Vienne
- Les LHSS et LAM de Grenoble

En 2022, le groupe s'est réuni 2 fois, rassemblant entre 12 et 20 professionnels à chaque rencontre

La Commission santé de la FAS

La Commission Santé Régionale de la FAS réunit des travailleurs sociaux éducatifs (assistants sociaux, éducateurs spécialisés, encadrants techniques des chantiers d'insertion...) et des professionnels de la santé (médiateurs, infirmiers...) de diverses structures : hébergement, logement, Insertion par l'Activité Economique, accompagnement dans le diffus.

Elle se réunit 4 fois par an, sur une journée, afin d'échanger sur les questions santé et de dégager une thématique à approfondir. Ce travail peut aboutir à la création d'outils, la mise en place de journées thématiques.

Par son lien direct avec les instances nationales, ce groupe permet une remontée des observations de terrain ainsi que la transmission d'informations venant du national.

Une professionnelle est en lien avec ce groupe

Le groupe d'expression directe des usagers

Créé en 2017, piloté par la délégation Auvergne-Rhône-Alpes de France-Assos-Santé et co-animé par le Conseil consultatif des personnes accueillies et accompagnées (CRPA), la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), le Foyer vers l'Avenir, l'Oiseau Bleu (service PoPS-Point Précarité Santé), la coordination régionale des Permanences d'accès aux soins de santé (PASS) ainsi que par Médecins du Monde, le groupe de travail « expression directe des personnes en situation de précarité » favorise l'expression et consolide la parole directe des personnes concernées par la précarité.

L'objectif général de ce groupe est de développer une méthode favorisant l'expression directe des personnes précaires au sein des instances de démocratie en santé en vue de permettre une meilleure prise en compte de leurs besoins et contraintes dans les politiques publiques pour leur garantir un meilleur accès au système de santé.

Parmi ses objectifs spécifiques figure notamment le suivi de la mise en œuvre du Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins (PRAPS) à travers l'élaboration d'un avis et de recommandations par ses membres. 8 recommandations ont émergé suite au travail lancé en 2021 :

- Le développement de l'aller-vers,
- Le développement de la pair-aidance,
- Le développement des transports aux fins de santé,
- L'accès à la santé mentale.

Une infirmière du service participe à ce groupe avec une personne ayant été accompagnée.

La sensibilisation - formation des professionnels

Le PoPS propose d'animer des séances de sensibilisation et de formation auprès des étudiants ou professionnels du champ social, de l'insertion et de la santé. Cette dimension d'apport de connaissances permet de sensibiliser au lien existant entre santé et précarité.

En 2022, nous avons pu proposer 5 interventions auprès d'étudiants ou professionnels.

IFSI Bourgoin	Lien santé - précarité
Lycée Carrel Lyon	Lien santé - précarité
Mission Locale	Formation aux actions collectives
Professionnels SLS OUEST Ville et CCAS de Grenoble	Intervenir auprès des publics issus de la Communauté Rom
IFSI Bourgoin	Réseau / Outils

1.3. Les outils

Les différents outils, co-construits avec le public, sont bien repérés grâce au « bouche à oreille » et via notre site internet, ce qui a pour conséquence d'accroître et d'étendre la demande à l'ensemble du territoire : différents IREPS, en région parisienne, associations d'aide aux migrants et autres associations, ...

Plus de 650 outils distribués au public et aux professionnels au cours de l'année

Nous proposons nos outils lors de nos interventions ou participations aux groupes de travail.

Des demandes nous parviennent également pour les plaquettes, les livrets, les expositions.

Une fiche technique est associée à chaque outil, afin de permettre une meilleure utilisation.

Pour certains outils (par exemple, Hygiène : parlons-en ou Alcool : toutes et tous concernés), nous proposons une « formation » à l'animation ou nous animons nous-mêmes s'il n'y a personne sur le site qui en ait la possibilité. Tous ces outils participent à l'amélioration de la prise en charge des publics précaires.

En 2022, nous avons procédé à l'actualisation du livret dépistage.

Zoom sur la création de l'outil « Où se soigner à Grenoble »

CRÉATION D'UN DÉPLIANT « OÙ SE SOIGNER DANS L'AGGLOMÉRATION GRENOBLOISE »
 Outil destiné aux publics en situation de précarité



Un objectif : **favoriser l'accès à la santé des personnes en situation de précarité**

Une équipe santé en Isère depuis 1994
 Un service de l'Oiseau Bleu
 Le public : jeunes, travailleurs pauvres, personnes migrants...
 Des actions en direction du public et des professionnels

Genèse du Projet

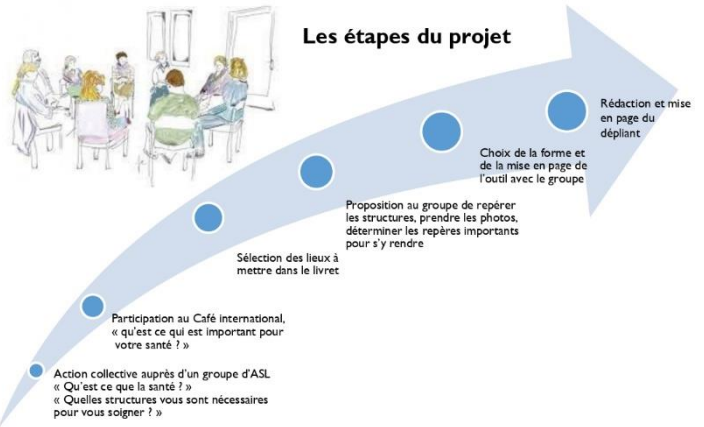
En 2021, le PoPS a animé un groupe de travail « Santé Migration » réunissant des professionnels du social et du secteur sanitaire.

De échanges entre professionnels et à partir d'un questionnaire destiné au public, il est apparu le constat que repérer les structures lorsqu'on ne maîtrise pas la langue, ni le système de santé peut s'avérer très compliqué pour les personnes que nous accompagnons.



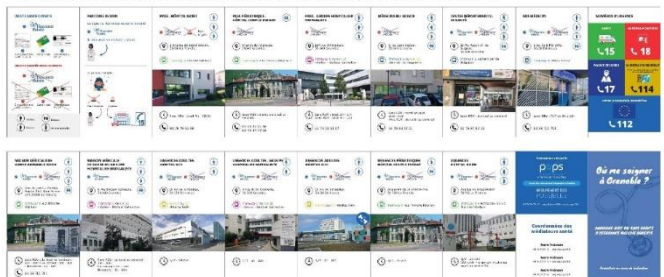
Face à ce constat, nous avons alors proposé de travailler sur un outil adapté à ce besoin de repérage avec un groupe ASL de la Maison des Habitants Vieux Temple. Un groupe de 7 personnes, ayant suivi une scolarité dans leur pays avec des alphabets différents a été proposé par la coordinatrice du groupe afin que le dépliant puisse être utilisé, quelque soit le pays d'origine et le niveau de français des personnes,

Les étapes du projet



La maquette du dépliant a été ébauchée cet été. Le groupe doit valider l'ensemble, le dépliant sera alors présenté à d'autres groupes ASL afin de valider une version définitive au plus près des attentes des publics. La validation devrait pouvoir avoir lieu à la rentrée de septembre. Le service communication du Groupement des Possibles réalise l'ensemble de la maquette.

Cet outil sera mis à disposition grâce à sa diffusion par nos soins et par l'intermédiaire des professionnels et bénévoles assurant l'accompagnement des publics en situation de précarité.



2. Sur l'Agglomération Grenobloise

Les accompagnements santé individuels

111 personnes ont pu bénéficier d'un accompagnement individuel de santé au cours de l'année 2022. Pour une majorité, que ce soit pour permettre une meilleure compréhension, un dépassement des craintes, une médiation avec leur professionnel de santé..., l'accompagnement physique aux rendez-vous est un besoin prégnant.

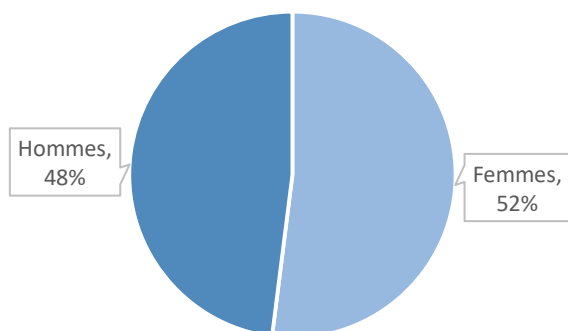
Sur l'Agglomération Grenobloise, le PoPS intervient au sein de différents dispositifs : Logement d'Abord, Contrat Territorial, Cohérence Jeunes, Local des Femmes... Les accompagnements sont engagés à la suite d'une rencontre en permanence ou alors sur sollicitation d'un travailleur social.

Le travail de partenariat autour des situations est important afin d'accompagner les personnes en lien avec l'ensemble des professionnels, coordonner les interventions de chacun et ainsi permettre un décloisonnement entre les secteurs sanitaires et sociaux.

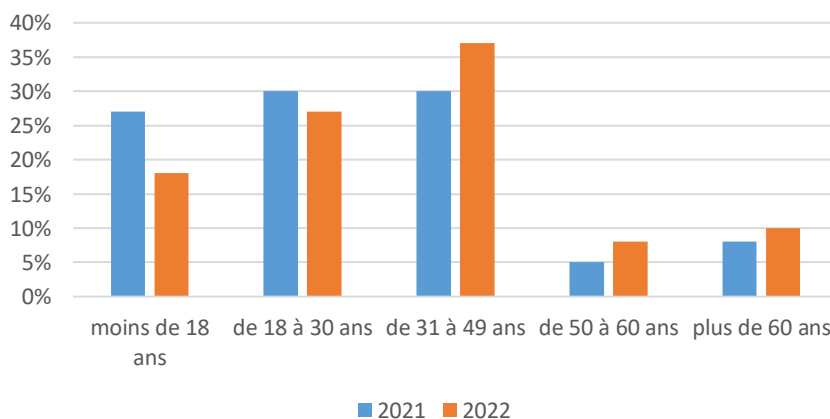
Dispositif	Nombre de personnes accompagnées au cours de l'année
Logement d'Abord	19 personnes accompagnées
Contrat Territorial	43 personnes accompagnées
Cohérence Jeunes	9 personnes accompagnées
Permanence du Patio	7 personnes accompagnées
CHRS Le Relais Ozanam	17 personnes accompagnées
Accompagnements Metro	8 personnes accompagnées
Local des Femmes	8 personnes accompagnées

L'évaluation de l'accompagnement met en évidence que chaque personne se trouve confrontée à un cumul d'obstacles dans l'accès à la santé - les obstacles financiers, administratifs et psychoculturels étant les plus représentés.

Répartition Hommes/Femmes



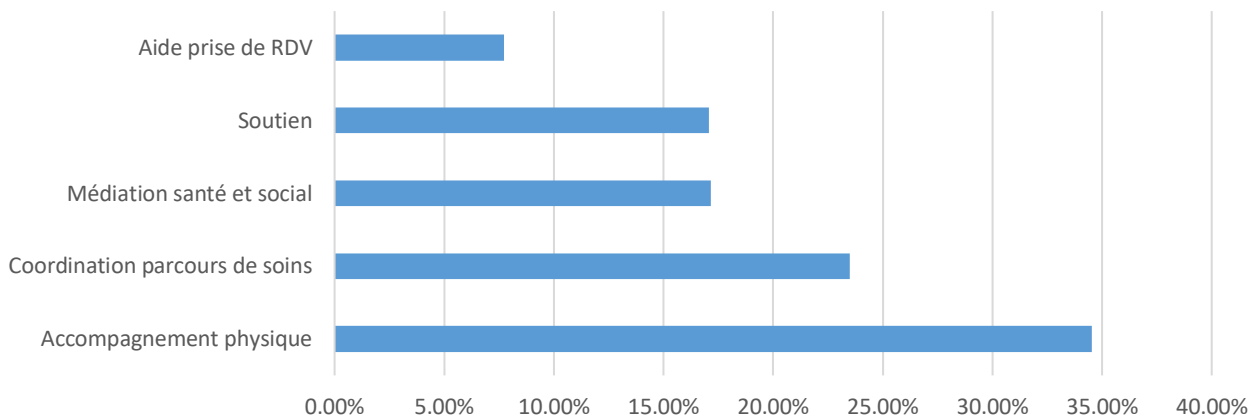
Age des personnes accompagnées



Dans certains dispositifs (Logement d'Abord, CTAIR), nous accompagnons des familles, ce qui explique la proportion de jeunes de moins de 18 ans.

Le public rencontré a une forte demande d'accompagnement physique, pour diverses raisons : barrière de la langue, peurs, honte ou encore méconnaissance... Très fréquents en début d'accompagnement ceux-ci tendent à diminuer lorsque la personne parvient à se repérer dans la prise en charge de sa santé, lorsque les craintes sont dissipées...

Type d'accompagnement proposé



L'accompagnement de proximité permet une réelle prise en compte des freins à l'accès à la santé en travaillant sur chaque déterminant venant entraver le parcours de soins.

L'accompagnement santé au CHRS du Relais Ozanam

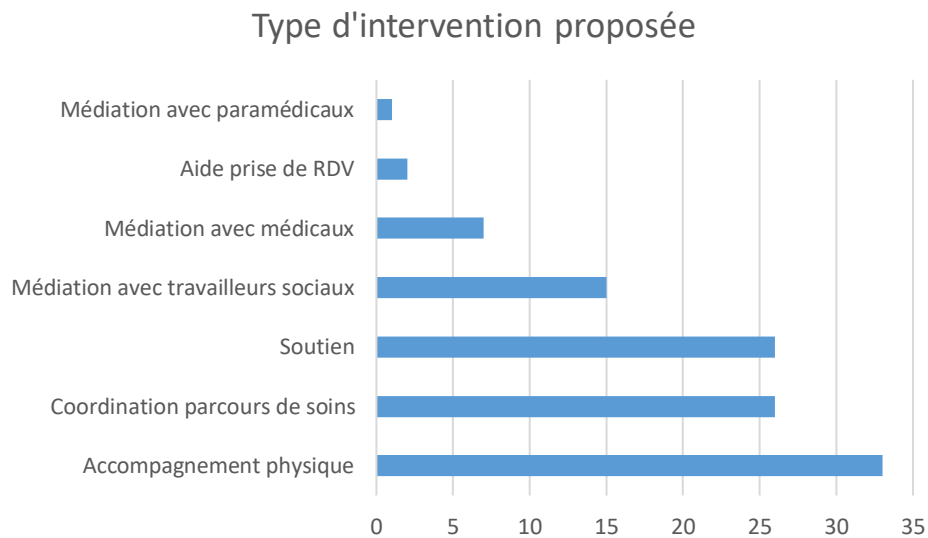
L'infirmière du PoPS dédiée à 0.30 ETP sur l'action santé au CHRS a pu accompagner neuf familles, son rôle est de faciliter le suivi fait par les travailleurs sociaux en essayant de lever les freins qui se posent autour des problématiques santé, pouvant parfois prendre une grande place. Elle travaille à ce que les familles puissent à terme être autonomes dans la prise en charge de leur santé et qu'un maillage s'organise pour maintenir et faciliter celle-ci.

Au quotidien cela commence tout d'abord par créer un lien de confiance avec les résidents afin de pouvoir ensuite mener à bien ses différentes missions :

- ✓ Accompagnement physique aux rdv médicaux et paramédicaux
- ✓ Visites à domicile
- ✓ Coordination du parcours de soins avec les médecins et professionnels paramédicaux et traducteurs
- ✓ Temps de coordination avec les éducateurs référents des familles
- ✓ Participation aux réunions d'équipe (synthèse)
- ✓ Animation d'actions collectives promotion de la santé (Santé Buccodentaire)

En parallèle de ces diverses missions, l'infirmière œuvre aussi à développer son propre réseau de partenariat avec l'objectif de continuer à se former, se mettre en lien avec d'autres acteurs afin de proposer un accompagnement de qualité.

Les différentes missions sur l'année 2022 ont pu se décliner de la manière suivante :



Outre cet aspect individuel, l'équipe a souhaité développer des actions de prévention dans une approche collective des questions liées à la santé au sens large.

Objectifs de ces ateliers :

- ✓ Lutter contre les inégalités sociales de santé en faisant une place plus importante à la santé au sein du CHRS : favoriser l'accès au soin des personnes accompagnées en offrant un espace de parole et d'échanges sur les questions de santé en partant des représentations de chacun ;
- ✓ Favoriser l'expression de la parole, et des représentations de chacun ;
- ✓ Favoriser l'acquisition ou le développement des connaissances ;
- ✓ Favoriser la prise de confiance en ses propres ressources ;
- ✓ Favoriser le repérage des acteurs ressources



Les permanences d'accès à la santé

Ces permanences répondent à des besoins ciblés sur les territoires. Un lien très fort existe avec les différents partenaires des territoires concernés afin que les orientations puissent s'effectuer et participent à faciliter l'accès à la santé du public.

En complément de ces permanences, le service propose des permanences téléphoniques durant lesquelles le public peut appeler un professionnel pour évoquer sa situation et trouver des solutions, des relais.

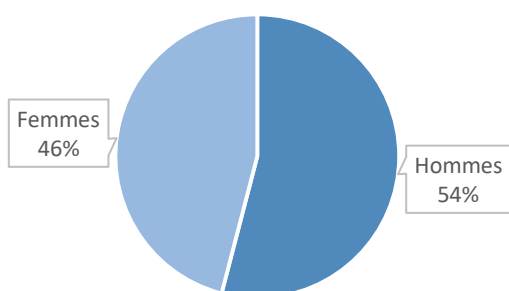
Les permanences du Patio dans le quartier Villeneuve

17 permanences, 45 entretiens ont été proposés pour 37 personnes au cours de l'année 2022.

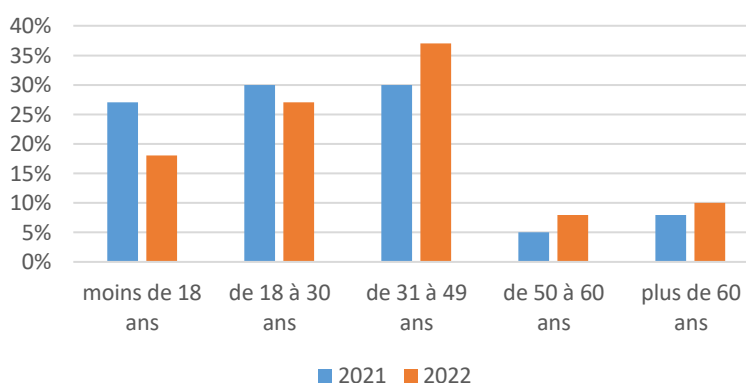
7 accompagnements individuels de santé ont été engagés suite à une rencontre à la permanence.

Les permanences sont bimensuelles (1 lundi après-midi sur deux) et prévues sur 3h (4 rendez-vous de 45 minutes par permanence). Les rendez-vous sont gérés par l'accueil de la maison des habitants le Patio, et font généralement suite à des orientations de professionnels.

Répartition Hommes/Femmes

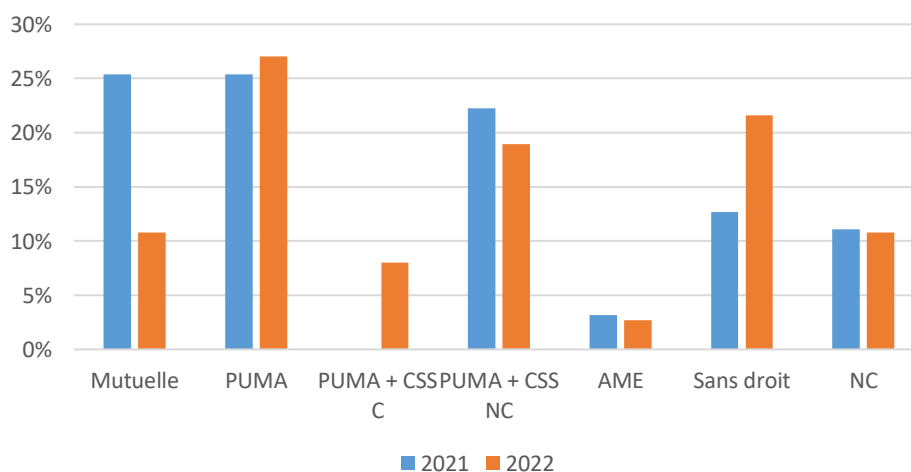


Age des personnes accompagnées



Les permanences sont sollicitées par différents professionnels (PIMMS², écrivains publics, médiateurs pairs, travailleurs sociaux du CCAS, de l'hôpital et des Services Locaux de Solidarité...). Les orientations par les professionnels sont très adaptées. Le partenariat est créé depuis de nombreuses années et permet une complémentarité très riche pour chacun.

Couverture santé des personnes rencontrées

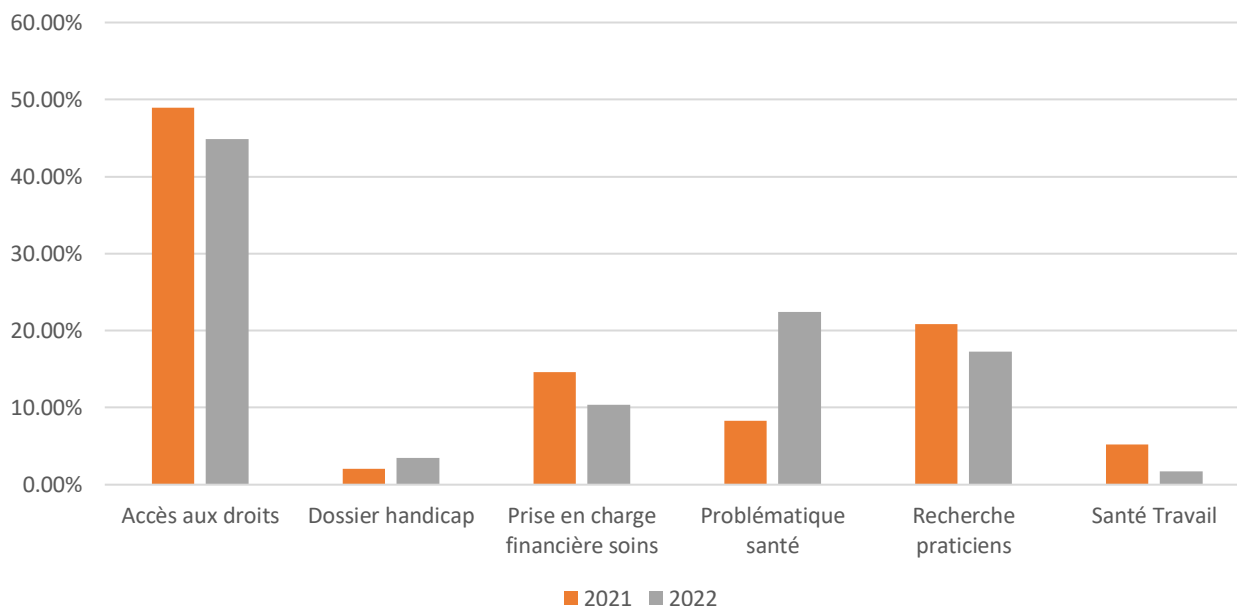


Nous constatons une forte baisse du nombre de personnes bénéficiant d'une mutuelle ainsi qu'une augmentation des personnes n'ayant pas de droits ouverts dans la fréquentation de la permanence du Patio.

² Point Information Médiation Multiservices

Si la première demande, qui motive le rendez-vous, est souvent une difficulté d'accès aux droits, généralement une autre problématique est sous-jacente et, une fois les problèmes administratifs réglés, la personne peut aborder les questions santé qui l'amènent à venir à la permanence.

Type de demandes



A la suite ou au cours des permanences, un lien est fait avec les travailleurs sociaux ou professionnels qui ont orienté les personnes.

Les situations sont souvent complexes, avec parfois un manque de relais et un engorgement des dispositifs, il est toujours très difficile actuellement de trouver un professionnel de santé, notamment un médecin traitant, un dentiste, un orthophoniste ou encore un ophtalmologue...

La permanence santé a tout son sens au sein du Patio. Les problématiques rencontrées révèlent de réelles difficultés du public à accéder non seulement à leurs droits en matière de santé, mais également aux soins. Un soutien, une médiation, voire un accompagnement sont alors nécessaires. Les accompagnements individuels permettent de débloquer des situations souvent lourdes et complexes. Ils nécessitent de s'inscrire dans la durée et permettent aux personnes d'accéder ou de reprendre leur parcours de soins.

Les permanences au Local des Femmes

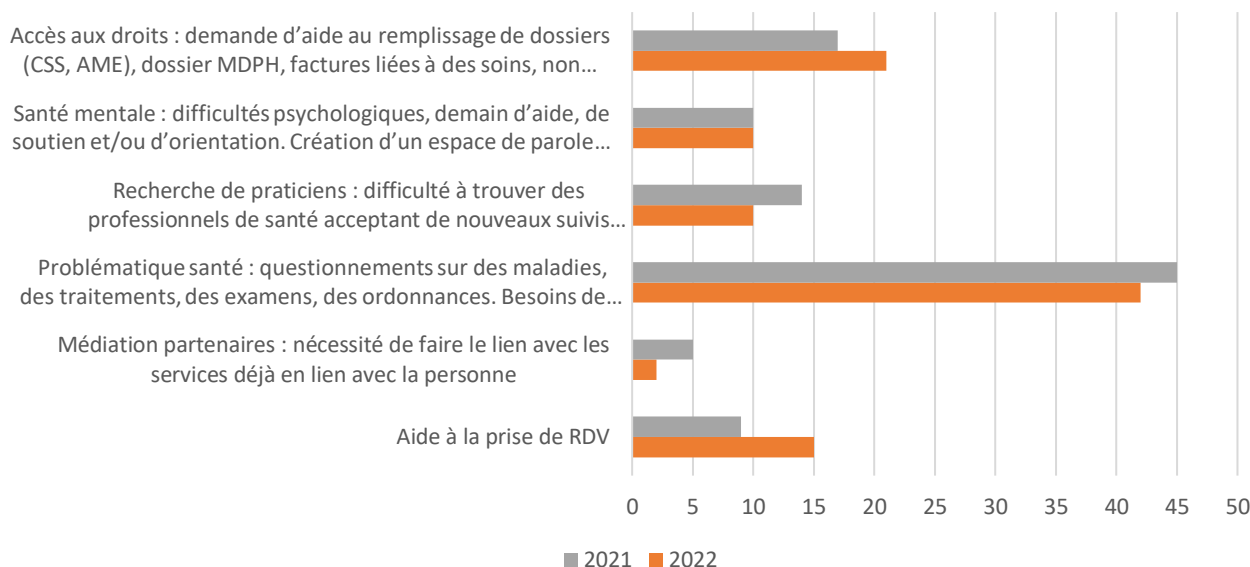
19 permanences ont pu être réalisées en 2022. 110 entretiens ont été proposés à 46 personnes.

Le service propose une intervention individuelle et collective au sein de l'accueil de jour « Le Local des femmes » de l'Association Femmes SDF.

L'objectif de cette permanence est de favoriser l'accès et le recours aux soins en :

- Apportant des informations sur l'accès aux droits santé,
- Orientant vers le professionnel de santé adapté à la problématique.
- Réexpliquant des examens médicaux prescrits ou des traitements,

Problématiques abordées lors des entretiens individuels



L'infirmière du PoPS est présente sur un temps d'accueil de 3h tous les 15 jours au cours duquel les femmes peuvent parler de leur santé, en individuel mais aussi en collectif. Cette présence régulière permet de faciliter le lien avec les femmes en instaurant un climat de confiance. Pour les professionnelles de l'association, le PoPS apporte son soutien pour des situations souvent complexes du point de vue de la santé. Les thèmes évoqués sont variés et émanent du vécu, des préoccupations des femmes présentes au local.

Le temps de permanence permet également des discussions de groupe informelles sur différentes thématiques autour de la santé comme la vaccination, l'excision, les relations de couple ou encore l'alimentation. De cette permanence découle parfois le besoin d'un accompagnement individuel santé. Ainsi en 2022, 8 accompagnements ont pu débuter et 3 femmes ont été vues en rendez-vous extérieurs au local des femmes sans nécessité d'ouvrir un accompagnement.

8 personnes ont pu bénéficier d'un accompagnement individuel de santé.

L'objectif de l'accompagnement est d'aider la personne à pouvoir se réapproprier sa santé. L'accompagnement favorise :

- L'accès aux droits et aux soins, avec selon la situation, l'orientation vers des services de santé de droit commun,
- La capacité d'établir des relations satisfaisantes avec les soignants et les représentants des différentes administrations, ce qui implique souvent une action de médiation santé/social,

- L'adoption de comportements favorables à la santé, passant par l'acquisition des connaissances préalables aux modifications de comportement, etc.

Ainsi, ces accompagnements ont permis de mettre et/ou remettre en place des suivis médicaux en levant les freins qui empêchaient leur accès (craintes, peurs, obstacle psychoculturel) et d'orienter les femmes vers des structures adaptées à leurs besoins en santé à un instant T.

Les permanences en direction des « jeunes invisibles » dans le cadre de Cohérence Jeunes

15 permanences ont été réalisées sur 2 sites. 40 jeunes ont été reçus en entretien individuel.

Dans une optique de repérage et d'accompagnement des jeunes de l'Agglomération, le service a proposé des permanences spécifiques sur des lieux accueillant ce public.

Ainsi, nous avons mis 2 permanences d'accès aux droits, aux soins et à la prévention santé :

- Une permanence de 2h par mois au sein du Point info Jeunes 38 de janvier 2022 à juillet 2022 : 5 permanences ont été réalisées, 10 jeunes ont été reçus en entretien.
- Une permanence de 2h tous les quinze jours sur le dispositif d'hébergement d'urgence de "L'Abbaye" de janvier 2022 à mai 2022 (fermeture du site) : 10 permanences réalisées, 30 rendez-vous réalisés.

Les permanences ont permis de développer une démarche d'aller-vers un public qui n'irait pas sur d'autres dispositifs d'accueil, d'information ou d'orientation.

Les demandes exprimées lors des rendez-vous concernent :

- L'accès aux droits santé
- Des questions sur des problématiques santé
- La recherche de praticiens, une aide dans la prise de rendez-vous
- La médiation avec des partenaires santé.

Ces permanences ont permis aux jeunes de :

- Disposer d'un espace de parole autour de la santé (beaucoup de demandes autour de la santé mentale et des addictions avec une volonté de se faire accompagner)
- De débuter des accompagnements santé individuels avec des accompagnements physiques.
- D'ouvrir des droits santé
- De faciliter la prise de rendez-vous et la mise en lien avec des professionnels de santé (orientation)
- De mettre ou remettre en place des suivis santé
- D'avoir des discussions entre pairs sur des problématiques santé.

Ces permanences ont également permis aux professionnels en lien avec le public d'avoir une possibilité d'ap-pui et d'orientation lorsque des problématiques autour de la santé ressortaient.

Les actions collectives

34 actions collectives ont été menées dans l'agglomération grenobloise sur 2022, plus de 250 personnes y ont participé.

La santé est souvent traitée de façon globale mais il nous arrive aussi d'intervenir sur un thème précis (hygiène, relation au médecin, alimentation et petits budgets, accès aux droits, dépistage...) en fonction des demandes. Le thème "santé et travail" est abordé sur les chantiers d'insertion ou auprès des jeunes en insertion et adapté en fonction du milieu de travail. Dans les groupes d'apprentissage du français, le thème est la relation au médecin en utilisant l'animation autour du dépliant Bonjour Docteur. Un temps sur l'accès aux droits est généralement proposé dans chaque intervention.

Thématique abordée	Nombre d'interventions	Lieux d'intervention
Santé Globale / Accès aux droits	23	Alpes, ASL Grenoble, Local des femmes, ACI L'Etrier, Mission Locale, Unis Cité
Santé Globale / Préparation à la consultation	2	ASL Grenoble, Alpes
Santé Globale / Parcours de soins	1	Mission Locale
Alimentation	1	Alpes
Alcool	1	E2C
Santé sexuelle	2	Locale des Femmes
Sommeil	2	Local des Femmes, Unis Cité
Corps Féminin	1	Local des Femmes
Santé Mentale / Addictions	1	Unis Cité

Les Groupes santé au Local des Femmes

Sur l'année 2022, nous avons pu relancer le groupe santé.

Ces rencontres ont lieu un jeudi après-midi par mois et sont animées par une professionnelle du Local des femmes et une infirmière du PoPS. Ils permettent un temps d'échange autour de la santé sur des thématiques choisies par les femmes qui constituent ces groupes.

En 2022, 9 rencontres ont pu se mettre en place avec une moyenne de 7 femmes par groupe.

Les deux premières séances ont permis de présenter les objectifs des jeudis santé et de dégager les thématiques que les femmes souhaitaient aborder. Ainsi, nous avons pu échanger sur les sujets suivants :

- Le sommeil
- Le corps féminin (avec l'intervention du planning familial)
- Les violences faites aux femmes (cycle en cours).

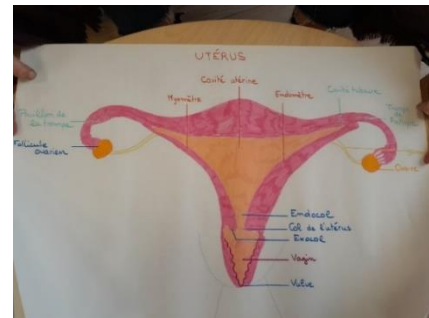
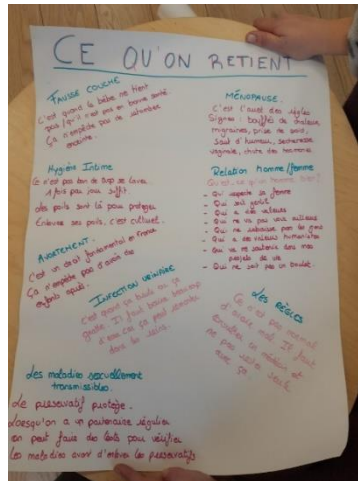
Ces temps d'échanges sont riches, ils permettent l'expression, le partage mais aussi l'information. Les rencontres avec les différents partenaires sont appréciées par les femmes.

Bilan fin de cycle Le Corps féminin

Nous arrivons à la fin du cycle sur le corps féminin, où beaucoup d'autres sujets ont été échangés : les relations hommes/femmes, les violences dans le couple, mais aussi la ménopause, les fausses couches, l'avortement, l'hygiène intime, les règles, la contraception...

Nous avons envie d'en faire quelque chose : un objet qui puisse se garder et être diffusé aux autres femmes.

Nous proposons donc par sous-groupe de réaliser différents panneaux sur ce que les femmes ont retenu de ces interventions et ce qu'elles aimeraient transmettre.



Deux panneaux réalisés.

Une action spécifique : l'exposition « Alcool, tous et toutes concernés »



Cette exposition est le résultat d'un travail réalisé par le PoPS sur le plateau Matheysin, avec l'aide des habitants. En particulier, les élèves d'un lycée professionnel et deux associations d'insertion y ont participé.

Objectifs :

- Faciliter l'abord des questions d'alcool,
- Susciter une réflexion (lever le tabou alcool) en permettant d'en parler, de réfléchir sur ses propres représentations, de réduire les risques et dommages (de santé physique et psychologique, professionnels, sociaux, familiaux...)
- Apporter informations, connaissances et ressources afin de permettre aux personnes de faire un choix éclairé et si besoin de recourir à des soins.

Le service a pu proposer cette exposition au sein du l'Ecole de la Deuxième Chance à Grenoble

La permanence téléphonique, les appuis techniques auprès du public et des professionnels

Plus de 92 appuis techniques ont été proposés en 2022

Le service assure une permanence téléphonique sur l'accès aux droits et aux soins pour le public et les professionnels. Cette permanence se déroule sur 2 matinées par semaine de 9h30 à 12h00.

Les professionnels nous sollicitent également par mail.

Par ailleurs, les professionnels du service sont également sollicités directement sur leur téléphone portable ou leur mail.

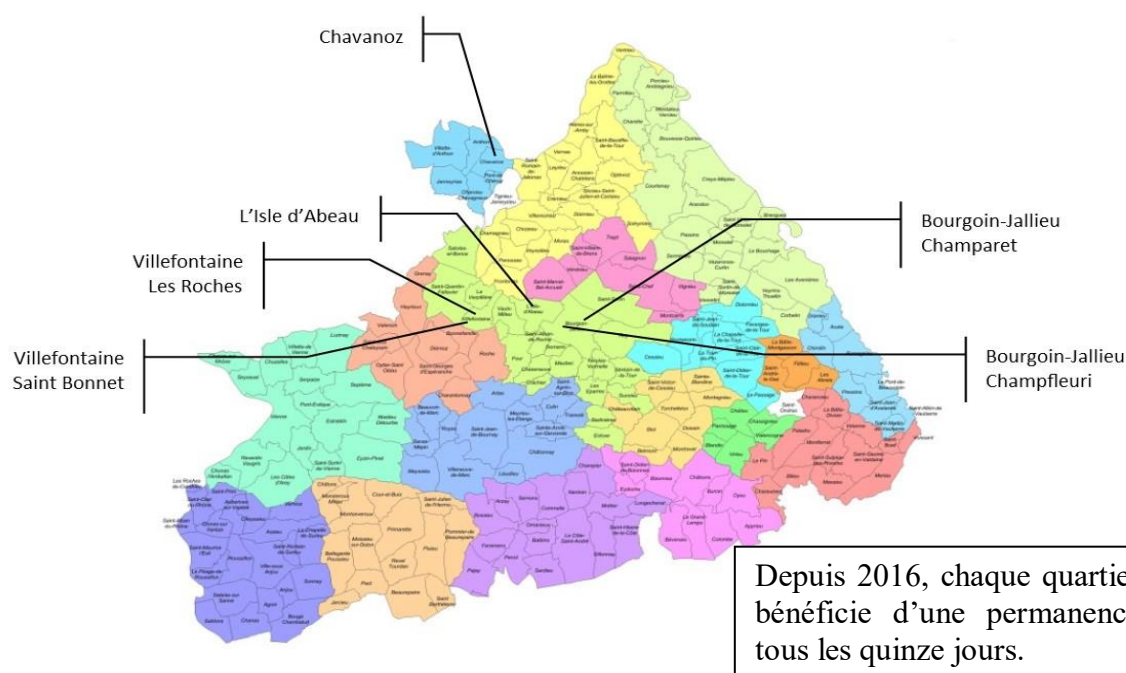
Les demandes directes des usagers sont moins fréquentes. Soit ils sont orientés par des travailleurs sociaux, soit ils ont eu connaissance de notre service par notre plaquette, nos outils, lors d'une animation.

Pour les usagers s'adressant directement au service, c'est un moyen d'obtenir des réponses à des questions concrètes face à une difficulté dans une démarche santé.

3. Sur le Nord Isère

La médiation santé dans les quartiers politique de la ville

La médiation en santé vise à améliorer l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des personnes qui en sont éloignées. Inscrite dans la loi de modernisation de notre système de santé, elle constitue un outil important dans l'accès à la santé.



Le Référentiel de compétences, formation et bonnes pratiques publié par la HAS³ en octobre 2017 définit la médiation en santé dans ces termes :

« La médiation est un processus temporaire de « l'aller vers » et du « faire avec » dont les objectifs sont de renforcer :

- ✓ L'équité en santé en favorisant le retour vers le droit commun ;
- ✓ Le recours à la prévention et aux soins ;
- ✓ L'autonomie et la capacité d'agir des personnes dans la prise en charge de leur santé ;
- ✓ La prise en compte, par les acteurs de la santé, des spécificités, potentialités et facteurs de vulnérabilité du public. »

³ Référentiel de compétences, formation et bonnes pratiques

Elle s'adresse :

- ✓ Aux personnes éloignées ou en rupture avec les systèmes de soins et de prévention, du fait d'un contexte familial et social complexe, d'un isolement géographique, de pratiques à risques, de précarité, de la méconnaissance du système de santé...
- ✓ Aux professionnels qui interviennent dans le parcours de soins de ce public.

C'est dans ce contexte que la médiation santé dans les quartiers politique de la Ville s'inscrit. Elle privilégie la rencontre de proximité et consiste en un accompagnement vers le système de santé : écoute privilégiée, évaluation des besoins sociaux et de santé, aide dans les démarches d'accès aux droits et aux soins, orientation et accompagnement physique, si nécessaire, vers les structures et professionnels en fonction du besoin identifié.

Les permanences

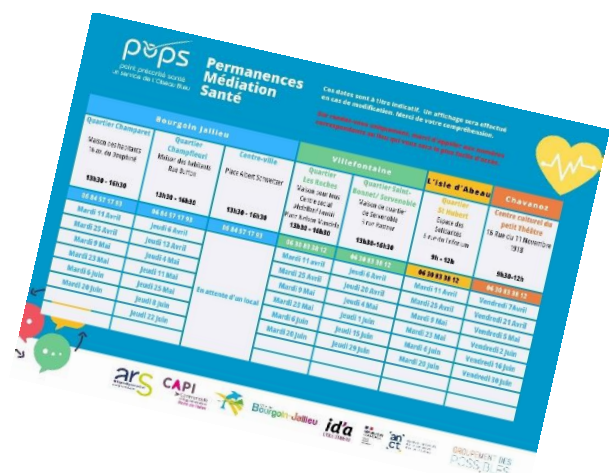
La mise en place de permanences au sein même des lieux fréquentés par les populations des quartiers prioritaires permet la démarche d'aller-vers. Ce public est souvent non-demandeur, isolé, il se déplace peu ou pas, il est donc essentiel d'être présent sur le territoire d'habitation pour tisser ou retisser des liens entre ces personnes et les dispositifs de santé du territoire. Le non-recours, le renoncement aux soins ou encore le nonaccès aux dispositifs de prévention sont autant de manifestations des inégalités sociales et territoriales de santé auxquelles la médiation en santé peut apporter des leviers.

92 permanences se sont tenues sur les quartiers politique de la ville du Nord Isère.

Ces permanences permettent d'accueillir les habitants pour aborder les difficultés qu'ils rencontrent dans la prise en charge de leur santé.

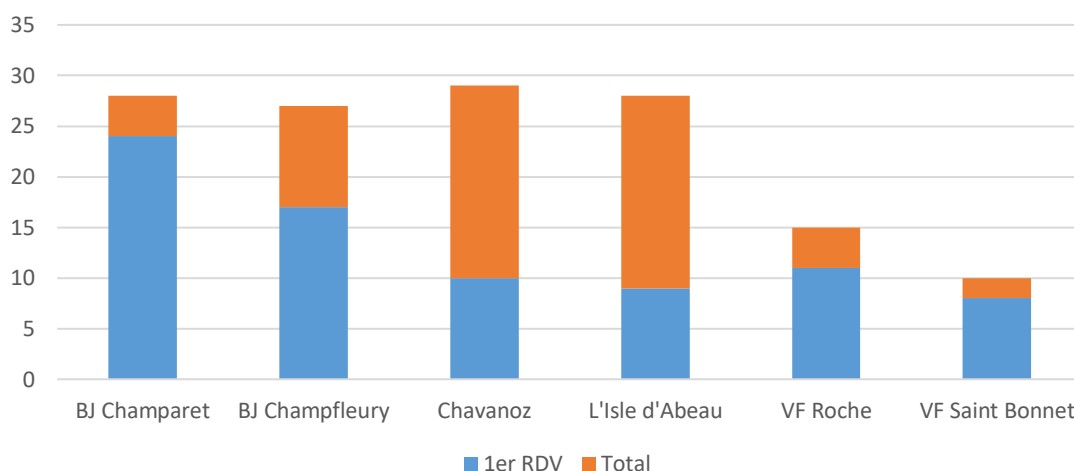
Les outils de communication

Flyers, affiches distribués et déposés dans chaque quartier aux habitants et aux professionnels ou bénévoles intervenant sur le secteur. Planning des permanences diffusés à l'ensemble des partenaires sur chaque quartier.



Mais aussi, aller-vers, rencontre des habitants (sorties d'écoles, rencontres sur les lieux d'accueil...) pour se présenter, prendre un premier temps d'écoute...

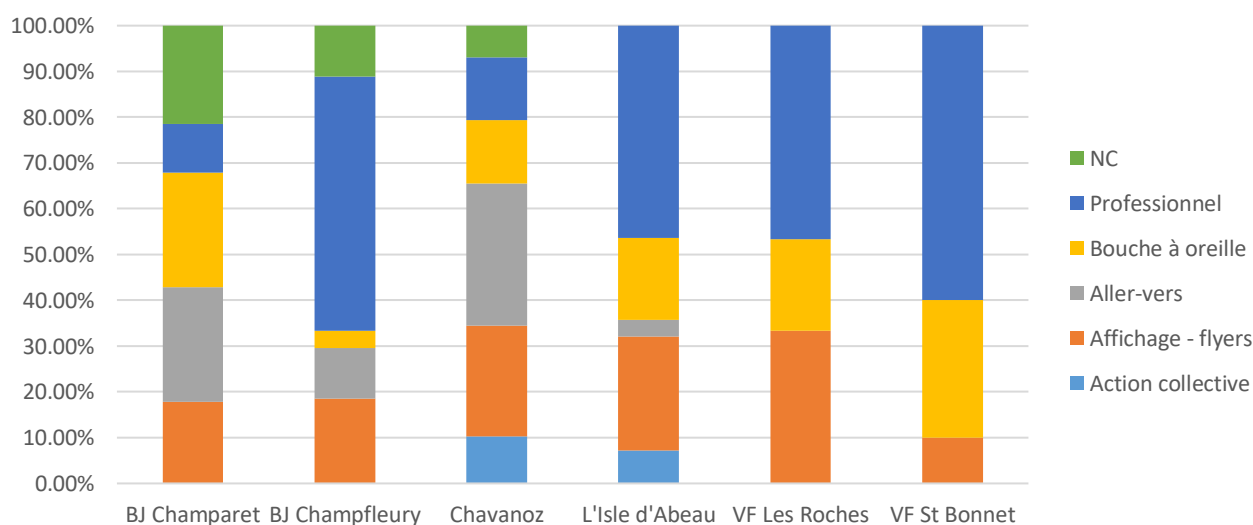
Nombre d'entretiens par quartier



Au total, 137 entretiens se sont déroulés au cours des permanences 2022 pour 79 personnes.

Par quel moyen les bénéficiaires sont-ils orientés vers les permanences ?

Les orientations sont majoritairement faites par les professionnels accompagnant les personnes (presque 50% des orientations sont faites par des professionnels), preuve que le partenariat fonctionne bien et que la médiation santé est bien repérée et s’inscrit dans les réponses locales.

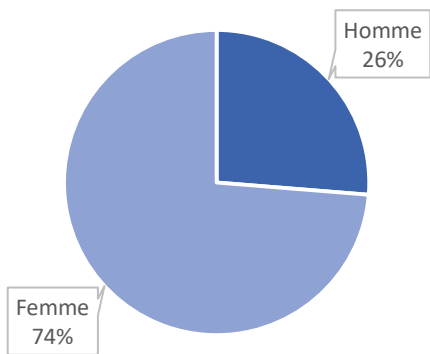


Un travail important « d’aller-vers » les habitants dans les lieux publics (rues, quartiers, marchés, parcs, commerces, écoles) et vers les différents professionnels est nécessaire pour faire connaître la médiation en santé et permettre une orientation plus facile.

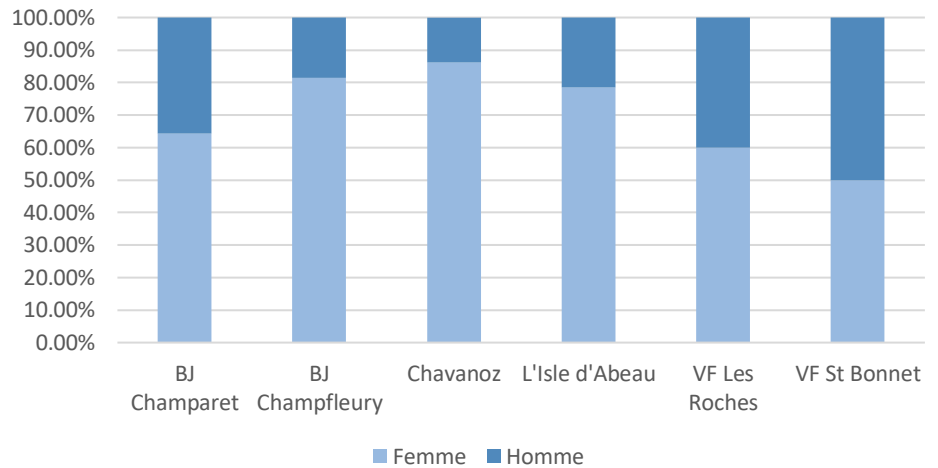
L’inscription dans le réseau de professionnels est un réel plus pour le public et les professionnels qui vont chercher auprès des médiatrices les possibilités d’offres médicales sur le secteur. Le travail de lien avec les partenaires des secteurs sanitaires, sociaux et de l’insertion est donc primordial dans la démarche de médiation.

Qui sont les demandeurs ?

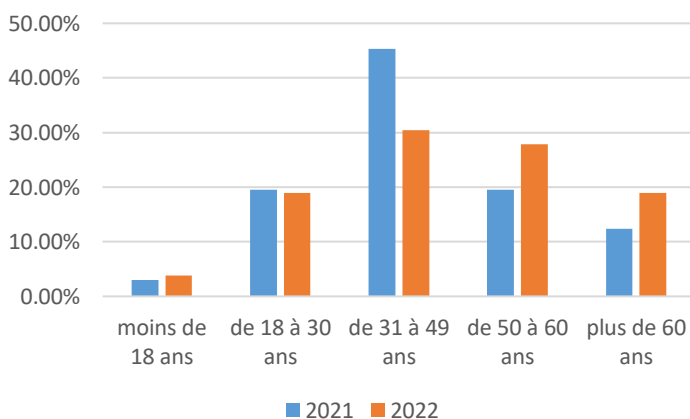
Répartition Hommes/Femmes



Répartition Hommes/Femmes par quartier



Age des bénéficiaires

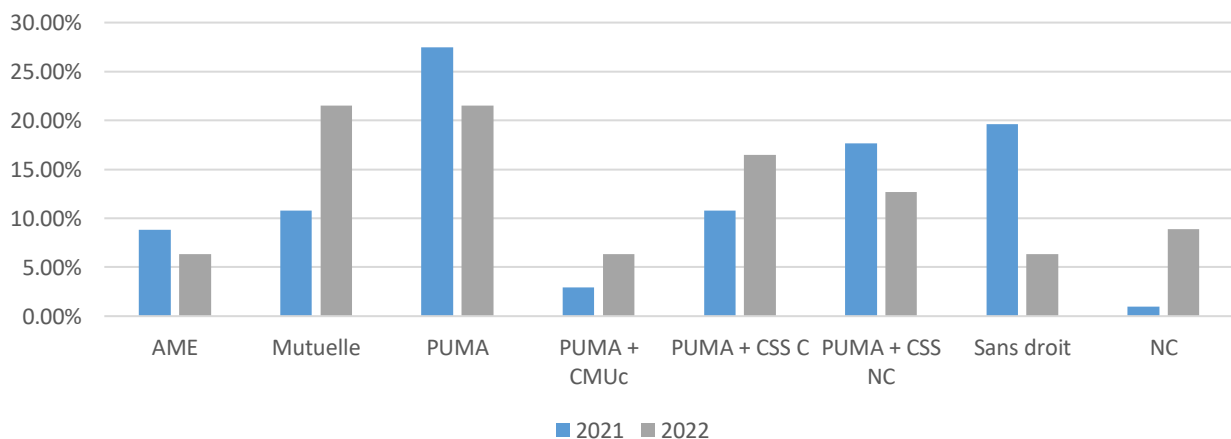


Les permanences sont majoritairement fréquentées par des femmes, sur l'ensemble des 6 quartiers avec une forte proportion des 31/60 ans

Cette année encore, nous notons une augmentation de la fréquentation des 50-60 ans. Cette catégorie qui a le plus de besoin en termes de médiation santé est la plus difficile à toucher. « L'aller-vers » ce public permet de le ramener vers les permanences.

Quelle couverture de santé ont les personnes ?

Evolution de la couverture santé des bénéficiaires

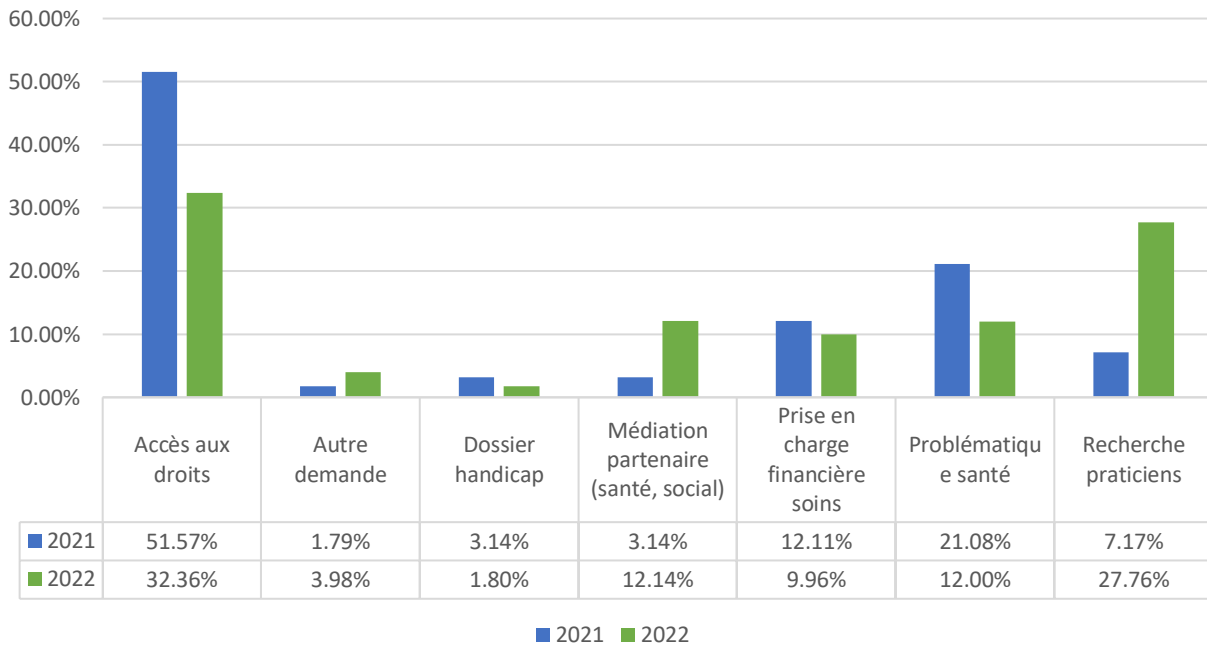


Cette année encore, nous notons une forte proportion de personnes ayant des droits santé incomplets. La difficulté d'accéder à des droits santé reste importante pour un public qui est souvent très éloigné des institutions et des démarches. Ce constat confirme la pleine utilité de la médiation santé dans les quartiers.

Quelle est la demande ?

La médiation concerne en majorité les difficultés administratives dans l'ouverture des droits santé (PUMa, CSS, AME), avec, sous-jacente, une problématique de santé.

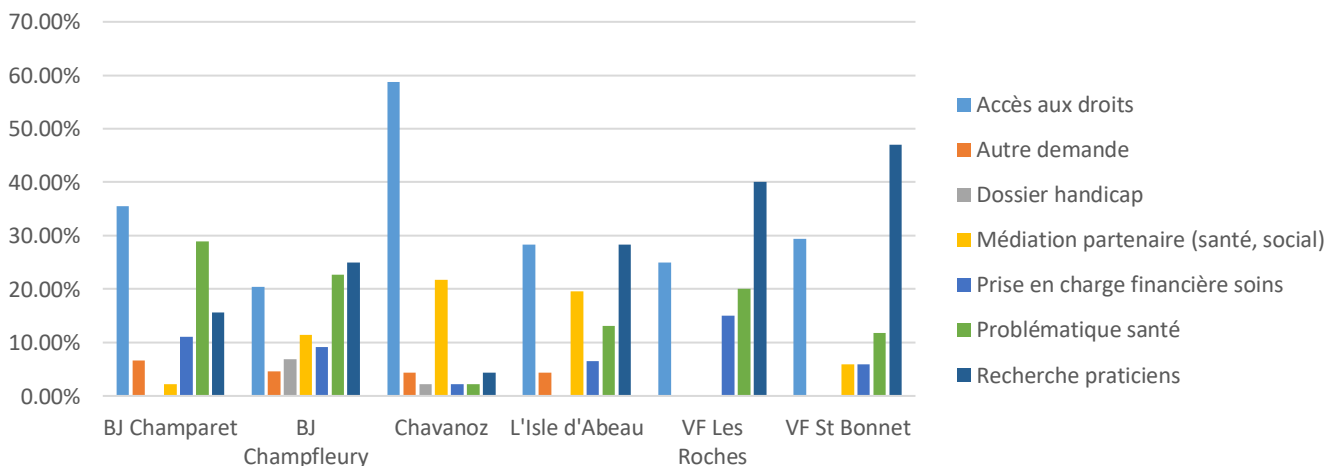
Demands exprimées



Comprendre les difficultés administratives, financières ou sociales permet de guider vers les bons interlocuteurs, d'aider à rétablir les droits... On constate globalement un manque d'information du public quant à ses droits santé et aux droits afférents. On note également que l'accès au numérique apparaît comme un facteur de perte d'autonomie dans les démarches des publics précaires ou âgés.

La recherche de praticiens est en forte augmentation dans les demandes exprimées, les personnes rencontrées se trouvent souvent dans l'impasse et l'urgence lorsqu'elles viennent solliciter la permanence.

Demands exprimées par quartier



Face aux démarches de santé à faire, des difficultés d'ordres multiples apparaissent :

- ✓ Des difficultés financières (paiement de mutuelle, avance de soins, reste à charge...)
- ✓ Des problèmes de mobilité (éloignement, transports trop chers, méconnaissance des aides...)
- ✓ Des difficultés administratives (méconnaissance des droits, complexité des démarches, dématérialisation...)
- ✓ Le système de santé (désertification médicale, incompréhension, méconnaissance de l'offre de soins existante, rupture dans les soins...)

La médiation nécessite de prendre le temps. Le temps de comprendre la personne et ses problématiques dans leur globalité, y compris tout ce qui freine son accès aux soins et qui ne relève pas du médical.

La médiation permet ainsi un temps d'écoute et d'identification des difficultés rencontrées, d'information, d'aide à la résolution des problèmes, mais aussi de rassurer face à la méfiance des publics vis-à-vis du système de santé, de créer des liens, de lever des incompréhensions et essayer de remobiliser les personnes pour leur santé...

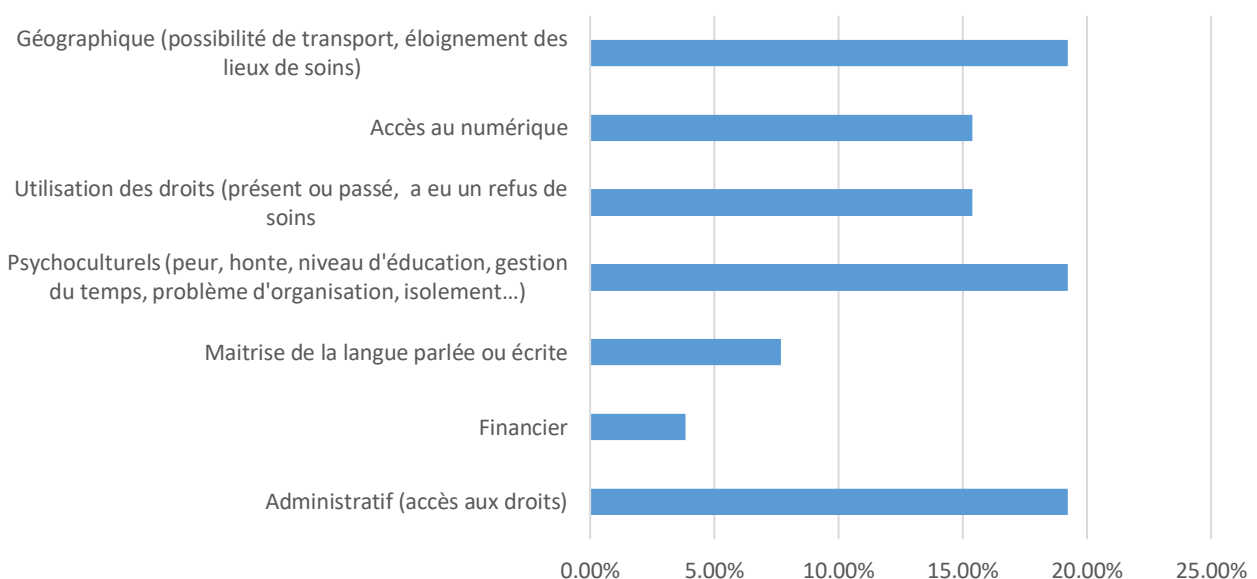
Les accompagnements santé

En 2022, 22 accompagnements santé ont été proposés sur l'ensemble des QPV.

Lorsque la situation est trop complexe et présente un cumul de difficultés, les infirmières proposent un accompagnement individuel. Celui-ci pourra assister la personne dans l'ouverture de droits, l'aider à faire ou refaire du lien avec le médecin traitant, l'aider à la compréhension du système de santé, l'accompagner physiquement pour engager les démarches de soins...

Si les obstacles à l'accès aux soins sont personnels, propres à chacun, des catégories se dessinent toutefois et sont partagées par les personnes accompagnées.

Obstacles à l'accès aux soins



Les personnes accompagnées cumulent des obstacles. Les obstacles psychoculturels, financiers et administratifs mais aussi géographiques sont les principaux freins rencontrés.

Les accompagnements ont lieu dans divers lieux selon la situation, les préférences des personnes : un lieu santé, à domicile, dans un lieu social

Les accompagnements à domicile peuvent permettre de lever des obstacles (géographiques et psychoculturel notamment) tout en donnant un aperçu plus concret des conditions de vie de la personne.

Les actions collectives

Tout comme pour les permanences, la situation sanitaire n’a pas permis la mise en place de ces actions. Nous avons donc axé nos interventions sur le soutien auprès des professionnels et du public, la diffusion d’informations, d’outils.

En 2022, 7 actions collectives ont pu être mises en place. 67 personnes en ont bénéficié

En fonction de la demande et des besoins exprimés, des actions collectives de promotion de la santé ont été mises en place. Cela rentre dans la démarche de médiation en santé.

Thématique abordée	Nombre d'interventions	Lieux d'intervention
Santé Globale / Accès aux droits	3	PLIE CAPI, Alpes
Santé Globale / Temps d'échange santé	1	Chavanoz
Bilans de santé	2	CCAS de Bourgoin Jallieu
Octobre Rose	1	Villefontaine

Face aux difficultés rencontrées par les personnes les plus éloignées des offres de soins et de prévention, la médiation en santé apparait comme un outil, favorisant l'accès aux droits et aux soins des personnes vulnérables. Elle intervient en complémentarité des acteurs sanitaires et sociaux du territoire, dans une fonction d'interface avec les usagers, pour garantir la fluidité de leur parcours de santé et faciliter la coordination des intervenants. Son ancrage dans un travail partenarial est ainsi primordial.

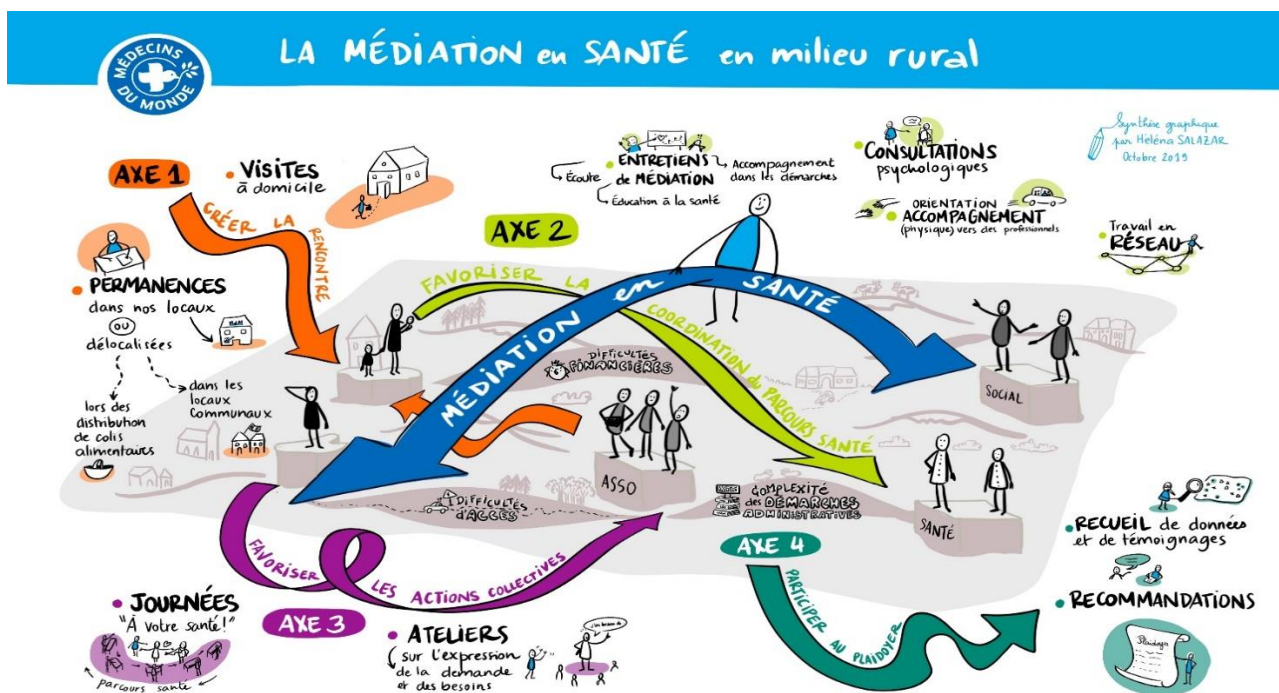


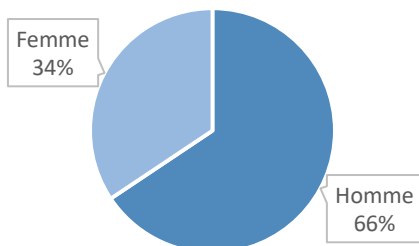
Schéma explicatif de la médiation en santé en milieu rural par Médecins du monde

Les permanences d'accès à la santé à Bourgoin-Jallieu

Village Mobile et Accueil de Jour Interlude

Les permanences du PoPS au Village Mobile et à l'Accueil de Jour a commencé au deuxième semestre 2019. En 2022, peu de permanences ont pu être réalisées du fait, d'une part, de difficultés de recrutement, d'autre part, de la reprise de l'Accueil de Jour Interlude par l'Association 2ChosesLune.

Répartition Hommes/Femmes



On relève un public majoritairement masculin, en lien avec la typologie du public accueil dans ces structures. Les personnes rencontrées par l'infirmière ont une moyenne d'âge d'environ 45 ans.

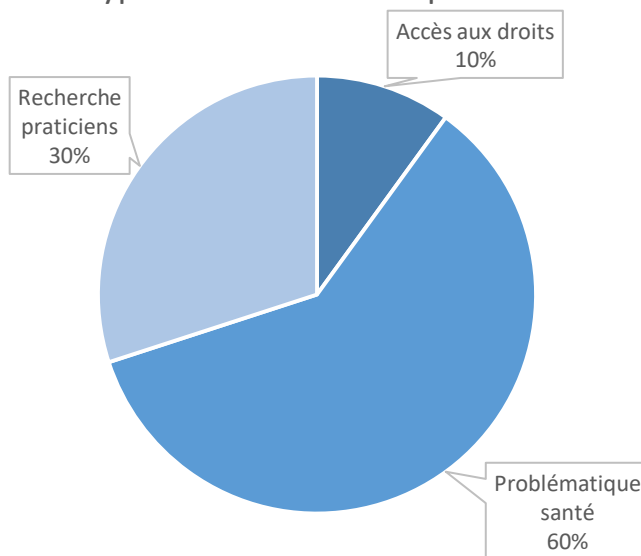
Au total, 34 entretiens pour 29 personnes se sont déroulés au cours des 9 permanences de 2022. 7 accompagnements individuels de santé ont été proposés pour les deux structures.

La problématique santé est la plus prégnante dans les situations des personnes rencontrées au sein de ces deux structures. La précarité, le parcours de vie de ce public entraînent des situations de santé extrêmement complexes avec souvent peu de solution d'orientation.

La méconnaissance du système de santé est un frein régulièrement rencontré dans les demandes. Cette méconnaissance concerne les publics étrangers mais également des personnes vivant depuis plusieurs années sur le territoire mais n'ayant pas accès aux informations en raison de leur isolement ou encore leur manque de maîtrise du langage oral et écrit.

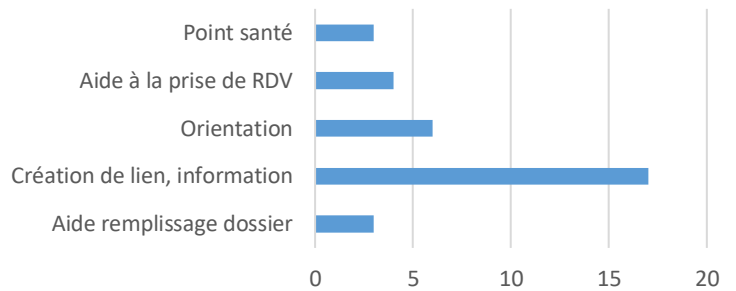
En parallèle des permanences, 7 accompagnements individuels ont été réalisés sur des situations très complexe, nécessitant accompagnements physiques, parfois sur Lyon, avec une aide à la prise de RDV, médiation avec le corps médical, un travail de soutien ou une ouverture de droits.

Types de demandes exprimées



Le manque de solutions sur le territoire, que ce soit en réponse à un besoin de santé mais également à un besoin de mise à l'abri pose de réelles difficultés dans l'accompagnement que peut proposer le service. En effet, comment faire aboutir des démarches de soins lorsque la situation de logement, d'hébergement ou encore administrative vient entraver la continuité, voire la réalisation de ceux-ci.

Réponses apportées



La création d'une permanence au Centre de Bourgoin-Jallieu

Le Diagnostic Local de Santé de Bourgoin Jallieu réalisé en 2020 a fait apparaître des indicateurs de précarité élevés associés à un état de santé plutôt défavorable particulièrement dans certains quartiers. Il met en lumière, non seulement des besoins importants sur les quartiers où nous intervenons mais également des besoins sur le centre-ville pour lesquels il n'existe pas de réponse à ce jour. En lien avec le service promotion de la santé de la ville de Bourgoin-Jallieu, nous avons proposé la mise en place d'une permanence tous les quinze jours de médiation santé sur le centre-ville, dont on constate que la population se précarise avec une forte présence des personnes seules et familles monoparentales ainsi qu'une augmentation du nombre de personnes âgées, induisant des besoins de soins plus importants.

Si la mise en place de cette permanence a été entravée par les difficultés RH et une problématique de lieu de permanence, sa raison d'être n'en reste pas moins justifiée.

Médiation santé sur Bourgoin Jallieu
POUR LES HABITANTS DU CENTRE DE BOURGOIN JALLIEU

Des questions d'accès aux droits santé, d'accès aux soins ?

- Je n'arrive pas à trouver un médecin traitant...j'ai peur d'aller voir le dentiste...
- J'ai besoin de lunettes, de soins dentaires, de soins non pris en charge...Comment faire ?
- Je n'ai pas de mutuelle, comment faire ? Ai-je droit à l'AME, la CSS ? A une aide financière ?

Contact
N° vert 080 271900
Infirmière au PoPS
Tél : 06 84 57 17 93

Permanences sur rdv uniquement
Place Walter Schumann
Jeu. des semaines impaires de 13h30-16h30

Logos: ars, CAPI, Bourgoin Jallieu, Département des Possibilités

4 permanences se sont tenues en 2022, 8 personnes ont été reçues en entretien.

En 2023, la recherche de nouveaux locaux devra permettre la dynamisation de cette permanence.

Les appuis techniques aux professionnels et au public

Aux permanences, il convient également d'ajouter les appels téléphoniques reçus par les infirmières. Les appuis techniques peuvent concerner des situations pouvant se régler directement ou alors nécessitant un travail de recherche, voire une proposition de rendez-vous sur une permanence.

La médiation en santé vise également à soutenir les professionnels de santé dans le suivi et la prise en charge des personnes précaires qui ont des difficultés à mettre en œuvre leurs parcours de soins ou qui ont des parcours complexes.

Les infirmières, par le relais qu'elles représentent avec les professionnels de santé du territoire, par leur connaissance du public, sont sollicitées par les professionnels de terrain pour des appuis autour de situations qu'ils rencontrent dans leur pratique quotidienne.

En 2022, les infirmières ont effectué 135 appuis techniques sur le Nord Isère.

A cela s'ajoutent les dossiers de saisine auprès du service de la LUP de la CPAM, en 2022, les infirmières ont traité 18 dossiers provenant de différentes structures partenaires du service.

Le projet Reflex

Le territoire Nord-Isère compte près de 70 communes situées en zone rurale. Les jeunes y sont confrontés à de réelles difficultés de mobilité, qui conduisent à un déficit d'accompagnement en matière d'insertion sociale et professionnelle.

Dans le cadre de l'appel à projet de l'État : Plan d'investissement dans les compétences « repérage des invisibles », quatre partenaires de terrain, se sont réunis en consortium : la Mission Locale Nord-Isère, le Groupe Osez, le PoPS et Wimoov.



Ainsi les expertises et les champs d'intervention complémentaires de chacune de ces structures, permettront de proposer une offre de proximité et d'apporter une réponse flexible aux jeunes dits « invisibles » du Nord-Isère.

Les 4 structures :

- La Mission Locale Nord-Isère accompagne les jeunes pour aboutir à leur insertion dans le monde professionnel : vie quotidienne, orientation, formation, emploi... La structure dispose également d'un éventail d'aides et de dispositifs, tel le CEJ (Contrat d'engagement jeune) pour leur permettre un accès à l'emploi réussi.
 - Le Groupe Osez, structure d'insertion par l'activité économique (SIAE), permet aux jeunes de découvrir des métiers d'avenir et leur propose un accompagnement socio-professionnel sur-mesure pour aller vers l'emploi.
 - Le PoPS, grâce à une infirmière, répond aux questions des jeunes en matière de démarches santé : administratif, accès aux professionnels de santé...
 - Wimoov propose une aide à la mobilité (diagnostic, aides au permis, mise à disposition de véhicules...)
- Chaque parcours étant unique, l'ambition de l'équipe RÉFLEX est d'apporter en trois phases : repérage, remobilisation, sécurisation, un soutien individualisé et complet à chaque jeune, au rythme et par les moyens qui lui conviennent.

Une infirmière accompagnatrice à 50% est dédiée à ce projet en vue de :

- Participer aux maraudes de repérage des jeunes en binôme avec les partenaires du projet à l'aide d'un véhicule dédié et équipé
- Tenir des permanences/points d'information auprès du public pour accueillir, informer, écouter, orienter vers les structures de droits communs pour un meilleur accès à la santé
- Proposer des accompagnements individuels sur les situations complexes : aider à se réapproprier leur santé, informer et orienter les personnes vers les acteurs ou organismes adaptés, accompagner physiquement si besoin, auprès des professionnels de santé et des institutions
- Organiser, animer des actions collectives de prévention et de promotion de la santé
- Participer à l'animation et assurer l'interface avec le réseau sanitaire et social
- Participer au suivi des actions et à la rédaction des bilans
- Proposer un appui technique sur les questions santé – précarité au public et aux professionnels

Après 6 mois d'activité au sein de RÉFLEX', l'infirmière du PoPS a pu mener différentes actions, au-delà des escales et repérages qu'elle a menées avec les autres membres du consortium : les ateliers bien être et le Café Papote mis en place à Chavanoz se poursuivront en 2023

Quelques accompagnements individuels santé ont pu commencer avec certains jeunes grâce à la prospection faite auprès des partenaires pour identifier mes actions.

La problématique de communication et le manque de temps en équipe au vu des temps de travail de chacun entravent le développement d'actions communes.

Le repérage des jeunes dans les milieux ruraux reste une problématique difficile à lever : il est difficile d'entrer en contact avec les jeunes car beaucoup sont en forte situation d'isolement.

Entre juin et décembre 2022, l'infirmière a participé à 41 actions d'aller-vers sur les territoires ciblés par le projet

9 jeunes ont bénéficié d'une information, d'un appui sur une question santé, pour une jeune, un accompagnement individuel a débuté.

3 actions collectives sur la thématique de la santé globale/accès aux droits ont été proposées, 24 jeunes y ont participé.

Bilan et perspectives

Le service est repéré pour ses missions d'accompagnement santé des publics en situation de précarité. Le lien avec l'ensemble des partenaires sur les territoires est bien ancré, il participe à faciliter la fluidité des parcours que ce soit dans l'accès aux droits, aux soins ou à la prévention.

Les accompagnements individuels : un atout face aux difficultés grandissantes dans le parcours de santé des personnes en situation de précarité

Les difficultés d'accès aux droits du public que nous accompagnons restent importantes : difficulté d'accéder aux services (téléphoniques, internet ou d'accueil du public) ; délais d'obtention des droits santé qui s'allongent... Ainsi, l'accompagnement permet souvent dans un premier temps de surmonter les difficultés administratives, d'accéder aux droits ou encore de comprendre l'importance d'une couverture maladie complète.

La saturation des dispositifs, la pénurie de praticiens (médecins traitants et spécialistes) viennent entraver directement le parcours de santé des personnes en situation de précarité, qui souvent peinent à trouver des solutions pour se soigner.

La barrière de la langue ou le manque de maîtrise de la langue orale ou écrite sont des obstacles prégnants. Ainsi, il est nécessaire d'adapter, de simplifier d'expliciter le système de santé afin que les personnes puissent s'approprier leurs démarches et ainsi leur permettre de gagner en autonomie.

La difficulté de recours à l'interprétariat pour le public allophone reste un frein important à l'accès à l'autonomie dans leur parcours de soins.

L'accompagnement, par la proximité et la souplesse d'intervention que nous proposons, permet de faciliter l'accès à la santé de ce public et joue pleinement son rôle de médiation auprès des professionnels des secteurs sanitaire et social.

Les permanences, une réponse de proximité répondant bien aux besoins des publics malgré des difficultés d'accès à la santé de plus en plus prégnantes

Que ce soit au sein des quartiers, ou dans les structures d'accueil du public, les permanences permettent au public d'avoir un accès facilité et de proximité à un professionnel pouvant aider dans les démarches de santé. De fait, aller vers les personnes qui ne demandent rien ou ont baissé les bras est un levier important pour lutter contre le non-recours.

La démarche de médiation santé s'entend dans une approche territoriale. Cela suppose de bien connaître l'environnement local, ses ressources, ses difficultés. Il s'agit de participer activement aux dynamiques partenariales locales.

La médiation santé s'intègre dans un réseau professionnel, dans une équipe pluridisciplinaire, pour permettre une approche globale, multidimensionnelle des problématiques rencontrées.

Malgré tout, la démarche de médiation santé est dépendante de facteurs externes, qui peuvent mettre en difficulté son efficience : le désengagement de services publics sur les territoires (par exemple la fermeture de bureaux CPAM), la diminution de l'offre de soins de premier recours, le poids de la fracture numérique dans des démarches fortement dématérialisées sont des freins à l'accès à la santé, d'autant plus important pour les publics en situation de précarité.

MEDIATIONS SQUATS ET BIDONVILLES DE L'AGGLOMERATION GRENOBLOISE

Depuis 2018, le PoPS propose une démarche de médiation auprès des ménages ressortissants de l'Union européenne vivant en squat et en bidonville dans l'agglomération grenobloise.

Trois professionnelles du service interviennent sur les lieux de vie :

- ✓ Une médiatrice santé (poste à 1 ETP à)
- ✓ Un médiatrice sociale (poste à 0.80 ETP)
- ✓ Une médiatrice scolaire (poste à 1 ETP)

Les médiatrices proposent un accompagnement des ménages vivant en squat et bidonvilles. Dès lors qu'une orientation vers une structure d'hébergement ou un logement est réalisée, ils n'interviennent plus auprès des familles et passent le relais aux travailleurs sociaux accompagnant les ménages afin d'assurer la continuité de parcours des personnes.

1. Médiation Santé

Promouvoir la santé des familles et améliorer l'accès aux droits, aux soins et à la prévention dans le système de droit commun

Le PoPS intervient sur la mission de médiation santé auprès des publics Rom depuis 2018. Cette mission, en articulation avec un médiateur social et une médiatrice scolaire, vise à :

- ✓ Permettre l'amélioration de l'accès de ces personnes aux structures de santé
- ✓ Développer les connaissances et les capacités des personnes pour permettre leur autonomie dans l'accès aux soins et à la prévention dans les services de santé.
- ✓ Contribuer à une meilleure compréhension et prise en compte des personnes par les structures de santé, en favorisant le travail en partenariat.

L'intervention en direction de familles ressortissantes de l'Union européenne, principalement d'origine roumaine, s'articule autour de maraudes régulières (aller vers) sur les squats et campements, des accompagnements individuels.

La médiatrice santé est en proximité de travail et en articulation avec les postes de médiation sociale et de médiation scolaire mais aussi avec les professionnels et bénévoles partenaires afin d'envisager un étayage plus conséquent et une prise en compte des difficultés du public.

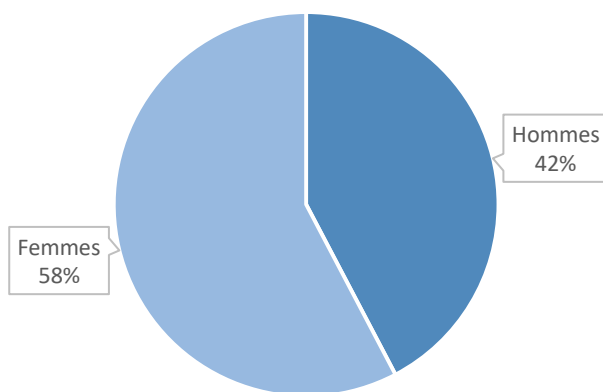
La médiation santé nécessite une grande disponibilité, avec un fort besoin d'accompagnements physiques afin de permettre un accès aux soins, de lever les craintes des personnes. Il s'agit également de réaliser un

travail de médiation avec les professionnels de santé, afin de faciliter la relation et d’amener au fil de l’accompagnement la personne à être en confiance avec le corps médical et prendre en charge sa santé dans de meilleures conditions.

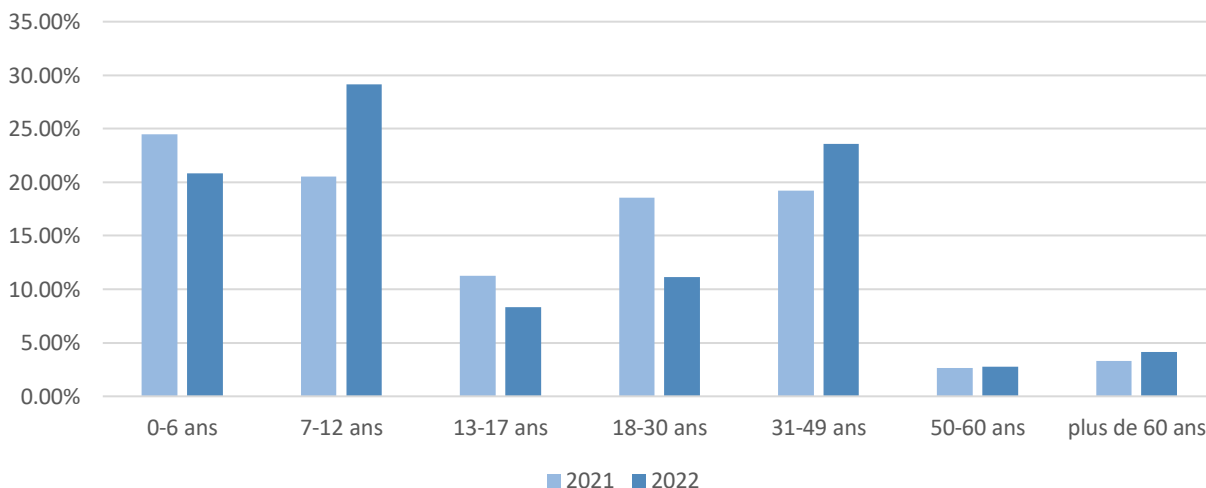
72 personnes accompagnées, soit plus de 170 accompagnements physiques entre janvier et mai 2022. Le départ de la médiatrice et les difficultés de recrutement n’ont pas permis d’accompagner les familles durant une période assez longue, quelques relais ont été pris par les médiatrices sociales et scolaires.

Qui sont les personnes accompagnées ?

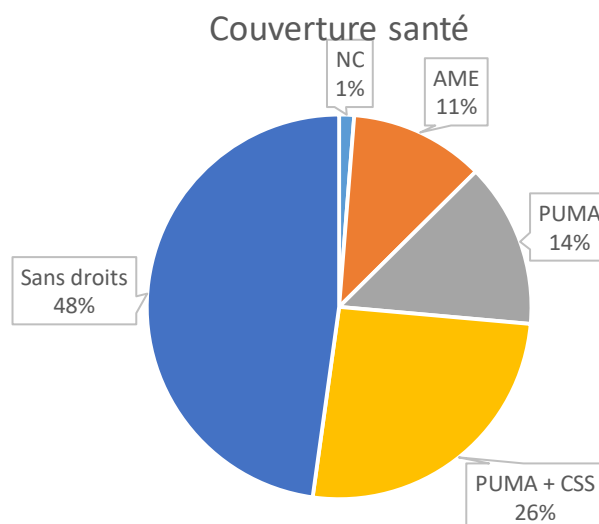
Répartition hommes/femmes



Age des personnes accompagnées



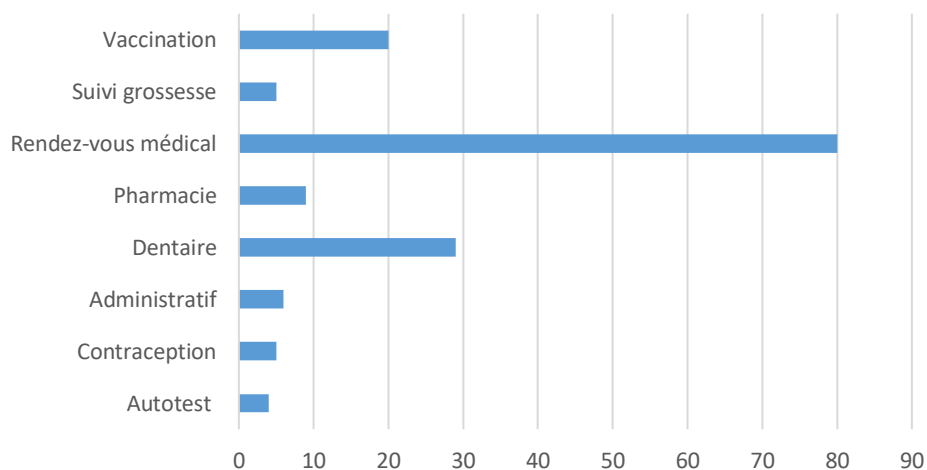
Le public accompagné se situe majoritairement dans des tranches d’âges plutôt jeunes. Beaucoup de familles avec enfants sont présentes sur les sites, ainsi une demande importante les concerne.



Plus de 50% des personnes accompagnées n'ont pas de droits actifs, les accompagnements santé se trouvent d'autant plus difficiles à inscrire dans la durée. De fait, les sollicitations se font très fréquemment dans l'urgence.

Les besoins en accompagnement santé de cette population sont très importants du fait de leurs conditions de vie mais également des obstacles à l'accès aux soins (obstacles financiers, administratifs, difficultés à utiliser les droits (refus de soins), obstacles « psycho culturels » (peurs, méconnaissances, barrière linguistique et culturelle ...).

Type d'accompagnement proposé



La médiatrice santé a été moins sollicitée sur des **questions d'accès aux droits santé**, ce, grâce à une redéfinition des rôles de chaque intervenant et l'orientation de ces demandes vers les travailleurs sociaux.

La difficulté d'ordre socio-culturel reste prégnante : le problème de la langue est d'emblée un obstacle dans l'expression des besoins et problèmes. Le fait de vivre dans une situation très précaire fait aussi que la santé passe en deuxième plan dans une logique de survie. Les problèmes de santé sont souvent clairement exprimés lorsque l'état de santé est déjà aggravé.

L'accès à un médecin traitant acceptant de suivre le public vivant en habitat précaire est souvent entravé par une « mauvaise expérience » des médecins (non-respect des horaires, ou des rendez-vous), la surcharge de travail que représente ce public (les conditions de vie amènent souvent une multitude de problématiques) et la pénurie de praticiens disponibles.

Un **accès aux soins dentaires difficile** : L'offre de soins dentaires sur l'agglomération grenobloise est largement insuffisante. Pour les personnes n'ayant pas de droits santé ouverts, l'association Solident est la seule solution qui s'ouvre à elles. Une fois les droits santé ouverts, il est très difficile de trouver des dentistes disponibles à accepter de nouveaux patients. Lorsqu'on trouve un dentiste acceptant de nouveaux patients, l'attente pour une première consultation est en moyenne de trois mois. La santé bucco-dentaire reste une problématique très importante, notamment chez les enfants, des actions de sensibilisation, une vigilance et la fourniture de brosses à dents sont le premier levier dont la médiatrice dispose pour participer à une amélioration. Cette thématique est un axe important à poursuivre de développer pour proposer des actions de prévention et sensibilisation auprès des enfants et leurs parents.

De manière générale, il reste difficile de trouver des praticiens acceptant ce public (méconnaissance, représentations ou encore barrière de la langue), la médiation a permis de lever ces freins et une reprise de suivis médicaux pour certaines familles (vaccination pour les enfants, accès à des médecins, ouvertures de droits santé, ...)

2. Médiation Sociale

La mission principale de la médiatrice sociale est d'accompagner les familles dans les dispositifs de droit commun, les aider dans leurs démarches, leur permettre d'accéder à leurs droits... Pour cela, elle est en lien et travaille en complémentarité avec les différents partenaires (travailleurs sociaux, associations caritatives, établissements sociaux et scolaires ...). Elle a un rôle d'interface entre les différentes structures et institutions et les familles.

Elle intervient également dans le soutien et l'accompagnement du lien parent-enfant et également dans la création du lien entre la famille et les structures.

Elle est aussi un lien important entre le public vivant dans les squats et bidonvilles et les acteurs associatifs et institutionnel, elle a un rôle de coordination des acteurs. Sa posture d'aller-vers permet d'optimiser l'accès aux droits et l'inclusion sociale.

Un focus particulier sur les questions d'éducation, d'enfance, deux thématiques essentielles pour l'inclusion sociale.

Cette professionnelle de médiation sociale est en proximité de travail et en articulation avec les postes de médiation santé et de médiation scolaire, mais aussi avec les professionnels et bénévoles partenaires afin d'envisager un étayage plus conséquent et un accompagnement global.

La mise en œuvre de sa mission :

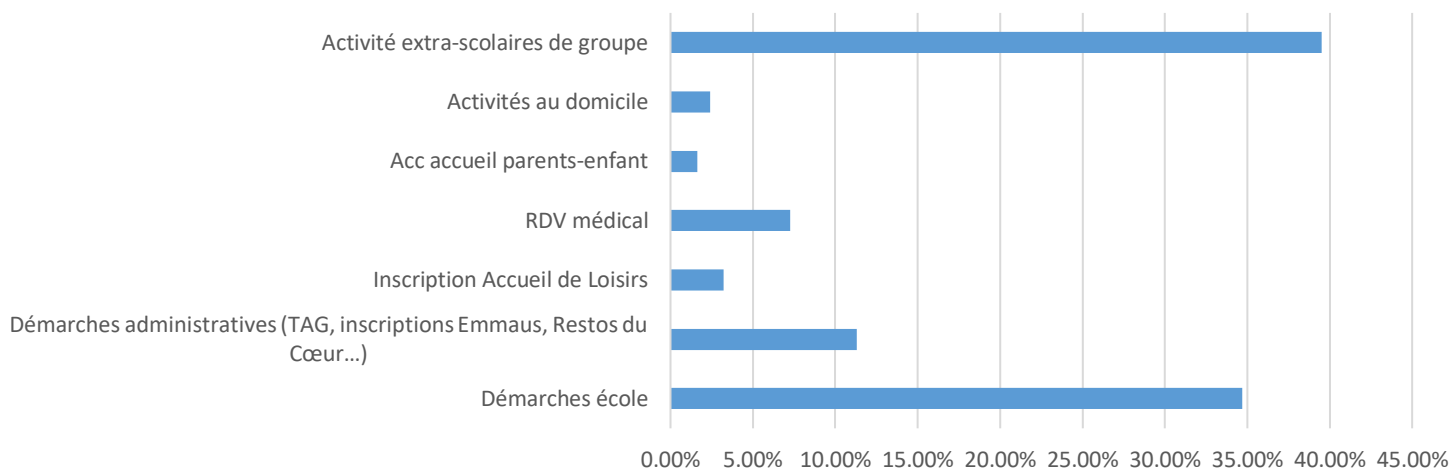
- ✓ Une démarche d'aller-vers régulière sur chaque lieu de vie, création d'un lien avec l'ensemble des familles,
- ✓ Un travail sur le lien parent-enfant (en favorisant des moments privilégiés, proposant des activités partagées...)
- ✓ Un soutien et un accompagnement des parents dans leur rôle éducatif et dans leurs liens avec les dispositifs sociaux-éducatifs
- ✓ Une aide à appréhender la séparation (ouverture vers l'extérieur, préparation à l'entrée à l'école...)
- ✓ Un accompagnement de l'enfant à trouver sa place dans la famille et plus largement dans la société.
- ✓ L'accès aux loisirs éducatifs et à la culture doit aussi être pris en compte pour proposer aux enfants une ouverture aux mêmes dispositifs que les autres enfants.
- ✓ Coordination avec l'ensemble des partenaires (associations, institutions...).

83 personnes ont bénéficié d'un accompagnement dans les démarches au cours de l'année 2022

59 activités/sorties ont été proposées aux familles avec enfants, dont 12 sorties familles

7 actions de sensibilisation « discrimination » au sein des établissements scolaires ont été proposées (155 élèves ont participé)

Type de démarches accompagnées



Tout au long de l’année, en lien avec la médiatrice scolaire, des sorties « nature », sportives, culturelles, artistiques ou récréatives ont été proposés aux enfants.

Fête de fin d’année – Juin 2022

Afin de fêter la fin de l’année scolaire, les médiatrices ont souhaité rassembler les familles qu’elles accompagnent durant toute l’année à un événement festif.

Des partenaires du PoPS travaillant en lien avec les mêmes familles ont aussi été conviés. Etaient présente : Sibille Volluet, travailleuse sociale à la Métropole de Grenoble ainsi qu’une enseignante UP2A.

Ce temps de partage s’est déroulé durant une après-midi de juillet dans un parc de l’agglomération Grenobloise.

5 familles et une vingtaine d’enfants ont participé à l’évènement.

Durant l’après-midi des jeux ont été organisés par l’équipe de médiation ce qui a permis aussi bien aux parents et aux enfants de se divertir. Cela a aussi



permis aux parents de partager des instants de jeux complices avec leurs enfants, instants précieux qui leur permet de développer une facette différente de la relation parentale.

Ce temps fort a permis d’apporter un peu de légèreté aux familles et ainsi de poursuivre la construire d’une relation de proximité avec le public accompagné.

La principale difficulté rencontrée par l’équipe a été l’implication moindre des certains parents. En effet, au vu du grand nombre d’enfants, il avait été convenu en amont et en équipe que chaque fratrie devait être accompagné au minimum d’un parent. La non venue de certain parent, nous a malheureusement contraint à ne pas pouvoir emmener certains enfants à la fête. En prévision de la fête de l’année prochaine, il nous faudra réfléchir à envisager une implication des parents en amont afin qu’elle soit davantage effective le jour j.

3. Médiation Scolaire

La médiatrice scolaire propose un accompagnement vers et dans l'école pour une scolarisation durable des enfants. Ainsi elle intervient pour :

- Aider les enfants à aller à l'école :
 - Sensibiliser les familles aux enjeux scolaires
 - Préparer les enfants à la scolarisation
 - Aider dans les démarches d'inscription, d'orientation.
- Aider les enfants à rester à l'école :
 - Construire et organiser les conditions nécessaires de la réussite scolaire
 - Permettre aux familles de tisser des liens avec les établissements
 - Favoriser l'assiduité et donner du sens à l'école en l'aidant à se projeter dans une orientation

Afin de lutter contre le décrochage, les médiatrices proposent une sensibilisation des parents sur l'intérêt de la scolarisation pour leurs enfants et font en sorte de les impliquer au mieux dans la scolarisation de leurs enfants. Elles peuvent également proposer des actions de sensibilisation (culture, condition de vie...) au sein de l'école afin de faciliter l'intégration des enfants dans les établissements.

Tout au long de l'année, des activités extrascolaires « nature », sportives, culturelles, artistiques ou récréatives sont proposées aux enfants. Ces activités permettent de travailler l'ouverture vers le monde environnant, la découverte et l'éveil ainsi que le vivre ensemble.

Les enfants et jeunes accompagnés au cours de l'année 2022

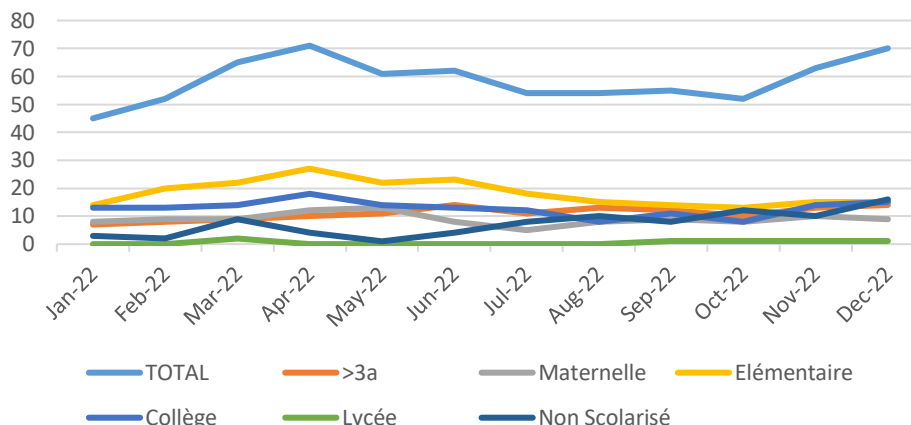
Durant l'année 2022, 76 enfants ont été accompagnés vers et dans l'école.

En moyenne, ce sont environ 55 enfants accompagnés dans leur scolarité en file active au cours de cette année.

La majorité des enfants présents sur les sites et en âge scolaire ont été inscrits.

- 15 enfants ont été scolarisés en maternelle
- 36 enfants ont été scolarisés en élémentaire
- 23 enfants ont été scolarisés au collège
- 2 jeunes ont été scolarisés au lycée

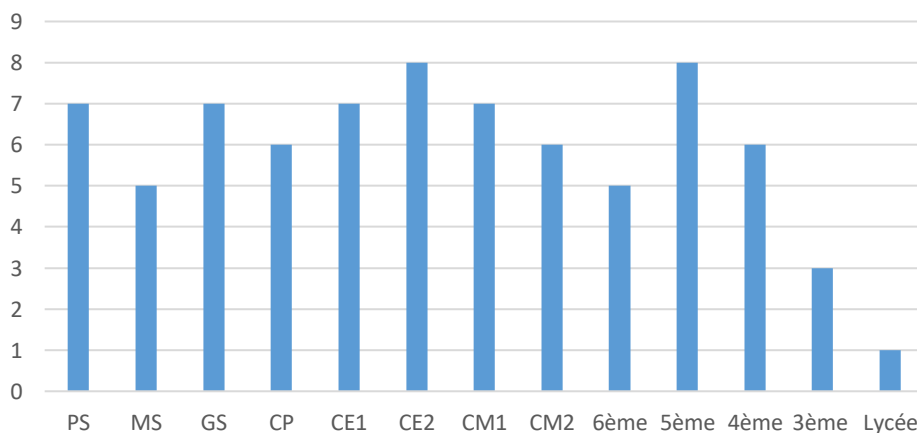
Evolution du nombre d'enfants présents sur les sites durant l'année 2022



Fin décembre 2022, 70 enfants étaient présents sur les sites, dont 56 en âge scolaire :

- 9 enfants scolarisés en maternelle dans 7 établissements de l'agglomération
- 15 enfants scolarisés en primaire dans 9 établissements de l'agglomération
- 15 enfants scolarisés en collège dans 7 établissements de l'agglomération
- 16 enfants n'étaient pas scolarisés (pour la plupart, en attente d'orientation)
- 1 jeune scolarisé au lycée

Nombre d'enfants accompagnés par niveau scolaire



Principales actions menées auprès des familles et des enfants :

- Inscriptions, démarches administratives (cantine, périscolaire, transports...), prises de contacts, accompagnement des enfants et leur famille dans les établissements scolaires,
- Liens réguliers avec les enseignants, accompagnements des familles lors de réunions parents-professeurs,
- Tout au long de l'année, en lien avec la médiatrice sociale, des activités extra-scolaires (« nature », sportives, culturelles, artistiques ou récréatives) ont été proposées aux enfants. Nous avons également proposé la participation à des animations proposées par les maisons de quartier.
- Nous travaillons également avec les parents sur l'inscription aux centres de loisirs, plusieurs freins se révèlent difficiles à relever : la peur de l'inconnue pour certains, le refus des enfants... Nous poursuivons ce travail qui demande du temps de mise en confiance des familles.

Accompagnement renforcé vers la scolarité d'enfants en classe de maternelle par la médiatrice sociale

Sur l'année 2022, 10 enfants ont bénéficié d'un accompagnement renforcé vers la scolarisation en maternelle.

Nous constatons une forte crainte des parents à laisser leur enfant seul à l'école, ce qui engendre par conséquent une appréhension importante chez l'enfant.

Tout au long de l'accompagnement l'objectif est donc de travailler la séparation de manière progressive.

Pour ce faire, en amont de l'intégration de l'enfant dans le milieu scolaire, de nombreuses actions sont menées sur le lieu de vie afin d'établir un lien de confiance entre la médiatrice, les enfants et les parents (temps de jeux organisés au domicile, temps d'échanges à propos des bénéfices de la scolarisation des jeunes enfants et surtout beaucoup de réassurance aussi bien du côté des enfants que des parents).

Dans un second temps, nous proposons un accompagnement des familles vers des lieux d'accueil parents-enfants. Ces structures permettent une ouverture en douceur et un premier contact avec des enfants extérieurs à la fratrie. Ces premiers pas dans un nouveau cercle de socialisation se déroulent accompagnés d'un parent et de la médiatrice. Ce contexte apporte à l'enfant une certaine sécurité émotionnelle qui lui permet de s'ouvrir d'avantage aux autres, l'objectif à long terme étant l'autonomie des parents dans la venue à l'accueil parents-enfants.

Après avoir intégré cette première expérience de socialisation en présence des parents, le rapprochement avec les structures scolaires est proposé.

Ce rendez-vous a généralement pour but d'évoquer et de répondre aux inquiétudes des parents et de convenir d'un début de scolarité et d'un rythme adapté à l'enfant. La présence de la médiatrice sur les temps scolaires est proposée, cette présence est très bien accueillie par les parents et les enseignants.

Les accompagnements durant l'année aux sorties scolaires sont aussi un moyen pour la médiatrice de conserver un lien avec l'enfant et d'avoir un regard sur son évolution et son adaptation au long terme dans la

classe. Ces temps permettent aussi d'identifier les difficultés éventuelles que l'enfant peut rencontrer et de trouver des solutions avec l'aide des enseignants et des familles.

Si l'assiduité scolaire n'est pas toujours irréprochable en raison des conditions de vie des familles, l'accompagnement des enfants en classe de maternelle, leur permet de s'ouvrir à un nouveau cercle de socialisation, de trouver un rythme durant la semaine et ainsi d'acquérir les compétences psychosociales essentielles à leur épanouissement dans la société.

Médiation scolaire, quelques difficultés rencontrées :

- Des conditions de vie qui ont un impact sur l'assiduité et les capacités à investir l'école
- Le manque de places en UPE2A : des élèves parfois affectés dans des établissements éloignés de leur lieu de vie
- Un absentéisme toujours difficile à enrayer
- La scolarisation des plus petits (maternelle) difficile : beaucoup de peurs des parents : travail long et en lien avec les enseignants pour rassurer et permettre une scolarité
- La scolarité des collégiens : accompagnement plus compliqué pour les jeunes (éloignement de l'établissement, insuffisance de places en UPE2A, barrière de la langue, « honte », peu de projection dans un avenir lié à la scolarité...)
- Le manque d'accès à l'interprétariat pour les établissements scolaires
- Période Covid : difficultés liées au peu de vaccination du public qui amène des ruptures de scolarité. Face aux protocoles mis en place au sein des établissements scolaires, les familles rencontrent de grandes difficultés à se faire tester lorsqu'elles n'ont pas de droits ouverts.
- Enfants sortis des squats et partis en hébergement/logement : fin du soutien renforcé apporté par la médiation, malgré des relais fait auprès des travailleurs sociaux, nous constatons fréquemment une baisse de l'assiduité des enfants.

Médiation scolaire, les points forts :

- Nous ne rencontrons pas de difficulté pour les inscriptions des enfants sur le territoire, un accueil plutôt bienveillant de la part des services administratifs et scolaires
- Nous notons une bonne Implication, un bon accueil des enseignants (certains vont sur les lieux de vie pour créer un lien avec les familles et avoir une meilleure vision des conditions de vie pour aménager la scolarité si besoin)
- La médiatrice est bien repérée par les professionnels qui peuvent la solliciter en cas de difficulté : cela évite la cristallisation de certaines situations, rassure les professionnels et les parents
- Il existe un lien partenarial fort sur le secteur qui facilite et améliore la fluidité des parcours.

Bilan et perspectives

Un nécessaire maillage partenarial

La modalité d'intervention principale de la médiation, par sa démarche d'aller-vers, permet d'accompagner les familles vers les dispositifs appropriés, de les aider à accéder à leurs droits... pour cela, les médiatrices sont en lien étroit et travaillent en complémentarité avec les différents intervenants du territoire.

Ainsi le partenariat avec l'ensemble des intervenants (du monde associatif, caritatif ou des institutions) est un élément important afin d'amener une cohérence des actions de chacun et permettre au public d'avancer dans ses démarches, il convient donc de poursuivre et renforcer :

- ✓ La collaboration avec les assistants sociaux qui accompagnent ces personnes afin de les aider à orienter leur travail selon les besoins constatés sur le terrain et dans la vie quotidienne. En effet, les travailleurs sociaux ont souvent du mal à entrer et garder le contact avec les personnes accompagnées, à cela s'ajoute les difficultés de ces dernières à exprimer leurs besoins et inquiétudes. Ce lien permet de débloquer des situations administratives complexes, et facilite ainsi le travail des sur le terrain.
- ✓ Le travail partenarial avec les professionnels et les établissements de santé pour faire de la prévention auprès de ce public ainsi, le développement de maraudes avec les partenaires (PASS, Centre Départemental...) se poursuivra.
- ✓ La coordination entre les différents acteurs de terrain (mettre en place des réunions sur des thématiques ciblées : accompagnement des personnes, analyse du contexte et des enjeux de chaque lieu de vie, protection de l'enfance...)

Des besoins en interprétariat difficiles à couvrir

Pouvoir s'exprimer et comprendre les informations est un prérequis fondamental de l'accès aux droits. Aussi, les difficultés d'expression et de compréhension de la langue française sont souvent un frein à l'intégration des publics que nous accompagnons. Notamment dans les démarches vers l'école, le manque d'interprétariat est prégnant et rend le lien avec l'institution scolaire plus difficile à tisser. Il est actuellement très difficile de trouver des solutions pour donner aux parents les moyens de comprendre les informations, le fonctionnement et les exigences de l'inscription de leurs enfants lors des rencontres avec les établissements scolaires.

Une équipe complémentaire auprès du public et de son environnement

Que ce soit en termes de santé, de scolarité ou en lien avec des besoins d'ordre social, les médiateurs du service apportent une réponse complémentaire aux besoins importants du public vivant dans les habitats précaires de l'Agglomération.

Une collaboration étroite et des projets transversaux ou communs entre les trois médiatrices (exemple la vaccination des enfants, la sensibilisation sur les questions d'hygiène bucco-dentaire...) ont pu se mettre en place et se poursuivront sur 2023, afin de renforcer l'action prévention auprès du public et de sensibilisation de l'environnement de ces ménages. Ce socle est une véritable richesse dans l'intervention auprès des familles et enfants : le croisement médiation sociale, scolaire et santé contribue à une vision plus globale des problématiques et à la mise en place d'actions sur le terrain de façon coordonnée et réactive.

Projets en cours et perspectives

L'équipe de médiation est maintenant bien repérée dans ses missions, ainsi, des projets en cours seront poursuivis, d'autres verront le jour en 2023 :

✓ Des maraudes sanitaires ont pu se mettre en place en partenariat avec la PASS pédiatrique afin d'aller vers les publics les plus éloignés des structures de soins. Celles-ci vont se poursuivre, selon les besoins repérés au cours de l'année 2023.

✓ Le travail sur l'ouverture vers l'extérieur mené par la médiatrice sociale va également se poursuivre avec un rapprochement avec les ateliers proposés par les maisons de habitants (parentalité). Des partenariats avec des structures culturelles se poursuivra pour permettre un accès à la culture des enfants mais également des parents.

✓ Enfin un projet de Mentorat avec les volontaires d'Unis Cité (programme Coop'R) va voir le jour en 2023. Partant du constat que le maintien de la scolarité était difficile au collège, un projet visant à proposer un dispositif de mentorat auprès de collégiens en risque ou en situation de déscolarisation est engagé avec 3 volontaires. Cette action, complémentaire de la médiation scolaire et des étayages proposés par les associations telles que Ecole Ici et Maintenant permettra une attention plus particulière auprès de ces jeunes.

LE DÉPARTEMENT DES FAMILLES
UN SERVICE DE

HEBERGEMENT ET INSERTION