

POINTS DE REPERE EN 7 DEFINITIONS

Vulnérabilité

La vulnérabilité est à la fois un état et un processus. On devient vulnérable lorsque l'on est exposé à la possibilité d'un événement ou à une série d'événements sans avoir les ressources pour faire face aux risques qui y sont liés et à leurs conséquences sur le niveau initial de bien-être. Les formes de vulnérabilité sont multiples, peuvent se cumuler et s'alimenter mutuellement : précarité économique, insécurité alimentaire, mauvaise santé physique et/ou mentale passagère ou durable, isolement social, insécurité au regard de l'assistance sociale, discriminations et stigmatisations sociales, barrières linguistiques... La vulnérabilité entraîne un affaiblissement des mécanismes d'action.

Accessibilité / accès aux soins, à l'accompagnement et aux droits

L'accès aux droits et services de soins et d'accompagnement dépend à la fois des ressources des usagers et de l'accessibilité que les services ménagent pour permettre aux personnes de faire appel à eux. Ainsi, l'accessibilité renvoie aux *possibilités* d'accès – soit aux conditions réunies pour favoriser l'accès - tandis que l'accès fait référence à l'accès *réel*, qui se produit effectivement, et que l'on peut observer. L'accès n'est pas garanti avec la disponibilité de l'offre. Un grand nombre de barrières diverses existent.

Niveaux de soins

Le terme "niveau de soins" renvoie à la manière dont sont organisés les services de santé. **Le niveau 0** correspond à la promotion de la santé et aux stratégies d'action communautaire en santé. **Le niveau 1** est celui des soins primaires, généralistes. **Le niveau 1,5** est constitué des structures qui soutiennent le niveau 1 dans la réalisation de ses missions. **Le niveau 2** comprend les spécialistes, les centres de santé à orientation spécifique (santé mentale, usage de drogues, plannings familiaux...), les hôpitaux régionaux, les centres spécialisés (de soins palliatifs...). **Le niveau 3** est constitué des structures de soins les plus technologiques (centres hospitalo-universitaires).

Lignes de soins

La "ligne" est un point de contact entre un usager et un service de soins ou d'accompagnement. Elle considère le point de vue de l'utilisateur, soit la demande et l'accès. La première "ligne" est alors celle du premier contact avec l'offre, quel que soit le "niveau" du service. La "ligne 0,5" comprend les services qui s'adaptent spécifiquement à des publics vulnérables ("bas-seuil").

Pratiques inclusives

Il s'agit de l'ensemble des pratiques qui assurent une accessibilité élargie des services aux publics vulnérables, quels que soient le niveau, la ligne ou le secteur. Ces pratiques comprennent par exemple des horaires d'accès étendus, des plages sans rendez-vous, des temps de consultation allongés, un soutien à l'accès aux droits, de *l'outreaching*...

Fonctions

Les fonctions sont endossées par des prestataires de toutes disciplines, en parallèle ou en soutien à leur métier. Elles garantissent un accompagnement transversal, au-delà des secteurs. Elles visent à renforcer l'accès aux services et une meilleure continuité de ces services en cohérence avec les objectifs ou souhaits de la personne accompagnée. Il s'agit par exemple de la fonction de référent de proximité, de case manager ou d'organisateur de concertation.

Organisation social-santé intégrée

Il s'agit d'une organisation en commun des services et acteurs dans le but d'assurer une continuité de l'aide, des soins et de l'accompagnement des personnes, pour leur permettre de maintenir ou d'atteindre un état complet de bien-être physique, mental et social tout au long de la vie. Afin de favoriser l'accès aux différentes offres de services, de soutenir la complémentarité des expertises et d'assurer une responsabilité populationnelle, cette organisation prévoit des outils, fonctions et mécanismes adaptatifs d'intégration entre secteurs, prestataires, structures,