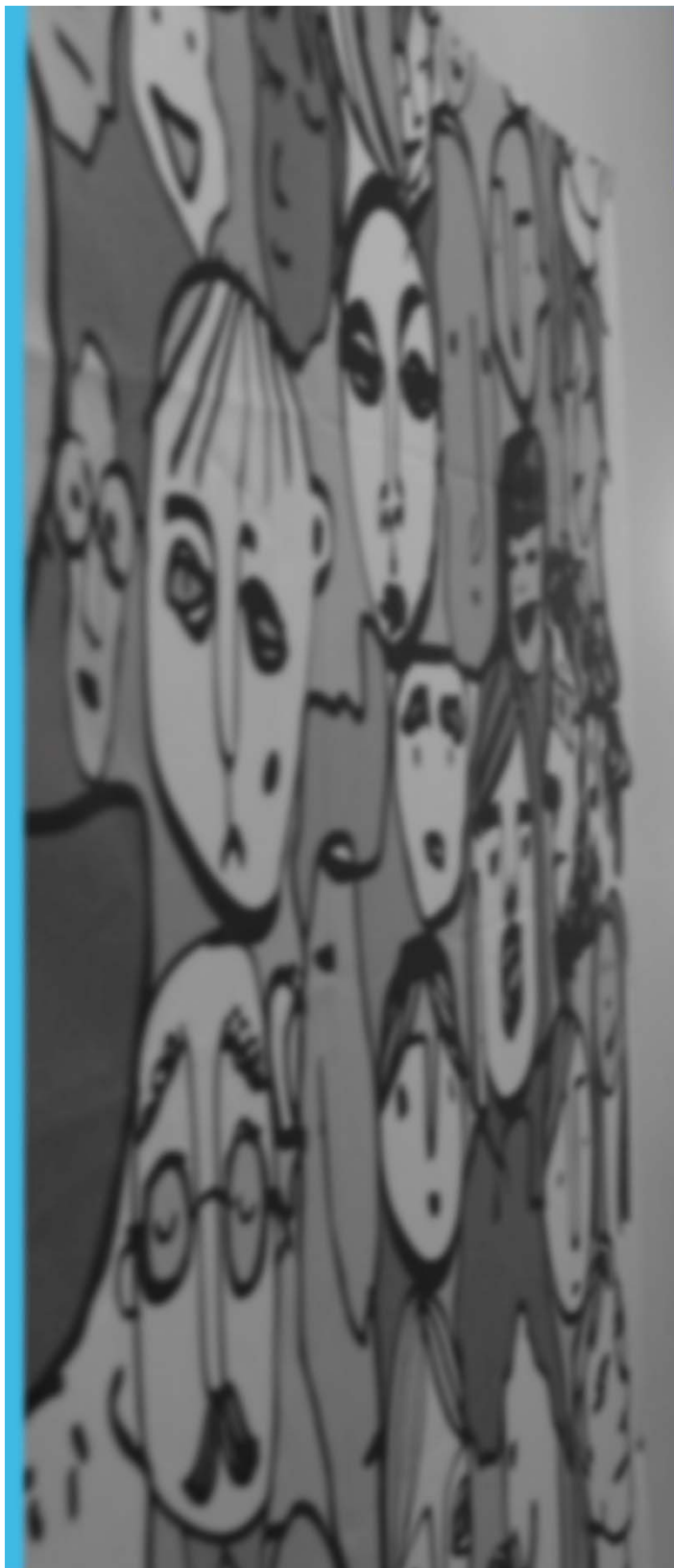




**La Case de Santé**  
Centre de Santé et Pôle Santé Droits



## PÔLE SANTÉ-DROITS



PASS DE VILLE



PLATEFORME TERRITORIALE D'APPUI:  
SANTÉ DES PERSONNES MIGANTES

**BILAN 2022**

## Table des matières

<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>Le Projet du Pôle Santé-Droits – Ses missions.....</b>	<b>4</b>
Une PASS de Ville.....	5
Les objectifs .....	5
Les missions .....	5
Le public.....	6
Une Plateforme Territoriale d’Appui : santé des personnes migrantes.....	7
Les objectifs .....	7
Les missions .....	7
Le public.....	9
Réseau professionnel et plaidoyer .....	9
Une insertion dans un réseau professionnel national.....	9
Des actions de plaidoyer .....	9
L’équipe .....	11
<b>Activité 2020-2022 du Pôle Santé-Droits .....</b>	<b>12</b>
Pass de ville .....	12
Plateforme territoriale d’appui : santé des personnes migrantes .....	12
Une activité stable.....	13
Évolution des types d’intervention .....	14
Fréquence d’intervention par usager-e-s.....	15
Une activité diversifiée où l’accès aux droits et à la Protection Maladie dominant.....	17
Le Droit au Séjour pour raison médicale .....	17
Nombre de dossiers documentés :.....	18
La protection maladie.....	19
L’activité de formation professionnelle .....	20
Stagiaires .....	20
Sessions de formation professionnelle organisées par la Case de Santé ou en intra .....	20
<b>Les usager-e-s du Pôle Santé-Droits.....</b>	<b>22</b>
Caractéristiques générales .....	22
Un public caractérisé par une vulnérabilité sociale très marquée.....	23
Une prépondérance d’usager-e-s étranger-e-s .....	23
Des usager-e-s venant de tout le territoire toulousain et au-delà.....	25
<b>La permanence téléphonique.....</b>	<b>26</b>
Permanence téléphonique et organisation du PSD .....	27

Les motifs des appels.....	27
Les professionnel-le-s appelant.....	27
Les contacts par messagerie électronique .....	29
<b>Conclusions et perspectives .....</b>	<b>30</b>
Enveloppe de financement des besoins en terme de pharmacie en augmentation .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Financement de l'interprétariat .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Déploiement et élargissement de la zone géographique d'intervention .....	30

Le Pôle Santé Droits de la Case de Santé est financé par :

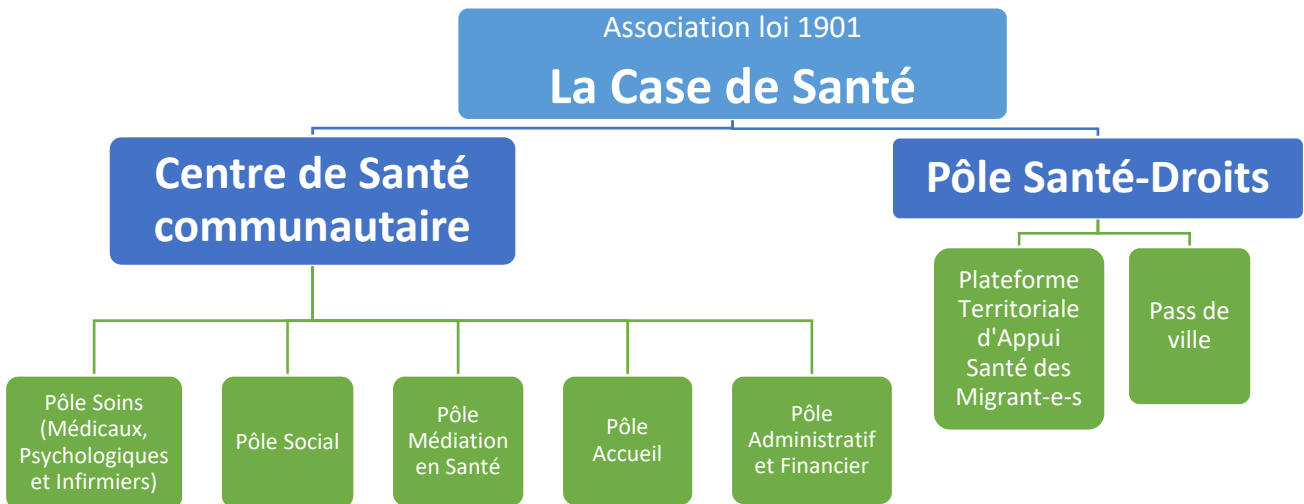


## Introduction

La Case de Santé est une association loi 1901. Elle gère depuis août 2006 un centre de santé communautaire du même nom et un Pôle Santé Droits, installés au 17 place Arnaud Bernard à Toulouse. Dès l'ouverture au public, le centre de santé s'est doté d'une équipe médicale et infirmière, mais aussi d'un service social. La présence de ces travailleurs sociaux dans le fonctionnement pluridisciplinaire de l'équipe répondait à un objectif de **prise en charge globale** des usager-e-s, qui est une des idées fondatrices du projet de santé de la Case de Santé. Il s'agissait donc d'être en capacité de traiter **les déterminants sociaux** de la santé au même titre que leurs expressions somatiques. La Case de Santé est devenu au fil du temps un lieu d'expérimentation de la lutte contre **les inégalités sociales de santé**

reconnu par les institutions et les partenaires. En 2021, La Case de Santé est l'une des six structures pilotes en France à participer à l'élaboration du cahier des charges de l'expérimentation « Structures d'exercice coordonné participatives »<sup>1</sup> (SECPa) dans le cadre d'une expérimentation nationale article 51, et de la mesure 27 du Ségur de la Santé.

Le centre de santé communautaire et le Pôle Santé Droits (PSD) sont deux entités différenciées, avec des équipes dédiées et des publics spécifiques. Nous présentons ici les missions du PSD, son bilan d'activité et ses perspectives de développement



<sup>1</sup> [Arrêté et Cahier des charges](#) de l'expérimentation SECPA

## Le Projet du Pôle Santé-Droits – Ses missions

Les publics auxquels la Case de Santé s'est trouvée confrontée ont déterminé les orientations en matière de formation des travailleurs sociaux de l'équipe. Un service social s'est constitué autour de deux grandes missions :

- L'accès aux soins
- L'accès aux droits sociaux des personnes malades, (personnes en situation de vulnérabilité sociale, personnes migrant-e-s, personnes handicapés...).

Les déterminants sociaux de la santé et de la maladie sont l'objet depuis quelques années de nombreuses études. La littérature scientifique à ce sujet a mis en évidence l'ampleur de ces inégalités sociales face à la santé. Conditions de travail, de logement, modes de vie ... nombreux sont les facteurs dont l'incidence sur l'état de santé a été démontrée. De façon réciproque les inégalités sociales de santé renforcent les inégalités face à l'emploi ou face à l'éducation et la formation qui, en retour, contribuent aux inégalités de santé.

Dans ce contexte, la question du droit à la santé et des droits sociaux des personnes malades devient un enjeu d'autant plus fondamental qu'ils constituent une protection essentielle de base (qui se trouve défini dans le concept de protection sociale). Pour ces personnes en situation d'inégalité sociale, de par leur condition sociale et de par leur condition de malade, cet accès aux droits doit être assuré le plus rigoureusement possible lorsqu'on prétend vouloir s'attaquer aux inégalités sociales en santé. Cette promotion du droit à la santé et des droits sociaux de ces personnes devrait s'accompagner d'une activité de plaidoyer pour le respect de leurs droits et pour l'accès à de nouveaux droits.

Le Pôle Santé-Droits de la Case de Santé se situe dans cette démarche de promotion du droit à la santé et des droits sociaux orienté vers les personnes malades en situation de vulnérabilité sociale.

La création en 2012 du Pôle Santé Droits a permis :

- De clarifier la place, le rôle et l'articulation de l'équipe du Pôle Santé-Droits avec l'équipe du centre de santé,
- D'expérimenter un mode d'organisation de l'offre de service et des outils en matière d'accès aux droits sociaux des personnes malades, orientés vers certains publics en situation d'inégalité sociale de santé,
- De répondre à un besoin, à une absence d'offre de services, de ressources et de formation dans la région sur les questions d'accès aux droits et aux soins des personnes malades, situation de vulnérabilité sociale, et présentant un tableau de « complexité »

La notion de « complexité » ne se limite pas à la dimension médicale mais indique une imbrication des problématiques rencontrées par la personne – sociales, médicales, administratives, familiales... – et d'obstacles – barrière de la langue, absence ou rupture de protection maladie, ... Cette imbrication met souvent en échec les services sociaux ou de santé.

En 2020, un Contrat Pluriannuel d'Objectif et de Moyen (CPOM) signé avec l'ARS Occitanie a permis de financer ces activités qui s'étaient développées pour répondre à des besoins non satisfaits en matière de santé et d'accès aux droits sur l'agglomération toulousaine et plus largement en Haute-Garonne.

## Une PASS de Ville

Depuis plusieurs années, le centre de santé communautaire de la Case de Santé installé à Arnaud Bernard constitue un point d'entrée dans le système de soins primaires pour une population très exposées aux vulnérabilités sociales et souvent sans droit ouvert à la protection maladie.

Sa capacité à accueillir au-delà d'une seule file active de patient-e-s « Médecin Traitant », l'articulation avec l'équipe de son Pôle Santé-Droits, son conventionnement « PASS » avec la CPAM de la Haute-Garonne<sup>2</sup> pour l'ouverture de droits à l'Assurance Maladie, le recours systématique à un service d'interprétariat téléphonique professionnel, le développement

continu d'une approche coordonnée et intégrée répondant aux situations complexes marquées par les inégalités sociales de santé en ont fait une structure de référence sur le territoire.

Son repérage induit un flux conséquent d'orientations de personnes vers la Case de Santé par les partenaires du réseau médico-social toulousain, par les services de PASS hospitaliers, par le tissu associatif et par le bouche-à-oreille au sein des communautés. Par ailleurs, le travail d'aller-vers de l'équipe de médiation en santé sur le territoire détecte et oriente en confiance des personnes en situation de vulnérabilité et rupture de parcours ou complètement éloignées du soin.

## Les objectifs

- Permettre l'accès aux soins des patients sans couverture maladie
- Améliorer l'accès des personnes en situation de vulnérabilité sociale au dispositif d'accès aux soins de premier recours.
- Inscrire dans le secteur ambulatoire toulousain, une permanence d'accès aux soins de santé de ville assurant un accompagnement médico-social permettant accès aux soins et accès aux droits en santé.
- Lutter contre le non-recours.
- Eviter le report des soins ambulatoires vers les structures d'urgences ou vers des hospitalisations qui auraient pu être évitées.

## Les missions

Cette mission s'articule autour des fonctions suivantes :

### *Accueil inconditionnel*

Outre sa patientèle habituelle, le centre de santé communautaire de la Case de Santé permet un accueil inconditionnel pour des personnes dont la situation est caractérisée par l'absence de droit ouvert à la protection maladie et/ou l'éloignement des soins.

L'accueil assure la possibilité d'un point d'entrée dans le système de santé, assure l'information de la personne et organise la réponse à la demande immédiate de celle-ci.

### *Accès aux soins*

Le PSD assure Consultation non programmée et programmée de médecine générale, sage-femme, soutien psychologique, orientation vers le second recours (de ville ou hospitalier), accès aux traitements (partenariat pharmacies), accès aux examens complémentaires...

### *Accompagnement médico-social et coordination du parcours*

L'équipe établie un diagnostic social, constitue un dossier médical, construit et met en œuvre d'un plan personnalisé avec la personne, en mobilisant

---

<sup>2</sup> Convention de partenariat "Accès aux droits et aux soins des assurés vulnérables" entre La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Haute-Garonne, Le centre hospitalier universitaire de Toulouse, L'Hôpital «Joseph

Ducuing» de Toulouse, Le Centre de Santé du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, Le Centre Hospitalier Comminges Pyrénées et La Case de Santé

l'ensemble des ressources de droit commun et les dispositifs médico-sociaux spécifiques (SSR, LSSH, LAM, un Chez soi d'abord...). Pour le temps de cette mission les médecins du PSD font fonction de référent médical pour les partenaires (faisant fonction de médecin traitant).

*Médiation en santé* orientée vers les personnes en situation de vulnérabilité sociale et/ou sans droit, éloignées du soin (aller-vers sur secteur Arnaud Bernard ; accompagnement physique si besoin)

*Accès à l'Interprétariat* téléphonique lors des rendez-vous avec les professionnel-le-s du Pôle Santé-Droits

#### *Accès aux droits*

L'équipe assure : un accès aux droits

- un accès aux droits à la protection maladie (conventionnement « PASS » avec la CPAM31) : ouverture de droits à l'assurance maladie/C2S/AME, demande de prestations extralégales, prises de charge spécifiques (coordination des systèmes de sécurité sociale européens, fonds pour les soins urgents et vitaux, IVG pour les mineures ...),
- un accès aux droits aux prestations en lien avec l'état de santé : MDPH, invalidité, aides à domicile,

- une accès à l'hébergement/au logement : dossiers d'admission en appartement de coordination thérapeutique, Halte Santé, LAM, SIAO urgence et insertion, ...

*Réorientation vers les acteurs du premier recours* en proximité du lieu de résidence des personnes.

La réorientation intervient soit après l'accompagnement décrit ci-dessus, soit après simple évaluation si la situation de la personne le permet.

Elle s'organise à partir des ressources d'un réseau identifié de praticien-ne-s du premier recours et de celles du réseau de partenaires du secteur santé/précarité.

#### *Le public*

Il s'agit d'une population très précaire ou sans droits ouvert à la protection maladie et notamment :

- Jeunes majeurs sans droit du secteur Arnaud Bernard
- Population précaire très éloignée du soin
- Femmes enceintes en situation de vulnérabilité
- Population précaire présentant des troubles psychiques

## Une Plateforme Territoriale d'Appui : santé des personnes migrantes

Le Pôle Santé-Droits a développé des compétences spécifiques dans l'accompagnement en santé des personnes immigrées tant sur le plan médical qu'en matière socio-juridique.

Les personnes immigrées sont très souvent confrontées à des situations de vie marquées par des facteurs défavorables à la santé et des situations complexes où s'enchevêtrent des

questions de santé, des difficultés sociales, des problématiques administratives et un retentissement en santé mentale.

Les professionnel-le-s en situation d'accompagner ces personnes, se retrouvent souvent en échec devant cette complexité où la barrière de la langue et l'instabilité juridique encadrant la situation des immigrées jouent un rôle déterminant.

### Les objectifs

- Permettre aux personnes migrantes un accès adapté au système de santé et l'organisation d'un parcours de santé
- Soutenir les professionnel-le-s dans le suivi et l'accompagnement des personnes migrantes en complémentarité avec la plateforme territoriale d'appui généraliste.
- Faire les liens entre tous les dispositifs existants en charge des populations migrantes
- Proposer des consultations adaptées (interprétariat téléphonique)
- Fluidifier le parcours « migrant » par un accompagnement médico-social
- Former les professionnels dans l'accueil, la prise en charge et l'accompagnement des populations migrantes

### Les missions

Le Pôle Santé-Droits de la Case de Santé propose un dispositif d'appui à ces professionnel-le-s qui s'articule autour des fonctions suivantes :

#### *Permanence téléphonique experte sociojuridique et médicale*

Il s'agit d'une permanence téléphonique socio-juridique quotidienne qui constitue le véritable point d'entrée dans le dispositif. Cette permanence experte permet l'information, le conseil et l'orientation des professionnel-le-s accompagnant des personnes immigrées. Elle est complétée d'une permanence médicale spécialisée qui vise, en s'appuyant sur l'expertise des médecins de l'équipe, à évaluer une situation, organiser, et coordonner le parcours de soins.

Cette permanence téléphonique est ouverte aux personnes concernées comme aux professionnel-le-s les accompagnant. L'ensemble des appels et les types de réponses apportées sont décomptés et codifiés au moyen d'un outil informatique.

La veille juridique assurée par les professionnels du Pôle Santé Droit offre à cette permanence téléphonique une mise à jour en temps réelle de l'évolution de la législation et de la réglementation. Notre expérience vient compléter cette veille juridique par une connaissance des pratiques et du réseau régionale et national.

#### *Consultation « pivot », coordination du parcours et accompagnement médico-social*

Il s'agit de soutenir les professionnel-le-s dans la prise en charge et l'accompagnement des personnes immigrées autour d'une consultation « pivot » dont l'objectif est une bonne prise en compte de la situation, une évaluation médicale et socio-administrative, la constitution d'un dossier complet, la mise en place concertée d'un parcours de santé balisé... avant ré-adressement vers les professionnel-le-s du premier recours accompagnant les personnes (synthèse).



Cette consultation « pivot » propose un ou des rendez-vous avec interprétariat téléphonique professionnel, éventuellement en binôme avec une travailleuse sociale. Elle comprend également une ou des réunions de coordination pluriprofessionnelle orientée vers l'évaluation (diagnostic, recherches bibliographiques...) et la coordination de parcours ; ainsi que des temps dédiés à cette coordination de parcours et le lien avec les personnes accompagnées et les professionnel-le-s appuyé-e-s.

La consultation pivot vise à :

- Lever le ou les obstacles (médical, institutionnel, administratif) nécessitant l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire
- Evaluer et renforcer l'étayage mis en place autour de la personne, mobiliser les ressources nécessaires (second recours, dispositifs médico-sociaux...) et renforcer les acteurs du champ social et médical déjà en lien avec la personne
- Ré-adresser une fois la situation stabilisée

#### *Réunion de coordination pluri-professionnelle*

Les équipes de la Case de Santé ont désormais une expérience solide dans la pratique et les outils de la coordination pluri-professionnelle. Cette coordination est la pièce maîtresse de la prise en charge globale des patients. Ainsi, les professionnels du Pôle Santé-Droits mènent un travail coordonné quotidien au travers de plusieurs outils :

- Un dossier patient médico-social et administratif informatisé (Chorus/Medilink de la société ICT),
- Le partage des informations dans le suivi des personnes : avec le consentement des personnes suivies, en conformité avec les règles imposées par le secret professionnel et dans la limite « des éléments strictement indispensables à la poursuite de l'objectif commun »,
- Une réunion quotidienne des équipes autour des dossiers des patients attendus en rendez-vous ou qui nécessitent une coordination

#### *Formation des professionnels* (droit au séjour, protection maladie, droits sociaux des personnes étrangères)

En s'appuyant sur une expertise développée au cours de nos 15 années d'existence en matière d'accès aux soins et aux droits des personnes et en particulier des personnes étrangères, nous avons développé les actions de formations suivantes

- En interne : avec des formations destinées aux professionnel-le-s de la Case de Santé et aux bénévoles
- Accueil des stagiaires des écoles de travailleurs sociaux, et intervention lors de modules de formation spécifiques au sein des centres de formation en travail social
- En externe : avec le développement de prestations de formation à destination de professionnels du social ou de la santé).

La Case de Santé est enregistrée en tant que prestataire de formation sous le numéro 76310846731. Voici les formations dispensées :

- **La protection maladie:** Cadre général et dispositions particulières aux personnes étrangères – *Formation de deux jours (14h)*
- **Le droit à la protection sociale des personnes étrangères en France (En partenariat avec le GISTI) -** *Formation de deux jours (14h)*
- **Le Droit au séjour pour les personnes étrangères malades -** *Formation de deux jours (14h)*
- **La prise en charge médicale des personnes migrantes en ambulatoire**

- **Les inégalités sociales de santé**

D'autres formations sont dispensées ponctuellement à la demande, en fonction des besoins des professionnels.

### Le public

Professionnel-le-s de santé et professionnel-le-s du secteur médico-social  
Population migrante avec ou sans droits ouverts.

Ci-dessous la liste non exhaustive des principaux partenaires utilisateurs de la permanence téléphonique du PSD :

- Services hospitaliers CHU/CH/Cliniques
- Equipes socio-éducatives des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), Centres d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA), Centres d'hébergement d'urgence, et Appartements de Coordination
- Services sociaux municipaux (CCAS, Veille Sociale/SIAO)
- Services médico-sociaux du Conseil Départemental (Maisons des Solidarités, ASE, PMI, MDPH)
- Services sociaux de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII)

- Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (SPIP)
- Appartements de coordination thérapeutique (ACT)
- Services sociaux de la CARSAT et de la CPAM
- Services de protections juridiques des majeurs
- Missions locales
- ADOMA
- SPADA
- La Cimade
- Avocats (Association de défense des Etrangers – ADE)
- Association APIAF
- Association AIDES
- Association ACT UP
- Association Grisélidis
- Médecins du Monde
- Association Alliance et Culture
- Association Partage

### Réseau professionnel et plaidoyer

#### Une insertion dans un réseau professionnel national

Le Pôle Santé Droits de la Case de Santé a su tisser des liens professionnels solides au cours des années avec des partenaires de référence en matière d'expertise dans le champ de l'accès aux

droits et de la santé. (le GISTI, le Comede, la Cimade, ...). C'est aussi sur la construction de ce réseau professionnel que le PSD s'appuie pour renforcer son expertise.

#### Des actions de plaidoyer

Les activités d'accompagnement individuel et la permanence téléphonique experte confère au Pôle Santé-Droits une rôle d'observatoire local des pratiques des administrations et des organismes de sécurité sociale. Cette position de « témoin »

confère au Pôle Santé-Droits (et au Centre de santé) une responsabilité en matière de plaidoyer

La Case de Santé a intégré en 2014 l'**Observatoire du droit à la santé des étrangers**<sup>3</sup>

L'ODSE est un collectif national d'associations qui entendent dénoncer les difficultés rencontrées par

---

<sup>3</sup> [odse.eu.org](http://odse.eu.org)

les étrangers dans les domaines de l'accès aux soins et du droit au séjour pour raison médicale. Il surveille l'application des textes ouvrant droit à l'assurance maladie et à l'aide médicale état, l'application des textes régissant le droit au séjour des étrangers atteints de pathologies graves. Il existe sous différents noms depuis 1993, appelé

ODSE en 2000, dans la suite de l'action du collectif pour une couverture maladie véritablement universelle. L'ODSE compte 29 membres<sup>4</sup>. Nous participons à la réunion mensuelle du collectif et sommes membre de la commission « accès aux soins et aux droits ». Les actions menées par l'ODSE sont visibles sur son site internet.

---

<sup>4</sup> ACT UP Paris, ACT UP Sud-Ouest, AFVS (Association des familles victimes du saturnisme), AIDES, ARCAT, **LA CASE DE SANTE (Centre de santé communautaire - Toulouse)**, CATRED (Collectif des accidentés du travail, handicapés et retraités pour l'égalité des droits), CENTRE PRIMO LEVI, CIMADE, COMEDE (Comité pour la santé des exilés), CoMeGAS, CRETEIL-SOLIDARITE, DOM'ASILE (Domiciliation et accompagnement des demandeurs d'asile), DROITS D'URGENCE, FTCR

(Fédération des Tunisiens pour une citoyenneté des deux rives), GISTI (Groupe d'information et de soutien des immigrés), LIGUE DES DROITS DE L'HOMME, MEDECINS DU MONDE, MEDECINS SANS FRONTIERES, MIGRATIONS SANTE ALSACE, MOUVEMENT FRANÇAIS POUR LE PLANNING FAMILIAL, MRAP (Mouvement contre le racisme et pour l'amitié entre les peuples), RESEAU LOUIS GUILLOUX, SIDA INFO SERVICE, SOLIDARITE SIDA, SOS HEPATITES.

## L'équipe

Pour assurer l'ensemble de ces missions, le Pôle Santé-Droits s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire

Les fiches de poste de l'équipe du PSD :

<b>Assistant de Service Social Coordinateur</b> <b>Titulaire du Poste: Jérôme HOST</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordination du service</li><li>• Ecoutant Permanence Téléphonique</li><li>• Veille sociojuridique et plaidoyer</li><li>• Formation professionnelle</li><li>• Supervision Stage</li></ul>	<b>Médecin Généraliste</b> <b>Titulaire du Poste: Samah CHAABAN</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinatrice médicale</li><li>• Ecoutante Permanence Téléphonique</li><li>• Consultation « pivot »</li><li>• Coordination de parcours de soins</li></ul>
<b>Assistante de Service Social</b> <b>Titulaire du Poste: Alice LENORMAND</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ecoutante Permanence Téléphonique</li><li>• Accompagnement individuel accès aux droits</li><li>• Supervision Stage</li></ul>	<b>Médecin Généraliste</b> <b>Titulaire du Poste: Nabil YAJJOU</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Référent médical</li><li>• Ecoutant Permanence Téléphonique</li><li>• Consultation « pivot »</li><li>• Coordination de parcours de soins</li></ul>
<b>Intervenante Sociale</b> <b>Titulaire du Poste: Faïza BENMERZOUKA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ecoutante Permanence Téléphonique</li><li>• Accompagnement individuel accès aux droits</li><li>• Supervision Stage</li></ul>	<b>Psychologue</b> <b>Titulaire du Poste: Alaa HAZYMEH</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Consultation « pivot » (PASS de Ville)</li><li>• Coordination de parcours de soins</li></ul>
<b>Accueillante</b> <b>Titulaire du Poste: Poste partagé</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accueil, information et orientation</li></ul>	<b>Sage-femme</b> <b>Titulaire du Poste: Julie RIGAUDIERE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Consultation « pivot » (PASS de Ville)</li><li>• Coordination de parcours de soins</li></ul>

S'ajoute à cet effectif salarié des stagiaires (Assistant-e -s de Service et social et/ou Educateur-trice spécialisé-e) pour 0,5 ETP par année

En outre, au sein du Pôle Santé-Droits s'est constitué le **Groupe des Internes Pour la Santé des Immigrés (GIPSI)**. Le GIPSI est un groupe d'internes en médecine qui propose bénévolement des accompagnements individuels d'étranger-e-s souffrant de pathologies graves pour que soit reconnu leur droit au séjour. Ainsi deux à trois internes se relaient à raison de 0,25 ETP (bénévoles).

## Activité 2020-2022 du Pôle Santé-Droits

### Pass de ville

	2020	2021	2022
Nombre de personnes accueillies	432	606	489
Nombre de consultations de médecine générale et autres	676	994	705
Nombre de dossiers de protection maladie	378	340	323
Nombre de dossiers autres droits sociaux	113	126	106
Nombre de réorientations	248	439	307

### Plateforme territoriale d'appui : santé des personnes migrantes

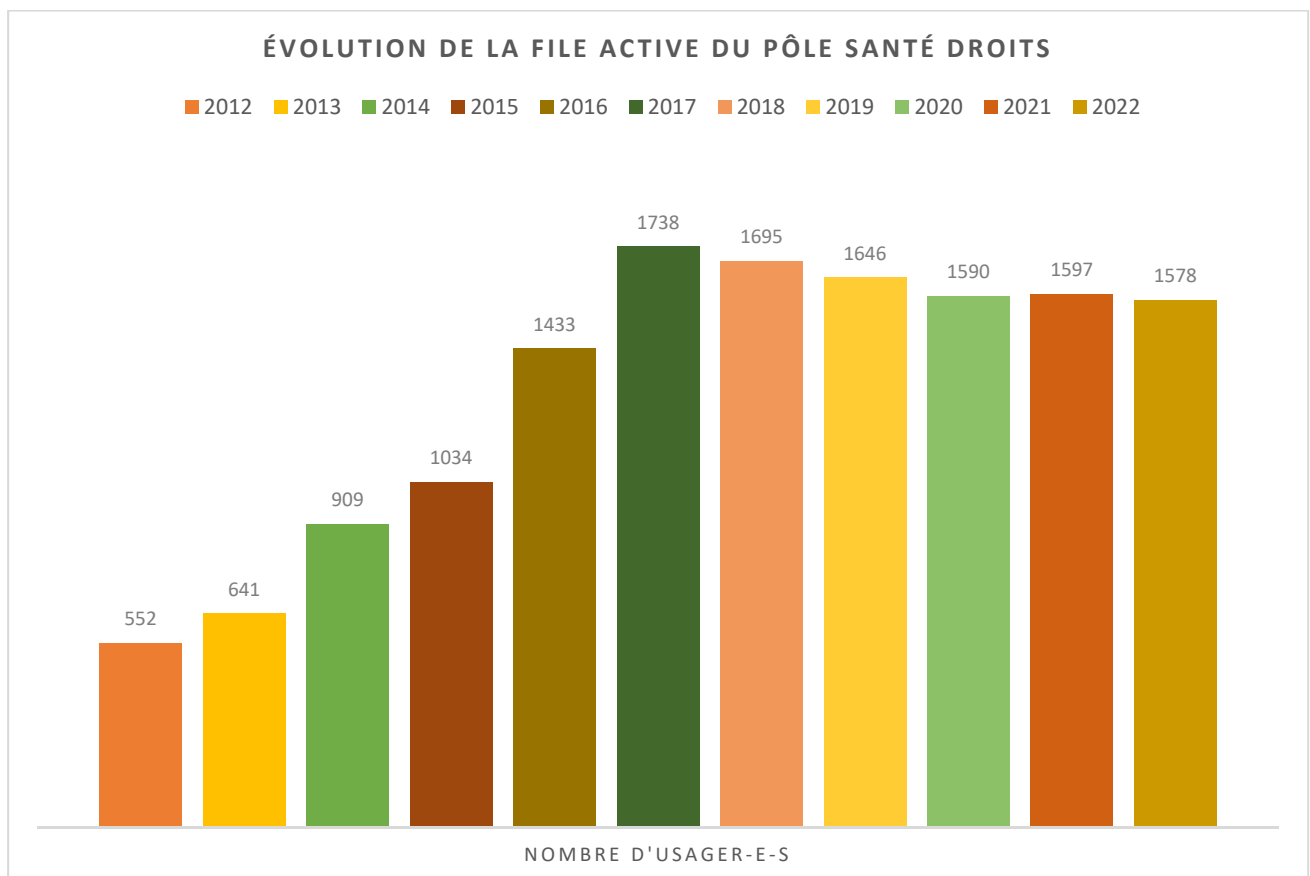
	2020	2021	2022
Nombre d'appels entrant permanences téléphoniques	3654	3645	3058
Nombre de consultations "pivots"	280	1136	1254
Nombre de dossiers ouverts	1341	1148	1287
Nombre d'intervention de coordination de parcours	6643	7885	8192
Nombre de professionnel-le-s externes concerné-e-s	830	952	892
Nombre de dossier de synthèse transmis aux professionnel-le-s requérant-e-s	/	470	510
Nombre de professionnel-le-s inscrit-e-s aux stages de formation	0	54	172

Nombre de rendez-vous avec interprétariat professionnel	489	612	569
---	-----	-----	-----

### Une activité stable

En 2022, le PSD a été sollicitée par 1578 personnes pour un total de 10744 interventions

**Si la file active est stable depuis 2018, le nombre d'intervention a nettement augmenté (+ 3000 interventions entre 2018 et 2022).**



## Évolution des types d'intervention

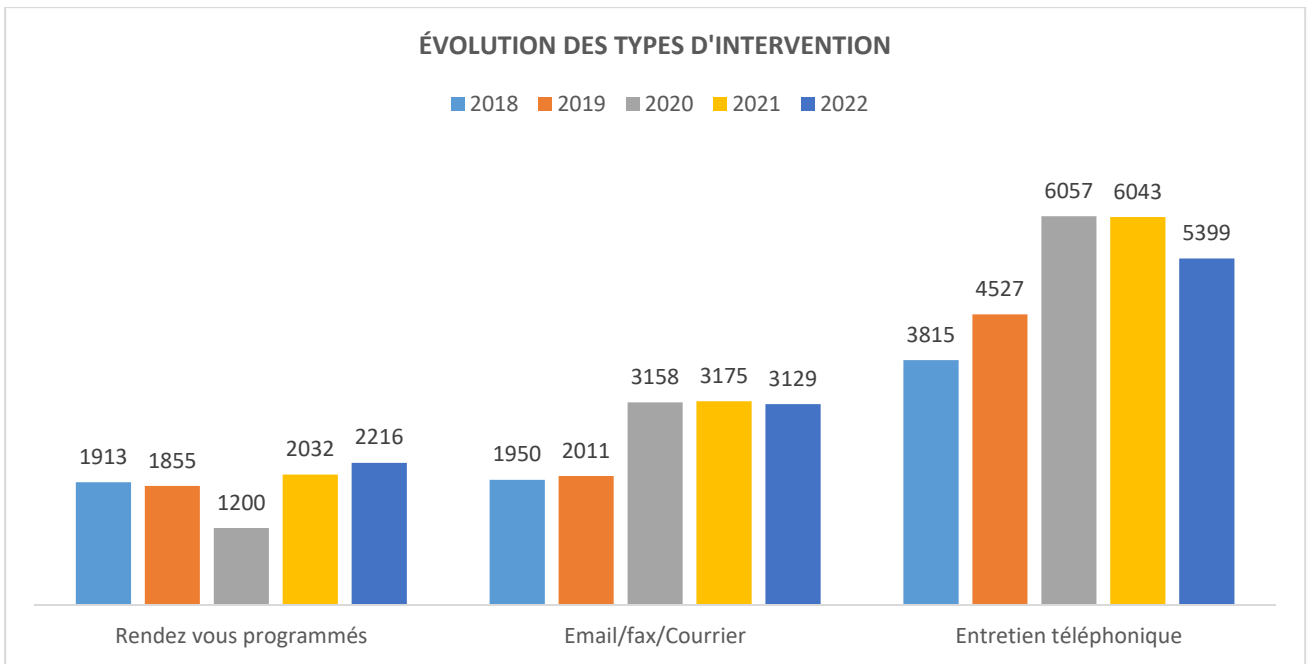
Par « intervention », nous entendons tous les types d'actions mises en œuvre par les membres de l'équipe du Pôle Santé-Droits : consultation médicales, rendez-vous individuels d'accompagnement dans l'accès aux droits, de diagnostic social... ; interventions écrites ou orales (courrier, courriel, appels téléphonique de coordination du parcours des personnes...); accompagnements ; contacts lors de la permanence téléphonique... L'ensemble de ces interventions sont consignées dans les dossiers individuels numériques des usager·e·s (Medilink de la société ICT), et font l'objet d'une exploitation statistique telle que présentée dans ce rapport. Il convient d'y ajouter la participation aux temps communautaires collectifs qui ne font pas l'objet de ce recensement.

La permanence téléphonique permet de limiter le nombre de rendez-vous dans la mesure où l'entretien téléphonique permet dans la majorité des situations d'apporter une réponse immédiate à la demande des personnes.

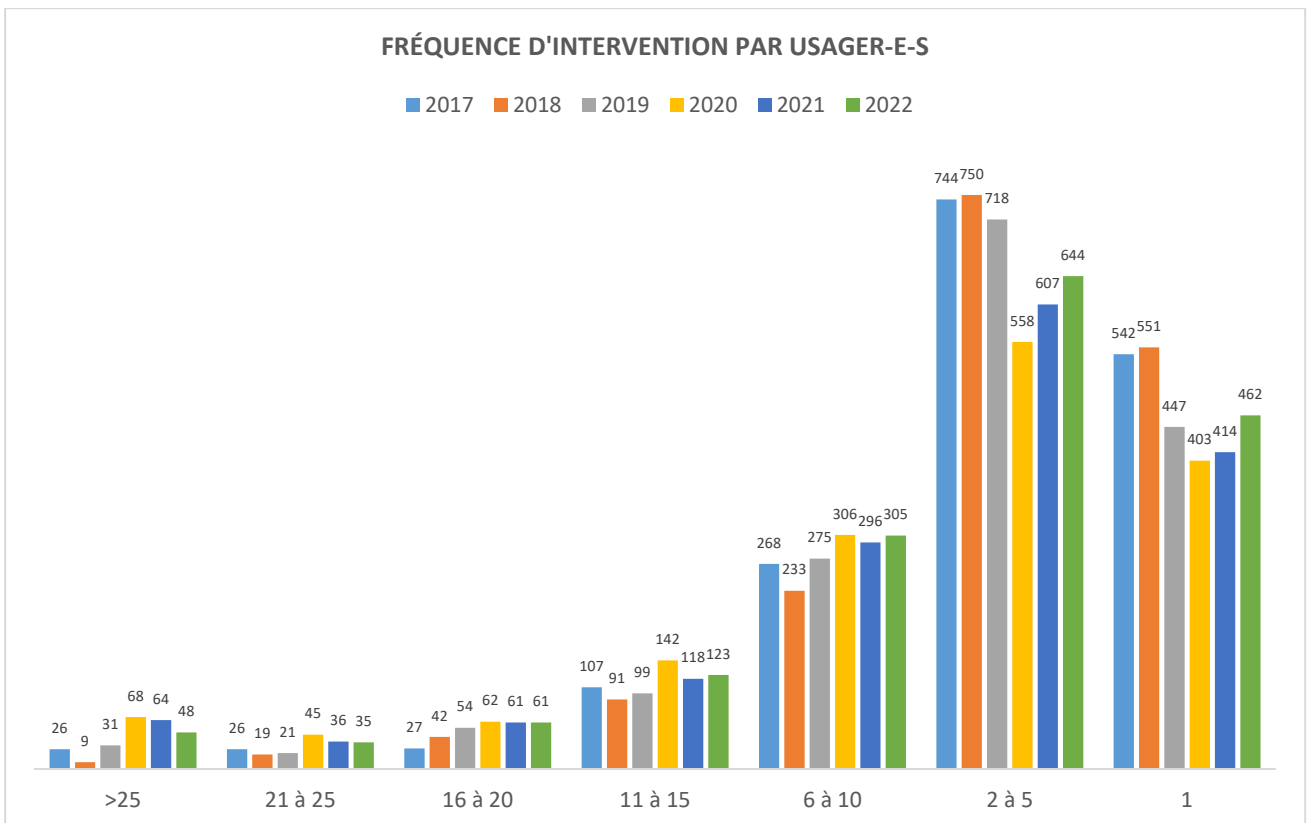
En 2020, l'élargissement des plages d'ouverture de la permanence téléphonique comme indiquée plus haut a été nécessaire pour répondre à la demande croissante.

**En 2022, avec le maintien de nombreuses restrictions d'accès à un certain nombre de services publics (CPAM, CAF, Préfecture, MDS...), et face à la dématérialisation à marche forcée de l'accès à ces services, le PSD du rééquilibrer son offre de service pour proposer un plus grand nombre de rendez vous physiques, notamment autour de l'accès aux droits. Nos publics, dont les situations sont marquées par des problématiques médicales, sociales et administratives intriquées et complexes, sont les plus impactés par la fermeture des accueils et la dématérialisation de l'accès aux services publics.**

**Nous avons, à effectif constant, réorganisé et réorienter une partie des temps de permanence téléphonique vers du temps de rendez vous physique. Ce sont pour ces raisons que nous proposons un rééquilibrage de la répartition du temps de travail entre permanences téléphoniques et rendez vous physiques dans le CPOM 2023.**



### Fréquence d'intervention par usager-e-s



Il s'agit ici d'évaluer la fréquence de nos interventions (Rendez-vous, entretiens téléphoniques, emails...) par usager-e-s. On voit que pour une majorité de personnes, moins de 5

interventions sont nécessaires. Le taux moyens d'intervention par personnes est en augmentation passant de 5.4 en 2019 à 6.8 en 2022. **Pour 428 personnes, nous interviendrons entre 6 et 15 fois.**



**Pour 144 personnes, plus de 16 fois. Parmi elles, pour 48 personnes, il faudra compter entre 25 et 52 interventions.**

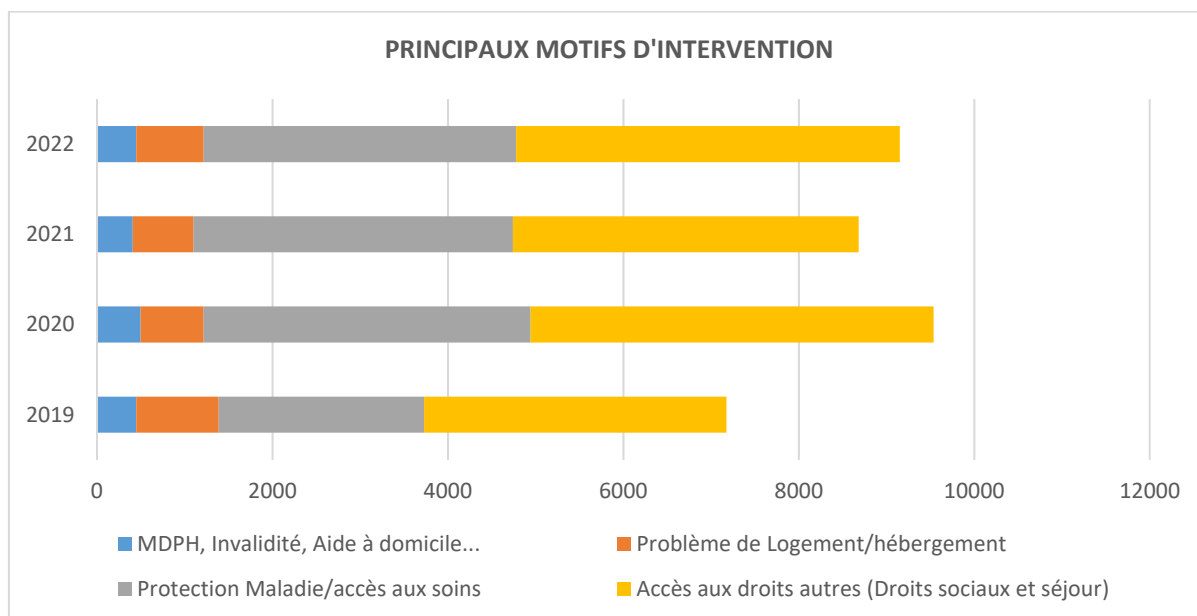
Ces données montrent la position particulière du Pôle Santé Droits en tant que **centre de ressources sur les questions d'accès aux droits à la santé intervenant le plus souvent ponctuellement pour délivrer une information, orienter, et parfois lever**

**des obstacles nécessitant l'intervention d'un professionnel.** Ces chiffres caractérisent aussi ce qui apparaît désormais comme **une spécialité à la Case de Santé : la prise en charge de situations particulièrement complexes, avec l'intrication de problématiques socio administratives lourdes et de pathologies graves, nécessitant un grand nombre d'interventions.**

## Une activité diversifiée où l'accès aux droits et à la Protection Maladie dominant

Le graphique ci-dessous montre les principaux motifs d'intervention de l'équipe sociale du Pôle Santé-Droits. L'item « accès aux droits autres » regroupe des motifs aussi différents que « droit au séjour pour raison médicale », « problème liés aux

mineurs isolés », « protection de l'enfance », « problèmes liés à la justice », « violences faites aux femmes/conjugales », « problèmes liés au travail », « problèmes liés aux immigrés âgés »...)



### Le Droit au Séjour pour raison médicale

La Case de Santé a mis en place depuis 2007 un protocole pluridisciplinaire pour l'accès aux soins et aux droits des étranger-e-s malades. L'équipe du PSD se coordonne autour d'un bilan de santé adapté aux migrant-e-s primo-arrivants, du suivi de pathologies chroniques et de l'accès à la protection maladie et aux droits sociaux.

C'est aujourd'hui dans le cadre de la PTA Migrant-e-s que nous accompagnons des personnes étrangères, dont certaines atteintes de pathologies graves, dans l'accès aux droits, dont le droit au séjour<sup>5</sup>. Nous documentons en outre des situations pour lesquelles des partenaires nous contactent dans le cadre de notre mission d'expertise et de ressources

En 2021, nous avons documenté **688 dossiers de personnes concernées pour la question du droit au séjour pour raisons médicales**. Il s'agit de personnes, majeures ou mineures, atteintes de pathologies infectieuses (Hépatites chroniques, VIH), cardiovasculaires, psychiatriques, de cancers, etc...

L'équipe du Pôle Santé Droits est en lien constant avec la Direction de Migrations et de l'Intégration (DMI) de la Préfecture de la Haute Garonne pour le suivi des dossiers. Le dialogue et les liens professionnels sont de qualités.

Depuis le transfert de la compétence de l'évaluation médicale des demandes de l'ARS vers

<sup>5</sup> Article L425-9 du CESEDA ou de l'article 6-7 de l'Accord franco-algérien du 27 décembre 1968 modifié

l'OFII, le taux d'accord a chuté au niveau national.<sup>6</sup> Le PSD est confronté à des situations de personnes très gravement malades dans des situations d'impasses administrative, dont il faut pourtant continuer à assurer un parcours de soins

coordonnées et un accès à des droits fondamentaux (protection maladie, hébergement, accès à la nourriture, ...) dans un contexte où les obstacles se multiplient.

Nombre de dossiers documentés :

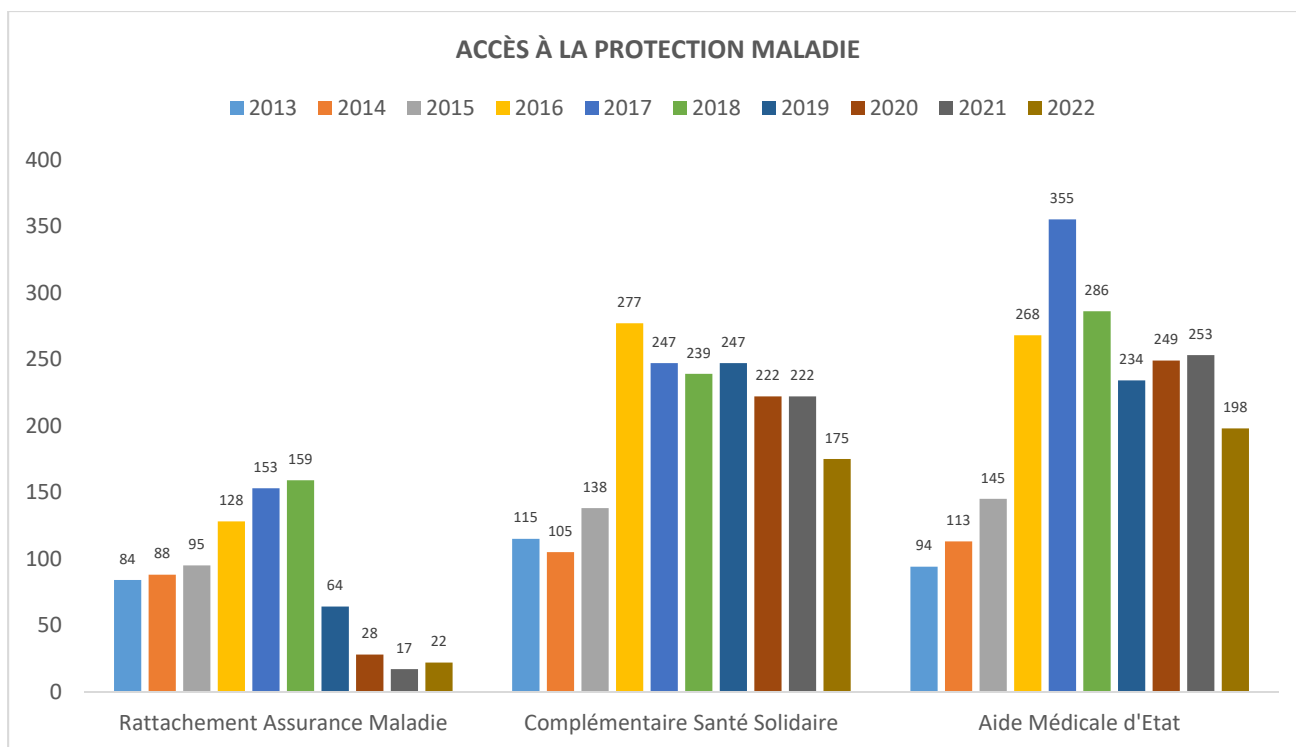
Nombre dossiers documentés											
année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	<b>2022</b>
nombre	306	361	511	539	723	789	802	892	777	747	<b>688</b>

---

<sup>6</sup> Défenseur des Droits – Rapport : Personnes malades étrangères : des droits fragilisés, des protections à renforcer, 2019

## La protection maladie

La Case de Santé est signataire depuis 2011 d'une convention<sup>7</sup> avec la CPAM de la Haute Garonne permettant un traitement prioritaire des dossiers d'ouverture de droits à la protection maladie transmis par le Pôle Santé Droits.



La baisse du nombre de dossier de protection maladie traité à la Case de Santé est largement imputable aux effets, positifs et négatifs, de la réforme "Protection universelle maladie" (PUMa) :

-Ayant considérablement durcie la condition de régularité du séjour pour l'accès à l'assurance maladie, cette réforme maintient en AME des personnes qui pouvaient auparavant prétendre à un rattachement à l'assurance maladie.

-Pour les personnes françaises ou étrangères en situation régulière, la réforme PUMa garantit la continuité des droits à la prise en charge des frais de santé. Le rattachement à l'assurance maladie est acquis sans limitation de durée tant que les conditions sont remplies. Il n'est donc plus nécessaire de faire de démarches de rattachement lors d'un changement de situation (divorce, perte d'emploi...) ou de renouveler ses droits au titre du rattachement sur critère de résidence stable et régulière chaque année comme auparavant.

<sup>7</sup> Convention pour l'accès aux droits et aux soins entre la CPAM Haute-Garonne et La Case de Santé

## L'activité de formation professionnelle

### Stagiaires

Depuis 2013, le Pôle Santé-Droits accueille des stagiaires en formation de travail social : Assistant-e-s de Service Social et Educat-rices-eurs Spécialisé-e-s. Ces stagiaires, après une période de formation et d'intégration renforcée, et sous la supervision permanente de l'équipe professionnelle, sont rapidement mis-es en situation d'autonomie, réalisant les rendez-vous d'accueil et d'accompagnement des usager-e-s, ainsi que la coordination de leurs parcours. En 2021 par exemple, 2 stagiaires assistant-e-s de service social et 1 stagiaires éducat-rices-eurs Spécialisé-e-s ont été formé-e-s au Pôle Santé Droits de la Case de Santé. Chaque années 2 à 3 stagiaires étaient formées par le PSD. Depuis mai 2022, pour des raisons d'espace et de locaux, 1 seule stagiaires a été retenue.

Depuis 2013, 40 stagiaires en travail social ont effectué leur stage au PSD

Le travail conduit autour de la santé des personnes migrantes et notamment du droit au séjour pour raison médicale, intègre des internes en médecine générale bénévoles. L'occasion d'augmenter leur formation initiale dans le cadre d'un exercice en pluridisciplinarité coordonnée. L'équipe du PSD se charge d'organiser à leur bénéfice des sessions de formation orientées sur l'accès aux droits des malades étranger-e-s. L'équipe médicale du PSD organisant la supervision de ces internes et leur formation dans la prise en charge des patient-e-s migrant-e-s.

### Sessions de formation professionnelle organisées par la Case de Santé ou en intra

La Case de Santé lance en 2016 une offre de formation à destination des professionnel-le-s. Elle est destinée à toute personne qui est en relation avec les personnes immigrées et leurs familles, dans ses fonctions militantes ou professionnelles, dans les entreprises, les administrations, les collectivités territoriales, les associations, les syndicats, les établissements et les services sociaux et de santé.

Les Thèmes :

- **La protection maladie:** Cadre général et dispositions particulières aux personnes étrangères (*à jour de la réforme PUMa*)
- **Le Droit au séjour pour les personnes étrangères malades**
- **Le droit à la protection sociale des personnes étrangères en France**
- **La prise en charge médicale des personnes migrantes en ambulatoire**
- **Les inégalités sociales de santé**

Depuis 2016, ce sont près de 700 personnes qui ont bénéficiées d'une formation dispensée par le PSD

La Case de Santé est enregistrée en tant que prestataire de formation sur le numéro: 76310846731. Nos formations sont référencées DATADOCK et en cours de certification QUALIOP. La formation est assurée par un-e professionnel-le de la Case de Santé. Les sessions s'appuient ainsi non seulement sur la connaissance, la présentation et l'analyse des textes juridiques, mais également, à partir d'une expérience de 13 années de terrain, sur des études de cas concrets choisis parmi les situations de personnes accompagnées à la Case de Santé dans le respect de la confidentialité.

RECAPITULATIF DES FORMATIONS PROFESSIONNELLES								
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
<b>Sessions de formation professionnelle dans les locaux de la Case de Santé</b>								
Le droit au séjour pour les personnes étrangères malades	14	30	16	8	/	/	/	
La protection maladie: Cadre général et dispositions particulières aux personnes étrangères ( <i>à jour de la réforme PUMa</i> )	11	11	13	8	/	/	/	
Le droit à la protection sociale des personnes étrangères en France	/	/	14	17	/	4	/	
La prise en charge des personnes migrantes en ambulatoire et les ISS (Formation en direction d'internes de médecine)	/	/	/	/	/	/	20	
<b>Sessions de formation professionnelle en intra</b>								
<b>Formation intra CHU Toulouse - Le droit au séjour pour les personnes étrangères malades</b>		/	/	15	15	/	/	15
<b>Formation intra CCAS/Veille Sociale - Le droit au séjour pour les personnes étrangères malades</b>		/	/	15	/	/	/	/
<b>Intervention à l'école régionale d'assistant-e-s de service social du CHU de Toulouse (ERASS) - La protection maladie</b>		36	35	35	34	/	35	33
<b>Intervention à l'école régionale d'assistant-e-s de service social du CHU de Toulouse (ERASS) - Le droit au séjour pour les personnes étrangères malades</b>		32	/	/	/	/	/	/
<b>Intervention à l'Institut Régional de Formation Sanitaire et Sociale Occitanie (Croix Rouge)- La protection maladie</b>		/	/	30	35	/	/	34
<b>Intervention à l'Institut Régional de Formation Sanitaire et Sociale Occitanie (Croix Rouge)- Le droit au séjour pour les personnes étrangères malades</b>		/	/	29	/	/	/	/
<b>Association ESPOIR- Le droit à la protection sociale des personnes étrangères en France</b>		/	/	/	/	/	15	/
<b>CHU Toulouse – Service Cardiologie - Les inégalités sociales de Santé (ISS)</b>		/	/	/	/	/	/	20
<b>MSP d'Aurignac - La prise en charge des personnes migrantes en ambulatoire</b>		/	/	/	/	/	/	20
<b>COREVIH - La prise en charge des personnes migrantes / ISS et santé sexuelle</b>		/	/	/	/	/	/	30

## Les usager-e-s du Pôle Santé-Droits

**En 2022, 1578 personnes ont eu recours aux services du Pôle Santé-Droits de la Case de Santé.**

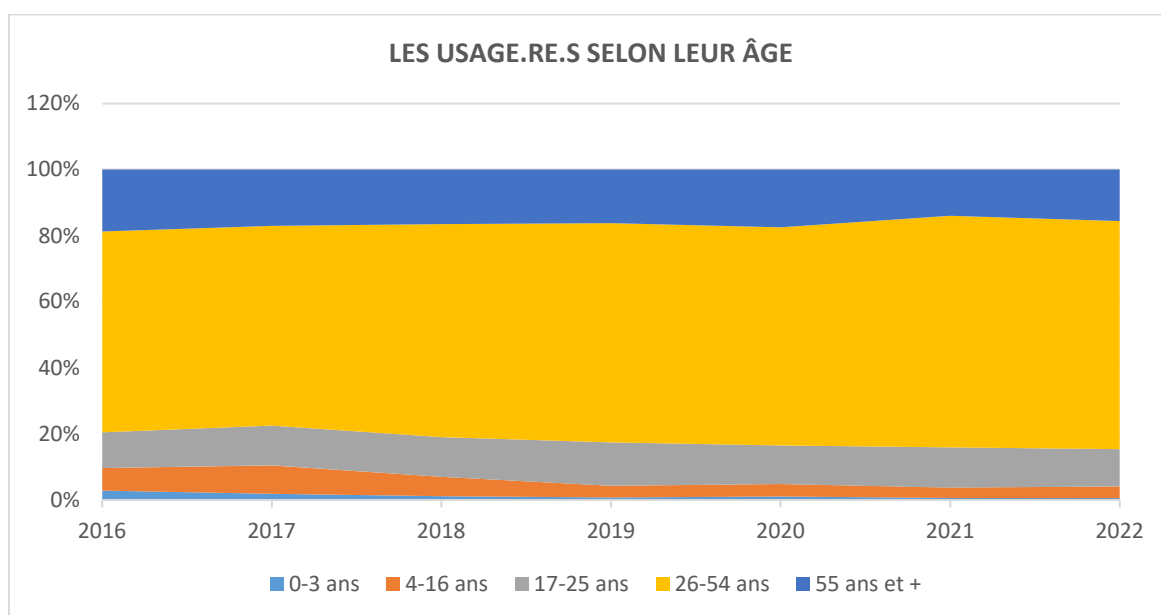
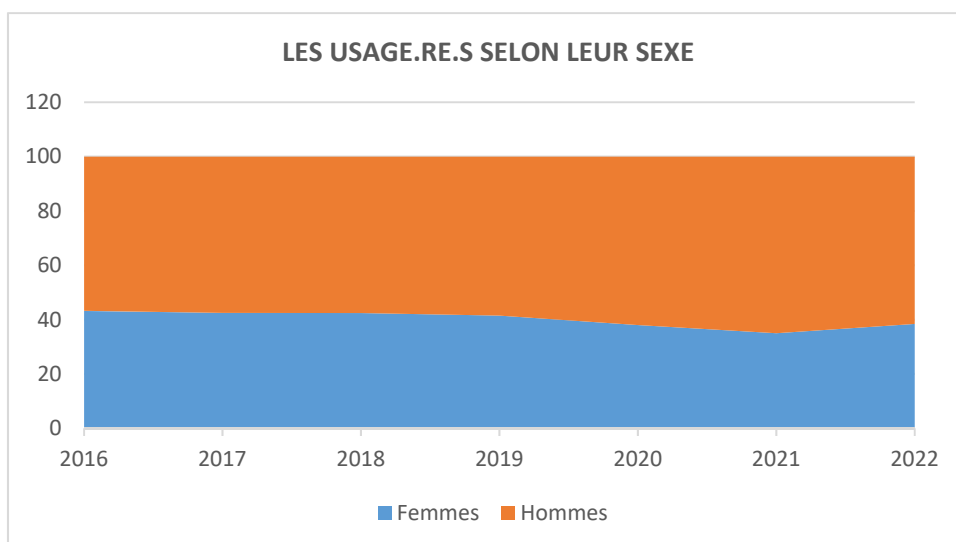
Depuis 2013, la file active cumulée du PSD est de 13 861 personnes

Les données suivantes permettent de caractériser ces usager-e-s du Pôle Santé-Droits. Ces caractéristiques varient sensiblement de celles observées sur les usager-e-s du centre de santé. Sont largement partagées les observations relevant des situations de vulnérabilité sociale et

celles touchant à la complexité des situations vécues par les personnes.

Les usager-e-s du Pôle Santé-Droits comptent en comparaison un taux plus important d'hommes ; la proportion d'étranger-e-s parmi ces usager-e-s est également plus importante.

### Caractéristiques générales



## Un public caractérisé par une vulnérabilité sociale très marquée

La quasi-totalité des usager-e-s du Pôle Santé Droits sont des bénéficiaires de l'AME ou de la C2S quand ces personnes ont des droits ouverts. Moins de 3% dépassent les plafonds pour accéder à ces dispositifs

Cette réalité, constante depuis maintenant plusieurs années, constitue une spécificité remarquable du PSD.

## Une prépondérance d'usager-e-s étranger-e-s

Les usager-e-s du Pôle Santé-Droits sont à 96% étranger-e-s. Chiffre stable par rapport à ces dernières années. Ce constat trouve son explication dans les compétences spécifiques que l'équipe du Pôle Santé-Droits de la Case de Santé a développées au fil du temps (dont l'accès aux droits sociaux des étranger-e-s ainsi que l'accès au droit au séjour des malades étranger-e-s).

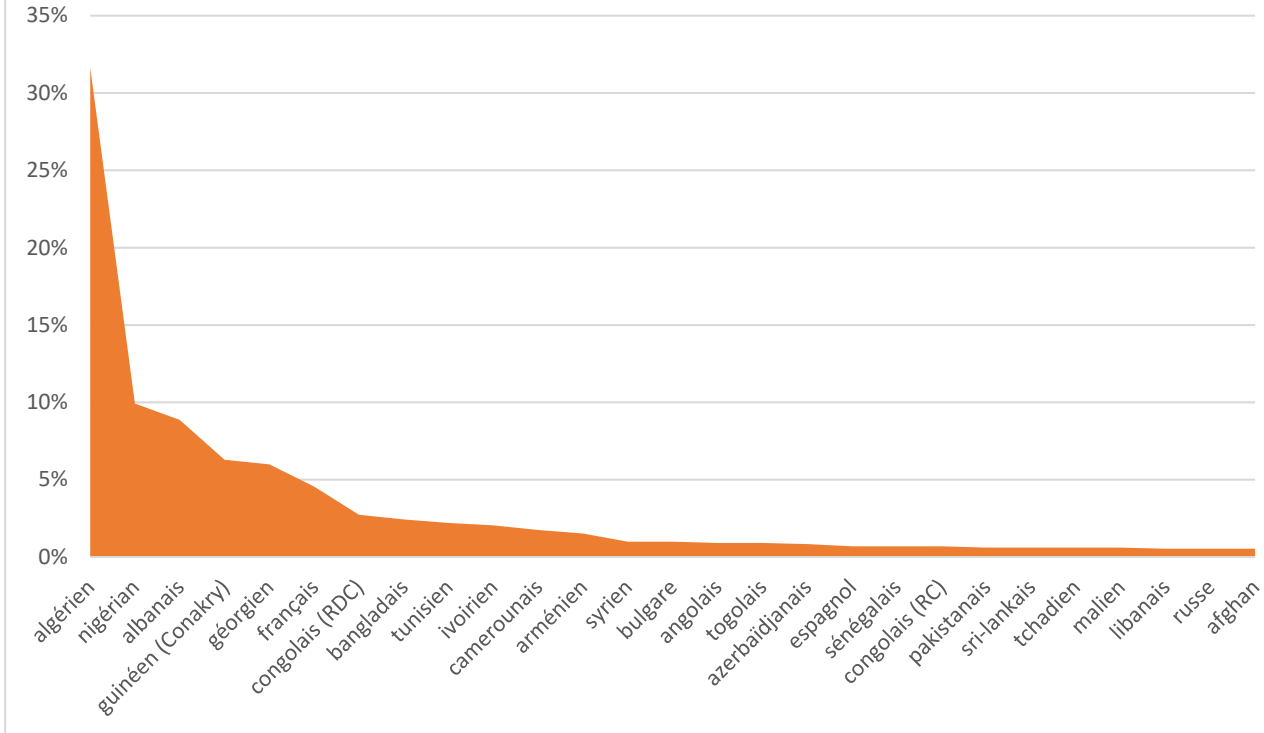
Ces compétences ont été construites en se confrontant aux situations pour lesquelles l'équipe était sollicitée. Dans une logique en santé communautaire, en cherchant à adapter la

structure et les pratiques professionnelles pour lever les obstacles et répondre au mieux aux besoins des personnes, c'est une démarche empirique qui a présidé à l'établissement de ces compétences.

Au fil de l'identification des besoins, la structure a favorisé les formations en externe et en interne de l'équipe du Pôle Santé-Droits. Les professionnel-le-s élaborent des protocoles encadrant les modalités d'intervention et d'accompagnement, qui font l'objet d'évaluation et d'ajustements réguliers.

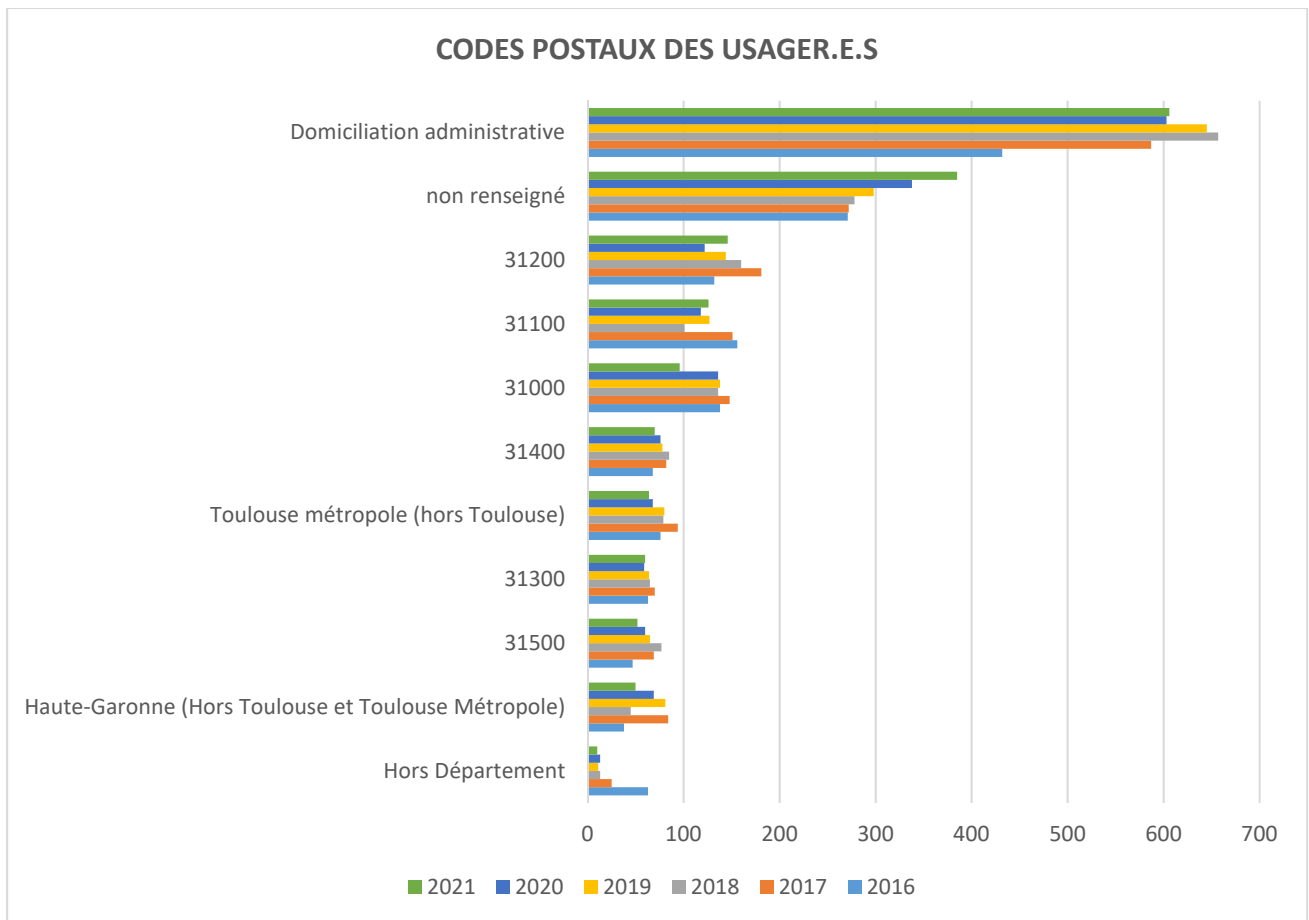


### PRINCIPALES NATIONALITÉS DES USAGE.RE.S



**117 nationalités**  
dont majoritairement des personnes algériennes .(32% en 2022)

## Des usager-e-s venant de tout le territoire toulousain et au-delà



En écartant les adresses non renseignées, **les personnes sans domicile stable qui bénéficient d'une « domiciliation administrative » représente 47% des personnes recues**. La part significative des « non renseigné » tient plus des situations sociales vécues par les personnes qu'un défaut de tenue des dossiers. Ces éléments caractérisent aussi la vulnérabilité des situations sociales rencontrées. Catégories auxquelles il convient d'ajouter les personnes hébergées en structure (hébergement d'urgence, CHRS, ACT....) et aussi une proportion importante des usager-e-s ayant une domiciliation dans le quartier Arnaud Bernard ou dans d'autres quartiers populaires de la ville

touchés par des manifestations massives de paupérisation.

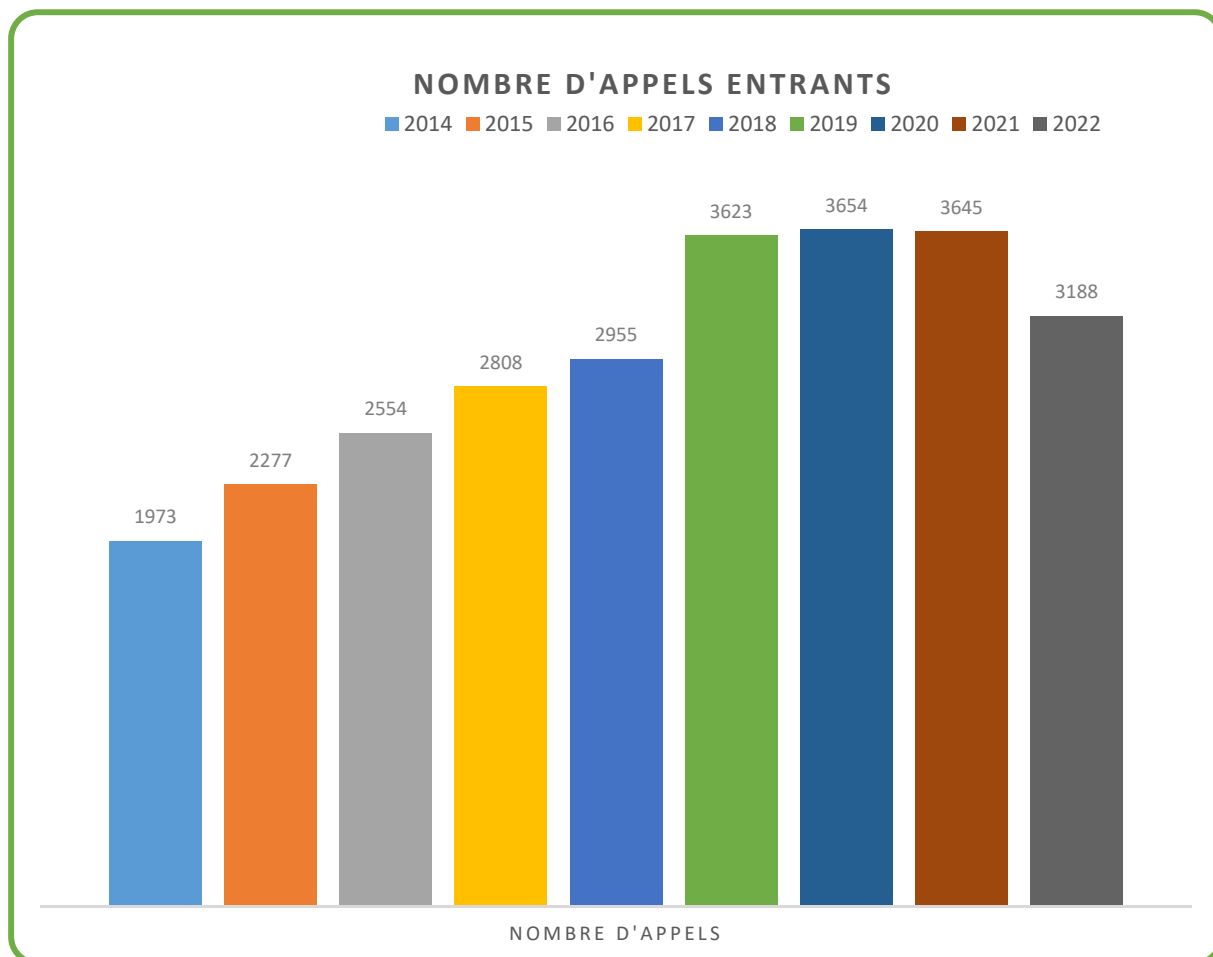
Cette répartition géographique montre également une évolution de la file active : on y vient de plus en plus loin que le quartier dans lequel la Case de Santé est installée : 5% venant de Toulouse Métropole (Hors Toulouse), 4% Haute-Garonne hors Toulouse et Toulouse Métropole et 1% hors de la Haute-Garonne. **Au total, 10% des personnes ne sont pas domiciliées à Toulouse.**

Cela peut s'expliquer en partie par l'image de la Case de Santé, en effet, on y va ou on y oriente de plus en plus pour une prise en charge et un accompagnement en situation complexe.

## La permanence téléphonique

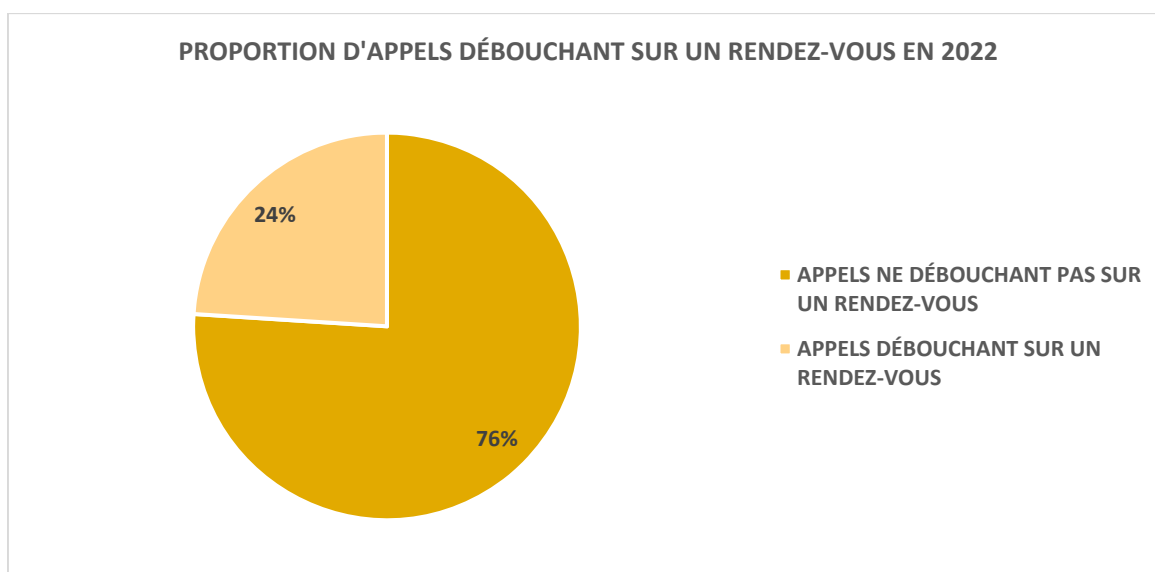
La permanence téléphonique mise en place fin 2013 a connu un net accroissement d'activité dès l'année 2014.

**Le nombre d'appels entrants recensés en 2022 s'établit à 3188.**



## Permanence téléphonique et organisation du PSD

Seuls 24% des appels débouchent sur un rendez vous. (23% en 2021, 21% en 2020, 30% en 2019).



### Ces données appellent quelques remarques :

La permanence téléphonique permet aujourd'hui d'apporter une réponse suffisante à la demande d'utilisateur ou de professionnel·le·s dans 76% des cas sans qu'un rendez-vous individuel n'y soit consacré. L'objectif recherché en 2013 est toujours atteint de ce point de vue, la prise de rendez-vous avec le Pôle Santé-Droits ne s'opérant plus que par la permanence

téléphonique, le recours à l'entretien individuel a été rationalisé. Cependant, comme évoqué plus haut, nous devons faire face à un besoin accru de rendez-vous physique avec les personnes que nous accompagnons pour assurer un travail de qualité et pour compenser les difficultés d'accès aux droits par les services de droit commun.

## Les motifs des appels

Parmi les différents motifs, les plus fréquents concernent l'accès aux droits (« droit au séjour pour raison médicale », « problèmes liés aux mineurs isolés », « protection de l'enfance », « problèmes liés à la justice », « violences faites aux femmes/conjugales », « problèmes liés au

travail », « problèmes liés aux immigrés âgés », la protection maladie et les problèmes liés au logement et à l'hébergement. En fait, la répartition de ces motifs est sensiblement identique à [la répartition des motifs](#) présentée plus haut.

## Les professionnel·le·s appelant

Ci-dessous la liste des professionnel·le·s ayant contacté la permanence téléphonique en 2020/2021/2022. Au début est en bleu, les professionnel·le·s ayant eu le plus recours à la

permanence, puis les autres par liste alphabétique.

<b>Hébergement d'urgence/CHRS/autre hébergement</b>
<b>Hôpital (CHU/HJD/Oncopole/Clinique/Autre Hôpital)</b>
<b>Conseil Départemental (MDS, ASE, PMI, MECS, Centre maternel, ...)</b>
<b>Avocat</b>
<b>CADA</b>
<b>Autres associations</b>
<b>Veille sociale 115/SIAO/EMS/PAIO</b>
<b>CMP</b>
<b>Emmaüs</b>
ACT La Clef
ACT Samarie
Act up
ADOMA
AIDES
Alliances et Cultures
Amicale du nid
Amnesty Internationale
ANPA
ANRAS
APF
APIAF
AS Clinique
AS CMP
AS HJD
ASEI
Association Aide à la personne/domicile
Association d'insertion (CRIC...)
Autonomie
Bell'arc-en-ciel
Boutique Solidarité
CAF
CAMSP
CARSAT
CCAS
CDAS
CHRS
CHU Médecin/PH
Club de prévention
Comede
Confédération syndicale des familles
CPAM
Croix rouge - Grand Ramier

DDCS (hébergement)
Défenseur des droits
Droit de Cité
Education Nationale
Forum Réfugiés (PADA)
France Horizon
GAF
GISTI
Grisélidis
Halte Santé
HLM organisme
IDE libéral
IME
La Cimade
La Cimade CRA
Mairie
MDPH
Médecin généraliste/traitant
Médecins du Monde
MFPF
Mission Locale
Mouvement du Nid
MSA
OFII
OFPRA
OIP
Olympe de Gouges
PACT 31/Soliha
Partage La Faourette
PASS
PASS Psy
Petits frères des pauvres
Pharmacie
PJJ
Police de l'air et des frontières
Préfecture
RESF
Restaurant du Cœur
SAVIM
Secours Catholique
Secours populaire
SIAO
SMPR
SPIP
TO7
Club de prévention
Tuteur/curateur
Un chez soi d'abord
Unité hospitalière spécialement aménagée hôpital marchand

## Les contacts par messagerie électronique

La communication par messagerie électronique est devenue très significative puisque ce moyen de communication a été utilisé **3129 en 2022 (3175 fois en 2021, 2489 fois en 2019 ; 1950 fois en 2018)**, dont 1358 concernent des messages entrants. Ce sont sensiblement les mêmes professionnel·le·s que nous avons présenté dans le tableau ci-dessus qui nous contactent par email.

En 2022, si on cumule les appels téléphoniques entrants et les messages électroniques entrants, on recense **4546 contacts entrants**, soit une moyenne de **18 contacts entrants par jour ouvré**.

## Conclusions et perspectives

Depuis 10 ans, le « Pôle Santé Droits » a montré sa capacité à accueillir, accompagner et orienter des personnes en situation d'inégalité sociale de santé, de vulnérabilité sociale, et présentant un tableau de « complexité ». A Toulouse et dans ces environs, le PSD est identifié comme un lieu et une ressource de référence autour de ces situations imbriquant des problématiques sociales, médicales, administratives, familiales... – et des obstacles – barrière de la langue, absence ou rupture de protection maladie, ...

Cette expertise est mise à disposition des professionnel-le-s au travers la permanence téléphonique du PSD.

Les récentes modifications législatives et réglementaires en matière de protection maladie (Réforme PUMa, instauration d'un

délai de carence de 3 mois par accéder à l'assurance maladie pour les personnes demandeuse d'asile...), en matière d'accès au droit au séjour pour raison médicale et de protection contre l'éloignement, ont ajouté de la complexité et des obstacles dans l'accès aux soins et dans les parcours de santé des personnes étrangères en situation de vulnérabilité sociale. En outre, les difficultés croissantes d'accès au droit commun, et la dématérialisation à marche forcée des démarches administratives n'ont fait que renforcer les inégalités sociales de santé. La pandémie de la COVID19 a été la fois un révélateur et un catalyseur de ces inégalités.

Dans ce contexte, le Pôle Santé Droits devra continuer et renforcer son action dans les années à venir.

## Déploiement et élargissement de la zone géographique d'intervention

Le PSD, fort de ses dix années d'expérience, à la capacité de déployer sa zone d'intervention de sa plateforme territoriale d'appui en santé des migrant-e-s bien au-delà de la métropole Toulousaine. Avec l'appui des services de l'ARS, il nous faut améliorer la promotion de notre dispositif dans toutes l'Occitanie

Nous avons en outre l'ambition d'étendre notre action en Nouvelle Aquitaine, où un

manque de ressources, d'expertise et de formation en santé des migrant-e-s est avéré.

Le projet consiste à étendre le périmètre d'action du PSD dans le grand sud-ouest et de contribuer ainsi à un maillage national en matière de ressources dans nos domaines de compétence, aux côtés du Comede (Ile de France, PACA, Loire, Guyane) et du Réseau Louis GUILLOUX (Bretagne), ou encore de Migration Santé Alsace.