



RAPPORT DE MODÉLISATION

**EXPÉRIMENTATION D'UN PÔLE SANTÉ
AU SEIN DE L'ASSOCIATION
LES PETITS FRÈRES DES PAUVRES –
RÉGION MÉDITERRANÉE**

juillet 2016 – juin 2017

Éléments de contexte

Les petits frères des Pauvres

Créée en 1946, l'association fait la promotion de l'engagement citoyen, au travers de l'implication bénévole, afin de lutter contre l'isolement des personnes âgées. Depuis cette date, l'association accompagne dans une relation fraternelle des personnes, en priorité de plus de 50 ans, souffrant de solitude, de pauvreté, d'exclusion, de maladies graves...

Présente dans toute la France, au travers de son organisation en 12 grandes régions, l'association mobilise 11 449 bénévoles au service de l'accompagnement de 12 702¹ personnes accompagnées régulièrement. L'association place au cœur de son action l'accompagnement individuel dans la durée et propose à chaque personne un accompagnement personnalisé et régulier par une équipe de bénévoles qui rendent visite régulièrement aux personnes sur leur lieu de vie, là où elles se trouvent, aussi bien en domicile privé, qu'en hébergement collectif, en hôpital ou encore à la rue.

En complément de cette dimension d'accompagnement relationnel, qui demeure centrale, l'association est également investie auprès de publics plus spécifiques nécessitant un outillage et une approche particulière. Ainsi, les petits frères des Pauvres se mobilisent dans l'accompagnement de personnes gravement malades ou en fin de vie ou encore dans l'accompagnement social global de personnes en situation de grande précarité. En soutien de ces accompagnements, l'association est en capacité de mobiliser différents dispositifs logement qu'elle gère en direct afin de répondre aux besoins des personnes.

Les petits frères des Pauvres mènent également une activité de plaidoyer pour attirer l'attention du grand public et des institutions sur les conditions de vie des personnes âgées. Elle se fait fort également d'alerter l'opinion publique et de témoigner des situations dysfonctionnantes qu'elle aurait à connaître.

Les petits frères des Pauvres / région Méditerranée

La région Méditerranée couvre les départements des Alpes-Maritimes, du Var, du Vaucluse, des Bouches du Rhône, de l'Hérault et du Gard. Elle s'organise autour de 22 Equipes d'Actions Territoriales, et 4 Equipes d'Actions Spécifiques qui accompagnent plus de 900 personnes grâce à l'implication de 800 bénévoles réguliers.

Ces équipes d'actions sont le cœur de l'organisation des petits frères des Pauvres puisqu'elles permettent à des bénévoles, avec le soutien de salariés, de se mobiliser à l'échelle d'un territoire donné pour mener leurs accompagnements.

¹ « Rapport annuel – les petits frères des Pauvres », 2016



- Équipe d'action
- Équipe d'action en développement ou création
- ◆ Équipe d'action spécifique (AVL et AMFV)
- X Nombre d'équipes en métropole
- ▲ Équipe Voisin-Âge
- ★ Lieu d'accueil et d'animation
- 🏠 Établissement
- 74 logements diffus dans la région

Le besoin repéré

Le projet devait répondre à un besoin qui avait été identifié par les différentes équipes de l'association au travers notamment d'une enquête menée auprès des bénévoles et qui faisait état de problématiques liées à la santé au sens large et à l'accès aux soins. Ainsi, les bénévoles relevaient que parmi les champs qui pouvaient faire problématique dans leurs accompagnements, 61% relevaient du champ de la santé au sens large (santé mentale, santé physiologique, accès à l'hygiène).

Bien souvent, ces problématiques constituent un frein dans l'accompagnement des bénévoles qui s'estimaient peu outillés pour soutenir de telles situations qui parfois pouvaient être très complexes. Nous observons depuis quelques années une tendance assez marquée au niveau des signalements qui arrivent à l'association pour lesquels on constate que les personnes sont dans des situations toujours plus critiques au moment où elles nous sont signalées.

En parallèle, l'association porte depuis quelques années une attention particulière aux personnes sans-abri et en situation de grande précarité et a développé son accompagnement et ses actions auprès de ce public qui dans sa grande majorité nécessite un soutien très affirmé en termes de démarches d'accès aux soins.

Les étapes de la création d'un pôle santé

Partant de ce constat, nous avons souhaité créer un « pôle santé », rattaché à l'équipe intervenant auprès des personnes en situations de grande précarité pour pouvoir prendre en compte ce type de problématique et ainsi mieux soutenir les bénévoles dans ces accompagnements complexes et mieux accompagner les personnes :

- 1 **Embauche d'un salarié travailleur social avec une expérience significative dans le soutien à l'accès aux soins de personnes en situation de précarité et une bonne maîtrise des dispositifs**
- 2 **Communication auprès des différentes équipes de l'association présentes sur la région des possibilités de soutien sur les questions de soin au sens large concernant les personnes qu'elles accompagnent**
- 3 **Communication auprès des partenaires de l'association pour orientation du public**
- 4 **Organisation de sessions de formation / sensibilisation pour les bénévoles de l'association**
- 5 **Mise en œuvre des accompagnements**

Les chiffres clés



58 bénévoles formés sur des thématique en lien avec des questions de santé



53 personnes accompagnées dans leurs démarches d'accès aux soins

Cadre logique du projet de création d'un pôle santé au sein de l'équipe d'action spécifique accompagnement vers le logement

CRÉATION D'UN PÔLE SANTÉ					
FINALITÉ : Réduire les inégalités de santé pour les personnes en situation d'isolement de précarité					
OBJECTIF GÉNÉRAL : Accompagner vers le soin des personnes en situation d'isolement et de précarité					
OBJECTIF SPÉCIFIQUE 1		OBJECTIF SPÉCIFIQUE 2		OBJECTIF SPÉCIFIQUE 3	
Réinscrire les personnes dans le droit commun et mobiliser les dispositifs adaptés à leur situation		Assurer une coordination efficace entre les différents intervenants médicaux et médico-sociaux		Réinscrire les personnes dans une dynamique de lien social	
RÉSULTATS ATTENDUS 1	INDICATEURS OBJECTIVEMENT VÉRIFIABLES	RÉSULTATS ATTENDUS 2	INDICATEURS OBJECTIVEMENT VÉRIFIABLES	RÉSULTATS ATTENDUS 3	INDICATEURS OBJECTIVEMENT VÉRIFIABLES
<p>RA 1.1 Les personnes sont orientées / accompagnées vers des structures / services / dispositifs adaptés</p> <p>RA 1.2 Les droits des personnes sont ouverts</p> <p>RA 1.3 Toutes les personnes accompagnées disposent de ressources</p>	<p>Toutes les personnes prennent part à un entretien d'évaluation de situation</p> <p>Des fiches d'orientation sont rédigées à l'attention des structures ou services concernés</p>	<p>RA 2.1 Les personnes sont suivies en fonction de leurs problématiques / pathologies dans des parcours de soin adaptés</p> <p>RA 2.2 Les personnes sont assidues à leurs différents rendez-vous</p> <p>RA 2.3 Les personnes n'ont plus de ruptures de soins ou de prises en charge</p>	<p>Les coordonnées des intervenants médicaux sont notés dans le dossier des personnes</p>	<p>RA 3.1 Les personnes participent à des activités culturelles ou de loisirs, individuelles ou collectives dans le cadre « petits frères »</p> <p>RA 3.2 Les personnes sont réinscrites dans un tissu local de proximité</p> <p>RA 3.3 Les personnes vivent dans des conditions matérielles décentes</p>	<p>Nombre et fréquence de participation à des activités dans le cadre "petits frères"</p> <p>Nombre et fréquence de rencontres (visites sur lieu de vie ou au local)</p> <p>Nombre et fréquence de participation à des activités "hors petits frères"</p>
ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE		ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE		ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE	
<p>Établir un diagnostic précis des droits des personnes</p> <p>S'assurer de la bonne ouverture des droits, soit en direct par le pôle santé soit avec l'appui d'un travailleur social si la personne en dispose</p> <p>Soutenir les personnes dans la prise de leurs rendez-vous si besoin (avec comme objectif de les amener à l'autonomie)</p> <p>Accompagner physiquement les personnes à leurs rendez-vous et dans leurs démarches si besoin.</p>		<p>Assurer un lien et une reconnaissance mutuelle avec les différents intervenants</p> <p>Elaborer un annuaire par arrondissement des différents acteurs classés par champs d'intervention</p> <p>Accompagner physiquement les personnes à leurs rendez-vous et dans leurs démarches si besoin.</p> <p>Organiser et / ou participer à des réunions de synthèse avec les intervenants et la personne</p>		<p>Mettre chaque personne en lien avec un bénévole référent</p> <p>Inviter les personnes à des temps conviviaux organisés par les petits frères des Pauvres</p> <p>Susciter l'intérêt des personnes, en fonction de leurs envies, pour prendre part à des activités culturelles ou de loisirs</p> <p>Amener les personnes à formuler des projets</p>	
MOYENS		MOYENS		MOYENS	
<p>Ressources humaines : 1 salarié coordinateur de l'action à temps plein / une équipe de 5 à 10 bénévoles formés aux dispositifs d'accès aux soins et d'accès aux droits</p> <p>Moyens matériels : Un bureau support au pôle santé lui permettant de recevoir physiquement les personnes dans de bonnes conditions matérielles et de confidentialité</p> <p style="text-align: center;">Un véhicule de service mutualisé permettant d'assurer l'accompagnement physique des personnes si besoin</p> <p>Moyens financiers : Une enveloppe financière permettant d'accorder des aides ou des prêts aux personnes en attente d'ouverture de droits</p>					

Cadre logique du projet de création d'un pôle santé au sein de l'équipe d'action spécifique accompagnement vers le logement - Commenté

CREATION D'UN POLE SANTE					
FINALITE : Réduire les inégalités de santé pour les personnes en situation d'isolement et de précarité					
OBJECTIF GENERAL : Accompagner vers le soin des personnes en situation d'isolement et de précarité					
OBJECTIF SPECIFIQUE 1		OBJECTIF SPECIFIQUE 2		OBJECTIF SPECIFIQUE 3	
Réinscrire les personnes dans le droit commun et mobiliser les dispositifs adaptés à leur situation		Assurer une coordination efficace entre les différents intervenants médicaux et médico-sociaux		Réinscrire les personnes dans une dynamique de lien social	
RESULTATS ATTENDUS 1	INDICATEURS OBJECTIVEMENT VERIFIABLES	RESULTATS ATTENDUS 2	INDICATEURS OBJECTIVEMENT VERIFIABLES	RESULTATS ATTENDUS 3	INDICATEURS OBJECTIVEMENT VERIFIABLES
<p>RA 1.1 Les personnes sont orientées / accompagnées vers des structures / services / dispositifs adaptés</p> <p>RA 1.2 Les droits des personnes sont ouverts</p> <p>RA 1.3 Toutes les personnes accompagnées disposent de ressources</p>	<p>Toutes les personnes sont reçues en entretien d'évaluation de situation</p> <p>Des fiches d'orientation sont rédigées à l'attention des structures ou services concernés</p>	<p>RA 2.1 Les personnes sont suivies en fonction de leurs problématiques / pathologies dans des parcours de soin adaptés</p> <p>RA 2.2 Les personnes sont assidues à leurs différents rendez-vous</p> <p>RA 2.3 Les personnes n'ont plus de ruptures de soins ou de prises en charge</p>	<p>Les coordonnées des intervenants médicaux sont notées dans le dossier des personnes</p>	<p>RA 3.1 Les personnes participent à des activités culturelles ou de loisirs</p> <p>RA 3.2 Les personnes sont réinscrites dans un tissu local de proximité</p> <p>RA 3.3 Les personnes vivent dans des conditions matérielles décentes</p>	<p>Nombre et fréquence de participation à des activités dans le cadre "petits frères"</p> <p>Nombre et fréquence de participation à des activités "hors petits frères"</p>
COMMENTAIRES		COMMENTAIRES		COMMENTAIRES	
<p>* L'ensemble des personnes accompagnées par le Pôle Santé, ont toutes fait l'objet d'un entretien préalable à toute démarche d'accompagnement. Nous avons ainsi réalisé un diagnostic fin de chaque situation qui nous était signalée pour nous permettre de travailler avec chaque personne un projet d'accompagnement qui corresponde à ses besoins.</p>		<p>* Un dossier médical complet est renseigné pour chaque personne, permettant ainsi à chaque intervenant de pouvoir avoir l'information nécessaire à l'accompagnement</p> <p>* L'accompagnement physique des bénévoles facilite le respect des rendez-vous par les personnes qui y voient là une présence rassurante à une démarche qui peut être angoissante parfois</p>		<p>* Les personnes participent à un repas convivial une fois par mois dans le cadre de la campagne le Manier, maison d'accueil à la journée de l'association dans le 12^e arrdt.</p> <p>* Participation à des séjours de vacances organisés en interne à l'association</p> <p>* Organisation de sorties ponctuelles selon les projets et les souhaits des personnes (musées, visites, balades, expositions, cinéma...)</p> <p>* Accompagnement de personnes vers des structures extérieures selon le besoin exprimé des personnes (salle de sport, atelier dessin dans un centre social...)</p>	

Sensibilisation des équipes de l'association et des acteurs bénévoles par le biais de sessions de formation sur des thématiques identifiées comme prioritaires

En effet, l'action d'accompagnement relationnel de personnes isolées et en situation de pauvreté menée par l'association s'appuie majoritairement sur l'implication de bénévoles venant de tous horizons. Les bénévoles s'engagent au sein des petits frères des Pauvres pour être dans une dynamique relationnelle et de création de lien social avec les personnes qui nous sont signalées et que nous accompagnons.

Les accompagnements ainsi proposés prennent notamment la forme de visites à domicile (ou de ce qui fait domicile pour les personnes), de sorties vers l'extérieur... Cependant, l'association souhaitant aller vers les plus pauvres², et donc vers les plus fragiles, bien souvent les bénévoles sont confrontés à des problématiques plus lourdes, au-delà de la question de l'isolement. C'est pourquoi il nous apparaît important de pouvoir les doter d'outils adaptés afin qu'ils aient les moyens d'accompagner au mieux les personnes dans leurs projets.

L'aspect formation revêt donc à ce titre un enjeu assez important dans la mesure où il va permettre aux bénévoles de pouvoir approcher des notions dont ils ne sont pas forcément familiers mais auxquelles ils peuvent être confrontés au quotidien et qui peuvent les mettre en difficulté, de même que les personnes qu'ils accompagnent.

Au travers d'une enquête menée auprès de tous les bénévoles de la région Méditerranée³, nous avons pu constater que parmi les champs qui pouvaient faire problématique pour les bénévoles et constituer un frein à leur accompagnement, une majorité relevait du champ de la santé au sens large (santé mentale, accès à l'hygiène, addictions, refus de soins...). Nous avons donc souhaité apporter un premier niveau de connaissance aux bénévoles, concernant certaines thématiques qu'il nous apparaissait prioritaire de devoir traiter. Il ne s'agit en aucun cas de vouloir en faire des spécialistes de la question mais bien de leur donner des repères pour mener leur action et appréhender une situation donnée.

- Formations sur les troubles mentaux / troubles du comportement

Ce module de formation permet aux bénévoles de mieux appréhender les différentes catégories de troubles qui peuvent se poser aux personnes et d'avoir un aperçu de l'organisation du secteur de la psychiatrie en France. Bien souvent on peut avoir tendance assez rapidement à poser un diagnostic sur tel ou tel comportement. Ainsi il n'est pas rare d'entendre certains bénévoles, pourtant très bienveillants à l'égard des personnes, dire que M. X est schizophrène ou que Mme. Y souffre du syndrome de Diogène, ce qui peut avoir pour effet d'enfermer les personnes dans des jugements stigmatisant.

- Formations sur les causes et conséquences de la grande précarité

Il s'agit d'amener les bénévoles à comprendre les dynamiques à l'œuvre dans les situations de grande précarité et à appréhender les multiples difficultés psychologiques, économiques, sociales, familiales

² « Ensemble vers les plus pauvres », projet associatif 2004-2009

« Avec les plus pauvres, vivre la fraternité », projet associatif 2010-2015

³ « Enquête accompagnement auprès des bénévoles – Région Méditerranée », juin 2015

et sanitaires qui peuvent se poser aux personnes. L'objectif étant de leur permettre d'adapter leur accompagnement et leur posture mais aussi d'envisager les limites de leur action.

- Formations sur les circuits administratifs

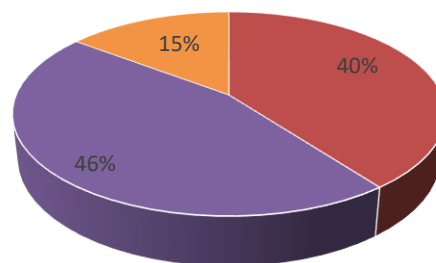
Afin de permettre aux bénévoles de mieux se repérer dans les différents circuits administratifs des droits sociaux et ainsi de mieux identifier les dispositifs d'accès aux droits au sens large mais aussi aux droits liés à la santé pour les personnes qu'ils sont amenés à accompagner dans leur bénévolat aux *petits frères des Pauvres*. Ils sont ainsi mieux à même d'analyser les situations des personnes et peuvent lutter contre le phénomène de non recours en soutenant les personnes dans la mobilisation des dispositifs qui les concernent.

58 bénévoles ont été touchés par l'ensemble de ces sessions de formation. Il est à noter que les bénévoles qui prennent part à une formation font un retour à l'ensemble de leur équipe sur les contenus et apports de la formation.

Accompagnement des personnes dans leur accès au soin

Sur la période d'expérimentation, le pôle santé a eu à connaître de **53 situations d'accompagnements** qui s'inscrivaient dans son périmètre d'action. Après analyse des situations, nous pouvons synthétiser ces accompagnements autour de trois champs d'action distincts mais complémentaires :

Champs d'intervention



- Accès aux droits liés à la santé
- Médiation vers le soin
- Coordination d'intervenants médicaux

- Accès aux droits liés à la santé : soutenir administrativement les personnes dans l'ouverture de droits au sens large et notamment les droits liés à la santé

Dans leur grande majorité les personnes accompagnées par l'association sont dans des situations de précarités multiples, renforcées par leur situation d'isolement. Le fait de réintroduire de la relation et de remettre du lien dans la vie des personnes que nous accompagnons permet également d'une certaine manière de les reconnecter à leur environnement et de les ramener dans le droit commun. A quelques exceptions près, toutes les personnes que nous accompagnons ont des droits et néanmoins, elles ne les font pas toutes valoir. Cela s'explique de différentes manières, la difficulté d'accès à

l'information quand on est dans une situation précaire, le fait que ça ne soit pas la priorité quand il faut gérer des problèmes matériels par ailleurs ou encore le sentiment de moindre importance...

Sur le volet « accès aux droits » il s'est essentiellement agi d'ouvrir les droits des personnes à la CMU, à l'ACS, adhérer à une mutuelle... De par l'apport des différents temps de formation, les bénévoles ont maintenant des réflexes qui leur permettent d'aborder ces questions avec les personnes afin de repérer les ruptures de droits éventuelles et les soutenir dans ces démarches.

Nous nous donnons comme objectif, lorsque cela est possible de le travailler, que chaque personne accompagnée par l'association ait une complémentaire santé et un médecin généraliste déclaré. Cela constitue le préalable à toute démarche de soin.

- Médiation vers le soin : réinscrire les personnes dans une dynamique de soin et en travailler avec elles sur la dimension psychologique du refus de soin

De par la spécificité de notre action qui nous amène notamment à soutenir les personnes dans des projets d'accès au logement, nous faisons un lien évident entre logement et accès aux soins. Bien souvent, la précarité du lieu de vie des personnes rend le soin ou l'observance d'un traitement moins aisé et moins évident. Tout l'enjeu va donc consister à amener les personnes à avoir une vigilance particulière et un intérêt pour leur santé alors que leurs conditions de vie peuvent être assez instables.

Le fait de pouvoir accompagner physiquement les personnes lors de rendez-vous médicaux ou de démarches liées à la santé est un élément facilitant de l'acceptation du soin par les personnes. Il s'agit souvent de démarches qui peuvent avoir un caractère angoissant et qui peut être atténué par la présence rassurante d'un bénévole qui va prendre le temps de pouvoir réinscrire cette démarche dans un cadre convivial : boire un café avec les personnes avant le rendez-vous, attendre avec elles en salle d'attente, prendre un temps après pour débriefer avec elles le rendez-vous.

Sur ce versant-là, l'accompagnement *petits frères des Pauvres* prend tout son sens et amène une réelle plus-value puisque les bénévoles peuvent prendre autant de temps que nécessaire pour accompagner les personnes.

- Coordination d'intervenants médicaux : assurer l'interface entre les différents intervenants médicaux et médico-sociaux positionnés sur les situations des personnes

Lorsque les démarches liées aux soins impliquent une multiplicité d'intervenants autour des personnes, cela nécessite bien souvent un soutien de la part des bénévoles et / ou des salariés afin de fluidifier les informations pour la personne concernée mais aussi pour les intervenants.

Le fait d'assurer ce rôle d'interface va contribuer à faciliter les démarches de soins pour les personnes. Pour éviter que les personnes ne soient trop freinées et découragées par la lourdeur de la gestion de leur « carrière médicale » (prise de rendez-vous, coordination des d'intervenants à domicile, recherche d'un SAMSAH...), nous venons en soutien de cette organisation.

Nous réfléchissons d'ailleurs à ce sujet à la création d'un outil qui permette aux personnes de mieux s'approprier ce parcours et la gestion des différents intervenants.

Principaux freins et difficultés rencontrés / Résolutions

- Les démarches de soins sont souvent chronophages et nécessitent un soutien rapproché et souvent sur un temps long
 - Coordination des démarches par un salarié référent et implication de bénévoles sur des accompagnements physiques des personnes vers des structures, dispositifs adaptés, rendez-vous médicaux... Nécessité de former en amont et a minima les bénévoles en amont sur le public / les problématiques rencontrées
- Les personnes peuvent être dans un déni de soin assez important pouvant avoir une incidence importante sur leur santé
 - Travailler la dimension psychologique de l'accès au soin des personnes en situation de précarité
 - Adapter la temporalité de notre accompagnement au rythme des personnes
 - Ramener une dimension ludique et relationnelle dans l'accompagnement des personnes qui renforce leur estime de soi et qui favorise leur appropriation des démarches

Points de vigilance

- Lorsqu'on implique des bénévoles auprès de personnes en situation de grandes fragilités, quelles qu'elles soient, il faut être vigilant au fait de s'assurer que les bénévoles en question ont bien les outils nécessaires pour mener leur action et qu'on leur garantisse un cadre d'intervention sécurisé.
- Il faut être vigilant à la communication que l'on va déployer auprès des partenaires afin qu'il n'y ait pas d'ambiguïté sur le périmètre de notre action afin de ne pas créer d'attentes, auprès des personnes, que nous ne pourrions satisfaire.

Perspectives

Le souhait de l'association à ce stade-là est de pérenniser le poste salarié afin de renforcer l'axe « Pôle santé », en l'intégrant à l'équipe d'action spécifique accompagnement vers le logement, qui mène notamment des accompagnements de personnes sans domicile fixe et dont la question de l'accès aux soins est centrale.

Dans cette perspective-là, nous avons identifié des éléments qui nous apparaissent important à travailler :

- L'isolement est un facteur aggravant des inégalités d'accès aux soins puisque les personnes qui subissent ces situations de solitude, n'ont pas le réseau et les ressources nécessaires leur permettant d'avoir la bonne information, de se saisir des dispositifs et in fine de faire valoir leurs droits.

Leur situation se dégrade donc et lorsqu'elles sont rendues visibles, elles sont souvent à un stade d'urgence avancée et plus complexes à prendre en charge et à résorber.

➔ Améliorer le repérage de ces situations

➔ Améliorer les actions de prévention et de promotion de l'accès aux soins pour les personnes déjà connues et accompagnées par l'association

- Le soutien bénévole est facilitant des démarches de soins des personnes : l'accompagnement physique facilite l'assiduité aux rendez-vous et permet de dédramatiser certaines démarches en les réinscrivant dans un cadre moins médicalisé et plus convivial (boire un café avant le rendez-vous, prendre le temps d'en parler après...).
- ➔ Renforcer notre recherche et accueil de nouveaux bénévoles
 - ➔ Poursuivre la formation / sensibilisation des équipes bénévoles afin de les fidéliser dans le temps