

# ÉVALUATION DU CAOIA - PARIS

## Conclusions principales



**POINT INFO**

Jeudi 19 octobre  
2023



# PROCESSUS DE L'ÉVALUATION

## Objectifs

- **Guider et argumenter** la prise de décision dans le cadre de la définition stratégique du dispositif CAO/A ;
- **Avoir une vision commune** et collective des apprentissages ;
- **Mettre en pratique les apprentissages** concernant les modalités d'intervention et les pratiques (améliorer et dupliquer les bonnes pratiques) ;
- **Partager, diffuser aux équipes et aux nouveaux membres** avec un document qui consolide et retrace l'histoire du CAO/A.

# PROCESSUS DE L'ÉVALUATION

## Méthodologie

- **Approche orientée changement**
  - destinée à identifier les changements auxquels le CAO A contribue dans le parcours d'accès aux droits et aux soins des usager·ère·s et valoriser les leviers d'action efficaces du CAO A. Il s'agit d'une démarche principalement qualitative.
- **Les conclusions de l'évaluation se basent sur l'identification de leviers d'influence.**
- **Approche participative et collective**
  - destinée à favoriser l'expression de tous et toutes; collecter et rendre compte de la diversité des points de vue et perceptions de chacun·e·s.
    - **Une démarche d'apprentissage collectif**
      - destinée à dégager les leçons apprises et de guider les prises de décisions pour la future stratégie du CAO A.

# PRINCIPAUX RÉSULTATS

## 1 - Le CAOA

### CONSTATS

- Un dispositif qualitatif à forte dimension humaine;
- Une diversité des activités et services mis en œuvre pour répondre à la diversité des besoins des usager·ère·s;
- Un dispositif passerelle ( orientation/ porte d'entrée vers) mais aussi un dispositif ressource (accès à l'information).

### RECOMMANDATIONS

- Un besoin important d'harmoniser les pratiques et de renforcer la complémentarité avec les autres projets de la mission Paris;
- Un besoin d'équilibrer les ambitions par rapport aux ressources disponibles et de s'inscrire dans une dimension de cycle de projet;
- Un besoin de stabiliser les ressources humaines et de prendre en compte la diversité des engagements.

# PRINCIPAUX RÉSULTATS

## 2 - Les usager·ère·s

### CONSTATS

- La qualité d'accueil et d'écoute (approche individuelle, interprétariat...) est une plus-value du dispositif et est considérée comme du soin;
- La place du social est prépondérante pour répondre à la diversité des situations (une réponse qui va au-delà de l'accès aux droits et à la santé). Mais aussi répondre à la complexification des parcours d'accès aux droits;
- La porte d'entrée principale est la santé; Il existe un enjeu à assurer un entretien médical de 1<sup>er</sup> intention (écouter, rassurer), la prévention et l'orientation. La limite étant l'aspect curatif du médical;
- Un dispositif connu et reconnu dans les communautés d'usager·ère·s.

### RECOMMANDATIONS

- Investir les notions d'accès à l'information et de prévention pour renforcer le pouvoir d'agir des usager·ère·s;
- Maintenir la dimension individuelle;
- Investir les modalités collectives.

# PRINCIPAUX RÉSULTATS

## 3 - Les partenaires associatifs

### CONSTATS

- Une expertise pour l'accès aux droits et à la santé reconnue;
- Le CAO A pas toujours bien identifié parmi les différents projets de MdM;
- Un besoin constant de mettre à jour la cartographie des acteur·rice·s;
  - Des activités qui s'exportent auprès des partenaires (formation ou informations collectives);
  - Un besoin de s'associer autour de causes communes pour renforcer les effets du plaidoyer;

### RECOMMANDATIONS

- Renforcer l'ancrage territorial (formalisation de partenariats privilégiés) et la communication auprès des acteur·rice·s ;
- Renforcer le partage des bonnes pratiques avec les partenaires pour améliorer la qualité du parcours au niveau global;
- Développer la mise à disposition de l'expertise du CAO A.

# PRINCIPAUX RÉSULTATS

## 4 - Les acteur·rice·s de droit commun

### CONSTATS

- De manière globale, un parcours d'accès aux droits et aux soins dans le droit commun qui s'est complexifié et dégradé au cours des dernières années;
- Un besoin constant de mise à jour des acteur·rice·s du droit commun;
- Des actions de plaidoyer de dénonciations ciblées qui sont efficaces à moyen/long terme;
- Des actions de plaidoyer qui peuvent parfois susciter de la défiance.

### RECOMMANDATIONS

- Renforcer le travailler en coordination et en proximité avec les acteurs·rice·s du droit commun; renforcer le «faire avec» pour améliorer la qualité, la cohérence du parcours;
- Développer le partage d'expérience basé sur la construction collective de solutions accessibles et adaptées, favorisant un transfert progressif;
- Prioriser les cibles de plaidoyer au niveau local ou national en fonction de leur potentiel impact.