

# Synthèse du rapport final 2022

## Accompagnement à l'évaluation d'impact social de la Fondation nehs

Octobre 2022

agence**phare**

RAPPORT RÉALISÉ PAR L'AGENCE PHARE

**AUTEURS :**  
FRANÇOIS CATHELINÉAU  
MARION LE TYRANT



— [agencephare.com](http://agencephare.com)

## Résumé

La Fondation a retenu l'Agence Phare début 2020 pour l'accompagner dans la **structuration de sa démarche d'évaluation d'impact social**. Cet objectif était à la fois d'ordre **stratégique** (la démarche d'évaluation d'impact social devant permettre de soutenir et d'accompagner la modélisation, le changement d'échelle et l'essaimage d'initiatives) et **opérationnel** (dresser un état des lieux des pratiques qu'ont les porteurs de projets soutenus par la Fondation en matière d'évaluation et proposer, à court ou moyen terme, des outils et un accompagnement partagé à l'ensemble des porteurs afin d'harmoniser un socle commun de pratiques évaluatives).

Trois grandes phases ont rythmé la mission : une première phase de lancement et de définition, une deuxième phase de structuration, de formation et d'outillage et une troisième phase de mise en mouvement et de capitalisation. Ce rapport vient clôturer la mission d'accompagnement à l'évaluation d'impact social de la Fondation nehs, réalisée par l'Agence Phare sur les années 2020-2022. Il est basé sur plusieurs démarches d'enquêtes qualitatives (24 entretiens semi-directifs menés auprès de 23 lauréats) et quantitatives (54 réponses à un questionnaire diffusé à 28 lauréats, sur deux vagues d'enquête portant sur les années 2020 et 2021) ainsi que des retours d'expériences et échanges réguliers entre l'équipe de l'Agence et celle de la Fondation.

---

### *Panorama des projets soutenus*

---

La mission a tout d'abord permis de produire un **panorama des projets soutenus** par la Fondation, en proposant un regard comparatif sur les évolutions entre les années 2020 et 2021.

Elle renseigne en premier lieu sur **les caractéristiques partenariales des projets** : les projets soutenus par la Fondation associent **un nombre relativement varié de partenaires-terrain et financiers** (qu'ils soient publics ou privés) : si la moyenne s'élève à 23 partenaires par projet et reste stable entre 2020 et 2021, ce nombre masque une forte hétérogénéité. En termes d'évolution, notons que si 80% environ des porteurs de projet déclarent entre 1 et 20 partenaires, plus aucun porteur ne déclare aucun, ou un seul partenaire : le minimum se situe désormais à 2 partenaires.

Le deuxième résultat porte sur le budget des projets soutenus. Il apparaît de ce point de vue que **les projets sont relativement homogènes en matière budgétaire**. Une évolution majeure est cependant à constater entre les années 2020 et 2021, avec **une augmentation du budget moyen de 155 000€ à 204 000€, soit une augmentation de 15%**.

Des données de bilan permettent ensuite d'identifier **la nature des actions mises en œuvre dans le cadre des projets** soutenus. Il apparaît que si l'équilibre entre actions individuelles et collectives est réel, des nuances peuvent être identifiées :

- L'étude quantitative fait apparaître **une forte augmentation du nombre d'actions individuelles** menées en 2021 : un total de 38 335 actions a été mises en place dans le cadre des projets soutenus par la Fondation (contre 27 479 en 2020, soit une augmentation de 39,5%). Parmi celles-ci, on observe un fort rééquilibrage entre les deux grands modes d'action identifiés : alors que l'écrasante majorité (94%) relevait d'entretiens ou de consultations

individuelles en 2020, celles-ci représentent 73% en 2021 ; **le nombre d'actions dites « hors les murs » (maraudes et présences de proximité) a ainsi été multiplié par 11, témoignant d'une mise en œuvre opérante de la notion « d'aller vers ».**

- Les actions collectives mises en place par les porteurs de projet donnent à voir des modes d'action plus diversifiés. En termes d'évolutions, on observe notamment **une forte augmentation du nombre de séances de formations, de co-construction et de sorties extérieures** entre 2020 et 2021 ; à l'inverse, un phénomène de diminution du nombre de kits et d'outils distribués est à l'œuvre.

La mission donne ensuite à voir deux résultats complémentaires, relatifs **au changement d'échelle des projets** :

- En ce qui concerne le nombre de territoires de déploiement des projets tout d'abord, le changement d'échelle des projets est réel : **au total, ce sont 200 territoires** qui ont été touchés par l'ensemble des projets soutenus par la Fondation en 2021, contre 126 en 2020 ; en moyenne, ce sont 9 territoires différents qui sont touchés par porteur de projet concerné (contre 5 en 2020). A la lumière de ces résultats, force est de constater que **le changement d'échelle des projets était donc, en 2021, un enjeu bien plus important pour les porteurs de projet qu'en 2020**. La prolongation du soutien de la Fondation pour de nombreux porteurs de projet a sans doute contribué à ce phénomène.
- Ensuite, en ce qui concerne le nombre d'organisations<sup>1</sup> différentes au sein desquelles le projet a été déployé : au total, ce sont 304 organisations différentes qui avaient été touchées par l'ensemble des projets soutenus en 2020 (et en moyenne 13 par porteur de projet concerné). L'enquête menée sur l'année 2021 vient démontrer que **le changement d'échelle n'est pas que territorial, mais s'avère également effectif en termes d'organisations touchées** : les porteurs de projet sont moins nombreux, en proportion, à s'adresser à un faible nombre d'organisations ; en corollaire, ils sont significativement plus nombreux à toucher un nombre plus important d'organisations.

D'autres résultats viennent éclairer **les caractéristiques des publics bénéficiaires des projets**. L'analyse montre tout d'abord que **les actions collectives permettent de toucher un nombre élevé de personnes, dans des équilibres relativement stables** (plus de 50 000 en 2020 et plus de 40 000 en 2021, contre plus de 7 000 pour les actions individuelles en 2020 et 7 304 en 2021). Elle permet ensuite de **distinguer** le nombre de visites et de passages « ponctuels » au sein des différents lieux de déploiement du projet (près de 28 000 en 2020 et 38 087 en 2021) du **nombre de personnes différentes bénéficiant de suivis dits « au long cours »**. **C'est bien sur cette dernière catégorie que l'évolution est la plus spectaculaire**, le nombre de personnes doublant d'une année à l'autre (8 700 en 2020, 16 825 en 2021).

---

### *Les impacts des projets soutenus*

---

Sur le plan **des impacts des projets soutenus**, la mission permet ensuite de différencier les résultats par type de publics ciblés par les projets. **Un premier enseignement est relatif à la stabilité de leur ciblage** entre 2020 et 2021 : si les « bénéficiaires finaux » sont concernés par l'ensemble des projets soutenus par la Fondation et les professionnels par 81% d'entre eux, les aidants constituent un public

---

<sup>1</sup> Nous entendons par organisation tous types de structures bénéficiaires et/ou associées à la mise en œuvre du projet (établissement – scolaire, hospitalier, de soins, etc. -, association, service, etc.).

plus marginal, mais en légère croissance : ils étaient ciblés par 36% des projets en 2020, et 38% en 2021.

**Concernant les bénéficiaires finaux**, le niveau d'atteinte global des impacts est relativement homogène, et un **phénomène similaire de reconfiguration des impacts** est observable : augmentation des impacts sur certains indicateurs (plus grande connaissance en santé, plus grande connaissance des structures pouvant aider) et diminution sur d'autres indicateurs (accès aux droits, accès aux médicaments, confiance en soi, amélioration des conditions de vie).

**Concernant les professionnels**, le niveau d'atteinte global des impacts est relativement hétérogène. Trois évolutions majeures sont à noter en 2021 : les impacts sont **moins « marqués »** (la modalité de réponse « oui totalement » étant globalement en recul, au profit de la modalité « oui plutôt ») ; la **hiérarchisation** des impacts est légèrement différente : l'amélioration de la qualité des interactions avec les patients devenant l'impact majeur ; certains **impacts sont déclassés** (notamment le moindre stress et l'amélioration des conditions de travail).

**Concernant les aidants**, le niveau d'atteinte global des impacts est très homogène. Deux types d'évolutions sont à noter, avec d'un côté une **augmentation des impacts** sur certains indicateurs (augmentation du niveau de connaissances en santé, plus grande estime de soi, plus grande connaissance des structures de prévention et d'accompagnement) parallèlement à une **diminution sur d'autres indicateurs** (amélioration des conditions de vie, moindre stress et amélioration de la prise en charge des patients).

Les données étant issues d'une enquête déclarative, il est envisageable que **l'investissement des porteurs de projet dans des démarches d'évaluation approfondies** les ait conduits à préciser et à nuancer plus fortement (à la hausse comme à la baisse) les impacts identifiés sur les différentes catégories de bénéficiaires. Il n'est par ailleurs pas à exclure que le contexte sanitaire lié à la Covid-19 ait engendré des effets (à la hausse comme à la baisse) sur certains impacts perçus de l'accompagnement par les porteurs de projets (par exemple sur l'accès aux droits des bénéficiaires) et plus largement sur leurs modes d'actions (par une augmentation des actions d'aller-vers notamment).

---

### *La contribution de la Fondation nehs et les attentes des porteurs de projet*

---

Un dernier volet de la mission avait pour objectif de mieux comprendre comment les différents porteurs de projets perçoivent l'apport du soutien de la Fondation nehs sur leur projet et leur structure ainsi que les perspectives qu'ils identifient pour la suite de ce partenariat.

L'évaluation **confirme et renforce un résultat présenté dans les deux précédents rapports en ce que l'approche de la Fondation nehs est particulièrement plébiscitée par les porteurs de projets** soutenus, tendant ainsi à singulariser son positionnement dans le champ de la philanthropie. Si les modalités de soutien (en termes de durée, de logique de renouvellement et de budget) sont globalement appréciées par les porteurs de projet, **la Fondation nehs se caractérise surtout par la qualité de l'accompagnement qu'elle propose aux lauréats**. Au terme de trois années d'existence, **la Fondation nehs s'est rapidement imposée comme un partenaire de référence dans le champ de la philanthropie spécialisée sur les questions de médiation en santé**.

L'évaluation vient ensuite identifier **les effets du soutien de la Fondation pour les structures soutenues**. D'une part, le soutien de la Fondation contribue au renforcement – notamment qualitatif et stratégique – du pilotage des projets, et favorise les conditions de leur essaimage. D'autre part, l'attachement de la Fondation nehs pour la question de l'évaluation d'impact social des projets soutenus a permis aux structures désireuses d'évaluer leur projet d'obtenir des effets positifs, tant d'un point de vue interne à la structure qu'externe vis-à-vis des partenaires notamment.

Enfin, l'évaluation permet de mettre en évidence un apport jusque-là attendu et dorénavant confirmé par les porteurs de projets, en ce que le soutien de la Fondation nehs concoure à valoriser les projets auprès d'une large communauté de partenaires.

---

### ***Axes de réflexion autour de la pérennisation du soutien proposé par la Fondation***

---

L'évaluation permet enfin d'identifier trois axes de réflexions, issus des entretiens menés auprès de 10 porteurs de projet en 2022.

La première piste porte sur **les conditions d'un maintien des modalités d'accompagnement qualitatives des lauréats dans le temps**, les structures soutenues valorisant fortement la proximité avec l'équipe de la Fondation, au-delà des seuls aspects financiers. L'évaluation souligne un point d'attention quant aux conditions dont dispose la Fondation pour maintenir des modalités d'accompagnement qualitatif, en particulier à l'endroit de ces deux atouts régulièrement mentionnés par les lauréats que sont la présence sur le terrain des équipes de la Fondation et l'activité de *networking* proposée.

La deuxième piste porte sur l'intérêt et la possibilité **d'élargir les axes d'accompagnement proposés à de nouvelles thématiques et compétences**. Un appui spécifique pourrait être proposé par la Fondation nehs sur les enjeux de communication autour d'un projet en cours de structuration et d'essaimage. Plus globalement, ce point de réflexion fait écho à des attentes exprimées par les lauréats interrogés dès 2020 autour du mécénat de compétences.

La troisième piste porte sur la perspective de **créer une communauté de lauréats alumni**. Si le soutien proposé par la Fondation nehs est renouvelable jusqu'à trois années, plusieurs lauréats mentionnent avec regret la fin de ce « partenariat » qui ne s'est pas construit uniquement autour de l'attribution d'une aide financière, mais qui a participé du développement des projets en tant que tel. La création d'une communauté de lauréats « alumni » permettrait, à condition d'être animée a minima par la Fondation, de prolonger non seulement le sentiment d'appartenance des lauréats autour de causes et d'engagements communs en faveur de la médiation en santé et de l'accès aux soins, mais également de poursuivre une activité de *networking* dans le temps long. Par ailleurs, à travers cette communauté de lauréats, un dialogue pourrait émerger entre anciens et nouveaux lauréats, au bénéfice de chacun.

agence**phare**