FICHE REPÈRE STRUCTURE

Cette fiche vise à présenter le contexte d'hébergement des personnes et de certains éléments qu'il nous semble important de porter à connaissance des professionnels de santé qui les reçoivent. Ils ne sont pas applicables à toutes les situations des personnes hébergées mais peuvent amener pour certaines des éléments de compréhension. Notre objectif est de favoriser la communication mutuelle et l'adhésion à un parcours de soins qui tient compte de l'environnement et de l'expérience des personnes.

FRANCE HORIZON ISÈRE



Coordonnées

- Siège de l'équipe : 271 rue de la Houille Blanche 38400 Saint Martin d'Hères
- 04.76.24.75.75
- grenoble@france-horizon.fr

TYPOLOGIE DU LIEU

- **Capacité d'accueil** : 175 places pour familles et personnes seules.
- **Missions** : France Horizon héberge et assure l'accompagnement social de personnes réfugiées, rapatriées de l'étranger en urgence, ainsi que des familles précaires d'Isère.
- **Profil du public accueilli :** les familles ont besoin de soutien à ce moment de leur parcours. Elles peuvent avoir vécu des situations traumatiques, des violences liées à l'exil ou à leur parcours de vie. Les travailleurs sociaux sont attentifs au bien-être des familles et à la prévention des violences intrafamiliales comme dans l'espace public (menaces, agressions…).
- **Configuration de l'hébergement** : appartements autonomes et équipés, en diffus dans l'agglomération. Pas de salle commune, ni de présence continue de professionnels sur place.
- **Temporalité :** contrats d'hébergement de 6 ou 9 mois, renouvelables. En général, les personnes déménagent dans leur propre logement après 1 à 2 ans d'hébergement.
- **Accompagnement proposé : Global** avec accès aux droits, à la santé, au logement, à un emploi et une formation, à la citoyenneté, à la culture et aux loisirs, budget, soutien à la parentalité et scolarité des enfants. Assuré par 12 travailleurs sociaux, 2 psychologues, 1 enseignante de Français Langue Étrangère et 1 juriste en droit des étrangers.
- Des **ateliers collectifs sur la santé** ont lieu tous les mois, en fonction des envies exprimées par les personnes, et avec des interventions extérieures : Solident, Ohé Prométhée...

ALIMENTATION

Approvisionnement : par les revenus du travail, des allocations limitées, restaurant du cœur, etc. Pas de distribution ou de repas assurés par la structure.

HYGIÈNE

- Les travailleurs sociaux aident les familles dans le bon entretien des appartements quand il y en a besoin : nettoyage, prévention ou réaction aux infestations d'insectes, stockage alimentation).
- Accès à l'eau, sanitaires et douches, machines à laver dans les appartements.

SOMMEIL

- Les familles partagent souvent des troubles du sommeil, liés à des situations stressantes. Pour certaines personnes, assurer des rendez-vous tôt le matin peut être difficile.
- Les personnes peuvent être 2 par chambre et certains enfants dorment avec leur(s) parent(s).

PROBLÉMATIQUES RÉCURRENTES DES FAMILLES

- **Très grandes difficultés d'accès aux soins et aux professionnels de santé**. Expliquer le rôle du médecin traitant peut faciliter la prise de rendez-vous et le suivi du parcours de soins.
- Pour les familles qui viennent d'arriver sur le territoire, **il est difficile de savoir vers quel spécialiste se tourner**. En cas d'orientation vers un spécialiste, des conseils sur comment le trouver vont faciliter la prise de rendez-vous. Les travailleurs sociaux peuvent être sollicités pour aider les personnes dans leur recherche.
- **Importance de la prévention du tabac** à l'intérieur des appartements où vivent des enfants.
- **Les familles expriment le besoin de répit**, d'arriver à prendre soin d'elles, de s'aérer la têtes.
- **L'orientation vers des psychologues ou psychiatres par les travailleurs sociaux peut être délicate**, notamment quand les personnes viennent de contextes où ils sont peu présents => "Je ne suis pas fou". L'orientation peut être plus facile venant de professionnels de santé.
- **Les suivis de grossesses** en France sont organisés autour de rendez-vous et d'examens fréquents. Cela peut inquiéter certains parents habitués à ne voir un professionnel de santé qu'en cas de problèmes. Expliquer dès le début de la grossesse que les rendez-vous réguliers sont prévus et pris en charge pour tout le monde, sans qu'il y ait de soucis particuliers identifiés, peut rassurer les parents.

COMMUNICATION

- **Pas ou peu d'accès internet.** Le numéro de téléphone peut souvent changer. Un rappel des rdv par sms peut être utile.
- **Barrière de la langue** pour certaines familles : il est possible de solliciter de l'interprétariat financé par l'ARS pour les professionnels de santé.
- Quelques familles ont peu ou pas été scolarisées, ne savent parfois ni lire ni écrire ou se repérer dans les transports.
- **La parole des professionnels de santé,** si elle est adaptée à leur contexte, est généralement bien écoutée et a un poids important.