

# *Evaluation d'impact social du projet Adultes Relais Médiateurs Santé (ARMS)*

## *La Sauvegarde du Nord*



UNE ÉVALUATION QUALITATIVE MENÉE PAR L'agence**phare**

GRÂCE À LA



Fondation  
*nehs*

Dominique Bénéteau

# Introduction

**Synthèse de l'étude menée par l'Agence Phare (Claire Boivin, Manon Réguer-Petit, Claire Verdier), commanditée par la Fondation nehs.**

Le projet « **Adultes Relais Médiateurs Santé** » (ARMS) est porté par l'association **la Sauvegarde du Nord**, qui a pour vocation plus globale d'accompagner des personnes en situation de vulnérabilité économique, sociale et/ou médicale. L'association intervient ainsi dans les champs de la protection de l'enfance, du handicap, de l'addictologie, de l'inclusion sociale et de la santé.

Le projet ARMS s'inscrit dans un **contexte d'émergence de nouveaux modes de prise en charge de la vulnérabilité en santé** à l'échelle nationale depuis les années 2000. En tant que dispositif de médiation en santé, il participe de la lutte contre les inégalités sociales de santé, qui restent aujourd'hui très marquées en France. La médiation en santé a ainsi pour but de constituer une interface entre des professionnels de santé et des personnes éloignées du système de santé.

Le projet ARMS vise plus précisément à **répondre à des besoins identifiés pour les populations des quartiers prioritaires de l'agglomération Hénin-Carvin** par l'Agence Régionale de Santé des Hauts-de-France et la Préfecture du Pas-de-Calais. Ces institutions financent les postes de médiateurs santé que La Sauvegarde du Nord s'est proposée d'intégrer au sein de son pôle « Inclusion Sociale ». 3 médiateurs santé ont ainsi rejoint l'équipe des 1500 salariés de l'association depuis 2019.

Ils ont pour mission de **favoriser l'accès à la santé dans les territoires concernés par le projet, dont les populations cumulent d'important facteurs de vulnérabilité** (âge, isolement, précarité...). Les publics du projet rencontrent par ailleurs des difficultés d'accès aux droits et sont pour la plupart en mauvaise santé.

Afin de les accompagner, **les médiateurs déploient un panel d'actions relativement large**. Ils cherchent ainsi à constituer une ressource identifiable sur le territoire, à la fois pour les habitants et les acteurs associatifs et institutionnels, grâce à un travail d'aller-vers et de partenariat. Le cœur de leur mission consiste à proposer aux habitants un soutien dans la prise en charge de leur santé, en les recevant lors de permanences, ainsi qu'en proposant des accompagnements collectifs.

Enfin, les médiateurs remplissent également un rôle d'animation du territoire sur les questions de santé et de prévention : ils organisent des actions collectives en petit groupes ainsi que des évènements tout publics de plus grande ampleur en lien avec ces thématiques.

Pour mieux comprendre la manière dont le projet ARMS s'inscrit dans le territoire et ses effets pour les personnes accompagnées, l'association **La Sauvegarde du Nord, avec le soutien de la Fondation nehs, a sollicité l'Agence Phare pour réaliser une évaluation d'impact social**. Ce travail poursuivait ainsi trois objectifs :

- Evaluer les impacts sociaux du programme ARMS sur l'ensemble des bénéficiaires finaux, en prenant en compte les éventuelles différences selon la variété des profils.
- Comprendre la dynamique partenariale qui se noue autour du programme ARMS (i.e. coopération impliquée).
- Objectiver le rôle du partenariat en tant que ressource pour la réussite du projet.

### *Encadré méthodologique*

A la suite d'une phase de cadrage comprenant notamment un atelier d'identification des impacts organisé avec la porteuse de projet et les médiateurs, une méthodologie qualitative mixte a été mise en œuvre pour réaliser une enquête de terrain, entre mars et avril 2022.

- 5 temps d'observation in situ ont été réalisés lors de permanences d'accueil du public (avec ou sans rendez-vous), d'un atelier en petit groupe, et d'un évènement « tout public ».
- 19 entretiens ont par ailleurs été menés au total, avec les 2 médiateurs santé, 10 personnes accompagnées, et 7 professionnels partenaires du projet.

L'évaluation met en évidence trois impacts sociaux majeurs du projet ARMS.

## IMPACT 1

# AMÉLIORER L'ACCÈS AUX DROITS DES PERSONNES ÉLOIGNÉES DES STRUCTURES SOCIALES ET MÉDICO-SOCIALES

L'intervention des ARMS se caractérise **par une forme de souplesse et une proximité entretenue avec les personnes accompagnées**. Le suivi proposé peut donc être qualifié de sur mesure, et favorise ainsi l'expression d'une large palette de besoins, les personnes accompagnées faisant face à une précarité souvent multidimensionnelle et ayant besoin d'être accompagnées au-delà du seul sujet de la santé. Face à ces difficultés multiples, les médiateurs sont capables de proposer une prise en charge globale, qui évite l'écueil d'une fragmentation des espaces de prise en charge ainsi que les phénomènes de non-recours.

Par leur intervention, **les médiateurs sont ainsi susceptibles de lever concrètement différents freins à l'accès aux droits**, relatifs à la mobilité, au numérique. Cela peut aussi passer par un soutien psychologique apporté aux personnes afin de les remobiliser pour entamer des démarches. Les médiateurs peuvent par ailleurs sécuriser les démarches entamées en vérifiant les différentes étapes, ce qui permet également de rassurer les personnes sur leurs compétences. Enfin, ils peuvent intervenir directement auprès des institutions lorsque les démarches entamées restent bloquées.

Dans les cas où les personnes ont eu par le passé des expériences négatives vis-à-vis des institutions (violences institutionnelles, démarches bloquées par des lenteurs ou erreurs administratives, etc....) **les médiateurs santé peuvent influencer de manière durable sur le rapport de ces personnes aux institutions**, en incarnant un porte-parole de confiance, défendant leurs droits quand elles se sentent trop démunies pour le faire elles-mêmes. Dans certains cas, par cette médiation, les personnes reprennent petit à petit confiance dans les institutions et comprennent mieux leur fonctionnement.



Cependant, le flou qui subsiste autour des prérogatives des ARMS peut générer des incertitudes sur l'articulation de leurs missions avec celles d'autres acteurs (travailleurs sociaux, chargés de prévention, etc.), et interroge sur la temporalité de leur intervention auprès des personnes suivies. En effet, quelques personnes voient dans les ARMS un moyen de contourner les institutions desquelles elles sont très éloignées, et dépendent donc durablement et quasi exclusivement des médiateurs pour l'accompagnement social global dont elles ont besoin.

**IMPACT 1**

**UN RENFORCEMENT DE LA DIGNITÉ ET DU SENTIMENT D'ÊTRE SINGULARISÉ**



La confiance pour exprimer l'ensemble de ses besoins



Une levée des freins dans l'accès aux droits



L'orientation vers les acteurs pertinents pour l'accompagnement



Un meilleur rapport des personnes aux institutions

Posture « rassurante » et informelle des ARMS

Souplesse de l'accompagnement

Prise en charge globale

Lien des ARMS avec les institutions et acteurs du territoire

## IMPACT 2

# FAVORISER LE RECOURS AUX SOINS DE MANIÈRE PÉRENNE POUR LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

L'action des médiateurs santé favorise le recours aux soins des personnes accompagnées à court terme, mais également à moyen et long-termes.

Leur travail a, d'une part, des effets relativement immédiats : **les médiateurs (re)donnent une place à la santé dans le quotidien de personnes** qui sont prises dans des difficultés multiples et manquent de ressources (notamment financières) pour la prendre en charge. Les médiateurs les accompagnent dans l'identification de leurs problématiques de santé et dans l'instauration d'un suivi médical. Ils incarnent un rôle de référent santé sur leurs territoires d'intervention, constituant une ressource à la fois pour les personnes, mais aussi pour les professionnels des structures partenaires, qui peuvent les interpeller lorsqu'ils rencontrent une difficulté dans le suivi d'une personne qu'ils accompagnent.

L'action des médiateurs a également **des impacts à plus long terme : elle transforme durablement le rapport à la santé des personnes accompagnées**. Les personnes accompagnées ont en effet tendance à accorder initialement peu d'importance à la santé, ce qui est socialement situé, les personnes précaires présentant généralement un rapport distancié à leur propre corps<sup>1</sup>. Pour les personnes qui sont accompagnées sur le temps long, l'intervention des médiateurs permet de revaloriser progressivement la santé, à un niveau symbolique, dans le discours des médiateurs, mais aussi parce qu'ils œuvrent plus globalement à une amélioration de leurs conditions de vie. Les médiateurs parviennent à mener ce travail en s'appuyant sur la relation de confiance qu'ils ont construit avec les personnes dans le cadre de ces accompagnements au long cours.

---

1 - Luc Boltanski, « Les usages sociaux du corps », *Annales. Economies, sociétés, civilisations*, 1971, n°1, p. 205-233

**Les médiateurs ont également recours à des actions collectives pour promouvoir l'adoption de logiques préventives en matière de santé.** Les habitants des quartiers d'intervention du projet de médiation tendent en effet à être peu informés et sensibilisés sur les questions de prévention, et adoptent généralement des logiques uniquement curatives en matière de santé, en raison d'une moindre compétence médicale. Les actions collectives et les événements organisés par les médiateurs ont des effets à la fois à court terme (détection de problématiques grâce à la réalisation de bilans de santé par exemple) et à long terme (adoption de comportements préventifs).

Il faut souligner que **l'action menée par les médiateurs en matière de recours aux soins reste aujourd'hui « à sens unique »**, centrée sur les habitants des quartiers d'intervention, et n'intégrant pas les professionnels de santé du territoire comme un public du projet, alors que cela pourrait permettre de les sensibiliser aux difficultés spécifiques rencontrées par les personnes, et d'améliorer à terme la prise en charge.



## IMPACT 2

### FAVORISER LE RECOURS AUX SOINS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES DE MANIÈRE PÉRENNE



La détection de  
problématiques  
de santé



L'inscription  
dans un parcours  
de soins



La revalorisation  
de la santé



L'adoption de  
conduites  
préventives

Spécialisation  
des médiateurs  
sur la santé



Relation  
de confiance  
avec l'ARMS



Accompagnement  
au long cours



Participation  
à des actions  
collectives



## IMPACT 3

# LUTTER CONTRE LA SOLITUDE DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Au-delà du recours aux soins, on peut considérer que les médiateurs contribuent également à améliorer la santé « au sens large » d'une partie de leur public en luttant contre la solitude.

Premièrement, **la relation de médiation elle-même contribue à rompre des situations d'isolement.** Certains territoires d'intervention comptent ainsi une part importante de personnes isolées, qui peuvent souffrir d'un fort sentiment de solitude entravant la prise en charge de leur santé voire favorisant directement l'apparition de certaines pathologies (relatives notamment à la santé mentale). Grâce au travail d'aller vers constant et multidimensionnel que les médiateurs sont en mesure de fournir, ils sont à même d'incarner un relais vers l'extérieur pour des personnes fortement désocialisées. Ils prennent ainsi le temps nécessaire pour tisser un lien social, qui constitue pour les personnes un premier pas vers la sortie de l'isolement.

Les médiateurs contribuent aussi à **réinscrire les personnes dans des collectifs et à animer la vie sociale des territoires.** Même dans les situations où le sentiment de solitude des personnes est moins intense, celles-ci font en effet part d'un manque de convivialité dans les quartiers où elles résident. Les actions collectives mises en place par les médiateurs en partenariat avec un ensemble d'autres professionnels intervenant à l'échelle locale répondent ainsi à ce besoin exprimé par les habitants. Le rôle des médiateurs santé au sein de l'écosystème partenarial mettant en place ce type d'actions reste cependant assez flou, ce qui conduit sans doute parfois à leur mobilisation de manière peu pertinente, alors qu'ils constituent une ressource importante sur le territoire.



**Les liens sociaux tissés dans le cadre de ces actions collectives semblent par ailleurs peu pérennes en dehors de l'action des médiateurs.** Si les personnes investies dans ce type d'activité élargissent leur cercle social, elles ne considèrent pour autant pas que les personnes rencontrées dans ce cadre deviennent des proches sur qui elles seraient en mesure de s'appuyer en cas de difficulté. Les médiateurs et les autres professionnels sont par ailleurs fortement impliqués dans l'animation de ces temps collectifs, les personnes échangeant assez peu entre elles de manière directe. Cela interroge la temporalité du projet.



## Conclusion

L'évaluation d'impact social montre que le projet ARMS favorise l'accès aux droits des personnes éloignées des structures sociales et médico-sociales en permettant l'expression de besoins multiples, en levant certains freins spécifiques voire en se faisant le relai des personnes auprès des institutions.

Si les accompagnements en matière d'accès aux droits sont majoritaires et correspondent plutôt à des suivis de court terme, ils constituent aussi une porte d'entrée pour travailler sur le recours aux soins.

Les personnes accompagnées dans ce domaine restent aujourd'hui encore peu nombreuses, mais les impacts de l'action de médiation sont en revanche importants : les médiateurs contribuent à la prise en charge de besoins immédiats, mais contribuent également à plus long terme à revaloriser la santé aux yeux des personnes accompagnées, ainsi qu'à diffuser l'adoption de conduites préventives par le recours au collectif. Enfin, les accompagnements au long cours, bien qu'ils aient pour vocation principale de favoriser le recours aux soins, permettent également de lutter contre la solitude, qui constitue un déterminant de santé important. La relation de médiation même constitue pour certaines personnes un premier pas vers la sortie de l'isolement, et la réinscription des personnes dans des collectifs animés par les médiateurs en relation avec d'autres partenaires permet de répondre à un besoin de convivialité exprimé par les populations.

**L'évaluation fait donc valoir ces trois impacts, mais également le fait que ceux-ci s'articulent et se renforcent de diverses manières.** L'accès aux droits peut donc être à la fois un prérequis pour travailler sur l'accès aux soins, mais aussi tenir lieu de « porte d'entrée » pour aborder ce sujet. La pérennité des effets en matière de recours aux soins est par ailleurs tributaire d'un mieux-être plus global des personnes, auquel la lutte contre l'isolement contribue. Enfin, l'évaluation renseigne sur les limites actuelles du dispositif et propose des pistes d'amélioration.



## *La démarche d'évaluation de la Fondation*

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



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

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



ÉTUDE MENÉE PAR L'agence**phare**  
ENTRE NOVEMBRE 2021 ET JUIN 2022,  
PUBLIÉE EN NOVEMBRE 2022