

# Points Santé

---

**Bilan d'activité 2024**  
**Mars 2025**

# SOMMAIRE

<b>1. PRESENTATION DU POLE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RAPPORT QUANTITATIF DES POINTS SANTE .....</b>	<b>4</b>
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 .....	10
2.8. Demandes / motif d'orientation .....	12
2.9. Diagnostics .....	14
2.10. Actes.....	14
2.11. Orientations.....	15
<b>3. EVENEMENTS MARQUANTS .....</b>	<b>17</b>
<b>4. RESSOURCES HUMAINES .....</b>	<b>18</b>
<b>5. PROJET DE SERVICE DU POINT SANTE .....</b>	<b>20</b>

## 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.
- 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.

### 2.1. Nombre de personnes qui ont bénéficié des Points Santé

En 2024, **611 personnes différentes** ont été reçues par les deux Points Santé (708 en 2023, 726 en 2022).

**Point Santé Saint Brieuc** : **463 personnes** ont été reçues par le Point Santé (521 en 2023, 478 en 2022), dont **89%** pour une 1<sup>ère</sup> visite (89% en 2023, 64% en 2022) :

- ✓ **61%** sont des **hommes** (68% en 2023, 59% en 2022)
- ✓ **39%** sont des **femmes** (32% en 2023, 41% en 2022).

**Point Santé Centre-Bretagne** : **148 personnes** ont été reçues par le Point Santé (187 en 2023, 248 en 2022), dont **54% pour une 1<sup>ère</sup> visite** (54% en 2022, 63% en 2021)\* :

- **51%** sont des **hommes** (47% en 2023, 48% en 2022)
- **49%** sont des **femmes** (53% en 2023, 52% en 2022).

**\*Le changement de logiciel en 2023 ne nous avait pas permis d'avoir des données cohérentes**

On constate que nous continuons à recevoir un public aussi bien féminin que masculin.

On compte une centaine de **personnes différentes** reçues en moins par rapport à l'année 2023.

Il est important de souligner, comme en attestent les données à la suite, que globalement le nombre de **consultations** reste, quant à lui, assez en cohérence avec l'effectif en place pour les réaliser (médecin, infirmières et psychologues).

Un faisceau de causes expliquent cette évolution que connaissent les Points Santé aujourd'hui, avec moins de personnes différentes, mais autant de consultations.

- Des causes communes :

Des situations plus complexes : pathologies aiguës, pathologies chroniques lourdes, handicap, ces situations se multiplient alors même que le nombre de personnes qui ne sont pas mises à l'abri augmente ce qui renforce la détresse et les difficultés que rencontrent les personnes en lien avec leurs pathologies

La participation active aux dynamiques partenariales pour la coordination inter-institutionnelle et pour l'accompagnement des situations complexes

Le manque de professionnels de santé, qui implique du temps de recherche de professionnels,

- Par ailleurs, en complément pour ce qui concerne Saint-Brieuc :

La fermeture du DAU de l'AMISEP, en décembre 2024, mais qui n'accueillait plus de nouvelles personnes depuis août 2024. Ce dispositif orientait des personnes de manière très régulière vers le Point Santé.

Le renoncement de certaines personnes qui baissent les bras quand elles voient 4 ou 5 personnes à attendre devant la porte du Point Santé, ou qui ne viennent pas car malheureusement, elles savent que nous sommes en difficultés pour les orienter vers un praticien, et ne viennent pas demander.

Une optimisation et une amélioration de la qualité des orientations, dans une dynamique partenariale, avec la mise en place d'un formulaire d'orientation. Ce dernier est complété par les travailleurs sociaux des structures partenaires (exemple : AMISEP, ou Coallia) et adressé au Point Santé qui évalue et oriente les personnes. En 2024, 243 formulaires ont été adressés et 48 personnes ont été orientées, notamment la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) de l'hôpital Yves Le Foll, sans être reçues par le Point Santé. Auparavant, ces personnes auraient été reçues pour évaluation avant d'être orientées vers la PASS. Cette procédure prend du temps car elle nécessite d'organiser les relais (message partenaire, prise de rdv, programmation d'interprétiariat) mais permet d'apporter une réponse plus rapide et adaptée aux personnes, dont les demandes sont mieux qualifiées.

	HOMMES	FEMMES	Autres ou NC	TOTAL
<b>Personnes reçues à St Brieuc en 2024</b>	<b>290</b>	<b>172</b>	<b>1</b>	<b>463</b>
	<b>61%</b>	<b>39%</b>		
Dont Psychologue			0	54
Personnes reçues à St Brieuc en 2023	357	164	0	521
	68%	32%		
Psychologue	32	35	/	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
<b>Personnes reçues en Centre-Bretagne 2024 *</b>	<b>77</b>	<b>70</b>	<b>1</b>	<b>148</b>
	<b>51%</b>	<b>49%</b>		
Dont Psychologue	13	21	0	34
Personnes reçues en Centre-Bretagne en 2023	80	89	18	187
	47%	53%		
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
<b>TOTAL 2024</b>				<b>611</b>
TOTAL 2023				708
TOTAL 2022				726

## 2.2. Nombre d'entretiens et de consultations

En 2024, **1515 entretiens/ consultations ont été réalisés** (1597 en 2023, 1497 en 2022).

	Nombre 2024	Nombre 2023	Nombre 2022
<b>Entretiens et consultations à Saint-Brieuc</b>	<b>1144</b>	1117	914
IDE	<b>726</b>	588	482
Médecins	<b>181</b>	229	199
Psychologue	<b>224</b>	285	233
Kinésithérapeute bénévole	<b>13</b>	15	/
<b>Entretiens sur le Centre-Bretagne</b>	<b>371</b>	480	583
Point Santé Pontivy	<b>123</b>	94	250
Psychologue	<b>107</b>	253	75
Point Santé Loudéac	<b>63</b>	63	123
Point Santé Mobile	<b>78</b>	70	135
<b>TOTAL</b>	<b>1515</b>	1597	1497

Comme indiqué précédemment, bien que le nombre de personnes différentes reçues soit en diminution, le nombre d'entretiens et de consultations reste constant.

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, en 2024, nous avons noté une augmentation des demandes de consultations infirmières, en lien avec un nombre plus important de demandeurs d'asile sur le territoire. Les médecins bénévoles ont été un peu moins disponibles cette année, expliquant la diminution du nombre de consultations médicales. La médecin salariée a par ailleurs été davantage mobilisée sur les réunions partenariales avec les acteurs Santé/Précarité.
- en Centre Bretagne, la psychologue est partie fin juin et nous n'avons pu recruter qu'en novembre. Les permanences psychologiques ont donc été fermées pendant 4 mois. Du côté de l'infirmière, plusieurs arrêts de travail ont conduit à la fermeture du point santé pendant plusieurs mois. En décembre nous avons pu reprendre les consultations infirmière avec une remplaçante.

## 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
<b>Pers. reçues à Saint-Brieuc - 2024</b>	<b>193</b> 73%	<b>16</b> 6%	<b>18</b> 7%	<b>39</b> 14%	/	<b>197</b>	<b>463</b>
Pers. reçues à Saint-Brieuc - 2023	<b>284</b> 78%	<b>27</b> 8%	<b>9</b> 2%	<b>43</b> 12%	/	<b>158</b>	<b>521</b>
Pers. reçues à Saint-Brieuc - 2022	169 75%	22 10%	11 5%	13 6%	11 6%	252	478
<b>Pers. Reçues en Centre-Bretagne – 2024</b>	<b>68</b> 56%	<b>10</b> 8%	<b>17</b> 14%	<b>26</b> 22%	/	<b>27</b>	<b>148</b>
<b>Pers. Reçues en Centre-Bretagne - 2023</b>	<b>56</b> 52%	<b>9</b> 8%	<b>23</b> 22%	<b>19</b> 18%	/	<b>80</b>	<b>187</b>
Pers. Reçues en Centre-Bretagne - 2022	<b>116</b> 56%	<b>20</b> 10%	<b>28</b> 14%	<b>42</b> 20%	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>248</b>

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 (73% en 2024, 78% en 2023, 75% en 2022,);
- Sur le Centre-Bretagne, le nombre de personnes vivant seules est plutôt stable au-dessus des 50% (56% en 2024, 52% en 2023)

Ensuite, selon les territoires :

- On observe en 2024 pour Saint Brieuc une tendance à la hausse du nombre de personnes en couple avec enfants (6% en 2022, 12% en 2023 et 14% en 2024), 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 s'est stabilisé en Centre-Bretagne à 22% après avoir diminué en 2022 et 2021., 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
<b>Pers. reçues à St Brieuc - 2024</b>	<b>11</b> <b>3%</b>	<b>61</b> <b>14%</b>	<b>71</b> <b>16%</b>	<b>123</b> <b>29%</b>	<b>92</b> <b>21%</b>	<b>58</b> <b>13%</b>	<b>18</b> <b>4%</b>	<b>29</b>	<b>463</b>
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
<b>Pers. Reçues en Centre-Bretagne – 2024</b>	<b>10</b> <b>8%</b>	<b>10</b> <b>8%</b>	<b>8</b> <b>5%</b>	<b>35</b> <b>27%</b>	<b>28</b> <b>21%</b>	<b>25</b> <b>19%</b>	<b>16</b> <b>12%</b>	<b>16</b>	<b>148</b>
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

Les **adultes entre 30 et 49 ans** représente près de la moitié des personnes reçu (50% des personnes reçues à St Brieuc et 48% des personnes reçues en Centre Bretagne). Sur Saint Brieuc les jeunes de 18 à 29 ans représentent 30% du public accueillies alors qu'ils ne sont que 12% sur le Centre Bretagne. A contrario, Les personnes âgées de plus de 50 ans représentent 31% du public sur le centre Bretagne alors qu'ils ne représentent que 17% du public sur Saint Brieuc.

- pour Saint Brieuc, on constate une diminution du nombre de personne entre 18 et 29 ans ; moins 11 point au total. On constate également une augmentation de la représentation des 30 – 39 ans ; plus 9 points ; et des 50 – 59 ans plus 2 points. Sur la tranche 50-59 ans, l'évolution est faible mais constante depuis 2 ans alors que la tranche d'âge était stable à 10% entre 2020 et 2022
- pour le Centre Bretagne, on constate une augmentation du public entre 30 et 49 ans. Le public de moins de 25 ans se stabilise (8% en 2024, 9% en 2023)

## 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
<b>Pers. reçues à Saint-Brieuc – 2024</b>	<b>41</b> <b>10%</b>	<b>74</b> <b>18%</b>	<b>74</b> <b>18%</b>	<b>136</b> <b>32%</b>	<b>93*</b> <b>22%</b>		<b>45</b>	<b>463</b>
Pers. reçues à Saint-Brieuc – 2023	<b>48</b> <b>10%</b>	<b>73</b> <b>16%</b>	<b>53</b> <b>12%</b>	<b>188</b> <b>41%</b>	<b>96*</b> <b>21%</b>	<b>63</b>	<b>521</b>	<b>48</b> <b>10%</b>
Pers. reçues à Saint-Brieuc – 2022	8 4%	28 12%	25 11%	139 62%	10 4%	15 7%	253	478
<b>Pers. reçues en Centre-Bretagne – 2024 **</b>	<b>57</b> <b>48%</b>	<b>30</b> <b>25%</b>	<b>9</b> <b>8%</b>	<b>12</b> <b>10%</b>	<b>11</b> <b>9%</b>		<b>29</b>	<b>148</b>
Pers. reçues en Centre-Bretagne - 2023	<b>61</b> <b>50%</b>	<b>18</b> <b>15%</b>	<b>23</b> <b>19%</b>	<b>10</b> <b>8%</b>	<b>10</b> <b>8%</b>	<b>65</b>	<b>187</b>	<b>61</b> <b>50%</b>
Pers. reçues en Centre-Bretagne - 2022	110 49%	52 23%	35 15%	8 4%	13 6%	7 3%	23	248

\* 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 la plus significative mais continue de diminuer cette année (32% en 2024, 41% en 2023, 62% en 2022). A l'inverse, la part de personnes à la rue ou en habitat précaire se maintient. La part des personnes en hébergement chez des tiers augmente aussi progressivement depuis 2022 en passant de 12% à 18%.

Sur le Centre-Bretagne, c'est le logement individuel qui domine toujours (48% en 2024, 50% en 2023, 49% en 2022). On constate une augmentation des personnes en hébergement d'urgence depuis 3 ans (4% en 202, 8% en 2023 et 10% en 2024) Cette augmentation est liée à l'ouverture depuis 2022 de deux hébergement d'urgence sur Loudéac et du CAES sur Pontivy.

**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. Ce sujet a d'ailleurs fait l'objet d'un travail mené sous l'égide de la DDETS et de l'ARS, et animé par le DAC Cap Santé Est Côtes d'Armor, avec l'hôpital Yves Le Foll. Ces rencontres très constructives ont permis de développer l'interconnaissance des acteurs et la réactivité de chacun face aux situation complexes. Il reste néanmoins à formaliser un protocole de gestion des alertes sur des situations, qui nécessitent une réaction rapide et un arbitrage des autorités. Plusieurs cas ont été mis en évidence, dont un présentant un risque mortel avéré pour le patient.**

## 2.6. Origines géographiques

	Pers. reçues à Saint-Brieuc	Pers. reçues sur le Centre-Bretagne	TOTAL 2024	TOTAL 2023	TOTAL 2022
France	91 (21%)	68 (51%)	159	184	323
Union Européenne	8 (2%)	2 (1%)	10	12	8
Hors Union Européenne	329 (77%)	64 (48%)	393	437	275
NC	35	14	49	74	120
<b>TOTAL 2024</b>	<b>463</b>	<b>148</b>	<b>611</b>	<b>707</b>	<b>726</b>

A **St Brieuc**, la population étrangère hors UE reste largement majoritaire (77%) depuis l'ouverture du CAES et du DAU en 2021, dispositifs d'hébergement d'asile portés par COALLIA et l'AMISEP.

En **Centre-Bretagne**, la part des personnes originaires de France reste majoritaire mais baisse de 60% en 2023 à 51% en 2024. La part des personnes originaires d'un pays hors Union Européenne a continué d'augmenter cette année, (48% en 2024, 36% en 2023, 8% en 2022), en lien avec l'ouverture 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, quatre pays d'origine se dégagent nettement sur St Brieuc. Dans l'ordre :

- **La Géorgie**,
- **La République Démocratique du Congo**
- **L'Angola**
- **L'Afghanistan**

En 2022 et 2023 l'Afghanistan était le pays le plus représenté, il est descendu en 4ème position. Sur le centre Bretagne la nationalité la plus représentée après la nationalité Française est la nationalité comorienne (13%).

**Les Points Santé jouent un rôle important concernant l'ouverture de droits auprès des publics.** Concernant les demandeurs d'asile particulièrement, notons la mise en œuvre depuis le 1<sup>er</sup> 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.

## 2.7. Ressources à l'entrée

	Salaire	Retraite	Chômage	RSA	AAH	ADA	Autres	Sans	NC	TOTAL
<b>Pers. reçues à Saint-Brieuc - 2024</b>	5 1%	2 1%	1 0%	37 11%	9 3%	216 62%	0 0%	78 22%	115	463
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
<b>Pers. reçues en Centre-Bretagne – 2024</b>	13 10,7%	10 8,3%	10 8,3%	26 21,4%	6 5%	10 8,3%	6 5%	40 33%	27	148
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

Sur Saint-Brieuc, on constate une stabilisation du public entre 2023 et 2024. On accueille toujours une majorité des personnes bénéficiant de l'ADA (62%), puis les personnes sans ressources, qui restent très représentées (22%).

Sur le Centre-Bretagne, **les personnes sans ressources restent les plus représentées (33%)**. Viennent ensuite les personnes allocataires du RSA (21,4%). La proportion de personnes avec l'ADA reste stable depuis l'année dernière et l'ouverture du CADA et du CAES. Nous avons par contre rencontré moins de personnes retraités.

## 2.8. Situation médicale au 1<sup>er</sup> RDV

	Taux de personnes sans couverture médicale au 1 <sup>er</sup> RDV	Taux de personnes sans médecin traitant au 1 <sup>er</sup> RDV
Point santé Saint Brieuc*	76%	62%
Point santé Centre Bretagne*	19%	54%

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

Ces constats montrent la diversité des publics reçus sur les Points Santé avec des situations de précarité variables. On retrouvera, sur **Saint-Brieuc**, 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 2024	Nombre de personnes concernées par la demande* à Saint-Brieuc 2023	Nombre de personnes concernées par la demande* sur le Centre-Bretagne 2024	Nombre de personnes concernées par la demande* sur le Centre-Bretagne 2023	TOTAL demandes 2024	TOTAL demandes 2023
<b>Administratif</b>	23	34	55	49	<b>78</b>	<b>83</b>
<b>Pharmacie</b>	3	22	1	0	<b>4</b>	<b>22</b>
<b>Soins somatiques</b>	323	309	64	47	<b>387</b>	<b>356</b>
<b>Soins psychologiques</b>	31	60	24	18	<b>55</b>	<b>78</b>
<b>Addictologie</b>	4	6	3	4	<b>7</b>	<b>10</b>
<b>Bilan/ information/ prévention</b>	9	14	9	12	<b>18</b>	<b>26</b>
<b>Psychologie **</b>	/	/	/	/	<b>/</b>	<b>/</b>
<b>Autres demandes (dépistage...)</b>	21	24	5	9	<b>26</b>	<b>33</b>
<b>NC</b>	71	100	22	69	<b>93</b>	<b>169</b>
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>	<b>569</b>	<b>183</b>	<b>208</b>	<b>668</b>	<b>777</b>

\* 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 avec le passage à Mano, ces données sont difficilement comparables avec 2022.

Les personnes vues aux points santé viennent avec une demande de soins somatiques en première instance (387 personnes exprimant cette demande au 1<sup>er</sup> 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 (55 personnes exprimant cette demande au 1<sup>er</sup> RDV en 2024 contre 78 en 2023), une vigilance doit être portée sur cette nouvelle méthode de comptage qui ne rend pas visible les demandes de soins psychologiques.

Les personnes consultant les points santé expriment ensuite un besoin d'aide sur les aspects administratifs et l'ouverture de droits (78 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 2024	TOTAL 2023
Pathologie chronique	38	49	87	109
Pathologie aiguë	285	113	398	445
Pathologie infectieuse	3	13	16	6
Pathologie psychiatrique	80	111	191	184
Grossesse	6	2	8	4
Violences subies	52	13	65	84
Général et non spécifié*	280	64	344	168
Non renseigné	337	129	466	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 2024, au Point Santé de St Brieuc, les diagnostics les plus fréquemment posés concernaient des problèmes de santé aigus. Les pathologies chroniques représentent une faible part des demandes mais cela s'explique par l'orientation, en amont, vers la PASS (Permanence d'accès aux soins de santé) du CH Yves Le Foll. Il est important de noter que derrière le motif « Général et non spécifié » se trouvent des symptômes diffus (type douleurs diverses, sensation de malaise, ...) qui se sont souvent révélés être en lien avec des troubles psychiques.

Sur le Centre-Bretagne, si les pathologies aiguës sont également les diagnostics les plus souvent posés, ils sont quasiment au même niveau que les troubles psychiatriques. Cela montre bien le besoin de structures spécialisées en santé mentale avec qui travailler en collaboration étroite.

Poser un diagnostic n'est pas toujours simple, notamment pour les infirmières. Ceci explique le nombre élevé de « Non renseigné ». Enfin, la quantification du nombre de personnes ayant subies des violences semble sous-estimée sur St Brieuc au regard du public reçu (majoritairement demandeurs d'asile).

## 2.10. Actes

	Nombre d'actes à Saint-Brieuc	Nombre d'actes sur le Centre-Bretagne	TOTAL 2024	TOTAL 2023	TOTAL 2022
Accompagnement à l'accès aux droits	26	31	57	55	254
Entretien / consultation	907	509	1416	1064	2295
Dont entretien d'écoute**	743	254	997	845	/
Dont suivi de pathologie chronique (somatique, psychique ou en lien avec des addictions)**	21	172	193	81	/

<i>Dont soins techniques**</i>	133	73	206	138	/
<b>Administratif</b>	45	186	231	175	214
<b>Délivrance pharmacie humanitaire</b>	309	17	326	416	266
<b>Résultat dépistage</b>	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	1255	743	1965	1710	4809

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

**L'accompagnement à l'accès aux droits** en lien avec la santé représente une part importante des actes comptabilisés : 57 en 2024, soit 2 de plus qu'en 2023.

Ce tableau nous permet de voir également que les besoins entre le centre Bretagne et St Brieuc ne sont pas les mêmes. Alors que sur St Brieuc le Point santé a réalisé 309 délivrances avec la pharmacie humanitaire, le centre Bretagne n'en a réalisé que 17. Le centre Bretagne réalise moins de soins techniques mais plus de démarches administratives notamment en lien avec les difficultés de transport en zone rural qui nécessitent de faire plus de prescriptions de transport.

## 2.11. Orientations

	A Saint-Brieuc	Sur le Centre-Bretagne	TOTAL 2024	TOTAL 2023
<b>Professionnels libéraux</b> (médecins, dentistes, psychiatres...)	<b>91</b>	<b>181</b>	<b>272</b>	<b>244</b>
<b>Médecins ou kiné bénévoles ou salariés Adalea</b>	<b>58</b>	<b>83</b>	<b>141</b>	<b>84</b>
<b>Structures de soins</b>	<b>241</b>	<b>179</b>	<b>420</b>	<b>286</b>
<i>dont PASS</i>	114	70	184	108
<i>dont EMPP / CMP / EMPEA</i>	17	73	90	32
<i>Dont CSAPA/ CAARUD</i>	4	3	7	6
<i>Dont CEGGID/ CLAT/ centre vaccination*</i>	43	25	68	61
<i>Dont urgences*</i>	28	8	36	25
<b>Centre d'examen de santé</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
<b>Partenaires de l'insertion</b>	<b>57</b>	<b>310</b>	<b>367</b>	<b>284</b>
<b>Non communiqué*</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>147</b>
<b>TOTAL**</b>	<b>450</b>	<b>759</b>	<b>1209</b>	<b>1026</b>

\* 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 (22% – donnée en diminution),

- Des structures de soins (35%) ; 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 (30% - donnée stable par rapport aux années précédentes). Sur St Brieuc, ces orientations sont très à la marge du fait de la proximité immédiate avec l'accueil de jour.
- 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. Sur St Brieuc, aucun cabinet médical n'accepte de nouveaux patient. Sur le centre de Bretagne les médecins sont vieillissants et partent à la retraite sans que l'on arrive à leur trouver des remplaçants. Au mois d'Aout 2024, lors d'une permanence à Cléguérec peu de temps après le départ à la retraite d'un médecin libéral, nous avons eu beaucoup de demandes pour un médecin traitant. Ces demandes n'émanaient pas toujours de personnes précaires ou vulnérables mais reflètent l'inquiétude des personnes face à la désertification médicale.

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 en fin d'année 2024.

Les orientations vers la PASS du centre Bretagne et du CH Yves Le Foll de St Brieuc sont courantes et en augmentation.

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.

Enfin, les Point Santé sont régulièrement en difficulté dans le soutien aux personnes en souffrance psychique et qui souffrent également d'addictions ; on parle de « pathologies duelles ». Confrontés à une offre de soin insuffisante et parfois segmentée, les personnes en situation de précarité se retrouvent sans prise en charge car renvoyées tantôt vers la psychiatrie, tantôt vers l'addictologie. **Les difficultés que cela peut supposer pour n'importe quel patient sont renforcées pour le public en situation de précarité.**

Les conditions de vie des personnes concernées sont en effet marquées par une absence d'hébergement ou un hébergement instable, dégradé ou insalubre, avec tout ce que peut véhiculer la situation de mal-logement, et en premier lieu des troubles du sommeil. Ces personnes ont eu pour la plupart un parcours traumatique, dans une trajectoire de vie marquée par des ruptures et des blessures importantes. Elles peuvent aussi avoir un rapport traumatique avec les institutions.

Les personnes en situation de précarité ont un rapport au temps et aux institutions très spécifique et qui aujourd'hui n'est pas suffisamment pris en compte. Le Point Santé apparaît alors comme un espace de repli, ouvert et bien repéré par les personnes, mais ne peut pas, ou très partiellement, répondre à leurs attentes et leurs besoins.

Dans ce contexte, l'association s'attache à développer les partenariats avec la psychiatrie et l'addictologie afin de faire valoir les spécificités du publics et tenter maintenir et de proposer des réponses nouvelles.

### **3. EVENEMENTS MARQUANTS**

#### **Une équipe de bénévoles dynamique**

Nos bénévoles sont très investis dans l'association et certains ont même animé une action de sensibilisation sur l'Accueil de jour d'Adalea.

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 leurs besoins.

#### **Ressources humaines**

A Saint Brieuc : départ en congé maternité de la psychologue en octobre, recrutement d'une remplaçante pour la durée du congé.

Départ début 2024 de l'infirmier en poste le mercredi après-midi, recrutement d'une remplaçante de mars à juin puis à partir de septembre.

En Centre Bretagne : la psychologue est partie sur un autre poste fin juin 2024. Le poste est resté vacant jusqu'à octobre. L'infirmière titulaire a eu plusieurs arrêts maladies dont un long d'octobre à fin décembre 2024. Une remplaçante a pu intervenir à compter du mois de décembre.

#### **Une nouvelle messagerie sécurisée : MIPIH - Medimail**

Jusqu'en 2023, les Points Santé de St Brieuc et Centre-Bretagne utilisaient la messagerie sécurisée de Télésanté Bretagne. De nouvelles normes nationales ont poussées le GCS e-santé a stoppé cette offre.

Nous avons donc opté pour un opérateur reconnu et certifié MSSanté : Mipih-Médimail.

#### **St Brieuc : des actions d'information auprès de salariés en chantiers d'insertion**

Début décembre 2024, l'infirmière et la médecin du Point Santé sont intervenues auprès d'une quinzaine de femmes des chantiers d'insertion des Ateliers du Cœur. Elles avaient exprimé le souhait d'être informées sur la Ménopause. Ce temps d'échange a permis non seulement d'aborder cette thématique mais plus largement la santé des femmes et de présenter le Point Santé. Une deuxième session est d'ores et déjà programmée pour début 2025.

Décembre 2024 a également été marqué par une intervention auprès des chantiers d'insertion d'Adalea. Cette fois la thématique était plus générale « Ma santé ». Les échanges avec les 12 personnes présentes ont abordé le parcours de soins, les dépistages, la santé mentale, les addictions, ....

#### **St Brieuc : création d'un groupe de travail pour l'optimisation des sorties d'hospitalisation**

Sous l'impulsion de l'ARS et de la DDETS, un groupe de travail a vu le jour début 2024 composé de la DDETS, du SIAO, du service social hospitalier du CH Yves Le Foll, du DAC Cap Santé Est Armor et des dispositifs santé d'Adalea. Après plusieurs rencontres d'interconnaissance et d'état des lieux, les échanges ont porté sur les actions à mettre en œuvre pour optimiser les parcours hospitaliers et les sorties d'hospitalisation des personnes en situation de précarité. Ce travail se poursuit en 2025.

#### **St Brieuc : ouverture de la PASS dentaire**

Les travaux entamés en 2022 pour la création d'une PASS dentaire ont abouti aux premières consultations début 2024.

Cette offre s'est vite avérée très utile pour les personnes sans droits de santé reçues au Point Santé de St Brieuc. Ce ne sont pas moins de 34 personnes qui ont pu être orientées.

Mais cette réussite ne doit pas faire oublier la difficulté toujours croissante pour les personnes avec droits de santé d'accéder à des soins dentaires. Le dispositif d'urgences dentaires du dimanche matin n'est malheureusement pas adapté à notre public parfois allophone et souvent non véhiculé.

### **Centre Bretagne : Ouverture du centre de santé de Loudéac**

En 2024, l'ouverture du centre de santé sur Loudéac a permis de faciliter l'orientation vers un médecin traitant et la prise en charge de notre public sur le territoire de Loudéac. Une convention a été passée entre la mairie de Loudéac et Adalea.

### **Centre Bretagne : Partenariat avec l'Amicale du Nid**

Nous avons rencontré l'Amicale du Nid, association de lutte contre la prostitution. Nous sommes en cours de formalisation d'une convention autour de la mise à disposition de nos locaux et une sensibilisation de nos professionnels aux problématiques de prostitution.

### **Centre Bretagne : Raffermisssement des liens entre le Point santé Mobile et l'EMPP**

La problématique de l'isolement des équipes mobile étant commune aux équipes du point santé mobile et de l'EMPP, nous avons travaillé sur la possibilité que les équipes se déploient sur les mêmes communes lors des permanences des points santé mobile. En effet, l'infirmière du Point Santé Mobile effectue ses déplacements et reçoit le public seule. Des modalités de contact avec l'encadrement et les partenaires sur place ont été mises place en cas de risque, danger ou urgence, mais cela reste fragile.

Cette action conjointe a été mise en place à compter de septembre 2024 mais s'est interrompue en fin d'année du fait des arrêts de travail des équipes respectives.

Nous avons la volonté de poursuivre cette action sur 2025 dès que les équipes seront stabilisés.

### **Centre Bretagne : Travail en commun avec la PASS et l'EMPP**

Une rencontre a eu lieu entre Adalea, la PASS et l'EMPP afin de raffermir les liens entre les 3 services et trouver des moyens d'améliorer la coordination entre nos services. Nous avons réfléchi à l'organisation d'analyse de pratique en commun et de réunions de concertation sur les situations les plus complexes. Les réunions seront à mettre en œuvre en 2025 et nous allons voir comment mettre en place l'analyse de pratique et chercher un intervenant.

## **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 médico-sociaux 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. Cependant l'équipe a pu remonter que cet espace est plus social que médical et l'équipe a remonté la demande d'avoir un autre espace d'analyse de pratique. Un travail est en cours pour faire une analyse de pratique en commun avec la PASS et l'EMPP

### Formations :

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

<b>Intitulé de la formation</b>	<b>Nombre d'heures</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>85 heures</b>

## 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 porté.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	Réalizations au 31.12.2024	Perspectives 2025
Action 1 : Améliorer l'organisation fonctionnelle des Points Santé	<p>Objectif 1 : améliorer l'organisation des Points Santé en instaurant des plages avec/ sans RDV</p> <p>Objectif 2 : Identifier la place des psychologues au sein des Points Santé</p> <p>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</p> <p>Objectif 4 : poser le cadre d'intervention des Points Santé</p> <p>Objectif 5 : Améliorer les ressources matérielles des Points Santé</p>	<p>Réalisé</p> <p>Réalisé : révision de la fiche de poste psychologue, accès possible à l'analyse de pratiques...</p> <p>Instauration de réunions équipe par Point Santé</p> <p>Partiellement réalisé, en s'appuyant sur le cahier des charges régional des points santé</p> <p>Réalisé : déménagement du Point Santé CB, équipement du Point Santé Mobile, achat d'une table d'examen à Loudéac, logiciel métier...</p>	<p>A poursuivre, notamment en ce qui concerne les liens entre les deux points santé</p> <p>A poursuivre : meilleure identification du territoire d'intervention pour le point santé St Brieuc</p>
Action 2 : Développer les projets des points santé par une approche globale, en réponse aux besoins des publics	<p>Objectif 1 : développer un programme annuel de prévention en direction des publics et adapté à leurs problématiques de santé</p> <p>Objectif 2 : développer le réseau de bénévoles de santé</p> <p>Objectif 3 : développer une plus grande itinérance en Centre-Bretagne pour aller au-devant des publics en difficulté</p>	<p>Partiellement réalisé en 2023 du fait des changements de professionnels</p> <p>Réalisé pour St Brieuc : 4 nouveaux bénévoles depuis 2022.</p> <p>Réalisé. Nouvelles communes du point santé mobile/ articulation avec Territoire accélérée Logement d'Abord Loudéac Communauté</p>	<p>Objectif retenu</p> <p>Objectif à poursuivre en 2025, notamment pour le point santé CB</p> <p>Poursuivre cependant la consolidation du partenariat sur les communes.</p>

	<p>Objectif 4 : développer l'aller vers sur St Brieuc</p> <p>Objectif 5 : développer la communication autour des Points Santé</p>	<p>Réalisé : réponse à l'appel à projet EMSP</p> <p>Référencement des points santé par Soliguide effectué</p>	<p>Objectif à poursuivre</p>
<p>Action 3 : Développer et faire vivre le partenariat des Points Santé</p>	<p>Objectif 1 : travailler en collaboration avec les partenaires du territoire pour répondre à la mission d'orientation des Points Santé</p> <p>Objectif 2 : développer de nouveaux partenariats pour mieux orienter nos publics</p> <p>Objectif 3 : investir les réseaux pour sensibiliser les professionnels</p>	<p>Objectif partiellement atteint ; rencontres de partenaires, mais toujours à renouveler.</p> <p>Objectif en cours de réalisation, à poursuivre</p> <p>Objectif en cours de réalisation, à poursuivre</p>	<p>Objectif à poursuivre</p> <p>Objectif à poursuivre</p> <p>Objectif à poursuivre</p>
<p>Action 4 : Valoriser les compétences des personnes pour faire chuter le dualisme professionnels/ usagers</p>	<p>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</p> <p>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</p>	<p>Objectif non atteint du fait des changements de professionnels</p> <p>Objectif partiellement atteint avec la réalisation des enquêtes de satisfaction</p>	<p>Objectif à poursuivre</p> <p>Objectif à poursuivre</p>
<p>Action 5 : Faire valoir les spécificités des publics</p>	<p>Objectif 1 : mieux appréhender et documenter les besoins des publics</p> <p>Objectifs 2 : communiquer sur ces besoins afin de faire évoluer le regard porté par la société</p>	<p>Partiellement réalisé : formations, temps d'échange avec les acteurs internes du champs social (accueil de jour, SIAO, etc)</p>	<p>Objectif à poursuivre : formaliser les données et connaissances de l'association et développer le plaidoyer</p> <p>Objectif à poursuivre : se saisir des moments, événements et instances</p>

		Partiellement réalisé : travail à mener auprès des professionnels de santé notamment	professionnelles et citoyennes pour faire évoluer le regard sur le public
--	--	--	---

-