Retour d'expérience
Partenariat de Médecins du Monde avec la Maison de santé à Lille-Sud

Genèse du partenariat

La première rencontre a été à l'initiative de Médecins du Monde, qui a demandé aux médecins de les rencontrer pour leur présenter le programme et l'accompagnement que l'équipe de médiation en santé peut apporter *(au début du projet l'équipe de Médecins du Monde allait vers les professionnels de santé du quartier pour expliquer leur action et tenter de créer des collaborations).* Pour les médecins c'était une période où elles voyaient en consultation beaucoup de personnes migrantes, avec des problématiques complexes. Une des médecins avait déjà entendu parler de Médecins du Monde alors qu'elle participait au Diplôme Universitaire Santé-Précarité porté en partie par l'association. *« L'image de MdM a été déterminante pour nous, nous avions a priori confiance. »*

Relations partenariales et construction de la confiance

L'intérêt du projet pour les médecins a résidé dans l'accompagnement à l'accès aux droits de santé des patients mais surtout dans l'accompagnement sur des problématiques administratives, culturelles (connaissance du système français) et de langue. *« MdM assure une garantie sur les parcours de soins des patients, un suivi, une coordination. L'appui administratif est très apprécié car il représente un gain de temps important. Cela peut parfois permettre de prendre un patient supplémentaire par jour en consultation. Utilisation de l'interprétariat : 1 fois par jour car 5 % des personnes vues en consultations ne parlent pas le français. Avec la mise de RDV dûe au COVID cela a cependant diminué. »*
L'arrivée du médiateur en santé a permis un allégement du poids social lors des consultations. *« Nous savons que s'il y a quelque chose de compliqué, nous pouvons contacter MdM et ils sont là. »*

La communication passait beaucoup par le téléphone portable. *« Le médiateur en santé a une forte disponibilité, il répond même tard et rappelle systématiquement très rapidement. Nous notons une différence avec les autres médiateurs en santé et la difficulté de joindre les assistants sociaux, ils ont moins de disponibilités.»* Les médecins ont en effet mentionné ne pas avoir de ligne de contact directe avec les travailleurs sociaux, et craignaient que si elles envoyaient les personnes à la mairie celles-ci se perdent dans l'administration, donc les médecins préféraient orienter aux associations.

Le partenariat a fonctionné dans les deux sens, l'équipe de Médecins du Monde orientait aux médecins des personnes en rupture de soins et les médecins leur orientaient des personnes

ayant des difficultés d'accès aux soins. *« Il n'y a pas d'accord de partenariat formel, il n'y en a pas besoin, cela fonctionne.»*

Pour les accompagnements physiques, une médecin a par exemple fait appel au médiateur en santé après qu'elle ait pris par trois fois rendez-vous chez un spécialiste et comme le patient ne s'était pas présenté, le spécialiste ne voulait plus reprendre rendez-vous. Grâce à la présence du médiateur en santé la médecin a pu dire au spécialiste que la personne serait accompagnée et qu'elle viendrait. En effet le médiateur en santé rappelait aux personnes le rendez-vous et s'assurait qu'elles y aillent. Les accompagnements physiques étaient aussi importants pour elles car pour la première fois le médiateur en santé accompagnait les personnes jusqu'au cabinet, mais ensuite les personnes pouvaient revenir seules au cabinet.

Concernant les permanences de Médecins du Monde dans leur salle d'attente, les médecins expriment que cela n'a rien changé à leur pratique, mais qu'il pouvait être bien que les patients se rendent compte qu'elles travaillent avec d'autres. *« Et parfois ça tombait bien car au moment où on rencontrait une personne avec des situations complexes le médiateur en santé était dans la salle d'attente et c'était pratique, le lien était direct. Ça a aussi permis aussi de continuer à dynamiser le partenariat, de garder du lien avec lui. »*

Effets inattendus du partenariat

Les médecins ont constaté que des usagers accompagnés par Médecins du Monde sont ensuite venus avec d'autres personnes et ont à leur tour fait de l'accompagnement. *« Ça arrive régulièrement que des personnes accompagnées reviennent accompagner d'autres personnes, mais pas qu'avec le médiateur en santé, parfois aussi des personnes qu'on suit orientent d'autres personnes de leur communauté, et on découvre avec le temps que les personnes se connaissent. »*

Une des médecins a animé un temps de prévention sur le dépistage du cancer du sein, en collaboration avec Médecins du Monde, et *« des dames qui ont participé à ce temps sont ensuite venues me voir pour cela, parfois même des mois après, donc c'est positif. »*