

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023



TABLE DES MATIERES

PARTIE 1	2
Bilan structurel 2023	2
Eléments budgétaires et financiers	2
Renouvellement partiel de l'équipe RH	2
Le chantier de l'Instruction ministérielle portant cahier des charges des PASS de ville	3
Comité de pilotage 2023	3
PARTIE 2	4
Bilan opérationnel 2023	4
L'activité 2023	4
Permanences d'accueil du public	4
File active.....	4
SEXE :	4
AGE :	5
NATIONALITES :	5
LANGUES :	6
L'accueil en permanence PASS de ville	6
L'ACCES A UNE PROTECTION MALADIE, DÈS QUE POSSIBLE :	6
L'ACCOMPAGNEMENT EN SANTE, PROPOSER UN ACCES AUX SOINS DE VILLE DE DROIT COMMUN AU MEME MOMENT	7
L'accès aux soins de ville	7
Les activités de médiation	8
LES ACCOMPAGNEMENTS PHYSIQUES	8
LES ATELIERS COLLECTIFS	9
Témoignages – parcours à la PASS de ville Marseille.....	10
Conclusion	11
De nouveaux défis !	11

PARTIE 1

Bilan structurel 2023

Eléments budgétaires et financiers

Entre incertitude...

Des enjeux de trésorerie et de financement se sont posés dès le printemps 2023. L'absence de visibilité sur les financements de l'année conjugée à l'absence de trésorerie ont questionné la viabilité de la structure.

Dès le mois d'avril, ces vives inquiétudes sur la poursuite de l'activité, ont :

- conduit à limiter une partie de l'offre d'activité existante ;
- remis en cause les axes de travail et de développement initialement imaginés, notamment le développement de l'activité sur les arrondissements nord, au travers de permanences quotidiennes au sein de structures partenaires, portées par une équipe dédiée ;
- impacté les ressources humaines en place : deux salariées (la médiatrice en santé et la chargée d'accès aux droits de santé) sont parties : leurs postes sont restés vacants et l'activité d'accueil suspendue, le temps d'être assuré des financements pour relancer le recrutement

... et soulagement

Le fort soutien de l'ARS PACA à deux reprises, dès juin puis en octobre, ont permis de sécuriser la fin d'année et de se projeter sereinement sur 2024 avec des perspectives concrètes de financements pluri-annuels pour les années à venir. En effet, l'ARS PACA a dès octobre signé une convention de 350 000 € pour 2024. Par ailleurs, le soutien des partenaires financiers historiques, notifié uniquement en fin d'année, a aussi été en augmentation.

Grace à la reconnaissance du statut d'intérêt général, la recherche de financements privés s'est développée dès le printemps pour diversifier les sources de financements. La fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement a ainsi financé l'activité pour la file active des moins de 25 ans à hauteur de 15 000 euros, représentant le premier financement privé de la structure.

Renouvellement partiel de l'équipe RH

L'absence de visibilité sur la pérennité de la structure a conduit deux salariées à quitter leur poste, sans pouvoir assurer leur remplacement. L'interruption de l'activité, qui en a découlé, a été temporaire grâce aux retours des financeurs, permettant de lancer rapidement les recrutements.

Les deux postes concernés sont :

- **Chargée de mission Accès aux droits de santé** : Faustine Villard est partie le 6 octobre 2023. Sara Dorothée Guérin –Brunet est arrivée le 13 novembre 2023
- **Médiatrice en santé** : Lila Chebbah est partie le 6 octobre 2023. Emilie Massot est arrivée le 27 novembre 2023.

Egalement fin 2023, Grégoire Eiberlé, a rejoint l'équipe en CDD de 9 mois en tant que médiateur en santé pour accompagner la mission de structuration de l'activité mobile opérationnelle sur les territoires identifiés

au sein des arrondissements nord, rendue possible par les accords de financements de fin d'année, et revue stratégiquement pour 2024.

Le chantier de l'Instruction ministérielle portant cahier des charges des PASS de ville

Le dynamisme de l'année 2022 et les espoirs qui l'accompagnaient ont été freinés en 2023. L'Instruction n'est finalement pas parue en 2023. Sa version finale, encore attendue en fin d'année, sera à priori ramenée au rang de note d'informations en 2024, et ne sera finalement pas associée à des financements très attendus par les ARS pour le développement de PASS de ville au niveau national.

Comité de pilotage 2023

Le comité de pilotage 2023 réunissant les partenaires institutionnels et financiers de l'association s'est tenu le 13 décembre 2023 au sein des locaux de la Maison France Services de Bougainville à la Cabucelle (15ème arr.), chez qui nous organisons depuis un an, une permanence hebdomadaire hors les murs du dispositif PASS de ville.

Le COPIL a permis de revenir sur les objectifs atteints, temps forts et difficultés majeures de l'année 2023 ainsi que se projeter sur les enjeux stratégiques et opérationnels de 2024.

PARTIE 2

Bilan opérationnel 2023

L'activité 2023

Permanences d'accueil du public

La PASS de ville Marseille accueille le public le matin sur rendez-vous. La majorité des rdv a été pris dans le cadre de sollicitations de partenaires orientateurs, qui se sont diversifiés, notamment au travers des orientations effectuées par des professionnels de santé, par exemple, des infirmier.ère.s libéraux. Egalement le bouche-à-oreille, lié à d'anciens bénéficiaires, constitue une part croissante des orientations.

La PASS de ville Marseille a poursuivi ses permanences d'accueil du public sur son site principal, à l'exception du 9 au 30 octobre 2023 (cf. partie 1), le temps du recrutement de la chargée d'accès aux droits de santé. Egalement, la PASS de ville a poursuivi l'accueil du public hors les murs, lors de permanences mobiles au sein d'une structure partenaire : La Maison France Service de Bougainville (dans le 15ème arrondissement au sein du quartier de la Cabucelle/Les Crottes), sauf du 9 octobre au 31 décembre ; la Maison France Service étant fermée au public (l'accès au lieu ayant été condamné pour défaut de sécurité d'accès aux locaux, dès la fin octobre).

Faute de moyens, l'extension de l'activité hors les murs, via l'ouverture de nouvelles permanences mobiles au sein de structures partenaires identifiées et rencontrées l'an passé, n'a pas pu être réalisée. Toutefois, nous avons été sollicités par plusieurs partenaires pour le déploiement sur des territoires des arrondissements nords et avons poursuivi le travail de diagnostic en vue de l'adaptation de l'activité hors les murs à horizon 2024.

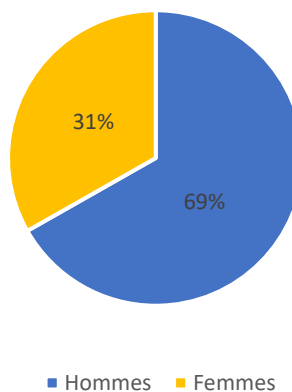
File active

Malgré le contexte difficile décrit en partie 1, la file active 2023 a été conforme aux prévisions.

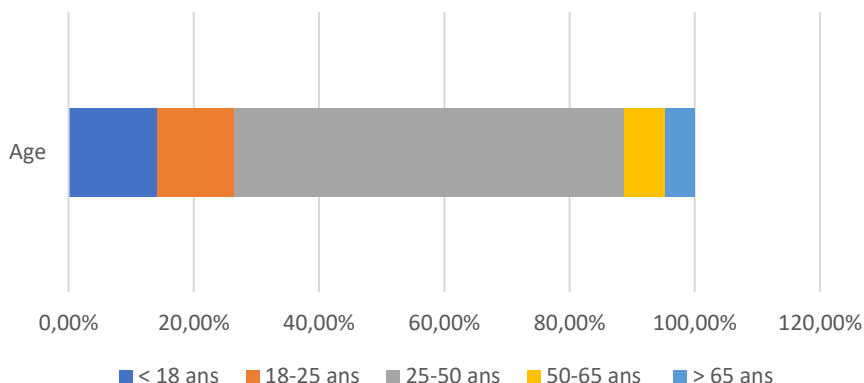
990 bénéficiaires reçus sur les permanences 2023

SEXE :

Comme en 2022, La PASS de ville Marseille a accueilli près d'un 1/3 de femmes et 2/3 d'hommes.



AGE :



Comme en 2022, plus d'un quart de la file active est composée de **jeunes de moins de 25 ans** parmi lesquels :

- des enfants et adolescents, avec leurs parents en situation de fragilité sociale en habitat précaire ou en bidonvilles,
- des mineurs isolés non pris en charge par l'aide sociale à l'enfance vivant en squat ou hébergés par des citoyens organisés en collectifs
- de jeunes adultes démunis, vivant à la rue (ou hébergés la nuit en structures d'hébergement d'urgence sachant que moins d'un tiers des premières demandes sont satisfaites par le 115¹).

A Marseille, la dernière enquête réalisée par ASSAb sur le nombre de personnes à la rue, parue en janvier 2022, souligne que le nombre de mineurs a d'ailleurs doublé depuis 2016.

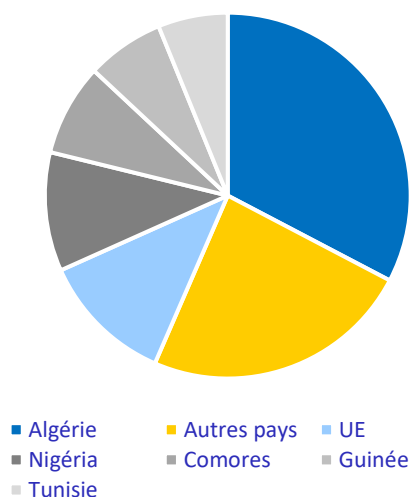
Ces différents jeunes ont en commun des parcours traumatiques de précarité et/ou d'exils, ainsi que des conditions de vie dégradées, autant d'éléments qui détériorent leur état de santé, qui les expose à des comportements à risque et au risque de pathologie chronique et in fine un taux de mortalité plus élevée que dans la population générale : A Marseille, selon les quartiers, l'espérance de vie varie de presque dix ans.

En 2023, la PASS de ville Marseille a été lauréate de l'appel à projet de la **Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement** pour son action auprès des jeunes de moins de 25 ans.

NATIONALITES :

Comme l'an passé, Les 3 nationalités les plus représentées sont Algérie, Nigéria et Comores.

La part de ressortissants européens a considérablement augmenté en 2023 passant de 7 à 12%.



¹ ASSAb 2022

LANGUES :

Deux tiers de nos bénéficiaires sont allophones. L'anglais et l'arabe sont les langues les plus représentées.

La PASS de ville Marseille a ainsi recours à l'interprétariat professionnel ; elle le met à disposition de l'ensemble des professionnels de santé qui reçoivent les bénéficiaires dans le parcours en PASS de ville.

La PASS de ville ne milite pas pour le recours à l'interprétariat « de fortune », endossé par un proche des patients, ou via des sites de traductions sur internet ; source de difficultés de compréhension, de malentendus et de problèmes de confidentialité. Tout au long de leur parcours de santé, la PASS de ville propose aux patients de bénéficier, dès que nécessaire, d'un service d'interprétariat professionnel par téléphone via ISM interprétariat ou en présentiel via OSIRIS, selon les délais de rdv. Consciente des barrières linguistiques, la PASS de ville met l'interprétariat professionnel à disposition des professionnels pour faciliter une prise en charge de qualité et veiller au respect du secret médical. La mise en place de l'interprétariat en présentiel permet également de sensibiliser les professionnels de santé en levant les freins ressentis et rencontrés par ces derniers dans le recours à l'interprétariat par téléphone : difficultés à assurer la consultation avec une tierce personne, coût du service, disponibilité de l'interprète....

L'accueil en permanence PASS de ville

Une évaluation des besoins médico-sociaux est réalisée chaque jour, par un binôme : travailleur social et soignant. Ce repérage permet d'identifier le public inclus dans la suite du parcours PASS de ville.

Lors de cette évaluation le binôme évalue différents critères, d'abord socio-administratifs puis médicaux.

L'ACCES A UNE PROTECTION MALADIE, DÈS QUE POSSIBLE :

Si le patient est repéré comme éligible à une protection maladie, il est accompagné dans le montage de son dossier, qui sera ensuite déposé par le travailleur social de la PASS de ville, chaque semaine à la CPAM 13, en vertu d'une convention qui facilite le dépôt hebdomadaire et garantit l'instruction du dossier dans un délai imparti. En 2023, la PASS de ville Marseille a signé une convention avec la CPAM 13 afin de pouvoir désormais déposer les dossiers de PUMa CSS en plus des dossiers AME. La convention a été signée le 7 février 2023.



Ce temps d'accompagnement constitue un vrai travail de médiation en santé auprès du public afin de favoriser la compréhension de la protection maladie par le patient.

La PASS de ville Marseille a ainsi déposé près de 800 dossiers².



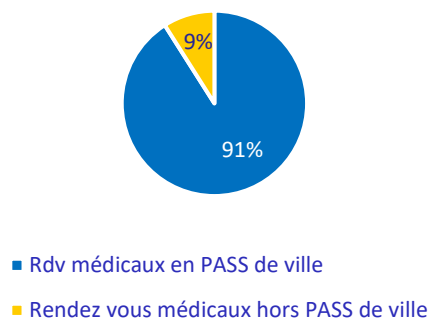
La convention avec le CCAS de Marseille (permettant de domicilier administrativement les personnes qui n'ont pas d'adresse pour la complétude de leur dossier de protection maladie) a permis de lever ce frein dans **près d'un tiers des dossiers**.

² Un dossier peut concerner plusieurs bénéficiaires (ex. un dossier pour une famille de 4 personnes)

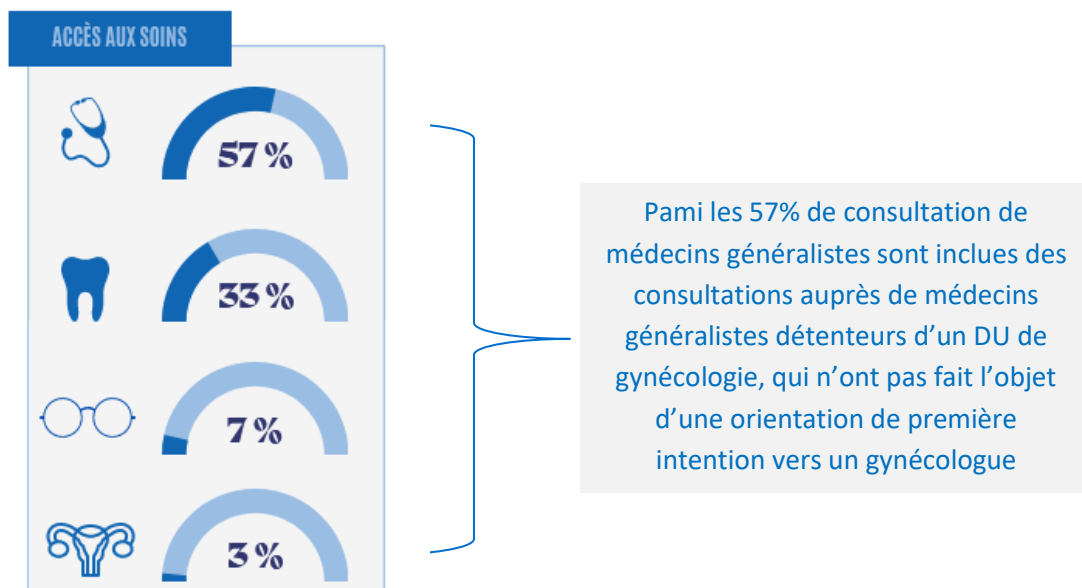
L'ACCOMPAGNEMENT EN SANTE, PROPOSER UN ACCES AUX SOINS DE VILLE DE DROIT COMMUN AU MEME MOMENT

Lors de la permanence, immédiatement, sans attendre le dépôt du dossier ni son instruction, le patient peut - si le soignant l'évalue nécessaire - être orienté pour une prise en charge médicale en médecine de ville. Lui est possible, sans avance de frais, une première consultation de médecine générale, de dentaire, d'ophtalmologie ou de gynécologie (ces spécialistes ne nécessitent pas d'être adressé par son médecin traitant conformément au parcours de soins coordonnés).

Ces entretiens santé ont majoritairement conduit à des orientations médicales dans le dispositif PASS de ville³.



En PASS de ville, les rendez-vous ont concerné majoritairement la médecine générale :



L'accès aux soins de ville

Lors de ces rdv, les médecins ne facturent donc pas les patients. A l'issue de cette première consultation, le patient pourra également être reçu de nouveau en consultation(s), à la demande du professionnel de santé, sans avance de frais, tout au long de l'instruction de son dossier de couverture maladie.

Aussi, le professionnel de santé pourra ordonner la prise de traitements et la réalisation d'examen complémentaires qui seront honorés par des pharmacies, laboratoires d'analyses médicales, centres d'imagerie médicale - tous partenaires de la PASS de ville - également sans avance de frais.

En 2023 c'est **64 professionnels de santé** qui participaient à la prise en charge des patients de la PASS de ville Marseille.

³ En parallèle de ces rdv médicaux en PASS de ville, les entretiens santé ont également conduit à des orientations médicales hors PASS de ville (8%), notamment à l'hôpital, particulièrement auprès des PASS hospitalières de l'AP-HM et désormais celle de l'hôpital Européen, ainsi qu'auprès des PMI, CMP, Cegidd, etc.

➔ A l'issue du délai d'instruction par la CPAM 13, celle-ci communique le retour à la PASS de ville Marseille :

- **Si la protection maladie est obtenue**, la PASS de ville se tourne vers l'ensemble des partenaires ayant pris en charge le patient pour leur communiquer le NIR et la date de validité des droits des patients transmis par la CPAM. Ils peuvent alors facturer la prise en charge du patient, dans le cadre du tiers-payant. L'originalité du dispositif repose sur le fait que la couverture maladie prend effet au moment de la constitution du dossier si bien que les soins ayant eu lieu avant le dépôt du dossier sont couverts par la couverture maladie obtenue.
- **Si la protection maladie n'est pas obtenue**, la PASS de ville se tourne vers l'ensemble des partenaires ayant pris en charge le patient pour leur demander les factures correspondantes et procèdent au paiement par virement, via l'enveloppe PASS de ville qui permet la prise en charge des patients sans droits.

Pour les patients ayant eu un rdv médical, le taux d'échec d'ouverture de leurs droits à la date des soins et à l'issue du délai de prise en charge de 45 jours, s'élève à 10,5%, pour un total de 9000 euros soit un coût/patient de 115 euros.

Toutefois, parmi ces échecs, un tiers est évitable en obtenant l'accès à des outils d'informations sur l'état des droits des patients comme CDR, ou en améliorant le partenariat avec la CPAM 13. En effet, certains de ces patients :

- ☑ ont bénéficié de l'AME mais à une date ultérieure à celle des soins réalisés ;
- ☑ ont bénéficié de l'AME mais à l'issue du délai de prise en charge de 45 jours ;
- ☑ bénéficiaient déjà d'une protection maladie incomplète au titre de l'assurance maladie (régime obligatoire mais sans complémentaire). C'est notamment le cas de nombreuses personnes dont le titre de séjour est échu et qui bénéficient d'un maintien de droits au régime général uniquement, tant que le contrôle de la régularité du séjour par la CPAM n'a pas commencé. Bien qu'en situation administrative irrégulière sur le territoire, ces personnes ne peuvent pas demander l'AME, ni continuer de bénéficier de la CSS.

Les activités de médiation

LES ACCOMPAGNEMENTS PHYSIQUES

Les raisons du renoncement aux soins sont plus complexes que le seul accès géographique ou financier au système de santé. « Pire, limiter l'analyse des inégalités de santé à ces obstacles nous exonère collectivement de toute action sur les autres raisons du renoncement aux soins. Car d'autres facteurs sont aussi déterminants : la représentation pour chacun de l'état de bonne santé, la compréhension même intuitive de la gravité des symptômes, le fait de relativiser une douleur ou une souffrance à l'aune de celle de ses proches. »

Partageant ces constats, le projet développe une réelle interface entre les patients identifiés en difficulté dans leurs parcours de soins et les professionnels de santé, notamment

- au travers des accompagnements physiques des patients
- en développant l'aller-vers les professionnels de santé.

A ce titre, en 2023 la médiatrice en santé a ainsi accompagné physiquement 130 personnes à leurs rendez-vous médicaux.

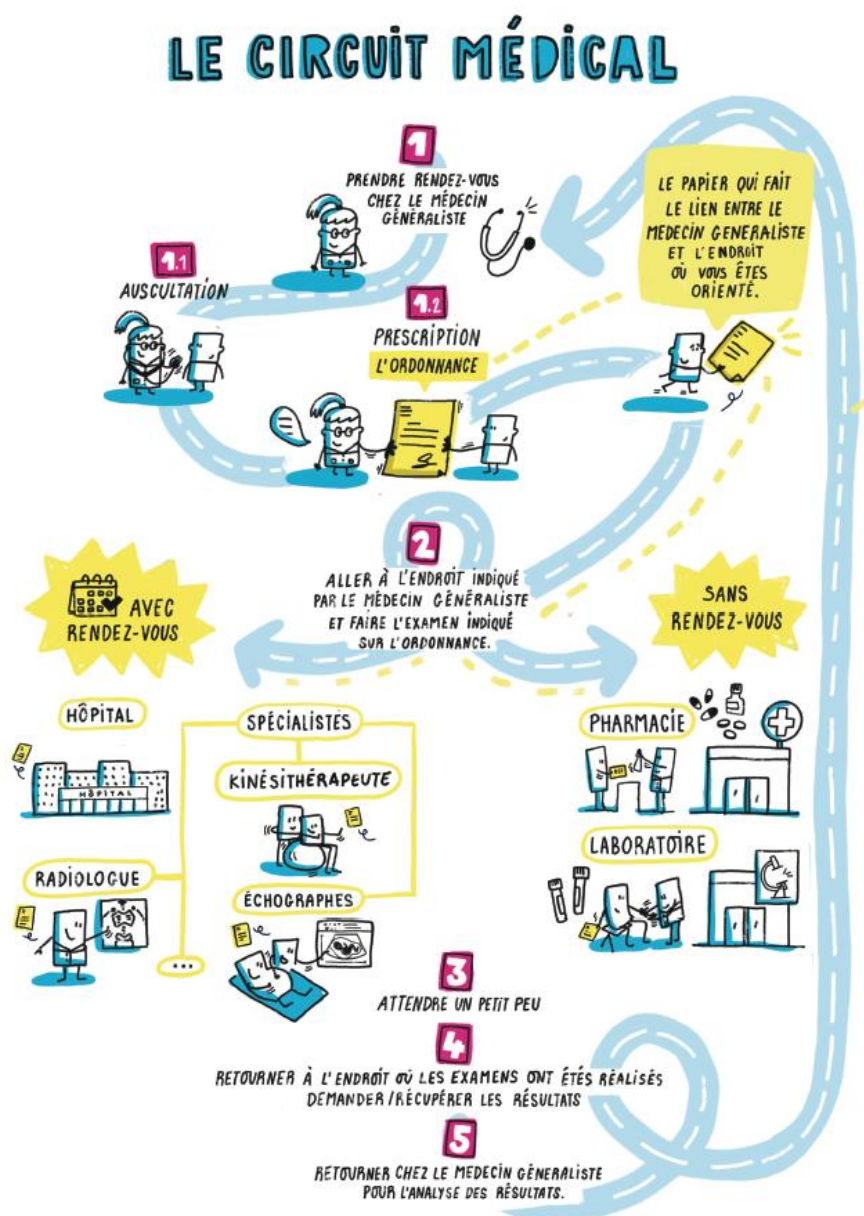
Ces accompagnements physiques ont lieu au sein des lieux de soins de villes (cabinets de libéraux, structures d'exercice coordonnée ; centre de santé et maison de santé notamment, aval de la chaîne de soins : officines, laboratoires d'analyses médicales, centres d'imagerie médicale). Ces accompagnements ont permis de créer la rencontre entre des patients vulnérables et des structures de soins afin de permettre aux bénéficiaires de

la PASS de ville de s'engager dans des parcours de soins et de les mener à bien, en contournant les obstacles d'un système d'accès aux droits et soins complexes, tout en prenant en compte leur environnement de vie.

LES ATELIERS COLLECTIFS

Également, pour déconstruire la complexité d'un système d'accès aux droits qui s'apparentant à un maquis aux yeux des néophytes (et parfois des professionnels !) - où même des individus bien intégrés et au niveau de littératie en santé élevée s'y perdent – la PASS de ville a opéré dans un format collectif, en développant des ateliers réunissant des personnes rencontrées sur les permanences et qui ne maîtrisent pas l'organisation du système de santé et peuvent vivre des situations de défiance à l'égard du système existant.

En 2023, **deux ateliers** avaient pour objectif de permettre aux personnes de s'approprier les processus d'accès, l'identification des partenaires à solliciter, les démarches administratives et physiques...



Ces ateliers ont offert un apport d'informations ou du renforcement de connaissances (sur des problématiques de santé, sur les droits de santé et le système santé, sur les ressources locales...) Animés par la médiatrice en santé, ces ateliers collectifs permettent de produire des outils à destination des bénéficiaires. Ils sont produits par les bénéficiaires eux-mêmes, et mis en forme par une facilitatrice graphique.

Témoignages – parcours à la PASS de ville Marseille

LE CONTEXTE

Amadou* a 15 ans. Originaire de Guinée, il est arrivé en France il y a moins d'un an, seul. **Sans parents ni représentant légal, Amadou est en France un mineur non accompagné (MNA)**. Lui qui confie avoir toujours été très proche de sa maman, a dû faire face seul à un trajet difficile qui l'a profondément marqué. « Partir était une question vitale » ajoute-il. A son arrivée à Toulon, la procédure d'évaluation prévue pour les MNA a nié sa minorité et lui a refusé la prise en charge de la protection de l'enfance.

Depuis, Amadou vit à Marseille – accompagné et hébergé par le collectif de bénévoles *Ramina*. Il a engagé un recours pour faire valoir sa minorité.



LE BESOIN

Atteint de drépanocytose, comme son frère qui en est décédé quelques années auparavant, Amadou doit être soigné.

NOTRE PRISE EN CHARGE SOCIALE

En attendant la reconnaissance de sa minorité et la prise en charge qui en découlera, la PASS de ville Marseille constitue et dépose immédiatement le dossier d'Aide Médicale d'Etat (AME) d'Amadou.

Sans attendre le retour d'instruction ni la production de sa carte AME, Amadou peut donc se soigner en PASS de ville.



NOTRE PRISE EN CHARGE MEDICALE

La PASS de ville a pu immédiatement proposer à Amadou un rdv auprès d'un **médecin généraliste** partenaire de la PASS de ville sans attendre l'instruction de son dossier AME.

A l'issue **des examens complémentaires** qu'il a également pu réaliser en ville, ce dernier a pu l'orienter vers un **spécialiste hospitalier pour la prise en charge complète et durable de sa pathologie chronique**



LES SOLUTIONS

Amadou a été **accompagné pendant 3 mois par la médiatrice en santé** de la PASS de ville Marseille, le temps pour lui d'ancrer totalement son parcours de santé, stabiliser et solidifier sa prise en charge dans un environnement hospitalier difficile à appréhender pour Amadou. Aujourd'hui Amadou s'est habitué aux démarches de santé. Il s'estime désormais prêt à reprendre l'école cette année!

* Prénom modifié

LE CONTEXTE

Koffi et Awa*, trentenaires ivoiriens, ont deux enfants de 2 et 3 ans. Awa, demandeuse d'asile en 2022, a été couverte - à ce titre - par l'Assurance Maladie (bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire), avec ses enfants. Mais, déboutée de sa demande d'asile, sa situation administrative change : elle **ne bénéficie plus que temporairement d'une partie de la protection maladie (sans la complémentaire santé)**, avant de relever de l'Aide Médicale d'Etat (AME: dispositif spécifique en l'absence de droit au séjour).

Quand la famille se présente à la PASS de ville en avril 2023, Koffi n'a pas de titre de séjour. Il a demandé l'AME qui lui a été accordée en 2022 (mais il n'a jamais pu obtenir sa carte et la faire valoir pour se soigner!) Valable un an, son AME arrive à expiration début mai. Il souhaite être accompagné dans ses démarches pour la renouveler et y rattacher ses enfants afin qu'ils bénéficient d'une **couverture complète**. Awa, désormais en situation irrégulière, souhaite aussi être accompagnée pour déposer sa première demande d'AME dès qu'elle y a droit.



LE BESOIN

Faute de **complémentaire santé** pour Awa, ses jeunes enfants n'ont pas bénéficié de soins depuis plusieurs mois; le **reste à charge** étant trop élevé pour la famille. L'aîné, orienté par la protection maternelle infantile, a besoin d'un bilan auditif suite à un diagnostic de troubles de l'audition; tandis que le plus jeune s'est récemment brûlé au second degré. Koffi, qui travaille dans le bâtiment, s'est blessé au dos et a dû cesser le travail. Bénéficiaire de l'AME mais sans carte AME en sa possession, il n'a pas pu accéder aux soins nécessaires...

NOTRE PRISE EN CHARGE SOCIALE

Le dossier de renouvellement AME de Koffi, incluant ses enfants, est déposé à la CPAM le 28 avril. Début juillet, Koffi obtient sa carte AME mais **à sa grande surprise ses enfants n'apparaissent pas comme bénéficiaires!**

La CPAM a laissé les enfants sous la **couverture partielle** et expirant, d'Awa. En juin, quand Awa avait à son tour demandé l'AME, elle n'avait logiquement pas ajouté ses enfants, déjà présents sur celle de Koffi...



NOTRE PRISE EN CHARGE MEDICALE

Nous orientons Koffi et ses fils vers un **médecin généraliste** de la PASS de ville afin d'envisager les soins nécessaires, notamment l'évolution des brûlures du plus jeune suite à son hospitalisation 15 jours auparavant. Koffi a pu bénéficier de soins soulageant sa blessure au dos et a repris le travail sur le chantier.



LES SOLUTIONS

Face à la rupture de couverture maladie pour les enfants, la PASS de ville a poursuivi leur prise en charge médicale pour **éviter une nouvelle rupture de soins, qui n'aurait jamais dû arriver**. La PASS de ville a accompagné la famille pour demander, une nouvelle fois, le rattachement des enfants au dossier de Koffi. **Mi-août, les enfants sont enfin rattachés à l'AME de Koffi, après 3 mois de démarches administratives évitables**, pendant lesquels le généraliste n'a pas pu orienter l'aîné vers un ORL, retardant une solution pour son audition avant son entrée à l'école. Reste que la carte AME des enfants, condition pour matérialiser leurs droits auprès des professionnels de santé, se profile comme de nouvelles démarches pour la famille accompagnée par la PASS de ville.

* Prénoms modifiés

Conclusion

De nouveaux défis !

2023 a été une année marquée par des incertitudes budgétaires majeures qui ont mis en difficulté l'activité, et questionnent l'avenir financier.

Malgré ce contexte, cette première année d'activité opérationnelle – ainsi quasi complète – suite au démarrage à l'été 2022, a finalement été à la hauteur des attendus en termes de volume de patients accueillis.

Les enjeux de développement ont été revus fortement à la baisse, suite à l'arrivée tardive de financements pour les mettre en œuvre. Ils ont donc nécessité une nouvelle stratégie et un nouveau calendrier, qui s'étalera à partir de 2024.

2024 sera l'année des perspectives concrètes de financement pluri-annuel avec un engagement fort de l'ARS PACA dans cette direction. Pour les autres financeurs, le passage en commission d'attribution de financement au plus tôt dans l'année est un objectif du CA qui convoquera une AG dès avril. Le premier succès dans l'obtention de fonds privés complémentaires en 2023, nécessitera de poursuivre ce complexe effort de recherche.

Les défis politiques seront également au calendrier de l'année à venir, en tête desquels la réforme de l'Aide Médicale d'Etat - annoncée fin 2023 - et son impact, tant sur l'activité de la structure, que sur la santé des personnes accompagnées et l'organisation du système de santé en France.

Enfin, des enjeux de plus long terme seront à l'agenda dès 2024 :

- l'issue du travail autour de l'Instruction ministérielle portant cahier des charges des PASS de ville,
- le soutien à la labellisation de 10 PASS de ville à horizon 2028, portée par l'ARS PACA dans le cadre de son projet régional de santé

Simon Lavabre,
Président

