

Accueillir en Maison Sport Santé

Guide pratique

La prise en charge initiale : un moment clef

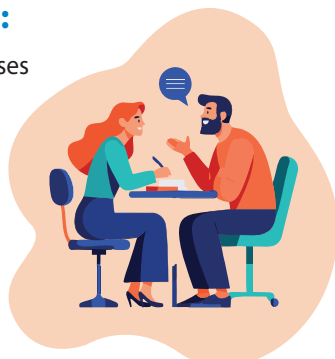


Créer un premier lien :

- ✓ Accueillir dans un lieu adapté.
- ✓ Vérifier l'identité et la légitimité de la personne qui a orienté l'utilisateur vers la Maison Sport Santé, afin d'établir un contact initial et poser un cadre bienveillant et professionnel.

Comprendre la perception du bénéficiaire :

- ✓ Encourager le bénéficiaire à exprimer ses attentes et ses motivations.
- ✓ Lui demander : « Pourquoi pensez-vous être ici aujourd'hui ? »
- ✓ Explorer sa perception de sa santé pour mieux comprendre sa vision de sa pathologie et adapter le suivi.
- ✓ Reformuler ses réponses pour s'assurer d'une bonne compréhension mutuelle.



Laisser le bénéficiaire s'exprimer librement :

- ✓ Guider l'échange à l'aide du questionnaire préalable (si disponible).
- ✓ Ne pas orienter trop vite ; privilégier l'écoute des besoins exprimés et implicites.

Présentation de l'offre :

- ✓ Clarifier la différence entre activité physique, sport et activité physique adaptée.
- ✓ Mettre en avant les aspects intéressants, distrayants et sociaux de l'activité physique régulière.
- ✓ Aborder l'intérêt thérapeutique sans en faire le seul argument.



Planification de la suite :

- ✓ Proposer un rendez-vous pour les autres questionnaires et le bilan MSS.
- ✓ S'assurer que l'utilisateur repart avec une idée claire de la suite du parcours.

Quelle attitude adopter ?

Accueillir avec bienveillance :

- ✓ Adopter une posture ouverte et non jugeante, attentive aux signaux non verbaux.
- ✓ Utiliser un ton calme et rassurant pour éviter toute pression ou stress.



Mettre en place une écoute active :

- ✓ Poser des questions simples et claires, en reformulant si besoin.
- ✓ Être attentif à l'état émotionnel, mental et physique de l'utilisateur.
- ✓ S'appuyer sur : écoute, empathie, valorisation, absence de jugement.

Rassurer :

- ✓ Expliquer clairement le fonctionnement de la MSS et les prochaines étapes du parcours.
- ✓ Expliquer les services proposés par la Maison Sport Santé.
- ✓ Remettre de la documentation, brochures ou supports visuels sur les services et programmes.
- ✓ Ne jamais laisser un usager partir sans savoir à qui s'adresser en cas de besoin.



Le suivi et l'accompagnement



Questionnaires et explication :

- ✓ Expliquer chaque questionnaire pour que le bénéficiaire comprenne son utilité.
- ✓ Discuter de la perception de soi, des freins et des leviers liés à la pratique d'une activité physique.

Bilan ludique et légitimité :

- ✓ Présentation des résultats de manière positive, motivante et encourageante.
- ✓ Avoir une tenue adéquate permet d'asseoir une légitimité tout en restant accessible.



Suivi des séances :

- ✓ Encourager la discussion et la socialisation.
- ✓ Aborder les autres déterminants de santé lors des séances (alimentation, sommeil, addictions...).
- ✓ Valoriser les progrès des bénéficiaires.
- ✓ Ne pas masquer les difficultés, mais les présenter comme des axes d'amélioration.



Bilan MSS de fin de suivi :

- ✓ Prendre un rendez-vous fixe et fournir un support écrit pour le rappeler.
- ✓ Relancer les bénéficiaires une semaine avant pour garantir leur présence.



Les principes Clés

- ✓ S'appuyer sur le marketing social et les biais cognitifs (pied dans la porte, biais d'engagement, biais de confirmation, etc.).
- ✓ Laisser le bénéficiaire parler et s'exprimer librement.
- ✓ Ne pas nécessairement insister sur l'intérêt médical, mais sur les bénéfices concrets pour le bénéficiaire (sociabilité, réduction des douleurs, interactions avec les proches, lien social, autonomie, qualité de vie, objectifs personnels).
- ✓ Favoriser un espace d'échange et de convivialité.
- ✓ Assurer un suivi régulier et relancer activement les usagers pour éviter les décrochages..

Ce guide a été réalisé avec l'aide précieuse de nos collaborateurs bénévoles. Nous remercions chaleureusement nos partenaires pour leur collaboration avec le Réseau des Maisons Sport Santé d'Île-de-France.

Leur soutien a permis de donner vie à ce projet. Il s'agit d'un travail collectif au service de la santé de tous.

