

KOZÉ JEUNES

Ligne d'écoute, de soutien, d'orientation santé
pour les jeunes de 12-25 ans

0 801 901 974*

*Appel gratuit, anonyme et non surtaxé.

Tu as entre 12 et 25 ans, tu as besoin d'aide, de soutien,
d'une écoute et tu ne sais pas vers qui te tourner.

*Ou na ent' 12 é 25 an, ou la bezwin kozé, ou veu un moun
pou ekout a ou, solman ou oz pa kozé,*

Appelle Kozé Jeunes les après-midis

Lundi au vendredi - 13h30 à 16h30

Nocturne le jeudi jusqu'à 19h.

Soutien harcèlement
Partenaires Conflit Aide
rupture Soins
Psychologie
Jeunes Addiction
Souffrance Orientation
Santé
Ecoute Crise
Maltraitance Famille
Accompagnement



www.epsmr.org

PRÉFET
DE LA RÉGION
RÉUNION
Liberté
Égalité
Fraternité



INTRODUCTION

La Réunion se caractérise par la part très importante de jeunes de 0-17 ans (244 000 soit 29 % de la population contre 22% en métropole). Près d'1/3 d'entre eux (84 000) sont des adolescents de 12-17 ans, soit 10% de la population réunionnaise (contre 7% en métropole). Cette proportion importante de jeunes devrait perdurer dans les années à venir.

Ces adolescents évoluent au sein d'un environnement socio-économique familial particulièrement défavorable à la santé mentale : pauvreté et chômage des parents, problématiques d'addictions, monoparentalité et bien trop souvent victimes directes ou indirectes de violences intrafamiliales. Ils vivent pour 22% d'entre eux dans un logement surpeuplé, sont 14% à être en situation d'illettrisme et 1/3 d'entre eux sortent du système éducatif sans diplômes. Enfin, 6500 enfants relèvent de l'ASE.

L'offre sanitaire infanto-juvénile en santé mentale est très inférieure aux standards nationaux pour ce qui est de l'hospitalisation complète et dans une moindre mesure concernant le nombre de CMPEA. La maison des adolescents (Kaz Ados) couvre le secteur Nord même si des permanences sont organisées dans l'Est de l'île. Une offre spécifique d'accueil des adolescents dont la problématique est un lien avec le processus d'adolescence (CAPAS) existe dans l'Ouest et au CHU Sud. L'offre en établissement de santé vient en substitution de l'offre de ville particulièrement pauvre (densité de pédopsychiatrie de 1.9 contre 6.7 au plan national).

En 2017, 2622 adolescents ont été en contact avec une structure d'accueil spécifique pour adolescents (CAPAS ou Maison des adolescents).

C'est dans cette logique que s'inscrit le projet « Kozé Jeunes ».

Ce dispositif expérimental est soutenu par la Direction de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DJSCs) dans le cadre de la mise en oeuvre de la stratégie pauvreté. Il répond également aux objectifs de la stratégie de prévention et de protection de l'enfance qui sera lancée au mois d'octobre par le Département, l'ARS et l'Etat.

« Kozé Jeunes » a pour mission :

- De mettre en place et d'assurer le bon fonctionnement d'une écoute téléphonique
- D'apporter aux adolescents et jeunes majeurs de 12-25 ans une réponse préventive d'écoute et d'orientation santé
- D'orienter les adolescents de l'ensemble du département vers les structures ressources gérées par l'EPSMR ou les autres partenaires.



LES OBJECTIFS

OBJECTIFS STRATEGIQUES

- Prévenir les situations à risques pour éviter les décrochages et rupture chez les adolescents et jeunes adultes ;
- Rétablir le dialogue et restaurer des liens de confiance entre ces jeunes et leur famille, les adultes, les institutions et la société dans son ensemble ;
- Participer « au bien-être » des adolescents et jeunes adultes et concourir de fait à leur insertion sociale, culturelle et professionnelle ;
- Favoriser l'autonomie des jeunes et leur capacité d'initiative et d'action.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Offrir aux adolescents et jeunes adultes du département de 12 à 25 ans et leur entourage un accueil téléphonique, une écoute de qualité, et une orientation sur la thématique santé ;
- Sur cette base, offrir un accompagnement téléphonique personnalisé de qualité adapté aux besoins particuliers de chaque adolescent ou jeune adulte identifiés lors de son appel à « Kozé Jeunes » ;
- Faciliter pour tous les adolescents et jeunes adultes appelant, l'accès aux droit commun en les orientant vers les structures ressources gérées par l'EPSMR ou les autres partenaires ;
- Participer à la structuration du parcours santé de l'adolescent et du jeune adulte en limitant le risque de rupture ;
- Permettre aux adolescents et jeunes adultes appelant ainsi qu'à leur entourage, d'exprimer leurs questions, leur mal être, de commencer à en comprendre le sens, de formuler une demande ;
- Participer à la lutte contre la stigmatisation des personnes souffrant de trouble psychique ;
- Construire et animer un réseau partenarial (professionnel et acteurs) efficace et de proximité garant de l'atteinte des objectifs opérationnels précédemment cités.



LE CADRE ET LES PRINCIPES

LE CADRE

« Kozé Jeunes » est un dispositif qui entre dans le projet EPSMR 2017-2021 dans les principes de :

- Organiser la prise en charge des adolescents sur chaque territoire,
- Structurer la filière de prise en charge des adolescents à l'échelle de chaque territoire autour de structures pivots, d'hôpitaux de jour dédiés et de groupes thérapeutiques au sein de CATTTP,
- Mettre en place une coordination de l'ensemble de la filière adolescents au sein de l'EPSMR et vis-à-vis des partenaires.

De plus il répond au PTSM (Projet Territorial de Santé Mentale) de la Réunion 2019-2023 sur l'axe « structurer la filière de prise en charge des adolescents » qui prévoit des actions visant à améliorer la graduation de l'ensemble des dispositifs, de l'accueil des adolescents jusqu'à la prise en charge hospitalière.

LES PRINCIPES

La gratuité

Les appels sont totalement gratuits. En effet le dispositif « Kozé Jeunes » dépend de l'Etablissement Public de Santé Mentale de la Réunion et constitue un service public. La gratuité permet d'être accessible à tous et est un principe fondamental.

La confidentialité

L'écoute du jeune doit se faire dans le respect des règles de confidentialité, du libre choix, et du respect de l'anonymat.

Dans les limites fixées par la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et les articles 226-13 et 14 du code pénal, aucune information personnalisée ne peut être donnée à un tiers sans le consentement de l'intéressé.

Les appels sont reçus par un infirmier en santé mentale qui est soumis au secret professionnel. L'ensemble du contenu de la discussion avec la personne appelante est protégé par ce secret et n'est pas enregistrée. Le cas échéant l'infirmier pourra transmettre certaines informations à un autre professionnel, par exemple dans le cas d'une orientation vers une structure partenaire mais toujours avec l'accord de La personne appelante (Droit à la confidentialité et au secret professionnel Art.L 1110-4 du code la Santé Publique).

L'absence de jugement

L'infirmier en santé mentale écoutant n'est pas dans le jugement des récits ou des expériences de vie qui lui sont confiés. Ce professionnel est là pour installer un climat de confiance et est dans une posture bienveillante et d'ouverture au dialogue. Il n'y a pas de sujet tabous et tous les sujets peuvent être abordés sans crainte.

Offrir une première écoute aux adolescents.



La semi-directivité

L'infirmier écoutant utilise l'écoute active et met au service des personnes appelantes son expérience et ses connaissances. Il peut être amené à conseiller les personnes appelantes ou à leur proposer des orientations vers des structures partenaires facilement accessible depuis leurs lieux de vie en fonctions des problématiques qu'ils rencontrent. La personne appelante reste bien sûr maître de ses décisions et de ses choix. L'infirmier écoutant est là pour aider la personne appelante à formuler ses besoins et propose une orientation en réponse si besoin. Cette mission nécessite une connaissance aigüe des réseaux adolescents du département. Plusieurs appels peuvent être nécessaire afin d'établir une relation de confiance qui conduira à une orientation. L'infirmier écoutant jouera un rôle de facilitateur et s'assurera que le relais vers la structure a pu se réaliser.

Créer un lien de confiance et faciliter l'accès aux structures partenaires adaptés aux besoins des adolescents.

LE PUBLIC CIBLÉ

« Kozé Jeunes » s'adresse prioritairement aux adolescents et jeunes adultes et en particulier à ceux qui rencontrent une situation de mal-être dont l'âge peut se situer entre 12 et 25 ans du département de la Réunion.

Les questions de la jeunesse sont non réductibles à une seule catégorie de problématique.

La diversité des publics est importante, depuis les adolescents dans leur milieu familial jusqu'aux jeunes adultes en grande précarité ou en errance.

« Kozé Jeunes » écoute également l'entourage de ces jeunes, les familles, les professionnels et les institutions qui en ont la charge ainsi que les acteurs de la société civile. En effet, aucune réinscription sociale ne peut s'opérer sans la mobilisation de ces différentes composantes sociales.

L'accompagnement reste centré sur le jeune.



LANCEMENT DE LA PLATEFORME D'ÉCOUTE

DECLINAISON OPERATIONNELLE « KOZE JEUNES »

- Création d'un numéro gratuit à destination des 12-25 ans et de leurs proches en collaboration avec le service informatique. L'objectif étant de se rendre disponible et accessible à tous par la gratuité de l'appel.

Le numéro gratuit est le **0 801 901 974**

- Organiser et mettre en place des permanences d'écoute téléphonique du lundi au vendredi tous les après-midis de 13h30 à 16h30 et le jeudi jusqu'à 19h.

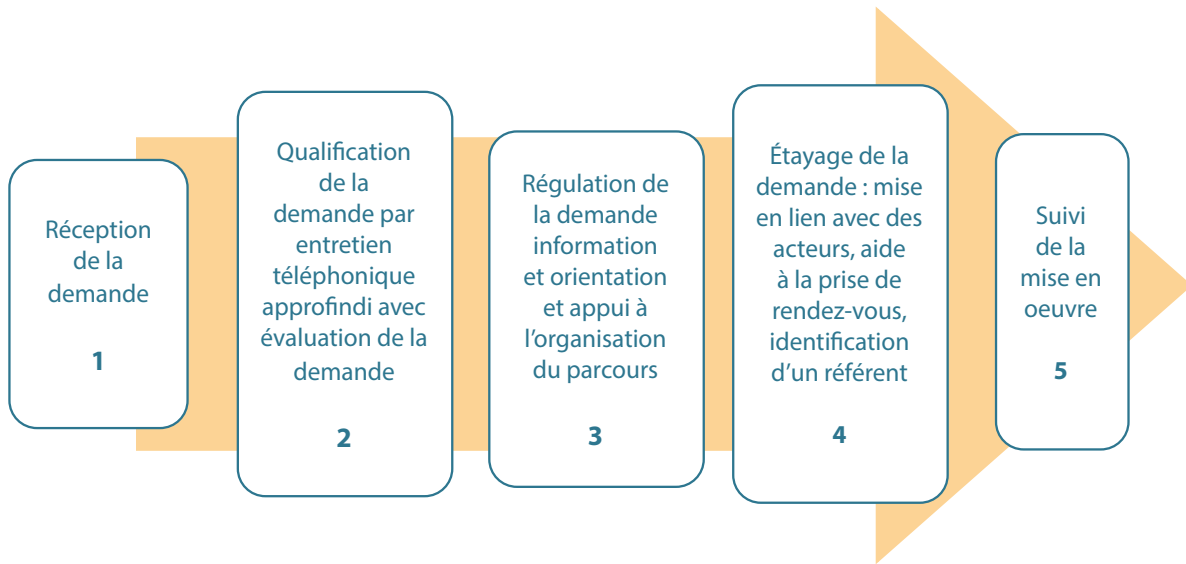
- En cas de double appel un message vocal informera la personne appelante que le professionnel est en ligne et qu'il peut réitérer son appel

- En cas d'appel hors des plages de permanences ; un message vocal informera les personnes des horaires de permanences et de la possibilité d'écrire un message sur le compte Facebook « Kozé Jeunes »

- Création d'une messagerie Facebook permet de se mettre à la portée de ce jeune public qui maîtrise ce type de communication. Ce compte de messagerie instantanée sera disponible 7J/7 et 24h/24. Les messages seront lus chaque jour et une réponse différée y sera apportée voir un rappel des personnes qui le souhaitent.

- Création d'une boîte mail : kozejeunes@epsmr.org à destination des partenaires.

PROCESSUS TYPE D'INTERVENTION



N°1	Étape	Description
1	Réception de la demande	Par appel téléphonique sur le temps des permanences téléphoniques définis. Par messenger : consultation des messages et traitement chaque jour.
2	Entretien téléphonique	On recueille à minima l'identité de la personne et son lieu de domiciliation. On fait une analyse de la nature de la demande
3	Régulation de la demande	Selon la situation : -Une réponse immédiate est apportée à la problématique du demandeur (information) -Une orientation est proposée vers les partenaires adaptés.
4	Etayage de la demande	Dans certain cas, la demande nécessite de faire intervenir plusieurs acteurs en réponse, et d'identifier un référent ou encore d'aider à la prise de rendez-vous.
5	Suivi de la mise en oeuvre	Une prise de contact sera effectué vers le partenaire afin de s'assurer de l'effectivité du relayage. S'assurer du relayage auprès du partenaire.

EXEMPLE D'APPEL

Contexte clinique

Réhann, 17 ans, St Denis, appel pour sentiment de mal-être diffus accompagné de trouble du sommeil et d'angoisse nocturne sans identification d'élément déclencheur.

Objectif de réponse

- Réaliser un entretien infirmier approfondi (Grille d'entretien, contexte de vie/ habitude...)
- Evaluer le degré de mal être
- Repérer les éléments à risques ou préoccupants dans le discours
- Proposer de prendre un RDV sur la Kaz Ados de St Denis.
- Faire un relayage téléphonique immédiat: transmission d'infos sur la situation de Réhann avec son accord.
- Aider à la prise de RDV : date, adresse et nom du référent transmis.
- Rappeler à distance la Kaz Ados pour s'assurer de l'effectivité du relayage.

CONCLUSION

Ce nouveau dispositif doit être un dispositif de prévention qui permet le repérage précoce des troubles et facilite l'accès aux soins. Il est une interface départementale qui a pour fonction de jouer un rôle « passerelle » entre des personnes ayant des besoins et des partenaires pouvant y répondre.

Kozé Jeunes doit pouvoir s'articuler dans le paysage actuel et permettre la création d'une dynamique partenariale afin d'optimiser les accompagnements et répondre de manière efficace aux problématiques des adolescents et jeunes adultes du département ainsi que leurs proches.