FASCICULE 4

Actions collectives et structurantes

L'approche de médiation en santé s'appuie également sur des actions collectives et structurantes dont des temps d'information, sensibilisation et prévention (avec comme objectif la promotion de la santé) plutôt dédiés aux habitants et habitantes, l'animation d'une dynamique partenariale et de réseau nécessaire à une meilleure collaboration et à un plus grand impact global, ainsi qu'à la mise en place d'actions de plaidoyer ou d'espaces de réflexion autour de certains obstacles à l'accès aux droits et aux soins.

Le projet de médiation en santé de Lille-Sud a expérimenté plusieurs de ces actions le plus souvent en lien avec des partenaires dans le cadre de collaborations plus ou moins formalisées (dont certaines se sont formalisées au cours du processus).

Sous forme de retours d'expériences, ce fascicule apporte des détails contextualisés de ces actions.

Détail du fascicule

Fiche 1 : Retour d'expérience sur les évènements d'information, de sensibilisation et de prévention

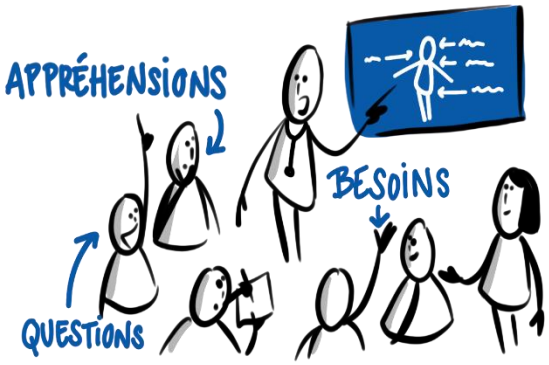
Fiche 2 : Retour de l'expérience sur les journées « médiations et santé »

Fiche 3 : Retours d'expérience sur les réseaux et partenaires

Fiche 4 : Retours d'expérience sur le plaidoyer

CC BY NC SA

Fiche 1
Information, sensibilisation et prévention



Retour d'expérience sur l'organisation de temps d'information, de sensibilisation et de prévention

A Lille-Sud, les thématiques des actions d'information, de prévention et de sensibilisation n'ont pas été choisies sur la base d'une analyse de données épidémiologique, mais ont été identifiées avec les partenaires en fonction de leur analyse des besoins et des retours des habitants et habitantes, afin qu'elles ne soient pas éloignées des problématiques en santé les plus courantes du territoire.

L'équipe de médiation en santé de Médecins du Monde a participé à des temps collectifs sur le quartier en ayant un objectif d' « aller-vers » (voir le fascicule 2 pour plus de détail) combiné à un objectif d'information et de sensibilisation, en discutant avec les habitants et habitantes de certains sujets de santé (autour de l'alimentation, du diabète, du dépistage du cancer du sein etc.), et en promouvant les relais de droit commun.

Pour les temps de prévention en santé à proprement parler, l'équipe a pu solliciter des professionnel·les ou des dispositifs (de droit commun, des associations, des professionnelles de santé ou des bénévoles etc.) ayant les compétences ainsi qu'une expertise sur ces sujets. Par exemple une médecin généraliste du quartier a animé une sensibilisation au dépistage du cancer du sein, et une conseillère conjugale et familiale de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) a animé un temps sur la contraception. L'équipe a aussi collaboré avec l'Institut Pasteur de Lille pour proposer un Examen Prévention Santé gratuitement aux personnes qu'elle accompagnait et qui étaient affiliées à la sécurité sociale (seulement une personne accompagnée a souhaité effectuer ce bilan de santé). Les personnes touchées par ces temps ont été ensuite amenées à partager leurs retours et recommandations.

> « On n'arrive pas à poser des questions pendant la consultation, aujourd'hui j'étais bien à l'aise de poser des questions. Et c'est une question de temps, moi je suis gênée de poser plein de questions à mon médecin parce qu'il y a d'autres patients qui attendent. » Témoignage d'une habitante à la suite de la sensibilisation.

Enfin, l'équipe a organisé des temps d'informations autour de l'accès aux droits en santé, un des déterminants essentiels de l'accès aux soins des personnes, et a notamment organisé un temps d'échange entre des personnes rencontrant des difficultés similaires dans leur accès à l'aide médicale d'état (AME).

Eléments d'apprentissage issus de l'expérience

Il est important, pour le suivi mais également pour mieux comprendre les dynamiques collectives de la médiation en santé, de dissocier les actions d' « aller vers » des actions collectives de prévention et sensibilisation. Il importe alors de décider si une action de type maraude ou stand public comportant des dispenses d'informations en santé sont des actions d' « aller vers » ou des actions collectives de prévention et sensibilisation.

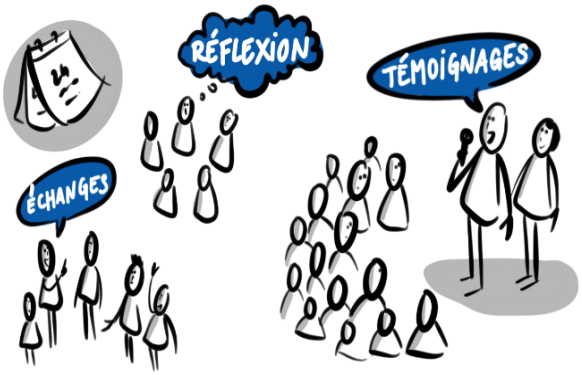
Il est aussi important de prendre en compte que la mobilisation du médiateur en santé ou des bénévoles, avec « l'étiquette » Médecins du Monde, peut induire une confusion avec les praticiens ; ainsi il est important de bien clarifier le profil et le rôle des personnes au début de leur intervention lors des temps collectifs, ou de le rappeler lors de la discussion si le besoin s'en fait ressentir.

> « Pour les temps de sensibilisation il y avait toujours la casquette MdM qui fait que les gens sont à l'aise, ils pensent que tout le monde est médecin, mais sur le programme beaucoup de nos bénévoles qui ont animé des temps de sensibilisation ne sont pas du tout médecin. » Le médiateur en santé.

Ressources :

- Fiche action Information Diabète
- Fiche action Journée Prévention Cancer du Sein
- Fiche action Sensibilisation santé sexuelle et reproductive
- Fiche action Sensibilisation COVID 19
- Compte rendu groupe de discussion AME
- SantéBD, des outils pédagogiques pour comprendre et prendre soin de sa santé https://santebd.org/
- Guide « Communiquer pour tous » https://www.cnsa.fr/documentation/ns04-112-18l_spf_communiquer_pour_tous_bd_total_web.pdf
- Rapport HAS « Faire Dire » : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2016-04/brochure_fairedire_avril2016.pdf
- Fiche Examen Prévention Santé à l'Institut Pasteur

Fiche 2
Les journées Médiations et Santé



Retour d'expérience des journées médiations et santé

Le projet d'accès aux droits et aux soins de Médecins du Monde à Lille-Sud défend une démarche de médiation en santé. Malgré une inscription dans la loi de rénovation du système de santé en 2016 et la diffusion d'un référentiel HAS de compétences et de bonnes pratiques en 2017, cette approche transversale est encore inégalement (re)connue par les professionnel·les de santé et sociaux mais également des populations.

Diverses formes de médiation existent sur le quartier de Lille-Sud : médiateurs et médiatrices sociaux, culturels, numériques, sportifs etc. Les termes recouvrent des réalités et des pratiques variées, mais ont aussi des points communs, notamment en termes de posture. Tous et toutes peuvent être en l'occurrence concernés par la question de la santé. C'est pourquoi l'équipe de Médecins du Monde a eu la volonté de créer un forum de la médiation en santé à Lille-Sud.

Objectifs :

1. Identifier les principaux obstacles à l'accès aux droits et aux soins sur le quartier de Lille-Sud en particulier à travers un diagnostic partagé réunissant des acteurs du quartier et de Lille, des habitant·es du quartier, des professionnel·les de santé,
2. Créer un temps fort d'échanges et de réflexion collective (qui inclut les habitant·es) autour de la médiation en santé à l'échelle du quartier (et des autres quartiers Politique de la ville de Lille), et réunir les acteurs du quartier qui travaillent autour de la médiation (qu'elle soit sociale, sportive, culturelle, numérique etc.) pour créer une culture commune de la médiation en santé,
3. Valoriser des démarches de médiation en santé qui existent ailleurs (pratiques inspirantes), et valoriser notamment les liens créés entre médiateurs et médiatrices en santé et professionnel·les de santé libéraux afin de développer ces liens sur le quartier de Lille-Sud.

Public cible :

- Les partenaires et acteurs de Lille Sud et des autres quartiers Politique de la ville de Lille qui travaillent autour de la médiation en santé ;
- Les partenaires et acteurs du quartier qui travaillent autour de la médiation en général ;

- Les habitant·es de Lille-Sud ;
- Les professionnel·les de santé du quartier ;
- Les institutions concernées (ARS, Service Santé de la Mairie de Lille, CPAM, Politique de la Ville…).

Organisation :

Médecins du Monde a piloté cette action en partenariat avec le Centre de Santé Polyvalent de Lille-Sud, qui accueille aussi une médiatrice en santé. Différents acteurs mobilisés : CPAM, une médecin généraliste, l'ARS, des acteurs de la médiation en santé sur le territoire et ailleurs en France, l'élu santé de la ville, une compagnie de théâtre d'intervention[1]. Les deux journées se déroulent au Centre de Santé Polyvalent qui a plusieurs grandes salles.

En quoi est-ce innovant ?

L'organisation d'un forum sur la médiation en santé n'avait jamais eu lieu à Lille, ainsi il était important de créer un temps fort d'échanges et de réflexion collective autour du sujet, mobilisant les différents acteurs concernés. Le théâtre d'intervention du samedi matin a permis d'attirer plus d'habitant.es curieux, et de parler de sujet sérieux dans un cadre plus convivial et décontracté.

Conditions de réussite

- Avoir développé un important réseau de partenaires afin de les mobiliser à la fois dans l'organisation et dans les temps d'intervention, en amont et au moment de la journée.
- Mobilisation conjointe de l'équipe de Médecins du Monde et du Centre de Santé Polyvalent

Limites

- Difficile mobilisation des professionnel·les de santé libéraux du quartier : malgré les différents moyens de mobilisation (invitations mails par divers réseaux, créneaux adaptés (le midi, le samedi matin etc.) les professionnel·les de santé se sont peu mobilisés (contrairement aux acteurs associatifs et institutionnels et aux habitant.es).
- Le montant du budget global pour l'événement dépend notamment des intervenant·es (frais de déplacement et d'hébergement si volonté de mobiliser des acteurs nationaux ou sur d'autres territoires) et de la disponibilité d'une salle à moindre coût (d'autant qu'en période d'épidémie les espaces doivent être plus grands pour assurer le respect des gestes barrières).

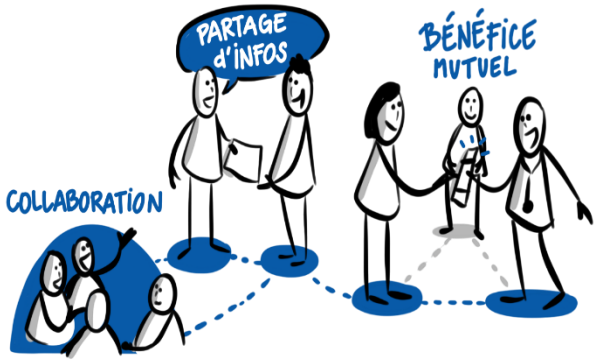
Ressources :

- Flyer avec le programme détaillé
- Affiche
- Synthèse des journées médiation en santé
- Potentiels intérêts des acteurs de participer aux journées médiations et santé

[1] Sur le théâtre d'intervention : http://cdeacf.ca/actualite/2007/06/22/theatre-dintervention-lart-service-lengagement-citoyen

Fiche 3

Réseaux et Partenariats



Les institutions de santé et du social

Au fil de la mise en place des actions de médiation en santé à Lille-Sud, l'équipe de Médecins du Monde a tissé plusieurs collaborations et partenariats avec des institutions (CPAM, CCAS, Service Santé Ville de Lille, PMI, UTPAS …). Ces collaborations plus ou moins formelles ont permis de faciliter des actions collectives d'information, de prévention et de sensibilisation (par exemple un temps de sensibilisation à la contraception animé par une conseillère conjugale et familiale de la Protection Maternelle et Infantile) mais aussi des actions d' « aller vers » et d'accompagnement des personnes (collaboration avec les assistantes sociales du CCAS, avec les différents services de l'UTPAS etc.).

Un partenariat structuré et conventionné avec la CPAM Lille-Douai (un des premiers pour Médecins du Monde au niveau national) a permis d'avoir accès :

- Aux formations (notamment la mise à jour des droits en santé) et échanges d'expérience entre les acteurs proposés aux partenaires de la CPAM ;
- Aux réunions partenariales pendant lesquelles la CPAM informe les partenaires sur l'ensemble des dispositifs, et répond aux éventuelles questions ;
- Aux outils de la CPAM, qui vulgarisent les différents dispositifs, ce qui peut être utile pour par exemple informer les usagers et usagères en utilisant ces outils si besoin ;
- Au dispositif PFIDASS (Plate-Forme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé), désormais dénommé Mission Accompagnement Santé (MAS) ;
- Aux délégué.es sociaux de la CPAM : une équipe de 8 personnes qui peuvent nous appuyer pour des accompagnements complexes ou urgents.

En revanche le dispositif rapide de saisine CMU-C/CSS proposé par la CPAM n'a pas été utilisé car l'équipe souhaitait utiliser le parcours classique afin de se rendre compte de ce que les assuré·es rencontrent au quotidien dans leurs démarches avec la CPAM. Cela a également permis de remonter des dysfonctionnements observés aux délégués sociaux.

L'équipe a également participé aux réseaux existants sur le territoire (Réseau Santé Solidarité Lille Métropole, Conseil Lillois de Santé Mentale, Pôles Ressources Santé, Comité de Pilotage PASS etc.) dans le cadre de ses activités (participation à des échanges et partage d'information).

Les professionnel·les de santé libéraux

L'équipe a plusieurs fois tenté d'entrer en contact avec plusieurs professionnel·les libéraux de santé du quartier de Lille-Sud. Cela a été initié via une étude (réalisée par des étudiantes) sur leurs besoins mais peu de professionnel·les ont répondu du fait des filtres opérés par les secrétariats médicaux. Par la suite, l'équipe a tenté de mobiliser un maximum de professionnel·les de santé pour les journées Médiations et Santé en novembre 2019 mais très peu ont répondus aux invitations.

L'équipe évoque une série de freins potentiels à l'initiation de partenariats :

- Certain·es voient peut-être les activités de Médecins du Monde comme une concurrence (besoin alors de les sensibiliser sur notre action),
- Certain·es ont peut-être peu de temps à consacrer (ou sont peu formés à être attentifs) aux aspects sociaux de la situation des patients,
- Certain·es travaillent peut-être avec d'autres réseaux ou ont déjà un autre interlocuteur sur le sujet social et ne souhaitent pas ouvrir un autre canal.

Cependant, l'équipe a initié un partenariat avec des médecins d'une maison de santé. Principalement basé sur des relations de confiance entre les médecins et le médiateur en santé, ce partenariat informel a permis d'orienter et de suivre des personnes avec une forte valeur ajoutée du fait de la proximité relationnelle et du partage d'informations. C'est notamment chez ce partenaire que des « signes d'autonomie » d'usagers ont été détectés, sans pour autant pouvoir affirmer que la qualité de ce partenariat y a concouru. Par ailleurs, les médecins ont fortement apprécié le rôle de la médiation en santé, leur permettant d'améliorer la qualité de leur consultation et des échanges avec les patient·es (interprétariat, littératie en santé, suivi administratif en cours…). Elles ont également noté que l'accompagnement de la médiation en santé leur faisait gagner du temps, leur permettant régulièrement de prendre un patient de plus par jour. Le bénéfice mutuel que ce partenariat a produit a permis de le consolider dans la durée au profit des usagers et usagères, des médecins et de la médiation en santé.

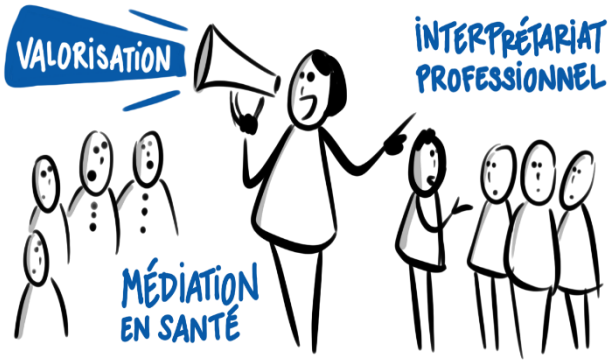
> « On est en première ligne, on accueille les patients pour de nombreuses raisons médicales mais on est parfois leur premier interlocuteur social, et c'est vrai ce n'est pas notre formation initiale. Ça nous aide beaucoup notre partenariat avec un médiateur parce qu'on est un peu démunies avec ces questions qui peuvent dépasser le cadre initial de notre formation, surtout des questions des droits et pour prendre les rendez-vous ». Témoignage d'une médecin généraliste au micro de RFI

<u>Ressources :</u>

- Retour d'expérience partenariat avec la CPAM Lille-Douai
- Retour d'expérience partenariat Maison de santé

Fiche 4

Retour d'expérience sur le plaidoyer



A Lille-Sud, l'équipe de Médecins du Monde, à travers les activités menées au fil de l'année, a questionné et travaillé autour de plusieurs déterminants de l'accès aux droits et aux soins, dont la question de la barrière de la langue, la barrière du numérique, le lien avec les professionnel·les de santé.

De plus, des dysfonctionnements et difficultés rencontrés au quotidien par l'équipe lors d'accompagnements des personnes (dans les démarches mais aussi lors d'accompagnements physiques par exemple) ont pu être remontés à la coordinatrice, et celle-ci a pu être en lien avec la CPAM (la chargée de relation partenariale ou bien les délégués sociaux) pour faire remonter ces dysfonctionnements (demande abusive d'un papier pour l'AME, 3646 qui ne fonctionne pas temporairement etc.).

Valorisation de la médiation en santé par les professionnel·les de santé

En 2018, le programme a travaillé sur un cadre stratégique de plaidoyer, avec comme problématique : "La médiation en santé n'est pas suffisamment (re)connue auprès de la médecine de ville ". En effet, les professionnel·les de santé sont directement en contact avec les habitant·es et peuvent donc être ressources en informations, conseils et orientation dans le domaine de la santé. Pour cela, le programme s'est efforcé d'aller à leur rencontre afin de les sensibiliser aux problématiques des déterminants sociaux de santé qui provoquent une inégalité d'accès aux soins et plus globalement des inégalités sociales de santé.

L'équipe est intervenue lors d'une conférence au sein de la faculté de médecine sur l'accès aux soins des personnes précaires à Lille, afin d'informer et de sensibiliser les étudiants et étudiantes à l'approche médicale particulière de ces personnes et de réfléchir au rôle et à l'impact que chacun et chacune pourrait avoir dans le cadre de leur future activité professionnelle. La volonté de réitérer l'évènement a été impactée par la crise sanitaire COVID 19.

Des liens avec les professionnel·les de santé du quartier ont été créés ou maintenus. Par exemple, l'équipe a souhaité maintenir les permanences d'information et d'orientation dans la salle d'attente de la maison de santé une fois par mois, car cela a permis de maintenir un lien constant et régulier avec les médecins généralistes du lieu, qui ont notamment accepté d'animer un temps de prévention sur le dépistage du cancer du sein à des habitantes du quartier.

De plus, le partenariat avec le Centre de Santé Polyvalent, (qui a débuté à l'ouverture du programme en 2016) a permis notamment la co-organisation de deux journées « Médiations et Santé » dont l'objectif était de rassembler les habitant·es, acteurs et professionnel·les de santé autour de la question de la médiation en santé. Enfin, le médiateur en santé est allé à la rencontre des pharmaciens et pharmaciennes afin de pouvoir expliquer la médiation en santé et ses enjeux, et a été en contact régulier avec les infirmiers et infirmières mobilisés dans le cadre de suivis médicaux de personnes accompagnées par le programme.

Valorisation de l'interprétariat professionnel dans le domaine de la santé

Tout comme la médiation en santé, l'interprétariat a été reconnu par la Loi de Santé de 2016 comme un outil efficace de lutte contre les inégalités de santé, et la Haute Autorité de Santé a publié en 2017 un Référentiel de compétences, de formation et de bonnes pratiques sur l'interprétariat linguistique pour les personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins (voir Ressources). La publication du Référentiel a été accompagnée d'un Communiqué de presse de la Haute Autorité de Santé intitulé « Personnes vulnérables et éloignées du système de santé : s'appuyer sur les médiateurs et interprètes pour améliorer l'accès aux soins »[2].

75% des personnes accompagnées par l'équipe de Médecins du Monde à Lille-Sud en 2019 était d'origine étrangère, dont une grande partie arabophone, donc pour les personnes accompagnées en 2019 dans 45% des cas il y avait besoin d'interprétariat. Le fait que le médiateur en santé du programme est lui-même arabophone a facilité le contact avec ces personnes ainsi que les possibilités d'appui. Néanmoins, le médiateur en santé n'a pas vocation à se substituer à un interprète professionnel. Pour cette raison, dans le cas d'une consultation médicale, l'équipe a utilisé une plateforme d'interprétariat professionnel par téléphone afin d'assurer une qualité de traduction ainsi que la garantie du secret médical.

Le rapport de l'IGAS (l'Inspection Générale des Affaires Sociales) d'avril 2019 sur le modèle économique de l'interprétariat linguistique en santé stipule en effet que « dès lors que le professionnel de santé et le patient ne parlent pas la même langue, le recours à l'interprétariat est indispensable. Le non-recours constitue une prise de risque, un facteur de non-qualité et une source potentielle de soins non pertinents et inutilement coûteux. »

Dans son référentiel, la HAS fait du recours à l'interprétariat professionnel la pratique de référence, les autres solutions (recours à un autre professionnel de santé bilingue, à un proche

[2] https://www.has-sante.fr/jcms/c_2801473/fr/personnes-vulnerables-et-eloignees-du-systeme-de-sante-s-appuyer-sur-les-mediateurs-et-interpretes-pour-ameliorer-l-acces-aux-soins

du patient ou à un outil de traduction numérique) devant être proscrites ou circonscrites à des situations limitées. Or, selon le rapport de l'IGAS, « le constat de la réalité des pratiques témoigne de l'importance de l'écart avec les recommandations de la HAS. Si la prise en compte des difficultés linguistiques est généralement bien organisée dans les structures dédiées à l'accueil des patients migrants et/ou précaires (structures associatives et PASS principalement), le recours à l'interprétariat professionnel reste une solution de recours minoritaire dans le système de santé de droit commun. » De plus, « La comparaison avec d'autres pays montre que la France est clairement en retrait en matière de recours à des interprètes professionnels, tant du point de vue du droit (certains pays affirmant un droit à l'interprétariat attaché au patient – ou à l'usager des services publics - allophones) que de la pratique. »

Une des recommandations du rapport stipule que dans le contexte de la stratégie nationale de santé qui vise notamment au renforcement des soins de premiers recours, l'introduction d'une majoration liée à la présence (physique, téléphonique ou par vidéo) d'un·e interprète devrait constituer une priorité, ce que l'équipe de Médecins du Monde à Lille-Sud soutient.

Enfin, le rapport mentionne le besoin d'un travail de cartographie des besoins d'interprétariat qui devrait être intégré de façon systématique au sein des PRAPS (Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins des personnes les plus démunies).

Ressources :

- Applications de traduction :
  - Traducmed http://www.traducmed.fr/
  - Microsoft Traducteur https://play.google.com/store/apps/details?id=com.microsoft.translator&hl=fr
- Référentiel interprétariat linguistique dans le domaine de la santé, HAS, 2017 https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2017-10/interpretariat_dans_le_domaine_de_la_sante_-_referentiel_de_competences....pdf
- Rapport IGAS sur l'interprétariat médical, 2019 : https://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2018-128R.pdf
- Guide Médecins du Monde sur le plaidoyer https://issuu.com/medecinsdumonde/docs/livret_plaidoyer_fr