

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 !

Offre de services pour la fidélisation des usagers du Life Center

Fiche 4 / 7

En ouvrant le Life Center à Yaoundé et à Douala, Horizons Femmes entendait briser la chaîne de stigmatisation et de discrimination envers les travailleuses du sexe, en leur offrant le tout premier espace dédié à leurs besoins spécifiques au Cameroun. Il s'agissait donc dans un premier temps d'établir et d'entretenir un lien de confiance avec les travailleuses du sexe. Mais il convenait également de répondre de manière efficace et durable au faible accès des usager.e.s du Life Center aux services de santé et autres offres de santé sexuelle existant dans les 2 localités, notamment en palliant la persistance des comportements discriminants régulièrement observés dans les formations sanitaires.



En complément du travail de prévention réalisé par les pairs-éducateurs sur les sites de prostitution et au sein des locaux du Life Center, **Horizons Femmes a décidé d'élargir ses activités au champ de la prise en charge médicale, psychologique et sociale** afin de répondre aux besoins prioritaires des travailleuses du sexe.

Il s'agissait donc pour Horizons Femmes de :

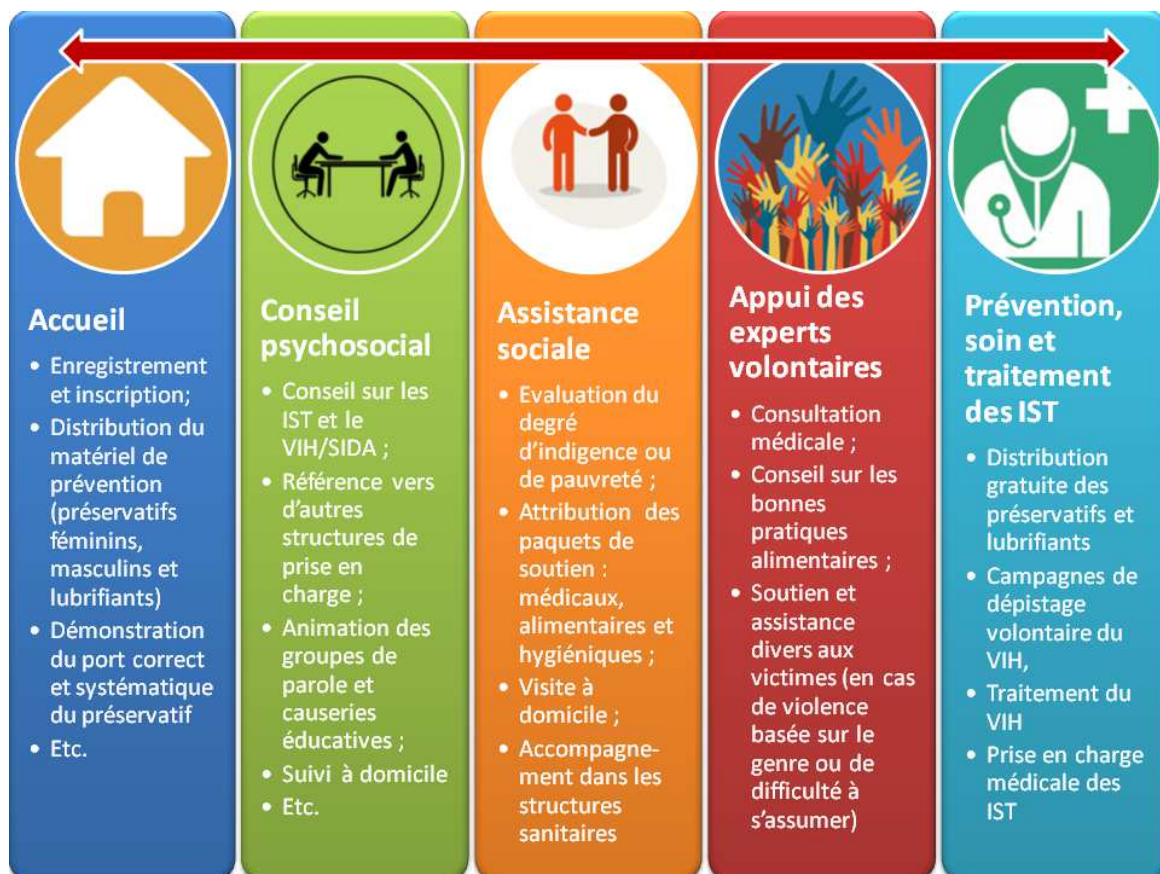
- Offrir un paquet d'activités et de services susceptible de répondre aux besoins des usager.e.s ;
- Créer et entretenir un lien de confiance avec les usager.e.s du Life Center et leur environnement familial, amical et professionnel.

Description de services disponibles et de l'organisation de ces services



Solutions & démarches adoptées par Horizons Femmes & le Life Center

L'organisation des services au sein du Life Center s'articule autour de 5 pôles d'activités, qui correspondent à autant de types de services, tous complémentaires les uns des autres et permettant de couvrir un large éventail de besoins. La carte des principaux services actuels se présente donc comme suit :



➔ **La distribution gratuite de matériel de prévention :** Tout visiteur reçoit un paquet de base composé de préservatifs masculins et féminins, de gel lubrifiant, et d'un guide d'information et d'utilisation. Ce matériel distribué par le service d'accueil, est offert à chaque passage du bénéficiaire, et en quantité plus importante lors de la première visite. Cette stratégie permet d'une part de fidéliser les bénéficiaires à l'utilisation systématique de ce matériel capital dans la prévention du VIH/sida, d'autre part d'assurer un approvisionnement régulier à des personnes fortement exposées au VIH et aux IST, et très souvent démunies financièrement.

➔ **Le Conseil et Dépistage Volontaire :** Le premier pas dans la lutte contre le VIH/SIDA étant de connaître son statut sérologique, en particulier lorsque l'on s'expose sexuellement aux IST et au VIH, le Life Center s'est fixé pour objectif d'aider les travailleuses du sexe à se faire dépister régulièrement. Pour cela, deux stratégies sont développées par Horizons Femmes :

- Le « *dépistage fixe* » est proposé systématiquement aux usager-ère-s au sein du Life Center, avec des entretiens de counselling pré- et post-test réalisés par les conseillères psychosociales, et un rendu des résultats effectué sur rendez-vous ;
- Le « *dépistage en stratégie avancée* » est réalisé lors de campagnes organisées sur les sites de prostitution, qui se déroulent en 3 phases :
 - ✓ Réunion préparatoire et mobilisation communautaire pré campagne : les paires-éducatrices et toutes l'équipe se déploient sur les sites afin d'informer la population sur la campagne en cours, en remettant aux personnes sensibilisées des tickets comportant les lieux et heures de dépistage.
 - ✓ Réalisation du dépistage proprement dit (entretien pré-test, prélèvements sanguins, entretien post-test et remise des résultats).
 - ✓ Réunion de débriefing, pour faire le point de l'action, examiner les points forts et les faiblesses et discuter des améliorations à apporter.



➔ **Le Soutien psychosocial :** Le soutien psychosocial consiste à apporter un appui psychologique et moral aux personnes infectées et affectées par le VIH/sida, et à toute personne désireuse de se confier sur une situation particulière. Deux activités constituent ce volet :

- Le counselling individuel fait en tête-à-tête ou en famille ;
- Les groupes de paroles réunissant en confidentialité les personnes liées par une même préoccupation et désireuses d'échanger sur le sujet.

Ces deux activités sont complétées par les références dans les structures adéquates, et un suivi constant par téléphone, afin d'éviter le plus possible des « perdus de vue » ou des non-observants.



➔ **L'Assistance sociale :** Ce service est coordonné par l'assistante sociale (AS) qui attribue à toute personne répondant aux critères de vulnérabilité prédéfinis par le projet, des appuis médicaux, une aide au transport et les paquets de soutien. Ces derniers sont composés de :

- *Kit hygiénique* : 1 litre d'eau de Javel, 2 savons, un seau avec robinet pour la potabilisation de l'eau ;
- *Kit alimentaire* : 10 kg de riz, 2 litres d'huile raffinée, 1 kg de farine de soja, 1 kg de sucre raffiné, 2 kg de haricot rouge, 1kg de lait en poudre.

L'AS assure aussi le lien avec les services sociaux étatiques afin de trouver des solutions aux problèmes des bénéficiaires, effectue les visites à domicile (VAD), et contrôle le stock de matériel de prévention.



portent sur des thématiques définies à l'avance.

➔ **L'Expertise volontaire :** 1 médecin généraliste, 1 juriste et 1 nutritionniste consultent gratuitement au Life Center, en moyenne une demi-journée par semaine. Des ateliers pratiques nutritionnels sont organisés une fois par trimestre, l'animation se basant sur les éléments constitutifs des kits alimentaires afin de démontrer aux bénéficiaires comment utiliser au mieux les aliments de leur environnement.

➔ **Les Causeries éducatives :** Les paires-éducatrices organisent chacune au moins une causerie par semaine au Life Center. D'une durée de 45 minutes à une heure et réunissant 5 à 15 personnes, les causeries



Bien entendu, ***tous les besoins auxquels le Life Center ne peut faire face peuvent faire l'objet de références dans les autres structures de prise en charge***, qu'il s'agisse de centres de santé publics et privés, de laboratoires, de pharmacies, d'associations ou encore de cabinets juridiques.

Afin de garantir le bon fonctionnement des services, les rôles et responsabilités du personnel du Life Center ont été définis de la manière suivante :

- Le **réceptionniste** est le premier point de contact des clients au centre. Il est responsable de l'accueil, de l'inscription et de l'orientation des clients vers les services appropriés.
- Le **chargé de mobilisation communautaire (CMC)** encadre et supervise toutes les opérations du centre y compris la planification, l'assurance-qualité et la gestion des données.
- L'**assistante sociale** accompagne le CMC dans le suivi quotidien des opérations et gère tout le soutien matériel fourni aux clients (évaluation des besoins, des références, paiements, etc.)
- Les **conseillers psychosociaux** fournissent un soutien psychosocial (voir section III ci-dessus) aux clients au sein du centre ainsi que dans la communauté en participant à des campagnes de CDV et en proposant des soins à domicile



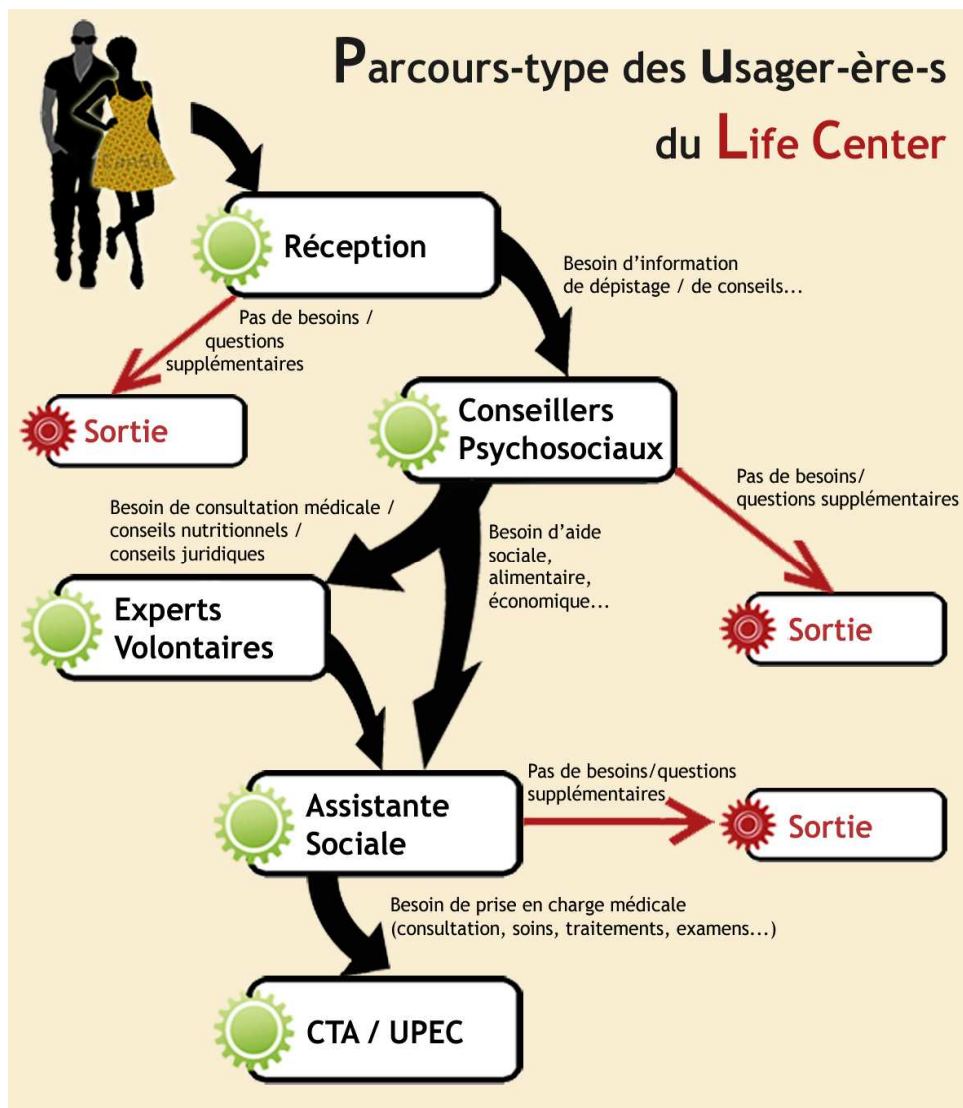
- Les **paires éducatrices** mènent des activités de sensibilisation dans la communauté pour mobiliser les groupes cibles, les orienter vers le centre et promouvoir les activités du centre tout en transmettant des messages essentiels de prévention. Ils organisent également des séances d'IEC au sein du centre et sont les principaux promoteurs d'activités de sensibilisation du centre (par exemple, les campagnes de CDV)

- Les **experts volontaires** fournissent des soins au sein du centre selon un planning rotatif. Leur expertise est ainsi à la disposition des sous-groupes se rendant habituellement peu dans les formations sanitaires et autres services.

Le schéma ci-contre propose une description du parcours type des usager.e.s du Life Center, de leur accueil à leur orientation vers des structures extérieures.

Tout au long du parcours des usager.e.s, l'accent est mis par l'équipe du Life Center sur la prise en compte des droits des personnes et sur le respect des règles éthiques.

Les maitres-mots sont donc l'empathie, le non-jugement, le respect d'autrui, la confidentialité et la discrétion.



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

Aïssatou, travailleuse du sexe à Yaoundé : « L'accueil était très chaleureux. J'étais d'ailleurs très surprise parce qu'on dirait qu'à l'extérieur tu es encore étranger et une fois au Life Center tu fais partie de la famille. On dirait qu'ils t'ont aspirée, c'est tout le monde qui t'accueille et on ne veut plus te laisser partir. C'est très convivial ici au Life Center, c'est comme si tu avais trouvé une autre famille : il n'y a pas de discrimination, tu ne sais même plus qui est qui, et quand tu entres là vous formez une seule personne ».

Martine, à Douala : « On avait trop peur parce que ce n'est pas facile que quelqu'un vienne t'offrir des choses gratuitement. On avait jamais vu ça, la première fois on avait vraiment peur, on se disait toutes que ces gens faisaient partie d'une secte et avaient l'intention de nous emmener là-bas pour nous "vendre". C'est pour cette raison que dès qu'on venait distribuer les préservatifs, on fuyait. Un an plus tard, comme ils insistaient toujours, ça nous a attiré et on a compris que si les filles qui prenaient les capotes n'étaient pas mortes, ça voulait dire que ces gens ne faisaient pas partie d'une secte ».



Dans le cadre de son dispositif de dépistage et d'accompagnement psychosocial des travailleuses du sexe, Horizons Femmes a dû s'adapter à différents freins et quelques limites ou difficultés :



- Absence d'un véhicule aménagé en unité mobile ;
- Disponibilité insuffisantes des prestations des « experts volontaires » ;
- Offre de services limités par rapport à l'ampleur de la demande / aux besoins des usager.e.s ;
- Absence d'un dépôt pharmaceutique au sein du Life Center ;
- Existence de besoins non satisfaits (médicaux, économiques, juridiques...) ;
- Ruptures fréquentes d'approvisionnement en matériel de prévention ;
- Complexité des outils de suivi des activités.

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



- Gratuité des kits de prévention distribués aux usager.e.s ;
- Disponibilité d'infrastructures adaptées (plusieurs pièces...) et accueil des usager.e.s dans un cadre convivial grâce à l'aménagement d'un lieu sécurisé et sécurisant ;
- Implication des bénéficiaires dans la mobilisation de travailleuses du sexe lors des campagnes de dépistage en milieu prostitutionnel ;
- Qualification et expérience du personnel d'Horizons Femmes ;
- Respect de la confidentialité et des normes éthiques par le personnel ;
- Situation géographique du Life Center ;
- Présence régulière de l'équipe d'Horizons Femmes sur les différents sites de prostitution ;
- Complémentarité et interconnexion des services de paire-éducation, de dépistage et de prise en charge psychosociale, qui favorise la fluidité du circuit des usager.e.s du Life Center.

Quatre ans après l'ouverture du Life Center de Yaoundé, l'association est aujourd'hui en mesure de tirer quelques leçons importantes sur les différentes stratégies et approches à employer pour favoriser une fréquentation régulière d'un centre de santé sexuelle par ses usager.e.s.

Horizons Femmes souligne ainsi :

- ✂ La fidélisation des usagers dépend fortement de la qualité de l'accueil
- ✂ Répondre aux besoins des travailleuses du sexe implique une forte capacité d'adaptation et d'innovation
- ✂ Nécessité d'une bonne articulation et coordination et communication entre les services de prévention, de dépistage et de prise en charge communautaire
- ✂ Importance de la simultanéité entre services d'appel (travail de « outreach ») et services de maintien (prise en charge communautaire et accompagnement)
- ✂ Besoin de disposer et/ou créer des outils de suivi performants et adaptés.



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

Stéphanie, travailleuse du sexe à Yaoundé : « Tout le monde est comme ta sœur, même si tu n'as pas de parent comme moi. Ici nous avons l'impression d'avoir trouvé une seconde famille, parce que ta grande sœur [paire-éducatrice] se comporte comme ta maman, elle te donne des conseils. C'est pour cette raison que je voudrais dire à mes sœurs de continuer avec Horizons Femmes, et que Dieu me donne la force de supporter ce que je vis ».

Béatrice, à Douala : « Horizons femmes m'a intéressé à travers la sensibilisation. Quand je venais d'arriver [dans le quartier], je travaillais dans le couloir et une paire-éducatrice m'a donné des préservatifs pour rien [gratuitement]. C'est ainsi que j'ai commencé à m'intéresser à Horizons Femmes. C'est elle qui m'a appris comment porter le préservatif féminin. Elle nous dit toujours de venir aux causeries éducatives et quand je viens au Life Center, j'ai le matériel [de prévention] pour le travail ».

