



**INSPIR'
ACTION**

—
Médiation en
santé dans les
quartiers politique
de la ville
- Ville de Grenoble

Médiation en santé dans les quartiers politique de la ville

Ville de Grenoble

[Isère, Auvergne-Rhône-Alpes]

*Rédigée par Angélique Giannini, Responsable Pôle Santé
Précarité (coordonnées en bas)*

PROBLÉMATIQUE & CONTEXTE

En 2015, la Ville de Grenoble a mobilisé des acteur·rices associatif·ives, institutionnel·les, habitant·es et professionnel·les de santé dans le cadre de la co-élaboration du Plan Municipal de Santé. Les besoins en matière d'aller-vers, de médiation, d'accompagnement dans d'accès à la prévention, aux droits et aux soins des personnes en situation de vulnérabilité et de précarité ont particulièrement été remontés.

La création d'une équipe de Médiation Paire en Santé au sein du Service Promotion de la Santé de la Ville a été possible dès 2016 ; l'équipe comporte désormais 4 postes.

La Ville de Grenoble a fait le choix de recruter des médiateurs et médiatrices relevant du champ de la pair-aidance, dont la spécificité d'intervention repose sur la mobilisation de savoirs expérientiels issus de leur vécu d'usager·ères des services de santé et des services sociaux ; enrichis de savoirs techniques liés aux spécificités de l'accès aux droits de santé.

OBJECTIFS

L'objectif est de réduire les inégalités d'accès aux soins en facilitant l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des



INSPIR' ACTION

—
Médiation en
santé dans les
quartiers politique
de la ville
- Ville de Grenoble

habitant-es des Quartiers Prioritaires Politique de la Ville et de Veille Active :

- Organiser des permanences d'accès aux droits au sein des Maisons des Habitant-es (MDH)
- Initier une démarche d'aller-vers en collaboration avec les services du Centre Communal d'Action Sociale (Caravane des Droits, équipe Aller-Vers Accès aux Droits, etc.)
- Organiser l'accompagnement de la personne, dans les démarches d'ouverture de droits et de prise de RDV auprès de structures ou de professionnel·les de santé, y compris l'accompagnement physique selon les besoins de la personne
- Orienter les personnes vers d'autres services compétents, en fonction des besoins exprimés (Conseillers Numériques et Écrivains Publics de la Ville, Travailleur·euses Sociaux·ales, etc.)
- Contribuer à la mise en place d'actions collectives de prévention, en fonction des besoins exprimés par les habitant-es et en lien avec les Infirmières de Prévention du service Promotion de la Santé de la Ville de Grenoble

RACONTEZ VOTRE PROJET...

Les premiers postes de Médiateur·rice Pair en Santé ont été créés en 2016 et mobilisés sur les secteurs 5 et 6 de la Ville (Abbaye Teisseire, Villeneuve).

L'équipe est désormais composée de 4 postes (4 x 0.8 ETP) et les agent-es sont présent-es dans 7 Maisons des Habitants (MDH) situées dans les quartiers dits Prioritaires ou en Veille Active Politique de la Ville. L'équipe couvre maintenant 5 secteurs au total.

RÉSULTATS & PERSPECTIVES

Par rapport aux objectifs, quels résultats ont été obtenus ?

En 2021, 1 505 personnes ont été reçues lors des permanences intégrées aux MDH ou lors des actions d'aller-vers. Un suivi a été initié pour 652 d'entre elles et 143 accompagnements physiques ont été réalisés.



INSPIR' ACTION

Médiation en
santé dans les
quartiers politique
de la ville
- Ville de Grenoble

Les actions d'accompagnement ont essentiellement porté sur le recouvrement de droits auprès de la sécurité sociale et notamment pour l'Aide Médicale d'État (AME) et la Complémentaire Santé Solidaire (C2S) avec 72 saisines du dispositif Ligne urgence précarité (LUP) de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM).

Avez-vous observé des effets inattendus ?

Différentes problématiques ont émergé :

- Complexité des situations au regard de l'état de santé des personnes accompagnées (pathologies rares nécessitant une coordination spécifique du parcours d'accès aux soins).
- Difficultés d'accès effectif aux soins en raison de la pénurie de professionnel·les de santé.
- Discriminations dans l'accès aux soins¹ : des refus de soins, refus de délivrance de RDV de la part de certain·es professionnel·les de santé en raison d'une couverture maladie jugée insuffisante.
- Fracture Numérique qui provoque du non-recours en raison de démarches dématérialisées souvent complexes.

Quelles sont les perspectives de l'action ?

La Ville de Grenoble est engagée dans la poursuite et la pérennisation des actions en Médiation pour l'accès aux droits et aux soins compte tenu de la persistance des difficultés d'accès aux soins et situations de non-recours rencontrées sur le territoire grenoblois.

La Ville n'a toutefois pas la possibilité à ce jour de créer des postes supplémentaires pour couvrir l'ensemble des secteurs de la Ville.

Par ailleurs, un travail d'articulation, voire de passage de relai², est nécessaire autour de certaines situations qui ne relèvent plus des missions des médiateur·rices (coordination parcours complexe, par exemple).

¹ Nous travaillons à un rapprochement avec la cellule « Veille contre les discriminations » de la Métropole de Grenoble pour avancer sur ce sujet.

² Un rapprochement est en cours avec la Maison Ressource Santé en Isère (MRSI) qui porte le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) et avec le Point Précarité Santé (service santé du Groupement des Possibles), dont la médiation en santé est assurée par des infirmier·ères.



INSPIR' ACTION

—
Médiation en
santé dans les
quartiers politique
de la ville
- Ville de Grenoble

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

La définition du cadre d'intervention et des limites de la médiation en santé est importante à penser en amont afin que les professionnel·les ne se retrouvent pas en première ligne pour accompagner des situations pouvant relever d'autres dispositifs. La construction de liens étroits avec les structures associatives et institutionnelles du territoire sont aussi cruciales pour favoriser la complémentarité des actions et des approches. Le choix de recruter des médiateur·rices de la pair-aidance nécessite aussi de penser et mettre en place un management de proximité pour l'équipe avec un nécessaire accompagnement à la prise de recul, à l'analyse des situations et à l'analyse des pratiques professionnelles.

FICHE-IDENTITÉ DE L'ACTION

Porteur de l'action :

Ville de Grenoble, Direction Santé Publique et Environnementale (DSPE)

Territoire d'intervention :

Quartiers Politiques de la Ville : Centre-Ville (secteur 2), Mistral (secteur 3), Teisseire Abbaye (secteur 5), Villeneuve (secteur 6) ; Quartier Veille Politique de la Ville : Chorier Berriat Saint Bruno (secteur 1)

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

Plan Municipal de Santé 2015 – 2020 (qui sera retravaillé en 2023) – Ville de Grenoble ; Contrat Local de Santé 2018–2023 – Ville de Grenoble ; Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins 2018 – 2023 / Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes.

Public visé :

Toute personne résidant sur Grenoble et ayant des difficultés d'accès aux droits de santé et/ou d'accès au système de soins.

Partenaires opérationnels :



INSPIR' ACTION

—
Médiation en
santé dans les
quartiers politique
de la ville
- Ville de Grenoble

Services du CCAS / dispositifs d'Aller – Vers ; Services de la Ville / inclusion numérique (conseillers numériques et écrivains publics) ; Services de la Ville / promotion de la santé (centre municipal de vaccination, etc.) ; Permanences d'Accès aux Soins de Santé (HCE, CHUGA, GHM, CHAI) ; Médecins du Monde (permanences de soins) ; POPS (médiation santé et accompagnement parcours spécifiques) ; CPAM (conventionnement dispositif MAS et LUP et prochainement « Espace Partenaires »³).

Partenaires financiers :

ARS Auvergne Rhône Alpes.

Précisez la gouvernance de l'action :

L'équipe des Médiateur·rices Pairs en Santé est intégrée au Pôle « Santé Précarité » au sein du Service Promotion de la Santé – Direction Santé Publique et Environnementale de la Ville.

Des réunions d'équipe sont organisées chaque semaine pour faire le point sur les difficultés et ressources rencontrées sur le terrain.

Ces informations sont régulièrement présentées et discutées avec les élu·es de la Ville et notamment celles et ceux en charge de la Santé, de la Précarité et de l'Action Sociale et aussi à travers le comité de pilotage « Promotion et développement du travail pair » interne à la Ville qui n'a toutefois pas pu se réunir depuis 2020.

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

³ Saisie des dossiers Puma, CSS et AME directement sur l'Espace Partenaires, possibilité de suivre les démarches le temps de l'instruction et d'imprimer les attestations de droit en cas de perte.



FABRIQUE
TERRITOIRES
SANTÉ

INSPIR' ACTION

—
Médiation en
santé dans les
quartiers politique
de la ville
- Ville de Grenoble

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

- Oui
 Non
 Ne sait pas

AUTRES RESSOURCES

Publications de l'[ODENORE](#) portant sur le non-recours.

[Référentiel Métier de la Haute Autorité de Santé portant sur la Médiation en Santé.](#)

Publications de la [plateforme de développement du Travail Pair \(Groupement des Possibles\)](#).

CONTACT RÉFÉRENT

Prénom Nom

Angélique Giannini

Fonction

Responsable Pôle Santé Précarité

Structure

Ville de Grenoble

Mail

angelique.giannini@grenoble.fr

Tél 07 72 41 76 76

Mis à jour en février 2023

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-daces-aux-soins/>