

Points Santé

Bilan d'activité 2023

Mars 2024

SOMMAIRE

1.	PRESENTATION DU POLE	3
2.	RAPPORT QUANTITATIF DES POINTS SANTE	4
	2.1. Nombre de personnes qui ont bénéficié des Points Santé	4
	2.2. Nombre d'entretiens et de consultations.....	6
	2.3. Compositions familiales	7
	2.4. Ages.....	8
	2.5. Situation au regard du logement.....	9
	2.6. Origines géographiques.....	10
	2.7. Ressources à l'entrée	11
	2.8. Demandes / motif d'orientation	13
	2.9. Diagnostics	15
	2.10. Actes.....	15
	2.11. Orientations.....	16
3.	EVENEMENTS MARQUANTS	18
4.	RESSOURCES HUMAINES	20
5.	PROJET DE SERVICE DU POINT SANTE	21

1. PRESENTATION DU POLE

Le pôle Accueil Ecoute et Veille Sociale d'ADALEA intervient en direction :

- Des femmes victimes de violences conjugales et familiales ainsi que de leurs enfants :
 - ✓ **ACCUEIL ECOUTE FEMMES** : un service d'écoute téléphonique, un accompagnement psychosocial des femmes en individuel ou en collectif au sein d'un groupe de paroles, une prise en compte des enfants qui vivent dans un climat de violence, des actions de sensibilisation et de formation pour les professionnels.
- Des ménages en recherche d'hébergement ou de logement :
 - ✓ Le **SIAO** : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation du département des Côtes d'Armor ; la coordination de l'expérimentation **CHEZ SOI D'ABORD EN MILIEU RURAL**.
- Des publics en grande précarité au sein de différentes actions :
 - ✓ Les **POINTS SANTÉ** : animés par des infirmières et des psychologues, ils proposent un accueil, une écoute et un accompagnement aux personnes rencontrant des difficultés liées à la santé. Le service gère aussi une **PHARMACIE HUMANITAIRE** en partenariat avec une pharmacienne bénévole et des médecins bénévoles.
 - ✓ Les **APPARTEMENTS DE COORDINATION THERAPEUTIQUES** : des appartements pour des personnes en situation de précarité souffrant de pathologies chroniques avec une équipe de professionnelles (infirmière – psychologue – médecin – travailleur social) qui coordonne le parcours de soins et d'insertion des personnes hébergées.
 - ✓ **L'EQUIPE MOBILE SANTE PRECARITE** : une équipe pluri-professionnelle qui accompagne au plus près de leur lieu de vie les personnes les plus éloignées du soin ou sans droits de santé ouverts dans une démarche d'aller vers.
 - ✓ Le **ROND-POINT** : dispositif sur le champ de l'urgence sociale qui comprend trois dimensions :
 - Le **115** : dispositif départemental de veille sociale, de mise à l'abri et d'orientation des personnes sans domicile ;
 - L'**ASEP** : Action Sociale sur l'Espace Public, équipe mobile intervenant sur l'agglomération Briochine ;
 - La **BOUTIQUE SOLIDARITÉ** pour faire le point, aider les personnes à retisser des liens sociaux. Accueil humanitaire pour se laver, déposer un sac, laver son linge, se reposer, obtenir une adresse...
 - ✓ **L'ACCOMPAGNEMENT RENFORCE DES ALLOCATAIRES DU RSA** : accueil et accompagnement des allocataires du RSA marginalisés vers une autonomie financière, et vers une orientation sur les dispositifs de droits communs.

Les missions des Points Santé :

Favoriser l'accueil et l'accompagnement des personnes en difficulté sur le volet sanitaire.

Accueillir, orienter et accompagner les personnes vers les dispositifs de santé afin de répondre au mieux à leurs besoins.

Initier et animer des actions collectives de prévention, de sensibilisation, d'éducation à la santé en partenariat avec les autres professionnels de la santé.

Lieu d'écoute où les petits soins infirmiers sont possibles, notamment comme support d'une entrée en relation.

Travailler en réseau, dans une volonté de coopération. Travailler plus particulièrement avec les structures sanitaires et sociales existantes dans une logique de complémentarité.

2. RAPPORT QUANTITATIF DES POINTS SANTE

Ce bilan présente l'activité des deux points santé : celui de Saint-Brieuc et celui du Centre-Bretagne.

Le Point Santé de Saint-Brieuc existe depuis 1995 et une diversité de réponses y est proposée :

- Entretiens avec un.e infirmier.ère,
- Entretiens avec une psychologue,
- Consultations médicales,
- Permanences du CeGIDD,
- Pharmacie humanitaire,
- Actions collectives à thèmes,
- Interventions sur l'espace public en binôme avec l'équipe éducative de l'ASEP - Action Sociale sur l'Espace Public (les lundis soirs et mercredis matins).

Le Point Santé du Centre-Bretagne existe depuis novembre 2015 :

- Entretiens avec une infirmière :
 - o Les lundis et vendredis toute la journée sur Pontivy,
 - o Les jeudis à Loudéac,
 - o Tous les mardis et un mercredi sur deux sur les communes suivantes, en alternance (à raison d'une permanence par mois) : Cléguérec, Merdrignac, Pluméliau-Bieuzy, Rohan, Ste Brigitte & Guerlédan.
- Entretiens avec une psychologue.

***Avertissement** : l'année 2023 a été marquée par un changement de logiciel de suivi d'activités. Jusqu'alors, le présent rapport d'activités était construit sur l'analyse d'une base de donnée interne, qui était par ailleurs couplée à l'utilisation d'un logiciel métier médical. A l'issue des travaux menés par l'Agence Régionale de Santé, un nouveau logiciel métier commun à l'ensemble des points santé bretons a été mis en œuvre, permettant d'assurer le suivi de l'activité tout en évitant aux professionnel.les une double saisie.*

De fait, la comparaison annuelle de certaines données ne sera pas possible à mener, ou sera à analyser avec précaution.

2.1. Nombre de personnes qui ont bénéficié des Points Santé

En 2023, **708 personnes différentes** ont été reçues par les deux Points Santé (726 en 2022, 707 en 2021).

Point Santé Saint Brieuc : **521 personnes** ont été reçues par le Point Santé (478 en 2022, 505 en 2021), dont **89%** pour une 1^{ère} visite (64% en 2022, 77% en 2021) :

- ✓ **68%** sont des **hommes** (59% en 2022, 66% en 2021)
- ✓ **32%** sont des **femmes** (41% en 2022, 34% en 2021).

Si on avait constaté une légère féminisation des publics reçus en 2022, les hommes sont redevenus largement majoritaires en 2023.

Point Santé Centre-Bretagne : **187 personnes** ont été reçues par le Point Santé (248 en 2022, 202 en 2021), dont **90%** pour une 1^{ère} visite (54% en 2022, 63% en 2021) :

- **47%** sont des **hommes** (48% en 2022, 45% en 2021)
- **53%** sont des **femmes** (52% en 2022, 55% en 2021).

La variable sur le taux de 1^{ère} visite est à accueillir avec précaution, du fait du changement de logiciel et du changement de professionnelles sur les deux points santé : certaines personnes n'ont en effet pas précisé qu'elles avaient déjà pu avoir recours au point santé antérieurement.

	HOMMES	FEMMES	NC	TOTAL
Personnes reçues à St Brieuc en 2023	357	164	0	521
	68%	32%		
Dont Psychologue	32	35	0	67
Personnes reçues à St Brieuc en 2022	280	193	5	478
	59%	41%		
IDE et médecins	240	155	5	400
<i>Nombre de personnes vues par les médecins</i>				182
Psychologue	40	38	/	78
Personnes reçues à St Brieuc en 2021	328	171	6	505
	66%	34%		
IDE et médecins	287	121	5	413
<i>Nombre de personnes vues par les médecins</i>				235
Psychologue	41	50	1	92
Personnes reçues en Centre-Bretagne 2023 *	80	89	18	187
	47%	53%		
Dont Psychologue	11	24	0	35
Personnes reçues en Centre-Bretagne en 2022	116	127	5	248
	48%	52%		
Point Santé Pontivy	54	46	2	102
Psychologue	11	19	1	31
Point Santé Loudéac	22	22	1	45
Point Santé Mobile	29	40	1	70
Personnes reçues en Centre-Bretagne en 2021	90	109	3	202
	45%	55%		
Point Santé Pontivy	34	47	1	82
Psychologue	8	18	2	28
Point Santé Loudéac	18	19	/	37
Point Santé Mobile	30	25	/	55
TOTAL 2023				708
TOTAL 2022				726
TOTAL 2021				707

* en 2023, le logiciel n'a pas été paramétré pour avoir des données relatives aux publics accueillis par lieu d'accueil (Loudéac, Pontivy, communes du Point Santé Mobile...). Les comparaisons entre 2022 et 2023 ne seront donc pas possibles.

2.2. Nombre d'entretiens et de consultations

En 2023, **1597 entretiens/ consultations ont été réalisés** (1497 en 2022, 2021 en 2021).

	Nombre 2023	Nombre 2022	Nombre 2021
Entretiens et consultations à Saint-Brieuc	1117	914	1531
IDE	588	482	993
Médecins	229	199	300
Psychologue	285	233	238
Kinésithérapeute bénévole	15	/	/
Entretiens sur le Centre-Bretagne	480	583	490
Point Santé Pontivy	94	250	203
Psychologue	253	75	64
Point Santé Loudéac	63	123	119
Point Santé Mobile	70	135	104
TOTAL	1597	1497	2021

Les variations annuelles du volume d'entretiens et consultations s'expliquent en partie, pour les deux points santé, par des aspects liés aux ressources humaines et aux changements de professionnel.les :

- à St Brieuc, le point santé a subi une quasi fermeture de deux mois en 2022, à l'exception des consultations psychologiques ; de plus un kinésithérapeute bénévole a intégré l'équipe au printemps ;
- en Centre Bretagne, le point santé a subi une quasi fermeture de plusieurs mois au premier semestre 2023, à l'exception des consultations psychologiques, qui ont, elles, connues une forte croissance (poste par ailleurs non pourvu sur toute l'année en 2022 et 2021).

Néanmoins, depuis 2021, on constate pour les deux points santé une forte progression de l'activité, due notamment à l'ouverture de dispositifs d'asile (CAES - Centre d'Accueil et d'Examen des Situations administratives, DAU – Dispositif d'Accueil d'Urgence) pour St Brieuc ; pour le Centre-Bretagne, par un déploiement à la fin du premier semestre du Point Santé Mobile sur de nouvelles communes et une augmentation du temps de travail de l'infirmière pour assurer ces permanences.

2.3. Compositions familiales

	Personnes seules sans enfant	Personnes seules avec enfant(s)	En couple sans enfant	En couple avec enfant(s)	En groupe*	Non communiqué	TOTAL
Pers. reçues à Saint-Brieuc - 2023	284 78%	27 8%	9 2%	43 12%	/	158	521
Pers. reçues à Saint-Brieuc - 2022	169 75%	22 10%	11 5%	13 6%	11 6%	252	478
Pers. reçues à Saint-Brieuc - 2021	186 76%	25 10%	16 7%	11 5%	6 2%	261	505
Pers. Reçues en Centre-Bretagne – 2023 **	56 52%	9 8%	23 22%	19 18%	/	80	187
Pers. Reçues en Centre-Bretagne - 2022	116 56%	20 10%	28 14%	42 20%	0	42	248
Dont Point santé Pontivy <i>Incluant psychologue</i>	62	6	15	30	0	20	133
Dont Point santé Loudéac	24	3	7	5	0	6	45
Dont Point santé mobile	30	11	6	7	0	16	70
Pers. Reçues en Centre-Bretagne - 2021	87 55%	14 9%	18 11%	38 24%	1 1%	44	202
Dont Point santé Pontivy <i>Incluant psychologue</i>	42	8	11	23	1	25	110
Dont Point santé Loudéac	21	2	2	5	0	7	37
Dont Point santé mobile	24	4	5	10	0	12	55

* La catégorie « groupe » n'a pas été identifiée dans le nouveau logiciel métier, et ne permet donc pas d'établir une comparaison entre 2022 et 2023.

** En 2023, le logiciel n'a pas été paramétré pour avoir des données relatives aux publics accueillis par lieu d'accueil (Loudéac, Pontivy, communes du Point Santé Mobile...). Les comparaisons entre 2022 et 2023 ne seront donc pas possibles.

La majorité des personnes accueillies aux Points Santé **vivent seules**, mais avec une inégale répartition entre St-Brieuc et le Centre-Bretagne :

- Sur St-Brieuc, le nombre de personnes vivant seules est très majoritaire (**78%** en 2023, 75% en 2022, 76% en 2021) ;
- Sur le Centre-Bretagne, le nombre de personnes vivant seules est plutôt stable, à plus de **50%**.

Ensuite, selon les territoires :

- On observe en 2023 pour Saint Brieuc une tendance à la hausse du nombre de personnes en couple avec enfants (6% en 2022, 12% en 2023), qui semble cohérente avec des données que l'on observe sur d'autres services du pôle, comme le 115 : augmentation du nombre de familles en parcours migratoire.
- Le nombre de personnes en couple avec enfants a diminué en Centre-Bretagne (24% en 2021, 20% en 2022), mais il reste globalement élevé ; le nombre de personnes en couple sans enfants a lui aussi beaucoup augmenté (14% en 2022, 22% en 2023).

2.4. Ages

	< 18 ans	18 à 24 ans	25 à 29 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	> ou = 60 ans	NC	TOTAL
Pers. reçues à St Brieuc - 2023	15 3%	75 17%	108 24%	90 20%	97 21%	48 11%	20 4%	68	521
Pers. reçues à St Brieuc - 2022	40 10%	76 18%	67 16%	101 24%	67 16%	41 10%	21 5%	65	478
Pers. reçues à St Brieuc - 2021	19 4%	74 17%	76 18%	124 29%	70 16%	44 10%	20 5%	78	505
Pers. Reçues en Centre-Bretagne – 2023 *	12 9%	12 9%	11 9%	27 21%	21 16%	25 20%	20 16%	59	187
Pers. Reçues en Centre-Bretagne – 2022	4 3%	9 8%	8 8%	23 22%	21 20%	23 22%	18 17%	142	248
Dont Point Santé Pontivy <i>Incluant psychologue</i>	4	7	6	14	10	13	10	69	133
Dont Point Santé Loudéac	0	0	1	6	6	3	2	27	45
Dont Point Santé Mobile	0	2	1	3	5	7	6	46	70
Pers. reçues en Centre-Bretagne - 2021	1 1%	7 13%	8 14%	15 27%	11 20%	4 7%	9 16%	147	202
Dont Point Santé Pontivy <i>Incluant psychologue</i>	1	5	6	9	7	3	5	74	110
Dont Point Santé Loudéac	0	1	0	2	3	0	3	28	37
Dont Point Santé Mobile	0	1	2	4	1	1	1	45	55

* En 2023, le logiciel n'a pas été paramétré pour avoir des données relatives aux publics accueillis par lieu d'accueil (Loudéac, Pontivy, communes du Point Santé Mobile...). Les comparaisons entre 2022 et 2023 ne seront donc pas possibles.

Globalement, la majorité des personnes reçues sont des **adultes entre 25 et 50 ans** (65% des personnes reçues à St Brieuc et 66% des personnes reçues en Centre Bretagne relèvent de ces classes d'âge). Néanmoins la répartition par âge connaît quelques variations en 2023 :

- pour Saint Brieuc, on constate une diminution du nombre de mineurs accueillis (10% en 2022, 3% en 2023) ; les enfants sont en effet rapidement orientés vers des dispositifs de droit commun. On constate également une augmentation de la représentation des 25 – 30 ans et des 40 – 49 ans ;
- pour le Centre Bretagne, on constate à l'inverse une augmentation du nombre de mineurs accueillis (3% en 2022, 9% en 2023), qui s'explique par l'ouverture d'un CAES à Noyal-Pontivy pouvant accueillir des familles. Les autres classes d'âge connaissent une plus grande stabilité. On constate enfin un nombre plus important de personnes âgées de 60 ans ou plus en Centre Bretagne. Cette dernière donnée est à mettre en corrélation avec les indicateurs démographiques du territoire concerné et le vieillissement de la population.

2.5. Situation au regard du logement

	Logement individuel	Hébt chez un tiers	Hébt d'insertion	Hébt d'urgence	Habitat précaire*	A la rue*	NC	TOTAL
Pers. reçues à Saint-Brieuc – 2023	48 10%	73 16%	53 12%	188 41%	96* 21%		63	521
Pers. reçues à Saint-Brieuc – 2022	8 4%	28 12%	25 11%	139 62%	10 4%	15 7%	253	478
Pers. reçues à Saint-Brieuc – 2021	17 7%	46 19%	34 14%	114 48%	9 4%	20 8%	265	505
Pers. reçues en Centre-Bretagne – 2023 **	61 50%	18 15%	23 19%	10 8%	10 8%		65	187
Pers. reçues en Centre-Bretagne - 2022	110 49%	52 23%	35 15%	8 4%	13 6%	7 3%	23	248
Dont Point Santé Pontivy <i>Incluant psychologue</i>	46	31	29	3	8	3	13	133
Dont Point Santé Loudéac	22	9	4	4	0	3	3	45
Dont Point Santé Mobile	42	12	2	1	5	1	7	70
Pers. reçues en Centre-Bretagne - 2021	85 47%	46 26%	25 14%	4 2%	11 6%	10 4%	23	202
Dont Point Santé Pontivy <i>Incluant psychologue</i>	35	31	20	2	5	4	13	110
Dont Point Santé Loudéac	19	3	5	2	0	4	4	37
Dont Point Santé Mobile	31	12	0	0	6	2	4	55

* Les catégories « à la rue » et « habitat précaire » ont été fusionnées dans le nouveau logiciel métier, il n'y a donc pas de comparaison possible sur ces classes entre 2022 et 2023.

** En 2023, le logiciel n'a pas été paramétré pour avoir des données relatives aux publics accueillis par lieu d'accueil (Loudéac, Pontivy, communes du Point Santé Mobile). Les comparaisons entre 2022 et 2023 ne seront donc pas possibles.

Sur Saint-Brieuc, la part des personnes en hébergement d'urgence reste majoritaire mais a diminué cette année (41% en 2023, 62% en 2022, 48% en 2021). Sont en effet comptabilisés dans cette catégorie l'hébergement en CAES et en DAU, mais aussi au 115. Or, en 2023, les personnes isolées ont eu un accès à l'hébergement d'urgence via le 115 rendu plus difficile sur l'agglomération briochine du fait d'une saturation des places ; ceci peut expliquer cette diminution des personnes hébergées sur l'urgence mais aussi l'augmentation importante des personnes à la rue ou en habitat de fortune (21% en 2023, 11% en 2022). Viennent ensuite l'hébergement chez des tiers (16%) et l'hébergement d'insertion (12%).

Sur le Centre-Bretagne, c'est le logement individuel qui domine (50% en 2023, 49% en 2022, 47% en 2021). On constate statistiquement une petite augmentation des personnes en hébergement d'urgence ou d'insertion et une baisse des personnes hébergées par des tiers (15% en 2023, 23% en 2022).

Rappelons que des conditions d'hébergement à la rue ou en habitat précaire, voire en hébergement d'urgence, rendent particulièrement complexes le suivi et la prise en charge des personnes au titre de leur santé.

2.6. Origines géographiques

	Pers. reçues à Saint-Brieuc	Pers. reçues sur le Centre- Bretagne **	TOTAL 2023	TOTAL 2022	TOTAL 2021
St-Brieuc *	/	/	/	66	40
St-Brieuc agglomération *	/	/	/	27	34
Loudéac *	/	/	/	37	26
Loudéac agglomération *	/	/	/	9	13
Pontivy *	/	/	/	73	49
Pontivy agglomération *	/	/	/	92	67
Côtes d'Armor (autre secteur) *	/	/	/	9	16
Bretagne (autre département) *	/	/	/	0	8
France	104 (20%)	80 (60%)	184	10	18
Union Européenne	9 (3%)	3 (4%)	12	8	6
Hors Union Européenne	388 (77%)	49 (36%)	437	275	272
NC	20	54	74	120	198
TOTAL 2023	521	187	707	726	707

* Le nouveau logiciel n'a pas été paramétré pour recueillir les données par agglomération ou département d'origine des personnes. De fait ces données ne sont pas comparables entre 2022 et 2023.

** En 2023, le logiciel n'a pas été paramétré pour avoir des données relatives aux publics accueillis par lieu d'accueil (Loudéac, Pontivy, communes du Point Santé Mobile). Les comparaisons entre 2022 et 2023 ne seront donc pas possibles.

A **St Brieuc**, on constate depuis 2021 une très forte augmentation, parmi les personnes reçues, de personnes d'origine étrangère hors UE (**77% en 2023**, 69% en 2022, 78% en 2021, 42% en 2020). Cette augmentation s'explique par l'ouverture du CAES et du DAU en 2021, dispositifs d'hébergement d'asile portés par COALLIA et l'AMISEP.

Quant aux personnes reçues au Point Santé du **Centre-Bretagne**, elles sont originaires de France principalement (**60% en 2023**). Mais la part des personnes originaires d'un pays hors Union Européenne a fortement augmenté cette année, après plusieurs années de baisse (**36% en 2023**, 8% en 2022, 13% en 2021), certainement du fait de l'installation d'un CAES à Noyal-Pontivy et d'un CADA à Loudéac.

Parmi les pays d'origine les plus représentatifs et lorsque cette information est renseignée, trois pays d'origine se dégagent nettement, tout comme en 2022 :

- **L'Afghanistan** (74 ressortissants sur le Point Santé St Brieuc, 1 sur le Point Santé Centre Bretagne),
- **La Géorgie** (63 ressortissants sur le Point Santé St Brieuc, 8 sur le Point Santé Centre-Bretagne),
- **La République Démocratique du Congo** (62 ressortissants sur le point santé St Brieuc, 7 sur le Point Santé Centre-Bretagne).

Parmi les autres nationalités et pour les deux points santé, on retrouve en outre des ressortissants :

- De pays d'Afrique centrale (Guinée Equatoriale; Cameroun, Gabon...), du Sud (Angola), et de l'Ouest (Côte d'Ivoire, Sénégal ...),
- Des pays d'Afrique du Nord (Algérie et Tunisie principalement),

- D'Asie : Bangladesh principalement, mais en diminution par rapport à 2022, Pakistan,
- Des pays de l'Océan Indien : Comores principalement.

Les personnes originaires d'Albanie ou du Bangladesh sont un peu moins représentées en 2023.

Les Points Santé jouent un rôle important concernant l'ouverture de droits auprès des publics, notamment pour les personnes arrivées en France récemment. Concernant les demandeurs d'asile particulièrement, notons la mise en œuvre depuis le 1^{er} janvier 2020 de l'article D160-2 du Code de la Sécurité Sociale : « *Les personnes qui demandent à bénéficier de la prise en charge des frais de santé [...] doivent produire un justificatif démontrant qu'elles résident en France de manière ininterrompue depuis plus de trois mois* », sauf en cas d'urgence vitale cependant: **Cette nouvelle disposition, ajoutée à une reprise des flux migratoires après le COVID, a eu un impact majeur dans la prise en charge de ces publics**, qui n'ont plus qu'un accès aux soins très limité à leur arrivée sur le territoire et qu'il faut parfois accompagner dans l'ouverture de leurs droits de santé.

2.7. Ressources à l'entrée

	Salaire	Retraite	Chômage	RSA	AAH	ADA	Autres	Sans	NC	TOTAL
Pers. reçues à Saint-Brieuc - 2023	6 2%	3 1%	3 1%	34 9%	7 2%	232 63%	8 2%	76 21%	152	521
Pers. reçues à Saint-Brieuc - 2022	3 1%	0 0%	1 0%	14 7%	6 3%	131 62%	1 0%	56 26%	266	478
Pers. reçues à Saint-Brieuc - 2021	5 2%	2 1%	6 3%	21 9%	13 6%	88 39%	2 1%	90 40%	278	505
Pers. reçues en Centre-Bretagne – 2023 *	5 5%	16 16%	11 11%	22 22%	5 5%	9 9%	7 7%	24 24%	88	187
Pers. reçues en Centre-Bretagne – 2022	8 4%	26 13%	21 11%	31 16%	18 9%	1 1%	30 15%	65 33%	48	248
Dont Point Santé Pontivy <i>Incluant psychologue</i>	4	7	11	12	6	1	17	47	28	133
Dont Point Santé Loudéac	3	2	7	7	4	0	6	7	9	45
Dont Point Santé Mobile	1	17	3	12	8	0	7	11	11	70
Pers. reçues en Centre-Bretagne – 2021	14 8%	19 11%	25 15%	29 17%	7 4%	1 0%	17 10%	60 35%	30	202
Dont Point Santé Pontivy <i>Incluant psychologue</i>	11	1	14	10	2	1	12	42	17	110
Dont Point Santé Loudéac	2	6	3	7	0	0	4	7	8	37
Dont Point Santé Mobile	1	12	8	12	5	0	1	11	5	55

** En 2023, le logiciel n'a pas été paramétré pour avoir des données relatives aux publics accueillis par lieu d'accueil (Loudéac, Pontivy, communes du Point Santé Mobile). Les comparaisons entre 2022 et 2023 ne seront donc pas possibles.*

Pour Saint-Brieuc, on note une très forte augmentation du nombre de **personnes bénéficiaires de l'ADA** depuis 2021 : elles sont à présent majoritaires (**63%**). Viennent ensuite les **personnes sans ressources**, qui restent également très représentées (**21%**), malgré une diminution depuis 2021.

Sur le Centre-Bretagne, **les personnes sans ressources restent majoritaires**, malgré une diminution assez notable (33% en 2022, **24%** en 2023) de leur représentation. Viennent ensuite les personnes allocataires du RSA (22%) et les personnes retraitées (16%), dont le nombre augmente cette année. On constate également une augmentation des personnes avec l'ADA (ouverture du CAES et du CADA).

2 nouveaux indicateurs peuvent résumer la typologie des publics reçus et leurs difficultés d'accès aux soins en 2023 :

	Taux de personnes sans couverture médicale au 1 ^{er} RDV	Taux de personnes sans médecin traitant au 1 ^{er} RDV
Point santé Saint Briec	65%	88%
Point santé Centre Bretagne	33%*	37%

** une part de « non renseigné » très importante vient certainement fausser ce résultat, à analyser avec prudence.*

Cette nouvelle donnée, intégrée par le changement du logiciel métier, vient appuyer les difficultés d'accès aux droits et aux soins des publics accueillis et pris en soins par les points santé.

Ces constats montrent la diversité des publics reçus sur les Points Santé avec des situations de précarité variables. On retrouvera, sur **Saint-Briec**, davantage de personnes migrantes sans droits de santé ouverts et hébergées sur les dispositifs dédiés, ainsi que des personnes en situation de grande exclusion sociale. Quant aux personnes accueillies sur le **Centre-Bretagne**, on retrouvera davantage de personnes en logement mais souffrant de solitude, d'isolement et, de fait, d'une autre forme d'exclusion sociale.

2.8. Demandes / motif d'orientation

	Nombre de personnes concernées par la demande* à Saint-Brieuc	Nombre de demandes* à Saint-Brieuc	Nombre de personnes concernées par la demande* sur le Centre-Bretagne	Nombre de demandes* sur le Centre-Bretagne	TOTAL demandes 2023	TOTAL demandes 2022	TOTAL demandes 2021
Administratif	34	/	49	/	83	276	513
Pharmacie	22	/	0	/	22	77	185
Soins somatiques	309	/	47	/	356	825	944
Soins psychologiques	60	/	18	/	78	307	287
Addictologie	6	/	4	/	10	73	48
Bilan/ information/ prévention	14	/	12	/	26	253	589
Psychologie **	/	/	/	/	/	691	732
Autres demandes (dépistage...)	24	/	9	/	33	49	219
NC	100	/	69	/	169		
TOTAL	569	/	208	/	777	2551	3517

* Avec le changement de logiciel, seule la demande à la première consultation est comptabilisée et non l'ensemble des demandes compilées à chaque consultation, correspondant ainsi davantage au motif d'orientation. Cette question du motif d'orientation étant à choix multiple, les personnes peuvent formuler plusieurs demandes ce qui explique un plus grand nombre de demandes que de personnes.

** Avec le changement de logiciel, les champs « soins psychologiques » et « psychologie » ont été regroupés.

Du fait du changement de comptabilisation de cet item dans le nouveau logiciel, ces données sont difficilement comparables cette année.

Les personnes vues aux points santé viennent avec une demande de soins somatiques en première instance (356 personnes exprimant cette demande au 1^{er} RDV). Certaines expriment d'ailleurs ou ensuite par ce biais des plaintes d'ordre psycho-somatiques (maux de tête, de ventre...). Ainsi, si les demandes liées aux soins psychologiques semblent avoir diminué cette année (78 personnes exprimant cette demande au 1^{er} RDV), une vigilance doit être portée sur cette nouvelle méthode de comptage.

Les personnes consultant les points santé expriment ensuite un besoin d'aide sur les aspects administratifs et l'ouverture de droits (83 personnes exprimant cette demande au premier RDV).

2.9. Diagnostics

	Nombre de diagnostics posés à Saint-Brieuc**	Nombre de diagnostics posés en Centre-Bretagne**	TOTAL 2023
Pathologie chronique	71	38	109
Pathologie aiguë	371	74	445
Pathologie infectieuse	5	1	6
Pathologie psychiatrique	135	49	184
Grossesse	2	2	4
Violences subies	82	2	84
Général et non spécifié*	146	22	168
Non renseigné	245	162	407

* Les plaintes générales et non spécifiées sont apparues comme un motif de consultation avec le changement de logiciel en 2023. Elles concernent des consultations sans réelles demandes, avec des plaintes d'ordre général qui révèlent souvent un besoin d'écoute et des douleurs d'ordre psycho-somatiques.

** Avec le changement de logiciel, il n'est plus possible de comptabiliser le nombre de personnes concernées par un diagnostic. La donnée présentée ici correspond au nombre de diagnostics posés ; les diagnostics peuvent donc être cumulatifs pour une même personne. La comparaison avec les années antérieures ne peut donc pas être établie.

En 2023, les diagnostics concernant une pathologie aiguë ont été les plus fréquemment identifiés (45%). Viennent ensuite les pathologies psychiatriques (18%), les pathologies générales et non spécifiées (17%), puis les pathologies chroniques (11%). Les violences subies concernent 8% du nombre de diagnostics posés, mais cette donnée est certainement sous-déclarée au regard des violences subies au cours du parcours migratoire.

Si la méthode de comptage ne permet pas la comparaison des données entre 2022 et 2023, notons cependant que l'on retrouvait le même ordonnancement des pathologies les années antérieures.

2.10. Actes

	Nombre d'actes à Saint-Brieuc	Nombre d'actes sur le Centre-Bretagne	TOTAL 2023	TOTAL 2022	TOTAL 2021
Accompagnement à l'accès aux droits	31	24	55	254	455
Entretien / consultation	785	279	1064	2295	2333
Dont entretien d'écoute**	635	210	845	/	/
Dont suivi de pathologie chronique (somatique, psychique ou en lien avec des addictions)**	42	39	81	/	/
Dont soins techniques**	108	30	138	/	/
Administratif	41	134	175	214	403
Délivrance pharmacie humanitaire	407	9	416	266	333
Résultat dépistage	0	0	0	1	2

Orientations*	/	/	/	1779	2265
TOTAL	1264	446	1710	4809	5791

* Pour l'année 2023, les orientations seront détaillées ci-après et sont donc extraites du total.

** Nous avons choisi d'apporter plus de détails cette année sur le contenu des consultations.

La part des **actes et entretiens** infirmiers et **consultations** médicales est très importante : on y retrouve plus particulièrement des entretiens d'écoute, des soins techniques et des suivis de pathologies.

L'accompagnement à l'accès aux droits en lien avec la santé représente une part importante des actes comptabilisés : 55 ouvertures de droits santé ont été engagées. 175 actions ont été réalisées afin d'aider les personnes dans d'autres démarches (transports pour l'accès aux soins...).

La pharmacie humanitaire a permis **416 délivrances de médicaments**, en forte augmentation cette année (206 en 2022 et 185 en 2021), et en lien certainement avec l'accueil d'un public sans droits de santé ouverts.

Les résultats de dépistage n'apparaissent plus : ce point est en effet à mettre en lien avec le partenariat étroit avec le CeGIDD (qui réalise des permanences mensuelles au point santé St Brieuc) ou le CLAT, vers lesquels on constate une augmentation des orientations.

2.11. Orientations

	A Saint-Brieuc	Sur le Centre-Bretagne	TOTAL 2023	TOTAL 2022
Professionnels libéraux (médecins, dentistes, psychiatres...)	80	164	244	466
Médecins ou kiné bénévoles ou salariés Adalea	69	15	84	75
Structures de soins	183	103	286	274
<i>dont PASS</i>	61	47	108	58
<i>dont EMPP / CMP</i>	14	18	32	86
<i>Dont CSAPA/ CAARUD</i>	5	1	6	27
<i>Dont CEGGID/ CLAT/ centre vaccination*</i>	61	0	61	/
<i>Dont urgences*</i>	25	0	25	/
Centre d'examen de santé	4	7	11	12
Partenaires de l'insertion	30	254	284	397
Non communiqué*	68	79	147	/
TOTAL**	434	622	1026	1309

* données ajoutées en 2023 ne permettant pas la comparaison avec l'année antérieure

** avec le changement de logiciel, certaines données semblent avoir été sous-déclarées, comme les orientations vers les professionnels libéraux.

La mission du Point Santé est d'orienter autant que faire se peut vers le droit commun dès lors que les droits de santé sont ouverts, ou d'avoir recours à la PASS lorsque le plateau technique est requis. Les personnes sont majoritairement orientées vers :

- Des professionnels libéraux (28% en 2023 – donnée en diminution mais certainement sous-déclarée),

- Des structures de soins (32%) ; notons à ce titre une augmentation des orientations vers la PASS et vers le CeGGID, le CLAT et le centre de vaccination, en lien avec le public primo-arrivant reçu et le partenariat instauré avec ces services.
- Des partenaires de l'insertion (32% - donnée stable par rapport aux années précédentes),
- Mais aussi des structures caritatives, des associations culturelles...

Cette mission d'orientation s'avère de plus en plus difficile concernant les professionnels de santé libéraux, en raison des problématiques de démographie médicale que l'on retrouve sur les deux territoires.

L'orientation vers le secteur de la psychiatrie n'est pas aisée non plus, qu'elle émane des psychologues des points santé ou des professionnels infirmiers ou médecins : délais de RDV, absence de recours à l'interprétariat professionnel, approche populationnelle généraliste rendant difficile l'orientation d'un public ayant vécu un parcours migratoire traumatique... Si l'EMPP peut constituer un support solide de relai vers la psychiatrie, celle du Centre Bretagne a été fermée plusieurs mois en 2023.

Les orientations vers la PASS du CH Yves Le Foll de St Brieuc sont courantes : la PASS a en effet ouvert 2 créneaux de consultations médicales hebdomadaires en cours d'année 2022 et une fiche de demande de consultation médicale a été créée. Sur Pontivy, la PASS a également ouvert une demi-journée de consultation médicale fin 2021.

Les orientations vers le CSAPA et le CAARUD sont certainement sous-déclarées.

Les orientations vers les partenaires de l'insertion sont importantes, notamment en ce qui concerne les associations caritatives et les associations spécialisées à destination des publics migrants. Dans cet item sont regroupées également les orientations vers les dispositifs santé/ précarité : EMSP, mais également LHSS, LAM et ACT. Malheureusement, les délais d'attente vers ces dispositifs sont très longs.

.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

Une équipe de bénévoles qui s'est étoffée

En 2023, trois bénévoles d'action ont intégré l'équipe du point santé St Brieuc :

- une nouvelle pharmacienne bénévole arrivée au printemps et venue remplacer la précédente qui occupait cette fonction depuis 2012, que nous remercions chaleureusement pour ces années de bénévolat exercées au sein de l'association.
- un nouveau kiné bénévole arrivé au printemps également. Il s'est très rapidement vu orienter des patients sans droits de santé ouverts et nécessitant un premier suivi kiné.
- un nouveau médecin bénévole arrivé au début de l'été.

L'association remercie chaleureusement ses bénévoles d'actions qui participent grandement à la vie du dispositif et permettent de proposer aux personnes reçues une meilleure réponse à leur besoin.

Ressources humaines

L'année 2023 a été marquée par plusieurs changements de professionnel.les :

A Saint Brieuc : départ de l'infirmier fin janvier, recrutement d'une nouvelle infirmière en février sur le poste. Départ de la psychologue en novembre, recrutement d'une nouvelle psychologue en novembre également (la professionnelle recrutée étant déjà en poste sur l'EMSP).

En Centre Bretagne : départ de l'infirmière en décembre 2022, recrutement d'une nouvelle infirmière en février 2023 mais qui n'a pas poursuivi ; recrutement d'une nouvelle infirmière en juillet 2023. Le poste a été vacant plusieurs mois. Stabilité sur le poste de psychologue.

Ces mouvements ont eu une incidence sur l'activité des points santé, surtout en Centre Bretagne du fait de la fermeture partielle des consultations infirmières.

Un nouvel outil de saisie de l'activité : MANO

Depuis le début d'année 2023, nous utilisons le logiciel médical conseillé par l'ARS : MANO. Il nous permet de créer les dossiers médicaux de nos patients et de répertorier toutes les informations nécessaires pour une bonne prise en charge et un bon suivi de leur santé. C'est un outil très pratique et facile d'utilisation.

Nous y avons apporté des ajustements pour l'adapter au mieux à nos besoins et aux données d'activités demandées par les financeurs.

Formations : CPAM, ORSPERE-SAMDARRA et DATASAM

Le 21 juillet 2023 nous avons participé à une formation de la CPAM portant sur le droit commun et les différentes prises en charge possibles (CSS, PUMA, AME).

Nous avons participé au début de l'automne à la formation en distanciel proposée par Orspere-Samdarra intitulée « Prisme - santé mentale et précarité », permettant de remettre à jour nos connaissances sur le sujet.

Nous avons également bénéficié d'une formation avec le DATASAM « Spécificité médicale de la prise en charge des patients exilés » qui aborde les différentes pathologies rencontrées et leurs traitements, mais aussi la santé mentale et les addictions.

Nous avons enfin bénéficié d'une formation organisée en interne par le service Accueil Ecoute Femmes sur les violences intrafamiliales et leurs conséquences sur la santé.

St Brieuc : une action de prévention dans le cadre du mois sans Tabac

Le 5 décembre 2023, sur l'accueil de jour nous avons organisé avec l'aide de Solène Cantin (IDE - Ligue contre le cancer) une intervention sur les risques du tabac. En amont une exposition sur le tabac a été affichée pendant le mois de novembre. Lors de cette intervention nous avons pu utiliser un spiromètre afin de permettre aux gens d'évaluer leur capacité pulmonaire. Plusieurs dispositifs pour arrêter de fumer ont été présentés, et c'est la cigarette

électronique qui l'emporte ! En effet dans le questionnaire de satisfaction plusieurs personnes expriment leur envie de passer à la cigarette électronique.

Saint Brieuc – Partenariats

- Rencontre du Centre d'Examens de Santé

Nous avons rencontré le Centre d'Examens de Santé cette année. Les orientations du point santé St Brieuc vers le CES ont en effet beaucoup diminué ces dernières années pour deux principales raisons : fermeture du Centre pendant la période COVID, accueil des personnes disposant de droits de santé uniquement.

Néanmoins, les actions réalisées par le CES, en individuel ou en collectif (actions de prévention), ont pu être à nouveau présentées afin d'en avoir une meilleure visibilité et pouvoir orienter les personnes susceptibles d'en bénéficier.

- Rencontre du CEGGID et renouvellement de la convention

Le CeGGID réalise des permanences mensuelles au sein du point santé depuis de nombreuses années.

A l'occasion de leur déménagement dans une nouvelle partie du Centre Hospitalier Yves Le Foll, il était intéressant de faire le point sur nos collaborations et de renouveler notre convention de partenariat. L'occasion de proposer au CeGGID d'étendre la communication de leurs permanences au sein de nos locaux aux personnes hébergées par Coallia ou l'Amisep. Cette proposition a d'ailleurs très bien fonctionné et les permanences suivantes ont été très chargées !

La convention a donc été renouvelée avec ce partenaire.

St Brieuc : un travail d'articulation pour la prise en charge des migrants

2022 avait vu la création de la fiche de demande de consultation médicale. Complétée par les travailleurs sociaux de l'AMISEP et de COALLIA pour toute demande de consultation infirmière/médicale, elle facilite le « tri » et la bonne orientation de la personne selon sa problématique de santé : consultations infirmière ou médicale au Point Santé, consultation à la PASS, orientation vers une autre structure (CeGIDD, EMPP, urgences...).

En 2023, le nombre de fiches reçues et traitées par le Point Santé est le suivant :

- **244 fiches reçues** : 63% venant du SPADA ou CAES de Coallia. 22% du DAU de l'AMISEP ; 15% de dispositifs autres de Coallia (HUDA, CADA).
- Dans **80% des cas**, la personne a été orientée vers une **consultation au Point Santé** (infirmière ou médicale).
- Dans **17% des cas**, l'orientation s'est faite **vers une consultation PASS**.
- Parmi les 3% restants, on retrouve des orientations vers l'EMPP (3 personnes), le CeGiDD (1 personne), les Urgences (2 personnes). Pour une seule personne ne présentant pas une problématique urgente et devant obtenir des droits de santé dans un délai très court, il lui a été conseillé d'attendre pour consulter un médecin de ville.

Cette analyse des demandes de consultation génère un temps de traitement important, réalisé soit par l'infirmière, soit par le binôme infirmière/ médecin. Mais cette organisation, bien que générant un surcroît d'activité, nous semble bénéfique pour les patients, permettant a priori une meilleure articulation des soins entre le point santé et la PASS.

St Brieuc : travaux sur la PASS dentaire

Les travaux entamés en 2022 pour la création d'une PASS dentaire se sont poursuivis avec une dernière rencontre des acteurs à l'été 2023. Le Centre Hospitalier Yves le Foll a apporté quelques précisions sur l'organisation pratique des consultations : 2 à 3 créneaux sur une demi-journée par semaine, assurés les stomatologues du CH. L'organisation des consultations est proche de celle de la PASS généraliste : une fiche de demande plutôt administrative à compléter et un questionnaire médical (traduit en roumain, portugais, anglais) à transmettre par mail au secrétariat de la PASS.

Les consultations ne démarreront qu'au début de l'année 2024 et vont s'adresser dans un premier temps aux personnes sans droits de santé ouverts.

Saint Brieuc : poursuite du projet « Un Temps pour Elles »

Le groupe « Un temps pour elles » a pu commencer une troisième session en novembre 2023 jusqu'en mars 2024 grâce au soutien d'un généreux donateur. Ce projet a pour objectif de proposer des ateliers bien-être à des femmes ayant vécu un parcours migratoire traumatique.

Sept femmes dont quatre venant de Loudéac ont ainsi découvert la relaxation, l'art-thérapie, la médiation animale dans un joli hameau de Plouisy et ont pu participer aux temps d'échange des cercles de femmes avec l'hypnothérapeute. Pendant la période de Noël, elles ont pu découvrir le temps d'une matinée le port de Binic en sortie collective. A cette occasion, nous avons entendu des rires et un certain apaisement se lisait sur leurs visages.

Les femmes ont pu dire combien le groupe leur apportait du mieux-être. Prendre soin de soi, réinvestir son corps, échanger en petit groupe, dessiner, peindre... tout cela transforme durablement, bien plus qu'un espace de parole seul. Nous avons vu des femmes évoluer et quitter l'état de dépression vers un sentiment de confiance en soi retrouvée. Chaque session de ce groupe thérapeutique nous conforte dans son efficacité et son utilité.

4. RESSOURCES HUMAINES

Réunions internes :

- Des réunions internes à chaque point santé, hebdomadaires en Centre Bretagne et bi-mensuelles à St Brieuc,
- Des réunions des dispositifs santé du pôle (Points Santé, ACT et EMSP), rassemblant professionnels et bénévoles d'action, pour échanger sur l'amélioration des outils communs, sur les dispositifs et sur la prise en charge des personnes sans couverture santé (3 au cours de l'année),
- Des réunions mensuelles sur St Brieuc avec l'équipe du Rond-Point et de l'accompagnement RSA,
- Des commissions avec les administrateurs de l'association (2 par an, un représentant des dispositifs santé),
- 2 réunions de pôle par an.

Supervision :

- Le Point Santé de St Brieuc bénéficie des séances mensuelles avec l'équipe du RSA et du Rond Point.
- Le Point Santé Centre-Bretagne a la possibilité de se greffer aux séances mensuelles en lien avec l'équipe ACT et l'équipe du Relai de l'AMISEP.

Formations :

Outre les sensibilisations et formations évoquées plus haut, les professionnels ont bénéficié des formations suivantes au titre du plan de formation :

Intitulé de la formation	Nombre d'heures
Gestion des plaintes et réclamations	14 heures
Repérage des conduites à tenir face aux violences et suspicion de violences faites aux adultes	7 heures
OMEGA : gestion des états de crise et de l'agressivité	28 heures
Postvention et deuil après suicide	7 heures
Accompagner dans l'attente d'un suivi psychologique	1 heure
Premiers secours en santé mentale	28 heures
TOTAL	85 heures

5. PROJET DE SERVICE DU POINT SANTE

Défini pour la période 2020-2025, le Projet Associatif d'Adalea est un document fédérateur, fruit d'une concertation entre administrateur.rice.s, bénévoles d'actions et salarié.e.s définissant la stratégie de l'association pour les années à venir. Il constitue une véritable boussole qui guide son action à travers :

- 5 valeurs socles : la solidarité, la tolérance, le respect citoyen de tout individu, la confiance en la personne ;
- 1 ambition : *Adalea, un acteur majeur de l'inclusion en Bretagne*
- 5 visions
- 10 engagements.

Par déclinaison du projet associatif, le projet de service représente l'outil pour réinterroger le dispositif/action portée.e par l'association en posant les principes d'actions, les orientations stratégiques pour les années à venir, en cohérence avec le calendrier, l'ambition, les visions et engagements du projet associatif. Défini en 2021 avec la participation active des parties prenantes du service, il permet ainsi de rendre lisible les missions, les modes d'organisation et de fonctionnement et de définir les objectifs en matière de qualité de prestations/services rendus.

Pour les Points Santé, 5 actions ont été définies, portant chacune différents objectifs.

Action 1 : Améliorer l'organisation fonctionnelle des Points Santé

Action 2 : Développer les projets des points santé par une approche globale, en réponse aux besoins des publics

Action 3 : Développer et faire vivre le partenariat des Points Santé

Action 4 : Valoriser les compétences des personnes pour faire chuter le dualisme professionnels/ usagers

Action 5 : Faire valoir les spécificités des publics

Priorité et axes de progrès identifiés en 2021 (nom de la fiche action)	Objectifs et attendus	Réalisations au 31.12.2023	Perspectives 2024
Action 1 : Améliorer l'organisation fonctionnelle des Points Santé	Objectif 1 : améliorer l'organisation des Points Santé en instaurant des plages avec/ sans RDV Objectif 2 : Identifier la place des psychologues au sein des Points Santé Objectif 3 : travailler à la structuration des temps de réunions au sein de l'équipe et faciliter l'échange de pratiques entre les deux Points Santé Objectif 4 : poser le cadre d'intervention des Points Santé Objectif 5 : Améliorer les ressources matérielles des Points Santé	Réalisé Réalisé : révision de la fiche de poste psychologue, accès possible à l'analyse de pratiques... Instauration de réunions équipe par Point Santé Partiellement réalisé, en s'appuyant sur le cahier des charges régional des points santé Réalisé : déménagement du Point Santé CB, équipement du Point Santé Mobile, achat d'une table d'examen à Loudéac, logiciel métier...	A poursuivre, notamment en ce qui concerne les liens entre les deux points santé A poursuivre : meilleure identification du territoire d'intervention pour le point santé St Brieuc
Action 2 : Développer les projets des points santé par une approche globale, en réponse aux besoins des publics	Objectif 1 : développer un programme annuel de prévention en direction des publics et adapté à leurs problématiques de santé Objectif 2 : développer le réseau de bénévoles de santé Objectif 3 : développer une plus grande itinérance en Centre-Bretagne pour aller au-devant des publics en difficulté	Partiellement réalisé en 2023 du fait des changements de professionnels Réalisé pour St Brieuc : 4 nouveaux bénévoles depuis 2022. Réalisé. Nouvelles communes du point santé mobile/ articulation avec Territoire accélérée Logement d'Abord Loudéac Communauté	Objectif retenu Objectif à poursuivre en 2024, notamment pour le point santé CB Poursuivre cependant la consolidation du partenariat sur les communes.

	Objectif 4 : développer l'aller vers sur St Brieuc Objectif 5 : développer la communication autour des Points Santé	Réalisé : réponse à l'appel à projet EMSP Référencement des points santé par Soliguide effectué	Objectif à poursuivre
Action 3 : Développer et faire vivre le partenariat des Points Santé	Objectif 1 : travailler en collaboration avec les partenaires du territoire pour répondre à la mission d'orientation des Points Santé Objectif 2 : développer de nouveaux partenariats pour mieux orienter nos publics Objectif 3 : investir les réseaux pour sensibiliser les professionnels	Objectif partiellement atteint ; rencontres de partenaires, mais toujours à renouveler. Objectif en cours de réalisation, à poursuivre Objectif en cours de réalisation, à poursuivre	Objectif à poursuivre Objectif à poursuivre Objectif à poursuivre
Action 4 : Valoriser les compétences des personnes pour faire chuter le dualisme professionnels/ usagers	Objectif 1 : créer des temps de rencontres entre les usagers autour de leurs souhaits, afin de rompre l'isolement et valoriser les compétences des personnes Objectif 2 : associer les personnes à la définition de leurs besoins en réalisant des enquêtes de satisfaction à échéance régulière pour faire évoluer le fonctionnement et les pratiques	Objectif non atteint en 2023 du fait des changements de professionnels Objectif non retenu en 2023	Objectif retenu pour 2024 Objectif retenu pour 2024
Action 5 : Faire valoir les spécificités des publics	Objectif 1 : mieux appréhender et documenter les besoins des publics Objectifs 2 : communiquer sur ces besoins afin de faire évoluer le regard porté par la société		Non retenu Non retenu