

Bilan d'action

« Accueillir des personnes en grande précarité et accompagnement à la constitution d'un réseau »

Diagnostic de santé publique.

Le diagnostic de santé publique mené dans le cadre de l'ASV Centre Ville établit la difficulté que rencontrent les intervenants de « première ligne », notamment de structures sociales, à appréhender et gérer les situations relevant d'une problématique santé mentale, précarité et exclusion. Ces situations vont des attitudes de repli sur soi, des difficultés à communiquer... plus généralement ce que les intervenants qualifient de « mal être », aux attitudes hétéro-agressives, c'est-à-dire les violences vers autrui et les comportements antisociaux. Les intervenants disent ne plus savoir faire et sont en situation de souffrance.

Une fiche action sur la « formation action pluripartenariale sur la santé mentale et la précarité autour d'acteurs de proximité intervenant dans un même territoire » a été inscrite au PLSP Centre Ville axe Santé Mentale.

Financement.

Son inscription au PLSP a facilité un **financement partagé** de l'action :

- crédit CUCS (*Formation - Groupe 1*)
- crédits Acsè (*Formation - Groupe 2 & accompagnement au réseau - Groupes 1 et 2*).

Contenu de l'action.

L'action est portée par l'association Céméa (Centre d'entraînement aux méthodes d'éducation active).

Elle se déroule en 2 temps :

1- **Une formation** pluripartenariale « accueil, précarité et santé mentale » qui favorise :

- L'appropriation d'une base commune de connaissances et de représentations sur la santé, la précarité/l'exclusion et la santé mentale
- La gestion de l'accueil et des situations débordant le cadre habituel de travail

2- L'accompagnement des bénéficiaires de cette formation, à la **constitution d'un réseau** (*La constitution en réseau n'était pas prévue dans l'action de départ. Elle a été décidée en cours de route à la demande des bénéficiaires*).

Choix des bénéficiaires.

L'action a d'abord bénéficié à un premier groupe. Elle a ensuite été reconduite auprès d'un second groupe, toujours au sein du même périmètre rapproché, dans le centre ville.

La proposition à suivre cette formation a dans un premier temps été adressée à

plusieurs structures choisies par le coordinateur ASV centre ville et les équipes CUCS du pôle de projet centre ville. Les structures intéressées ont ensuite décidé en interne le ou les intervenants, sachant que la contrainte était d'adresser cette formation aux **intervenants en première ligne jouant un rôle d'accueillant**. Chaque groupe fut volontairement limité a une quinzaine de personnes.

Composition et calendrier des groupes.

Groupe 1	Groupe 2
Médecins du Monde, CASO, <i>2 référents accueil, bénévoles</i> <i>Une assistante sociale</i> La Fraternité <i>Une accueillante, bénévole</i> <i>La présidente de l'association, bénévole</i> Centre Social St Mauront <i>Une secrétaire</i> AAPI <i>2 médiateurs</i> SARA Urgence Familles <i>Une animatrice</i> <i>Une assistante sociale</i> SARA GEM <i>Une animatrice</i> SARA RMI <i>Une éducatrice spécialisée</i> <i>Une référente RMI</i> Médiance 13 <i>Une accueillante</i>	MPT Kléber <i>1 agent d'accueil</i> ADJ Marceau & Consolat <i>1 animateur</i> <i>2 agents d'accueil</i> MPT Belle de Mai <i>2 accueillantes</i> Plateforme du service public du panier <i>1 agent de développement</i> <i>1 accueillant médiateur</i> Accueil de nuit St jean de dieu <i>2 agents d'accueil</i> <i>1 hote de maison</i> AAJT <i>1 agent d'accueil</i> MDS Bouès <i>1 accueillante</i> <i>1 assistante sociale</i> PASS La Conception <i>1 agent d'accueil</i> ASFCF <i>1 agent d'accueil</i> MDM <i>1 accueillant bénévole</i> Armée du Salut
Calendrier	
- Formation : octobre 2007 et juillet 2008 - Accompagnement à la constitution de réseau : novembre 2008 à avril 2009	- Formation : avril 2008 à décembre 2008 - Accompagnement à la constitution de réseau : janvier à avril 2009

Objectifs de l'action.

- **Améliorer la capacité à pouvoir travailler ensemble** quelques soient les statuts, les fonctions, les « cultures » de travail, pour favoriser une véritable solidarité entre les différents professionnels et, ainsi, de favoriser une mise effective en réseau et une amélioration de l'accueil des usagers dans les divers services.

- **Initier une dynamique individuelle de travail en tant qu'accueillant**, et donc seul instrument de sa relation à l'autre, de sa capacité à accueillir l'autre.

Sur le plan pédagogique, les objectifs permettent :

- **la construction collective d'un corpus de représentations et savoirs pour un meilleur dialogue entre les professionnels**, mais aussi une perception plus positive des usagers, une meilleure compréhension de leurs attitudes, la construction de réponses plus adaptées.
- susciter une appropriation de savoirs faire et **la capacité à les re-questionner autour de la question de l'accueil.**
- s'approprier des notions de base sur les constantes humaines et réfléchir aux conséquences : besoins de sécurité (physique et affective), de reconnaissance, de communication, d'estime de soi, etc...
- **s'initier à la clinique psycho-sociale pour pouvoir différencier souffrance psychique et maladie mentale**
- réfléchir sur l'accueil, **la question du seuil d'exigence**
- **d'initier une dynamique de mise en réseau prenant en compte les spécificités locales** : réseaux déjà existants, partenariats potentiels, ressources et contraintes locales.

Quelques éléments à propos de la réussite de l'action.

- Participation régulière des bénéficiaires.
- L'implication, la dynamique de groupe.
- La prise d'initiatives (sur la partie réseau).
- La souffrance mentale des publics n'est plus manifestée comme une difficulté de travail.

Les limites.

L'action ne bénéficie pas à l'ensemble du personnel d'accueil.

Restitution de l'action.

Une réunion de restitution de l'action aura lieu le 07/04/09 à l'accueil de nuit espace Forbin. Animée par F Guillemain et les bénéficiaires, en présence des directeurs des structures, des partenaires financiers (CUCS, DDASS, Acsè), de la Ville (DSP).

Seront présentés :

- Les bénéfices de l'action de formation.
- Les objectifs du réseau.
 - partage d'informations (besoin de décoder les informations, de prendre du recul, etc.)
 - analyse et échange de pratiques
 - cellule opérationnelle (déjà en cours)
 - faire remonter leurs constats du terrain (veille)
 - mise à jour régulière du réseau
 - travail sur la parole des usagers