



# les échos

## du diaconat protestant



### LA VIE DE L'ASSOCIATION

## LA VISIOCONFÉRENCE UN OUTIL POUR NOS ACTIONS ?

**Avant de nous retrouver confrontés à l'épidémie du COVID, nous devons reconnaître que notre connaissance de la visioconférence était proche de zéro. Une ou deux fois, nous étions demandé si cela ne serait pas un outil pour rapprocher les établissements de Drôme et d'Ardèche.**

Après une période de tâtonnements et d'ajustements, nous avons commencé à déployer une solution de visioconférence qui a permis, lors du premier confinement, le déroulement des réunions du Conseil d'Administration. Même si depuis le début du deuxième confinement nous tentons de généraliser cette technique, nous n'en sommes qu'aux balbutiements. Toutefois, il n'est peut-être pas inutile de réfléchir aux différents avantages que ces rencontres par vidéo peuvent nous apporter.

Pendant ce temps d'épidémie, les bienfaits sont évidents, car il est possible de multiplier les temps de rencontre par vidéo en assurant la sécurité sanitaire pour chacun. Mais nous pouvons être assurés que cet outil perdurera même quand l'épidémie s'éloignera. Il permettra de gagner un temps précieux en évitant les déplacements des participants éloignés géographiquement, au sein du Diaconat, réunions de travail interservices, explorer la voie de rencontres associatives (en adaptant le format de ces rencontres aux spécificités de la visioconférence), et avec des partenaires extérieurs. Ou encore, réunir des participants à la fois en présentiel et à distance permettant des temps de travail très souples et gagner en efficacité et en convivialité.

C'est un outil que nous ne pratiquons pas professionnellement, aussi allons-nous devoir faire un effort d'innovation pour inventer de nouvelles utilisations et mettre notre imagination aux commandes. Par exemple, pourquoi ne pas imaginer remplacer certains des appels téléphoniques des travailleurs

sociaux aux personnes accueillies par des appels vidéo ? Cela permettrait notamment l'expression de la communication non verbale, reconnue essentielle dans tout échange.

Bien sûr la visioconférence n'est qu'un outil avec ses limites et ses imperfections, et ne pourra jamais remplacer la richesse et la profondeur du face à face. Mais elle peut s'en approcher...

### MISE EN ŒUVRE TECHNIQUE

L'intranet actuel ne permet pas la transmission de conversations vidéo. Nous avons passé un partenariat avec Microsoft et avons obtenu la gratuité des différentes applications Office 365. Nous pourrions ainsi utiliser TEAMS, logiciel d'appels et de conférence vidéo.

Notre prestataire informatique est en train de migrer toutes les boîtes mails des salariés dans le cloud Microsoft de l'Office 365. Le logiciel sera proposé à tout salarié connecté informatiquement. Et il nous faudra sans doute renforcer les liens internet ici ou là et équiper les machines non pourvues de caméra et de haut-parleurs.

Cet outil pourra être complètement opérationnel en 2021.

## ÉDITO

**« En ce début d'année 2021, je vous adresse tous les meilleurs vœux du Conseil d'administration du Diaconat Protestant Drôme Ardèche. »**

S'envoyer des souhaits de bonheur, de sérénité et de projets fait partie de ces rituels qui nous donnent l'occasion de réactiver les liens qui nous unissent les uns aux autres.

Mais aujourd'hui, après 10 mois d'épidémie, ces vœux raisonnent d'une manière particulière, presque comme une catharsis.

Oui, nous avons fait face et en n'oubliant aucune des personnes qui constituent notre communauté : personnes accueillies, salariés et bénévoles.

Nous espérons tous que les avancées médicales permettront en 2021 de prendre le dessus sur la COVID-19. Mais nous percevons confusément que nous allons devoir vivre longtemps avec ce virus.

C'est pour cela que les vœux que nous pourrions échanger, en ce début d'année, doivent être remplis d'espérance et de confiance.

Tous les administrateurs, la direction générale et les cadres de l'association vous adressent leurs souhaits fraternels d'une nouvelle année remplie d'espoir pour vous même, votre famille et tous vos proches.

**Jean-Jacques BOSC**  
Président du Diaconat Protestant



### UN AU REVOIR POUR UN NOUVEAU DÉPART

« Je remercie le Diaconat Protestant de l'opportunité qui m'a été offerte. Le monde de l'Asile a été une belle découverte et un réel épanouissement professionnel. Je souhaite le meilleur à chacun, professionnel et bénévole, afin que se perpétuent l'accompagnement et l'engagement auprès des plus vulnérables. »

**Olivia BUSCEMA**

# FACE À L'ÉPIDÉMIE, LA MAISON DE L'AUTOMNE S'ORGANISE

Le premier confinement a été une période particulièrement difficile à vivre pour les personnes âgées, leurs familles et l'ensemble du personnel de la Maison de l'Automne. L'EHPAD s'est refermé sur lui-même conformément aux consignes de l'État. Nous n'avons heureusement eu à déplorer aucune contamination de résidents ou de salariés pendant ces longues semaines.



Confrontés à un virus inconnu et avec la hantise de voir cette épidémie franchir le seuil de l'établissement, l'ensemble des salariés, agents de service, aide-soignants, infirmiers, cuisiniers et cadres ont fait bloc. La fatigue était là, mais la solidarité d'équipe a permis de tenir !

Le deuxième confinement est venu impacter une équipe restée très mobilisée entre juin et octobre 2020. Le virus qui circule plus librement dans la région Auvergne-Rhône-Alpes a cette fois-ci frappé l'EHPAD. L'utilisation de test rapide (Trod) permet de dépister facilement la présence du virus au sein du personnel et des résidents. Au global 17 personnes âgées et 6 salariés ont été testées positives au coronavirus.

La direction a ouvert un « hôpital COVID » au sein de l'unité PASA avec des salariés volontaires pour éviter des transferts risqués à l'hôpital. À ce jour la quasi-totalité des personnes âgées infectées sont guéries ou en bonne voie de l'être. Aucun salarié n'a développé de forme grave de la maladie, mais nous déplorons malheureusement deux décès parmi les résidents.

Pour maintenir le lien indispensable avec les familles, il a été ouvert une ligne Whatsapp animée par deux jeunes

volontaires. Cela permet des appels vidéo pour maintenir une présence familiale auprès des résidents, enfermés de nombreux jours dans leurs chambres puis dans leur étage. Chaque semaine, un bulletin d'informations relatives à l'organisation interne, les modifications réglementaires et autres est envoyé aux familles et bénévoles.



## UNE BONNE COMMUNICATION

Depuis mars, toute l'organisation de l'EHPAD et les modifications régulières des protocoles ont été exposées et discutées avec les familles, les salariés et le Conseil de la vie sociale.



## PARTAGE AVEC LES FAMILLES

La Maison de l'Automne propose aussi aux familles d'utiliser le logiciel FAMILÉO et de pouvoir ainsi visualiser des photos et activités de l'établissement.

# ACTU ET LE COVID 19 À L'ENTRAIDE ÇA S'EST PASSÉ COMMENT ?

Au regard de la crise sanitaire, sans précédent, de la COVID 19, nous avons revisité nos pratiques professionnelles pour permettre la continuité de service et d'accueil de notre public.

Pour ce faire, nous avons réorganisé les espaces, mis à disposition des moyens matériels et humains supplémentaires comme des travailleurs sociaux, du personnel de sécurité et des agents d'entretien et hygiène des locaux pour répondre de manière qualitative et quantitative aux demandes des accueillis, tout en respectant les gestes barrières et la distanciation sociale.

## ILS ONT RÉPONDU PRÉSENTS

Des réponses et du soutien de la part des bénévoles, salariés et partenaires, ont permis aux

accueillis d'accéder à des aides financières, via la distribution de chèques services ou la continuité d'allocations mensuelles pour les familles, mais aussi de la distribution de sandwiches, de boissons, de « repas améliorés », de kits Hygiène pour rester dignes, surtout lors de la première vague lorsque la vie s'est arrêtée et pour eux, plus de possibilités de vivre de la manche, un passage au tout numérique, des lieux ressources fermés, restriction de circuler et amendes à la clef...

Nous avons contenu, accompagné, accueilli leur détresse sociale et psychique, permis la continuité

à l'accès aux soins grâce à 2 consultations médicales hebdomadaires, orienté sur des mises à l'abri pour les accueillis « cas contact » ou confirmés. Même si la santé n'est pas au cœur de leur préoccupation, nous avons observé de la conformité au respect des gestes barrières et un élan de soutien solidaire entre eux : partage de squat, prêt de vêtements, système d'échange et troc, « tour de garde », etc. Tous les jours nous avons reçu des remerciements, des sourires.

A l'approche de l'hiver, nous avons installé un barnum chauffé à l'extérieur, outil de gestion des flux, pour une attente la plus confortable possible pour eux.

# ENTRETIEN AVEC JOSIANE PICOT

Agent d'entretien

« (...) revenir au Diaconat était important pour moi qui y avais de bons souvenirs. »

**Pierrette :** Bonjour, Josiane, peux-tu te présenter en quelques mots ?

**Josiane :** Je m'appelle Josiane PICOT et je suis agent d'entretien. Je travaille au Diaconat Protestant depuis 2005, avec une interruption, de mai à décembre 2017.

Il y a eu plusieurs changements dans ma carrière Diaconat, puisqu'au fil du temps, je suis passée d'un temps partiel uniquement au self, à un temps complet grâce à un complément comme agent de service au Siège de l'association, pour finir depuis 2014 avec un temps plein self/cuisine.

J'ai vraiment apprécié travailler au self, l'ambiance avec mes collègues de la cuisine et le contact que j'avais avec les clients et les salariés qui venaient y manger. J'ai par conséquent beaucoup regretté la fermeture du self et mon départ de l'association.

Mais, heureusement, en décembre 2017 avec la création d'un nouveau poste sur l'établissement « Château Pergaud » à Allex, j'ai été rapplée pour y intervenir comme agent d'entretien. Ça a été un soulagement pour moi de recevoir cette nouvelle proposition d'emploi, car d'une part à ce moment-là je n'avais toujours pas retrouvé de travail et d'autre part revenir au Diaconat était important pour moi qui y avais de bons souvenirs.

En faire à nouveau partie me tenait à cœur et en plus, j'ai eu de très bonnes conditions de travail.

Depuis mars 2018, après la fermeture du centre d'Allex, je suis revenue à Valence où je travaille

sur plusieurs établissements : le CADA de Valence, Insertion Réfugiés, le Siège et EPIVAL où je suis chargée de l'entretien des bureaux et des espaces communs. Ces différents déplacements ne me dérangent pas, car les lieux ne sont pas très éloignés les uns des autres et cela me permet de rencontrer plusieurs équipes de salariés et de partager avec eux le quotidien et l'ambiance de leur structure. Ce sont des moments qui pour moi sont agréables et je me sens appréciée dans mon travail. J'aimerais rajouter que quelquefois, je trouve que mon travail n'est pas très valorisant, mais ce qui m'aide c'est que je fais partie d'une association qui vient en aide aux plus précaires et qui a de belles valeurs.

« (...) je trouve que mon travail n'est pas très valorisant, mais ce qui m'aide c'est que je fais partie d'une association qui vient en aide aux plus précaires et qui a de belles valeurs. »

**P :** Difficile de ne pas parler de la situation sanitaire qui nous préoccupe tous et qui a modifié nos comportements. Comment as-tu vécu l'arrivée de l'épidémie et quels en sont les impacts sur ton travail ?

**J :** En mars 2020, le virus est arrivé, inconnu et il nous a tous plongés dans une drôle de période, stressante, angoissante,

anxiogène et comme beaucoup, j'ai eu des peurs. Lorsque l'association a décidé de mettre en place le confinement, j'étais en vacances et j'ai été contactée à mon domicile par la responsable ressources



humaines qui m'a indiqué qu'un protocole avait été mis en place, avec une alternance une semaine de travail et deux semaines de confinement. A cette annonce j'étais contente et soulagée de savoir que selon le planning, je resterais confinée pendant les 15 jours suivants. Cela me permettait de rester en sécurité chez moi et de me faire à cette situation.

Au bout de mes 2 semaines de confinement, j'étais

plutôt contente de reprendre le travail, mais je dois avouer qu'en même temps, j'avais une appréhension parce que je quittais la sécurité de chez moi et je ne savais pas ce qui m'attendait. Mais j'ai été très vite rassurée en voyant tout ce qui avait été mis en place et qu'au lieu de me déplacer dans mes structures habituelles, ma direction m'avait

demandé de ne travailler qu'au Siège et à Asile. Com. Je me suis alors sentie en sécurité et protégée.

On m'a expliqué les nouveaux protocoles pour l'entretien des locaux et le traitement des déchets, j'avais, en plus de mes tâches habituelles, la responsabilité de faire la désinfection deux fois par jour de tous les lieux communs et des surfaces susceptibles d'être en contact avec les mains (poignées, interrupteurs, rampes, robinets, copieurs, etc.). Je dois dire que toutes ces mesures m'ont en premier lieu un peu stressée, car j'avais peur : si mon travail n'était pas bien fait, si je n'étais pas suffisamment vigilante, des collègues risquaient être contaminés par le virus et ce pourrait être de ma faute. Mais très vite mes inquiétudes se sont atténuées et pour ce deuxième confinement les habitudes sont prises et je suis plus tranquille. Pour moi, cela reste malgré tout une grande responsabilité que je prends très à cœur.

C'est une période difficile et je pense qu'il fallait faire preuve d'attention envers tout le monde et il fallait respecter les peurs de chacun.

**P :** Aujourd'hui, 8 mois après l'arrivée de l'épidémie, comment te sens-tu ?

**J :** Ces nouvelles habitudes de travail sont entrées dans mon quotidien : j'interviens sur seul lieu, avec un nouveau rythme et mon travail se déroule un peu différemment d'avant, ça c'est un fait, devenu comme un automatisme et cela ne me pose plus de soucis. Ce qui me perturbe aujourd'hui, c'est la durée de cet épisode, cette situation dure, je trouve que c'est long et j'espère que tout cela va bientôt s'arrêter. L'année 2020 va bientôt se terminer et je l'espère, ce virus aussi.

Mon vœu est qu'en 2021, on voit le bout de tout cela, que chacun puisse reprendre une vie personnelle et professionnelle normale et plus sereine. En attendant, il faut rester vigilant, continuer de se protéger les uns les autres, penser aux autres et à soi.



## UN BILAN POSIIF

Les environnements de travail ont été réinterrogés, ils ont été contraints, mais à l'heure du bilan, c'est avec fierté que nous pouvons reconnaître avoir été en capacité de nous adapter dans nos espaces de travail, dans la relation à l'autre, d'innover dans nos pratiques en interagissant avec des salariés d'autres services venus en renfort, de faire preuve d'agilité sociale avec les référents COVID et sa cellule et permettre ainsi que les accueillis continuent de considérer l'Entraide comme un lieu sanctuaire garant du respect de leurs droits, de leur sécurité et de leur bien-être.

## TÉMOIGNAGE

# TÉMOIGNAGE DE DOMINIQUE DEGNIEAU

Bénévole à Dieulefit qui accompagne une famille de réfugiés syriens

« Accompagner pour moi prend sens quand l'autre me dit et me montre qu'il n'a plus besoin de moi. »

**Bonjour, Dominique, merci de te présenter à nous.**

**Dominique :** Je suis Dominique DEGNIEAU, 66 ans, femme, mère d'un fils adulte, infirmière jusque septembre 2017, lectrice de littérature et d'histoire, fan de musique et théâtre, mais surtout centrée sur la relation avec l'autre, dans la rencontre unique et singulière, toujours source d'émerveillement.

**Comment s'est passée ta rencontre avec le Diaconat Protestant et la famille syrienne de réfugiés réinstallés ?**

**D :** J'ai toujours lu sur l'exil ou sur les exils et lorsque des amis ont constitué un groupe à Dieulefit dans un projet d'accueil, je l'ai rejoint, l'association Passerelles fut créée.

Très vite il y a eu un lien avec le Diaconat Protestant puisque la commune de Dieulefit proposait un logement. Nous nous sommes donc retrouvés à plusieurs à l'aéroport de Lyon à attendre une famille de quatre personnes, étrange attente émouvante et intimidante. Nous avons rejoint Dieulefit pour les installer dans leur nouveau lieu, nous étions sûrement maladroits et la barrière de la langue était là.

Nous nous sommes beaucoup « agités » pendant plusieurs semaines sans savoir quels étaient leurs besoins, voire leurs désirs. Du trop et du pas assez dans l'accompagnement, sans doute.

Les enfants furent scolarisés rapidement et les parents commencèrent leur cours de français en attendant que les démarches administratives et sociales se mettent en place et c'est là que toute

la logistique et compétence du Diaconat nous allégeait d'une immense tâche.

**L'accompagnement a suivi un tournant, notamment quand la famille a souhaité quitter Dieulefit pour Valence. Comment s'est mis en place ton soutien auprès de la famille ?**

**D :** Une nuée de bonnes volontés proposait ses compétences tant intellectuelles que créatives, mais l'appel de la ville était fort chez le père et c'est lui qui, en larmes, décida de quitter Dieulefit. Des raisons explorées avec plusieurs réunions et traducteur : Entre études des enfants, volonté d'être proches d'un hôpital plus grand et la part de mystère, la famille s'est installée à Valence, toujours accompagnée par le Diaconat, qui a réinscrit les enfants et à redirigé les parents vers un autre centre de cours de français. J'ai également inscrit Zalikha au cours de Badminton avant le confinement. C'était important pour les parents que les enfants puissent avoir des activités sportives et culturelles.

Ce que le papa a réalisé à ce moment, c'est que toutes les personnes de Dieulefit disparaissaient de leur paysage quotidien.

De mon côté j'ai laissé passer l'été et ils envoyaient des photos de promenade. Ils me sollicitaient également pour des démarches administratives pour lesquelles je me suis mise en lien avec leur référente sociale du Diaconat Protestant. Finalement, ma disponibilité et celle d'une amie nous permirent de venir régulièrement et leur demande était signifiée. Accompagner pour moi prend

« Une nuée de bonnes volontés proposait ses compétences tant intellectuelles que créatives mais l'appel de la ville était fort chez le père et c'est lui qui, en larmes, décida de quitter Dieulefit. »



Sylvie et Dominique entourées de la famille AHMAD : Jalal le papa, Amina la maman et Kamal et Zalikha les enfants. Cette photo témoigne de leur désir de donner, eux aussi.

sens quand l'autre me dit et me montre qu'il n'a plus besoin de moi (expérience longue de l'éducation thérapeutique en soins infirmiers). Ma difficulté est surtout de ne pas avoir de langue commune pour approfondir les discussions que nous tentons parfois sur certains sujets.

**L'année 2020 a été compliquée pour nous tous avec la crise sanitaire, comment as-tu adapté ton accompagnement au regard de cette situation ?**

**D :** Le confinement a cassé une dynamique que nous avions lancée avec nos mercredis « papiers, médecine, jeux et travail scolaire ».

Je me suis fait du souci pour les enfants, car ils n'avaient pas d'ordinateur et j'ai commencé à envoyer des petits tutoriels éducatifs que je sélectionnais sur YouTube. J'appelais la famille.

A la fin du confinement, nous sommes revenues à deux pour continuer de les soutenir et avons inscrit les enfants à la médiathèque, où ils se rendent naturellement désormais.

Les enfants me sollicitent par téléphone, en confiance d'autant que nous avons clarifié avec les parents la place qu'ils me demandaient de prendre sur le plan scolaire. J'ai construit une relation de confiance et d'échanges avec certains membres du Diaconat ce qui confère aussi un cadre éthique.

## ZOOM TÉMOIGNAGE DE L'ÉQUIPE DU CHRSU DU TEIL

**Dans l'adversité... toujours debout et souriants : c'est ça le social !**

Voici une période bien particulière et les personnes que nous accompagnons ne sont pas épargnées. Au sein du CHRSU du Teil, un protocole sanitaire a été imaginé pendant le premier confinement et nous continuons de l'appliquer (2 services de repas livrés par un traiteur, désinfection du foyer plusieurs fois par jour, masques obligatoires...).

### UNE ÉQUIPE RÉACTIVE

Il y a 1 mois, une personne a déclaré des symptômes au virus. Nous avons isolé ce monsieur immédiatement dans une chambre individuelle avec sanitaires. Un test a été pratiqué, qui s'est révélé positif. Deux jours plus tard, une deuxième personne a eu des symptômes. Nous avons appliqué le protocole de

la même manière et le test s'est également révélé positif. Par précaution, nous avons demandé à deux personnes susceptibles d'être contaminées de s'isoler. L'équipe a amené les repas en chambre afin de réduire le risque de transmission du coronavirus.

L'ensemble des mesures prises induit une charge de travail beaucoup plus importante pour l'équipe, mais nous pouvons constater que seules 2 personnes sur 25 ont été touchées par le coronavirus au sein du foyer. Bien évidemment, il a fallu également apaiser les personnes inquiètes de l'attraper, faire respecter l'isolement pour les personnes en chambre pendant une semaine, tout en gérant nos propres angoisses face à ce virus...

### UNE PETITE VICTOIRE

La crise n'est pas finie, mais cela a été pour nous une petite victoire ! Dans un contexte sanitaire et social très dégradé, les personnes que nous accompagnons ont d'autant plus besoin de notre positivité, notre bonne humeur et de notre écoute.

L'équipe du CHRSU du Teil

# DES NOUVELLES DU PROJET SANTÉ

Un Comité de Pilotage (COPIL), composé de travailleurs sociaux et professionnels de santé des pôles Asile et Actions Sociales, a été créé pour favoriser la coordination entre les accueils santé des deux pôles. Ces membres animent et orientent les groupes de travail, assurent la transmission des informations entre ces groupes et veillent à la communication du projet.



## GENÈSE DU PROJET

Au sein des accueils santé du Diaconat Protestant, on constate au fil des années une augmentation progressive du nombre de personnes présentant un état de santé dégradé, tant sur le plan somatique que psychique. Ce constat s'inscrit dans un contexte plus large de diminution de l'offre de médecine générale et psychiatrique, de transformation des hôpitaux, ainsi que la désinstitutionnalisation de la psychiatrie.

L'action santé du Diaconat Protestant s'est adaptée au fil du temps pour répondre à une demande croissante et dont la fonction relais au droit commun est mise à mal.

Le Diaconat Protestant avait besoin de trouver un modèle de fonctionnement le plus adapté à la prise en charge d'accès aux soins du public précaire et/ou de demandeurs d'asile.

## RÉALISATION D'UN DIAGNOSTIC INTERNE ET TERRITORIAL

Avec l'appui financier du Comité d'Hygiène Sociale (CHS) de la Drôme, un diagnostic participatif, en interne et avec les partenaires, est lancé en octobre 2018 et animé par un prestataire extérieur, le cabinet 3Bis. Il a permis de :

- > Saisir la spécificité des Accueils Santé et identifier les difficultés et les enjeux organisationnels des accueils santé.
- > Évaluer les besoins des publics précaires et l'offre existante.
- > Dessiner une vision partagée sur les problématiques rencontrées dans l'accès aux soins des précaires et les points de rupture dans le parcours des personnes.

Il interroge et croise les données d'une étude de l'offre de soins du territoire valentinois et des actions menées par tous les acteurs du réseau de santé de Valence.

## LES AXES DE TRAVAIL

3 grands axes de travail ressortent de ce diagnostic :

- > **AXE 1 :** La transformation des accueils santé en un Centre de santé pour renforcer l'accès aux soins.
- > **AXE 2 :** Un travail en interne pour structurer le projet de santé des accueils, améliorer la coordination et l'accompagnement de ces patients entre médical et social, renforcer les équipes et l'offre d'accompagnement physique vers les soins.
- > **AXE 3 :** Le souhait d'une structuration de nombreux partenaires, au sein d'un collectif autour de l'accès aux soins.

La création du COPIL Santé au Diaconat Protestant suit le travail sur les 3 axes et facilite la coordination et la communication entre ces projets.

Une journée de lancement pour le travail en interne a été organisée le 28 novembre 2019 avec tous les salariés et bénévoles travaillant en lien proche avec les accueils santé de Valence. Trente salariés et bénévoles se sont réunis lors de cette journée, animée par 3Bis, dans une forme participative.

À partir du premier diagnostic, chaque participant a pu énoncer un thème de réflexion ; l'ensemble des thèmes a donné lieu à des groupes de travail et a articulé des propositions de solutions et pistes d'action.

**« Une priorisation collective a permis l'émergence de groupes de travail, dont trois sont à ce jour actifs. »**

## DONNÉES CHIFFRÉES EN 2019

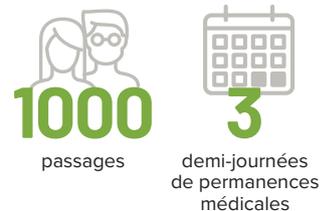
### ACCUEIL SANTÉ ASILE



### ACCUEIL SANTÉ CREST



### ACCUEIL SANTÉ MONTÉLIMAR



### ACCUEIL SANTÉ ENTRAIDE



On observe une augmentation du taux de fréquentation et une fidélisation des accompagnements santé.

## CHRONOLOGIE DU PROJET

Le 28 novembre 2019 a eu lieu une Journée de lancement, dont émergent trois groupes de travail : GT1 sur le thème « Renforcer l'équipe médicale et le lien avec les spécialistes de ville » ; GT2 autour de « Médiatrice santé, accompagnement et droit commun » ; GT3 sur les enjeux de « Communication interne, inter-pôle ; un quatrième groupe « secrets partagés » a rejoint le GT3 sur une concordance des objectifs.

### JANVIER 2020

### OCTOBRE 2020



**De janvier à mars 2020**  
Lancement des groupes de travail (GT)

**De mars à octobre 2020**  
Stop COVID.

**A partir d'octobre 2020**  
Au cours d'une réunion trimestrielle, l'équipe médicale bénévole et les travailleurs sociaux accompagnant les demandeurs d'asile s'accordent sur l'utilisation d'outils communs (certificat de mise-à-l'abri, etc.)

Le COPIL reprend ses travaux :

- > recrutement de professionnels de santé au regard de la création du Centre
- > améliorer la coordination avec la médecine de ville et la médecine hospitalière
- > renforcer les liens entre travailleurs sociaux et équipes soignantes
- > participer à la création d'un collectif valentinois favorisant l'accès aux soins pour des personnes en situation de précarité.

## LE CENTRE DE SANTÉ

Marie-Anne Laffont, Directrice générale, et Sophie Mourier, Directrice-adjointe du pôle Asile, pilotent l'étude de faisabilité du Centre de santé (budget, architecture, recrutement, etc.). **Une demande de subvention a été déposée auprès du Conseil Régional** ; nous sommes en attente des accords définitifs pour démarrer une première phase de travaux.

# ZOOM FOCUS SUR LA MÉDIATRICE SANTÉ

**Une personne ressource pour faciliter le parcours de soin des bénéficiaires.**

Pour faciliter l'accès aux soins des personnes accueillies, une des premières actions a été le recrutement d'une médiatrice santé : Karyne Domergue est arrivée en février 2020 pour renforcer l'équipe de médecins et d'infirmières bénévoles.

La médiatrice santé assure l'interface de proximité auprès des acteurs du champ de la santé, du champ social interne et externe et de l'usager lui-même pour permettre son accès et son accompagnement aux soins. Son rôle au quotidien :

- > Rencontrer des publics dans le cadre des accueils de jour et/ou des structures.
- > Faciliter l'accès aux soins et la coordination dans la prise en compte du parcours complexe.
- > Accompagner les publics les plus éloignés des soins (grands précaires) en interne et externe.
- > Intervenir sur orientation des travailleurs sociaux et des équipes des accueils santé de l'association.
- > Favoriser les actions collectives de promotion à la santé/Parcours santé.
- > Participer aux actions structurantes des quatre accueils santé.



# ZOOM POURQUOI UN PROJET PARTICIPATIF ISSU D'UN TRAVAIL AVEC LES SALARIÉS ?



**Le mot de Sandrine Karcher – Chef de projet**

Le cabinet 3bis\*, autour d'Anna CRUAUD, nous accompagne depuis le début du projet à travers une méthodologie qui a donné la parole à tous (salariés et bénévoles), permettant de croiser les regards et rendant dynamique la démarche de ce projet fédérateur. Cela a permis une « agilité sociale » mettant à profit l'intelligence collective.

« La complexité de la vie sociale a conduit à une spécialisation et à une division du travail qui impose le travail en groupes, les échanges de points de vue, les collaborations et les partenariats. La question de la coordination se préoccupe de mettre de l'huile dans les rouages, traduisant les exigences de l'un dans le langage de l'autre et travailler à l'élaboration de manières de faire à partager. C'est en acceptant de nous lier les uns aux autres, de tirer partie de la multiplicité de nos regards, que nous pouvons élaborer une parole plus pertinente. »\*\*

\*Cabinet - \*\*Conink de F., « Le lien par l'action », in *Proteste!*, n°109, mars 2007, p. 11.