



be.hive

Chaire Interdisciplinaire de la première ligne

L'accueil des plus vulnérables au sein de la fonction 0,5, une fonction d'adaptation ?



Léa Di Biagi (ULB), Quentin Vanderhofstadt (ULB), Fabian Defraigne (Helb), Jessica Mellier (ULB), Ana Bengoetxea (ULB), Jennifer Foucart (ULB), Pierre D'Ans (Helb), Céline Mahieu (ULB)





Les spécificités de la fonction d'accueil au sein de la ligne 0,5 auprès des publics les plus vulnérables :

Une recherche qualitative menée en Belgique francophone



Sommaire

- I. Notre recherche
- II. La fonction 0,5
- III. Les publics les plus vulnérables par les professionnels de la ligne 0,5
- IV. La fonction d'accueil au sein de la ligne 0,5
- V. La fonction d'accueil en lien avec les spécificités des publics les plus vulnérables
- VI. Conclusion

Recherche

Les objectifs de la recherche : **comprendre quelles sont les stratégies mises en place par les professionnels de la ligne 0,5 pour s'adapter aux spécificités des publics les plus vulnérables.**

La méthodologie mobilisée :

- Récolte des données par la réalisation d'une série d'entretiens individuels semi-dirigés, analyse de documents
- Analyse des données par grounded theory

Quelles spécificités pour la ligne 0,5 ?

Définition Plan de Santé Bruxellois :

« les **acteurs** qui offrent des **soins de santé primaire** aux personnes qui **n'ont pas accès aux soins**. Ils adoptent une **approche multidisciplinaire, flexible et proactive**, avec **des conditions d'accès non discriminantes et respectueuses** et qui ont pour objectif à terme de réintégrer le patient dans la première ligne de soins. »

Professionnels de terrain de la ligne 0,5 :

1. « La ligne entre le trottoir et la première ligne. »
2. « qui n'est pas spécifiquement médicaux centré, mais qui permet d'offrir une réponse aux demandes et aux non demandes de psycho médico-sociales »
3. « , il y a plusieurs tanières revalidation, réhabilitation et rééducation et ça ne correspond pas cette case, mais on nous a mis là-dedans, c'est pas mal parce qu'on obtient plus ou moins ce qu'on veut, mais difficile à défendre en termes de ce qu'on fait réellement s'éloigner de notre pratique, notre dénomination. Et donc, nous, on aimerait bien rentrer dans le cadre de maladies chroniques. »

Quelles spécificités pour la ligne 0,5 ?

Auprès des publics vulnérables définis auparavant, cet accueil est défini comme bas seuil :

- Inconditionnalité de l'offre
- Non demande

*« c'est un lieu où il n'y a pas spécialement besoin de s'activer.
C'est... tous les patients sont accueillis comme on parle
cette notion de la non-demande, la non-demande
existe dans cet espace. »*

« il n'y a pas de conditions administratives [...] chez nous et donc si on n'est pas en ordre de mutuelle, si on est illégal sur le territoire, on est pris en charge. »



Publics les plus vulnérables

Les spécificités des USAGERS de la ligne 0,5 par les professionnels de terrain

Mode de
structuration

Cumul de
vulnérabilités

Comorbidités

Invisibilité/ hors
des radars

Stigmatisation

Insécurité

Faible réseau
social

Peu/ absence de
projection

Violence(s)
institutionnelles
subies

Difficultés
d'accessibilités

Non demande

La fonction d'accueil

Dans la littérature :

1. Quels sont les professionnels impliqués ?
2. Quels sont ses objectifs ?
3. Comment est-elle mise en place ?
4. Où s'exerce-t-elle ?

Comment la fonction d'accueil répond-t-elle aux spécificités des publics usagers de la dite ligne 0,5 ?

Quelle(s) stratégie(s) de collaboration pour créer/ maintenir le lien avec les publics les plus vulnérables ?

« il y aussi toute cette question de l'accueil de ce public qui est travaillée au sein de l'institution. »



Publics les plus vulnérables

Les spécificités des USAGERS de la ligne 0,5 par les professionnels de terrain

Mode de structuration

« c'est physiquement une salle avec des heures d'ouverture qui couvrent d'ailleurs toutes les plages d'ouverture de l'institution »

Publics les plus vulnérables

Les spécificités des USAGERS de la ligne 0,5 par les professionnels de terrain

Insécurité

« Disons ça vulgairement. C'est aussi un lieu sécurisant pour ces personnes qui sont en errance, donc c'est vraiment essayer de construire un lieu où ils peuvent venir après leur journée fatigante ou leurs nuits fatigantes, venir recharger les batteries »

Publics les plus vulnérables

Les spécificités des USAGERS de la ligne 0,5 par les professionnels de terrain

Faible réseau social

« les éduc c'est leurs principaux, enfin c'est le principal travail des éducateurs. Faire du lien, dire bonjour... c'est tout bête mais c'est fondamental. »

Publics les plus vulnérables

Les spécificités des USAGERS de la ligne 0,5 par les professionnels de terrain

Peu/ absence de
projection

« On offre aussi du café, un petit peu de quoi s'alimenter, on a aussi réaménagé un petit peu les espaces là, en offrant une salle informatique pour aussi leur proposer de se connecter à notre monde actuel, qui est multimédia. »

Publics les plus vulnérables

Les spécificités des USAGERS de la ligne 0,5 par les professionnels de terrain

Non demande

« Donc c'est un lieu où il n'y a pas spécialement besoin de s'activer. C'est... tous les patients sont accueillis comme on parle cette notion de la non-demande, la non-demande existe dans cet espace. »

Publics les plus vulnérables

Les spécificités des USAGERS de la ligne 0,5 par les professionnels de terrain

Violence(s)
institutionnelles subies

Invisibilité/ hors des
radars

L'accueil se pratique au sein des murs de l'institution mais aussi sur les lieux de vie des usagers de la ligne 0,5

Conclusion

Une adaptation de la ligne 0,5 dans la réalisation de la fonction d'accueil aux spécificités identifiées par les professionnels des publics les plus vulnérables, usagers de la ligne 0,5

Ces adaptations sont-elles des freins ou des leviers pour la réalisation de l'objectif de réinsertion des publics les plus vulnérables au sein du système classique de santé, et plus particulièrement de la 1^{ère} ligne ?

**Merci pour votre
attention !**

lea.di.biagi@ulb.be