

FICHE EXPERIENCE : LA MEDIATION EN SANTE

POUR UNE EGALITE D'ACCES AUX DISPOSITIFS DE SANTE DES PERSONNES ISSUES DE LA
COMMUNAUTE DES GENS DU VOYAGE

Action mise en place sur Nantes Métropole Les Forges - Médiation



Constats

Dans un contexte où les inégalités de santé ne font que croître, les personnes les plus vulnérables éprouvent de plus en plus de difficultés à faire valoir leurs droits, voyant ainsi trop souvent se dégrader leur situation sociale, leur santé et leur bien-être psychique.

Concernant les personnes issues de la communauté des Gens du voyage, l'association Les Forges constate ces inégalités en raison de différents facteurs :

- la précarité (environnement de vie, conditions socio-économiques),
- un déficit d'accès aux services de santé (notamment aux droits CMU-CMUC-ACS), aux soins et à prévention (notamment aux programmes de dépistage et de prévention du cancer),
- un déficit d'intercompréhension avec les professionnels de santé du réseau local et de connaissance réciproque

En effet, la population Gens du voyage présente des facteurs importants de vulnérabilité, liés à des conditions de vie et d'habitat dégradées, à une forme de relégation sociale et spatiale, à un chômage très élevé, à un taux d'illettrisme important, qui constituent des déterminants sociaux, économiques et culturels ayant un impact négatif sur la santé.

On ne relève donc pas de pathologies spécifiques mais des problèmes de santé liés aux effets combinés de la précarité et de l'habitat.

Ainsi, la population des gens du voyage apparaît très éloignée du système de santé de droit commun (droits, soins et prévention), l'une des plus à l'écart de la prévention et des soins.

Objectifs

Objectif général :

Améliorer la santé globale des Gens du voyage dont plusieurs études montrent leur situation d'inégalité dans l'accès aux soins et à la prévention ; avec des conséquences sévères en termes de pathologies et espérance de vie.

Objectifs opérationnels :

1. Développer les connaissances et capacités des Gens du voyage, et plus particulièrement les jeunes, pour un accès autonome aux soins et à la prévention dans les services de santé de droit commun
2. Mobiliser les acteurs de santé, favoriser leur mise en réseau et contribuer à une meilleure connaissance du public ciblé pour améliorer leur accueil et leur suivi au sein des structures
3. Réduire les risques sanitaires liés à l'environnement physique et à l'environnement de travail des personnes et améliorer l'information des habitants.

Période

Année civile 2016

Public

Les personnes issues de la communauté des Gens du voyage présentes sur l'agglomération nantaise.

Les professionnels de santé présents sur l'agglomération nantaise

Acteurs

Les Forges Médiation – Médiatrice sanitaire

Professionnels de différentes structures de santé

Les personnes issues de la communauté des Gens du voyage

Déroulement

Activités prévues pour l'objectif 1 : développer les connaissances et capacités des Gens du voyage pour un accès autonome aux soins et à la prévention dans les services de santé de droit commun

- Assurer une présence active de proximité sur les lieux de vie du public cible : créer un lien de confiance avec le public cible est un préalable à toutes interventions, notamment pour échanger, informer, orienter et prévenir les situations à risque chez les Gens du voyage en situation de vulnérabilité. Ces passages permettent d'aller au-devant des besoins latents, à révéler ou exprimés, des personnes fragilisées ou isolées.
- Faciliter les conditions d'accès et la compréhension des acteurs de santé présents sur le territoire.
- Favoriser l'ouverture et le maintien des droits à l'assurance maladie.
- Développer les connaissances du public cible en éducation à la santé par des interventions collectives ; seule ou avec l'intervention d'un intervenant extérieur compétent sur le sujet traité.

Activités prévues pour l'objectif 2 : mobiliser les acteurs de santé, favoriser leur mise en réseau et contribuer à une meilleure connaissance du public ciblé pour améliorer leur accueil et leur suivi au sein des structures

- Organiser des actions de sensibilisation en direction des acteurs de santé afin de présenter les freins rencontrés par les personnes accompagnées dans leur accès à la santé, leurs droits sociaux et administratifs ainsi que leurs conditions de vie.
- Mobiliser les structures de santé pour intervenir sur les lieux de vie lorsque la situation le nécessite.

Activités prévues pour l'objectif 3 : réduire les risques sanitaires liés à l'environnement physique et à l'environnement de travail des personnes et améliorer l'information des habitants.

Il s'agit principalement d'alerter les collectivités et autorités compétentes en cas de difficultés d'accès à l'eau, à des sanitaires, à l'électricité, au ramassage des ordures, aux dispositifs sanitaires et aux services d'urgence ou bien en cas de danger lié à l'habitat (épidémies, présence de plomb, insalubrité, pollution ou nuisibles).

Les effets produits

Pour le public :

- » Une meilleure compréhension du système de soin
- » Une plus grande autonomie

- » Une santé mieux préservée
- » Une meilleure reconnaissance et une meilleure prise en compte de ses besoins
- » Une implication/mobilisation du public cible sur leur santé

Pour les partenaires de santé :

- » Une meilleure appréhension du public
- » Un recueil pertinent des besoins des personnes
- » Une identification précise des freins à l'accès aux soins
- » Une économie de temps et de moyens

Les freins

- » La précarité du public
- » Des attentes et des besoins importants (et pas assez de médiateurs formés et opérationnels)
- » L'absence de prise sur le pouvoir politique et sur les décideurs
- » Le temps

Les conditions de réussite

- » **La confiance** : La première condition est d'abord de parvenir à être identifié et reconnu en tant que médiateur. Pour ce faire, il est fondamental de pouvoir construire une relation de confiance, tant vis-à-vis des structures de soins que des personnes accompagnées (aussi tisser cette confiance nécessite du temps pour faire ses preuves, et la capacité ensuite à se distancer pour conserver un juste équilibre).
- » **L'indépendance** : La garantie pour le médiateur de pouvoir travailler en toute indépendance vis-à-vis de tous les acteurs engagés dans le processus de médiation.
- » **L'implication des acteurs** : Sans l'implication des uns et des autres, cela ne fonctionne pas. C'est un élément déterminant dans la réussite de l'action de médiation.
- » **L'inclusion au sein d'une équipe** : Le travail du médiateur s'inscrit au sein d'une équipe, sur laquelle il doit pouvoir s'appuyer.
- » **Le travail en réseau** : En l'occurrence, le médiateur en Santé s'inscrit (voire construit, coordonne et enrichit) dans un réseau d'acteurs institutionnels et associatifs qui interviennent auprès de leur public dans le champ de la santé. Il met en lien les différents acteurs, mais en aucun cas ne s'y substitue.
- » **Un cadre d'intervention clairement défini**