



3^{ème} Colloque national des PASS
8^{ème} rencontre régionale Rhône-Alpes
« SOIGNONS ENSEMBLE, SOYONS ENSEMBLE »

Chambéry le 16 mai 2014

**Evaluation de la participation des personnes
en situation de précarité**

SOMMAIRE :

Avertissements.....	p. 2
Introduction	p.3
I/ Cadre de l'évaluation	p.4
A) Contexte	
B) Publics présents au colloque	
C) Evaluer la participation	
II/ Méthodologie	p.6
A) La planification de l'évaluation	
B) Méthode d'évaluation et sources de données	
C) Réalisation de l'évaluation	
III/ Analyse des résultats.....	p.9
A) Avant : l'organisation du colloque	
B) Pendant : le déroulement du colloque	
C) Après : valorisation du colloque	
IV/ Conclusion de l'étude.....	p.17
V/ Etude complémentaire	p.18
VI/ Conclusion générale.....	p.20
VI/ Annexes.....	p.21

Avertissements

La réalisation de cette évaluation été confiée à Betty Soimier, étudiante en licence professionnelle Education et promotion de la santé à l'Université de Savoie, en stage à RESPECTS 73, sous la responsabilité de Jérôme Navet, chargé de mission santé et précarité à RESPECTS 73.

Le stage de Betty Soimier s'est terminé quelques jours après le colloque des PASS. Dans ce contexte et compte tenu de l'importance du travail que cela représentait, Betty n'a pas pu nous adresser un document complètement finalisé : en accord avec elle, nous avons donc retravaillé la forme de son rapport, dans le strict respect de ses travaux et de ses analyses.

En octobre 2014, afin de compléter l'étude menée par Betty Soimier, nous avons confié à Jérôme Navet la réalisation d'une étude complémentaire à partir d'un questionnaire adressé aux personnes qui sont intervenues sur la scène du colloque en qualité de « personne en situation de précarité » ou « d'accompagnant de ces personnes ».

Nous souhaitons que le présent document contribue à la participation de tous les citoyens aux démarches de Santé Publique.

Dr Bruno De Goer, co-président de RESPECTS 73

Jean Vanoye, co-président de RESPECTS 73

Janvier 2015

Introduction

Le 16 mai 2014, Chambéry a accueilli la 3^{ème} édition du colloque national et la 8^{ème} journée régionale des PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé). Le titre de ce colloque « SOIGNONS ENSEMBLE, SOYONS ENSEMBLE » a été proposé par un patient fréquentant une PASS.

Aujourd'hui, dans de nombreux programmes de Santé Publique, l'accent est mis sur la participation des usagers aux dispositifs et actions qui leurs sont destinées. Cependant, peu de travaux ont tenté de mesurer cette « participation » des personnes. Tel est l'objet de la présente évaluation réalisée à la demande des organisateurs du colloque. **L'objectif était de savoir si, pour ce colloque, l'ensemble des modalités prévues, leur élaboration et leurs mise en œuvre, avaient permis une participation effective des personnes en situation de précarité à cette manifestation, ainsi qu'un partage des savoirs entre connaissances universitaires, professionnelles et celles issues des expériences vécues.**

Nous présentons d'abord le cadre de cette évaluation : le contexte de la mise en place du colloque et la pertinence d'une telle étude. Nous abordons ensuite la méthodologie utilisée pour effectuer cette évaluation en présentant les outils qui nous ont permis de recueillir les données. Dans une troisième partie, nous présentons les résultats de l'évaluation en faisant une analyse pour chaque question.

Les résultats de l'étude complémentaire (menée en automne 2014), sont présentés après les conclusions de l'évaluation réalisée par Betty Soimier.

I/ Cadre de l'évaluation :

A) Le contexte

La progression de la précarité dans notre société relève d'une préoccupation de santé publique, d'autant plus qu'elle ne touche plus uniquement les personnes les plus fragiles. Face à la maladie, les inégalités sociales augmentent : difficultés d'accès à l'information, recours limité au système de soins, renoncement aux soins...

Mieux connaître les exclusions et optimiser les outils de lutte contre ces phénomènes nécessitent un croisement des savoirs. La santé, les soins, les dispositifs (tels que les PASS), peuvent être travaillés avec les réflexions et les analyses des personnes en difficultés.

La Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins a établi des recommandations nationales sur les PASS en 2008, dans lesquelles il est préconisé de prendre l'avis des patients pour une amélioration des pratiques. Néanmoins, les personnes en situation de précarité restent trop souvent considérées comme utilisatrices des services de soins et pas assez actrices. L'apport de connaissances issues du vécu des personnes, de leurs expériences individuelles, doivent contribuer à faire avancer les réflexions.

C'est dans ce contexte que s'inscrivait le 3^{ème} colloque des PASS « SOIGNONS ENSEMBLE, SOYONS ENSEMBLE ».

Voici les problématiques auxquelles devaient répondre le colloque :

- Que pensent les personnes concernées par l'exclusion des dispositifs mis en place pour leur santé ? Quelles analyses peuvent-elles en faire ?
- Quelles expériences peuvent être menées pour créer des outils, des dispositifs élaborés par (ou avec) les personnes vivant l'exclusion ?

L'objectif du colloque était de croiser les connaissances universitaires, professionnelles et celles issues de l'expérience des personnes vivant ou ayant vécu de graves difficultés sociales.

L'enjeu de cette journée était donc de mettre en œuvre toutes les conditions nécessaires pour que les personnes en situation de précarité expriment leur point de vue sur les sujets abordés. Il était également souhaité qu'elles puissent faire des propositions pour un meilleur accès aux soins de tous.

B) Le public présent au colloque :

Les citoyens pris collectivement et les personnes en situation de précarité pris individuellement sont des acteurs de leur propre santé. C'est pour cela que les organisateurs du colloque ont souhaité donner la parole tant à des experts qu'à des acteurs institutionnels, à des intervenants de terrain et à des personnes en situation de précarité. Chacun apportait sa part d'expérience, de connaissances. Ce devait être l'occasion, pour les professionnels, de s'interroger sur leurs pratiques dans le cadre d'échanges avec les usagers, échanges fondés sur la confiance et le respect.

Les organisateurs avaient prévu que les personnes en situation de précarité soient accompagnées par des professionnels ou des bénévoles qui les connaissent bien et avec qui ils ont l'habitude de travailler. L'intérêt de ces accompagnateurs était de faciliter la prise de parole des personnes en situation de précarité.

C) Evaluer la participation :

Aujourd'hui, l'évaluation est une étape incontournable dans toute action. Evaluer la participation relève d'une évaluation de processus.

Evaluer le processus, c'est évaluer l'ensemble des activités du projet, leur élaboration, leurs conditions de mise en œuvre, leur adéquation au public cible... C'est également évaluer les moyens et les ressources utilisés, les pratiques professionnelles, les méthodes suivies, les outils développés. Il s'agit d'une description claire et précise des éléments du programme et de son déroulement. Le processus a été interrogé aux différentes étapes du colloque (avant, pendant et après).

Au cours de ce colloque étaient prévus :

- Des comptes rendus de réflexion et des analyses collectives de la part de personnes en situation de précarité,
- Des exposés d'universitaires,
- Des interventions de professionnels à propos d'actions mises en place actuellement.

Nous distinguons trois niveaux de participation des personnes au colloque:

- Les personnes venues en qualité d'intervenants.
- Les personnes venues pour présenter un poster.
- Les personnes venues en simple participants.

II/ Méthodologie de l'évaluation :

Pour réaliser l'évaluation de la participation des personnes précaires au colloque des PASS, nous avons travaillé à l'aide d'un guide de l'Espace Régional de Santé Publique.¹ Ce document récapitule les neuf étapes à suivre pour l'évaluation des actions de santé et sociales ; nous avons suivi ces étapes en les adaptant à la présente évaluation. Par contre, nous n'avons pas trouvé d'études portant sur l'évaluation de la « participation » à un colloque ou à une action semblable.

A) L'organisation de l'évaluation :

La planification d'une évaluation s'effectue en trois temps. Tout d'abord en fonction des objectifs et du contexte de départ, des questions d'évaluation sont élaborées. Puis, dans un second temps, il est nécessaire de définir des critères d'évaluation qui vont permettre de répondre aux questions d'évaluation. C'est une caractéristique observable qui va permettre de mesurer les éléments de l'action. Pour renseigner ces critères, on définit des indicateurs qui sont l'instrument de mesure des critères d'évaluation. Enfin, comme ce sont les indicateurs qui donnent l'information, il convient de préciser la méthode de recueil de l'information.

Le tableau ci-dessous résume les modalités de recueil de données, telles que nous les avons prévues.

	<u>Questions d'évaluation</u>	<u>Critère d'évaluation</u>	<u>Indicateurs</u>	<u>Sources de données</u>
Avant le colloque	<p>L'information sur le colloque et les documents étaient-ils appropriés à la participation des personnes précaires ?</p> <p>La sélection des communications orales et/ou sous forme de posters étaient-elles en adéquation avec les objectifs du colloque?</p> <p>Les inscriptions des personnes au colloque et le suivi se sont-ils effectués tels que prévu ?</p>	<p>Adéquation entre le public ciblé (qualitativement, quantitativement, géographiquement etc..) et les outils de communications utilisés.</p> <p>Connaissance de la part des personnes quant à l'enjeu du colloque en termes de participation de leur part</p> <p>Adéquation entre la sélection des contributions et les objectifs du colloque</p> <p>Modalités de recueil et de sélection des contributions</p> <p>Modalités et déroulement d'inscriptions au colloque</p>	<p>Nature, quantité et programmation des outils d'informations sur le colloque.</p> <p>Inscrits au colloque : qualité, nombre, origine géographique etc..</p> <p>Part des participants ayant compris les objectifs et enjeux du colloque</p> <p>Nombre de contributions recueillies, nature, origine ...</p> <p>Dispositif de recueil et de sélection des contributions</p> <p>Qui était chargé des inscriptions et du suivi ? Comment ? Moyens matériels, difficultés rencontrées. Respect ou non de ce qui était prévu dont gratuité pour les personnes et accompagnement par un travailleur social.</p>	<p>Entretien avec les organisateurs.</p> <p>Étude des fiches d'inscriptions</p> <p>Entretiens auprès des personnes participantes au colloque et des professionnels qui les accompagnent</p> <p>Entretien avec les organisateurs chargés du recueil et de la sélection des contributions</p> <p>Liste des participations sous forme d'intervention</p> <p>Fiches d'inscription</p> <p>Entretien avec les organisateurs</p> <p>Entretien avec la personne chargée des inscriptions</p> <p>Entretien avec les accompagnateurs</p>

¹ Espace Régional de Santé Publique. (2008). *L'évaluation en 9 étapes*. En ligne http://www.ersp.org/evaluation/pdf/eval_9_etapes_08.pdf

	<u>Questions d'évaluation</u>	<u>Critère d'évaluation</u>	<u>Indicateurs</u>	<u>Sources de données</u>
Pendant le colloque	Est-ce que les ressources mobilisées étaient en adéquation avec la participation des personnes au colloque ?	Lieu du déroulement du colloque	Facilités/difficultés rencontrées par les personnes pour se rendre au lieu du colloque. Ressenti des personnes / lieu du colloque.	Entretiens avec des participants Observations Entretiens avec les organisateurs de l'hébergement. Entretiens avec les organisateurs Entretiens avec les professionnels accompagnateurs Fiches d'inscriptions Documents de présentation des communications orales et posters Observations Entretiens avec des participants et les organisateurs Etude du programme Observations Entretiens avec les personnes dans la salle
		Adaptation des moyens humains aux besoins des personnes	Satisfaction des personnes / accueil et accompagnement par les organisateurs lors du colloque	
		Adaptation entre le lieu de résidence des personnes, leurs besoins et le lieu de l'évènement	Satisfaction des personnes / hébergement Nombre de personnes affectés à l'accueil. Satisfaction des personnes/ accueil et accompagnement.	
		Intérêt de la soirée/animation destinée aux personnes	Satisfaction des personnes ayant participé à la soirée	
	Est-ce que le public visé est venu au colloque?	Présence des personnes précaires au colloque	Adéquation entre le nombre (et qualité) de participants envisagés et le nombre (et qualité) de participants réels.	
	Les communications orales et par posters se sont t'elles déroulées comme prévues ?	Communications orales de la part des personnes précaires et par posters	Nombre et contenu des communications orales présentées et des posters au regard du nombre souhaité Durée et déroulement des présentations (10 minutes prévues).	
	Comment les personnes participantes « spectatrices » ont-elles contribué aux objectifs du colloque ?	Implication des personnes « spectatrices »	Nombre, contenu et déroulement des interventions des personnes « spectatrices ».	
Après le colloque²	A-t-on mis en œuvre des outils pour valoriser la participation des personnes au colloque?	Outils et moyens dédiés à la retranscription du colloque : actes...	Nombre et type de documents relatant la participation des personnes à ce colloque Délais de réalisation	Observations Entretiens avec les organisateurs Recensement des documents réalisés

2 Compte tenu du temps dont Betty Soimier disposait (durée du stage), il ne lui a pas été possible d'effectuer tous les recueils de données prévus, en particulier après le colloque.

B) Réalisation de l'évaluation :

Dans un premier temps, nous avons réalisé des grilles d'entretiens (Voir Annexes 1, 2 et 3) et une grille d'observation (voir Annexe 4). N'ayant jamais réalisé d'entretiens semi-directifs nous avons travaillé à l'aide d'un article de Geneviève Imbert ³ portant sur la méthodologie de l'entretien et d'un livre sur l'enquête et ses méthodes.⁴

Après avoir réalisé ces outils, nous avons pris rendez-vous avec les personnes du comité technique et la personne chargée de l'hébergement afin d'effectuer ces entretiens. Ces entretiens se sont déroulés avant le colloque car il était important de prendre en compte les attentes des organisateurs pour pouvoir les comparer avec ce qui s'est effectivement passé.

La réalisation de l'évaluation s'est poursuivie le jour du colloque. Durant cette journée, nous nous sommes entretenues avec les personnes en situation de précarité, que ce soit sur le temps du midi ou le soir après le colloque.

Enfin, après avoir recueilli tout les éléments nécessaires à l'évaluation, nous avons effectué l'analyse du contenu des entretiens réalisés avec chaque personne afin de faire les liens ou éventuellement de pointer les contradictions entre les intervenants.

Après le colloque nous avons recherché des articles de presse qui évoquaient la participation des personnes en situation de précarité au colloque des PASS.

³ Imbert, G. (2010). L'entretien semi-directif : à la frontière de la santé publique et de l'anthropologie. [Version électronique]. *Recherches en soins infirmiers*, 102.

⁴ Blanchet, A., & Gotman, A. (2012). *L'enquête et ses méthodes : L'entretien*. Paris, France : Armand Collin

III/ Analyse des résultats

L'analyse des résultats sera divisée en sous parties. En effet, certaines questions d'évaluation concernent l'organisation (avant le colloque), le déroulement (pendant le colloque) et d'autres l'après colloque. Pour chaque question d'évaluation nous présentons les résultats à partir des différents modes de recueil de données.

A) Avant : l'organisation du colloque :

- Le dispositif d'accueil des personnes précaires :

Un comité technique :

Tous les membres du comité technique s'entendent sur le fait que c'est « *une très bonne expérience* »⁵ et que « *c'était un très bon groupe de travail.* » La diversité et l'expérience de chacun a permis de combiner les savoirs et d'avoir de meilleurs résultats. « *Travailler à cinq était très bien il n'aurait pas fallu plus ni moins sinon cela devient compliqué* ». Certains trouvent néanmoins que cela n'a pas toujours été facile de faire vivre cinq points de vue ensemble, « *il y a parfois eu des discussions très longues pour s'entendre sur un problème* ».

Un autre sujet important sur l'organisation a été pointé par deux membres du comité. Le fait que l'organisation du colloque ait commencé prêt de 2 ans avant son déroulement est une très bonne chose. Cela paraît indispensable car pour faire participer des personnes en situation de précarité « *il faut s'y prendre bien à l'avance* ».

Cependant certains soulignent une sorte de contradiction : « *en chemin on découvre des choses intéressantes qui pourraient être utiles mais il est trop tard pour les intégrer dans le colloque* ». Ou encore : « *la mobilisation n'est pas complète et tout se fait bien souvent en dernière minute alors que le suivi s'est fait toute l'année* ».

L'organisation de l'hébergement des personnes :

La personne chargée de l'hébergement des personnes a tout de suite accepté lorsqu'on lui a proposée de se charger de cette mission. En effet, pour limiter les frais d'hébergement, certaines personnes avaient la possibilité d'être logé chez des habitants. Il a fallu organiser cet hébergement en prenant en compte les difficultés de chacun. Pour cela les organisateurs ont transmis les informations nécessaires pour contacter les personnes à héberger et les personnes qui hébergent. Néanmoins « *un manque d'organisation dès le départ* » a été pointé avec « *un manque global d'informations et parfois même des informations avec des erreurs* ».

Il fallait prendre en compte les exigences de chacun avec des personnes qui veulent parfois rester deux nuits, ou des personnes à mobilité réduite ou encore voulant être hébergées à deux ou trois. La difficulté était de passer par les personnes à héberger, les hébergeurs et de repasser par les organisateurs en permanence pour avoir des informations. « *J'aurais aimé avoir quelque chose de bien codifié* » estime la responsable de l'hébergement : « *Je pense qu'il fallait fixer des conditions précises sur l'hébergement avec tant de personnes et tant de nuits* ».

⁵ Dans cette présentation les phrases entre guillemet et en italique sont des extraits des entretiens que nous avons réalisés.

Toutes les personnes hébergées sont d'accords pour dire que l'hébergement était « *parfait* », « *on est même venus nous chercher à la gare ce qui est très gentil* ». Un de nos interlocuteurs souligne même que « *la personne chargée de l'organisation de l'hébergement était fabuleuse* ».

- L'information sur le colloque et les documents étaient-ils appropriés à la participation des personnes précaires ?

Les acteurs du comité technique se sont majoritairement servis de leurs réseaux de contact pour diffuser l'information sur le colloque. Le site du colloque des PASS a permis aux personnes intéressées de se renseigner plus précisément sur la manifestation. L'information a également été diffusée sur le site internet du journal « *Le lien social* », sur le site de RESPECTS 73⁶ et par le biais du collectif national des PASS et de l'APPASSRA⁷... Tous les acteurs sont d'accord sur le fait que l'information a certainement plus été diffusée en région Rhône-Alpes. Il y a eu deux secteurs ciblés : l'île de France et la Région Rhône-Alpes car c'est à la fois un colloque national et une rencontre régionale.

Un des organisateurs a souligné le fait qu'il y avait surtout « *l'enjeu de donner envie de venir à ce colloque. Les professionnels reçoivent tellement de documents pour venir à des colloques qu'il fallait donner envie de venir à celui-ci en insistant sur son côté novateur* ».

Les accompagnateurs des personnes en situation de précarité ont tous entendu parler du colloque via leur association/institution ou ont été invités par les organisateurs. Certains estiment être venus par « *simple curiosité* » et surtout pour le « *côté novateur de donner la parole* ». Deux d'entre eux affirment avoir eu quelques « *doutes quant à l'utilisation de la parole des personnes précaires*. » Ils ont ensuite parlé de ce colloque avec une personne qu'ils suivaient régulièrement pour intervenir.

Les personnes en situation de précarité intervenantes sont venues (pour quatre d'entre elles) pour « *faire bouger les choses* » et dans le but « *de faire partager leur histoire* ». Une autre personne dit avoir souhaité faire partager son histoire « *En France on se plaint beaucoup de ne rien avoir mais quand on regarde les autres pays, là, on se dit que l'on a tout* ».

- La sélection des communications orales et/ou sous forme de posters étaient-elles en adéquation avec les objectifs du colloque ?

Après l'appel à communication les organisateurs du comité technique ont reçu de nombreuses propositions. Une sélection de ces propositions a été faite. « *Le critère principal était la participation* » soulignent trois des organisateurs, « *l'objectif n'était pas de donner un témoignage de vie mais de produire une réflexion et que les personnes en situation de précarité soient porte-parole de leur milieu* ».

Il y a eu deux refus de propositions de participation orale; il a été proposé aux personnes concernées d'intervenir sous forme de posters. Toutes les autres propositions remplissant les critères ont été sélectionnées.

⁶ <http://www.respects73.fr/>

⁷ Association des Professionnels des PASS Rhône-Alpes : <http://www.appassra.org/>

Ce sont donc, en tout, sept groupes qui ont été sélectionnés pour intervenir durant les tables rondes avec des personnes en situation de précarité ou qui ont été dans cette situation. Durant ces tables rondes ce sont également sept groupes qui sont intervenus pour présenter les résultats d'une étude,

- Les inscriptions des personnes en situation précaire au colloque et le suivi se sont-ils effectués tels que prévu ?

Le Centre Hospitalier de Chambéry était chargé des inscriptions. Une adresse mail a été créée sur le site du colloque des PASS et deux secrétaires se sont occupées du suivi des inscriptions. Les membres du comité technique précisent qu'il y avait une consigne claire : « *tout le monde paye une contribution financière sauf les personnes en situation de précarité, les bénévoles et les intervenants* ». Le prix de la participation a été fixé par le comité scientifique.

En ce qui concerne les inscriptions, le principal obstacle rencontré a été l'absence de numéro d'agrément de formation continue: « *Cela n'a pas été possible pour les raisons purement administratives* », « *Cela pose des problèmes car il faut compter sur la volonté des structures à libérer les professionnels sur leur temps de travail ou la volonté des personnes sur leur temps personnel surtout que les frais de transport ne sont pas pris en charge.* »

Nous pouvons rapprocher cette difficulté d'un autre problème, l'éloignement géographique et la disponibilité des personnes : « *certaines personnes viennent parfois de loin et cela nécessite que les personnes soient parties sur deux jours ce qui n'est pas toujours évident* ». « *D'où le fait que beaucoup d'inscriptions vont provenir de Rhône-Alpes* » admet un organisateur.

La personne chargée de coordonner les inscriptions souligne le fait qu'il est très bien d'avoir séparé les tâches entre RESPECTS 73 et l'hôpital. Néanmoins, « *les informations sont parfois mal transmises ou on ne sait pas si elles ont bien circulé* ». Ce qui a été le plus difficile, fut la multiplicité des acteurs : « *on ne sait pas à qui s'adresser* ».

Au niveau du suivi, quatre des accompagnateurs (de personnes en situation précaire) sont très contents du suivi qui s'est parfaitement bien déroulé. Pour deux autres, cela a été plus compliqué. L'un d'entre eux affirme que le suivi « *a été plutôt aléatoire. Nous avons donné un Power Point mais le jour du colloque on ne nous a pas projeté le bon et il y a eu beaucoup de changement d'avis sur ce que l'on devait mettre dessus* ». Un autre personne trouve que le suivi a été « *compliqué* » il y avait beaucoup d'intervenants et « *des mails à envoyer a plusieurs personnes* », « *beaucoup trop d'interlocuteurs* ».

B) Pendant : le déroulement du colloque :

- Est-ce que les ressources mobilisées étaient en adéquation avec la participation des personnes au colloque ?

La soirée d'accueil des personnes précaires, le 15 mai :

Ce sont en tout 39 personnes qui ont participé à la soirée d'animation la veille du colloque. Elle a débuté vers 18 heures et s'est terminée vers 21 heures.

Pour les accompagnateurs ayant participé à la soirée, tous sont d'accord pour dire que c'était une soirée « *formidable* », « *super* », « *parfaite* », « *très pertinente* » et « *indispensable* ». Une personne tient à dire que « *l'animateur était très sympathique* ».

Il y a juste eu un problème au niveau de l'information sur l'heure du rendez-vous : « *on nous avait dit de venir dès l'après-midi alors que ça ne commençait qu'à 18 heures, j'ai perdu mon après-midi* ».

Cette soirée a permis aux personnes de se sentir mieux pour intervenir le lendemain. En effet, les personnes en situation de précarité affirment que cette soirée a permis « *de connaître tous les gens et même de se faire des amis* », « *de me sentir plus à l'aise car j'étais terrorisé* ». Une seule personne trouve que cette soirée était peut être un petit peu « *fouillis* » et aurait préféré travailler son texte.

Le Lieu du colloque :

En ce qui concerne le lieu du colloque, les organisateurs du comité technique ont souhaité « *un lieu pratique, en centre-ville et bien adapté*. » Au départ du projet, une première salle était prévue, mais des problèmes de disponibilité sont apparus. La mairie de Chambéry a donc mis à disposition gratuitement une salle avec une très grande capacité de 900 places et bien située en centre-ville (l'Espace Malraux, Maison de la Culture). Tous les acteurs rencontrés sont d'accords pour dire que cette salle est « *très bien située mais n'est pas adapté pour ce colloque* ». Cette salle est « *trop grande et très peu adaptée pour l'organisation car elle ne dispose pas de salle annexe pour travailler ou manger* ». D'où la nécessité de réserver une autre salle à proximité pour pouvoir organiser le repas de la veille et pour manger le midi. « *Cela ne nous a pas aidé dans l'organisation* » : nos interlocuteurs soulignent le fait qu'une salle plus petite aurait été idéale pour avoir un caractère plus « *intimiste* » et que les personnes en situation de précarité soient plus à l'aise.

Pour la plupart, les accompagnateurs ont trouvé que le lieu était très agréable. Néanmoins, deux personnes regrettent qu'on ne les ait pas prévenus avant du fait qu'il faille intervenir devant tout le monde dans une si grande salle avec un micro : « *ce sont des conditions assez stressantes* ». Une autre personne pense que la salle n'était pas adaptée pour favoriser les échanges.

Accueil et accompagnement par les organisateurs :

Les accompagnateurs ont trouvé l'accueil « *formidable* », « *très bien* », « *plus que parfait* ». Certains ont voulu souligner le « *très bon état d'esprit* ». Tous remercient les organisateurs pour l'excellent accueil fourni.

Les personnes en situation de difficultés intervenantes tiennent également à remercier les organisateurs pour ce « *fabuleux accueil* ». Une personne remercie tout particulièrement les bénévoles qui « *ont fait du bon boulot* ».

32 personnes dont 28 agents du Centre hospitalier de Chambéry ont œuvré au bon déroulement de la journée. L'accueil c'est très bien passé, était fluide et rapide.

L'accompagnement des personnes en situation de précarité :

La décision concernant l'accompagnement des personnes en situation de précarité par des travailleurs sociaux (ou des personnes connaissant bien les personnes en situation précaire), a été prise à l'unanimité par les organisateurs. Le but était que la personne qui accompagne puisse aider à la prise de parole des personnes en situation de précarité.

En effet, il a été souligné que la notion de « participation » est très intéressante mais « *dangereuse* » à utiliser. Certaines interprétations peuvent être différentes d'une personne à l'autre et les organisateurs ont préféré éviter les débordements, les confusions de paroles.

Intervenir devant 400 personnes n'est pas une chose facile et le fait que la personne accompagnante soit présente permet, selon les organisateurs, de « libérer la parole ». « Avoir la qualité d'intervenant c'est leur reconnaître un savoir. » Tous les acteurs s'entendent donc pour dire que c'est une bonne chose « mais le problème est : qui est la personne qui accompagne ? » Un des organisateurs se demande si « la personne de confiance est-elle vraiment celle qui accompagne la personne en situation précaire dans ses démarches régulièrement ou quelqu'un peu connu par la personne ? ».

Les personnes en situation de précarité intervenantes ont trouvé que d'être accompagné a permis de réellement être « plus en confiance », « se sentir soutenu ». Une personne affirme avoir eu beaucoup de « trac » pour parler devant un tel public et la personne qui l'accompagnait a su la rassurer et était contente d'avoir tout planifié par écrit avant avec elle.

Durant les entretiens il est ressorti qu'une personne n'a pas eu l'occasion de travailler ce qu'elle allait dire avec la personne qui l'accompagnait. On lui a donné un texte la veille et elle a juste eu à le lire le lendemain. Ce n'était pas sa parole, son histoire. Trois autres personnes étaient rassurées d'avoir pu travailler avec leur accompagnateurs pour n'avoir simplement qu'à réciter le jour du colloque.

Deux personnes en situation de précarité ont écrit leur texte seules ; elles ont pu dire tout ce qu'elles voulaient sans que leur accompagnateur n'ait à redire quoi que ce soit. Les accompagnateurs de ces deux personnes, ont tenu à préciser qu'il « était important de respecter la parole jusqu'au bout » et ne pas intervenir. En revanche, deux autres accompagnateurs ont dit avoir « retravaillé le texte, l'histoire de la personne » avec leur « mots de professionnels » pour que ce soit plus « agréable à dire devant tout le monde ».

- Est-ce que le public visé est venu au colloque ?

Certains organisateurs du comité technique n'ont aucune idée en terme de chiffre de personnes attendues alors que d'autres, espéraient « tenir le pari de 400 à 450 personnes inscrites ». Sachant que la salle est très grande il fallait au minimum 200 personnes.

Ce sont en tout 514 personnes qui étaient présentes au colloque. Sur les 514, il y a eu 53 intervenants sur scène : 20 personnes en situation précaire, 22 professionnels, 6 modérateurs, 1 animateur et 4 représentants d'institutions.

Dans la salle, parmi les 428 personnes, il y avait 10 personnes en situation précaire. Il y avait aussi 33 personnes bénévoles pour l'organisation. Il y a eu 387 inscriptions payantes. 30 personnes ne sont pas venues pour des problèmes de dernières minutes.

Durant les entretiens, une personne en situation précaire a tenu à faire part de sa déception quant au peu de personnes en situation de précarité dans la salle : « Ce ne sont que des professionnels qui interviennent, je trouve dommage qu'il n'y ait pas plus de personnes en situation de précarité dans la salle ». Une autre a tenu à dire qu'il était dommage que « des ministres ne soient pas là pour entendre notre parole. J'ai même observé que des personnes puissantes étaient là au début et sont parties deux heures après : on ne doit pas être assez bien pour eux ».

- Les communications orales et par posters se sont-elles déroulées comme prévu ?

Huit posters ont été présentés, mais aucun n'étaient portés par des personnes en situation précaire. Toutes les présentations orales qui devaient avoir lieu se sont bien déroulées et ont toutes durées dix minutes comme cela était prévu grâce à l'animateur qui a veillé scrupuleusement au temps.

Durant les interventions, des questions ont été posées au groupe et parfois la personne qui accompagnait répondait à la place de la personne en situation de précarité. Les professionnels avaient plus souvent la parole que les personnes en situation précaire. Durant une intervention, un accompagnateur a présenté la situation à la place de la personne. Dans une situation où la personne n'a pas réussi à s'exprimer, c'est son accompagnateur qui l'a aidée.

Trois groupes ont présenté leur association et leur méthodologie. Un groupe n'a pas eu le temps de finir alors que, selon les personnes concernées, il restait une partie très intéressante sur des propositions d'amélioration, mais celles-ci n'ont pas pu être abordées.

Trois personnes en situation de précarité, intervenantes, regrettent la contrainte des 10 minutes « *beaucoup trop courtes* » ; « *je n'ai pas eu le temps de dire tout ce que je voulais* ». Ce qui est confirmé par les accompagnateurs (sauf un) pour qui ces 10 minutes étaient « *trop courtes* ».

Pour certains accompagnateurs, les présentations orales relevaient « *d'un exercice difficile pour ces personnes* » d'autant plus qu' « *il y a eu très peu d'échanges avec la salle, ça a paru encore plus court* ». Le représentant d'une association regrette de ne pas avoir pu rajouter un film à sa présentation : « *c'est très frustrant* ».

Trois personnes accompagnatrices tiennent à faire souligner que « *c'est très bien de faire une telle journée mais le programme est très chargé* », « *il aurait fallu au moins deux jours pour tout traiter* ». Deux autres repartent du colloque en se posant encore la question: « *comment faire pour améliorer la prise en charge et prendre en compte cette parole ?* », « *... cela ne règle pas le principal problème : nous manquons de moyens* ».

Certains exposés de la journée ont été jugés « *beaucoup trop longs* » pour un accompagnateur et « *très complexe à comprendre* » pour deux personnes en situation précaire.

Deux accompagnateurs ont tenus à dire que l'animateur était « *formidable* » et leur a permis de poser le cadre : « *c'était rassurant* ». Le seul inconvénient pour un accompagnateur est que l'animateur ne laisse « *pas assez de place à la spontanéité* » et que « *les questions politiques soient zappées* ».

- Comment les « participants dans la salle » ont-ils contribué aux objectifs du colloque ?

Au cours du colloque, ce sont 13 interventions du public qui ont été relevées en fin de matinée et 7 l'après-midi. La majorité des interventions ont été faites par des professionnels tels que des coordinateurs de PASS, des médecins, infirmières ou encore des représentants d'associations. En fonction des interventions, certaines relevaient plus du témoignage alors que d'autres plus d'une réaction par rapport à ce qui venait d'être dit. Des propositions d'améliorations pour l'accompagnement des personnes en situation de précarité ont été faites.

Les tables rondes ont mis en évidence quelques problématiques au sein du public. Ce sont huit personnes qui ont soulevé un questionnement à propos des PASS ou de l'accès aux soins des personnes en situation de précarité. L'une d'entre elle souligne le fait que certaines personnes arrivent aux urgences sans forcément être dans l'urgence mais ont une grande nécessité de voir simplement un médecin. Une autre personne se demande comment interpeller le « *ministère car c'est eux qui sont les principaux acteurs notamment financiers* ». Il paraît aussi important que les PASS différencient bien la prise en charge sanitaire et sociale. Il y a eu une question autour de la méconnaissance des PASS dans les différentes régions et le besoins de formation autour de ces structures qui paraît indispensable.

Quelques propositions d'amélioration des PASS et de l'accès aux soins ont été faites par sept personnes, en soulignant la valeur de certains métiers comme le métier de moniteur éducateur très bien adapté à l'accompagnement des personnes en situation de précarité.

Ont aussi été évoquées : les interventions des médiateurs, des personnes représentantes des usagers du système de soins. Un autre participant tient à faire remarquer que ce qui permet de faire avancer les choses, « *c'est justement de donner la parole aux personnes...* ».

A propos des PASS, « *les ARS devraient avoir pour rôle de faire les faire connaître* », dit un membre du collectif PASS. La formation est également très importante : « *faire connaître les problèmes spécifique des personnes en situation de précarité aux étudiants et futurs médecins* » en insistant sur le fait que « *la prise en charge est jusqu'au bout* ».

C) Après le colloque :

- *A-t-on mis en œuvre des outils pour valoriser la participation des personnes au colloque ?*

A notre connaissance il n'y a pas eu d'article dans la presse généraliste ou spécialisée. Seul un article de l'agence APM International du 19 mai évoque le colloque⁸ :

Extrait de l'article à télécharger à partir du site de l'APASSRA :

file:///C:/Users/Asus/Downloads/140520_Colloque_APM.pdf

UN COLLOQUE CONSTRUIT AVEC LES PERSONNES EN DIFFICULTE

Au total, 500 personnes ont assisté vendredi à ce 3ème colloque national des PASS qui s'intitulait "Soignons ensemble, soyons ensemble". Il était organisé par le CH de Chambéry avec l'association des professionnels des PASS Rhône-Alpes (APPASSRA) et RESPECTS 73, association qui œuvre à la réduction des inégalités de santé et à lutte contre la précarité. (...)

Bruno de Goer a expliqué que la spécificité du colloque était qu'"au lieu de parler des personnes et des dispositifs", le programme avait été "monté avec les personnes en difficulté" elles-mêmes.

Des groupes de personnes en précarité sociale ont répondu à l'appel et le programme a été écrit en fonction de ce qui est ressorti de ces groupes, comme par exemple, le thème des soins dentaires qui a été évoqué à plusieurs reprises.

⁸ Une émission de radio avec des personnes du Forum RSA 38 a été diffusée sur Radio New's FM

Emission à écouter sur : http://www.ch-chambery.fr/upload/docs/audio/mpeg/2014-10/interview_radio_news_ogier.mp3

Après, "nous avons rajouté des apports universitaires, mais à condition que les chercheurs aient au minimum interrogé des personnes en difficulté", a détaillé Bruno de Goer.

L'enjeu du colloque était aussi que les professionnels se rendent compte que les gens en situation d'exclusion sociale ont "une pensée, une analyse et des choses à dire". "Si on n'a pas cette connaissance-là [...], on passe notre temps à donner des réponses de professionnels et pas des réponses co-construites avec les personnes en difficulté", a expliqué Bruno de Goer, qui a précisé qu'il ne s'agissait "pas de témoignages", mais d'une "réflexion collective".

Interrogé sur d'éventuelles revendications formulées à l'occasion de ce colloque, Bruno de Goer a indiqué qu'il ne s'agissait pas de l'objet du colloque. "Nous sommes dans un travail de fondation du sens, c'est en fonction de ces avancées que nous pourrions demander l'adaptation de moyens d'organisation", a-t-il expliqué.

Il a toutefois rappelé les demandes des professionnels: que les PASS soient "réellement reconnues dans les établissements de santé comme de vrais dispositifs qui ont toute leur place" et qu'elles aient "toutes des moyens en médecin dédié".

IV/ Conclusion

Cette journée devait offrir toutes les conditions nécessaires pour que les personnes en situation de précarité expriment leur point de vue sur les sujets abordés et que celles-ci puissent faire des propositions qui permettent de mieux comprendre et faire avancer l'accès aux soins des personnes en situation de précarité. Les entretiens réalisés avec les cinq organisateurs du comité technique, les sept personnes en difficultés intervenantes et les six accompagnateurs ont mis en avant certains points clés concernant le déroulement du colloque.

L'organisation a permis aux personnes en situation de précarité de venir participer dans les meilleures conditions. Leurs accompagnateurs ont compris l'intérêt d'organiser un tel colloque pour faire avancer l'accès aux soins des plus démunis, avec une réelle volonté, de leur part, de favoriser la parole des personnes qu'ils accompagnaient. Il est intéressant de voir que la communication sur le colloque a permis une diversité des structures et associations intervenantes : elles venaient de régions différentes même si une grande partie des personnes était issue de la région Rhône-Alpes.

Globalement le colloque a connu un bon taux de participation. Bien que les inscriptions aient été tardives, la salle a été remplie avec plus de 500 participants qui ont assisté aux présentations, mais c'était en très grande majorité des professionnels.

Si l'on se rapporte au fait que l'objectif était la « participation » des personnes en précarité, on peut s'interroger : pourquoi n'y a-t-il eu que sept groupes avec des personnes en situation de précarité ? A cela se rajoute le fait que le programme était ambitieux avec de nombreuses interventions et un temps de parole très court à respecter : les difficultés d'expression de certaines personnes et d'organisation de la parole on parfois fait que c'est l'accompagnateur qui parlait à la place de la personne. Le stress, l'appréhension de parler devant tant de personnes et la peur de s'exprimer expliquent les limites de la participation des personnes en situation de précarité intervenantes.

Le rôle de la personne accompagnante était important: rassurer, accompagner et reformuler la parole et non pas parler à la place de la personne en situation difficile. Ce rôle a été de manière générale bien respecté et très bien vécu par les personnes en situation de précarité. Néanmoins, du fait d'un temps de parole court, certains ont dû reprendre le discours de la personne et se sont appropriés ce texte en le lisant parfois à la place des personnes. La nature des interventions relevait plus de l'ordre du « témoignage » de situations de vie et de situations vécues, que d'une tentative d'analyse de la situation pour apporter des solutions.

D'une manière générale, les ressources mobilisées ont permis une participation physique des personnes en situation de précarité au colloque. L'accueil a été très bien perçu par toutes les personnes et les dispositifs mis en place, comme la soirée d'animation, ont réellement permis aux personnes d'être plus à l'aise pour s'exprimer. Selon nos interlocuteurs, le lieu du colloque n'était pas adapté pour cet événement : il n'a pas favorisé la mise en confiance des personnes en situation de précarité qui intervenaient. Pourtant, une visite des lieux a été organisée la veille du colloque avec les différents intervenants, mais cela ne ressort pas dans nos entretiens.

C'est pourquoi, au regard de l'étude que nous avons réalisée, nous concluons que la « participation » des personnes précaires au colloque n'a été que partielle malgré l'ensemble des moyens mis en œuvre.

V/ ETUDE COMPLEMENTAIRE

En septembre 2014, le bureau de l'association RESPECTS 73 a demandé à Jérôme Navet, de réaliser une étude complémentaire au travail de Betty Soimier. Il s'agissait de réinterroger les personnes en situation de précarité (et leurs accompagnateurs), cinq mois après le colloque, sur la perception qu'ils avaient de cette manifestation et sur ce que cela leur avait apporté. Malgré quelques difficultés pour actualiser les coordonnées des personnes pouvant être concernées par ce travail, la majorité a pu être contactée au travers d'un courrier et d'un questionnaire adressés⁹ le 5 octobre 2014 par le président de RESPECTS 73. 12 questionnaires ont été reçus et analysés dont 8 réponses individuelles et 4 réponses collectives.

Les réponses individuelles provenaient de :

- 2 résidents des Appartements de Coordination Thérapeutiques de Savoie
- 1 personne en difficulté sociale accompagnée par un permanent d'association
- 4 professionnels ou bénévoles chargés de l'accompagnement
- 1 personne se positionnant à la fois comme « personne en difficulté sociale » et comme « professionnels ou bénévoles chargés de l'accompagnement »

Pour les réponses collectives :

- 2 questionnaires ont été remplis par des personnes en difficulté sociale
- 2 questionnaires par des personnes en difficulté sociale et par un (ou des) professionnel ou bénévole chargé de l'accompagnement

De ces questionnaires, il ressort que :

- Après le colloque, toutes les personnes qui ont répondu ont eu des échanges avec d'autres personnes à propos de cette manifestation.
- La majorité des répondants ont lu ou relu des documents recueillis lors du colloque.
- Seule une minorité a consulté des retranscriptions des interventions sur le site Internet du colloque.
- Pour 5 personnes (ou groupe de personnes) sur 11, ce colloque a favorisé une meilleure reconnaissance de la place des usagers dans les services de soins et en particulier dans les PASS, 6 n'ont pas d'avis et une répond négativement à cette question.
- Pour toutes les personnes qui ont répondu, ce colloque a permis aux personnes en situation précaire de s'exprimer, de faire connaître ce qu'elles vivent.
- Ce colloque a été l'occasion de nombreux échanges entre participants pour la grande majorité des répondants : « *Se rendre compte des différentes pratiques selon les départements* ».

Plusieurs mois après le colloque les personnes qui ont répondu retiennent de cette manifestation :

- Des échanges nombreux notamment avec des professionnels de santé : « *A midi, au repas, j'ai parlé avec une élève assistante sociale. J'ai raconté mon histoire, par exemple sur le domaine de l'alcool, de la rue. Donc, je lui ai apporté quelque chose qu'elle ne savait pas avant. Parfois la misère est invisible pour certains* », ou « *une occasion unique de dialoguer à égalité avec des médecins* ».

⁹ Voir annexe 5

- Une meilleure connaissance des PASS : *« J'étais contente de voir que la solidarité règne dans le service organisé par la PASS », ce colloque ayant « confirmé la méconnaissance de l'existence des PASS ».*
- Une valorisation de la parole des personnes : *« Je trouve très important que les personnes en difficulté sociale puissent être présentes et s'exprimer à partir de leur vécu : non seulement témoigner de leur vécu, mais encore partager des idées, confronter leurs idées aux idées des autres et faire des propositions. »*
- Une reconnaissance et une valorisation personnelle : *« Cela m'a permis de voir que j'étais capable de parler devant 500 personnes. »* ou *« Cela m'a permis de pouvoir me sentir «quelqu'un ». « C'est très positif que les bénéficiaires aient pu donner leur avis et qu'ils aient pu échanger sur le même plan avec les professionnels ».*

A l'issue du questionnaire, plusieurs personnes, ou groupes remercient les organisateurs pour la qualité de l'organisation du colloque.

Une personne exprime un regret : *« que les difficultés rencontrées par les personnes (exemple des refus de soins) ou par des professionnels (assistante sociale PASS par exemple) aient été un peu évacuées donnant l'impression que l'accompagnement et la « bienveillance » étaient LA solution. ».*

Enfin, une permanente d'association formule le vœu suivant : *« Que les colloques futurs des PASS continuent de se dérouler avec la présence des personnes en difficulté sociale. Que les personnes en difficulté sociale aient des niveaux de pauvreté différents : que ce ne soient pas seulement des personnes dynamiques qui soient présentes. »*

VI CONCLUSION GENERALE

La Santé publique se nourrit du croisement des savoirs universitaires, professionnels et ceux issus des expériences vécues par l'ensemble des citoyens. C'est pourquoi la participation des personnes en situation de précarité aux actions qui contribuent à l'amélioration de notre système de soin, est un enjeu important. Evaluer la participation consiste à observer les différents événements qui relèvent de celle-ci afin de progresser sur ce chemin de la citoyenneté, de la justice et de la démocratie.

Comment évaluer la participation des citoyens à une action de santé publique ? Le colloque national des PASS du 16 mai 2014 a-t-il rempli ses objectifs en matière de participation des personnes en situation de précarité? Quels en ont été les risques ? A l'issue de ce rapport, nous n'avons pas la prétention d'avoir totalement répondu à l'ensemble des questions qui peuvent se poser.

Il s'agissait du premier colloque national des PASS ayant mis en place les conditions de la participation des publics. Celle-ci a été effective et, à distance, les personnes en précarité qui sont intervenues sont particulièrement satisfaites ; elles ont le sentiment d'avoir pu s'exprimer mais sont critiques dans l'espoir de changements effectifs des pratiques professionnelles

Les résultats de l'étude menée par Betty Soimier, complétés par ceux du questionnaire complémentaire, apportent un certain nombre d'éclairages que chaque lecteur s'appropriera. Il devra les compléter avec ses propres observations et appréciations ainsi que d'autres travaux. RESPECTS 73 souhaite en faire une base de travail, avec d'autres retours de cette journée, pour élaborer une sorte de guide pratique afin de permettre d'autres journées de travail de ce type en limitant les risques et les erreurs.

Dr Bruno De Goer, co-président de RESPECTS 73

Jean Vanoye, co-président de RESPECTS 73

*Quand on voyage vers un objectif, il est très important de prêter attention au chemin.
C'est toujours le chemin qui nous enseigne la meilleure façon d'y parvenir, et il nous enrichit à mesure
que nous le parcourons.*

Paolo Coelho,
Le Pèlerin de Compostelle

VII/ ANNEXES

Annexe 1 : Guide d'entretien semi- directif avec les organisateurs:

Bonjour, je m'appelle Betty Soimier étudiante en licence professionnelle «Éducation et promotion de la santé». L'objectif durant cet entretien va être d'aborder différents aspects liés au colloque des PASS afin de permettre par la suite de pouvoir effectuer l'évaluation du processus de participation des usagers au colloque. Cela va également être l'occasion de pointer quelques dysfonctionnements afin d'y apporter des améliorations pour les futurs projets similaires. Comme nous l'avions prévu cet entretien va durer à peu près une heure. A partir d'une thématique, je vais vous poser une question de départ et vous pourrai développer librement. Nous allons pouvoir commencer.

Thématiques à abordées	Question principale	Question de relance
Informations sur le colloque/ publicité autour de l'événement	Comment s'est effectuée la communication autour de l'événement?	Quels sont les outils utilisés? Quel est le nombre d'outils qui ont été utilisés ? Quel est la quantité distribuée ? Comment la communication a été répartie géographiquement ? Quelle public a été ciblée en priorité ? (professionnels, personnes situations de précarité...) Quels sont les attentes du nombre d'inscriptions par rapport à la publicité effectuée ?
Inscriptions	Comment les inscriptions se sont-elles déroulées (de la phase préalable au suivi et à la finalisation) ?	Qui est chargé des inscriptions Qui est chargé du suivi des inscriptions ? Comment s'effectue le suivi des inscriptions ? Comment la participation financière des usagers se déroule telle ? Quels sont vos espoirs sur le nombre d'inscription ? Quelle est la qualité en quantité des personnes inscrites ? Quelles difficultés avez- vous rencontrés ?
Communication	Comment s'est déroulée l'organisation autour de la programmation et la sélection des communications (orale et par poster)	Qui est chargé du recueil et de la sélection des contributions? Comment se fait la sélection des communications et des posters, sur quels critères ? Pourquoi la durée de présentation de la communication a-t-elle été fixée à 10 minutes? Quel est le nombre de posters espérés ?
Ressources mobilisées	Toutes les ressources mise en œuvre étaient-elles adaptées à cet événement ?	Le lieu est-il suffisamment adapté à cet événement ? (géographiquement, nombres de places...) Les ressources financières pour l'organisation étaient-elles suffisantes ? L'accompagnement par un travailleur social a-t-il permis une participation plus importante des personnes en situation de précarité ? A-t-on affecté assez de personnes à l'organisation du colloque et son déroulement ?
Valorisation de la participation des personnes au colloque	A-t-on prévu des outils pour valoriser la participation des personnes au colloque ?	Quels types d'outils Quel est le nombre d'outils prévus ? Quels sont les délais de réalisation ? Va-t-on transmettre l'évaluation aux futurs organisateurs ?
Conclusion	Y va-t-il des éléments particuliers que vous souhaitez rajouter à propos du colloque ?	Des aspects, problèmes que nous n'avons pas abordés ? Questions particulières ? Des remarques ou autres ?

Annexe 2 : guide d'entretien avec les accompagnateurs des personnes :

Bonjour, je m'appelle Betty Soimier étudiante en licence professionnelle «Éducation et promotion de la santé». L'objectif durant cet entretien téléphonique va être d'aborder différents aspects liés au colloque des PASS. Comme nous l'avions prévu cet entretien va durer à peu près un quart d'heure. A partir d'une thématique, je vais vous poser une question de départ et vous pourrez développer librement. Avez-vous des questions ? Nous allons pouvoir commencer.

Thématiques abordés :	Questions	Questions de relances :	Réponses :
Informations sur le colloque	Avez- vous bénéficié d'informations suffisantes quant à l'organisation du colloque des PASS ?	Comment avez-vous entendu parler du colloque ? Qu'est-ce qu'il vous a donné envie de venir au colloque ? Selon vous quel était l'enjeu du colloque ?	
Inscriptions	Avez-vous rencontré des difficultés par apport à l'inscription ?	L'accompagnement dans votre inscription s'est-elle bien déroulée ? (Suivi téléphonique ...)	
Communication lors du colloque	Pensez-vous que les personnes ont pu s'exprimer comme elle le souhaite aux cours de ce colloque ?	La durée des présentations pour la communication orale que vous avez produite vous a-t-elle convenu ? Avez-vous pu vous exprimer, intervenir comme vous l'avez souhaité ? Avez-vous rencontré des difficultés particulières ?	
Ressources mobilisées	Avez-vous été satisfait des ressources mobilisés ?	Avez-vous facilement trouvé le lieu du colloque (espace Malraux) ? Le lieu du colloque vous a t'il parut adapté à ce type d'événement ? Avez-vous était satisfait de l'accueil ? Avez-vous était satisfait de l'hébergement ? La soirée d'animation avant le colloque vous a-t-elle parut intéressante ?	
Conclusion	Y a-t-il des éléments particuliers que vous souhaitez rajouter à propos du colloque ?	Des aspects, problèmes que nous n'avons pas abordés ? Questions particulières ? Des remarques ou autres	

Annexe 3 : guide d'entretien avec les personnes en situation de précarité intervenantes :

Bonjour, je m'appelle Betty Soimier étudiante en licence professionnelle «Éducation et promotion de la santé» et je suis en charge d'effectuer l'évaluation du colloque des PASS.

Thématiques abordées :	Questions	Remarques
Le colloque	Qu'est-ce qu'il vous a donné envie de venir au colloque ? Connaissez-vous les raisons de la mise en place de ce colloque	
Communication lors du colloque	Pensez-vous avoir pu vous exprimer comme vous l'avez souhaité au cours de votre intervention ? Qu'est-ce-qui a facilité votre expression, votre participation ? Qu'est-ce-qui l'a rendu difficile ?	
Ressources mobilisées	Avez-vous été satisfait de l'accueil ? La soirée d'animation avant le colloque vous a-t-elle parut intéressante ?	
Conclusion	Y a-t-il des éléments particuliers que vous souhaitez rajouter à propos du colloque ?	

Annexe 4 : grille d'observation

<u>Lieu / Événement</u> : Espace Malraux-Chambéry		<u>Date</u> : 16 mai 2014
<u>Observateur</u> : Betty SOIMIER		
Éléments d'observations	Indicateurs	Observations:
Accueil Inscriptions	Nombre de personnes à l'accueil et bon déroulement Nombre de personnes réellement présentes Nombre d'inscriptions Combien de présentations	
Communications orales	Durée des présentations Présence ou non de l'accompagnateur Qui présente ?	
Posters	Nombre	
Personnes dans la salle	Nombre d'interventions Durée des interventions Qui ?	
Publications sur la participation des personnes en situation de précarité	Nombre Qui ?	

Annexe 5 : courrier d'accompagnement et questionnaire pour l'étude complémentaire

Chambéry, le 2 octobre 2014

Madame, Monsieur,

Vous avez participé au colloque national des PASS qui s'est déroulé à Chambéry le 16 mai dernier. Dans le cadre de l'évaluation de cette journée, nous vous sollicitons à nouveau. Vous trouverez en pièce jointe quelques questions auxquelles nous vous demandons de répondre par écrit. Le questionnaire (anonyme) est à retourner avant le 20 octobre à RESPECTS 73 à l'aide de l'enveloppe timbrée ci jointe.

Bien entendu, si vous le souhaitez, vous pouvez remplir ou faire remplir plusieurs questionnaires. Pour plus d'informations concernant ce questionnaire, vous pouvez joindre : Jérôme Navet Chargé de mission "santé-précarité" à RESPECTS 73 (Tél : 06 70 01 22 71 - mail : j.navet@respects73.fr).

Vous remerciant par avance pour votre contribution à nos travaux, recevez, Madame, Monsieur, l'assurance de nos meilleures salutations,

Le Président de RESPECTS 73

Dr Jean- Luc Vignouille

Evaluation colloque des PASS 16 mai 2014. Questionnaire à retourner à RESPECTS 73.

Vous remplissez ce questionnaire : seul à plusieurs

Au colloque des PASS du 16 mai vous étiez:

- Une personne en difficulté sociale venue pour apporter un témoignage à la tribune:
- Un professionnel ou un bénévole accompagnant des personnes en difficulté sociale :
- Autre : Précisez :

Après le colloque, avez-vous :

- Echangé avec d'autres personnes à propos de ce colloque ? oui non
- Lu ou relu des documents recueillis lors du colloque ? oui non
- Consulté les retranscriptions des interventions sur le site Internet du colloque ? oui non

4 mois après le colloque national des PASS, vous estimez (plusieurs réponses possibles) :

- que ce colloque a favorisé une meilleure reconnaissance de la place des usagers dans les services de soins et en particulier dans les PASS : oui non je n'ai pas d'avis
- que ce colloque a permis aux personnes en situation précaires de s'exprimer, de faire connaître ce qu'elles vivent : oui non je n'ai pas d'avis
- que ce colloque a été l'occasion de nombreux échanges entre participants oui non je n'ai pas d'avis

Pouvez-vous nous écrire en quelques mots ce que votre participation à ce colloque vous a apporté à titre personnel et/ou professionnel ?

Commentaires, propositions....

Association RESPECTS 73

Réseau Santé Précarités Egalité Coordination
dans les Territoires de Santé de Savoie

Pavillon Sainte Hélène - 5, Rue Pierre et Marie
Curie – BP 1125

73011 Chambéry Cedex

Tél : 04.79.96.58.25 / Fax : 04 79.96.58.27

respects73@respects73.fr

www.respects73.fr