

# Centre Municipal de Santé de Nanterre

NOTE DE EMILIE HERMANT (DING DING DONG)  
VISITE DU 06 JUILLET 2017

Centre historique de Nanterre. Le centre de santé se compose d'une demi douzaine de petits bâtiments, certains bas, d'autres au contraire sont d'assez grandes maisons bourgeoises du 19ème, au charme effrité. De beaux arbres. On s'habitue vite à déambuler dans cet ensemble à l'architecture typiquement « dispensaire » d'antan et surtout à taille humaine. Bientôt, le centre déménagera dans un tout nouveau bâtiment, tant pis pour les nostalgiques comme moi et tant mieux pour les usagers à mobilité réduite.

Je ne ressens pas les sensations un peu « hygiéniques » (produits détergeant, ambiance immaculée etc.) que l'on peut retrouver dans la plupart des lieux de soins : première surprise. À part la roulette du dentiste que j'entends soudain, **je me sens davantage dans un lieu de proximité social que sanitaire.**

Nous sommes accueillies (Muriel, Mariana et moi) par Claire Terra, médecin généraliste et directrice du centre, Emilie Jouaneau, responsable du service prévention santé et Samia Boucici, médiatrice santé. Claire nous explique qu'au centre de santé, l'objectif est de **considérer la personne dans sa globalité**, avec des médecins généralistes et spécialistes, et avec les moyens humains et techniques qu'il faut pour une offre de qualité (prothèses dentaires, radiologie, dépistage...). L'origine du centre puise sa source dans une **vision très sociale et égalitaire du soin** et cet esprit continue d'animer toute l'équipe (dont il est intéressant de rappeler que les membres sont moins bien payés qu'en libéral). Cette vision, ou **posture professionnelle**, provient de l'histoire des centres municipaux de santé, qui, comme nous le raconte Claire, sont les prolongements des dispensaires, volonté des mairies communistes de la petite ceinture de rendre le soin (et la prévention) disponible aux plus démunis.

L'ETP se faufile un peu partout dans les actes des uns et des autres. Par exemple, le fait d'apprendre ou de réapprendre à utiliser son appareil à mesurer sa tension, n'est pas pris en charge par la sécu mais le centre le fait au contraire, car c'est fondamental ! Toute l'équipe est formée en ETP.

Nous avons passé une grande partie de notre rencontre à écouter Samia raconter son travail, ce qui nous a permis d'apprécier concrètement ce que le centre entend par prise en compte de la personne dans sa « globalité » et la posture professionnelle de cette équipe privilégiant la vulnérabilité sociale.

Samia est médiatrice-santé. Il n'existe pas de diplôme de médiateur, raconte t-elle. Elle n'est pas assistante sociale mais elle intervient là où les recours classiques des assistantes sociales sont non opérationnels (soit parce que leur temps de réaction est bien trop long pour faire face aux urgences, soit parce qu'elles ne savent pas faire, soit pour ces deux raisons réunies). Le parcours de Samia est multiple.

Elle a été formée à la psychologie et a travaillé longuement en tant qu'éducatrice judiciaire auprès des victimes de violence (où elle s'est également formée au juridique).

Dans son travail au centre de santé, son ancienne casquette d'aide aux victimes lui fait sentir les moments où la plainte a du mal à émerger, inaudible. **Elle sent les douleurs sociales et psychiques, avec un flair d'expert d'expérience, et ce flair, elle le partage avec toute l'équipe, à commencer par les secrétaires d'accueil qui apprennent à leur tour à flairer les endroits où la souffrance se fait muette.**

Pour Samia, il s'agit d'aller chercher les personnes là où elles en sont. Si elles n'ont pas accès aux droits, son premier travail est de travailler pour l'obtention de ces droits (une personne de la CPAM vient d'ailleurs une fois par mois faire « antenne » au centre). Elle fait couramment des VAD, accompagne les personnes ici et là. La finalité, c'est le soin. Mais pour que les gens puissent avoir accès au soin, nous explique-t-elle, encore faut-il que les premiers freins sociaux soient levés. Les informations circulent au fur et à mesure au sein du Centre, lors des réunions d'équipe, mais finalement le plus souvent informellement, lors de toutes les discussions qu'elle a avec chacun/e, soignants comme secrétaires. Le genre de pratiques si précieuses et nécessaires qui sont quasi impossibles à évaluer/quantifier.

Et d'ailleurs, une autre chose qui m'a plu/étonné parmi plein d'autres, c'est la façon dont ici, **les secrétaires ont une sensibilisation très particulière dès l'accueil, pour « renifler » que les gens ont besoin d'aide au delà de là où ils le disent.** Elles posent alors « une alerte orale » à l'une ou l'autre de leur collègue : j'ai senti ceci, j'ai l'impression que cela, faisons attention etc. **On est si loin de l'uniformisation des choses, on est au contraire en train de cultiver une attention à tous les étages, à commencer par cet accueil-soin par les secrétaires ! Instaurant une hiérarchie du soin qui s'horizontalise où se ramifie comme un arbre, où chaque branche est aussi importante que l'autre.**

Ici, l'entrée « principale » vient par le soin des corps, via la figure du médecin, puisqu'il est vrai que nous sommes dans un centre de santé, mais à partir de là, c'est toute une souffrance qui s'exprime parfois plus sociale que toute autre chose, que le centre décide de prendre en charge et de ne pas refiler ailleurs comme une patate chaude.

**Et l'accompagnement à l'autonomie là dedans ? L'accompagnement, d'abord, l'autonomie ensuite !**

Samia est le Mc Giver de l'action sociale. On commence un peu loin de l'accompagnement à l'autonomie tout bonnement parce qu'on est au beau milieu de l'urgence et de la détresse pures, qui nécessitent de l'aide. L'enjeu de Samia, c'est de **« rattacher » justement des personnes qui ne paraissent plus attachées à rien**, ou « mal » attachées à ceux qui sont en train d'en faire des victimes. Tel Mr. X, trisomique de 56 ans, que des femmes mal attentionnées ont décidé d'épouser pour des raisons vénales. Une fois le « détachement » accompli (qui a nécessité les forces de l'ordre et du juridique entre autres mille choses), l'autonomie de Mr a pu émerger – tel son rêve de partir en vacances à Saint Trop' loin des travailleurs sociaux et des juges.

J'écoute Samia et je m'étonne. **Pourquoi une fonction telle celle-ci est-elle une exception ?** Ce devrait toujours en être ainsi.

À force d'être efficace, elle commence à saturer : le commissariat du coin lui envoie plein de gens, trop de gens. On l'appelle du jardin, eh Samia, tu viens déjeuner avec nous ? Il fait chaud, la fenêtre est ouverte. Pour moi, ce n'est pas anodin : **ce type de relations, directes, présentes, qui se forgent micro rencontres après micro rencontres informelles**, ça n'a pas de prix.