

Évaluation d'impact social du dispositif «Promo Soins» et son accueil fixe, porté par Provence Verte Solidarités

UNE ÉVALUATION QUALITATIVE MENÉE PAR L'agencephare





Introduction

Synthèse de l'étude menée par l'Agence Phare (Capucine Beaumel et Marion Le Tyrant), commanditée par la Fondation MNH.

Association créée en 2010, Provence Verte Solidarités est engagée dans la lutte contre l'exclusion sociale en Provence Verte, dans le Var. L'association est membre du réseau associatif « l'Union Diaconale du Var » rassemblant une vingtaine d'associations au service des plus démunis.

Le projet « Promo soins » vise spécifiquement à maintenir ou intégrer les personnes en situation d'exclusion et de vulnérabilité sociale dans une logique de parcours de soins. Pour cela, « Promo soins » propose trois grandes actions : un accueil fixe d'information et d'accompagnement des personnes sur les volets social et médical, offrant une prise en charge individualisée et gratuite (l'accueil est situé sur la commune de Brignoles) ; un réseau de professionnels de santé de ville vers lesquels des patients peuvent être orientés et reçus en consultation gratuitement ; un dispositif « Promo soins itinérant » permettant d'aller vers les personnes les plus éloignées des structures et des professionnels du soin, notamment parce qu'elles vivent dans des communes isolées.

Dès lors, les objectifs de « Promo soins » visent à permettre aux personnes en situation de précarité économique et sociale de bénéficier d'un accompagnement social et médical leur permettant d'accéder au système de soins de droit commun. « Promo soins » doit permettre de lever les difficultés administratives à l'accès aux soins, de répondre aux urgences médicales par un accès gratuit à des professionnels de santé, ou encore de réaliser des actions de prévention (vaccination, nutrition, etc.). L'objectif final est l'autonomisation des personnes dans leur parcours de soins.

L'évaluation des impacts sociaux du projet « Promo soins » réalisée entre les mois de janvier et octobre 2022 avait pour objectif de comprendre les impacts et transformations induites par l'accueil fixe sur les situations et trajectoires des personnes bénéficiaires des permanences sociales (auprès d'une assistante sociale) et médicales (auprès de deux médecins généralistes bénévoles et d'une dentiste au moment de l'étude). Ces permanences sont organisées avec ou sans rendez-vous selon les jours de la semaine. L'accueil des bénéficiaires est assuré par des personnes bénévoles et une salariée.

Les résultats présentés dans cette synthèse sont issus du volet qualitatif de l'étude.

Encadré méthodologique

Une **méthodologie mixte qualitative et quantitative** a été mise en œuvre pour cette étude, mêlant des

entretiens individuels semi-directifs, des observations de situations d'accueil, la construction et la passation d'un questionnaire à l'attention des bénéficiaires de « Promo soins » fixe.

Sur le volet qualitatif, au total, 17 entretiens semi-directifs individuels ont été menés dont 10 entretiens auprès de personnes accueillies, 3 entretiens auprès de bénévoles soignants, 1 entretien auprès d'un bénévole accueillant et 3 entretiens auprès de l'équipe salariée.

Ces données ont été complétées par des notes d'observations réalisées autour de 35 situations d'accueil.

Sur le volet quantitatif, un questionnaire à l'attention des personnes accueillies à « Promo soins », que ce soit dans le cadre des permanences sociales ou médicales, a été conçu et diffusé par l'Agence Phare et par l'équipe de Provence Verte Solidarité elle-même. L'objectif étant avant tout d'outiller l'équipe salariée et de l'autonomiser dans le recueil et l'analyse des données quantitatives, les 11 questionnaires complétés n'ont pas été analysés mais ont constitué une base utile en vue de la poursuite de ce travail évaluatif à moyen terme, en autonomie par le porteur de projet.



L'entrée ou le retour des accueillis dans un parcours médico-social par l'humain

Le premier impact de « Promo soins » permet l'entrée ou le retour des personnes en situation d'exclusion ou de vulnérabilité sociale dans un parcours médico-social dans un cadre humain et bienveillant. Cet impact s'observe à quatre niveaux.

A un premier niveau, « Promo soins » repose sur une logique d'individualité et de préservation de la dignité de chaque personne accueillie. La dimension humaine de l'accueil et de l'accompagnement proposés dans le cadre de «

Promo soins » se lit essentiellement à travers deux éléments caractéristiques : d'une part, l'attitude reconnaissante des accueillants vis-à-vis des personnes accueillies (voir extrait d'observation n°1) et, d'autre part, le cadre et l'atmosphère du lieu d'accueil (voir extrait d'entretien n°1).

Aun second niveau, «Promo soins » se démarque aussi aux yeux des enquêtés par la souplesse de son fonctionnement et des services susceptibles d'être rendus, singulièrement facilitateurs pour la vie des accueillis.

L'agent d'accuell: Bonjour Mariam*,
comment ça va ?

Mariam: Bien!

Quelqu'un (la médecin) demande l'année de naissance de Mariam, que l'agent d'accueil cite de mémoire, sans consulter de dossier.

Mariam : Ah vous avez de la mémoire !

L'agent d'accueil : Oui, j'essaye de faire
au mieux.

Extrait d'observation n°1

Qu'il s'agisse de photocopies, de renseignements

détaillés - au téléphone ou en marge d'un

rendez-vous dans les locaux de Provence verte solidarités

 ou encore de la réactivité de la structure pour fixer des rendez-vous, « Promo soins » offrent aux accueillis des conditions d'accueil et d'accompagnement fiables et facilitantes. Par ailleurs, le caractère non-jugeant des personnes accueillis et à la démarche bienveillante des accueillants en toute circonstance participent d'une logique compréhensive de l'accueil.



C'est sympa, chaleureux; à chaque fois on nous propose du café donc c'est convivial quand même comme endroit.





Quand mon mari est décédé j'ai été lui annoncer. (...) Tous les gens qui ont pris la minute de m'écouter, parce que des fois je vous dis, moi j'étais en dépression, j'envoyais les gens balader mais j'avais un ton sec hein... Alors je me suis dit, ils m'ont quand même supportée alors quand je suis revenue j'ai offert du chocolat ici à tout le monde. Ils m'ont supportée ils n'étaient pas obligés (se met à pleurer).



Extrait d'entretien n°2

Une personne accueillie

En troisième lieu, une certaine relation de confiance entre les bénéficiaires de « Promo soins » et l'équipe salariée et bénévole de la structure donne à voir, témoignant du cadre bienveillant et facilitateur proposé par Provence Verte Solidarités. En particulier, les visites répétées des bénéficiaires, l'accompagnement nouveaux bénéficiaires de par d'anciennes personnes accueillies, le bouche-à-oreille entre bénéficiaires ou encore les petites attentions offertes par les personnes aux salariés et bénévoles traduisent à la fois la reconnaissance et la confiance des accueillis en l'association et les personnes qui la font vivre (voir extrait d'entretien n°2).

Enfin, dans une moindre mesure, les visites des accueillis dans le cadre de « Promo soins » participent d'une dynamique de socialisation des personnes accueillies. Certains profils de bénéficiaires vivent un isolement social plus ou moins important voire une situation de rupture sociale. Les visites à « Promo soins », en ce qu'elles peuvent impliquer un rendez-vous, un échange même sommaire avec les bénévoles accueillants, le partage de la salle d'attente avec d'autres accueillis et un échange plus approfondi avec l'assistante sociale ou les bénévoles soignants, contribuent à une socialisation partielle et temporaire des bénéficiaires.

« Promo soins » permet donc un retour ou un premier accès à un parcours médicosocial dans une dimension particulièrement humaine et bienveillante, respectueuse de la personne et de sa dignité. Ces modalités d'accueil et d'accompagnement parviennent à établir un lien de confiance utile à l'autonomisation des bénéficiaires dans leur futur parcours de soins et offrent aux accueillis un espace ponctuel de sociabilité.

IMPACT 1

ENTRÉE OU RETOUR DES PERSONNES ACCUEILLIES DANS UN PARCOURS MÉDICO-SOCIAL PAR L'HUMAIN



Des conditions d'accueil favorables à la préservation de l'individualité et la dignité des personnes



Une souplesse des modalités d'accueil des personnes



Une relation de confiance entre les personnes accueillies et les professionnels et bénévoles



Dans une moindre mesure, un lieu de socialisation ponctuelle

Attitude accueillante et reconnaissante de l'équipe vis-à-vis des personnes accueillies





Souplesse
de fonctionnement
et « petits services »
rendus aux personnes
accueillies







Régularité des passages, effet de « bouche-à-oreille », effort de transparence et logique de « contre-don »







Familiarisation progressive « aux codes » de sociabilité institutionnelles propres aux parcours médico-sociaux







Une sécurisation des parcours médico-sociaux des personnes accueillies

Le deuxième impact de « Promo soins » porte sur la sécurisation des parcours médicosociaux des bénéficiaires.

En effet, « Promo soins » permet d'une part un retour au soin en proposant une offre médicale temporaire pour répondre aux besoins et urgences des accueillis. La présence de professionnels de santé généralistes et d'une dentiste permet d'apporter une première réponse médicale aux besoins de soins des personnes accueillies. Il peut notamment s'agir d'apporter une réponse médicale d'urgence pour des personnes qui ne disposent d'aucun recours pour avoir accès à des soins de santé (extrait d'entretien n°3). Ce premier niveau de réponse s'avère essentiel pour des personnes qui ont besoin de traitements médicaux mais n'ont ni les droits ni les moyens de se procurer les traitements nécessaires et ne savent pas toujours vers quels services s'orienter. Cet accès aux soins a vocation à être temporaire et ponctuel, l'objectif de « Promo soins » n'étant pas de se substituer à l'offre médicale de

droit commun mais de pallier les besoins des personnes, le temps que leurs droits soient ouverts et qu'elles puissent se rendre directement chez des professionnels de santé de ville

L'offre de soins demeure toutefois très dépendante de la présence des professionnels de santé bénévoles et court le risque d'être fluctuante sans l'assurance de la pérennité de ces professionnels et sans augmentation du nombre de bénévoles.

A un second niveau, la sécurisation des parcours des personnes passe également par l'accompagnement personnalisé dans l'accès aux droits que propose « Promo soins ». Cette forte personnalisation de l'aide contribue à

Je venais pour le médecin. (...)

Parce que j'ai pas aucun papier pour prendre un rendez-vous avec un autre médecin. C'est pour ça je (suis venue) là pour voir le médecin, (...)

99

pour la santé.

Extrait d'entretien n°3 Une accueillie, 34 ans

clarifier les démarches sociales (voir extrait d'entretien n°4) et sécuriser le parcours des personnes accueillies. Ce travail de mise en confiance et d'accompagnement s'avère d'autant plus important que les accueillis sont peu au courant des droits dont ils disposent et des services vers lesquels se tourner.

66

(...) on sait jamais, des fois je comprends pas. Les démarches administratives c'est un peu compliqué (rires). (...) ils ont refusé l'AME de ma sœur, (...) mais elle (l'assistante sociale) m'a bien expliquée, normalement c'est par rapport à son visa et tout, et voilà, là j'ai pris un autre rdv avec elle pour faire une autre demande.



Extrait d'entretien n°4

Une accueillie, 29 ans

Enfin, « Promo soins » contribue à sécuriser les parcours des personnes accueillies en incarnant un lieu « repère » leur permettant de (re)trouver un équilibre. « Promo soins » est une « première porte ouverte » que ce soit pour répondre aux urgences médicales mais aussi pour l'accompagnement social dans contexte où les personnes accueillies sont pour la plupart démunies, ne connaissent pas toujours la ville, les administrations ou encore les associations vers lesquelles se tourner lorsqu'elles arrivent. Elles peuvent ainsi avoir du mal à solliciter des dispositifs pour demander une aide ou même savoir à quelle aide prétendre. La notoriété dont jouit l'association auprès des accueillis et le caractère multiple des aides que propose l'équipe de « Promo

soins » contribue à en faire **un lieu** « **ressource** » pour les bénéficiaires. Cela suppose néanmoins pour l'équipe de rappeler les limites de ce qu'il est possible – ou pas – de proposer comme accompagnement, ce qui peut parfois engendrer un sentiment de frustration

Ainsi, les consultations médicales assurées par les professionnels de santé bénévoles permettent d'offrir un premier niveau de réponse aux problématiques de santé que rencontrent les personnes accueillies, qui se trouvent pour la plupart sans aucun autre recours pour accéder à des soins. L'accompagnement social permet lui de sécuriser sur le temps long les parcours des accueillis en favorisant l'accès aux droits en santé. Plus largement, cet accompagnement social vient répondre à des besoins d'ordre administratif pour des personnes rencontrant un certain nombre de difficultés et confrontées à des demandes administratives complexes. Enfin, en incarnant un lieu de référence et de ressources, « Promo soins » permet aux accueillis de retrouver une forme d'équilibre grâce à l'accueil chaleureux qu'il prodigue.





Un appui vers une autonomisation des parcours de soins et sociaux

Un troisième impact de « Promo soins » concerne l'appui qu'il propose aux personnes accueillies vers une autonomisation de leur parcours de soins et social.

Concernant les profils de bénéficiaires les moins marginalisés, « Promo soins » permet de baliser les parcours de santé grâce au travail sur l'ouverture des droits et en orientant vers d'autres professionnels de santé, contribuant ainsi à autonomiser progressivement les bénéficiaires dans leur parcours médico-social, à les faire sortir du dispositif « Promo soins », et, pour certains, à favoriser une sortie de la précarité.

« Promo soins » contribue également à faire entrer les accueillis aux profils les plus marginalisés dans des parcours de soins et à favoriser leur adhésion aux actes de soins et aux professionnels de santé. Ces bénéficiaires sont souvent sortis d'une logique de parcours de soins et ont perdu de vue l'intérêt des consultations de contrôle ou des soins d'entretien par exemple. Dans ces trajectoires, le soin est souvent prodigué en situation d'extrême nécessité et souvent dans le cadre d'hospitalisations. Etant identifié comme lieu « repère » par les accueillis, « Promo soins » peut ainsi jouer un rôle dans la (re)création d'un lien de confiance avec les institutions médicales, permettant la réalisation d'un premier diagnostic avant d'orienter vers les professionnels ad hoc.

Pour autant, l'insertion des personnes accueillies dans le cadre de « Promo soins » dans un parcours de droits communs est régulièrement confrontée à des logiques discriminantes de la part de professionnels de santé et à des effets plus conjoncturels de rareté des professionnels de santé localement. Leur trajectoire vers l'autonomisation médicosocial n'est donc pas un acquis en sortie de dispositif, non pas du fait des limites du dispositif, mais en lien avec des pratiques et des contextes sociaux plus globaux.



(Une association locale) m'a envoyé ici, pour que si j'ai un problème je viens ici me soigner pendant 4 mois. Je fais ça sans problème si je suis malade je viens, je soigne, on me donne les médicaments sans problème. Jusqu'à ce que j'ai gagné le travail, les papiers. Maintenant j'ai arrêté ici. (...) Je viens plus ici depuis longtemps, depuis que j'ai reçu mon carte vitale, que je travaille, je vais chez le médecin.



IMPACT 3

APPUI VERS UNE AUTONOMISATION DES PARCOURS DE SOINS ET SOCIAUX*

Des limites structurelles et conjoncturelles à l'autonomisation des personnes dans un parcours de droits communs (refus des professionnels de ville d'accueillir de nouveaux patients voire de titulaires de l'AME/la CMU, dépassements d'honoraires, manque de professionnels de santé,...)



Un accompagnement à l'entrée dans un parcours de droits communs pour les accueillis les moins marginalisés



Un accompagnement en faveur d'une plus grande adhésion aux soins pour les plus marginalisés

Rendez-vous dans le cade de la permanence sociale

Délivrance d'informations elatives aux professionnels et structures partenaires

Fin des consultations médicales après ouverture des droits







Evénements de prévention en santé



Conditions d'accueil bienveillantes et personnalisées





Permanences













Conclusion

L'évaluation d'impact social de « Promo soins » détermine donc trois impacts du dispositif auprès de ses bénéficiaires. D'une part, en mettant au cœur de sa démarche la relation humaine, « Promo soins » parvient à nouer un lien de confiance avec les personnes accueillis, condition préalable à l'entrée et à la réinsertion durable dans un parcours médico-social autonome. D'autre part, l'accompagnement proposé dans le cadre du dispositif pose les jalons nécessaires à la sécurisation des parcours des bénéficiaires afin non seulement qu'ils/elles comprennent les enjeux de leur autonomie en santé et qu'ils/elles se sentent capables d'aller-vers cette autonomie. Enfin, l'autonomie des bénéficiaires de « Promo soins » semble être plus évidente à acquérir pour des profils moins marginalisés; pour autant, les plus éloignés socialement et du point de vue de la santé sont accompagnés par le dispositif pour renouer avec l'acte de soin, les professionnels de santé et les enjeux de prévention en santé (hygiène, nutrition, etc.). Les principales limites, quel que soit le profil des bénéficiaires, sont davantage au contexte global de limitation des professionnels de santé de ville dans certains territoires ruraux et de pratiques discriminantes dans l'accès aux soins des plus précaires. Il est enfin à noter que les impacts identifiés reposent sur une forte individualisation de l'accueil, dépendant en partie de certaines personnalités de l'équipe salariée ; il serait ainsi intéressant d'étudier la préservation des impacts en contexte de renouvellement de l'équipe.



La démarche d'évaluation de la Fondation

En 2020, nous avons amorcé une démarche d'accompagnement des porteurs de projets pour la mesure et l'évaluation de leur impact social. En les aidant à mieux comprendre, décrire, analyser et rendre compte des effets des actions qu'ils mènent sur leurs bénéficiaires, nous espérons contribuer à leur évolution, qu'il s'agisse d'améliorer leurs actions, de les développer, de les dupliquer ou de les transmettre.



Nous avons construit, avec l'Agence Phare, un dispositif que nous finançons pour les structures qui le souhaitent et peuvent le mettre en place : nous leur offrons ainsi une formation, un accompagnement personnalisé et/ou des outils méthodologiques. Avec pour but de les rendre autonomes dans l'identification, le suivi et l'exploitation de leurs indicateurs.

Par ailleurs, un travail sur nos propres actions nous permet d'évaluer aussi notre impact social. In fine, pour nous comme pour les porteurs de projets, la mesure et l'évaluation doivent permettre de piloter nos activités et d'orienter nos prises de décisions pour améliorer nos réponses aux besoins des bénéficiaires.



ÉTUDE MENÉE PAR L'AGENCE**phare** ENTRE FÉVRIER 2022 ET OCTOBRE 2022 PUBLIÉE EN JUIN 2023