

Cette série de fiches techniques a été conçue dans le cadre d'un exercice de capitalisation soutenu par la Plateforme ELSA et sur financement de l'AFD et de la Mairie de Paris. Elle est téléchargeable sur le site du Centre de Ressources : www.plateforme-elsa.org Et sur le site web d'Horizons Femmes : www.horizonsfemmes.org

Le Life Center : mon espace communautaire à moi !

Au cœur de l'action, une équipe au service des usagers

Fiche 2 / 7

L'animation d'un centre de santé sexuelle n'est pas chose aisée : cela nécessite de prendre en compte le caractère multidimensionnel de l'accompagnement des populations les plus à risque, et donc de disposer d'un personnel qualifié sur le plan technique. Mais pour développer une relation d'aide, il convient également de mettre en avant de nombreuses qualités humaines au sein des équipes, afin d'offrir aux usager.e.s du centre un lieu d'écoute, de soutien et de libre expression dans lequel ils-elles se sentiraient en confiance et en sécurité.

Cette dimension était d'autant plus cruciale pour Horizons Femmes, que le contexte camerounais est fortement marqué par la stigmatisation, la discrimination et les violences envers les travailleuses du sexe. En termes de ressources humaines, il était par conséquent indispensable de développer les capacités de son personnel à pouvoir bien gérer et animer le Life Center. Et à ce titre, les stratégies et les actions mises en œuvre par l'association ont démontré qu'elle dispose d'un personnel dévoué, dynamique, engagé et doué d'une grande tolérance vis-à-vis des personnes en situation de vulnérabilité.



Pour Horizons Femmes, les enjeux de la constitution de l'équipe étaient de :

- ✦ Identifier et mobiliser les compétences nécessaires à la gestion et à l'animation du Life Center ;
- ✦ Adopter un mode d'organisation interne propice à l'articulation et à la coordination des équipes fixes et celles travaillant en stratégie avancée ;
- ✦ Répondre aux besoins de formation continue de l'équipe du Life Center.

Au regard du contexte de discrimination et de pénalisation de la prostitution, qui conduit les travailleuses du sexe à se réfugier dans la clandestinité, **les qualités des ressources humaines constituent l'une des pierres angulaires du travail de proximité du Life center. Lors du recrutement, l'accent est donc mis simultanément sur 3 points essentiels : la connaissance du milieu prostitutionnel, les compétences techniques et les qualités humaines.**

D'une manière générale, **le projet d'Horizons Femmes est géré par une Directrice exécutive (DE) et un Project Officer, tandis que l'équipe dédiée au service d'accompagnement est composée d'un personnel pluridisciplinaire :**



Solutions
& démarches
adoptées par
**Horizons Femmes
& le Life Center**

a. Le personnel de base :

- ✓ 2 chargés de mobilisation communautaire (coordonnateur-trice sur chacun des sites)
- ✓ 1 assistante sociale (AS)
- ✓ 3 conseillères psychosociales (CPS)
- ✓ 16 pairs-éducateurs

✓ Le personnel d'appui (une réceptionniste et un agent de sécurité sur chaque site)

b. Les experts bénévoles (un ou plusieurs, identifiés et mobilisés en fonction des besoins) :

- ✓ Les experts médicaux (médecin, infirmier,)
- ✓ Les experts en santé mentale (psychologue...)
- ✓ Un nutritionniste/diététicien,
- ✓ Et un juriste.



Une partie du personnel réuni à Yaoundé

Présentation des postes-clés du Life Center

A Douala comme à Yaoundé, les **Chargés de la Mobilisation Communautaire** jouent un rôle crucial, puisque ce sont eux qui gèrent les projets en cours sur les sites et veillent à la bonne articulation des services offerts aux populations. Ils ont tous les deux été formés aux techniques de mobilisation et de supervision des activités de terrain de sensibilisation.



Remise des attestations de formation aux paires-éducatrices

Les paires-éducateurs et paires-éducatrices (PE) sont chargés des activités de sensibilisation au sein de leur communauté (à travers des causeries, des séances d'information et des visites sur les sites de prostitution), et de l'orientation des bénéficiaires vers les Life Center.

Ce sont des hommes et des femmes de tous âges, issus des différents quartiers de la ville afin d'être au plus près des usager.e.s du Life Center. Ils sont recrutés parmi les travailleuses du sexe, les personnes infectées, et autres personnes gravitant au sein du milieu prostitutionnel (tenanciers d'auberges, membres d'association de personnes vivant avec le VIH...).

Les PE ont bénéficié de trois sessions de formation sur les infections sexuellement transmissibles (IST) et le VIH/sida, et sur les techniques de communication et de mobilisation. Mais pour pallier la durée restreinte de ces sessions (3 jours), ils ont été recyclés de manière périodique aux thématiques de sensibilisation des populations hautement vulnérables, à travers des séances de débriefing.

Les conseillères psychosociales (CPS) et l'assistante sociale (AS) ont quant à elles bénéficié dès l'entame du projet d'une formation sur la prise en charge psychosociale des populations les plus à risque (PPR).

Ce type de service étant une innovation dans le paysage de la prise en charge des personnes infectées en milieu communautaire, il était capital que le personnel dédié soit formé de manière adéquate avant sa prise de fonction. Ces sessions portaient à la fois sur la conduite des activités classiques de prise en charge psychosociale, et sur les spécificités de l'accompagnement des travailleuses du sexe.



Séance de renforcement des capacités du personnel du Life Center

Des séminaires d'imprégnation ont par ailleurs été organisés à destination du **personnel administratif (Directrice exécutive, Project Officer et comptable)** sur les procédures comptables et financières, et sur les techniques de suivi-évaluation (voir photo de gauche). A ce titre, ils ont assisté à des ateliers de 4 jours à une semaine, ce qui a notamment permis d'améliorer le suivi du projet et des activités, et partant, la qualité des rapports narratifs et financiers adressés aux bailleurs.

Les **Experts Volontaires** : il s'agit de médecins, de nutritionnistes ou encore de juristes ayant accepté de s'impliquer aux côtés d'Horizons Femmes afin de mettre leurs compétences professionnelles au service du Life Center. Ce sont des personnes-ressources proches de l'association depuis 2005, auxquelles celle-ci fait appel ponctuellement ou de façon périodique moyennant une modeste rémunération. Déjà familiarisés à l'accompagnement des populations les plus à risques et des personnes vivant avec le VIH (PvVIH), les experts volontaires contribuent à la formation continue du personnel du Life Center, par exemple sur la prise en charge syndromique des IST ou sur la prévention des violences basées sur le genre.



Ce qu'en disent les usager.e.s...

Amélie, travailleuse du sexe à Douala : « Tous les membres sont gentils. Quand on se rencontre en dehors d'ici, il n'y a pas de problème, on bavarde comme on a l'habitude de le faire ici ».

Edith, à Yaoundé : « Je tire un coup de chapeau à Horizons Femmes, parce qu'ils forment bien les paires éducatrices. Car si tu n'es pas bien formé, tu ne pourras pas tenir une conversation. D'ailleurs, ces filles sont très instruites, elles maîtrisent presque tous les sujets qui tournent autour de la sexualité ».

Rokiatou, à Yaoundé : « En ce qui concerne le travail des paires éducatrices, je dirais qu'elles travaillent beaucoup. Elles sont très courageuses, car pour nous aborder ce n'est pas chose facile. Pour qu'on les accepte, il faut qu'elles revienne même, au début tu la traites comme une chienne enragée, surtout les jours où tu n'as pas eu de client ».



Ressources Humaines du Life Center

Coordination, gestion et supervision

4 postes à temps plein (8h - 17h)



1 Coordinateur-trice



1 Comptable



1 Chargé-e
de suivi & évaluation



1 Chargé-e
de mobilisation
communautaire



Pour chaque poste :

- Mobilier (bureau, table, chaises, étagères de rangement)
- Matériel informatique (ordinateur, imprimante, clé de connexion internet + scanner pour le coordinateur)
- Autres : armoire métallique pour la protection des données confidentielles et la caisse de trésorerie du comptable

Prévention en milieu communautaire

Pas d'horaires fixes,
mais très souvent nocturnes



X
16

Paires-éducatrices
et
pairs-éducateurs



Pour chacun-e :

- Tenue (t-shirts, casquettes et sacs)
- Outils de collecte des données (fiches ou registres, tickets de référence)
- Matériel de prévention (préservatifs, gel lubrifiant, dépliants et autres brochures)
- Matériel de démonstration (pénis + vagin artificiel)

Accueil, soins et accompagnement au Life Center

3 postes à temps plein (8h - 17h)

2 postes à mi-temps (matin : 8h - 14h / soirée : 14h - 17h)

3 postes de vacataires (2 heures / semaine)



1 Réceptionniste

- Mobilier (bureau, table, chaises, étagères de rangement)
- Matériel informatique (ordinateur, imprimante, clé de connexion internet)
- Autres ressources (registres d'accueil, matériel de prévention, pénis et vagin artificiel)



3 Conseiller-ère-s
Psychosociaux-les

- Mobilier (bureau, table, chaises, étagères de rangement, lits de repos pour les usager-ère-s)
- Autres : registres (inscription, counselling individuel, VAD, dépistage, groupes de parole)



1 Assistant-e
Social-e

- Mobilier (bureau, table, chaises, armoire pour les dossiers des patients, étagères de rangement pour le matériel de prévention, les vivres et les kits d'hygiène)
- Autres : registres de prise en charge



3 Expert-e-s
Volontaires (médecin,
nutritionniste,
juriste)

- Mobilier (bureau, chaise, lit de consultation)
- Petit matériel médical
- Autres : registres des entretiens et consultations

! Aux équipes dédiées à la coordination des actions et aux services à la population, il convient d'ajouter le personnel de soutien du Life Center : 2 postes ETP d'agents de sécurité (jour/nuit), 1 poste ETP de chauffeur, 1 poste ETP d'agent de liaison et 1 poste 0,5 ETP de technicien de surface.



L'association a du s'adapter à différents obstacles :

- Instabilité du personnel due à une rémunération insuffisante et aux conditions de travail difficiles (absence d'assurance et de sécurité sociale, manque ordinateurs...) et à la difficulté de travailler en milieu prostitutionnel (violences et insécurité sur les sites) ;
- Faible niveau d'instruction des paires-éducatrices ;
- Formation initiale insuffisante du personnel en dehors des conseillers psychosociaux, non recyclage du personnel et absence de plan de formation continue ;
- Absence de formation sur les droits humains et sur les violences basées sur le genre ;
- Difficulté de se conformer à la réglementation du code du travail en raison de ressources financières insuffisantes pour salarier le personnel.

Mais Horizons Femmes a su réunir de nombreux éléments positifs, qui ont permis à l'association de renforcer et de développer son dispositif de prévention et de soins :

- Expérience antérieure de l'organisation sur des programmes similaires ;
- Bon « casting » au moment de l'identification des paires-éducatrices, des conseillers psychosociaux et de l'assistante sociale ;
- Recrutement en interne d'un personnel d'encadrement déjà « familier » avec le public-cible des usager.e.s du Life Center et avec la thématique ;
- Qualité et compétences du personnel, en particulier sur le plan humain ;
- Cohérence de la composition des effectifs et forte capacité à travailler en équipe.



Quatre ans après l'ouverture du Life Center de Yaoundé, l'association est aujourd'hui en mesure de tirer quelques leçons importantes quant aux ressources humaines à mobiliser et impliquer pour l'animation d'un centre de santé sexuelle.

Horizons Femmes souligne ainsi :

- ✂ L'importance de la diversité des profils, de la multidisciplinarité de l'équipe (personnel d'accueil, paires-éducatrices, conseillers psychosociaux, assistantes sociales...) ;
- ✂ La formation et l'expérience ne suffisent pas : il faut l'engagement, la détermination et la capacité d'initiative de chacun des membres du personnel pour établir un lien de confiance avec la population-cible et les usager.e.s du centre ;
- ✂ Le sexe des membres du personnel n'est pas forcément un critère de recrutement : bien que certaines usagères du Life Center soient plus à l'aise avec des conseillères, le fait d'être un homme n'est pas un nécessairement un obstacle pour accompagner des travailleuses du sexe ;
- ✂ La nécessité d'avoir des qualités humaines très développées au sein des équipes : le non-jugement, l'empathie, la tolérance et le respect de la différence sont autant d'atouts pour développer une relation d'aide avec les travailleuses du sexe et leur entourage.



Ce qu'en pensent les partenaires...

Les responsables de CARE-Cameroun : « L'objectif de CARE est "d'améliorer les savoir-faire techniques des partenaires de mise en œuvre dans l'élaboration et la gestion de programmes destinés aux populations les plus exposées aux risques du VIH/Sida".

Afin de renforcer la sensibilisation sur le VIH/SIDA, CARE forme un réseau d'animateurs issus des populations les plus exposées aux risques. Les animateurs informent sur les techniques préventives et orientent vers les centres d'accueil. Pour les aider, CARE crée des supports de communication (affiches, dépliants, autocollants, messages radio...).

Nous avons donc une opinion positive sur les activités du Life Center, et nous pensons qu'il est le cadre idéal pour cette population-cible au vu de son enthousiasme quand elle s'y retrouve. »

