



**INSPIR'  
ACTION**

- Améliorer  
l'accueil des  
gens du voyage  
dans les  
établissements  
de santé  
creusois

- Centre Social  
Tsigane

# Améliorer l'accueil des gens du voyage dans les établissements de santé creusois

## Centre Social Tsigane, UDAF 23

[Creuse, Nouvelle Aquitaine]

*Rédigée par Stéphanie Martineau, ex-Coordinatrice du Centre Social Tsigane (coordonnées en bas)*

### PROBLÉMATIQUE & CONTEXTE

Notre action répond à la problématique suivante « Comment améliorer l'accueil des gens du voyage dans les établissements de santé creusois ? ».

Le Centre Social Tsigane de l'Union départementale des associations familiales (Udaf) de la Creuse accompagne individuellement les gens du voyage du département dans leurs démarches de soins : aide pour prendre un rendez-vous, accompagnement physique, etc. Il met aussi en place des actions collectives autour de la santé auprès des jeunes et des parents. Après plusieurs années, le Centre Social Tsigane a fait des constats à la fois sur la façon dont les gens du voyage prennent en charge leur santé et sur la façon dont ils·elles sont pris en charge dans les établissements de santé. Les professionnel·les de santé peuvent avoir des préjugés, des incompréhensions par rapport aux gens du voyage, qui peuvent être sources de possibles discriminations,



## INSPIR' ACTION

—  
Améliorer  
l'accueil des  
gens du voyage  
dans les  
établissements  
de santé  
creusois  
- Centre Social  
Tsigane

entraînant, par exemple, des difficultés à obtenir des rdv ou des refus de soin. Les gens du voyage, d'un autre côté, comme tout un chacun, peuvent également avoir des incompréhensions quant aux règles et au fonctionnement de l'hôpital.

En 2018, le Centre Social Tsigane, en collaboration avec l'IREPS Nouvelle Aquitaine, a organisé un festival familial autour des gens du voyage avec un focus sur la santé. Une table ronde intitulée : « Comment améliorer les conditions de rencontre et de compréhension entre le public tsigane et le monde de la santé ? » a été organisée. Des ateliers collectifs avec les familles sur leurs représentations de la santé et un village santé avec des stands ludiques de prévention ont été mis en place.

A la suite de ce festival, le Centre Hospitalier de Guéret, rejoint par d'autres acteurs·trices, a souhaité qu'un travail conjoint se mette en œuvre entre les centres hospitaliers et le Centre Social Tsigane pour améliorer la prise en charge des gens du voyage et sensibiliser les professionnel·les. Le projet décrit ci-dessous s'est alors mis en place à partir de 2019.

## OBJECTIFS

- Créer un espace de rencontre pour encourager le dialogue entre les gens du voyage et les professionnel·les de santé en utilisant la co-formation
- Changer le regard que les professionnel·les de santé portent sur les gens du voyage et le regard que les gens du voyage portent sur les professionnel·les de santé
- Améliorer les conditions d'accueil à l'hôpital en donnant notamment de l'information aux professionnel·les et en présentant aux gens du voyage le système de santé
- Améliorer l'accès à la prévention et aux soins des gens du voyage



## INSPIR' ACTION

—  
Améliorer  
l'accueil des  
gens du voyage  
dans les  
établissements  
de santé  
creusois  
- Centre Social  
Tsigane

### RACONTEZ VOTRE PROJET...

Le Centre Social Tsigane, l'IREPS 23 et une animatrice de santé publique du « Plan Santé+23 »<sup>1</sup> se sont associées pour mettre en place des ateliers réunissant professionnel·les et gens du voyage. Cette démarche inspirante de santé communautaire a été possible grâce au soutien de l'IREPS Nouvelle Aquitaine formé par ATD QuartMonde.

- **6 ateliers** ont pu être réalisés avec 9 professionnel·les (cadres, infirmier·es, agent·e d'accueil, psychologue, etc.) des trois établissements de santé partenaires (Centre Hospitalier de Guéret, d'Aubusson et St-Vaury) et 8 personnes issues des familles gens du voyage accompagnées par le Centre Social Tsigane.

Ces rencontres ont permis de déterminer **9 grands thèmes** pour lesquels des constats ont été partagés et à partir desquels des recommandations ont été formulées pour les professionnel·les et les établissements de santé, pour les structures accompagnant les gens du voyage et pour les familles. Les thèmes étaient les suivants : le groupe, la famille, le patient, les enfants ; les papiers, le vocabulaire ; l'organisation, la loi à l'hôpital ; le lieu, les espaces ; le temps, les horaires ; les urgences ; la maternité, la pédiatrie ; la fin de vie, les émotions ; la maladie mentale.

- La matière récoltée lors de ces ateliers a ensuite pris la forme d'un **guide pratique** à destination des professionnel·les de santé.

Ce guide « *Comment améliorer l'accueil des gens du voyage dans les établissements de santé creusois ?* » comprend, dans une première partie, des informations générales sur les gens du voyage en France et en Creuse, des notions en lien avec la santé et la culture des gens du voyage.

---

<sup>1</sup> Le plan « Santé +23, Agir ensemble pour la santé en Creuse » est un plan de lutte contre les inégalités sociales et territoriales de santé porté par l'ARS Nouvelle Aquitaine. Il est devenu par la suite le Contrat Local de Santé de la Creuse.



## INSPIR' ACTION

Améliorer  
l'accueil des  
gens du voyage  
dans les  
établissements  
de santé  
creusois

- Centre Social  
Tsigane

Une seconde partie décrit la méthodologie du projet et détaille les 9 thèmes abordés. Sur chaque fiche thématique, on trouve un apport théorique, la vision des gens du voyage et celle des professionnel·les de santé.

La dernière partie propose des recommandations à destination des professionnel·les de santé, des gens du voyage et des structures intervenant auprès des gens du voyage. Ces recommandations émanent des participant·es aux ateliers de Croisement des Savoirs.

- Ce guide a ensuite été diffusé au sein des centres hospitaliers creusois, qui sont accompagnés par l'équipe projet, afin que les professionnel·les de santé se saisissent des recommandations proposées.

Le but est aussi de diffuser le guide auprès d'autres professionnel·les de santé du territoire creusois et de partager l'initiative (IREPS, etc.).

- Enfin, le Centre Social Tsigane va mettre en place des ateliers avec les gens du voyage pour créer des supports vidéos afin d'illustrer les recommandations qui les concerne.

## RÉSULTATS & PERSPECTIVES

**Par rapport aux objectifs, quels résultats ont été obtenus ?**

- L'objectif de créer un espace de rencontre où professionnel·les de santé et gens du voyage puissent échanger et apprendre à se connaître est réussi. Les retours ont été très positifs.
- Certain·es professionnel·les soulignent qu'ils·elles ne s'attendaient pas à ce que les gens du voyage aient une image aussi positive d'eux·elles.
- Les gens du voyage se sont impliqués et avancent qu'ils·elles essaieront d'être des relais auprès des autres familles.

**Avez-vous observé des effets inattendus ?**

Le premier atelier a été surprenant pour les intervenantes. La parole a pu se libérer et cela a permis la mise à plat de préjugés concernant



## INSPIR' ACTION

Améliorer  
l'accueil des  
gens du voyage  
dans les  
établissements  
de santé  
creusois

- Centre Social  
Tsigane

les gens du voyage. Des situations de traitement différentiel des gens du voyage ont également été exprimés.

Les familles ont entendu ces préjugés. Elles ne se sont pas découragées et sont revenues aux ateliers. Les familles ont exprimé le fait que pour la première fois elles avaient aussi pu s'exprimer librement avec des professionnel·les de santé.

### Quelles sont les perspectives pour l'action ?

Nos perspectives sont les suivantes :

- Poursuivre la diffusion du guide dans les centres hospitaliers creusois et communiquer ce projet dans différents réseaux pour permettre à d'autres établissements de santé de se l'approprier
- Accompagner les établissements de santé dans la mise en œuvre des recommandations à destination des professionnel·les
- Proposer aux familles des ateliers participatifs pour mettre en forme, au moyen de supports vidéos ou autres, les recommandations à destination des gens du voyage

**Si un autre territoire souhaitait reproduire votre action, quels conseils lui donneriez-vous ?**

#### Conditions de réussites :

- Formation à la méthodologie du Croisement des Savoirs d'un·e des intervenant·es
- Connaissance des gens du voyage et développement de liens de confiance
- Engagement des directions des centres hospitaliers permettant de libérer du temps aux agent·es
- Adhésion des professionnel·les de santé et des gens du voyage
- Travail en partenariat

#### Obstacles, vigilances à avoir :

- Temps de réflexion et de préparation important de l'équipe projet
- Les professionnel·les n'osent pas toujours tout dire car les membres du groupe ont des postes hiérarchiques différents



## INSPIR' ACTION

Améliorer  
l'accueil des  
gens du voyage  
dans les  
établissements  
de santé  
creusois

- Centre Social  
Tsigane

- La mobilisation des gens du voyage doit être bien préparée en amont et réactivée tout au long du projet

## FICHE-IDENTITÉ DE L'ACTION

### Porteur de l'action :

Centre Social Tsigane de l'Union Départementale des Associations Familiales en partenariat avec l'IREPS Nouvelle Aquitaine et les Centres hospitaliers Creusois.

### Territoire d'intervention :

Département de la Creuse

### Cadre d'intervention politique dans lequel s'inscrit l'action :

Plan Santé+23

### Public visé :

Les gens du voyage et les professionnel·les de santé

### Partenaires opérationnels :

- L'IREPS 23, antenne de Guéret
- Santé +23 (devenu le Contrat Local de Santé la Creuse)
- Les Centres hospitaliers de la Creuse

### Partenaires financiers :

Agence Régionale de Santé (ARS) Nouvelle-Aquitaine. Les partenaires généraux du Centre Social Tsigane : la Caisse d'Allocations Familiales, le Conseil Départemental de la Creuse, l'État.

### Précisez la gouvernance de l'action :

Un comité de pilotage départemental composé de l'équipe projet (Centre Social Tsigane, IREPS Nouvelle Aquitaine, Animatrice de santé publique du Plan Santé+ 23), de cadres des centres hospitaliers partenaires et du coordonnateur du Plan Santé +23 a été constitué afin de garantir le cadre de la réalisation du projet.

## TERRITOIRE

Votre action s'inscrit-elle dans une dynamique territoriale de santé ?



## INSPIR' ACTION

Améliorer  
l'accueil des  
gens du voyage  
dans les  
établissements  
de santé  
creusois

- Centre Social  
Tsigane

- Un Atelier Santé Ville
- Un contrat local de santé
- Un conseil local de santé mentale
- Autre (précisez : ...)

**Le territoire est-il couvert par un contrat de ville ?**

- Oui
- Non
- Ne sait pas

**Si oui, votre action s'inscrit-elle dans le contrat de ville ?**

- Oui
- Non
- Ne sait pas

## AUTRES RESSOURCES

Nous nous sommes appuyés sur la méthode du Croisement des Savoirs d'ATD Quart Monde. Cette méthode est une dynamique permettant de créer les conditions pour que le savoir issu de l'expérience de vie des personnes puisse dialoguer avec les savoirs scientifiques et professionnels. Cela produit une connaissance et des méthodes d'actions plus complètes et inclusives. Cf. [Le croisement des savoirs et des pratiques. Quand des personnes en situation de pauvreté, des universitaires et des professionnels pensent et se forment ensemble.](#)

[Guide Comment améliorer l'accueil des gens du voyage dans les établissements de santé creusois ?](#)

## CONTACT RÉFÉRENT

### Structure

Centre Sociale Tsigane, Udaf 23

### Mail

[udaf23@udaf23.unaf.fr](mailto:udaf23@udaf23.unaf.fr)

### Téléphone



FABRIQUE  
TERRITOIRES  
SANTÉ

05 55 52 08 00

*Mis à jour en mars 2022*

*Cette Inspir'action fait partie du Dossier ressources « Discriminations et santé ».*

*À télécharger ici → <https://www.fabrique-territoires-sante.org/ressources/nos-publications/dossiers-ressources/discriminations-et-sante/>*

**INSPIR'**

**ACTION**

—

Améliorer  
l'accueil des  
gens du voyage  
dans les  
établissements  
de santé  
creusois

- Centre Social  
Tsigane