

# Concertation pratiques inclusives

VOIR L'INFOFICHE [ICI](#)

## THÈME DE LA RENCONTRE

# Les barrières administratives.



### PARTICIPANTS

22 professionnels et experts du vécu travaillant en région bruxelloise : services bas-seuil, services de santé et services sociaux de 1ère ligne, services d'appui.



### ARTICLE DE RÉFÉRENCE

"Repenser l'aide et les soins de première ligne", 2023. (À lire [ici](#)).

Cet article propose, entre autres, une présentation de la théorie des seuils comprenant :

- Seuil de confiance
- Seuil d'enregistrement ou d'accessibilité
- Seuil de compétence
- Seuil d'efficience ou d'efficacité



### MISE AU TRAVAIL

Partant de cet ancrage théorique, les participants se sont répartis en trois groupes autour de vignettes cliniques décrivant trois parcours différents (Aide Médicale Urgente, Mutuelle et No-Show). Ils ont abordé les étapes rencontrées par les publics concernés par les vignettes. Les éléments de réponses amenés lors des échanges ont été organisés dans le tableau ci-dessous (qui ne vise donc pas l'exhaustivité).



#### Réseau

- › Accompagner la personne (lieu de vie, équipes ambulatoires)
- › Travailler le transfert vers la 1L : TOOLINE1, consultation en binôme, accompagnement physique, travail en rue.
- › Gestion du réseau professionnel : soutenir les professionnels avec des supervisions, interventions, formations. Besoin d'améliorer la qualité de vie au travail.
- › Gestion du réseau de la personne : travailler le soutien de l'entourage : Pélican, la MASS, le LAMA, InfoDrogues, Similes.



#### Obstacles

- › Temporalité
- › Seuil d'enregistrement ou d'accessibilité
- › Seuil de compétences
- › Coûts des médicaments et du matériel
- › Pouvoir contacter la personne
- › Saturation des services, manque de place
- › Pratiques différentes entre les services
- › Manque d'un point d'informations
- › Complexité des procédures
- › Barrières culturelles & représentations
- › Numérisation des démarches



#### Leviers

- › Besoin d'une personne qui coordonne l'ensemble du processus
- › Flexibilité dans les rendez-vous
- › Assurer un suivi social tout au long du parcours de la personne
- › Besoin de permanence et continuité dans les professionnels pour assurer le lien de confiance
- › Equipe mobiles sociales
- › Services de clarification des démarches : Medimmigrant, ADDE, Sirias, Hub Humanitaire, Maisons médicales