



**INSPIR'
ACTION**

Médiation en
santé dans des
quartiers
prioritaires
politique de la
ville

- IREPS ARA

Médiation en santé dans des quartiers prioritaires politique de la ville

IREPS Auvergne-Rhône-Alpes (délégation du Rhône)

[Hauts de France]

Rédigée par Caroline Kiaya, déléguée territoriale adjointe (coordonnées en bas)

PROBLÉMATIQUE & CONTEXTE

Une partie de la population de la Métropole de Lyon vit sous le seuil de pauvreté, entre 14,2 et 19,4% selon des données de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) de 2014. La Mission régionale d'information sur l'exclusion (MRIE) a établi une typologie des territoires, en 7 classes, allant du moins marqué au plus marqué par la pauvreté. La Métropole se retrouve dans la 3^{ème} classe la plus pauvre de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Les obstacles dans l'accès aux soins peuvent être multiples, d'ordre financier, liés à la complexité des démarches administratives et des dispositifs (accentuée par la dématérialisation), à des problématiques de mobilité, d'autonomie, à des représentations ou encore à des refus de soins. Cela peut générer des situations de non-recours ou de renoncement, qui vont particulièrement toucher les personnes en situation de précarité.

Les Ateliers santé ville (ASV) et leurs partenaires relèvent par ailleurs depuis plusieurs années les besoins croissants des



INSPIR' ACTION

—

Médiation en
santé dans des
quartiers
prioritaires
politique de la
ville

- IREPS ARA

populations résidant dans les quartiers prioritaires en matière d'interface entre les usager·es éloigné·es des dispositifs et l'offre de santé (qu'il s'agisse de prévention ou de soins).

Les professionnel·les de l'Instance Régionale d'Éducation et de Promotion Santé (IREPS) Auvergne-Rhône-Alpes, au contact de ces publics, font quant à eux état d'une augmentation des demandes d'information et d'accompagnement en matière d'accès aux droits de santé, avec une complexification des situations des usager·es reçu·es.

Dans ce contexte, l'Agence Régionale de Santé (ARS) a souhaité soutenir les actions visant à améliorer l'accès aux soins des plus précaires, à travers les objectifs du Programme régional pour l'accès à la prévention et aux soins des plus démunis ([PRAPS](#)).

Pour répondre à ces besoins et faire face aux obstacles rencontrés par les usager·es, l'IREPS Auvergne-Rhône-Alpes déploie un projet de médiation en santé sur le territoire de la Métropole de Lyon.

OBJECTIFS

L'action vise à améliorer l'accès aux droits, aux soins et à la prévention des personnes les plus éloignées des dispositifs de santé. Plus spécifiquement, il tend à :

- Assurer un accompagnement individuel à travers des permanences
- Organiser des actions collectives de prévention et promotion de la santé
- Développer le partenariat et le réseau

RACONTEZ VOTRE PROJET...

L'accompagnement individuel dans les permanences

Les permanences doivent être accessibles à tous les publics et leur régularité, hebdomadaire, doit faciliter leur identification par les publics et les acteur·trices de terrain. La répartition des permanences sur les territoires d'intervention est réfléchi avec les acteur·rices locaux·ales, en prenant en compte les spécificités de chaque quartier et les besoins de sa population.



INSPIR' ACTION

Médiation en
santé dans des
quartiers
prioritaires
politique de la
ville

- IREPS ARA

Elles se déroulent sur une demi-journée (3 heures) et se répartissent sur 9 territoires de la Métropole de Lyon, dont 7 villes et 2 arrondissements de Lyon. Les lieux des permanences sont les Centres communaux d'action sociale (CCAS), les centres sociaux ou d'autres lieux associatifs.

L'accompagnement par les médiateur·rices consiste à :

- **Aider à la composition des dossiers pour l'accès aux droits de santé** pour des personnes sans suivi social (Protection maladie universelle, Complémentaire santé solidaire, Aide médicale d'État, complémentaire santé, aides financières santé, etc.)
- **Accompagner dans les démarches d'accès aux soins** (explication du parcours de santé, recherche de professionnel·les de santé, prise de RDV, accompagnement physique, orientation vers les lieux ressources, etc.)

L'accompagnement vise l'autonomisation des personnes. A travers les entretiens individuels, les médiateur·rices santé s'attachent à prendre en compte l'utilisateur dans sa globalité, en veillant à identifier les problématiques qui sont un frein à l'accès aux droits de santé. Cette identification permet également d'orienter la personne vers les acteur·rices du droit commun, adaptés aux différentes problématiques repérées (logement, retraite, emploi, CCAS, Caisse d'Allocations Familiales, etc.).

L'organisation des actions collectives de prévention et promotion de la santé

Sur la base des besoins identifiés, notamment à l'occasion des permanences individuelles, les médiateur·trices mettent en place des actions collectives sur des thématiques de santé (dépistages, activité physique, diabète, santé mentale, accès aux droits en santé, etc.) ou des actions d'« aller-vers » (stands sur les marchés, espaces publics, etc.). Ces actions collectives peuvent faire appel à des intervenant·es (IREPS, Assurance maladie, etc.).

Développement du partenariat et du réseau

Enfin, ce volet consiste pour les médiateur·rices à :

- Participer à des groupes de travail (ASV, Contrat local de santé (CLS), etc.) et des temps d'échanges partenariaux, et apporter une expertise sur l'accès aux droits et aux soins auprès des partenaires



INSPIR' ACTION

—
Médiation en
santé dans des
quartiers
prioritaires
politique de la
ville

- IREPS ARA

- Interpeller les professionnel·les de santé sur les besoins des usager·es et les difficultés qu'ils·elles rencontrent
- Mettre en lien les acteur·rices des différents secteurs (médico-social, sanitaire, social, de l'insertion), mais aussi les institutions, les professionnel·les et les personnes accueillies, notamment pour résoudre des situations individuelles

Un comité technique réunit les médiateur·rices et les coordinateur·rices des ASV des territoires d'intervention afin de partager une culture commune du dispositif et d'élaborer ses modalités de mise en œuvre. Cette instance permet d'échanger autour des problématiques rencontrées par les populations et ainsi d'assurer une veille sur les questions d'accès aux droits et aux soins sur ces territoires. Également, une rencontre mensuelle est notamment dédiée à de l'analyse de pratique professionnelle avec un·e intervenant·e extérieur·e.

RÉSULTATS & PERSPECTIVES

Par rapport aux objectifs, quels résultats ont été obtenus ?

En 2021, les médiateur·rices santé ont assuré 742 permanences, soit 2318 entretiens (contre 1909 en 2020) et ont reçu 2626 personnes différentes (contre 1268 en 2020). Cela correspond à un nombre moyen de 3,12 personnes par permanence et un nombre moyen de 1,43 entretiens par personne.

Généralement, une fois qu'elles ont leurs droits ouverts, les personnes ne reviennent pas voir le·la médiateur·rice.

Le système d'accès aux soins ne cessant de se complexifier, il est donc difficile de mesurer ce qui se passerait si le·la médiateur·rice n'était pas présent·e.

Avez-vous observé des effets inattendus ?

La problématique du droit des étranger·es prend beaucoup plus de place dans le travail de médiation en santé. L'accès au droit au séjour est un frein important dans l'accès aux droits de santé et donc dans l'accès aux soins. Cela nécessite le développement de partenariats avec des juristes et le rapprochement avec des structures comme la Cimade ou le Comede.



INSPIR' ACTION

—

Médiation en
santé dans des
quartiers
prioritaires
politique de la
ville

- IREPS ARA

La crise du Covid-19 a ajouté des barrières dans l'accueil des personnes (nécessité de prise de RDV avec la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) ou la Métropole de Lyon, moins de guichets ouverts, etc.).

Quelles sont les perspectives de l'action ?

Les perspectives de l'action sont les suivantes : poursuivre le développement de la médiation en santé sur d'autres territoires ; former et accompagner d'autres médiateur·rices ; renforcer la communication auprès des professionnel·les de santé sur la médiation en santé ; enfin, poursuivre le partenariat avec la CPAM.

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

Deux obstacles freinent notamment le travail des médiateur·rices pour améliorer l'accès aux droits en santé et aux soins : la fermeture des guichets et l'absence de soignant·es sur certains territoires.

Plusieurs conditions de réussite peuvent être identifiées :

- Le travail en partenariat permet au·à la médiateur·rice que les partenaires lui orientent du public et lui permet également de bien orienter (logement, emploi, etc.). Cela implique également de travailler avec des professionnel·les de santé et les institutions.
- La combinaison des accompagnements individuels et des actions collectives.
- L'existence d'une dynamique locale de santé et la présence d'acteur·rices sociaux·ales sur le territoire d'intervention (logement, insertion, emploi, etc.) permettent un meilleur développement de la médiation en santé.
- L'existence d'un réseau de médiateur·rices leur permet de ne pas être isolé·es et de s'inscrire dans un réseau.
- Les médiateur·rices doivent pouvoir bénéficier de temps d'analyse de pratique professionnelle avec d'autres médiateur·rices santé.
- Les médiateur·rices doivent être intégré·es dans une équipe de travailleur·euses sociaux·ales et dans une équipe administrative.



INSPIR' ACTION

—

Médiation en
santé dans des
quartiers
prioritaires
politique de la
ville

- IREPS ARA

FICHE-IDENTITÉ DE L'ACTION

Porteur de l'action :

IREPS-ARA (Ex-ADES du Rhône et de la Métropole de Lyon).

Territoire d'intervention :

Quartiers Politique de la Ville de la Métropole de Lyon (9 territoires).

Cadre(s) d'intervention politique(s)/politique(s) dans lequel s'inscrit l'action :

Programme régional pour l'accès à la prévention et aux soins des personnes les plus démunies (PRAPS).

Public visé :

Personnes en situation de vulnérabilité sociale.

Partenaires opérationnels :

ASV et CLS des territoires, associations, travailleur·euses sociaux·ales de la Métropole de Lyon, CPAM.

Partenaires financiers :

Agence régionale de santé (ARS), villes concernées.

Précisez la gouvernance de l'action :

Il y a un Comité technique constitué des coordinateur·rices ASV (et autres agent·es) des villes sur lesquelles sont implantées les actions de médiation.

TERRITOIRE

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

- 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



INSPIR' ACTION

—

Médiation en
santé dans des
quartiers
prioritaires
politique de la
ville

- IREPS ARA

- Non
 Ne sait pas

AUTRES RESSOURCES

[Référentiel](#) de la médiation en santé de la Haute Autorité de Santé (HAS).

CONTACT RÉFÉRENT

Prénom Nom

Caroline Kiaya

Fonction

Déléguée territoriale adjointe

Structure

IREPS – ARA (Délégation du Rhône)

Mail

contact69@ireps-ara.org

Tél

04 72 41 66 01

Mis à jour en décembre 2022

Cette Inspir'action fait partie du Dossier ressources « Accès aux soins ».

À télécharger ici → <https://www.fabrique-territoires-sante.org/ressources/nos-publications/dossiers-ressources/reduire-les-inegalites-sociales-et-territoriales-dacces-aux-soins/>