



Commission Santé-Prévention

169 Chemin de Gibbes

13014 MARSEILLE

Tel : 04.91.36.56.36

Rapport de modélisation devant permettre de partager la démarche avec d'autres acteurs et favoriser sa reproduction ; le diagnostic analysera y compris les freins et les difficultés rencontrés et leurs modes de résolution :

Fiche Modélisation – Relais Santé

Etablissement : Secours Populaire Français (SPF) 13
169 Chemin de Gibbes
13014 Marseille

Responsables projet :
Françoise Roubaud 04.84.08.01.26
Farida Benchaâ 04.91.36.56.33
Yasmina Reida (service civique)
Moinaecha Djambae (service civique)

Objet : Mise en place de Relais Santé dans 8 structures du SPF des Bouches du Rhône

Objectifs des Relais Santé :

- Permettre un « Accueil Santé » dans les antennes pour les bénéficiaires

- Sensibiliser les personnes aidées et les bénévoles à la prévention
- Informer les personnes aidées et les bénévoles sur les dispositifs d'accès aux soins

Définition des Relais Santé :

Les Relais Santé sont un dispositif général de sensibilisation à la santé, aux facettes multiples :

- La présence dans l'antenne d'un (ou plusieurs si possible) bénévole responsable et formé à la prévention et à l'accès aux soins, qui pourra mettre en place un « accueil santé » avec les personnes accueillies qui en feront la demande, ainsi que des ateliers sur des thématiques touchant à la santé et à la prévention.
- Des formations santé proposées aux bénévoles de l'antenne ;
- Une information de prévention, de dépistage et d'accès aux soins (brochures, flyers, affiches...) disponible et accessible pour les bénévoles et personnes aidées ;
- Des préservatifs et autres matériels de prévention (à définir) disponibles pour les personnes aidées.

Le Relais Santé n'est pas :

- Une consultation médicale : les bénévoles ne sont pas forcément titulaires de diplômes médicaux quels qu'ils soient, et ne sont pas habilités à fournir un diagnostic ou un traitement. Le bénévole avise la personne accueillie, lui donne des conseils de prévention et une aide pour s'orienter dans le système de santé (accès aux droits, dispositifs spécifiques...).
Le bénévole ne se substitue pas au médecin !
- Une source financière : aucune aide financière ne sera donnée aux personnes aidées, ni aux bénévoles en contrepartie de leur temps engagé.
- Un approvisionnement obligatoire et illimité en dispositifs de prévention.
- Une surcharge de travail pour les bénévoles : seuls les bénévoles volontaires et enthousiasmés par le projet suivront des formations ponctuelles et très réduites en durée. Les autres bénévoles des antennes seront seulement sensibilisés tout au long du projet, pendant leur temps dévolu à l'association.

Situation de départ :

Le SPF est une association à but non-lucratif, reconnue d'utilité publique et déclarée Grande cause nationale. Cette association a pour objectif principal la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, grâce à la solidarité (aide alimentaire et vestimentaire, alphabétisation, sorties culturelles, écoute, aides aux vacances...) en France comme à l'international.

La Commission Santé Prévention du SPF 13 organise de nombreuses actions liées à la santé, comme la mise en place d'ateliers santé prévention avec les femmes des quartiers nord de Marseille, la préparation de journées de prévention avec les enfants en partenariat avec Copains du Monde (thématique Diabète en 2011, Asthme en 2012, Accidents domestiques en 2013 et Premiers secours en 2014, vaccinations en 2015), ou la promotion de la formation aux premiers secours dans les antennes par exemple.

Ainsi, la santé est un thème présent tout au long de l'année dans de nombreuses actions de l'association. Cependant, l'action de la Commission Santé est actuellement trop ponctuelle, et une présence pérenne de veille sanitaire, d'écoute et de prévention est nécessaire dans les antennes, pour une action à long terme.

Enjeux :

La santé n'est pas la priorité des personnes en situation de précarité sociale et économique. Pourtant, elle modifie de manière considérable les conditions de vie des individus. Ainsi, il est essentiel de combattre les inégalités de santé et d'accès aux soins afin de donner plus de force et d'envergure aux actions sociales et solidaires du SPF.

Ce projet a pour vocation une action ciblée (dans les antennes spécifiées) en tant que projet pilote pour une généralisation progressive du dispositif au sein des antennes de l'association.

Les relais santé permettront tout d'abord d'améliorer les connaissances de base des bénévoles sur des notions de prévention et d'accès aux soins, afin de créer une culture santé dans l'association.

De plus, ils seront le socle d'une sensibilisation des bénéficiaires à l'importance de leur santé, à la notion de prévention, et à la question de l'accès aux droits de santé et aux soins. Un bénévole formé et chargé du Relais Santé dans chaque antenne pourra fournir aux bénéficiaires qui le demanderaient des conseils avisés ou des orientations dans le système de santé et son accès («Accueil Santé »).

Ainsi, par leur caractère multifactoriel auprès des bénévoles et des bénéficiaires, tout en s'adaptant aux spécificités de chaque antenne, les Relais Santé permettront une action diffuse et pérenne dans le temps pour à terme améliorer les conditions de santé des personnes en situation de précarité.

Population cible :

- Public bénéficiaire des aides du SPF
- Bénévoles référents Santé des antennes et comités
- Autres bénévoles des antennes

Lieux de réalisation :

1. Antenne de La Blancarde, chemin de la Trévaresse , 13012 Marseille
2. Antenne Frais Vallon, avenue de Frais Vallon, 13013 Marseille
3. Antenne La Cerisaie, 13015 Marseille
4. Solidar'bus , antenne mobile jeunes
5. antenne de la Fédération, 169 Chemin de Gibbes , 13014 Marseille
6. Comité de Septèmes les Vallons
7. Comité d'Ensues-La-Redonne
8. Comité d'Aix-en-Provence

Personnes associées :

- Françoise Roubaud (Responsable Commission Santé et du projet)
- Farida Benchaâ (Responsable du projet)
- Moinaecha Djambae (Volontaire en Service Civique – Pilote du projet)
- Yasmina Reida (Volontaire en Service Civique –Pilote du projet)
- Autres membres de la Commission Santé de la Fédération
- Responsables de secteurs
- Responsables d'antennes
- Responsables de comités
- Bénévoles responsables des Relais Santé
- Autres bénévoles des antennes et comités

Objectifs opérationnels:

- Objectif opérationnel 1 : Informer sur le projet
- Objectif opérationnel 2 : Evaluer les attentes des personnes aidées et des bénévoles dans les structures
- Objectif opérationnel 3 : Sensibiliser les bénévoles à la thématique santé (prévention/accès soins)
- Objectif opérationnel 4 : Sensibiliser les personnes accueillies à la thématique santé
- Objectif opérationnel 5 : Former les bénévoles responsables des Relais Santé
- Objectif opérationnel 6 : Accompagner les bénévoles RS dans l'organisation d'ateliers pour les personnes aidées
- Objectif opérationnel 7 : Evaluer l'impact du projet
- Objectif opérationnel 8 : Pérenniser le projet

Principales actions:

- Objectif opérationnel 1 : Informer sur le projet

Action 1.1 : Présenter le projet aux responsables de secteurs

Action 1.2 : Présenter le projet aux responsables d'antennes

Action 1.3 : Présenter le projet aux bénévoles

Action 1.4 : Informer les personnes aidées sur les Relais Santé

- Objectif opérationnel 2 : Evaluer les attentes des personnes aidées et des bénévoles dans les antennes

Action 2.1 : Distribuer questionnaires aux bénévoles

Action 2.2 : Remplir questionnaire/guide d'entretien avec personnes aidées

Action 2.3 : Analyser les questionnaires et adapter fiche projet

- Objectif opérationnel 3 : Sensibiliser les bénévoles à la thématique santé (prévention/accès soins)

Action 3.1 : Chercher et communiquer les différentes formations santé (Mutuelle Solimut, ateliers, secourisme, diététique, eau et assainissement...)

Action 3.2 : Réaliser les différentes formations

Action 3.3 : Préparer et diffuser des fiches thématiques santé (prévention, accès aux soins, pathologies, liste des établissements de santé...)

- Objectif opérationnel 4 : Sensibiliser les bénéficiaires à la thématique santé

Action 4.1 : Fournir documentation sur différentes thématiques santé

Action 4.2 : Fournir documentation sur accès aux soins

Action 4.3 : Proposer des ateliers santé

- Objectif opérationnel 5 : Former les bénévoles responsables des Relais Santé (RS)

Action 5.1 : Identifier les bénévoles RS potentiels

Action 5.2 : Organiser des journées de formation pour bénévoles RS

Action 5.3 : Accompagner et suivre les bénévoles RS (visites, plateforme, forum...)

- Objectif opérationnel 6 : Accompagner les bénévoles RS dans l'organisation d'ateliers pour les bénéficiaires

Action 6.1 : Définir les thématiques à aborder et un calendrier

Action 6.2 : Réaliser les ateliers avec les bénévoles

- Objectif opérationnel 7 : Evaluer l'impact du projet

Action 7.1 : Distribuer questionnaires aux bénévoles / bénévoles RS

Action 7.2 : *Remplir questionnaires avec personnes aidées*

Action 7.3 : Analyser les questionnaires

Action 7.4 : Réaliser des réunions intermédiaires (analyse de pratique)

Action 7.5 : Rédiger rapport final du projet + rapports spécifiques aux antennes

- Objectif opérationnel 8 : Pérenniser le projet

Action 8.1 : Identifier le futur pilote du projet

Action 8.2 : Transmettre toutes les informations nécessaires à la conduite du projet

Risques :

- Ressources humaines : compétences de l'équipe insuffisantes, manque de motivation, conflits au sein de l'équipe, mauvaise coordination entre les acteurs du projet, pas de bénévoles volontaires pour les Relais Santé, pas de demandes de Relais Santé de la part des personnes aidées

- Planification : prévision des tâches mal ajustée, délai non respecté

- Management : suivi et contrôle insuffisants

- Budget : ressources sous-estimées

- Matériel : défaut de matériel ou d'équipement (locaux, documents, préservatifs...)

- Coopération : refus de la part des responsables de secteurs ou d'antennes, manque d'implication des bénévoles, refus de participation des bénéficiaires

- Communication : communication sur le projet pas efficace (bénévoles / bénéficiaires)

Contraintes :

- **Contraintes de temps :**

- Respect des délais fixés par le planning
- Respect des obligations d'emploi du temps des différents bénévoles

- **Contraintes financières :**

- Respect de l'enveloppe budgétaire

- **Contraintes humaines :**

- Obtention de l'accord des responsables de secteurs et d'antennes
- Obtention de la participation des bénévoles et des personnes aidées
- Obtention de l'accord des divers centres (sociaux, de jeunes travailleurs,...)

- **Contraintes de communication :**

- Adapter le discours des campagnes et des réunions à la population ciblée (bénéficiaires, bénévoles, responsables, jeunes/familles...)
- Différents modes de communication avec efficacité différente selon le public : mails, affiches, courriers, face à face...

- **Contraintes environnementales :**

- Zone géographique large (4 antennes dans plusieurs arrondissements, dont une mobile) et parfois difficiles d'accès, 3 comités éparpillés dans le département
- Population cible : bénéficiaires de l'aide du Secours Populaire (population précaire)

- **Contraintes de qualité à atteindre :**

Satisfaction des bénévoles, des personnes aidées, des responsables de secteurs, de comités et d'antennes en fin de projet.

Indicateurs de suivi :

- Taux de conformité avec le planning prévisionnel
- Ecart entre les ressources utilisées et planifiées (budget prévisionnel)
- Synthèses des réunions avec les responsables de secteurs
- Synthèses des réunions avec les responsables des antennes
- Synthèses des réunions intermédiaires avec les bénévoles responsables des Relais Santé
- Réalisation des formations
- Réalisation des ateliers
- Synthèses des analyses de questionnaires (bénévoles / bénéficiaires)

Résultats attendus :

- Formation des bénévoles à la thématique santé/prévention/accès aux soins
- Sensibilisation des personnes aidées à leur santé
- Mise en place de l'« accueil santé » avec les personnes accueillies
- Mise en place d'ateliers santé
- Implication des bénévoles dans le projet

Indicateurs de résultats :

- Réponses aux questionnaires (avant/après)
- Nombre de bénévoles formés pour Relais Santé
- Nombre de bénévoles présents aux formations
- Nombre de personnes aidées reçues à l'« accueil santé » par semaine
- Nombre d'ateliers santé mis en place dans les antennes

Conclusion :

Nous avons été confrontées à de nombreuses difficultés dans la réalisation de notre objectif. En effet, si les personnes accueillies se sont montrées intéressées par notre démarche et ont bien participé aux ateliers-santé proposés, à la condition que ceux-ci correspondent à leurs propres préoccupations, il est par contre très difficile de convaincre les bénévoles accueillants et les responsables d'antennes pour qui le relais-santé apparaît le plus souvent comme une tâche supplémentaire dont ils ne voient pas la nécessité. Ce n'est que lorsque les référents d'antenne ou les secrétaires généraux de comités sont intimement convaincus de l'importance de la santé et de la prévention dans la vie des personnes en grande précarité qu'ils arrivent à mobiliser leur équipe pour des actions dans le domaine de la santé.

Autant dire qu'il nous reste encore beaucoup de travail de persuasion.

