

ACCUEIL SANTÉ BÉZIERS

Centre de soins gratuits

Rapport d'activité 2023

Association loi 1901

24, Bd du Maréchal de Lattre de Tassigny – 34500 BÉZIERS

04 67 28 51 51 – fax : 04 67 49 92 84 – accueil-sante-beziers@orange.fr

Le mot de la Présidence

L'année 2023 a été une année de grande transformation pour Accueil Santé Béziers.

Après des années de recherche et d'interrogations de toutes nos équipes et des bénévoles, ASB a enfin trouvé un local plus grand et plus adapté aux activités et aux projets de l'association.

Ce nouveau local, à proximité de la Résidence Habitat Jeunes, va permettre de réaliser, nous l'espérons, de nombreux projets pour aider les personnes en situation de grande précarité. L'équipe salariée et bénévole s'est beaucoup investie pour réussir ce déménagement et nous tenons ici à les remercier. Ce projet a également été rendu possible grâce au soutien de nos financeurs historiques (Conseil Départemental, la CPAM et DDETS de l'Hérault ; l'ARS Occitanie), ainsi qu'au soutien de la Région Occitanie qui a contribué au financement d'une partie de ce projet.

Ce local permet aux coordinatrices médico-sociales de travailler plus sereinement et d'assurer un accueil digne pour les personnes. Les deux salles de consultations vont permettre de réaliser des consultations simultanées, d'autant que de nouveaux médecins ont rejoint l'équipe bénévole, notamment des médecins spécialistes. L'équipe médicale s'est étoffée ce qui améliore considérablement la prise en charge de nos patients. Nous proposons désormais des consultations de gynécologie (un gynécologue, une sage-femme), d'homéopathie, de dermatologie, de pédopsychiatrie, de psychologie, d'endocrinologie, d'orthopédie, de cardiologie, de gastro-entérologie, de pédiatrie.

Le partenariat avec Pharmacie Humanitaire Internationale nous permet toujours de proposer une prise en charge complète à nos patients. La gestion de notre pharmacie est assurée par nos coordinatrices sous la tutelle d'une pharmacienne bénévole nouvellement impliquée. Les médicaments indisponibles sont délivrés par notre pharmacie partenaire historique, la Pharmacie de la Gare, mais également par notre nouveau partenaire, la Pharmacie Mercure.

Le centre de soins pourra également être en mesure de proposer des échographies à ces patients grâce à un don de l'Hôpital de Pézenas. Enfin, l'agrément ayant été accordé par l'ARS, nous proposerons des soins dentaires de premier recours. Ces soins s'adresseront, évidemment, aux personnes sans couverture sociale et, ils ne concerneront que les soins urgents – mais, c'est pour ces populations un grand espoir de pouvoir soulager leur douleur. Ce projet a pu se concrétiser, notamment, grâce à la société Henry Schein qui nous a offert un fauteuil dentaire ainsi qu'à l'engagement bénévole de deux dentistes. En 2024, nous continuerons notre recherche de dentistes ou stomatologues bénévoles afin de répondre aux besoins, toujours plus grands, en matière de santé bucco-dentaire.

Les coordinatrices continueront de mener des actions d'éducation à la santé avec divers projets (lutte contre la précarité menstruelle, lutte contre le renoncement aux soins des jeunes, ateliers de prévention en santé bucco-dentaire...), en lien avec notre infirmière et notre sage-femme bénévole. Nous persévérons et espérons que de nombreux professionnels de santé continuent de nous rejoindre pour que ce centre de santé solidaire poursuive son action auprès des personnes en situation de grande précarité du territoire.

**La Présidence,
Dr Nicolas BRETON
Dr Christine SILHOL**

1. MISSIONS ET OBJECTIFS

1.1. Missions générales

Gérer un centre de soins gratuits en direction des personnes exclues du système de santé par absence ou insuffisance de couverture sociale ; mettre à profit cette demande de soins pour rétablir l'accès au droit commun des personnes reçues ; participer au réseau de santé local Réseau Ressources Action en Développement Social et en Santé.

1.2. Objectifs généraux

- Offrir des soins gratuits à toute personne en difficulté d'accès au système de santé
- Orienter et engager une prise en charge médicale spécialisée avec le centre hospitalier ou les professionnels libéraux du Biterrois
- Réaliser une évaluation de la situation médico-sociale et accompagner l'accès au droit commun en orientant vers les partenaires du réseau de santé
- Réaliser des actions de prévention
- Être un observatoire des situations d'exclusion afin de participer à l'amélioration de l'accès aux soins au sein du réseau de santé
- Alerter les partenaires du réseau de santé des problèmes qui subsistent et font barrage à l'accès aux soins

1.3. Actions mises en œuvre

- Consultations médicales gratuites avec délivrance de médicaments, examens paracliniques et consultations spécialisées
- Évaluation de la situation médico-sociale
- Instruction des demandes d'Aide médicale de l'État (AME) pour les patients d'Accueil Santé Béziers (ASB) et des demandes PUMA et CSS des patients pour lesquels aucun partenaire ne peut être mobilisé
- Orientation vers les partenaires du réseau de santé
- Conventionnement avec la PASS (Permanence d'accès aux soins de santé, centre hospitalier)
- Actions de prévention : distribution de préservatifs, de jetons pour l'échangeur de seringues, orientation vers les divers centres de dépistage (CLAT : Centre de Lutte Antituberculeuse, CeGIDD : Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic) ;
- Observation et recueil statistique des situations de précarité avec la participation aux actions du réseau de santé, en particulier à la commission « Accès aux droits, aux soins et à la prévention » : analyse des situations problématiques d'accès aux soins, repérage des dysfonctionnements institutionnels, alerte des institutions et des pouvoirs publics, proposition de pistes de réflexion en vue de résoudre ces problèmes ;
- Participation à des enquêtes épidémiologiques à la demande de partenaires institutionnels ;
- Accueil des stagiaires du réseau de santé.

1.4. Public ciblé

L'ensemble des personnes qui sont en difficulté d'accès au système de santé.

1.5. Aire géographique couverte

Le bassin de santé biterrois (250 000 habitants) et toute personne de passage.

1.6. Intervenants

1.7.

- Professionnels de santé bénévoles :
 - 12 médecins généralistes ;
 - 12 médecins spécialistes (dont 3 pédiatres, 1 gynécologue, 1 dermatologue, 1 homéopathe, 1 cardiologue, 1 endocrinologue, 1 gastro-entérologue, 1 chirurgien orthopédiste, 1 pédopsychiatre, 1 chirurgienne-dentiste)
 - 4 professionnels paramédicaux (1 infirmière, 1 psychologue, 1 sage-femme et 1 pharmacienne)
 - 14 professionnels de santé libéraux spécialistes réalisant des actes gratuits (sur demande ponctuelle).
- 4 salariées, dont 3 coordinatrices médico-sociales, et une directrice.
- 1 volontaire en service civique.

1.8. Partenaires financiers

État : ARS (Agence Régionale de Santé) ; ANCT (Agence Nationale de Cohésion des Territoires) dans le cadre du Contrat de Ville ; Conseil Départemental ; CPAM de l'Hérault ; Fonds d'Aide aux Jeunes ; Région Occitanie.

2. HORAIRES ET PERMANENCES

2.1. Salariées

Marie-Morgane MORAGUES et Julie PIAT-PAPON occupent le poste de coordinatrices médico-sociales.

Esra YENICE était embauchée le 20 octobre 2021 sur le poste d'agent d'accueil et d'orientation (d'abord en CDD de remplacement puis embauchée en CDI depuis le mois de mars 2022). Depuis le mois de février 2023, elle occupe la fonction de coordinatrice médico-sociale.

Marie FERMENT, embauchée en mars 2022 sur la fonction de cadre socio-technique, occupe depuis le mois de septembre 2023, la fonction de directrice de l'association.

L'objectif principal demandé aux intervenantes sociales est de proposer un **accueil inconditionnel** pour les personnes en difficulté d'accès aux soins, c'est-à-dire :

- une écoute immédiate,
- une évaluation de la situation sociale,
- une orientation ou un accompagnement vers l'ouverture de droits sociaux.

2.2. Volontaire en service civique

Accueil Santé Béziers a obtenu l'agrément en septembre 2023 pour accueillir un volontaire en service jusqu'en 2026.

Cette année, l'association accueille Ayoub ABERBACH, volontaire, qui réalise une mission autour du thème de la lutte contre le renoncement aux soins. Il travaille autour des projets d'éducation à la santé.

2.3. Consultations médicales gratuites assurées par des médecins bénévoles

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
9h30	9h00	9h00	9h30	9h30
14h		14h		14h

Consultations de médecine générale

Liste des 12 des médecins généralistes en 2023 :

Michel BOBIN	Olivier DUHAMEL
Serge BERAL	Éric KELMA
Bernard BOUSQUET	Christine LIEB
Olivier BRAFMAN	Mireille LOUP
Nicolas BRETON	Michelle NURI
Michel DELPY	Christine SILHOL

En 2023, trois nouveaux médecins assurent des permanences médicales généralistes : le Dr Olivier DUHAMEL (médecin spécialisé en gastro-entérologie), le Dr Christine LIEB (médecin généraliste retraitée) et le Dr Christine MOHARIC.

Consultations de médecine spécialisée

En 2023, l'équipe médicale bénévole d'ASB s'est fortement agrandie, notamment en termes de médecins spécialistes. Ces nouvelles arrivées nous permettent de pouvoir soigner les personnes dans une globalité et de permettre aux personnes en situation de précarité d'accéder à la médecine spécialisée avec des délais de prise en charge rapides. Les patients ont pu avoir accès à un avis spécialisé très rapidement, sans risquer d'accumuler des dettes hospitalières. De plus, les pathologies spécifiques de certains patients complexifiaient parfois le suivi médical. Parallèlement, l'augmentation des délais pour obtenir un rendez-vous à l'hôpital a accentué ces difficultés. Ces nouvelles venues ont été très bénéfiques pour nos patients.

En ce début d'année 2024, quatre nouveaux professionnels de santé ont également intégré l'équipe de spécialistes bénévoles :

- le Dr Gérard PEREZ, médecin cardiologue retraité, qui proposera des consultations sur demande ponctuelle ;

- le Dr Dominique PEREZ, pharmacienne, qui se chargera de la gestion des stocks de médicaments et de la commande mensuelle auprès de Pharmacie Humanitaire Internationale ;
- le Dr Christine MOHARIC, médecin généraliste retraitée, qui proposera des consultations deux fois par mois ;
- le Dr Rebecca FANDINO GOMEZ, chirurgienne-dentiste, qui proposera des consultations dentaires, une fois par mois, et ;
- le Dr Jasmonde ARNAUD, chirurgien-dentiste retraitée, qui proposera des consultations dentaires, une fois par mois.

Liste des 16 professionnels de santé spécialistes et professionnels médico-sociaux intervenants à Accueil Santé Béziers :

Nom du médecin / professionnels de santé	Spécialité
Jean-Luc BOUSSIOUX	Pédiatre
Claudine COURAGIER	Pédiatre
Christophe COURANT	Chirurgien orthopédiste
Sophie COURANT	Infirmière
Olivier DUHAMEL	Gastro-entérologue
Georges EGLIN	Gynécologue
Rebeca FANDINO-GOMEZ	Chirurgienne-dentiste
Emmanuel FROYE	Pédiatre
Mireille GALTIER	Pédopsychiatre
Florence GEORGES	Psychologue
Bernard LONG	Homéopathe
Régine MENNESSON	Endocrinologue
Dominique PEREZ	Pharmacienne
Gérard PEREZ	Cardiologue
Élodie PRUD'HOMME	Sage-femme
Marie-Christine ROUGEOT	Dermatologue

Consultations dentaires

Lors de l'Assemblée Générale du 08 mars 2023, le Conseil d'Administration a voté en faveur de la création d'un cabinet dentaire au sein de nos nouveaux locaux.

Cette réflexion autour de la santé bucco-dentaire est née du constat de l'augmentation du nombre de consultations en lien avec un problème dentaire, sans pouvoir orienter ces patients vers des structures pouvant les prendre en charge.

En effet, l'absence de relais permettant la prise en charge des patients sans couverture sociale sur le territoire, a poussé l'association à réfléchir collectivement à un projet répondant à cet enjeu.

Le déménagement de l'association dans des locaux plus grands nous a permis de créer un cabinet dentaire. De plus, la société Henry Schein a fait don à l'association d'un fauteuil dentaire. Dans le même temps, le Dr FANDINO GOMEZ a rejoint l'équipe bénévole et le projet. Ainsi, l'association a travaillé avec l'ARS sur la mise à jour du projet de santé du centre de soins gratuits. Début 2024, le Dr ARNAUD a également intégré l'équipe de chirurgien-dentiste bénévole.

Ce cabinet dentaire aura pour objectif de pouvoir répondre aux demandes de soins de base et préventifs, à savoir détartrage, extractions ou soins de caries / d'abcès. L'objectif étant d'éviter l'aggravation et de soulager la douleur des patients, dans l'attente d'une prise en charge par la médecine de ville.

Partenariat avec la médecine de ville spécialisée

14 professionnels de santé spécialistes peuvent être sollicités, à la demande, pour réaliser des actes gratuits au sein de leur cabinet.

Liste des 14 professionnels de santé spécialistes de ville proposant des actes gratuits

Nom du médecin	Spécialité
Hafida AMRANI	Gynécologie obstétrique
Philippe BERDAGUE	Cardiologie
Marc BLAYAC	Orthoptiste
Philippe CHASSAGNE	Gastro-entérologie
Anne CHATEAU	Psychiatrie
Stéphane COSSON	Cardiologie
Jérôme CREVEL	Rhumatologie
Hervé FAVRE	Pneumologie
Philippe GANDILHON	Médecine nucléaire
Jean-Louis GANDOIS	Psychiatrie
Colette GUIBERT-MAURY	Psychiatrie
Laurence SAFONT	Pneumologie
Jean-Michel SKA	Gynécologie obstétrique
Hélène VERNA	Gynécologie médicale

En 2023, **aucune consultation n'a été demandée** car l'association priorise l'orientation vers les consultations des médecins bénévoles de l'association ou vers les consultations PASS (Permanence

d'Accès aux Soins de Santé) du Centre Hospitalier de Béziers dans l'objectif du droit commun. De plus, les nouveaux bénévoles spécialistes ont permis une orientation en interne.

En 2024, l'association a pour projet de proposer des dépistages des troubles de la vue chez les enfants. Pour réaliser ce projet, ASB pourra compter sur Monsieur Marc BLAYAC, orthoptiste, qui pourra être sollicité sur demande ponctuelle au cours de l'année.

2.4. Organisation

Lors de leur première venue dans l'année au centre de soins, les personnes sont reçues individuellement par l'une des salariées avant de consulter le médecin de permanence. Le fonctionnement du centre de soins est expliqué aux futurs patients. Il est expliqué à chacun que ASB intervient temporairement dans le parcours de soins jusqu'à obtention des droits. Cet entretien social permet :

- De prendre connaissance des difficultés d'accès aux soins auxquelles elles se heurtent ;
- De proposer une orientation et/ou un accompagnement visant l'obtention ou le rétablissement des droits sociaux (accompagnement proposé uniquement :
 - o pour les patients non suivis par une autre institution ;
 - o ou ne pouvant être orientés directement vers un partenaire ;
 - o ou fragilisés par un parcours chaotique, nécessitant un accompagnement par un seul interlocuteur référent) ;
- Et souvent d'expliquer le fonctionnement du système de santé et du parcours de soins.

3. ACTIVITE – ASPECT QUANTITATIF

En 2023, **956 personnes** ont été accueillies et ont bénéficié de **1739 consultations médicales** (dont **261** consultations de spécialistes). En 2022, 1777 consultations avaient été dispensées pour 915 bénéficiaires. La file active a augmenté de 4,4 % par rapport à l'an dernier et le nombre de consultations a lui baissé de 2,1 %. Cette baisse du nombre de consultation s'explique par les dix jours de fermeture du centre de soins au mois de juillet en raison du déménagement.

1183 entretiens sociaux ont été conduits par les intervenantes sociales contre 1063 entretiens en 2022.

A noter que, généralement, la première personne d'une famille venant en consultation permet l'évaluation de la situation familiale lors d'un long entretien. En conséquence, quand un autre membre de la même famille consulte à son tour, il n'est pas toujours nécessaire de mener un entretien aussi poussé si la situation n'a pas évolué.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, en lien avec la crise économique, beaucoup d'entretiens mettent en évidence des situations administratives instables qui ne peuvent donner lieu à une orientation immédiate.

Enfin, la barrière de la langue est un réel handicap dans de nombreux cas.

3.1. Renouvellement du public

Année de la 1 ^{ère} venue	Nombre	Pourcentage
2023	664	69.46
2022	182	19.04
<i>Dont 2^{ème} semestre</i>	76	7.95
2021	39	4.08
2020	19	1.99
2019	15	1.57
2018	8	0.84
2017	7	0.73
2016	3	0.31
2015	2	0.21
2014	1	0.1
2013	1	0.1
2012	6	0.63
2011	2	0.21
2010	1	0.1
2009	0	0
2008	0	0
2007	1	0.1
2006	1	0.1
2005	0	0
2004	0	0
2003	1	0.1
2002	0	0
2001	0	0
2000	0	0
Avant 2000	3	0.31
Non renseigné	0	0
TOTAL	956	100

Cette année encore, le taux de renouvellement du public est très élevé. En effet, **69.5** % des personnes reçues en 2023 l'était pour la première fois et 7.9 % du public était connu depuis le deuxième semestre 2022. Nous pouvons donc affirmer que l'association n'est pas un dispensaire pour les exclus des soins, mais bien un lieu d'accueil temporaire qui permet de soigner les patients jusqu'à obtention de leurs droits.

3.2. Bénévolat

3.2.1. Nombre d'heures de permanences médicales

Ces bénévoles proposent en moyenne 14 heures de permanences par semaine lors desquelles ils assurent environ 33 consultations.

	Heures de présence des médecins		Nombre de consultations	
	2023	2022	2023	2022
Janvier	66	67	180	178
Février	69	53	186	144
Mars	77	65	173	180
Avril	61	53	166	146
Mai	52	51	141	143
Juin	66	54	162	114
Juillet	57	51	83	108
Août	48	59	93	164
Septembre	52	55	131	140
Octobre	84	55	159	139
Novembre	75	63	142	186
Décembre	74	47	123	135
TOTAL	781	673	1739	1777

En 2023, sur les 1739 consultations effectuées, 261 étaient des consultations en médecine spécialisée :

Spécialité	Nom du médecin	Nombre de consultations	Nombre de patients	Fréquence permanence
Pédiatrie	Emmanuel FROYE	99	92	2/mois
Pédiatrie	Jean-Luc BOUSSIOUX	13	12	2/mois
Pédiatrie	Claudine COURAGIER	7	7	1/mois
Pédopsychiatrie	Mireille GALTIER	13	11	A la demande
Dermatologie	Marie-Christine ROUGEOT	15	15	A la demande
Gynécologie	Georges EGLIN	30	27	Mensuelle
Gynécologie	Elodie PRUD'HOMME	42		Mensuelle
Psychologie	Florence GEORGES	13	6	A la demande
Homéopathie	Bernard LONG	15	9	A la demande
Orthopédie	Christophe COURANT	5	5	A la demande
Endocrinologie	Régine MENNESSON	7	6	Mensuelle
Soins infirmiers	Sophie COURANT	2	2	A la demande

Malgré une forte augmentation du nombre de médecins bénévoles, le nombre de consultations a légèrement baissé en 2023 par rapport aux années précédentes. Il est important de noter que malgré la légère baisse du nombre de consultations, le nombre d'heures de présence des médecins a légèrement augmenté. Nous corrélons la légère baisse du nombre de consultations au nombre de rendez-vous non honorés. En effet, bien que l'équipe se soit agrandie et propose davantage de permanences médicales, de nombreuses personnes n'honorent pas leurs rendez-vous.

Une enquête réalisée par le Dr Francis GALTIER dans le cadre de sa thèse de médecine nommée « Rendez-vous manqués en médecine générale par les patients précaires : quels sont les motifs ? » (2022) recense les raisons évoquées par les patients en situation de précarité quant à leurs rendez-vous non honorés.

Plusieurs motifs sont donnés :

- Des horaires variables de travail et des contrats précaires (travail non déclarés, intérimaires, périodes d'essai) ;
- Une charge mentale trop importante, incombée notamment aux femmes isolées avec enfants à charge (double emploi / gestion de la scolarité des enfants / rendez-vous sociaux) ;
- Rendez-vous multiples favorisant l'oubli (suivi médical ou social lourds) ;
- Troubles du moral (dépression) et troubles cognitifs
- Résolution spontanée du problème de santé

Globalement, les patients relevant de la CSS n'ayant pas honorés de rendez-vous sur la période, indiquent une double priorisation : une priorisation de la situation financière et économique, une priorisation des préoccupations en dehors du travail (familiales notamment) ; la santé passant après ces deux aspects.

En questionnant les patients sur les rendez-vous l'absence d'annulation du rendez-vous médical, une grande majorité des patients reçus évoque également les raisons ci-dessus ainsi que l'absence de moyens de communication pour prévenir de l'annulation du rendez-vous (pas de forfait téléphonique, par exemple).

Lorsqu'il n'y a pas de permanences médicales, ce temps est mis à profit par les intervenantes sociales pour réaliser des accompagnements visant l'ouverture de droits sociaux.

3.2.2. Gestion du stock de pharmacie

Les médicaments sont commandés auprès de Pharmacie Humanitaire Internationale (PHI) qui fournit l'ensemble des centres de soins gratuits de France agréés par l'Agence Régionale de Santé sur un budget de la Direction Générale de la Santé (DGS). PHI négocie en direct avec les laboratoires pharmaceutiques des tarifs en fonction des spécialités et des quantités. Dès lors, la valeur de ce « don » ne saurait être proportionnelle à la quantité de produits fournis et surtout, elle est sans commune mesure avec le coût bien plus important que représenterait pour ASB l'achat des mêmes spécialités à l'unité et en officine.

En 2023, la valeur marchande des médicaments fournis à ASB correspond à **13 022€** (contre 10 716 € en 2022). Il est intéressant de noter que **6187** boîtes de médicaments ont été livrées à ASB ce qui représente un coût de 2.10 € par unité.

Les médicaments indisponibles à PHI et indispensables sont achetés auprès de deux pharmacies de quartier pour un montant de **2431€** pour 188 traitements achetés (en 2022 : **4569 €** pour 185 traitements achetés). Par rapport à l'année 2022 (année caractérisée par des fortes ruptures de stocks), nous constatons une forte baisse de nos dépenses.

La pharmacie de la gare du quartier Gambetta est un partenaire de l'association depuis sa création : sensible aux difficultés d'accès aux soins rencontrées par le public d'ASB, elle attend des ouvertures de droits pour être remboursée et accorde une remise à chaque facture trimestrielle. Lors de notre déménagement, nous avons conventionné avec une autre pharmacie de proximité, la Pharmacie Mercure, qui délivre les médicaments aux patients sur présentation d'une ordonnance d'ASB. Comme la pharmacie de la Gare, elle accepte de mettre en attente les factures pour les personnes ayant une ouverture de droits en cours.

3.2.3. Partenariat avec le laboratoire d'analyse

Le centre de soins adresse ses patients vers le laboratoire Labosud lorsqu'un examen biologique ne peut être différé dans le temps.

Le laboratoire mobilise toujours les droits existants et facture à l'association le reste à charge à la fin du mois en accordant une remise de 40 % sur la facturation. Il s'agit d'un soutien important à l'association.

En 2023, **226 examens** ont été facturés pour un montant de 3492€ contre 2143€ en 2022 pour 135 examens pratiqués.

3.2.4. Orientation vers un cabinet de radiologie

Cette année, 37 examens de radiologie ou d'échographie ont été pris en charge par l'association pour un montant de **1731 €** (contre 31 examens pour un montant de 1252€ en 2022). Ces chiffres sont en augmentation par rapport aux années précédentes en raison des délais d'attente de rendez-vous sur le Centre Hospitalier. Aussi, l'association mobilise le secteur libéral dans lequel les prises de rendez-vous sont plus rapides, ce qui induit, de fait, un diagnostic et une orientation efficaces.

3.2.5. Nombre de consultations par personne

% de personnes ayant bénéficié de :	2023	2022	2021
0 consultation	6,5	2,8	8,1
1 consultation	52,9	54,8	50,8
2 consultations	19,5	19,5	20,2
3 consultations	8,6	11,4	9,1
4 consultations et plus	12,6	11,5	11,9

Plus de la moitié des personnes reçues n'ont consulté **qu'une fois** à ASB dans l'année civile.

Les 388 personnes ayant consulté plus d'une fois au cours de cette année représentent 40,6% % de la file active, totalisant 883 consultations, soit une moyenne de 2.3 consultations par personne.

Les pathologies lourdes (nécessitant des examens complémentaires et des avis spécialisés) amènent les intervenantes sociales et les médecins à réfléchir ensemble afin de proposer une prise en charge au cas par cas. Ces réponses individualisées mobilisent les divers partenariats (PASS, spécialistes bénévoles, laboratoires...).

62 personnes n'ont pas eu recours aux consultations médicales proposées ; elles ont sollicité les intervenantes sociales pour obtenir des informations quant à leurs droits. Il s'agit alors d'entretiens sociaux extrêmement variés, souvent chronophages, abordant des thématiques comme le droit au séjour, la souffrance psychologique, la violence intrafamiliale, l'accès au logement, les relations avec les administrations... Cette mission, par son aspect préventif, permet également d'ouvrir les droits en matière de santé avant même le besoin de soins. En effet, les salariées d'ASB instruisent des demandes d'Aide Médicale Etat (AME), de Protection Universelle MALadie (PUMA), de Couverture Santé Solidaire (CSS-dispositif fusionnant la CMUC et l'ACS).

Monsieur H., 65 ans, consulte pour la première fois, en mai 2023, il a été orienté à ASB par les Restos du Cœur. Lors de l'évaluation sociale menée par les intervenantes sociales, Monsieur détient la base mais n'a pas de Complémentaire Santé Solidaire. Il n'est pas suivi par ailleurs. Les intervenantes sociales proposent de l'aider à réaliser ses démarches. Au niveau social, ce monsieur est hébergé mais jamais à la même adresse, il n'a aucune ressource et il est isolé socialement. Nous expliquons à ce Monsieur qu'il doit fournir une attestation d'hébergement, un RIB et un avis d'impôt pour ouvrir ses droits CSS.

Après avoir pu obtenir une attestation d'hébergement de son ami, il revient à ASB pour prendre un rendez-vous. Nous tentons l'instruction malgré l'absence de justificatif de ressources. Nous réalisons une attestation sur l'honneur expliquant que ce Mr ne vit que de l'aide alimentaire et qu'il n'a donc aucune ressource. Sur le plan psychique, cette personne est désorientée, elle semble en vouloir aux institutions et n'a donc pas d'avis d'imposition à fournir. Nous envoyons son dossier et avons un retour positif de la CPAM. Cette personne a pu recouvrer ses droits. Au total, il a consulté à ASB 7 fois et il a obtenu ses droits au bout de 7 mois. Le partenariat entre ASB et la CPAM permet de faciliter l'ouverture des droits pour les personnes en grande difficulté administrative.

3.3. Nombre de consultations

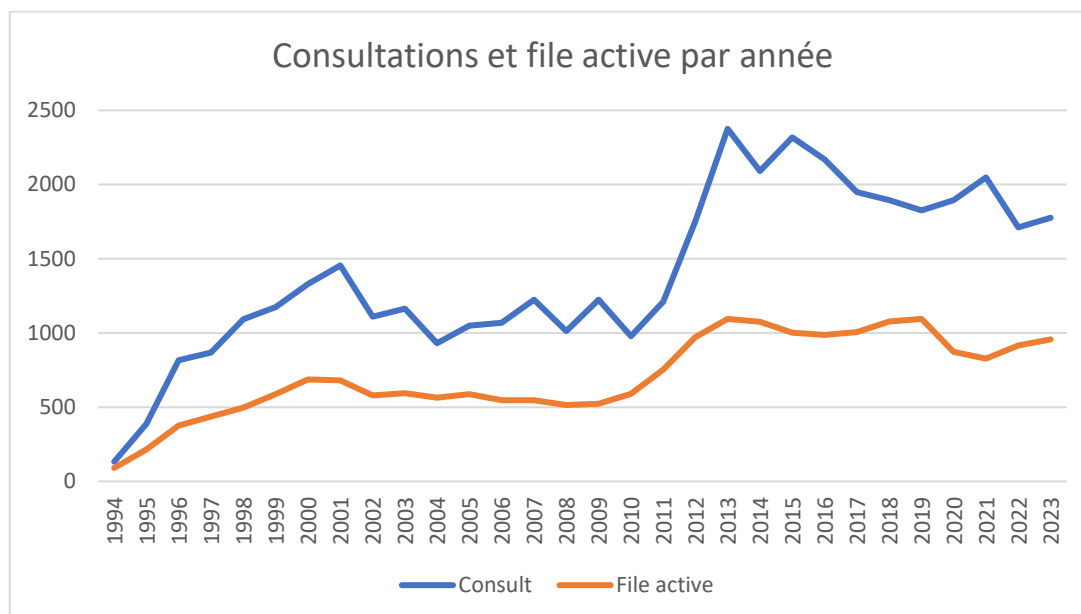
3.3.1. Nombre de consultations par mois

	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL	Moyenne consult/mois
2009	105	103	110	102	77	99	95	84	114	99	108	116	1212	101
2010	134	123	160	126	141	142	129	133	138	162	192	173	1753	146
2011	225	228	244	204	226	189	128	139	193	225	215	160	2376	198
2012	212	171	201	136	164	154	168	111	184	205	215	171	2092	174
2013	253	231	196	207	173	155	130	140	236	244	193	159	2317	193
2014	256	233	228	193	128	181	140	126	154	189	195	147	2170	181
2015	194	193	178	158	143	167	112	146	156	161	190	150	1948	162
2016	174	191	182	156	188	167	123	142	149	132	179	113	1896	158
2017	182	143	184	142	141	124	144	109	142	168	188	160	1827	152
2018	207	160	199	164	112	148	149	144	127	193	181	112	1896	158
2019	222	187	180	164	160	161	170	133	160	206	161	145	2049	171
2020	217	179	145	107	91	141	119	128	163	163	143	115	1711	143
2021	152	141	144	125	105	162	74	80	131	141	137	114	1506	126
2022	178	144	180	146	143	114	108	164	140	139	186	135	1777	148
2023	180	186	173	166	141	162	83	93	131	159	142	123	1739	145

Ahmed, 83 ans, en situation régulière, consulte pour la première fois, en février 2023. L'évaluation menée par les intervenantes sociales met en lumière que ses conditions de vie sont très précaires, au niveau du logement, de la couverture santé, de ses ressources et de sa vie sociale. Cette personne âgée est isolée et cumule des difficultés, notamment pour réaliser ses démarches administratives de manière autonome. Il est suivi par une association de quartier, par les médiateurs de la ville de Béziers ainsi que par le Conseil Départemental. Sa situation administrative est très compliquée : il n'a pas de droit ouvert à l'Assurance Maladie et n'a pas les pièces demandées pour ouvrir ses droits de base. En 2023, Monsieur a consulté 12 fois à Accueil Santé Béziers. Une première tentative d'ouverture de droits a été réalisée mais elle a échoué car il n'a pu fournir le document demandé par la CPAM lors d'une relance. De plus, nous apprenons tardivement qu'il dépend du régime agricole de la MSA et il doit impérativement fournir son relevé de retraite français qu'il percevait dans son pays d'origine.

Entre temps, cette personne a été hospitalisée pendant une dizaine de jours à l'Hôpital de Béziers. Cette hospitalisation a engendré une dette hospitalière conséquente. Les intervenantes sociales ont alors informé le service social de l'Hôpital qui s'est mis en lien avec son assistante sociale du Conseil Départemental. Le Conseil Départemental et l'Hôpital de Béziers ont réussi à ouvrir les droits de Monsieur et à lui éviter de régler les frais d'hospitalisation. Pendant ce temps, Accueil Santé Béziers a été un lieu transitoire lui permettant d'éviter de renoncer aux soins, d'autant que sur le plan médical, ce Monsieur avait besoin d'un suivi médical régulier.

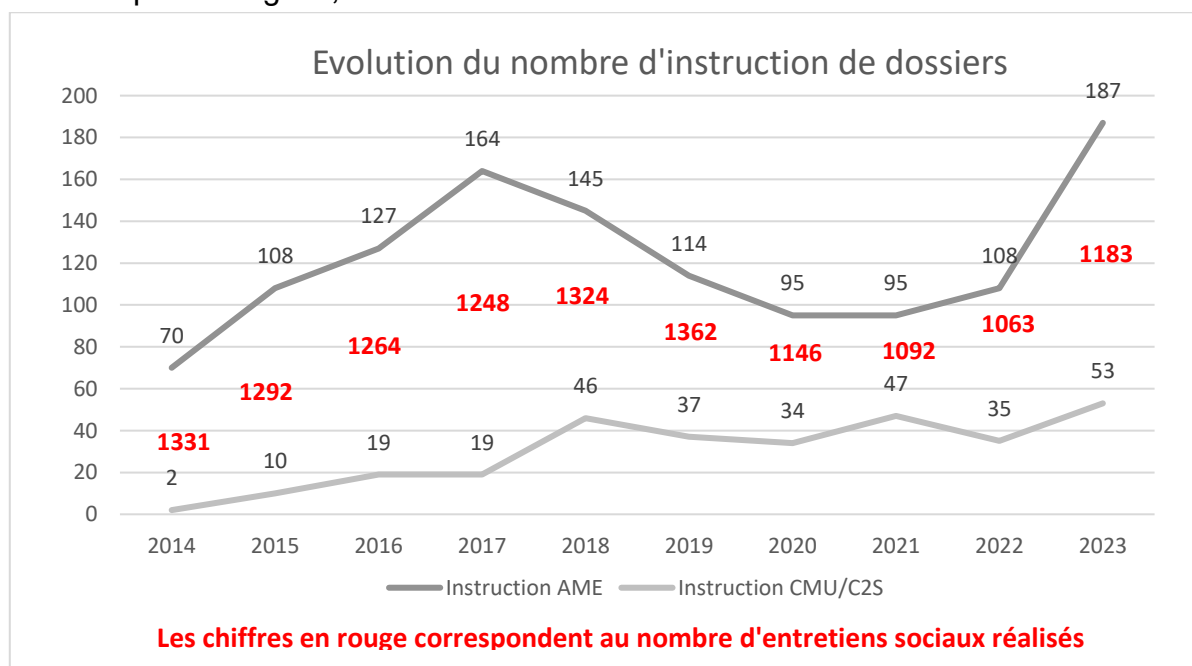
3.3.2. Evolution de la fréquentation



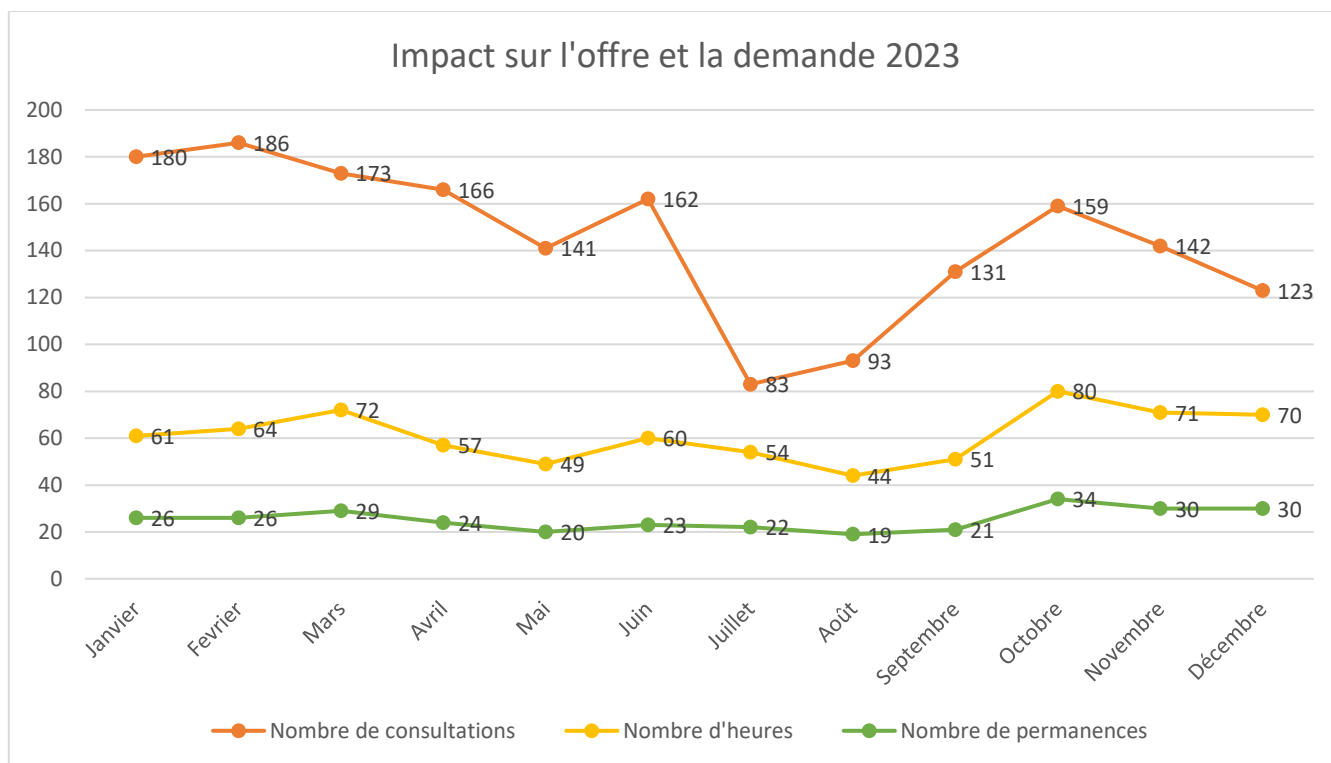
Le nombre de consultations connaît une légère baisse cette année malgré une augmentation du nombre de médecins bénévoles. Ceci peut s'expliquer par le temps dédié au déménagement entre la fin du mois de juin et le début du mois de juillet.

Parallèlement, les évolutions législatives allongeant les délais pour l'obtention de l'ouverture des droits à l'Aide Médicale d'Etat ont un impact sur le nombre moyen de consultations par personne ainsi que sur la file active. En effet, la file active de patients continue d'augmenter depuis la fin de la crise sanitaire.

Les courbes ne sont pas liées : lorsque la demande de soins est plus importante, les permanences médicales sont plus chargées, mais les médecins font face.



En 2023, les intervenantes sociales ont conduit 1183 entretiens sociaux et, ont instruit 187 dossiers d'AME et 53 dossiers de C2S. En effet, elles constatent une forte augmentation des demandes d'accompagnement dans les dossiers d'ouverture des droits AME depuis l'annonce du projet de loi du gouvernement visant à remplacer l'AME par l'AMU.



4. CARACTERISTIQUES SOCIALES

4.1. Sexe

Années	% d'hommes de plus de 15 ans	% de femmes de + de 15 ans
2023	52.6	47.4
2022	50.1	49.9
2021	53.1	46.9
2020	53.4	46.6
2019	51,1	48,9
2018	50.4	49.6
2017	54.2	45.8
2016	52.5	47.5
2015	54.8	45.2
2014	58.8	41.2
2013	57.7	42.3
2012	60.9	39.1
2011	55.2	44.8
2010	55.9	44.1

Au fil des années, nous constatons une tendance à l'équilibre entre le nombre d'hommes et de femmes reçus (357 femmes accueillies pour 396 hommes).

4.2. Age

Tranche d'âge en %	2023	2022	2021	2020	2019
Inférieur à 16 ans	21.2	22.2	21.3	19.3	22,5
De 16 à 25 ans	15.8	16.1	14.8	14.1	14,3
De 26 à 35 ans	21.7	19.5	21.5	21.9	18,9
De 36 à 45 ans	16.1	16.9	17.8	16.5	17,7
De 46 à 55 ans	11.9	12.1	12.9	12.5	11,5
De 56 à 65 ans	7.4	5.2	5.8	8.5	7,7
Plus de 65 ans	5.9	8.0	5.9	7.2	7.4

Le public d'ASB est jeune : 74,8 % des patients ont moins de 45 ans.

Il est à noter que 222 mineurs ont été soignés à l'association en 2023. A souligner également que 10 nouveau-nés ont été vus ainsi que 8 personnes âgées de 80 ans et plus (21 et 11 l'an passé). L'âge moyen, quant à lui, est resté quasiment le même par rapport à 2022 : 32,5 ans.

Tony, 23 ans, né dans une région française du Nord, est reçu à ASB en février 2023. Il est adressé par le service social de l'Hôpital de Béziers. Sur le plan de la couverture sociale, il ne détient que les droits de base. Il indique aux intervenantes sociales être autonome dans ses démarches et ne souhaite pas être aidé pour réaliser une demande de complémentaire santé solidaire. En termes de ressources, il indique « être à son compte ». Sur le plan médical, il consulte une première fois car il a attrapé la gale. Les médecins lui prescrivent le traitement puis il revient pour une rechute. Il parle de ses conditions de vie : il hébergerait des personnes qui lui ont transmis cette maladie. Parallèlement, il indique dormir très longtemps (+ de 18h par nuit) : une prise de sang est prescrite. Il est ensuite orienté vers le CeGIDD afin de réaliser un dépistage et de l'orienter vers la pédopsychiatre, car il indique avoir déjà attrapé une IST. Ce jeune homme est isolé, semble avoir des conduites à risques, se prostituer, héberger des personnes plus âgées qui consommeraient de la drogue dure. Il indique être venu vivre à Béziers pour rejoindre sa sœur mais que les relations se sont dégradées. Il vit désormais seul. Son histoire familiale est compliquée : son père aurait tué sa mère. Il est placé à l'Aide Sociale à l'Enfance dès l'âge de 3 ans : il a vécu dans 10 familles d'accueil différentes et 2 foyers. Il sort des dispositifs ASE, après son contrat jeune majeur. Sur le plan professionnel, il a tenté une formation mais a arrêté en cours de route : prise de produits / beaucoup de sorties / besoins de libertés / séparation petite amie. Sur le plan financier, il parle de « petits boulots », de dettes... Il est suivi par le CCAS pour ses administratives. Il a pu bénéficier d'un double accompagnement avec la pédopsychiatre de l'association ainsi qu'avec l'EMSPP dans l'objectif de coordonner son parcours de soins vers un psychiatre de ville, dès le rétablissement de ses droits sociaux. Il est toujours suivi à ASB, un second entretien est prévu avec le Dr GALTIER, l'EMSPP afin de faire une liaison avec le CMP. Il indique ne pas souhaiter de suivi avec un psychologue. L'équipe sociale d'ASB tentera de mobiliser ce jeune pour faire une demande de CSS car en l'espace d'un an, sa situation sur le plan de la couverture sociale n'a pas évolué.

Le cas de ce jeune témoigne de la situation des jeunes en sortie sèche des dispositifs de l'Aide Sociale à l'Enfance : la situation de ce jeune homme (autant le plan de santé, financier, professionnel ou psychologique) est très compliquée. Sa situation précaire le pousse à adopter des conduites à risques pouvant engendrer de graves problèmes de santé sexuelle. Pour les jeunes de moins de 25 ans, sans formation, sans projet professionnel et sans structure familiale permettant de les accompagner dans le démarrage de leur vie d'adulte, l'insertion sociale et professionnelle reste très compliquée. Ces jeunes éprouvent souvent des difficultés pour solliciter les services sociaux.

4.3. Ancienneté de résidence à Béziers

A Béziers depuis en %	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Moins d'un mois	12.8	16.7	12.7	12.7	19.6	19,5
De 1 mois à 1 an	51.0	46.8	47.8	49.7	45,9	42,5
De 1 an à 10 ans	25.8	22.3	25.3	25.6	22,8	25.4
De 11 à 20 ans	5.4	5.0	5.8	4	3,9	4,6
De 21 à 30 ans	0.7	1.5	0.7	1.4	1,3	0.8
Plus de 31 ans	0.7	0.9	0.8	0.7	0,6	1,2
La naissance	2.7	4.9	6.2	5.7	5.7	5,7
Non renseigné	0.7	1.9	0.7	0.2	0.2	0,2

4.4. Nationalité

4.4.1. Répartition selon la nationalité

Nationalité	2023		2022		2021		2020	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Française	86	9.0	97	10.6	97	11.7	123	14.1
Enfants nés en France de parents étrangers	1	0.1	1	0.1	-	-	1	0.1
Union Européenne (UE)	187	19.6	217	23.7	219	26.5	220	25.5
Europe hors UE	41	4.3	57	6.2	39	4.7	30	3.4
Maghreb	474	49.6	411	44.9	361	43.7	408	46.8
Afrique sub-saharienne	66	6.9	59	6.4	50	6	56	6.5
Autres	101	10.6	71	7.8	60	7.3	34	3.9
Non renseigné	0	0	2	0.2	1	0.1	-	-
TOTAL	956	100	915	100	827	100	872	100

Les chiffres ci-dessus sont stables par rapport aux années précédentes. On constate toujours que les patients sont majoritairement ressortissants des pays du Maghreb, de l'Union Européenne et des ressortissants français.

De nombreux pays ont vu leurs ressortissants exemptés de l'obligation de visa, lors du franchissement des frontières extérieures des états membres (pour des séjours dont la durée n'excède pas 90 jours sur toute la période de 180 jours). Cette évolution législative entraîne une conséquence sur la possibilité de ces ressortissants d'accéder à l'Aide Médicale d'Etat. En effet, cela signifie que lorsqu'un de ces ressortissants arrive en France sans titre de séjour, il est considéré comme disposant d'un visa de 3 mois dès son arrivée en France ; ainsi la demande d'Aide Médicale d'Etat n'est possible qu'au bout de 6 mois (c'est-à-dire à la fin de son visa + 3 mois).

Parmi ces ressortissants, sont concernés les pays suivants : l'ancienne République yougoslave de Macédoine, l'Andorre, les Emirats Arabes Unis, l'Antigua-et-Barbuda, l'Albanie, l'Argentine, l'Australie, la Bosnie-Herzégovine, la Barbade, le Brunei, le Brésil, les Bahamas, le Canada, le Chili, la Colombie, le Costa Rica, la Dominique, la Micronésie, la Grenade, la Géorgie, le Guatemala, Honduras, Israël, le Japon, le Kiribati, Saint-Christophe-et-Niévès, la Corée du Sud, Sainte-Lucie, Monaco, la Moldavie, le Monténégro, les Iles Marshall, Maurice, le Mexique, la Malaisie, le Nicaragua, la Nouvelle-Zélande, le Panama, le Pérou, le Palaos, le Paraguay, la Serbie, les Iles Salomon, les Seychelles, Singapour, Saint-Martin, El Salvador, le Timor-Oriental, le Tonga, Trinité-et-Tobago, le Tuvalu, Ukraine, les Etats-Unis, l'Uruguay, Saint-Siège, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, le Venezuela, Samoa.

Omar, 20 ans, originaire du Congo, est demandeur d'asile. Il est suivi par la Cimade de Béziers. Il consulte la première fois à ASB en novembre 2023. En premier lieu, il est orienté pour un problème cardiaque. Lors de la première évaluation sociale, il a indiqué avoir un RDV prévu au CHB. Les intervenantes sociales réalisent une fiche de liaison informant de ce passage afin de lui éviter une facturation. Il est en France depuis le mois de septembre 2023. La demande d'ouverture de droits n'est donc pas possible immédiatement. En effet, depuis la loi du 15 mars 2021, relative à l'accès aux soins des demandeurs d'asile, l'accès à la PUMa n'est possible qu'à compter d'un délai de trois mois de résidence ininterrompue sur le territoire français.

Médicalement, dès la première consultation, le médecin généraliste recevant ce jeune homme l'oriente vers la psychologue de l'association. En effet, ce jeune présente des difficultés sur le plan psychologique. Il est victime d'hallucinations auditives, en raison de son vécu : il a été témoin de l'assassinat de son père et ne sait pas si sa mère est encore en vie : elle aurait été victime d'un viol au Congo, dont il a été témoin également. Ce jeune, isolé, aborde également ses conditions d'arrivée en France, comme traumatisantes. Il présente des angoisses, éprouve des difficultés pour dormir, ainsi qu'un sentiment de peur au quotidien. Il va être reçu par l'Equipe Mobile Santé Précarité Psychiatrie pour faire un point sur l'orientation à privilégier. L'EMSPP suggère qu'il soit reçu par le Dr GALTIER, pédopsychiatre, mais qu'il démarre un suivi avec un psychiatre dès l'ouverture de ses droits pour suivre la prise de son traitement. Dans cette attente, Il sera revu par l'EMSPP pour faire le point, et les infirmières constatent une amélioration de son état grâce au traitement. Elles suggèrent qu'ils continuent de consulter avec la psychologue de l'association pour travailler sur son syndrome de choc post-traumatique.

Ainsi, dans l'attente de pouvoir accéder aux dispositifs de droits communs, ce jeune a pu bénéficier d'un suivi psychologique, malgré l'absence de couverture sociale. Grâce à l'équipe pluridisciplinaire dont dispose ASB, en matière de santé mentale, l'association joue un rôle important dans la prévention du suicide ou de pathologies psychiatriques, auprès des personnes en situation de précarité. L'imposition des trois mois de résidence en France pour bénéficier de soins pour les demandeurs d'asile apparaît comme une double peine. Le parcours des demandeurs d'asile est vécu comme traumatisant : changement d'environnement social, vécu traumatique dans le pays d'origine, procédures complexes à l'arrivée dans le pays d'origine :

« Parmi les demandeurs d'asile, beaucoup ont vécu des situations traumatisantes et en gardent des traces indélébiles et des plaies ouvertes. Un parcours pénible les prédispose à revivre dans certaines conditions qui semblent banales à d'autres des angoisses et des souffrances paralysantes. Le manque d'information sur la procédure et les droits du demandeur d'asile, l'interrogatoire, le vécu dans les centres d'asile, la qualité de l'accueil social, la durée de l'attente, les multiples déplacements arbitraires (changements d'écoles, d'habitats, de centres), font partie du climat de stress qui tapisse le parcours. Ils sont susceptibles d'induire un état de décompensation psychique et de désarroi chez la personne ou toute la famille ».¹

L'origine des personnes accueillies au centre de soins gratuit peut être très diverse, ainsi **59 nationalités différentes** qui ont été rencontrées à ASB en 2023.

Les pays d'origine du public d'ASB en 2023 sont les suivants :

Afghanistan	Cuba	Malaisie	Soudan
Albanie	Egypte	Mali	Suède
Algérie	Erythrée	Maroc	Syrie
Allemagne	Espagne	Mauritanie	Tchad
Angola	France	Mexique	Tchéchénie
Arménie	Gambie	Nigéria	Togo
Bangladesh	Géorgie	Pakistan	Tunisie
Belgique	Guinée	Pays-Bas	Turkménistan
Bénin	Guyane	Pérou	Turquie
Brésil	Inde	Pologne	Ukraine
Bulgarie	Italie	Portugal	Venezuela
Cameroun	Ile Maurice	Roumanie	
Chine	Kosovo	Russie	
Congo	Lybie	Salvador	
Côte d'Ivoire	Macédoine	Sénégal	
Croatie	Madagascar	Serbie	

¹ ABDELNASSER Al Saad Egbariah, « Effets psychiques de la demande d'asile », Dialogue, 2003/4 n°162

4.4.2. Situation de séjour des étrangers

Cet item est renseigné pour 870 personnes : ne sont pas compris les personnes de nationalité française et les enfants nés en France de parents étrangers.

Situation de séjour en %	2023	2022	2021	2020	2019
Situation irrégulière	50.0	47.0	39.6	42.9	34.5
Carte de séjour valable	6.4	7.0	5.8	7.6	6.8
Récépissé de demande de titre	2.4	1.0	3.2	3.5	3
Titre demandant sans récépissé	-	-	-	-	0.2
Demande d'asile	9.5	7.5	8.7	3.8	6.8
Apatride	-	0.9	2.7	0.3	0.7
Ressortissants de l'Union Européenne	21.6	26.6	29.9	29.5	28
Hors UE avec carte séjour dans UE	1.4	2.4	5.5	7.6	9.6
Touristes	-	0.2	0.5	0.1	0.4
Visa de court séjour	7.9	6.2	2.2	3.6	8.5
Autres	0.8	1.0	1.9	1.1	1.5
Non renseigné	-	0.2	-	-	-

Les migrants de l'UE, accompagnés ou rejoints par leur famille (qui n'a pas toujours acquis une nationalité européenne mais dispose d'une carte de séjour dans un pays de l'UE) rencontrent de nombreuses difficultés pour obtenir une couverture sociale. Autorisés à circuler en France avec ce titre de séjour, ils relèvent de la législation concernant les étrangers en « situation irrégulière » tout comme les ressortissants de l'Union Européenne aussi longtemps qu'ils demeurent des « européens inactifs ». De ce fait, les droits diffèrent d'une personne de la famille à l'autre, selon qu'un parent ait travaillé ou non... À la suite de changements législatifs, les personnes en parcours de demande d'asile sont en augmentation dans la file active : précédemment, l'ouverture de droits sociaux pouvait se faire immédiatement ; il faut désormais attendre 3 mois de présence sur le territoire pour ouvrir les droits.

4.5. Maîtrise du français

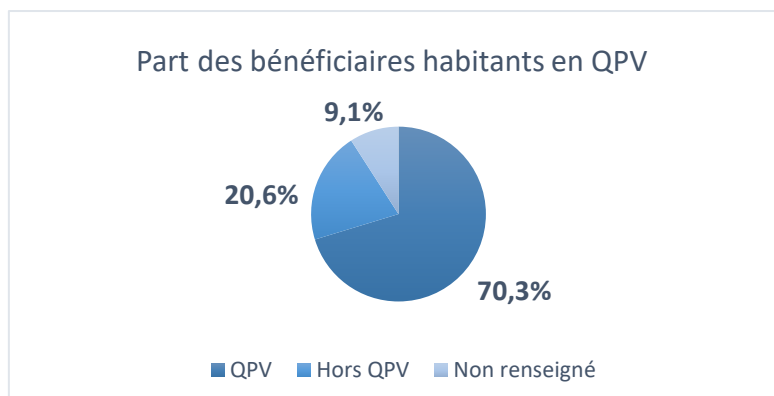
557 patients parlaient le français cette année, soit **58.3 %** du public reçu. Cette proportion a augmenté cette année : 56 % des personnes accueillies étaient francophones en 2022.

4.6. Logement

Logement en pourcentage	2023	2022	2021
Appartement	36.9	44.0	43.9
Chez des parents	30.3	23.6	24.9
Chez des amis	17.6	15.2	13.3
Foyer d'Accueil d'Urgence (FAU)	0.1	1	1
Appartement ABES	0.4	2.1	0.5
Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)	0.3	0.2	0.5
Sans Domicile Fixe	0.5	0.7	0.4
Foyer des Jeunes Travailleurs (FJT)	0.2	0.2	0.2
Squat	0.4	0.8	1
Centre d'Accueil pour Demandeur d'Asile – CIMADE ou OASIS	7.4	5.1	5.9
Hôtel	5.1	3.1	4.5
<i>Dont hôtel payé par le Conseil Départemental</i>	1.2	-	-
Camion, caravane, voiture, bateau...	0.4	0.2	-
Centre hébergement femmes victimes de violences	0.1	0.3	-
Autre	0.1	2.4	3.9
Non renseigné	0	1.1	0.1

La majorité des personnes reçues vivent dans un logement autonome dont ils sont locataires, appartement situé principalement dans le centre-ville de Béziers. Les échanges au sein de l'équipe d'ASB mettent en évidence un habitat dégradé (humidité, absence de chauffage, promiscuité, dégradations des bâtiments...) pour lequel les solutions ou améliorations restent difficiles à obtenir...

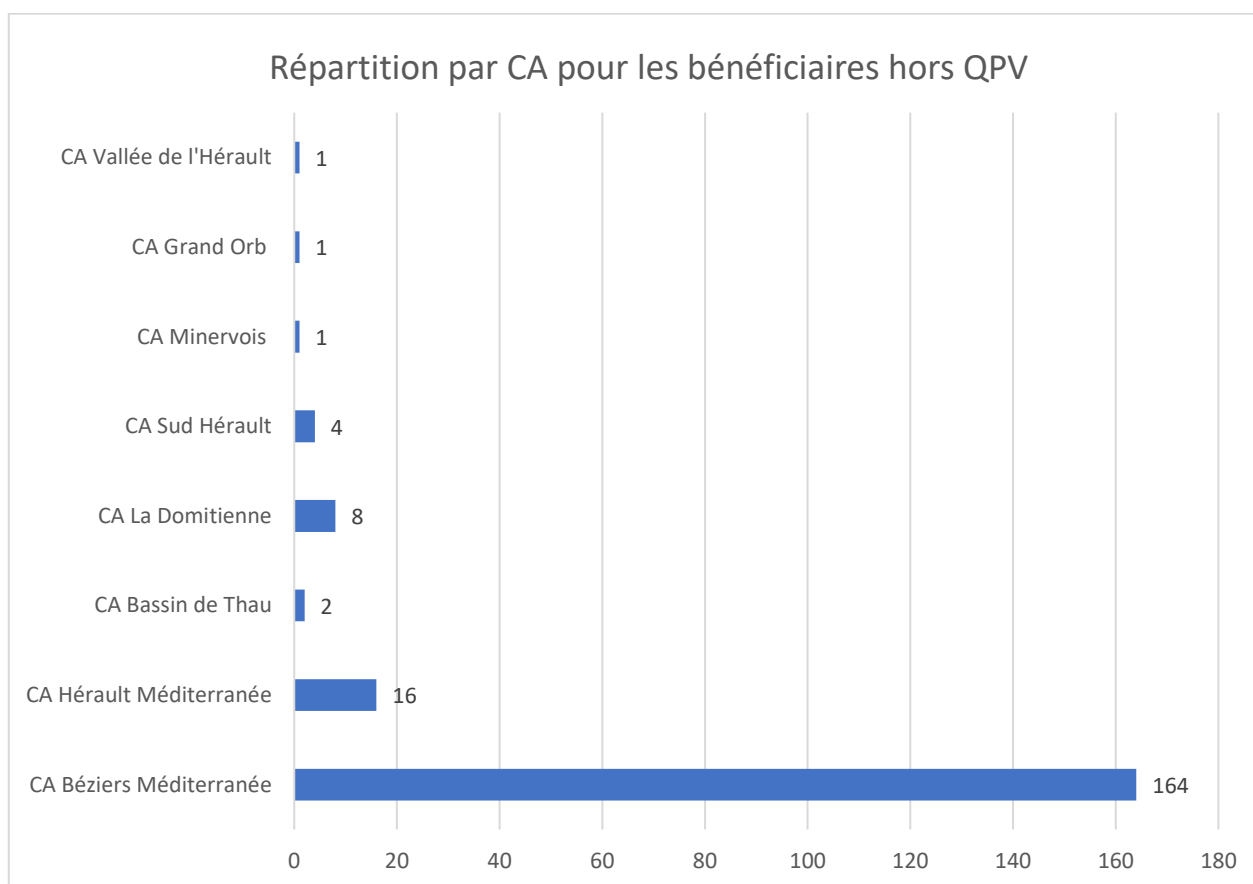
Cette année, nous constatons une augmentation de personnes hébergés dans des conditions d'hébergement très précaires (chez des parents, amis, caravane ou en Foyer d'Accueil d'Urgence...) L'insécurité liée à ce type d'hébergement a des conséquences sur la santé au sens général de ces personnes qui priorisent leurs besoins physiologiques avant leurs besoins de sécurité (Cf. pyramide des besoins selon Maslow). De plus, l'absence de logement autonome entraîne une difficulté supplémentaire pour l'ouverture des droits « santé » des personnes, notamment pour les bénéficiaires de l'AME.



Plus de **70% des bénéficiaires résident dans l'un des quartiers prioritaires de la ville de Béziers**, avec une proportion majoritaire de personnes vivant au sein du quartier centre-ville. Parmi les personnes résidant en dehors des QPV, nous retrouvons des personnes habitantes dans la ville Béziers et des personnes résidentes dans les villages alentours.

Hors QPV	Centre-ville	Iranget/Grangette	Devèze	NR	Total
197	619	32	21	87	956
20,6%	64,7%	3,3%	2,2%	9,1%	100,0%

Le tableau suivant répertorie les lieux de résidence des 197 personnes non issues des QPV de la ville de Béziers :



Les bénéficiaires du centre de soins gratuits habitent majoritairement au sein de la Communauté d'Agglomération de Béziers Méditerranée (164 : Béziers et villages) ; de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée (16) et de la Communauté d'Agglomération La Domitienne (8).

4.7. Situation de famille

4.7.1. Situation de famille

Situation de famille en pourcentage	2023	2022
Célibataire	34.3	31.5
Séparé(e)	4.4	3.8
Divorcé(e)	5.0	4.8
Veuf(ve)	3.3	3.3
Marié(e)	32.1	37.0
<i>Dont époux(se) resté(e) dans le pays d'origine</i>	10.8	6.3
En couple	9.7	13.0
Non renseigné	0.3	0.2

4.7.2. Nombre d'enfants

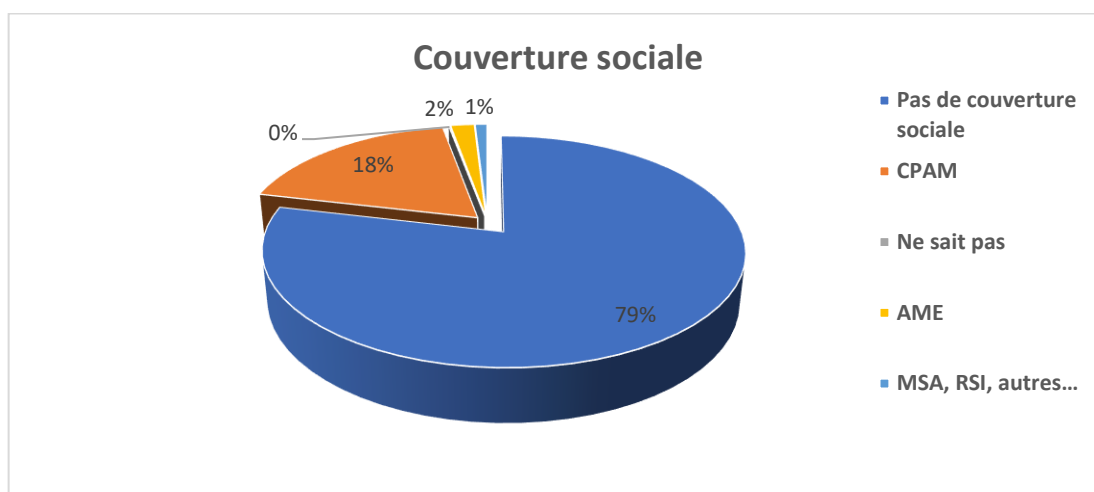
Nombre d'enfants	Nombre	Pourcentage
0	332	44.1
1	75	10.0
2	130	17.3
3	93	12.4
4 et plus	123	16.3
TOTAL des adultes reçus	753	100

Contrairement à l'année 2022, la majorité de personnes reçues à ASB en 2023 ont des enfants à charge (55.9% en 2023 contre 28.3% en 2022).

Dans la catégorie des adultes en couple, 166 personnes ont des enfants à charge (soit 61.3 % des personnes mariées ou en couple reçues dans l'année 2023). Ce public représente donc 17.4 % de l'ensemble des personnes accueillies cette année.

5. COUVERTURE SOCIALE ET RESSOURCES

5.1. Couverture sociale



COUVERTURE SOCIALE	2023		2022	2021
	Nombre	%	%	%
CPAM	176	18.4	20.3	18.6
<i>Dont autre département</i>	-	-	0.7	1.5
<i>Dont transfert en cours</i>	-	-	0.1	-
<i>Dont ayant droit en rupture</i>	-	-	-	-
<i>Dont cartes égarées ou volées</i>	-	-	-	-
<i>Dont droits de base</i>	144	15.1	16.2	15.5
<i>Dont Couverture Santé Solidaire (CSS)</i>	32	3.3	3.1	1.5
<i>Dont mutuelle</i>			0.1	-
MSA	9	0.9	1.5	2.4
Aide Médicale de l'Etat (AME)	18	1.9	6.0	2.2
Régimes « non salarié – non agricole »	-	-		0.1
LMDE, MEP	-	-	-	-
Autres	-	-	-	-
Sans couverture sociale	752	78.7	72.1	75.8
<i>Dont ouverture en cours</i>	172	18.0	10.8	8.1
Non renseigné	1	0.1	-	0.8

Parmi les personnes qui bénéficiaient de droits, **144** personnes (**15.1 %** du public) n'avaient que des droits de base (tous régimes confondus), certains dans un autre département...

Concernant les 752 personnes sans aucun droit lors de leur 1^{ère} venue à ASB, elles bénéficient d'une information sur les dispositifs existants et sur les démarches immédiatement possibles. Le cas échéant, un rendez-vous est fixé pour instruire un dossier d'ouverture de droits via le centre de

soins gratuits. Il s'agit principalement des demandes d'AME car les demandes de CSS (Complémentaire Santé Solidaire) peuvent être accompagnées au CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) qui dispose d'un service dédié ou à la CPAM qui, profitant de son déménagement, a repensé son accueil et propose des rendez-vous personnalisés. Toutefois, lorsque les intervenantes sociales pressentent que les personnes sont fragilisées par leur parcours, ces demandes sont instruites à ASB afin de permettre un accès aux droits plus rapide.

Pour ce qui est des bénéficiaires de l'AME ou de la CSS, il peut s'agir de personnes présentant une ordonnance pour des médicaments non remboursés. Les personnes qui souhaiteraient renouveler leurs droits avant expiration, sont orientées vers l'accueil de la CPAM.

En effet, le Conseil d'Administration d'ASB a demandé aux salariés de n'instruire que les dossiers des patients de la file active (la montée en charge d'une année sur l'autre n'est pas absorbable par le centre de soins gratuits). Cependant, l'évaluation fine réalisée par les intervenantes permet de conserver des marges de manœuvre pour accompagner les personnes fragiles vers le droit commun.

5.2. Ressources

Parmi les personnes n'ayant aucune ressource la ligne « dont « économies » » recense les personnes durablement installées à Béziers, souvent avec un bail à leur nom, et indiquant survivre sur des économies faites en général dans un autre pays de l'Union Européenne avant de perdre leur emploi et de venir tenter leur chance en France.

NB : on retrouvera dans le paragraphe 12.2 un travail statistique spécifique autour des bénéficiaires du RSA.

RESSOURCES	2023		2022	2021	2020
	Nombre	%	%	%	%
Aucune ressource	178	18.6	11.9	8.7	7.9
<i>Dont, en attente d'accord</i>	35	3.7	1.3	4	2.1
<i>Dont « économies »</i>	-	-	0.8	0.1	0.3
Stage ou apprentissage	-	-	-	0.8	0.6
Allocations familiales	-	-	0.7	0.5	0.9
RSA (Revenu de Solidarité Active)	47	4.9	4.9	3.9	5.4
AAH (Allocation Adulte Handicapé)	8	0.8	1.2	1.1	1.3
Indemnités chômage	14	1.5	2.3	1.2	2.3
Contrat aidé, mi-temps ou IJ	-	-	-	0.1	0.3
Salaire	70	7.3	10.8	10.6	9.7
Artisan, commerçant, artiste	-	-	-	0.8	0.5
Retraite	19	2.0	3.0	2.3	3.1
Travail clandestin	69	7.2	6.7	7.5	7.9
Revenus à l'étranger	4	0.4	1.0	0.6	1.4
Aide famille ou entourage	464	48.5	48.2	50.5	50.5

Mendicité	-	-	0.2	0.2	0.8
Autres	83	8.7	9.2	10.6	7.1
<i>Dont aide financière du Conseil Départemental</i>	14	1.5	2.5	4.4	2.5
<i>Dont Allocation Demandeur d'Asile (ADA)</i>	39	4.1	2.0	2.8	2.5
<i>Dont Contrat d'Engagement Jeune</i>	4	0.4	0.5		
Non renseigné	-	-	-	0.4	0.3

Le nombre de personnes vivant de l'aide apportée par l'entourage reste majoritaire en 2023. Puis, nous retrouvons des profils très différents, ce qui montre bien que l'association n'accueille pas un profil-type de personnes en difficulté mais bien toutes situations engendrant des difficultés d'accès aux soins.

Il est important de souligner que le nombre de personnes se déclarant sans aucune ressource a augmenté en 2023 de 6.7 points. Le public reçu est donc un public en situation de grande précarité économique. Le contexte économique actuel n'arrange pas la situation pour ces personnes qui éprouvent des difficultés pour se nourrir, se loger, se vêtir et se soigner.

A l'été 2023, Accueil Santé Béziers reçoit, Richard, un père de famille venant de divorcer récemment. Il a 8 enfants à charge. Lors du divorce, il a été décidé, d'un commun accord, que Monsieur ait à sa charge les quatre aînés et que Madame s'occupe des quatre derniers. La première demande de ce père de famille n'est pas médicale mais sociale. Son assistance sociale du Conseil Départemental l'a orienté à ASB pour régulariser la rupture de leurs droits à la suite de la séparation. Après un contact téléphonique avec l'assistante sociale de la famille, il est convenu qu'ASB accompagne cette famille dans la régularisation des droits « santé » de cette famille.

Au niveau des ressources, le couple perçoit le RSA et des allocations familiales. Le père de famille a une couverture sociale complète. Néanmoins, aucun des enfants n'a la CSS. Nous prenons l'initiative de réaliser une demande rattachement des enfants au père. Peu de temps après, Richard revient avec son ex-femme afin qu'elle puisse régulariser sa situation pour elle et ses enfants. En effet, Madame n'a plus aucun droit. Il faut donc réaliser une demande PUMA + CSS pour elle ainsi qu'une demande de rattachement des quatre enfants qu'elle a, à sa charge. Après deux mois sans retour de la CPAM, nous abordons cette situation lors d'une permanence du service aux partenaires. La réponse apportée par le SAP est que le dossier est bloqué car les ex-époux vivent encore sous le même toit. En effet, les ex-époux nous informent que dans l'attente que Madame trouve un logement adapté pour elle et ses quatre enfants en bas âge, Madame vit encore avec Monsieur. Notre interlocuteur du SAP nous informe également que cette situation s'empire car le dossier de Richard va être radié et ses droits fermés. Six mois plus tard, sans retour, et malgré un suivi auprès du SAP de la CPAM, le dossier est toujours bloqué. L'équipe sociale a donc tenté de contacter la CAF et notamment le parcours séparation afin de parvenir à régler la situation, sans retour, à ce jour. Richard revient à ASB avec un document du tribunal attestant du divorce et mentionnant la garde des enfants. Nous conseillons à ce Monsieur de se rendre à la CAF afin d'expliquer leur situation. Au total, les enfants ont consulté à ASB, 8 fois, mais les enfants en bas âge nécessitent

des soins, notamment des soins dentaires. En ce début d'année 2024, le dossier est toujours bloqué, nous continuons de suivre le dossier de près et relancerons les services de la CAF. Cette situation témoigne d'un problème récurrent lors d'une séparation concernant les droits « santé » et les droits « CAF ». Alors que le parcours est normalement facilité pour les personnes allocataires du RSA, les allocataires en séparation rencontrent de grosses difficultés administratives.

5.3. Rapport entre couverture sociale et ressources

Pourcentage de personnes ayant	2023		2022	2021
	Nombre	%	%	%
couverture sociale et ressources	177	18.5	26.1	21.8
couverture sociale et pas de ressources	25	2.6	1.8	1.6
pas de couverture sociale et des ressources	601	62.9	63.2	69.3
ni couverture sociale ni ressources	153	16.0	8.8	7.4

6. RAPPORT AUX SOINS, AUX DROITS ET AU SYSTEME DE SANTE

Depuis 2014, ASB recense les éléments concernant le renoncement aux soins ou la méconnaissance du système de soins et des droits comme le pointe déjà le rapport d'activité des Centres d'Accueil, de Soins et d'Orientation (CASO) de Médecins du Monde. Cet item est parfois complété sans poser la question frontalement car ces notions restent incomprises du grand public surtout s'il ne maîtrise pas la langue.

En 2023, **82.7% des personnes accueillies avaient renoncé à au moins un soin au cours des 12 derniers mois** (63 % en 2022). De plus, **55.9% du public était ignorant quant à ses droits potentiels** (65.6 % en 2022). Plus globalement, **56.1% des personnes reçues présentaient une grande méconnaissance du système de santé français** (66.1 % en 2022).

Dans le renoncement aux soins, on retrouve des rhumes guéris seuls ou une gastro-entérite traitée avec les médicaments d'autres personnes, mais aussi des pathologies plus lourdes (type diabète, hypertension artérielle et douleurs chroniques) et des infections dentaires non soignées. Ce retard de soins a des incidences importantes pour la santé des personnes mais aussi en termes de santé publique.

7. CARACTERISTIQUES MEDICALES

Les 216 consultations de pédiatrie ont été réalisées par les médecins généralistes pour soigner les pathologies courantes des enfants reçus au centre de soins. Le Dr Emmanuel FROYE, le Dr Jean-Luc BOUSSIOUX et le Dr Claudine COURAGIER ont également vu ces enfants lorsqu'un avis plus précis était demandé par le médecin de permanence ou que l'état de santé de l'enfant ne s'était pas amélioré.

Motifs des consultations	Nombre		Pourcentage		
	2023	2022	2023	2022	
Respiratoire et ORL	320	425	11.1	14	↘
Ostéo-articulaire	317	332	11.0	10.9	→
Pédiatrie	216	329	7.5	10.8	↘
Dermatologie	215	269	7.5	8.9	↘
Problèmes psychologiques	220	234	7.7	7.7	→
Digestive	280	300	9.8	9.9	→
Cardio-vasculaire	257	220	9.0	7.3	↗
Urogénital-gynécologie	227	192	7.9	6.3	↗
Maladies métaboliques	194	147	6.8	4.8	↗
Dentaire	109	90	3.8	3.0	↗
Autre	164	116	5.7	3.8	↗
Motifs des consultations	Nombre		Pourcentage		
	2023	2022	2023	2022	
Maladies infectieuses et virales	46	48	1.6	1.6	→
Grossesse	49	50	1.7	1.6	→
Ophtalmologie	62	51	2.2	1.7	↗
Traumatologie	30	69	1.0	2.3	↘
Dépendances (alcool, toxiques, tabac)	49	53	1.7	1.7	→
Certificat	35	27	1.2	0.9	→
Neurologie	35	43	1.2	1.4	→
Contraception	38	32	1.3	1.1	→
Vaccin	8	2	0.3	0.1	→
Handicap	0	4	0	0.1	→
TOTAL	2871	3033	100	100	

8. CORRESPONDANTS ET ORIENTATION

8.1. Correspondants

Correspondants en %	2023		2022
	Nombre	%	%
Bouche à oreille	446	46.7	52.8
Personnes déjà vues précédemment	302	31.6	30.5
Personne dont la famille a été vue dans l'année	2	0.2	0.1
ABES	10	1.0	2.6
CCAS	7	0.7	-
Conseil Départemental	24	2.5	1.7
Centre hospitalier	6	0.6	0.4
Médecine libérale	7	0.7	-
CPAM + CARSAT	-	-	-
EPISODE	5	0.5	0.5
CIMADE	26	2.7	1.6
CADA Claparède	50	5.2	3.5
MLI	7	0.7	0.8
Autres associations	27	2.8	1.3
Autres	36	3.8	2.8
Non renseigné	1	0.1	1.2

8.2. Instruction des dossiers d'Aide Médicale Etat (AME)

En 2023, 187 dossiers ont été constitués et envoyés à la CPAM de l'Hérault :

- **143 accords** ont été notifiés par le service instructeur de la CPAM pour **189 bénéficiaires et ayant-droit** ;
- 5 personnes ont eu un refus d'AME en raison de l'évolution de leur droit au séjour ;
- 16 personnes n'ont pas donné suite aux démarches, leurs dossiers ont été classés ;
- 23 personnes sont dans l'attente du traitement de leur dossier (dossiers réalisés en fin d'année 2023) ;

Une évolution de la législation concernant le droit au séjour a eu lieu en 2022 : plus d'une soixante de pays « sont exemptés de l'obligation de visa lors du franchissement des frontières extérieures des Etats membres pour des séjours dont la durée n'excède pas 90 jours sur toute la période de 180 jours ».

Or, des dossiers avaient été réalisés par l'équipe d'ASB en respectant les anciens critères : c'est-à-dire l'ouverture de droits à l'Aide Médicale d'Etat lorsque les personnes étaient présentes sur le territoire français depuis plus de trois mois.

En conséquence, les ressortissants des pays exemptés de visa voient leur possibilité d'ouverture de droits à l'Aide Médicale d'Etat repoussée à six mois (contre trois mois, auparavant). Cette évolution

explique également l'augmentation du nombre de consultations par personne au sein d'Accueil Santé Béziers en 2023.

8.3. Orientation lors de la première venue

Orientation	2023		2022
	Nombre	%	%
CPAM	9	0.9	2
<i>Dont CSS</i>	6	0.6	1.6
<i>Dont AME</i>	3	0.3	0.3
Déjà suivi par une autre structure	175	18.3	14
<i>Dont hôpital</i>	9	0.9	2.6
Démarches en cours	130	13.6	18.7
<i>Dont CPAM</i>	97	10.1	12
Seulement informé	1	0.1	0.7
Mutuelle	-	-	-
Médecine libérale	58	6.1	3.5
Centre hospitalier	26	2.7	3.9
<i>Dont Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)</i>	17	1.8	3.1
ABES	14	1.5	2.7
CCAS	-	-	0.1
Donné tableau de stabilité pour prouver 3 mois de présence	32	3.3	6.6
Démarches à réaliser à ASB	207	21.7	12.8
Aucune	132	13.8	18.9
Couverture sociale mais prestation non remboursée	1	0.1	-
Caisse d'assurance maladie autre que CPAM	10	1.0	4.4
Autre	161	16.8	11.8
<i>Dont « à revoir »</i>	153	16.0	10.3

Cette année, nous avons une baisse de cas de personnes où l'orientation lors de la première venue à ASB était impossible (**132** personnes contre 173 personnes en 2022). Les raisons relevées sont les suivantes :

- **56** personnes n'avaient pas trois mois de présence sur le territoire ;
- **11** personnes ne maîtrisaient pas la langue ;
- **22** personnes ne pouvaient prouver 3 mois de présence ;
- **43** personnes avaient un visa touristique ;

Nous remarquons à nouveau une hausse du nombre de personnes dont l'orientation était à revoir. Cette hausse s'explique par une complexification et un durcissement de la législation concernant les demandeurs d'asile et les ressortissants européens inactifs vivant dans un pays membre.

9. ABOUTISSEMENT

9.1. Rapport 1^{ère} orientation / aboutissement

9.1.1. Orientation lors du 1^{er} entretien

Orientation		2023		2022	
		Nombre	%	Nombre	%
OUI		125	13.1	159	17.4
Démarches en cours		130	13.6	171	18.7
Suivi déjà existant		175	18.3	128	14
Démarches à réaliser à ASB		207	21.7	117	12.8
A revoir		153	16.0	94	10.3
Sous-total		790	82.6	676	73.9
Remise d'un tableau de stabilité		32	3.3	60	6.6
Information quant aux droits mobilisables		1	0.1	6	0.7
NON	Fourniture d'un traitement non remboursé	1	0.1	-	
	Aucune orientation possible	132	13.8	18.9	
Sous-total		166	17.4	173	18.9
TOTAL		956	100	915	100

9.1.2. Aboutissement après la 1^{ère} orientation

Sur les 790 personnes pour lesquelles une démarche était en cours ou pour lesquelles une orientation a été proposée, 361 aboutissements sont connus (contre 319 l'an dernier).

Tout au long de l'année, le service social du Centre Hospitalier de Béziers (CHB), le service aux partenaires de la CPAM et le Service d'Accueil et d'Orientation (SAO) de l'ABES ont été régulièrement questionnés pour connaître l'avancée des prises en charge. Depuis juillet 2018, l'association est également Centre de Santé pour les personnes en difficulté d'accès aux soins. Ainsi, le logiciel Consultation des DRoits (CDR) a pu être installé, permettant aux salariées de consulter les droits des patients auprès des différentes caisses immédiatement (pour les informer de l'avancée de leurs démarches) ou en différé (pour en connaître l'aboutissement).

Aboutissement	2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Immatriculation ou transfert de droits de base	11	3.0	12	3.8
Justificatifs édités	-	-	-	-
Couverture Santé Solidaire	93	25.8	110	34.5
PUMA + complémentaire	53	14.7	42	13.2
AME	194	53.7	139	43.6
CSS contributive	-	-	3	0.9
Mutuelle	1	0.3	3	0.9
Soins urgents	-	-	-	-
Formulaire S1	-	-	1	0.3
Autres	9	2.5	9	2.8
TOTAL	361	100	319	100

9.2. Rapport 2^{ème} orientation / aboutissement

9.2.1. Orientation lors du 2^{ème} entretien

Si une précédente orientation n'a pas abouti, si aucune orientation n'avait pu être proposée lors du 1^{er} entretien, la situation donne lieu à une réévaluation et parfois à une première ou une nouvelle orientation.

2 ^{ème} orientation	Nombre	%
PASS	25	18.9
AS hôpital	4	3.0
CPAM	16	12.1
ABES	-	-
Instruction dossier à ASB	77	58.3
Autre	10	7.6
TOTAL	123	100

9.2.2. Aboutissement après la 2^{ème} orientation

2 ^{ème} aboutissement	2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Couverture Santé Solidaire	19	18.6	23	22.1
PUMA + CSS	18	17.6	16	15.4
AME	58	55.9	58	55.8
Affection de Longue Durée	-	-	1	1.0
CSS Contributive	-	-	-	-
PUMA	8	7.8	6	5.8
Mutualisation	-	-	-	-
Formulaire S1	-	-	-	-
TOTAL	103	100	104	100

Au total, sur les 956 patients reçus au centre de soins, **464** aboutissements positifs de dossiers sont connus (soit **48,4%** des personnes qui ont obtenus leurs droits).

Sandra, 52 ans, originaire de l'île Maurice, arrive en France en 2017, pour échapper aux violences conjugales de son ex-mari. Elle a un enfant à sa charge : un jeune homme de 18 ans. Elle consulte la première fois à ASB, en juillet 2023. Elle détient les droits de base et à un numéro de sécurité sociale mais son titre de séjour est expiré et elle explique aux intervenantes sociales qu'elle n'arrive pas à obtenir de rendez-vous à la préfecture de l'Hérault pour déposer sa demande de renouvellement. En effet, les rendez-vous pour déposer un dossier de titre de séjour se réalise sur une plateforme. Elle ne trouve jamais de rendez-vous disponible lorsqu'elle se connecte. Elle se retrouve ainsi en situation irrégulière indépendamment de sa volonté. Nous lui conseillons de se connecter le dimanche soir à minuit pile car des rendez-vous apparaissent à ce créneau. Elle nous indique avoir essayé mais, en vain. Nous lui conseillons alors de rédiger un courriel à la préfecture en expliquant sa situation. Quelques mois plus tard, elle nous annonce avoir réussi à obtenir un rendez-vous. Fin décembre 2023, elle obtient enfin son récépissé. Nous l'accompagnons alors dans sa demande de Complémentaire Santé Solidaire. Au niveau de ses ressources, elle nous indique vivre de l'aide alimentaire des Restos du Cœur et être hébergé par un homme, qui deviendra par la suite son compagnon.

Sur le plan médical, elle a pu recevoir des soins. Son état de santé est mauvais, elle consultera 11 fois en 2023. Elle souffre d'une douleur à l'épaule l'empêchant de réaliser ses tâches de la vie quotidienne. Son fils souffre également d'un problème pulmonaire grave. Grâce à l'équipe médicale, elle a pu bénéficier de soins spécialisés : homéopathique, ostéopathique, psychologique, rhumatologiques. Elle a bénéficié également d'examens complémentaires (radio, scanner) afin de pouvoir soulager ses douleurs. La situation de Sandra met en exergue l'amélioration de la prise en soins à ASB grâce à l'engagement récent de nombreux spécialistes. Accueil Santé Béziers joue un réel rôle d'amortisseur face à la complexification des démarches administratives.

10. CENTRE DE SANTE

En 2017, des réunions entre la CPAM de l'Hérault et ASB ont eu lieu dans l'objectif de mieux comprendre le parcours des futurs assurés sociaux. Ainsi, les 2 structures ont pu repérer qu'une partie de la file active d'ASB ne bénéficiait pas de droits au jour de la consultation, mais que ces droits étaient souvent accordés rétroactivement. De plus, de nombreuses personnes n'avaient encore de réponse quant à des démarches d'ouverture de droits initiées de manière autonome ou avec l'aide d'un partenaire du Réseau de Santé.

Après de nombreuses démarches et un soutien indéfectible de la CPAM de l'Hérault, Accueil Santé Béziers a obtenu l'agrément « centre de santé » par l'ARS et a informé la caisse d'Assurance Maladie 34 de cette évolution. Il s'agit du seul centre de santé français fonctionnant avec du bénévolat intégral des médecins.

L'association poursuit ses missions en n'accueillant que des personnes en difficulté d'accès aux soins (absence de complémentaire, ouverture de droits en cours, méconnaissance des droits...). Les médecins généralistes ont conservé leur statut de bénévoles : les remboursements des actes sont versés au centre de santé. Depuis août 2018, les intervenantes sociales peuvent télétransmettre les actes pour les patients :

- Dont l'ouverture de droits a été accordée de manière rétroactive,
- Méconnaissant leurs droits lors de leur venue à ASB. En effet, avec l'agrément « Centre de santé », le logiciel Consultation des DRoits (CDR) a pu être installé, permettant d'interroger à la date choisie l'ensemble de caisses de Sécurité Sociale quant au droit accordé à l'assuré.

Le remboursement des soins ne concerne que les patients bénéficiant de droits complets (base et complémentaire, soit CSS et AME). En 2023, le total des remboursements s'élève à **5489€**.

Remboursements 2023	CPAM	MSA
Montant en €	5464€	25€
<i>Dont CPAM 34</i>	<i>5464€</i>	

11. CONVENTION PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé)

En 2002, une convention a été signée entre l'association et le centre hospitalier, autour de la mise en œuvre du dispositif PASS.

Cette convention prévoit :

- dans les missions d'ASB : recevoir et soigner gratuitement les personnes en difficulté d'accès aux droits et aux soins ;
- dans les missions PASS : faciliter l'accès des personnes démunies, non seulement au système hospitalier mais aussi au réseau institutionnel et associatif ; accompagner les

personnes dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits, notamment en matière de couverture sociale et de répondre à toutes les demandes des jeunes femmes démunies à la recherche de mesures de préventions en matière de contraception ou d'IVG ou d'accueil de leur enfant.

En pratique, lorsqu'ASB :

- doit recourir à un avis spécialisé ;
 - est sollicitée pour une pathologie lourde ne pouvant être prise en charge, même temporairement à ASB ;
 - se trouve devant une urgence médicale,
- Soit un rendez-vous est pris auprès d'un médecin spécialiste, assorti d'un rendez-vous avec l'assistante sociale de la PASS en amont,
- Soit un rendez-vous est pris auprès du médecin de la PASS (Dr Frédérique CHARLES) qui réalise des consultations au sein du centre hospitalier pour les personnes en difficulté d'accès aux soins,
- Soit le patient est adressé aux urgences et l'assistante sociale de la PASS est alertée.

Une fiche de liaison est alors établie et adressée par fax au service social hospitalier dans le respect de règles déontologiques. Une évaluation annuelle de ce partenariat est réalisée lors du comité de pilotage de la PASS et des réunions de régulation sont organisées dans l'intervalle.

En 2023, on retrouve :

- 25 personnes orientées entre ASB et le service des urgences ;
- 36 personnes orientées vers une consultation en externe relevant des missions de la PASS ;
- 3 personnes orientées vers les assistantes sociales d'un autre service (hospitalisation ou centre de planification).

Au total, sur 956 patients reçus à ASB en 2023, **59 personnes** ont été prises en charge dans le cadre de cette convention, soit **6.2 %** du public accueilli (contre 7.9 % en 2022). Ainsi **31** ouvertures de droits ont pu aboutir grâce à l'échange par les fiches de liaison (dont 2 soins urgents).

De nombreux patients ayant déjà consulté au centre hospitalier ou ayant engagé un parcours de soins hospitaliers avant leur venue à ASB ne saisissaient pas l'utilité d'en parler et de nombreuses opportunités d'articuler les prises en charge passaient inaperçues. Aussi, depuis 2015, chaque personne a systématiquement été interrogée sur l'existence de consultations hospitalières antérieures à la venue à ASB ou sur l'existence de RV d'ores et déjà programmés au centre hospitalier.

Depuis 2016, il a été décidé qu'une liaison entre les travailleurs sociaux d'ASB et de la PASS se ferait systématiquement lorsqu'une personne ayant consulté récemment au CHB se présenterait à l'association, et ce, afin qu'une évaluation sociale puisse être menée et permette une ouverture de droit rétroactive ou au plus tôt.

Ce questionnement a mis en évidence qu'en 2023, **34** patients avaient déjà consulté au centre hospitalier peu de temps avant leur venue à ASB et **30** personnes avaient un rendez-vous programmé. De plus, nos deux structures se rencontrent régulièrement pour le suivi de nos patients en commun.

12. CONVENTION CPAM de l'HERAULT

Depuis la fin de l'année 2016, un délégué aux partenaires de la CPAM assure des permanences d'information sur les dossiers en cours et de formation sur les évolutions législatives liées à l'Assurance Maladie. Ce partenariat permet ainsi aux intervenantes de suivre l'avancée des dossiers et de proposer l'accompagnement et l'orientation les plus adaptés aux personnes reçues. Durant cette année particulière, Guillaume INDART, délégué aux partenaires, a été une grande partie de son activité en télétravail et a ainsi proposé des permanences téléphoniques.

Ainsi, en 2023, **9** permanences ont été réalisées en présentiel.

13. PARTENARIAT CONSEIL DEPARTEMENTAL

13.1. Convention et partenariat

Depuis 2007, le département participe au financement du centre de soins gratuits au travers de conventions qui ont évolué.

Ce conventionnement dans le cadre d'un « accompagnement médico-social en direction des personnes bénéficiaires de minima sociaux » et comportant « 1 000 places sur le territoire des agences départementales de la solidarité de Libron-Thongue, Paul Riquet-Cœur de Ville et Sud Biterrois » voit ses objectifs atteints puisque ce sont 956 personnes qui ont pu bénéficier de cet accompagnement en 2023.

De plus, il est intéressant de noter que **112** personnes accueillies ont indiqué avoir un suivi social avec un travailleur social du Conseil Départemental.

13.2. Travail statistique auprès des bénéficiaires du RSA

Depuis 2011, Accueil Santé Béziers et le Conseil Départemental ont signé une convention s'appliquant sur le territoire du service insertion RSA de Béziers, pour mener une action d'accompagnement dans l'accès aux soins auprès des bénéficiaires du RSA, de leurs conjoints et de leurs enfants. Les objectifs de suivi ont été fixés à 50 suivis d'accompagnement dans l'accès aux soins entre le 01 décembre 2022 et le 30 novembre 2023.

Les personnes bénéficiaires du RSA devraient accéder aux droits de manière assez systématique. Ils rencontrent pourtant des difficultés les obligeant à recourir aux services du centre de soins gratuits. Cette année, ce sont **54 personnes** qui ont été incluses dans cette action et **70 consultations** réalisées (contre 47 personnes bénéficiaires en 2022 et 57 consultations).

Une recherche spécifique est menée autour de la situation administrative de ce public afin de repérer les obstacles à l'accès à leurs droits et un bilan de cette action est réalisé pour transmission au Conseil Départemental.

Le tableau suivant reprend les principaux obstacles à l'accès aux droits :

Obstacles à l'accès aux droits	
Renouvellement tardif des dossiers	1
Démarches en cours avec parfois des délais longs pour ouvrir des droits	16
Méconnaissance des droits	7
Inadaptation, problème administratif (manque de pièces, déclarations d'impôts non réalisées, ...)	11
Orienté avec une fiche individuelle d'orientation	-
Transferts de droits : changement de caisse ou de lieu de vie	1
Difficultés pour remplir le dossier	12
Problématiques pour réaliser le rattachement d'un ou des enfant(s)	4
Accord RSA récent	2

14. PARTENARIAT EMSPP (Equipe Mobile Spécialisée Précarité Psychiatrie)

Composée de deux infirmières à temps plein, d'une assistante sociale à mi-temps, d'une psychologue à quart temps et coordonnée par un médecin psychiatre, l'équipe mobile assure tous les jeudis matin une permanence dans les locaux du centre de soins gratuits depuis 2009. Cette action se situe auprès des adultes en situation de précarité présentant une souffrance psychique ou une pathologie psychiatrique interférant dans la prise en charge sociale.

La prise en charge proposée par l'EMSPP permet de soutenir ces personnes dans l'attente de l'ouverture de leurs droits puis de les orienter vers les dispositifs de droit commun (Centre Médico-Psychologique, médecine psychiatrique libérale...). Le temps et le nombre d'interventions varient selon la situation de la personne et, en 2023 :

- les infirmières de l'équipe ont réalisé **8 entretiens** en suivant **4 personnes** ;
- la psychologue n'est pas intervenue en 2023.

15. PARTENARIAT ABES

Cette association, via le Service d'Accueil et d'Orientation, propose une domiciliation postale aux personnes qui n'ont pas d'adresse fixe ainsi que l'instruction des demandes d'ouverture de droits sociaux (AME, PUMA, Couverture Santé Solidaire, ACS...). Ces services sont complémentaires à ceux d'ASB.

Ainsi, lorsqu'une personne, accueillie à ASB, remplit les conditions pour prétendre à une AME mais n'a pas d'adresse ou d'hébergeur, elle est dirigée vers l'ABES. De même, lorsqu'une personne dépend d'un des services sociaux de l'ABES (Foyer d'Accueil d'Urgence, Centre d'Hébergement et

de Réinsertion Sociale, Accueil de Jour, SAO...) mais a un défaut de couverture sociale, elle est orientée vers ASB si elle a besoin de consulter un médecin.

En ce qui concerne le public de cette association, ce sont donc **10** personnes qui ont été adressées par l'ABES au centre de soins et **15** qu'ASB a orienté au SAO.

16. PARTENARIAT COORDINATION HEPATITES D'OCCITANIE

L'association travaille également en partenariat avec la Coordination Hépatites Occitanie (COHEP) depuis quelques années. En 2023, ASB a participé à une réunion autour de la programmation de journée de prévention des hépatites en lien avec les acteurs du territoire.

17. PARTENARIAT AVEC LES RESTOS DU CŒUR

Chaque année, l'association participe à une action organisée par les Restos du Cœur. Cette action consiste à aller à la rencontre des bénéficiaires de la distribution alimentaire des Restos du Cœur, afin de faire un point sur leur situation sociale en matière d'accès à la santé. Le CEGIDD et le Centre de Vaccination sont également présents lors de ces journées.

En 2023, cette action a eu lieu les 4 et 11 mai 2023. L'équipe sociale a rencontré 19 personnes.

L'objectif de cette action est de pouvoir proposer :

- Un rendez-vous médical pour les personnes ayant renoncé aux soins en raison d'un défaut de couverture social ;
- Vérification des droits potentiels (sur CDr) et orientation vers les partenaires compétents si nécessaire.

18. ORIENTATION VERS LES LIEUX DE DEPISTAGE

18.1. Orientation vers le Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD)

Les médecins orientent vers le CeGIDD tous les patients pour lesquels ils considèrent qu'un dépistage des Infections Sexuellement Transmissible (IST) est nécessaire. Une carte avec le lieu et les horaires d'ouverture du centre est remise à ces personnes.

De plus, pour des usagers en difficulté pour s'exprimer ou pour lesquels des informations médicales sont à communiquer, une fiche de liaison est rédigée par le médecin (sous couvert d'anonymat) afin de les rassurer et de les accompagner de manière plus soutenue vers le CeGIDD. En 2023, 7 patients ont été orientés pour un dépistage vers le CeGIDD.

18.2. Orientation vers le Centre de Lutte Anti-Tuberculeuse (CLAT)

De même, les médecins de l'association orientent tous les patients présentant des symptômes pouvant évoquer une tuberculose vers le CLAT, situé dans le centre hospitalier de Béziers. Là encore, une fiche de liaison est rédigée par le médecin afin de communiquer certaines informations au médecin en charge du CLAT et de mieux accompagner la personne. Il a été compliqué cette année encore à plusieurs reprises d'orienter les patients vers ces lieux de dépistage car ces services ont connu une période de fermeture et des difficultés pour maintenir leur bon fonctionnement. Aucune orientation vers le CLAT n'a été réalisée en 2023.

18.3. Orientation vers le Centre de Vaccination

Les médecins de l'association orientent les patients nécessitant une première vaccination ou une simple mise à jour vers le Centre de Vaccination de la ville de Béziers. En 2023, 8 patients ont été orientés vers le centre de vaccination de la ville.

19. FORMATION PROFESSIONNELLE

3 salariées : Marie FERMENT, Marie-Morgane MORAGUES et Esra YENICE ainsi que 2 médecins bénévoles : Dr Christine SILHOL et Dr Michèle Nuri ainsi que Sophie COURANT, infirmière, ont suivi la formation proposée par l'association Règles Élémentaires concernant la formation à l'animation d'ateliers sur la santé menstruelle.

Marie-Morgane MORAGUES a suivi la formation réalisée par le Planning Familial de l'Hérault intitulé : « Précarité menstruelle, santé sexuelle et accès aux droits : accueillir et informer » au mois d'octobre 2023.

Marie FERMENT, Esra YENICE, Leyla YENICE (remplaçante de Julie PIAT-PAPON en maladie), Ayoub ABARBACH ainsi que 2 médecins bénévoles, le Dr ROUGEOT et le Dr GALTIER ont participé à la formation PSC1 organisée dans les locaux d'ASB au mois de novembre 2023.

20. PRECARITE MENSTRUELLE

L'action concernant la lutte contre la précarité menstruelle a suivi son cours tout au long de l'année 2023. Ainsi, nous avons continué de proposer les questionnaires à nos patientes, ainsi que la distribution de matériel hygiénique, toujours à la demande. Au total, l'action de distribution gratuite a concerné **234** femmes (contre 111 en 2022) reçues au centre de soins (pour **1 103** protections périodiques distribuées contre 646 en 2022).

Cette action a été co-financée par la Région Occitanie et par le Département de l'Hérault dans le cadre du Fonds d'Aide aux Jeunes. L'action FAJ concernait les jeunes femmes âgées entre 18 et 25 ans de la ville de Béziers. Médicalement, ASB a reçu 63 jeunes femmes âgées entre 18 et 25 ans. Parmi elles, 32 ont récupéré du matériel hygiénique (207 protections distribuées).

Nous avons également proposé des ateliers de prévention sur la santé menstruelle. L'objectif de cet atelier d'une durée de 2 heures était de :

- Communiquer de l'information sur les cycles menstruels (fréquence, durée, douleurs associées, absence de risques de grossesse...)
- Débattre autour des règles et du poids de celles-ci dans la vie quotidienne des femmes dans l'objectif de repérer le tabou sociétal des menstruations et des incidences sur le lien social, l'estime de soi, l'insertion sociale et professionnelle...
- Remettre un kit personnalisé pour chaque participante et indiquer que chaque mois, elles peuvent venir récupérer un kit.

Ces ateliers ont été l'occasion d'aborder les douleurs liées aux menstruations et les pathologies gynécologiques associées, les différents moyens de contraception existants et leur utilisation, la durée d'utilisation des protections... Nous avons également présenté un éventail de protections (protections internes et externes) : cup, culotte menstruelle, serviettes jetables, serviettes lavables, protège-slip, tampons avec ou sans applicateur. A la fin de l'atelier, les femmes présentes ont reçu un kit personnalisé, accompagné d'un savon doux intime. En 2023, nous avons organisé **6** ateliers de sensibilisation auprès de 36 femmes

Un travail de mise à l'échelle départementale d'actions autour de la lutte contre la précarité menstruelle est à l'œuvre depuis 2022, porté par le Planning Familial 34. L'objectif est d'essaimer les actions autour de cette thématique sur plusieurs territoires, dont le Pays de Lunel, le Pays Cœur d'Hérault, le Bassin de Thau et le Bassin Biterrois. Accueil Santé Béziers accompagne le Planning Familial dans l'essaimage de leur projet et joue un rôle de porte-voix pour sensibiliser les partenaires du territoire.

L'objectif est double :

- Créer un réseau local de distribution de matériels hygiéniques aux structures du territoire (en partenariat avec la Plateforme Logistique Mutualisée de l'AERS pour le stockage et la livraison et l'Agence du Don en Nature pour l'approvisionnement) ;
- Proposer des formations aux partenaires portant sur la santé sexuelle et reproductive, avec un focus sur la santé menstruelle ;

Pour mener à bien ce projet, une réunion de sensibilisation a été réalisée auprès des partenaires en février 2023 : lors de cette journée, 41 professionnels du secteur médico-social étaient présents (représentants 23 structures, dont L'ABES, les ACT, l'APS 34, le CADA Claparède, le Conseil Départemental (PMI et STS), la Cimade, le CSEB, le SUMPS de l'Université Paul Valéry du Centre Duguesclin, Habitat Jeunes, l'Amicale du Nid, la Maison des Adolescents, la Mission Local du Biterrois, la Maison de Santé Pluriprofessionnelle, la Protection Judiciaire de la Jeunesse, les Restos du Cœur, l'antenne de Béziers du Secours Populaire.

Cette journée était également l'occasion de réaliser un diagnostic des besoins des structures en protections périodiques et en formation. Ainsi, ce diagnostic a révélé que la précarité menstruelle concernerait **16 504 femmes**, avec un souhait de livraison en produits tous les 3 mois. Parmi les structures présentes, 16 structures sont intéressées par une formation.

En 2024, le projet se poursuivra en ce sens. ASB continuera son action auprès des patientes, des jeunes femmes du territoire et son partenariat avec le Planning Familial concernant le projet de mise à l'échelle départementale.

21. PROJET SANTE AUTOUR DES JEUNES SORTANTS DE L'AIDE SOCIALE A L'ENFANCE

Du 1^{er} septembre 2022 au 31 août 2023, l'association Accueil Santé Béziers et le Conseil Départemental de l'Hérault ont signé une convention dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « Accompagner les sorties de l'aide sociale à l'enfance ».

L'objet de la convention a pour but de contribuer à la mise en place d'un accueil et d'un suivi des jeunes sortants de l'aide sociale à l'enfance éloignés des dispositifs de droit commun et de l'accès aux soins. Ce projet se déclinait entre deux axes visant le repérage des jeunes à travers la mise en place d'un accompagnement médico-social ainsi que d'actions collectives.

Les objectifs de la convention étaient de :

- Mettre en œuvre des accompagnements médico-sociaux et des consultations médicales pour les jeunes afin de les rapprocher des dispositifs de droit commun, de l'accès aux soins et effectuer de la prévention sur les pathologies et troubles repérés ;
- Mettre en œuvre des ateliers auprès des groupes de jeunes concernés sur les thématiques en lien avec la santé au sens large : nutrition, bien-être, santé sexuelle afin d'effectuer un travail préventif et informatif sur le système de santé.

L'action a été menée en étroite collaboration avec les services du Conseil Départemental de l'Hérault, et notamment avec la PMI de Béziers. L'association a également créé des partenariats avec la plateforme mobile du Comité de Sauvegarde de l'Enfance du Biterrois (CSEB), l'association APS 34, la Mission Locale du Biterrois, la Protection Judiciaire de la Jeunesse ainsi qu'avec la MECS Jean Gailhac.

Malgré plusieurs rencontres auprès des partenaires accompagnant ces jeunes, l'association décompte **une seule orientation** d'une jeune sortante des dispositifs de l'aide sociale à l'enfance. Elle a été vue médicalement et socialement par l'équipe d'Accueil Santé Béziers une fois au cours du dernier semestre de 2022. Elle était accompagnée par la plateforme mobile du CSEB pour réaliser ses démarches.

Concernant les actions collectives, l'association a travaillé avec les services du Conseil Départemental, avec les partenaires associatifs ainsi qu'avec des stagiaires de l'IRTS en formation d'éducateur spécialisé pour l'élaboration de ces ateliers. Au total, 3 ateliers ont été organisés auprès de **10 jeunes** sortants des dispositifs de l'Aide Sociale à l'Enfance. Les retours ont été très positifs.

Globalement, bien que ce projet soit intéressant, il ne sera pas renouvelé en 2024. En effet, l'équipe a rencontré de nombreuses difficultés de mise en œuvre :

- La comptabilisation réelle des jeunes étant suivi par l'ASE ;
- La faible orientation de jeunes à ASB ;

- La mobilisation des jeunes lors d'actions collectives ;
- La communication autour de l'action, la diffusion auprès des acteurs de terrain et les difficultés organisationnelles des structures pour mettre en place ce type d'actions collectives.

22. PROJET AUTOUR DE LA SANTE BUCCO DENTAIRE

Depuis plusieurs années, l'équipe médico-sociale d'Accueil Santé Béziers repère un besoin important en matière de prise en charge de la santé bucco-dentaire.

Depuis 2019, l'association travaille en partenariat avec le Centre dentaire mutualiste pour proposer aux enfants âgés entre 5 et 11 ans des ateliers autour de la santé bucco-dentaire. En 2023, deux ateliers ont été organisés pour les enfants reçus à ASB auprès de 11 enfants.

Parallèlement, 109 personnes avaient consulté en lien avec un problème dentaire (90 en 2022). Les médecins bénévoles évoquent également que l'état de santé bucco-dentaire est très mauvais, notamment chez les enfants.

Lorsque des soins sont nécessaires, l'équipe éprouve de grandes difficultés dans l'orientation des patients vers des spécialistes. En effet, les personnes reçues, sans couverture sociale, ne peuvent être orientées vers des spécialistes libéraux en raison du coût financier des soins.

Une enquête de 2014 menée par l'IRDES montre que « le taux de renoncement déclaré pour raisons financières sur 12 mois de 17 % pour les soins dentaires chez les 18 ans et plus en 2014, 10 % pour l'optique, 5 % pour les médecins généralistes et 4,5 % pour les autres types de soins ». Cette enquête met en lumière également que « près de la moitié (45,9 %) des cas de renoncement est liée aux soins dentaires, particulièrement chers et mal remboursés, même par les couvertures complémentaires ». En outre, les patients qui renoncent aux soins dentaires pour raisons financières concernent davantage les personnes les plus pauvres : « le taux de renoncement atteint 28 % parmi les 20 % les plus démunis ».

L'absence d'urgences dentaires sur le territoire ajoute une difficulté supplémentaire pour les patients sans couverture sociale. En effet, grâce à son partenariat historique avec la PASS de Béziers, l'association peut solliciter leur service en cas de sollicitation du plateau technique de l'Hôpital. Si l'orientation vers les urgences du CHU de Montpellier peut constituer une orientation possible, les frais de déplacement associés à cette solution découragent les personnes de se soigner. In fine, les patients renoncent aux soins dentaires et se tournent vers des solutions de contournement : utilisation d'antalgiques pour calmer les symptômes plutôt que de traiter réellement la cause.

L'équipe sociale fait également état de plusieurs appels par jour de patients potentiels ou de partenaires du réseau recherchant une solution pour des soins dentaires, sans pouvoir apporter de solutions concrètes.

Face à ce constat, le Conseil d'Administration a donc voté en faveur d'un projet ayant pour objectif de pouvoir répondre à la demande en proposant une offre de soins dentaires, pour des soins dentaires de base ; et en proposant des ateliers de sensibilisation à l'hygiène bucco-dentaire. Ce

projet a été rendu possible grâce à l'emménagement dans des locaux nous permettant de prévoir un espace dédié à la réalisation de ce type de soins.

Dans ce cadre, l'association est financée par l'Agence Régionale de Santé afin de proposer :

- un diagnostic sur l'état de santé bucco-dentaire des patients reçus à Accueil Santé Béziers
- des actions de sensibilisation à l'hygiène bucco-dentaire auprès des enfants en partenariat avec le centre mutualiste dentaire du groupe VYV
- des actions de sensibilisation auprès des patients adultes reçus au centre de soins gratuit

Ce projet servira de base à l'association pour proposer une offre de soins cohérente et en adéquation avec les besoins du public. A l'horizon 2024, Accueil Santé Béziers devrait être en mesure de proposer des soins dentaires, à raison d'une permanence par mois.

23. PROJET AUTOUR DE L'ACCES A LA SANTE DES JEUNES

Dans le cadre d'un appel à projet lancé en mars 2023 par la CPAM de l'Hérault, Accueil Santé Béziers a proposé un projet autour de l'accès à la santé des jeunes.

Le projet consistait à proposer des actions ciblées d'information et de prévention à destination des jeunes en situation de précarité du territoire, sous forme de stands ou d'ateliers. L'objectif était d'informer les jeunes sur le système de santé, l'accès aux droits et sur les dispositifs de prévention existants sur le territoire (prise en charge des addictions, de la santé mentale, de la santé sexuelle et reproductive...).

En 2023, 7 temps d'échange ont été organisés auprès de structures accompagnant les jeunes du territoire pour un total de **103 jeunes** rencontrés.

Au-delà de l'information donnée lors de ces interventions, ces temps ont permis aux jeunes d'identifier Accueil Santé Béziers comme étant un lieu ressource pour les personnes présentant un défaut de couverture sociale. En effet, nous recensons **19 orientations** de structures accompagnant les jeunes du territoire.

Au total, Accueil Santé Béziers a reçu 151 jeunes en difficulté d'accès aux soins, âgés entre 16 et 25 ans (dont 75 hommes et 76 femmes) en 2023.

Parmi eux,

- 131 déclarent avoir renoncé à, au moins, un soin au cours des douze derniers mois ;
- 84 déclarent méconnaître le système de santé ;
- 83 déclarent méconnaître leurs droits.

Cette action très intéressante à mettre en œuvre pour l'équipe a été un réel succès auprès des jeunes. ASB souhaite poursuivre en ce sens, en développant une démarche d'aller-vers les publics les plus enclins à renoncer aux soins et aux droits du territoire.

CONCLUSION

2023 a été également l'année du changement pour ASB : après avoir accueilli les bénéficiaires depuis 30 ans dans son local situé avenue Gambetta, l'association a déménagé dans un local adapté et plus digne pour les personnes.

Ce déménagement a permis à l'association d'accueillir de nouveaux professionnels de santé et d'assurer une prise en soin globale et de qualité. Ce changement de lieu permet également à l'équipe de travailler plus sereinement et de développer de nouveaux projets face aux enjeux grandissants en matière d'accès aux soins.

Il convient de préciser que les éléments évoqués dans ce rapport ne reflètent qu'une partie de l'activité de l'association. Les statistiques ne concernent que les personnes pour lesquelles un dossier social a été réalisé. Toute l'année, les intervenantes sociales jouent un rôle important d'accueil, d'écoute et d'orientation auprès de personnes souhaitant obtenir des informations sur leurs droits sociaux ou sur les démarches à réaliser pour trouver un médecin traitant, par exemple. Accueil Santé Béziers base son action sur un accueil inconditionnel. De ce fait, même si ces personnes ne relèvent pas des missions de l'association, les intervenantes sociales prennent le temps de renseigner et de réorienter ce public vers le bon interlocuteur.

Si l'enjeu était d'abord autour de rétablir l'accès aux droits, nous constatons depuis quelques années, malgré un accès aux droits plein et entier, que de nombreuses personnes peinent à se soigner, faute de professionnels de santé les acceptant dans leur patientèle.

Cet enjeu tendra à s'accroître d'années en années, mais Accueil Santé Béziers ne pourra pallier le manque de médecins, mais continuera d'opérer son rôle d'accueil et de facilitateur avec les structures du territoire.

L'activité médico-sociale a été importante : 956 patients reçus, 1739 consultations assurées et 1183 entretiens sociaux réalisés. De plus, le travail de l'équipe médico-sociale s'intensifie d'année en année, en raison des évolutions législatives en matière de droits au séjour et face à l'augmentation de la complexité des situations médicales de nos patients.

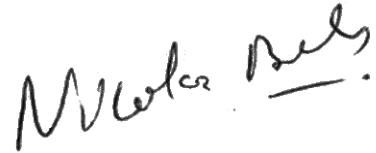
Le travail partenarial a pu se poursuivre et se développer avec de nouvelles structures (notamment les structures accompagnant les jeunes) afin d'accompagner et d'orienter les personnes dans l'objectif de leur faire recouvrir l'accès au droit commun le plus rapidement possible, tout en veillant à ce que les personnes aient accès aux soins urgents ou programmés, cela a pu se réaliser grâce à l'engagement, la disponibilité et l'adaptabilité des 28 médecins bénévoles d'ASB.

Ces changements ont apporté un nouveau souffle à l'association et ont permis d'impulser de nombreux projets intéressants.

S'appuyant sur les compétences de chacun, l'association Accueil santé Béziers est encore repérée par les populations en situation de précarité comme un lieu d'accueil inconditionnel où ils pourront être écoutés et, soit pris en charge, soit orientés avec bienveillance. L'association est aussi repérée

par les partenaires institutionnels (ARS, CPAM...) comme un centre de soins qui met à disposition des publics en difficulté, une connaissance du terrain de plus de 30 ans permettant un travail d'équipe avec les partenaires du réseau. S'appuyant sur les salariés formées et attentives, l'équipe médicale donne bénévolement son temps pour accueillir et soigner, évitant ainsi l'aggravation de pathologies qui aurait un coût humain et sociétal plus élevé.

Accueil Santé Béziers continuera son action dans la même perspective en 2024, face aux nombreux défis qui s'annoncent en matière d'accès à la santé.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nicolas Béziers".