

Descriptif : La Ville de Mulhouse s'inscrit dans la mission « Droits et pauvreté » du Conseil de l'Europe depuis 2011. Cette démarche vise à associer les citoyens, les associations, et les institutions dans l'identification des facteurs de précarité et la réduction de ceux-ci. Cette démarche, dans son fondement, reconnaît la capacité de chacun à agir sur son milieu, sur les conditions de vie, les conditions d'accès aux services, pour que personne ne soit exclu de ses droits.

Dans ce cadre, en 2011, un travail de concertation a été mené entre professionnels, usagers du service social de la Ville de Mulhouse et associations locales de lutte contre la précarité, sous la coordination de la Ville de Mulhouse et du Conseil de l'Europe. Plusieurs thématiques prioritaires ont été mises en avant par les personnes, dont la première : l'accès à la santé pour tous.

Depuis lors, un groupe de travail composé d'usagers, de bénévoles et de professionnels se réunit, coordonné par la Ville de Mulhouse, pour réfléchir et mettre en œuvre des actions visant à favoriser un meilleur accès aux droits et à la santé pour tous. En octobre 2012, le groupe a :

- Rencontré la CPAM, la CARSAT, le Dr Tryleski, pour mieux appréhender les problématiques d'accès aux soins et les dispositifs de facilitation existants.
- Organisé une journée sur « l'accès aux droits et aux soins » à destination des professionnels et bénévoles mulhousiens pour mieux faire connaître les dispositifs existants, notamment au niveau local (organisée le 16/10/2012).

Bilan de la journée :

- Plus de 100 participants.
- Satisfaction des personnes présentes, notamment par la richesse du contenu et surtout des échanges
- La « mixité » du public (professionnels, bénévoles et usagers) a favorisé cette diversité et la richesse des échanges. La plupart des participants l'ont souligné dans leurs questionnaires d'évaluation.

Une des conclusions de la journée, a été la nécessité de former **un réseau de personnes relai** en matière d'accès à la santé : ces personnes seraient formées pour bien connaître les dispositifs d'accès aux soins, les structures existantes. Elles pourraient informer et orienter les personnes qu'elles rencontrent dans le cadre de leur activité associative bénévole ou de leur quotidien. Elles disposeraient d'outils :

- annuaire en format papier, incluant les contacts, et mis à jour régulièrement
- des documents à distribuer (plaquettes d'info de la CPAM)
- des « formations » régulières assurées par des professionnels locaux
- des informations régulières actualisées.

Les personnes relais ne se substituent pas aux travailleurs sociaux. Elles sont parfois, de part leur engagement associatif, leur réseau de connaissance, ou leur situation, la première « porte d'entrée » de personnes très éloignées du système qui ne savent pas où s'adresser, ou qui ne connaissent pas leurs droits. Le rôle de la personne relai est alors d'aider la personne à identifier son besoin, de l'orienter... Pour favoriser un recours plus simple aux services. Le réseau de personnes relai est constitué de volontaires, associatifs ou non. Les associations peuvent désigner en leur sein la personne qui les représentera aux formations/informations et qui sera destinataire des outils. Ce sera leur « référent santé ».

Le fait d'être personne relai est une forme d'engagement.

Objectifs : (Quels sont les 2-3 principaux objectifs de l'action ?)

- favoriser une meilleure diffusion de l'information et une meilleure connaissance des dispositifs existants

- Favoriser le recours aux services et aux dispositifs d'accès aux soins
- S'appuyer sur les réseaux de pairs et sur les associations étant souvent la première porte d'entrée des personnes en grande précarité
- Reconnaître et valoriser la capacité de chacun à s'impliquer pour la communauté, à pouvoir aider.

Durée de l'action : Expérimentale

Territoire couvert : commune

Résilience : La Ville de Mulhouse est marquée par des indicateurs sociodémographiques défavorables :

- Sur-représentation des personnes sans diplômes
- Taux de chômage supérieur à la moyenne régionale et nationale
- Revenu médian des ménages inférieur à la moyenne nationale et régionale
- 7 Zones Urbaines Sensibles (plus de 30% de la population mulhousienne y réside), dont 5 de niveau 1

Dans ce contexte, le projet vise à décroiser le rapport entre les « offreurs » de service et de prestations et les « bénéficiaires » en reconnaissant la capacité de chacun à jouer un rôle pour le mieux être de tous. Les personnes impliquées dans le réseau sont ou ont été, pour une majorité, confrontées elles-mêmes à des situations de grande précarité. Lors des rencontres avec les institutions, elles ont pu témoigner de leur parcours, de leurs difficultés, apporter leur éclairage et leurs expériences sur des phénomènes observés mais parfois non compris par les professionnels. Le réseau de personne relai se construit petit à petit à partir de la demande de ces personnes qui, au fur et à mesure des rencontres de réflexion, se sont rendues compte qu'elles comprenaient de mieux en mieux le système, les droits et qu'elles arrivaient à mieux conseiller leurs proches confrontés aux mêmes difficultés. Cette posture valorise les personnes, les reconnaît dans leur rôle de pairs, de relais, de facilitateurs. Les personnes mobilisées dans le cadre du projet améliorent non seulement leur connaissance des dispositifs, mais sont aussi de meilleurs relais et des facilitateurs pour d'autres, qui n'auraient peut-être pas frappé à la porte des grandes institutions.

Transversalité : Le service social et le service santé de la Ville de Mulhouse sont fortement impliqués dans ce projet. Ils sont chargés de la mise en œuvre et du suivi. La CAPM, la CARSAT et l'URMLA sont partenaires. Tous les partenaires nécessaires sont mobilisés en fonction des problématiques soulevées par le groupe.

Public : plus de 100 personnes ont participé à la première journée de formation, mais le réseau comptera quand à lui une douzaine de personnes volontaires.

Leviers : la motivation des personnes. L'échange d'expériences, de connaissances et surtout les relations transversales entre les professionnels, les bénévoles, les citoyens... sans distinction.

Freins : le temps nécessaire pour soutenir cette démarche. La non reconnaissance par certains professionnels de la capacité à agir des personnes. Les moyens de communication professionnels (mail...) pas toujours adaptés aux habitants, en particulier les plus précaires !

Personne à contacter pour plus d'information :

Alice Tron de Bouchony – Coordinatrice santé responsable : 03.69.77.67.55

Lydia Meyer – Directrice Adjointe du service social : 03.69.77.77.19

