

## Entretien Aurélie Dutour, LaFédé

### Dossier ressources Accès aux soins – Fabrique Territoires Santé

**Aurélie Dutour** est chargée de développement à LaFédé, La Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France.

*Entretien réalisé le 17 octobre 2022*

---

#### **Comment se pose la question de la santé et de l'accès aux soins dans la médiation sociale et culturelle ?**

Les questions de santé sont présentes dès l'origine dans le champ de la médiation sociale et culturelle, à la fin des années 1980. Les femmes-relais, médiatrices, ont toujours été confrontées aux problématiques de santé rencontrées par les publics : la Protection maternelle infantile (PMI), le besoin d'informations sur le système de santé, l'aide à la prise de rendez-vous, l'accompagnement à un rendez-vous médical, etc. Concrètement, il peut s'agir aussi bien d'aider à comprendre un courrier de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), que d'orienter une personne qui ne sait pas vers quel·le professionnel·le ou structure se tourner au regard de tel problème de santé, ou encore, d'accompagner à des rendez-vous médicaux des personnes qui ne maîtrisent pas forcément le français ou ont peur d'aller chez le-la médecin (peur du diagnostic, de ne pas bien saisir ce qui se dit, etc.). Faute de moyens alloués à la médiation, ces accompagnements physiques se font plus rares, et il faut donc les prioriser.

Dans chaque association de médiation sociale et culturelle, il y a des accompagnements individuels (lors de permanences) et des actions (ateliers collectifs, etc.) qui traitent de problématiques de santé, centrés sur la prévention et la promotion de la santé (alimentation, diabète, cancer du sein, grossesse et périnatalité, vaccination, etc.), l'accès aux droits de santé et aux soins. Certaines associations font également des permanences de médiation dans des salles d'attente de structures de santé, dans des hôpitaux.

Les médiatrices peuvent aussi assurer une fonction d'alerte et faire remonter des situations de refus de soins discriminatoires, notamment au Défenseur des droits.

#### **Les accompagnements chez le-la médecin posent-ils des difficultés particulières ?**

Pendant longtemps, en l'absence de médiation, c'étaient surtout les enfants qui assuraient une fonction de traduction. Les médiatrices viennent à certains rendez-vous pour assurer une fonction d'interprétariat, mais il s'agit aussi de traduire le langage technique, administratif, du·de la professionnel·le. On parlera plutôt de décodage culturel, dont il est question aussi en dehors des rendez-vous médicaux : réaliser tel examen, passer une radio, à quoi cela correspond, en quoi consiste le travail de tel·le spécialiste ou paramédical·e, etc. Il s'agit d'expliquer le fonctionnement des structures, des métiers, etc., que ne connaissent pas forcément certaines personnes. Des enjeux éthiques se posent aussi, notamment dans le cas d'annonce de diagnostics, de résultats de santé qui ne sont pas bons. Nous avons quelques exemples de médecins qui se déchargent sur la médiatrice pour annoncer une mauvaise nouvelle au prétexte qu'elles parlent la langue du·de la patient·e.

#### **Est-ce que l'accès aux soins est un sujet qui revient beaucoup pour les habitant·es avec lesquelles sont en contact les associations de médiation sociale et culturelle ?**

Dans le cadre de l'élaboration du Projet Régional de Santé 2017-2022 (PRS2) de l'Agence Régionale de Santé Île-de-France, LaFédé et ses associations membres ont réuni des groupes d'habitant·es de huit villes de la région qui ont échangé sur ce qu'est la santé pour eux·elles, sur ce qui impactait positivement ou négativement leur santé, etc. Ils·elles mettaient beaucoup en avant l'importance des déterminants de la santé (conditions de travail, de logement, de vie, etc.) mais aussi l'accès aux soins, aux médecins généralistes, ou encore à d'autres professionnel·les comme des psychologues. Le travail qui a été mené avec ces groupes d'habitant·es a permis de mettre en avant, auprès de l'ARS, le caractère central des

déterminants de santé et de l'accès aux soins pour les habitant-es<sup>1</sup>. Il a également été pointé l'importance des Évaluations d'impact sur la santé (EIS) dans toutes les politiques publiques.

Suite à ce travail sur l'élaboration du PRS2, une recherche-action a été entreprise afin de monter localement des actions en promotion de la santé dans cinq villes de la région, qui ont été des points de départ au déploiement d'actions : la peur des dépistages et des examens médicaux ; l'accès à une alimentation saine et des produits de qualité à bas coût ; la santé bucco-dentaire ; le sommeil, articulé à des enjeux de santé mentale ; les enjeux de traduction, de confiance et de discrimination dans la relation médecins/patient-es. L'objet de cette recherche action a été de mesurer l'impact sur les habitant-es des quartiers populaires, des messages de santé construits dans la proximité.

Et, récemment, l'ARS Île-de-France nous a sollicités pour une même contribution des habitant-es et des associations de médiation sociale et culturelle pour l'élaboration du PRS3.

### **Quel est finalement l'enjeu de la médiation en santé telle qu'elle se fait au quotidien ?**

L'enjeu est que la personne soit actrice de son parcours de santé, qu'elle en maîtrise les différentes étapes. Il faut qu'elle soit en possession d'un maximum d'informations pour faire ses choix. Il faut pour cela prendre en compte les besoins, la situation sociale, la culture, au sens large, les connaissances, etc., des personnes reçues lors des permanences de médiation.

Les associations de médiation sociale et culturelle peuvent ainsi être un levier dans la lutte pour la réduction des inégalités d'accès aux soins. Elles peuvent arrimer la question de l'accès aux soins, et de ses déterminants, aux enjeux de la prévention et de la promotion de la santé.

---

<sup>1</sup> Voir la publication de [La Fédé, Paroles d'habitantes et d'habitants sur la santé. Participation à l'élaboration du PRSE2, 2017.](#)