



ESPACE MOBILE DE SANTÉ



Espace mobile de santé

Rapport d'évaluation de l'expérimentation
menée dans le Territoire de Belfort de 2017 à 2019

Ireps Bourgogne-Franche-Comté
Décembre 2019



Sommaire

Introduction.....	4
I. L'expression des besoins des usagers	5
II. Pilotage et coordination de l'Espace mobile de santé	5
1. Pilotage.....	5
2. Comités techniques	5
III. Objectifs	6
IV. Public concerné	6
V. Implantation	6
1. Communes ciblées.....	6
2. Déroulement	7
VI. Communication	8
1. Objectifs	8
2. Acteurs relais dans les territoires.....	8
3. Supports et canaux de communication.....	8
4. Modalités de communication	9
VII. Moyens humains, matériels et financiers	11
1. Intervenants	11
2. Locaux.....	12
3. Matériel	12
4. Moyens financiers	12
VIII. Évaluation de l'expérimentation	13
1. Méthodologie	13
2. Processus.....	16
3. Résultats	19
4. Forces, points de vigilance et axes d'amélioration	22
IX. Bilan financier 2017-2019	25
Annexes	26
Annexe 1 : Grille d'entretien semi-directif focus groups 2017	26
Annexe 2 : Synthèse des résultats des focus groups.....	28
Annexe 3 : Fiche de renseignements individuels	31
Annexe 4 : Questionnaire santé	33
Annexe 5 : Dossier médical	34

Annexe 6 : Questionnaire d'évaluation destiné aux partenaires techniques et opérationnels ...	35
Annexe 7 : Questionnaire d'évaluation remis aux bénéficiaires à l'issue de leur participation ...	38
Annexe 8 : Grille d'entretien semi-directif pour les bénéficiaires	40

Introduction

Le Programme régional d'accès à la prévention et aux soins (PRAPS) pour les personnes les plus démunies¹ a pour ambition de faire reculer les inégalités de santé en relation avec l'exposition de certaines populations à la précarisation, la pauvreté et l'exclusion sociale.

L'objectif général n°4 du Praps Bourgogne-Franche-Comté est d'adapter les réponses d'accès à l'offre de prévention et aux soins permettant de prévenir le risque de sortie du droit commun ou conduisant vers celui-ci, notamment en allant vers les personnes socialement les plus éloignées du système de santé et de son offre de droit commun pour leur permettre de l'intégrer ou de le réintégrer (objectif opérationnel n°4-3).

Le Territoire de Belfort est un des départements de la région Bourgogne-Franche-Comté les plus touchés par la précarité. Il compte une moyenne de 15.1% de personnes vivant sous le seuil de pauvreté contre 13% au niveau régional (14% en France)². Il est le seul département qui a vu son nombre de quartiers prioritaires politique de la ville augmenter depuis 2013, alors que la tendance est à la diminution.

Les données démographiques et socioéconomiques, qui caractérisent les populations de ce territoire comme potentiellement fragiles, ont conduit l'Agence régionale de santé Bourgogne-Franche-Comté (ARS BFC) à expérimenter la mise en œuvre d'un dispositif itinérant, Espace mobile de santé, avec pour objectif de faciliter l'accès à la prévention et aux soins des personnes en situation de précarité et de vulnérabilité.

L'expérimentation, portée par l'ARS et l'Instance régionale d'éducation et de promotion de la santé Bourgogne-Franche-Comté (Ireps BFC), a été engagée en 2017 et s'est terminée en décembre 2019 après son évaluation. Deux années ont été nécessaires à sa construction et sa mise en œuvre opérationnelle.

¹ En ligne : www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr/system/files/2018-02/3_PRSBFC_PRAPS_05fév2018.pdf

² Lecrenais Christine et al. En Bourgogne Franche-Comté, des inégalités et une pauvreté plus faibles que la moyenne. Insee Analyses Bourgogne 2015 ; 12 : 4 p. En ligne : https://www.insee.fr/fr/statistiques/fichier/version-html/2130313/ina_12.pdf

I. L'expression des besoins des usagers

En 2017 des focus groups ont été menés auprès de personnes en situation de précarité et de vulnérabilité du Territoire de Belfort afin de prendre en compte leur parole et de recueillir leur avis sur le projet d'Espace mobile de santé (EMS).

Ces focus groups ont été animés par deux professionnels de l'Ireps et conduits à l'aide d'une grille d'entretien semi-directif (*annexe n°1*).

Au total, 34 personnes (10 hommes et 24 femmes), âgées de 18 à 73 ans, ont été rencontrées dans diverses structures : École de la 2^{ème} Chance de Belfort, Centre social de Vescemont, Régie de quartier des Glacis de Belfort et Armée du Salut.

Le contenu des échanges, dont la durée moyenne était de 2 heures par focus group, a été analysé.

Cette analyse a permis d'extraire :

- la perception générale des personnes par rapport au projet d'EMS ;
- les préoccupations en matière de prévention et de soin ;
- les facteurs individuels et environnementaux à prendre en compte pour favoriser la mobilisation et la participation des personnes.

La synthèse des résultats, présentée au comité de pilotage le 5 octobre 2017, apparaît en annexe du présent rapport (*annexe n°2*).

Le projet d'EMS a été construit en tenant compte des résultats de cette consultation.

II. Pilotage et coordination de l'Espace mobile de santé

1. Pilotage

L'EMS est porté par l'ARS BFC et l'Ireps BFC. Il est piloté en partenariat avec le Conseil départemental du Territoire de Belfort (90), la Caisse primaire d'assurance maladie 90 (CPAM), le Centre d'examen de santé de Belfort et la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations 90 (DDCSPP).

2. Comités techniques

Afin de construire les différents volets de l'EMS et d'assurer leur suivi et leur mise en œuvre, trois comités techniques (Cotech) ont été constitués et se sont réunis à plusieurs reprises entre octobre 2017 et octobre 2019.

- *Un Cotech Accès aux droits de santé et consultation médicale de prévention*, composé de l'Association de soins coordonnés Nord Franche-Comté, l'Assurance maladie 90, le Centre d'examen de santé de Belfort, le Conseil de l'ordre des médecins, l'URPS médecins libéraux, et le Centre de santé Léon Blum de Belfort.

- *Un Cotech Prévention et promotion de la santé*, composé de l'Assurance maladie 90, des Csapas Altai et Anpaa, du CCAS de Belfort et du Centre de prévention et d'éducation familiale 90.

- *Un Cotech Communication et mobilisation des publics*, pluridisciplinaire, composé d'un ou deux représentants des autres comités techniques, du directeur et du président du Conseil de vie sociale de l'Armée du salut.

Les représentants des communes ciblées par le projet participent ponctuellement au comité de pilotage et contribuent à la définition et à la mise en œuvre des stratégies de communication.

III. Objectifs

L'EMS vise à faciliter l'accès à la prévention et aux soins des personnes en situation de précarité et de vulnérabilité.

Ses objectifs spécifiques sont de :

- Faciliter l'accès aux droits de santé par l'information, l'étude des situations individuelles et l'accompagnement à l'ouverture des droits ;
- Promouvoir la santé des personnes et prévenir les comportements à risque à travers un espace prévention et promotion de la santé : sensibiliser, informer, accompagner et orienter ;
- Permettre l'accès à un bilan de santé individuel à travers une consultation médicale de prévention : repérer les problématiques et orienter ;
- Développer le pouvoir d'agir des personnes en prenant en compte les freins à l'accès aux soins.

IV. Public concerné

L'EMS s'adresse aux personnes en situation de précarité et éloignées du système de santé.

Les critères de précarité retenus par les membres du comité de pilotage sont les suivants :

- présenter des difficultés sociales : isolement social et familial ;
- se trouver en situation de précarité financière ;
- habiter un des quartiers prioritaires de la politique de la ville ;
- être accueilli en hébergement d'urgence ou temporaire (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, CHRS, CADA) ;
- être éloigné géographiquement des services de santé ;
- ne pas avoir de médecin traitant.

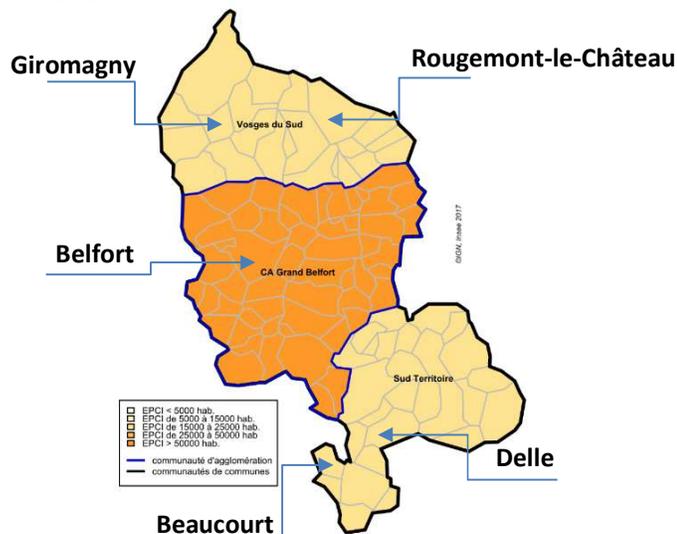
Les bénéficiaires de l'EMS peuvent répondre à un ou plusieurs de ces critères.

V. Implantation

1. Communes ciblées

Cinq communes ont été ciblées pour l'expérimentation : Beaucourt, Belfort, Delle, Giromagny et Rougemont-le-Château. Elles ont été identifiées pour une ou plusieurs des raisons suivantes :

- la paupérisation, le taux de précarité ;
- la volonté de couvrir de façon homogène et équitable le département : milieu rural, semi-rural et zones blanches ;
- la faible densité médicale.



2. Déroulement

L'EMS s'installe deux demi-journées, de 3 heures chacune, organisées à 15 jours d'intervalle, dans chaque commune ciblée.

- La première demi-journée a pour objectif de faciliter l'accès aux droits de santé par l'information, l'étude des situations individuelles et l'accompagnement à l'ouverture des droits.
- La deuxième demi-journée a pour objectif de permettre aux personnes de réaliser un bilan de santé à travers une consultation médicale de prévention fixée sur rendez-vous à l'inscription. L'inscription est obligatoire pour en bénéficier.
- Au cours des deux demi-journées, un espace prévention et promotion de la santé est organisé afin de sensibiliser, informer, accompagner et orienter les personnes sur différentes thématiques de santé : addictions, vaccination, sommeil, nutrition, parentalité, image de soi, vie affective et sexuelle, hygiène buccodentaire et corporelle.

L'accueil de l'EMS est assuré par l'Ireps. Un comptoir d'accueil (« desk ») est installé à l'entrée des locaux.

Chaque bénéficiaire est invité à compléter une fiche de renseignements individuels (*annexe n°3*) qui a pour objectif de recueillir des informations sur son identité, la perception de sa propre santé, son niveau de couverture médicale et ses attentes par rapport à l'EMS.

L'accès aux droits de santé est assuré par un agent de l'Assurance maladie qui reçoit les personnes pour vérifier les droits existants et/ou mettre à jour le dossier, renseigner et accompagner les démarches d'ouverture de droits.

Les consultations médicales de prévention sont assurées par un médecin généraliste de la commune ou du secteur. La durée de la consultation est estimée entre 15 et 20 minutes.

Un questionnaire santé, créé par l'Association de soins coordonnés Nord Franche-Comté, est remis à la personne afin de préparer la consultation (*annexe n°4*). Un accompagnement au remplissage est proposé par l'Ireps.

À l'issue de la consultation, le médecin remet un dossier médical, ou fiche de liaison médicale (*annexe n°5*), afin d'assurer le suivi de la prise en charge.

L'espace prévention et promotion de la santé (PPS) est animé par les opérateurs de prévention du Territoire de Belfort, à savoir l'Assurance maladie 90, les Csapas Altau et Anpaa, le Centre de prévention et d'éducation familiale 90 et l'Ireps BFC. Le service santé du CCAS de Belfort intervient uniquement sur le Grand Belfort Communauté d'Agglomération.

Le nombre de bénéficiaires n'est pas limité. Les personnes peuvent circuler librement et aller à la rencontre des acteurs de la PPS en fonction de leurs besoins et de leurs préoccupations.

Au regard de l'expérience des premières installations, le comité de pilotage, réuni le 5 novembre 2018, a proposé d'ajuster le volet PPS en limitant la présence des opérateurs de prévention à la deuxième demi-journée. Il a été convenu que l'Ireps assurerait seule l'animation du volet PPS de la première demi-journée.

VI. Communication

1. Objectifs

- Faire connaître l'Espace mobile de santé : dispositif itinérant pour offrir un meilleur accès à la santé et délivrer des messages de prévention ;
- Permettre à chacun de prendre en charge sa santé en vérifiant ses droits de santé, en réalisant un bilan de santé et en échangeant avec des professionnels de la prévention sur des questions de santé diverses ;
- Informer sur l'installation de l'EMS dans la commune.

2. Acteurs relais dans les territoires

Afin de rejoindre et atteindre les personnes directement concernées par l'EMS, les stratégies de communication ciblées via les relais locaux ont été privilégiées, en particulier en s'appuyant sur :

- Les travailleurs sociaux des centres communaux d'action sociale (CCAS), des points accueil solidarité (PAS), des structures d'hébergement d'urgence ou temporaire (CHRS, CADA, SIAO), des centres sociaux.
- Les médiateurs de quartier.
- Les bénévoles des banques alimentaires et associations d'aide alimentaire : secours populaire, secours catholique et restos du cœur.

3. Supports et canaux de communication

- Communication de masse : affiches A3 et A2, articles dans les bulletins municipaux, sites Internet des partenaires institutionnels et associatifs
- Communication ciblée : présentation orale dans le cadre de réunion d'information collective, carte individuelle format poche à remettre aux personnes
- Communication sur place : affiches, totem extérieur, roll-up intérieur, badges magnétiques et tours de cou pour les intervenants



Affiche



Carte rendez-vous recto/verso



Roll-up



Totem extérieur

4. Modalités de communication

La combinaison de différentes stratégies de communication peut être envisagée pour rejoindre le public cible de l'EMS cependant il convient de prendre en compte les limites de chacune d'elles.

Modalités	Objectifs	Actions de communication	Supports	Intérêts	Limites
Appel à volontaires/communication de masse	Informer et proposer largement la participation à l'EMS	Réunions collectives d'information Articles bulletins municipaux Affiches disposées dans différents lieux liés à l'action sociale	Réunion d'information collective Articles Affiche	Communication importante Motivation forte des personnes	Risque de rejoindre des personnes qui ne correspondent pas au public cible et d'exclure les personnes les plus éloignées de la participation
Information par des acteurs relais	Mobiliser les acteurs, professionnels et bénévoles, pour le relais de l'information auprès des personnes qu'ils accompagnent	Information des acteurs et accompagnement au relais de l'information auprès des publics	Réunion d'information collective/présentation orale Affiche Carte individuelle format poche	Communication directe et adaptée auprès des publics Des personnes issues de différentes structures, public plus large Rassurer les personnes Lever les freins individuels à la participation	Risque si les acteurs ne se mobilisent pas Risque de pré identification subjective des personnes par les acteurs Risque de pression indirecte des acteurs pour inciter les personnes en fonction des situations
Appel à des groupes de participation existants	Mobiliser les personnes via des groupes de participation existants dans les structures (ex. actions collectives PAS, Centre social...)	Information auprès de groupes et proposition de participation à l'EMS	Réunion d'information collective/présentation orale Carte individuelle format poche	Public captif Organisation facilitée Plus grande aisance des personnes	Risque d'avoir toujours les mêmes personnes Exclut les personnes les plus vulnérables

Constitution d'un groupe au sein d'une structure	Mobiliser les personnes via des groupes créés au sein des structures (ex. PAS, centres social, banque alimentaire...)	Constitution d'un groupe au sein d'une structure, présentation et invitation à participer à l'EMS.	Réunion d'information collective/présentation orale Carte individuelle format poche	Cible plus précisément les personnes qui ne se seraient pas naturellement manifestées	Pas de garantie de la motivation et de l'intérêt des personnes pour la santé
Signalétique sur place	Signaler la présence de l'EMS	Installation de supports de communication à l'extérieur et à l'intérieur du lieu qui accueille l'EMS	Affiche Roll-up Totem itinérant	Informe de la présence et éveille la curiosité Motivation forte des personnes	Risque de rejoindre des personnes qui ne correspondent pas au public cible

VII. Moyens humains, matériels et financiers

1. Intervenants

Structure	Fonction du ou des intervenants	Participation	Actions/activités
Csapa Altau	Intervenant en addictologie	2 ^e demi-journée	Espace prévention et promotion de la santé, sensibiliser, informer, accompagner et orienter : addictions avec ou sans produit, compétences psychosociales
Csapa ANPAA Territoire de Belfort	Attachée de direction	2 ^e demi-journée	Espace prévention et promotion de la santé, sensibiliser, informer, accompagner et orienter : addictions, automédication
CCAS de Belfort Service santé	Animateur prévention	2 ^e demi-journée À Belfort uniquement	Espace prévention et promotion de la santé, sensibiliser, informer, accompagner et orienter : alimentation, vaccination
Centre de prévention et d'éducation familiale Territoire de Belfort	Conseiller conjugal et familial	2 ^e demi-journée	Espace prévention et promotion de la santé, sensibiliser, informer, accompagner et orienter : parentalité, vie affective et sexuelle, infections sexuellement transmissibles, vaccination (sauf Belfort)
	Infirmier		
CPAM Territoire de Belfort	Agent d'accueil	1 ^{ère} demi-journée	Accès aux droits de santé par l'information, l'étude des situations individuelles et l'accompagnement à l'ouverture des droits
	Chargé de prévention	2 ^e demi-journée	Espace prévention et promotion de la santé, sensibiliser, informer, accompagner et orienter : dépistages, hygiène buccodentaire
Ireps Bourgogne Franche-Comté Antenne Nord Franche-Comté	Chargé de projets	1 ^{ère} et 2 ^e demi-journées	Coordination des acteurs et des différents volets
	Chargé de documentation		Accueil et orientation des bénéficiaires
	Chargé d'animation		Espace prévention et promotion de la santé, sensibiliser, informer, accompagner et orienter : santé globale et sommeil
Médecin généraliste	Médecin généraliste	2 ^e demi-journée	Consultation médicale de prévention : repérer les problématiques et orienter

2. Locaux

Les locaux sont mis à disposition par les communes qui accueillent l'EMS. Les lieux neutres, non institutionnels, sont privilégiés.

L'installation de l'EMS nécessite trois espaces distincts :

- Accueil et orientation : visible dès l'arrivée des bénéficiaires ;
- Accès aux droits de santé, 1^{ère} demi-journée : espace fermé (type bureau) et confidentiel ;
- Consultation médicale de prévention, 2^e demi-journée : espace fermé, suffisamment spacieux pour accueillir le matériel nécessaire à la consultation et confidentiel ;
- Espace prévention et promotion de la santé : grande salle permettant d'organiser plusieurs îlots, un par opérateur de prévention.

3. Matériel

• Accueil

- Un desk d'accueil ;
- Une urne pour le retour des questionnaires de satisfaction.

• Accès aux droits de santé

L'agent de l'Assurance maladie se munit de son matériel informatique.

Une connexion Internet est nécessaire pour permettre l'accès aux dossiers des personnes en ligne.

• Consultation médicale de prévention

- Une table d'auscultation pliante avec rouleau de papier ;
- Un marchepied ;
- Un pèse-personne avec toise ;
- Un paravent ;
- Une solution hydro-alcoolique.

• Espace prévention et promotion de la santé

- Tables et chaises ;
- Grilles caddies.

4. Moyens financiers

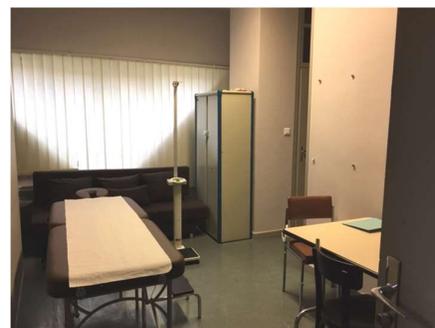
L'expérimentation a été financée par l'Agence régionale de santé Bourgogne-Franche-Comté. Le coût global de l'expérimentation s'élève à 67 382 euros.

Les principaux postes de dépenses sont :

- Le temps de travail pour l'ingénierie, la coordination, le suivi et l'évaluation du projet par l'Ireps ;
- La conception et la réalisation des supports de communication par un prestataire, agence de communication ;
- L'achat du matériel pour la consultation médicale de prévention ;
- La location d'un véhicule pour le transport du matériel pour la 2^e demi-journée ;
- La prise en charge des honoraires du médecin, en totalité ou du reste à charge, pour les personnes qui n'auraient pas de couverture santé le jour de la consultation.

Les locaux sont mis à disposition gracieusement par les communes qui accueillent l'EMS.

Les partenaires du volet prévention et promotion de la santé interviennent dans le cadre de leurs missions.



VIII. Évaluation de l'expérimentation

1. Méthodologie

L'évaluation repose sur une double approche, qualitative et quantitative, et différents temps de sollicitation des publics.

1.1 Les publics cibles de l'évaluation

Plusieurs catégories de publics ont contribué à l'évaluation de l'EMS :

- Les partenaires techniques et opérationnels
 - Comité technique des professionnels de santé : Association de soins coordonnés Nord Franche-Comté, Assurance maladie du Territoire de Belfort, Centre d'examens de santé de Belfort et deux médecins généralistes intervenants
 - Comité technique de la prévention et de la promotion de la santé : Altau, Anpaa Territoire de Belfort, CCAS de Belfort, CCAS Beaucourt, Belfort, Delle, Giromagny et Rougemont-le-Château, Centre de prévention et d'éducation familiale
 - Comité technique sur la communication et la mobilisation des publics : Anpaa, CCAS de Belfort, CCAS Beaucourt, Belfort, Delle, Giromagny et Rougemont-le-Château, Armée du Salut
- Les bénéficiaires

Les partenaires techniques et opérationnels ont été interrogés au cours de l'expérimentation et à l'issue de celle-ci. Les bénéficiaires ont été sollicités en deux temps, à l'issue de leur participation et plusieurs mois après par téléphone.

Les partenaires techniques et opérationnels interrogé

5 professionnels ont répondu au questionnaire adressé par mail en novembre 2019.

Les bénéficiaires interrogés

22 bénéficiaires sur 23 ont évalué « à chaud » l'EMS à l'issue de leur participation. Malgré l'accompagnement proposé pour le remplissage, une personne ne maîtrisant pas la langue française n'a pas été en mesure de le renseigner.

6 bénéficiaires, sur 23, ont participé à l'évaluation en novembre 2019, soit plusieurs mois après leur participation. Tous les bénéficiaires n'ont pu être joints par téléphone pour les raisons suivantes : absence de réponse, absence de rappel malgré un message laissé sur le répondeur, pas de numéro enregistré à l'inscription, numéro plus attribué, indisponibilité. Les entretiens ont duré entre 8 et 14 minutes.

1.2 Les méthodes et outils utilisés

Le protocole d'évaluation porte sur :

- Les ressources : adéquation des ressources aux objectifs, cohérence, pertinence
- Le processus et plus particulièrement les activités mises en œuvre : qualité, organisation
- L'implantation, la communication : atteinte et mobilisation du public
- Les objectifs : résultats et efficacité des activités développées et satisfaction des différents acteurs
- L'impact et les retombées : changements directs et indirects liés à l'action

Les outils ont été conçus par l'Ireps et préalablement validés par le comité de pilotage (cf. annexes).

Tableau récapitulatif des modalités d'évaluation

Dimensions principales	Dimensions secondaires	Critères observés	Collecte des données		
			Comment ?	Qui ?	Quand ?
Ingénierie du projet	Ressources : moyens humains, matériels et financiers	Adéquation des moyens aux objectifs	Questionnaire (annexe n°6)	Partenaires techniques et opérationnels	Novembre-décembre 2019
	Processus	Qualité des différents volets : - Prévention et promotion de la santé - Accès aux droits de santé - Accès aux soins, consultation médicale de prévention	Questionnaire (annexe n°6)	Partenaires techniques et opérationnels	Novembre-décembre 2019
			Questionnaire (annexe n°7)	Bénéficiaires	À l'issue de la participation
			Entretien individuel semi-directif (annexe n°8)		Novembre-décembre 2019
Implantation	Participation du public	Niveau de participation du public cible	Tableau de bord	Ireps BFC	En continu d'octobre 2018 à juin 2019
	Communication	Cohérence et pertinence des stratégies et supports de communication	Questionnaire (annexe n°6)	Partenaires techniques et opérationnels	Novembre-décembre 2019
			Entretien individuel semi-directif (annexe n°8)	Bénéficiaires	
Résultats	Accès à la prévention	Changement ou intention de changement de comportements de santé	Entretien individuel semi-directif (annexe n°8)	Bénéficiaires	Novembre-décembre 2019
	Accès aux droits de santé, couverture médicale	Ouverture et/ou mise à jour des droits			
	Accès aux soins	Freins à l'accès aux soins levés	Entretien individuel semi-directif (annexe n°8)	Bénéficiaires	Novembre-décembre 2019

Réplicabilité	Recommandations pour la mise en œuvre du projet dans un autre contexte/territoire	Forces Points de vigilance Axes d'amélioration	Questionnaire <i>(annexe n°6)</i>	Partenaires techniques et opérationnels	Novembre-décembre 2019
			Entretien individuel semi-directif <i>(annexe n°8)</i>	Bénéficiaires	

2. Processus

Ingénierie du projet

▪ Pilotage, coordination et suivi de l'EMS

Les partenaires sont satisfaits, voire très satisfaits du pilotage et de la coordination de l'EMS.

Commentaires :

- « *Très bonne organisation et suivi.* »
- « *Projet de qualité.* »
- « *Nous sommes toujours informés en temps et en heure. Vous restez disponibles si besoin.* »

▪ Qualité des différents volets de l'EMS : organisation et fonctionnement

Les bénéficiaires ont été invités à évaluer la qualité des différents volets de l'EMS sur une échelle de 0 (pas du tout satisfaits) à 10 (très satisfaits).

L'accueil, la consultation médicale de prévention et l'espace prévention et promotion de la santé sont jugés très satisfaisants par les bénéficiaires :

- Accueil : 84 % ont répondu 10 ;
- Consultation médicale de prévention : 80 % ont répondu 10 ;
- Espace prévention et promotion de la santé : 88 % ont répondu 10.



Accueil



Espace prévention et promotion de la santé

Commentaires :

Concernant l'organisation, l'accueil :

- « *Bonne organisation, horaires souples.* »
- « *Accueil chaleureux de la part de toutes les personnes présentes.* » « *Cadre sympathique.* »
- « *Élargir l'amplitude horaires.* »
- « *Organiser un espace pour l'accueil des enfants.* »

Concernant le volet accès aux soins :

- « *Prévoir l'intervention d'une infirmière ou d'autres professionnels de santé.* »
- « *Pouvoir consulter un ophtalmologue.* »

Concernant le prévention et promotion de la santé :

- « *Complet.* » en termes de thématiques abordées.
- « *J'ai trouvé intéressant le stand sur le sommeil.* »

- Les moyens mis à disposition :

Les moyens matériels mis à la disposition des intervenants sont jugés satisfaisants ou très satisfaisants, par les partenaires.

Implantation

L'EMS s'est installé dans les 5 communes ciblées, dans différents lieux de vie et de rencontre des personnes en situation de précarité et de vulnérabilité, entre le mois d'octobre 2018 et le mois de juin 2019.

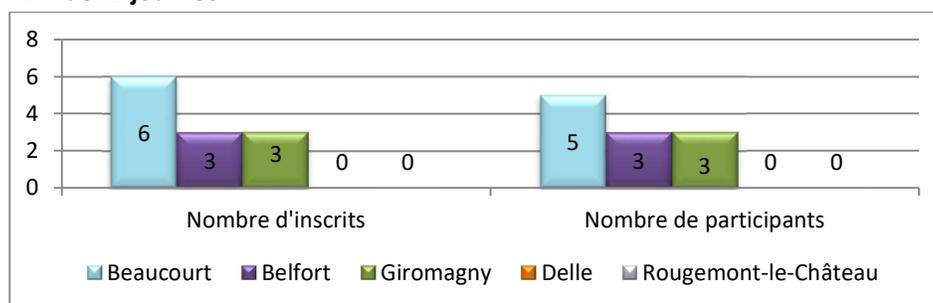
▪ **Tableau récapitulatif des implantations**

Communes	Dates	Horaires	Lieux
Beaucourt	11 et 25 octobre 2018	13h30 à 16h30	Foyer Georges Brassens
Belfort	8 et 22 novembre 2018	14h à 17h	Centre Culturel et Social Résidences Bellevue
Giromagny	7 et 21 mars 2019	13h30 à 16h30	Centre Socio Culturel de la Haute Savoureuse
Delle	2 et 16 mai 2019	13h30 à 16h30	Foyer Louis Clerc
Rougemont-le-Château	13 et 27 juin 2019	13h30 à 16h30	Foyer rural

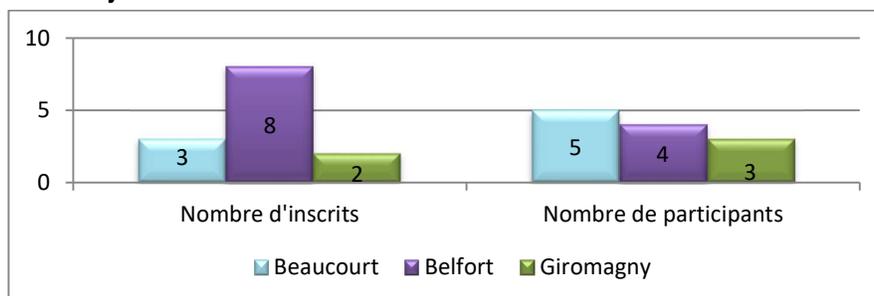
→ Aucune inscription n'a été enregistrée à la première demi-journée de l'EMS à Delle et à Rougemont-le-Château ce qui a contraint à l'annulation des interventions.

▪ **Nombre de participants par commune**

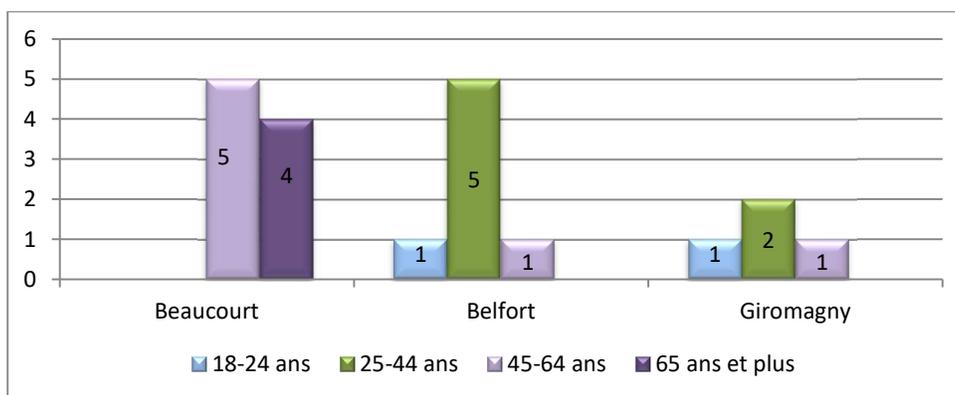
• **1^{ère} demi-journée**



• 2^{ème} demi-journée



▪ Âge des bénéficiaires



Communication

Les supports de communication, la typologie et le contenu, sont jugés adaptés par les partenaires et les bénéficiaires de l'EMS. Cependant les partenaires s'accordent sur la nécessité de renforcer et développer les stratégies de communication et la communication ciblée au plus près des personnes afin de mobiliser davantage et d'encourager la participation.

Les bénéficiaires interrogés rejoignent ce point de vue et soulignent le rôle majeur des intervenants sociaux dans la communication. La majorité des personnes a été informée de l'installation de l'EMS par les travailleurs sociaux des Points accueil solidarité du Conseil départemental et des Centres communaux d'action sociale. D'autres ont obtenu l'information suite à une intervention de l'Ireps lors d'une distribution alimentaire organisée par les Restos du cœur.

Les principaux freins relevés par les partenaires locaux pour la mobilisation sont :

- Le manque d'information et de formation des travailleurs sociaux pour aborder les questions de santé avec les personnes ;
- Le manque de priorisation de leur santé par rapport à d'autres sujets de la part du public cible ;
- La méfiance, le manque de confiance des personnes par rapport aux professionnels de santé, au système de soins et à l'administration ;
- L'inscription obligatoire, vécue comme une contrainte ;
- Les difficultés de communication, en particulier pour les personnes ne maîtrisant pas la langue française.

3. Résultats

Plusieurs mois après leur participation à l'EMS, les bénéficiaires racontent...

Monsieur S., âgé de 64 ans, habitant de Beaucourt.

A participé à la 2^{ème} demi-journée de l'EMS à Beaucourt.

En octobre 2018, Monsieur S. bénéficie d'une couverture médicale et de la CMU-C. Il a un médecin traitant.

Cependant il n'a jamais bénéficié de bilan de santé et juge son état de santé moyennement satisfaisant. Il déclare avoir déjà renoncé aux soins pour des raisons financières.

14 mois après, Monsieur S. indique que l'EMS a répondu à ses attentes qui étaient d'échanger avec des professionnels sur ses préoccupations de santé, en particulier en lien avec son sommeil, et de réaliser un bilan de santé.

Il rencontre aujourd'hui des problèmes ophtalmologiques et juge son état de santé moyennement satisfaisant. Il aurait souhaité un nouveau passage de l'EMS dans la commune avec la présence d'un ophtalmologue.

Madame P., âgée de 83 ans, habitante de Beaucourt.

A participé à la 1^{ère} demi-journée de l'EMS à Beaucourt.

En octobre 2018, Madame P. déclare ne pas avoir de droits ouverts à l'Assurance maladie et ne pas avoir de complémentaire santé. Elle n'a pas de médecin traitant.

Elle indique avoir déjà renoncé aux soins pour des raisons financières.

Elle juge son état de santé satisfaisant.

14 mois après, Madame P. indique que l'EMS n'a pas répondu à ses attentes. Elle n'a toujours pas de droits ouverts à l'Assurance maladie ne sait pas en expliquer les raisons. Elle n'a toujours pas de médecin traitant. L'Assurance maladie lui a adressé une liste de médecins traitants mais trop éloignés de sa commune. Elle a des problèmes de mobilité.

Elle précise ne pas être sensible aux questions de santé et de prévention.

Monsieur T., âgé de 23 ans, habitant de Belfort.

A participé aux deux demi-journées de l'EMS à Belfort.

En novembre 2018, Monsieur T. déclare avoir une couverture médicale et ne pas avoir de complémentaire santé. Il n'a pas de médecin traitant et n'a jamais bénéficié de bilan de santé.

Il juge son état de santé satisfaisant.

13 mois après, Monsieur T. indique que l'EMS a répondu à ses attentes. Son dossier de demande de CMU-C a été établi. Ses droits sont aujourd'hui ouverts et il a un médecin traitant.

Il juge son état de santé satisfaisant mais précise cependant avoir de problèmes de dos et de vue.

Monsieur C., âgé de 36 ans, habitant de Giromagny.

A participé à la 1^{ère} demi-journée de l'EMS.

En mars 2019, Monsieur C. déclare avoir une couverture médicale mais doit renouveler sa demande de CMU-C et faire le point sur les droits pour son enfant. Il est séparé de sa compagne avec qui il partage la garde.

Il déclare avoir un médecin traitant et l'avoir vu au cours de l'année précédente. Cependant il n'a jamais bénéficié de bilan de santé en centre d'examen de santé.

Il déclare avoir déjà renoncé aux soins, principalement dentaires, pour des raisons financières.

Il juge son état de santé moyennement satisfaisant, notamment en raison de ses problèmes dentaires.

8 mois après, Monsieur C. indique que l'EMS a répondu à ses attentes. Il a obtenu les réponses à ses questions. Il est aujourd'hui couvert pour ses dépenses de santé et celles de son enfant.

Monsieur C. indique avoir besoin d'un accompagnement pour la mise à jour de ses droits en temps réel.

Madame L., âgée de 21 ans, habitante de Giromagny.

A participé à la 2^{ème} demi-journée de l'EMS à Giromagny.

En mars 2019, Madame L. déclare avoir des droits ouverts à l'Assurance maladie mais ne pas avoir de complémentaire santé. Elle n'a pas de médecin traitant et n'a jamais bénéficié de bilan de santé.

Elle vit dans une caravane sans eau.

Elle juge son état de santé moyennement satisfaisant, elle précise avoir des problèmes dentaires et confie une addiction aux produits psychoactifs.

8 mois après, Madame L. indique que l'EMS a répondu à ses attentes. Madame L. a pu réaliser un bilan sanguin grâce à la prescription du médecin intervenant à l'EMS. Elle aurait apprécié être accompagnée pour la lecture des résultats de sa prise de sang. Aujourd'hui elle déclare avoir une complémentaire santé et un médecin traitant. Elle juge son état de santé satisfaisant.

Monsieur L.A, âgé de 56 ans, habitant de Lepuix-Gy.

A participé aux deux demi-journées de l'EMS à Giromagny.

En mars 2019, Monsieur L.A déclare avoir une couverture médicale mais souhaite mettre à jour ses droits à l'Assurance maladie.

Il a un médecin de traitant mais celui-ci est à Belfort. Il ne l'a pas vu depuis plus d'un an malgré un état de santé qu'il juge moyennement satisfaisant. La distance géographique est un frein pour lui.

Il n'a jamais bénéficié de bilan santé en centre d'examen de santé.

Il souhaite faire le point sur sa santé.

8 mois après, Monsieur L.A indique que l'EMS a répondu à ses attentes. Son dossier à l'Assurance maladie est à jour.

Il a toujours le même médecin traitant et n'a pas souhaité changer malgré la distance géographique.

Il juge son état de santé satisfaisant et n'exprime à ce jour pas d'autres besoins et attentes.

4. Forces, points de vigilance et axes d'amélioration

Forces du dispositif

1. La démarche d'« aller-vers »

L'EMS est un dispositif itinérant qui s'installe au plus près des personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins et présentant un ou plusieurs facteurs de vulnérabilité : isolement géographique, familial ou social, pratiques à risques, environnement sanitaire défavorable, précarité, méconnaissance du système de santé, difficultés liées à la barrière de la langue française.

La rencontre sur les lieux de vie et l'instauration d'une relation de proximité permet d'atteindre les personnes, parfois réticentes à consulter dans les dispositifs existants.

La rencontre avec les professionnels, « hors les murs » des institutions, est un réel levier pour le repérage et l'accompagnement.

2. L'approche pluridisciplinaire, intersectorielle et partenariale

L'EMS associe les fournisseurs de soins de santé, les acteurs de la promotion de la santé, les travailleurs sociaux, et permet ainsi à des intervenants de différentes disciplines et professions de travailler ensemble pour, d'une part, obtenir une compréhension globale et commune des situations et, d'autre part, mener les interventions de façon concertée, complémentaire et cohérente.

3. L'engagement des élus locaux

L'engagement des élus des communes ciblées permet d'instaurer les conditions favorables pour l'installation de l'EMS : mise en réseau, communication au plus près des personnes concernées et mise à disposition de moyens matériels.

4. Le repérage des personnes en situation de renoncement aux soins et l'accompagnement personnalisé de l'accès aux droits

Le partenariat avec la Caisse primaire d'assurance maladie est incontournable et indispensable. L'EMS permet de repérer des personnes en situation de renoncement aux soins pour diverses raisons, l'accessibilité physique, la situation financière, des difficultés sociales, familiales, culturelles, linguistiques...

Un accompagnement personnalisé global, du recours aux droits jusqu'à la réalisation des soins, est parfois nécessaire pour les personnes. Cet accompagnement est proposé par la Plate-Forme d'intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé (PFIDASS) (www.ameli.fr/espace-presse/communiqués-et-dossiers-de-presse/les-derniers-communicés-regionaux/detail-d-un-communicé/3597.php)

5. Le renforcement des aptitudes individuelles des personnes à travers une démarche d'éducation pour la santé.

Les différents volets de l'EMS permettent aux personnes :

- d'acquérir les aptitudes indispensables à la promotion de leur propre santé ;
- de s'approprier les informations utiles sur la santé, les maladies, les traitements, les moyens de prévention ;

- d'utiliser de manière optimale les services de santé ;
- de s'impliquer dans les choix relatifs à leur propre santé et à celle de la collectivité.

6. Le respect des choix et des libertés individuelles, l'absence de critique et de jugement portés sur les personnes

Outre le déplacement physique, « hors les murs », la démarche d'« aller-vers », conduite par l'EMS, implique l'ouverture vers les autres, vers la personne dans sa globalité, sans jugement, avec respect.

7. Le respect du principe d'autonomie et de responsabilité

L'empowerment est une notion fondamentale en promotion de la santé. Il s'agit d'accroître le pouvoir d'agir de la personne, sa capacité à piloter sa propre vie. L'empowerment s'inscrit dans un contexte d'inégalité de pouvoir et d'inégalité d'accès aux ressources et aux services. L'EMS prend en compte les déterminants de ces inégalités et a pour objectif de donner à ceux qui en souffrent les moyens d'agir sur eux.

8. L'approche participative

La participation effective et concrète des usagers à la définition des objectifs, des conditions de mise en œuvre, du contenu et des stratégies de communication est une composante essentielle du projet.

📌 L'Espace mobile de santé a obtenu le **label droit des usagers de la santé 2019**.



📌 L'expérimentation d'EMS a été présentée, par l'ARS et l'Ireps, au colloque "Renoncement et accès aux soins. De la recherche à l'action", co-organisé par l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE - Université Grenoble-Alpes) et le Régime général de l'Assurance maladie obligatoire, les 6 et 7 juin 2019 à Paris.

Points de vigilance et axes d'amélioration

1. Adapter et renforcer la communication au plus près des personnes concernées

La réussite de la communication est tributaire de la bonne sélection de la cible, du contenu (messages les plus acceptables et les plus intelligibles) mais aussi de la tonalité du message qu'elle véhicule.

Communiquer sur la santé, c'est communiquer sur une valeur forte sur le plan social et, simultanément, faire intrusion dans la sphère privée de chacun. Cette communication peut paraître intrusive, normative et aller contre la liberté des individus. Elle doit donc s'appuyer sur des règles de base ou principes « éthiques » :

- ne pas inquiéter, pour éviter le rejet du message ;
- ne pas stigmatiser, ne pas marginaliser, ne pas culpabiliser ;
- ne pas imposer une norme sociale ;
- inciter à la réflexion, à la remise en question, pour amener les destinataires du message à construire une réflexion qui leur est propre et respecter leur autonomie, leurs croyances et leur responsabilité ;
- tenir compte des inégalités d'accès à l'information, des inégalités sociales de santé, des codes culturels.³

Le relais de la communication via les acteurs locaux, en contact direct avec les personnes en situation de précarité, éloignées du système de santé, est indispensable pour favoriser l'accessibilité de

³ <http://inpes.santepubliquefrance.fr/campagne-communication/principes-sante-publique.asp>

l'information et permettre aux personnes de se l'approprier. La communication ciblée, au plus près des personnes concernées, doit donc être privilégiée à la communication de masse.

2. Prioriser et cibler les territoires et les communes

Afin de déterminer les territoires et les communes d'implantation, les pilotes de l'EMS doivent s'appuyer sur un diagnostic territorial solide et de qualité.

Des critères socio-économiques et sanitaires doivent être définis pour guider les choix.

3. Renforcer les compétences des acteurs locaux en matière de promotion de la santé des publics en situation de précarité

Les intervenants sociaux occupent un rôle majeur dans la promotion de la santé des personnes en situation de précarité et de vulnérabilité, par leur proximité avec les personnes et leur action sur les déterminants sociaux de la santé.⁴ Partenaires incontournables de l'EMS dans les territoires ils contribuent au repérage, à l'information, à l'orientation, et à l'accompagnement des personnes.

Cependant les travailleurs sociaux sont parfois confrontés à un manque de formation sur la thématique de la santé.

La sensibilisation et l'information des intervenants sociaux doivent donc être envisagées afin que ceux-ci se sentent en capacité d'aborder la santé avec les publics, de repérer leurs difficultés et de les orienter efficacement vers l'EMS.

4. Développer les partenariats dans les territoires

L'EMS ne peut se substituer aux professionnels de santé et de l'action sociale en place, ni compenser l'absence de ceux-ci sur le territoire, il est donc indispensable de travailler en réseau et en partenariat avec les acteurs clés du territoire (collectivités territoriales, acteurs de la prévention, structures et professionnels de santé locaux, ARS, acteurs de la politique de la ville...).

Une orientation adaptée aux besoins de la personne doit pouvoir être effectuée.

5. Effectuer un suivi et s'assurer de l'atteinte des objectifs fixés

L'EMS, qui s'installe temporairement dans les communes, assure une fonction d'interface en proximité pour faciliter l'accès aux droits, à la prévention et aux soins, des publics les plus éloignés du système de santé.

Il vise l'autonomisation des personnes.

Il est donc nécessaire de vérifier à court, moyen et long termes que le bénéficiaire :

- est suffisamment autonome pour prendre en charge sa santé (ex. droits ouverts ou en cours d'ouverture, accès à la prévention, accès aux soins) ;
- a trouvé une réponse à ses attentes et à ses besoins.

Extension et transfert de l'Espace mobile de santé dans d'autres contextes

Le contexte dans lequel est mis en œuvre l'Espace mobile de santé est central dans la production des effets de celui-ci. Il est donc essentiel de tenir compte des spécificités de celui-ci et des adaptations nécessaires afin que les interventions soient pertinentes et efficaces.

Une analyse de la transférabilité des interventions doit être envisagée afin de soutenir et d'accompagner le processus.

⁴ La Santé en action, Mars 2016, n°435 Intervenants du social : quel rôle pour promouvoir la santé des populations ?

IX. Bilan financier 2017-2019

CHARGES	Montant	PRODUITS	Montant
CHARGES DIRECTES		RESSOURCES DIRECTES	
60 – Achats	1 466 €	70 – Vente de produits finis, de marchandises, prestations de services	
Prestations de services			
Achats matières et fournitures	1 466	74- Subventions d'exploitation	80 000 €
Autres fournitures		Etat : préciser le(s) ministère(s) sollicité(s)	
61 - Services extérieurs	110 €	ARS BFC subvention 2017	60 000
Locations	110	ARS BFC subvention 2018	10 000
Entretien et réparation		ARS BFC subvention 2019	10 000
Assurance			
Documentation			
Autre, sous-traitance			
62 - Autres services extérieurs	3 728 €		
Rémunérations intermédiaires et honoraires	3 390		
Publicité, publication			
Déplacements, missions	338		
Services bancaires, autres			
63 - Impôts et taxes			
Impôts et taxes sur rémunération,			
Autres impôts et taxes			
64- Charges de personnel	62 078 €		
Rémunération des personnels			
Charges sociales			
Autres charges de personnel			
65- Autres charges de gestion courante		75 - Autres produits de gestion courante	
66- Charges financières		Dont cotisations, dons manuels ou legs	
67- Charges exceptionnelles		76 - Produits financiers	
68- Dotation aux amortissements		78 – Reprises sur amortissements et provisions	
CHARGES INDIRECTES			
Charges fixes de fonctionnement			
Frais financiers			
Autres			
TOTAL DES CHARGES		TOTAL DES PRODUITS	
CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES			
86- Emplois des contributions volontaires en nature		87 - Contributions volontaires en nature	
Secours en nature		Bénévolat	
Mise à disposition gratuite de biens et prestations		Prestations en nature	
Personnel bénévole		Dons en nature	
TOTAL	67 382€	TOTAL	80 000 €

Remarque : le budget prévisionnel prévoyait un budget communication de 15 000 €. Nous en avons consommé seulement 3 186 €.

Annexes

Annexe 1 : Grille d'entretien semi-directif focus groups 2017

Espace Mobile de Santé Territoire de Belfort

Grille d'entretien semi-directif focus group

Septembre 2017

Introduction

L'Espace Mobile de Santé (EMS) du Territoire de Belfort a pour objectif de faciliter l'accès à la prévention et aux soins des personnes qui en ont le plus besoin.

L'EMS s'implantera sur une ou plusieurs demi-journée(s) dans plusieurs communes du Territoire de Belfort à partir de 2018. Cet espace proposera :

- *un accueil convivial,*
- *un bilan de santé assuré par des professionnels de santé,*
- *un espace prévention et promotion de la santé sur des thématiques de santé variées.*

Nous souhaitons que l'EMS réponde à vos besoins, vos attentes et vos préoccupations. Votre avis nous intéresse.

Les données recueillies resteront anonymes.

Les échanges seront enregistrés avec l'accord des personnes.

La séance durera entre 1h et 2h.

La participation reste libre.

1. Attentes par rapport à l'Espace Mobile de Santé

1.1. A votre avis, la création d'un EMS est-elle une bonne idée ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?

1.2. Si dans l'EMS, il y avait un endroit pour faire un bilan de votre santé, quels types de professionnels de santé souhaiteriez-vous rencontrer ?

Relance : Quels types de médecins voudriez-vous rencontrer ? Généraliste ? Spécialistes : Ophthalmologue ? Dentiste ? Gynécologue ? D'autres professionnels : Kinésithérapeute ? Sage-femme ? Pharmacien ? Infirmier ? Psychologue ?

→ Pouvez-vous les classer du plus important au moins important ?

1.3. Si dans l'EMS, il y avait un endroit pour parler de prévention, quelles thématiques souhaiteriez-vous aborder ?

Relance : Dans la vie de tous les jours qu'est-ce qui peut avoir un impact sur votre santé ? Quel comportement et/ou problématique de santé serait-il intéressant d'aborder ? Seriez-vous intéressé pour parler de prévention du tabac ? de l'alcool ? du sommeil ? de la vie affective et sexuelle ? de la qualité de l'air ? la nutrition ? ...

→ Pouvez-vous les classer de la plus importante à la moins importante ?

2. La convivialité du lieu

2.1. Nous souhaitons que l'Espace Mobile de Santé soit agréable pour vous, à votre avis, qu'est-ce qu'il faudrait trouver dans ce lieu pour le rendre convivial ?

Relance : Qu'est-ce qui ferait que l'EMS soit convivial pour vous ? Qu'est-ce que vous souhaiteriez avoir dans ce lieu ? Faut-il un mobilier particulier ? Quelles couleurs ? Boissons ? Collations ? Musique ?

2.2. À l'inverse, que faudrait-il éviter ?

3. Communication

3.1. Quel est le dernier message de prévention dont vous vous souvenez ? Pourquoi ? Quel impact sur vous ?

Relance : Entendu à la radio, vu à la télévision, vu sur les réseaux sociaux, lu dans la presse... ? Répétition du message, forme, ton employé... ? Ces messages ont-ils eu un effet sur votre point de vue, votre comportement, votre mode de vie ?

3.2. Quel serait le meilleur moyen pour communiquer sur la venue de l'Espace Mobile de Santé dans votre commune ?

Relance : Faut-il que la communication passe par les bulletins municipaux ? Par un courrier ? Par la presse locale ? Par les réseaux sociaux ?

3.3. Combien de temps avant la venue de l'Espace Mobile de Santé faudrait-il communiquer pour faciliter votre participation ?

Relance : 1 semaine ? 1 mois ?

4. La participation à l'EMS

4.1. Vous sentez-vous directement concerné par les services proposés par cet Espace Mobile de Santé ? Oui ? Non ? Pourquoi ?

4.2. Qu'est-ce qui freinerait votre participation ?

Relance : Disponibilité, jour, horaire, coût...

5. Conclusion

5.1. Avez-vous des remarques ou des éléments à ajouter ?

Question complémentaire « bonus » :

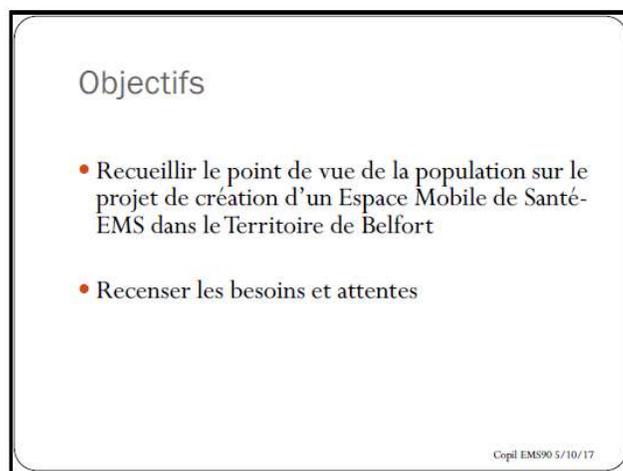
Quel nom pourrait être donné à cet Espace Mobile de Santé ?

Relance : Des mots clés ? Un slogan ?

Annexe 2 : Synthèse des résultats des focus groups présentée en comité de pilotage le 5 octobre 2017



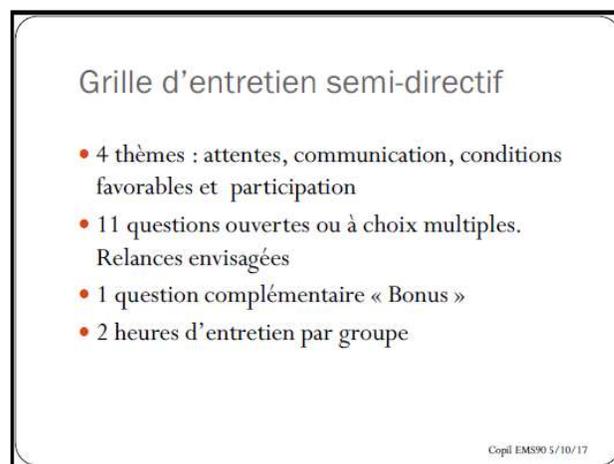
1



2



5



6

Résultats et messages-clés

1. Attentes par rapport à l'EMS :

• La création d'un EMS est **une très bonne idée pour la majorité** des participants

• **Les professionnels de santé attendus** *du plus cité au moins cité* :

Ophthalmologue
Dentiste
Gynécologue et Sage-femme
Infirmier
Pédiatre

• **Les autres professionnels attendus** *du plus cité au moins cité* :

Psychologue
Kinésithérapeute et ostéopathe
Nutritionniste
Professionnel pour l'accès aux droits de santé et aide aux démarches

• **Autres** : traducteur-interprète

Copil EMS90 5/10/17

7

Résultats et messages-clés

1. Attentes par rapport à l'EMS – Espace prévention :

• **Thématiques souhaitées** *de la plus citée à la moins citée* :

Hygiène corporelle
Alimentation voire nutrition
Addictions
Sommeil
IST Dépistage
Automédication
Parentalité
Vaccination
Stress

Copil EMS90 5/10/17

8

Résultats et messages-clés

2. Cadre et conditions favorables :

• **Pour rendre le lieu convivial** *du plus cité au moins cité* :

Accueil agréable : personne souriante, conviviale, patiente, à l'écoute, sans jugement...
Respect de l'intimité, confidentialité
Boissons et collations
Musique
Espace pour les enfants
Mobilier confortable
Couleurs apaisantes
Lecture
Accessibilité personnes en situation de handicap

Copil EMS90 5/10/17

9

Résultats et messages-clés

2. Cadre et conditions favorables :

• **A éviter !** *du plus cité au moins cité* :

Couleurs froides, sombres et blanc
Blouses blanches
Accueil administratif : ticket, numéro, trop d'attente
Trop d'affiches de prévention

Copil EMS90 5/10/17

10

Résultats et messages-clés

3. Communication :

• **Les messages de prévention actuels** sont connus mais ont peu d'impact sur les comportements

• **Les moyens de communication à privilégier pour l'EMS** *du plus cité au moins cité* :

Flyers, affiche et banderole
Réseaux sociaux
Radio
Courrier, mails
Presse locale et bulletin municipal
Vidéo : présentation EMS créé

• Penser à traduire en plusieurs langues

Copil EMS90 5/10/17

11

Résultats et messages-clés

3. Communication :

• **Les moyens de communication à privilégier** :

Pharmacies
Cabinets médicaux
Commerces
Marchés
Forums, manifestations grand-public

En + : des tee-shirts EMS pour les professionnels présents

Copil EMS90 5/10/17

12

Résultats et messages-clés

3. Communication :

- Communiquer la feuille de route: dates de passage, fréquence, répétition du message

4. Participation :

- **Plus de la moitié se sent directement concernée** par les services de l'EMS et participerait

- **Ce qui freinerait** *du plus cité au moins cité* :

Horaires : amplitude à penser tôt le matin et assez tard le soir

Trop d'attente

Service ponctuel, sans suivi individuel, sans accompagnement de la lecture des résultats et sans ordonnance

Coût

Jours : envisager le samedi

Copil EMS90 5/10/17

13

Résultats et messages-clés

Remarques :

- Créer une boîte à idées et/ou urne pour recueillir l'avis des participant : satisfaction et suggestions pour réajuster
- Communiquer les résultats de l'enquête aux participants
- Créer des ambassadeurs EMS dans les communes et les quartiers

Question complémentaire :

- Un nom pour l'EMS ?

« La santé **pour tous** »

« Le bien-être **pour tous** »

« Solidarité **pour tous** » ou « solidarité en santé »

« La santé près de chez vous »

Copil EMS90 5/10/17

14

Annexe 3 : Fiche de renseignements individuels complétée par les bénéficiaires à l'accueil



ESPACE MOBILE DE SANTÉ

Fiche renseignements et inscription

Commune			
Dates EMS (deux demi-journées)			
IDENTIFICATION			
Nom-Prénom			
Adresse Numéro de téléphone Courriel			
Âge	<input type="checkbox"/> 18-24 ans	<input type="checkbox"/> 25-44 ans	<input type="checkbox"/> 45-64 ans <input type="checkbox"/> 65 ans et plus
Avez-vous une carte vitale ?	<input type="checkbox"/> Oui Est-elle à jour ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas	<input type="checkbox"/> Non	
Avez-vous une complémentaire santé ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
COMMUNICATION			
Comment avez-vous eu connaissance de l'EMS ?	<input type="checkbox"/> Affiche <input type="checkbox"/> Bouche-à-oreille <input type="checkbox"/> Bulletin municipal <input type="checkbox"/> Professionnel, préciser la structure _____ <input type="checkbox"/> Bénévole, préciser la structure _____ <input type="checkbox"/> Autre, préciser : _____		
LA SANTÉ ET VOUS			
Avez-vous un médecin traitant ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	

Fiche renseignements et inscription EMS-septembre 2018

Avez-vous vu un médecin entre le 1 ^{er} janvier 2017 et ce jour ?	<input type="checkbox"/> Oui S'agissait-il : <input type="checkbox"/> d'un médecin généraliste <input type="checkbox"/> d'un spécialiste	<input type="checkbox"/> Non
Vous est-il déjà arrivé de renoncer aux soins ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Comment jugez-vous votre état de santé ?	<input type="checkbox"/> Très bon <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Moyennement bon <input type="checkbox"/> Mauvais <input type="checkbox"/> Très mauvais	
Avez-vous déjà bénéficié d'un bilan de santé au Centre d'examens de santé de Belfort entre le 1 ^{er} janvier 2017 et ce jour ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
PARTICIPATION A L'EMS		
L'EMS vous intéresse pour ?	<input type="checkbox"/> Le bilan de santé <input type="checkbox"/> Les ateliers et stands de prévention et promotion de la santé <input type="checkbox"/> Les deux	
Concernant le bilan de santé :	<input type="checkbox"/> Vous avez des questions précises à poser au médecin <input type="checkbox"/> Vous voulez faire le point sur votre état de santé <input type="checkbox"/> Les deux	
Concernant les ateliers et stands de prévention et de promotion de la santé :	<input type="checkbox"/> Vous êtes intéressé par une ou plusieurs thématiques <input type="checkbox"/> Vous souhaitez rencontrer des professionnels et échanger avec eux <input type="checkbox"/> Les deux <input type="checkbox"/> Autre, préciser _____	

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION ET VOTRE INSCRIPTION À L'EMS !

Fiche renseignements et inscription EMS-septembre 2018

Annexe 4 : Questionnaire santé remis aux bénéficiaires avant la consultation médicale de prévention



Nord Franche-Comté

QUI ETES-VOUS ?

Nom : _____

Prénom : _____

Date de naissance : ____/____/____

Age : _____

Numéro de téléphone : _____

QUELS SONT VOS DROITS SOCIAUX ?

N° Sécurité sociale : _____

CPAM Sécurité sociale pour les indépendants MSA Autre (préciser)

CMU AME ACS Autre mutuelle En cours

VOTRE SANTE

Poids : Taille : Tension artérielle habituelle :

Avez-vous un traitement ? Oui Non

Si oui, lequel :

Souffrez-vous d'une maladie ou d'un problème de santé chronique ? Oui Non

Si oui, lequel :

Avez-vous déjà subi des interventions chirurgicales ? Oui Non

Si oui, lesquelles :

Avez-vous eu de l'asthme ? Oui Non

Etes-vous allergique (médicament, cutané, respiratoire, alimentaire) ? Oui Non

Si oui, à quoi :

Utilisez-vous un moyen de contraception ? Oui Non

Si oui, lequel :

Avez-vous été vacciné dernièrement ? Oui Non Ne sait plus Carnet de santé perdu

Si oui, quel vaccin :

Date du dernier vaccin :

Fumez-vous ? Oui Non

Si oui, combien de cigarettes/jour :

Consommez-vous des produits ? Oui Non

Consommez-vous de l'alcool ? Oui Non

ANTECEDENTS FAMILIAUX

Un des membres de votre famille (parents, grands-parents, frère, sœur, oncles, tantes, cousins) a-t-il ou a-t-elle eu une de ces maladies ?

-Diabète	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
-Hypertension artérielle	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
-mort subite jeune d'un proche (père/frère <55ans ; mère/sœur <55ans)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
-Cancer	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
-polype	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
-cancer colo-rectal	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Annexe 5 : Dossier médical remis aux bénéficiaires à l'issue de la consultation médicale de prévention



Nord Franche-Comté

DOSSIER DE SANTE

Nom _____

Prénom _____

Date de naissance : ____/____/____

Date de la consultation : ____/____/____

Nom du médecin : _____

Plaintes ce jour :

ANTECEDENTS PERSONNELS

Médicaux :

Allergies (dont médicamenteuses) : Oui Non

Asthme et traitement : Oui Non

Chirurgicaux :

Nombre de grossesses :

Nombre d'enfants :

ANTECEDENTS FAMILIAUX

TRAITEMENT, CONTRACEPTION, AUTOMEDICATION

EXAMEN MEDICAL

PoidsKg Taillecm IMC :

Tension artérielle :

Cardiaque :

Pulmonaire :

Autre :

PREVENTION

Consommation (tabac, alcool, autre)

Dépendance :

Nombre de facteurs de risques cardio-vasculaire :

(âge >50 ans pour les hommes et >60 ans pour les femmes : tabac, HTA, diabète, mort subite familiale jeune, hypercholestérolémie) :

Si au moins 1 FDRCV proposer un dosage du cholestérol : EAL, G et clairance créatinine

Dépression : Oui Non

Dernière consultation dentaire :

Vaccination à jour : Oui Non

Date dernière vaccination tétanos :

Date du prochain rappel vaccination tétanos :

En cas de perte de justificatif de vaccination proposer une sérologie Tétanos, HVB, Rubéole :

Facteur de risque familial de cancer (polype, cancer colorectal ou du sein d'un proche)

Dépistage de sang dans les selles si personne de plus de 50 ans : Oui Non

Frottis cervico-vaginal fait (femme de plus de 25 ans) : Oui Non

Annexe 6 : Questionnaire d'évaluation destiné aux partenaires techniques et opérationnels



ÉVALUATION DE L'ESPACE MOBILE DE SANTÉ DU TERRITOIRE DE BELFORT QUESTIONNAIRE – PARTENAIRES OPÉRATIONNELS

Informations générales

• Nom de la structure ou du professionnel : _____

• Participation à l'Espace mobile de santé (EMS)

- Comités techniques :

Prévention et promotion de la santé Professionnels de santé Communication

- Axes d'intervention :

Prévention et promotion de la santé Accès aux droits de santé
 Consultation médicale de prévention Communication

- Communes concernées :

Beaucourt Belfort Giromagny
 Delle Rougemont-le-Château

Pilotage, organisation et suivi du dispositif

• Vos impressions sur :

- Le pilotage

Très satisfaisant Satisfaisant Moyennement satisfaisant Insatisfaisant

Commentaires :

- La coordination et le suivi

Très satisfaisant Satisfaisant Moyennement satisfaisant Insatisfaisant

Commentaires :

- L'organisation

• Programmation : dates, durée, rythme

Très satisfaisant Satisfaisant Moyennement satisfaisant Insatisfaisant

Commentaires :

• Moyens mis à disposition

Très satisfaisant Satisfaisant Moyennement satisfaisant Insatisfaisant

Commentaires :

- La communication entre acteurs

Très satisfaisant Satisfaisant Moyennement satisfaisant Insatisfaisant

Commentaires :

Communication et mobilisation des publics concernés par l'EMS

• Que pensez-vous des supports de communication, affiches et cartes, de l'EMS (cf. affiche page 5) ?

Tout à fait adaptés Adaptés Moyennement adaptés Inadaptés

Commentaires :

• Que pensez-vous des stratégies de communication mises en œuvre ?

Très satisfaisantes Satisfaisantes Moyennement satisfaisantes Insatisfaisantes

Questionnaire destiné aux partenaires opérationnels - Espace Mobile de Santé du Territoire de Belfort
Ireps Bourgogne-Franche-Comté - Novembre 2019

2

Commentaires :

Forces et faiblesses du dispositif

• Selon vous, quelles sont les forces et les faiblesses du dispositif ?

Forces : _____

Faiblesses : _____

Perspectives – Applicabilité - Réplicabilité

• À l'issue de cette expérimentation, souhaitez-vous poursuivre votre implication dans le dispositif ?

Oui

Non

Ne sait-pas

Commentaires :

• Selon vous, quels sont les axes d'amélioration à prévoir ?

Merci pour votre participation

Annexe 7 : Questionnaire d'évaluation remis aux bénéficiaires à l'issue de leur participation



ESPACE MOBILE DE SANTÉ

Questionnaire d'évaluation

Commune											
Date de la participation											
IDENTIFICATION											
Nom-Prénom (facultatif)											
Age	<input type="checkbox"/> 18-24 ans	<input type="checkbox"/> 25-44 ans	<input type="checkbox"/> 45-64 ans	<input type="checkbox"/> 65 ans et plus							
VOTRE AVIS SUR L'ACCUEIL											
Sur une échelle de 0 à 10, comment avez-vous trouvé l'accueil de l'EMS ? <i>Entourez votre réponse : 0 pas du tout satisfaisant à 10 très satisfaisant</i>											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Commentaires :											
VOTRE AVIS SUR LE LIEU											
Avez-vous trouvé les locaux :											
<input type="checkbox"/> Très adaptés	<input type="checkbox"/> Adaptés	<input type="checkbox"/> Moyennement adaptés	<input type="checkbox"/> Pas du tout adaptés								
Commentaires :											
VOTRE SATISFACTION CONCERNANT LE BILAN DE SANTÉ											
Sur une échelle de 0 à 10, qu'avez-vous pensé du bilan de santé ? <i>Entourez votre réponse : 0 pas du tout satisfaisant à 10 très satisfaisant</i>											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Commentaires :											

VOTRE SATISFACTION CONCERNANT LES STANDS ET ATELIERS DE PRÉVENTION ET PROMOTION DE LA SANTÉ										
Sur une échelle de 0 à 10, comment qu'avez-vous pensé des stands et ateliers de prévention et promotion de la santé ?										
<i>Entourez votre réponse : 0 pas du tout satisfaisant à 10 très satisfaisant</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ce qui vous a le plus plu						Ce qui vous a le moins plu				
LA SANTÉ ET VOUS APRÈS VOTRE VENUE A L'EMS										
Après votre passage à l'EMS, qu'envisagez-vous :										
<input type="checkbox"/> Consulter un médecin			<input type="checkbox"/> Réfléchir sur ma santé			<input type="checkbox"/> Vous documenter				
<input type="checkbox"/> Améliorer un comportement de santé			<input type="checkbox"/> Rien			<input type="checkbox"/> Autres, préciser :				
SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS										
Recommanderiez-vous l'EMS à un proche ?										
<input type="checkbox"/> Oui					<input type="checkbox"/> Non					
Avez-vous des suggestions d'amélioration pour l'EMS ?										

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION

→ Questionnaire à déposer dans l'urne à votre disposition à l'accueil

Questionnaire évaluation EMS-Bénéficiaires-Septembre 2018

Annexe 8 : Grille d'entretien semi-directif pour les bénéficiaires



ESPACE MOBILE DE SANTÉ DU TERRITOIRE DE BELFORT - ÉVALUATION GUIDE D'ENTRETIEN SYNTHÉTIQUE - BÉNÉFICIAIRES

Confidentiel

Nom : _____

Homme

Femme

Âge : _____

Ville : _____

1^{ère} demi-journée

2^{ème} demi-journée

Les deux

Attentes et besoins en participant à l'EMS

Volet prévention et promotion de la santé, précisez : _____

Assurance maladie, précisez : _____

Consultation médicale de prévention, précisez : _____

L'EMS a-t-il répondu à vos attentes ?

Oui

Non

Partiellement

Précisez : _____

L'EMS a-t-il répondu à d'autres besoins que vous n'aviez pas perçus avant votre participation ?

Oui

Non

Précisez : _____

Les forces et les faiblesses du dispositif

Communication : supports (forme et contenu), canaux utilisés...

Forces : _____

Faiblesses : _____

Programmation et organisation : dates, horaires...

Forces : _____

Faiblesses : _____

Contenu : volets prévention-promotion de la santé, accès aux droits de santé, consultation médicale de prévention

Forces : _____

Faiblesses : _____

Situation actuelle

À ce jour,

- avez-vous une carte vitale ? Oui Non
- avez-vous une complémentaire santé ? Oui Non
- avez-vous un médecin traitant ? Oui Non
- comment jugez-vous votre état de santé ?
 - Très bon Bon Moyennement bon
 - Mauvais Très mauvais
- avez-vous d'autres besoins et attentes ? Oui Non

2