

Une révolution de château

Dans les quartiers Nord de Marseille, un centre de santé participatif vient d'ouvrir, co-construit avec les habitants. Son fonctionnement évoluera en fonction des besoins et désirs des différentes parties prenantes du projet : usagers, centres sociaux, associations, professionnels du territoire et représentants locaux des institutions.

PLANTÉE au milieu des barres d'immeubles du quartier Kalliste, la bastide de 1870 tient du bijou, dans un écrin de béton typique du nord de Marseille. Autour, les copropriétés abandonnées par leurs propriétaires concentrent tous les maux d'une des villes les plus pauvres de France : chômage, monoparentalité, économie parallèle, déscolarisation, habitat insalubre, surendettement, renoncement aux droits. Gardée par deux molosses, la villa Valcorne était jusqu'à présent perçue comme une zone interdite. Les riverains l'imaginaient hantée et la surnommaient le « château ».

Depuis le 2 janvier 2018, ce lieu est devenu leur. Accueillant un centre de santé participatif, il s'appelle désormais le Château en santé. Il aura fallu sept ans de préparation et l'acharnement d'un collectif de médecins et d'infirmiers pour parvenir à créer cet oasis de soins au cœur d'un désert médical.

Destiné aux habitants des quartiers voisins, le centre de santé est porté par une association à but non lucratif. « *Nous étions un groupe de professionnels issus de l'humanitaire et nous portions un regard très critique sur le système de santé classique*, explique Christophe Roux, infirmier. *À force de critiquer, nous avons voulu créer un espace différent. Nous avons ciblé ce territoire, désigné par une enquête de l'Observatoire régional de santé comme le pire de Marseille en terme d'accès aux soins.* » Pour huit mille habitants, trois médecins généralistes proposaient un équivalent temps plein. Pour beaucoup, la médecine se résumait aux urgences de l'Hôpital Nord. L'absence de suivi médical et les ruptures de soins sont donc la règle. Comptant douze salariés, neuf équivalents temps pleins, le centre de santé apporte une première réponse avec trois médecins généralistes dont deux gynécologues, deux infirmiers, deux orthophonistes, une assistante sociale, une médiatrice santé, une accueillante aide médicale, un gestionnaire et une agent d'entretien.

Avec son mur orange égayé de dessins d'enfants, ses jeux et ses livres, son poste Internet, le café ou le thé offert, et surtout, le sourire chaleureux de la médiatrice de santé Fatima Ayouba, la salle d'attente invite à l'échange. « *Vu comme on est bien reçu, je vais venir tous les jours, s'amuse une maman. C'est surtout qu'avant je devais prendre trois bus pour amener ma fille chez l'orthophoniste, maintenant je viens à pied.* » La nécessité de proposer de l'orthophonie a émergé des concertations menées, avant l'ouverture, auprès des écoles. Dans les quartiers populaires les besoins sont criants, mais les praticiens se concentrent dans les quartiers chics. Il y a d'ailleurs déjà une liste d'attente pour une centaine d'enfants. Cette proposition a amené les mères à consulter à leur tour. La présence des deux généralistes gynécologues répond aussi à un manque, d'autant que ces consultations sont accompagnées par des traductrices en comorien, turc et arabe. « *Sans traducteur médical, un tiers qui ne soit pas de*



Le Château en santé



Salle d'attente

la famille, les gens ne bénéficiaient pas de soin de qualité, constate Edwige Poutot, généraliste et gynécologue. *L'interprétariat sur place est une ouverture qui permet enfin de poser des questions, de comprendre à quoi correspond un traitement. Au niveau de la prévention, il est certain que ça a un impact.* » Intriguée par une batterie de tests amenées par une femme, un médecin a découvert qu'elle avait profité d'un voyage en Turquie pour les réaliser. Cela faisait huit ans qu'elle n'avait pas parlé à un médecin qui la comprenait.

Le temps des échanges

La gratuité sert également la prévention. « *Dans ces familles très précaires, l'impossibilité d'avancer le tiers payant amène à renoncer au soin, observe Meral Gokmen, aide-soignante chargée de l'accueil au Château après des années d'expérience aux urgences. Ici, on rencontre des gens qui reprennent un parcours de soin et, s'ils n'ont pas de droits ouverts, on débloque les situations grâce à l'assistante sociale. Il y a une écoute, les gens se sentent considérés, ils reprennent confiance en eux, et ça leur permet déjà d'aller mieux. J'aime cette approche globale et sociale de l'accompagnement à la santé.* » Cette démarche repose sur l'exercice pluridisciplinaire qui permet de croiser les regards et les compétences, et sur la pratique de la consultation longue. « *Ici, je parle librement, raconte Abiba tout en buvant son thé. Je ne ressens pas de barrière avec ces médecins. Je vais changer de référent, alors qu'avant, j'avais peur de cet endroit.* » En lieu et place des fantômes entretenus dans l'imaginaire populaire, la population rencontre des professionnels qui questionnent, écoutent, laissent émerger des problématiques complexes et expliquent. « *Nous ne répondons pas systématiquement à la première demande, ce qui n'est pas toujours facile, surtout pour les hommes, analyse Julien Salé, généraliste. Mais dire que nous avons le temps permet de*

dépasser le symptôme. Les mères racontent leur tristesse, leur fatigue, le sentiment d'être submergées, la violence conjugale. Il y a plein de problèmes qui ne relèvent pas de la maladie, comme la colère ou l'épuisement. C'est déjà un travail de verbaliser et passer du temps avec Fatima, se sentir soutenu, rencontrer d'autres gens, c'est déjà une étape pour se sentir mieux. On fait une partie du boulot, ensuite il faut solidifier notre réseau pour orienter au mieux. »

Avant l'arrivée du Château en santé, les centres sociaux ont eu à porter l'éducation thérapeutique sur le territoire. La nouvelle équipe s'interroge donc sur la manière de travailler la dimension collective, sans avoir l'air de dire « *la santé c'est nous, occupez-vous du loisir et de la culture* ». L'appropriation est néanmoins en bonne voie. Fin avril, les femmes du quartier se sont saisies de l'organisation de l'inauguration. Décoration, repas, visite... accompagnées par Fatima, la médiatrice et habitante du quartier, elles se sont senties chez elles pour offrir une fête aux visiteurs.

NI HANTÉ NI ENCHANTÉ

Propriété de la ville, la villa de quatre étages et son terrain sont loués 500 euros par mois. Les salariés du centre de santé gagnent entre 1400 euros pour la femme de ménage et 2000 euros pour les médecins. Malgré cette équité, les consultations ne suffiront pas à couvrir les salaires. « *On ne s'attendait pas à découvrir une situation si catastrophique, reconnaît Jérôme Camil, le gestionnaire. Il y a donc beaucoup de temps hors consultations, qui elles-mêmes sont longues. On a besoin des pouvoirs publics.* » En collaboration avec la Case santé à Toulouse, le Village 2 santé à Echirrolles et la Place santé à Saint-Denis, le Château en santé réfléchit à un modèle économique où il serait possible de s'appuyer sur une dotation globale afin de se consacrer à la santé, et non aux dossiers.

L'éducatrice de rue du secteur utilise la salle de réunion quand nécessaire. Des jeunes en chantiers éducatifs ont participé aux travaux d'avant ouverture. La Cimade a pu y installer une permanence juridique lors de l'évacuation d'une des tours voisines, où des personnes exilées avaient trouvé refuge. L'interaction avec le territoire est déjà tangible, mais l'émergence du participatif et des temps collectifs cherche encore un modèle économique. Trois projets sont en attente de financements. Des ateliers « jouer autrement » accompagnés par les orthophonistes, un travail sur l'accès à la santé pour les femmes avec des traducteurs, et une recherche action sur l'amélioration de l'habitat en documentant les observations de l'équipe.

Soins et suivi social

Les premières tentatives de partage de savoirs et d'expérience prennent la forme d'une boîte à idées, et d'un panneau interrogeant les patients sur leurs trucs et astuces pour soigner le rhume. Curieusement, les infusions y sont à l'honneur, ce qui n'est pas forcément le cas en consultation. « Nous sommes prudents avec les médicaments et critiques sur le pouvoir des laboratoires, soulignent Julien Salé. Le rhume, ça se soigne avec du sérum physiologique et du Doliprane, et non avec des corticoïdes ou des antibiotiques. Mais aligner des médicaments, ça prend cinq minutes, et c'est une reconnaissance de la maladie. En plus, même si ça passe en quatre jours, donner un sirop contre la toux, ça permet à l'enfant et aux parents de dormir, ce qui évite le stress du manque de sommeil. On se demande si on n'est pas un peu durs, donc on prend le temps d'expliquer ce qu'est un rhume, ce qu'est un médicament, et on trouve un consensus avec les patients. On en a perdu

avec cette méthode. Pour moi, si personne n'a dit prendre des médicaments pour soigner un rhume, c'est qu'ils ont voulu nous faire plaisir, et c'est un peu un échec. »

Quatre mois après son ouverture, le Château en santé a reçu quatre cent quarante-deux personnes. Le bouche-à-oreille fait son effet. La pharmacie, les centres sociaux, le centre d'accueil de demandeurs d'asile et les laboratoires d'analyses lui orientent des familles. Le défi reste de ne pas devenir un cabinet médical lambda, mais un espace de réflexion sur la santé et le « prendre soin ». « Nous savions que nous allions résoudre pleins de problèmes, mais pas tous, témoigne Christophe Roux. On essaie d'être une coquille vide qui va être remplie par les habitants. Notre objectif est de voir les patients intervenir sur les besoins en santé du territoire, sur le fonctionnement de la structure, sur les moyens de favoriser l'accès aux soins et de lutter contre les inégalités sociales de santé. » Pour l'instant, l'assistante sociale pare au plus urgent deux jours par semaine. « C'est hyper généraliste comme travail, constate Carolina Moyano dont le poste est financé par le conseil départemental. L'entrée, c'est l'accès aux droits santé, mais j'interviens sur des problématiques de logement, d'allocations familiales, de séjour, ou encore pour l'ouverture d'une boîte mail. Le territoire a été abandonné par les services sociaux, il n'y a plus de permanence de Pôle emploi, plus de Maison départementale de solidarité. Je suis en lien étroit avec les centres sociaux et je développe les partenariats en faisant de l'accompagnement physique si nécessaire. Je ne peux pas travailler seule, j'oriente beaucoup. Il n'y a ni doublon, ni récupération du public, on cherche à s'inscrire dans le territoire comme des nouveaux partenaires. »

Myriam Léon

Crédit photos : M. Léon



FATIMA AYOUBA, PASSERELLE

Quand Fatima interroge sa mère sur sa date de naissance, elle doit se débrouiller avec « c'était le premier jour du ramadan, une année où la récolte des mangues avait été très bonne ». Habitante de Kalliste depuis 1988, la Comorienne maîtrise ce décalage entre la culture de ses voisins et les institutions françaises. Représentante des parents d'élèves, puis des locataires, elle a longtemps pratiqué la médiation bénévolement.

Après une formation sur l'accès aux droits en santé en 2003, elle obtient un contrat aidé et devient médiatrice volante auprès des accueils de protection maternelle et infantile, des assistantes sociales des Maisons départementales de solidarité, du centre médico-psychologique, des centres sociaux. Au Château en santé, elle est naturellement la première passerelle avec le quartier. « Je travaille 100% du temps, mais maintenant j'ai un bon salaire. Je me sens complètement intégrée dans l'équipe alors que j'avais l'habitude des médecins en blouse blanche avec leur savoir. Ici, je comprends qu'on a tous des savoirs. »