

Nîmes : des médiatrices en santé accompagnent les personnes les plus éloignées du système de soins

Entretien avec Souria Moussaoui, médiatrice santé,
Julie Alborghetti, directrice du développement, Comité départemental d'éducation pour la santé du Gard.

La Santé en action : Quelles sont les missions des médiatrices en santé ?

Julie Alborghetti : Depuis 2016, le Comité d'éducation pour la santé du Gard (Codes 30) déploie sur le quartier de Pissevin-Valdegour à Nîmes une mission de médiation en santé. Ce quartier compte plus de 10 000 habitants.¹ En 2015, un diagnostic local en santé réalisé par l'agence régionale de santé (ARS) avait fait émerger d'importantes difficultés d'accès à la santé, notamment un moindre recours aux soins de prévention, un moindre recours aux soins de spécialité et des ruptures dans les parcours de soins. Il avait identifié des besoins importants d'accompagnement et de soutien.

C'est sur la base de ces constats et en liens étroits avec l'ensemble des partenaires du contrat de ville que l'expérimentation s'est mise en place. La mission est assurée par une médiatrice santé salariée sous le statut d'adulte-relais. Une fiche de poste a été réalisée en partenariat avec la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS) du Gard et validée par le Préfet de département. Les trois grands objectifs de la médiation en santé sont d'« améliorer l'accès aux droits, aux soins, à la prévention ; de faciliter les relations des usagers et les professionnels ; d'accroître les capacités d'agir et l'autonomie des personnes. »

La mission s'est progressivement étendue et nous avons actuellement trois médiatrices en santé : sur Nîmes-Ouest (Pissevin-Valdegour), Nîmes-Est (Chemin-bas d'Avignon et Mas de Mingue) et sur la ville de Beaucaire. Le Codes 34 développe aussi une mission similaire dans un quartier prioritaire de Montpellier. L'association ne dispose pas de locaux au sein des quartiers d'intervention, la mission de médiation est donc « nomade », ancrée dans son environnement. Elle se déroule là où vivent les habitants, au sein des lieux qui les accueillent et les accompagnent au quotidien. Elle s'inscrit dans une dimension partenariale forte avec tous les acteurs du quartier et notamment les différentes structures qui accueillent la mission pour les permanences, les centres sociaux et les associations de proximité.

S. A. : Comment intervenez-vous ?

Souria Moussaoui : Mon premier travail a été d'aller vers les structures du quartier pour recenser les besoins des habitants. Ensuite, nous avons commencé à décliner la mission de médiation en santé en proposant de l'accueil et de l'accompagnement individuel, avec cinq permanences hebdomadaires réalisées dans les locaux de deux centres sociaux et d'associations de proximité du quartier.

La médiation santé s'inscrit dans la durée et constitue un fil rouge dans les parcours des patients, car la médiatrice est aux côtés de la personne dans tous les aspects de sa santé globale, elle l'accompagne face aux difficultés administratives et à la

L'ESSENTIEL

■
▶ **À Nîmes et Beaucaire (Gard), trois médiatrices en santé vont vers les populations les plus fragilisées pour les accompagner vers un accès aux droits et aux soins. Les missions des médiatrices sont d'améliorer l'accès aux droits, aux soins, et à la prévention, de faciliter les relations des usagers et des professionnels, et d'accroître les capacités d'agir et l'autonomie des personnes. La médiatrice est aux côtés de la personne dans tous les aspects de sa santé globale, elle l'accompagne face aux difficultés administratives et à la barrière de la langue dans certains cas, et dans son parcours de soins.**

barrière de la langue dans certains cas. Lors de chaque permanence, je rencontre deux à cinq personnes. Notre première démarche est d'accompagner les personnes vers l'accès aux droits en liens étroits avec les services sociaux du Conseil départemental du Gard (CD30), de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), de la Mutualité sociale agricole (MSA), etc. Nous travaillons aussi étroitement avec la permanence d'accès aux soins de santé (PASS) du centre hospitalier universitaire CHU de Nîmes : nous y orientons des personnes pour rendre possible leur parcours de soin dans l'hôpital. Pour faciliter ces orientations, nous utilisons des outils de liaison partagés.



Nous accompagnons aussi en partenariat des trajectoires plus complexes, qui représentent environ 10 % des situations que nous suivons ; des personnes qui cumulent les difficultés, ce qui requiert de mobiliser davantage de temps pour réaliser un accompagnement de proximité et des accompagnements physiques si besoin. Ce peut être, par exemple, accompagner une personne âgée dans ses démarches de soins, ou un enfant en situation de handicap et ses parents pour son orientation vers un établissement médico-social. Nous intervenons ici aussi en soutien des familles et des proches aidants, ils se sentent soutenus et peuvent poser toutes les questions, nous les rassurons, nous aidons les personnes et les professionnels à faire évoluer leurs représentations : ce travail de médiation permet de lever les freins qui peuvent constituer des facteurs de renoncement.

La médiatrice participe aussi activement à mobiliser les publics pour faciliter l'accès à la prévention. Ainsi, nous proposons des interventions en collectif avec les professionnels de santé auprès de groupes d'habitants. En 2021, des habitantes rencontrées au sein des associations ont exprimé le souhait d'avoir des informations, des conseils et un accompagnement autour de la santé féminine (connaissance de leur corps, du cycle de la femme de la puberté à la ménopause, des aspects

psychologiques). Elles ont choisi les thèmes des ateliers, qui ont été animés par une sage-femme qui est venue répondre à leurs questions. Dans ce cas, la médiatrice prépare la rencontre avec l'intervenante et facilite les échanges. Ces demandes correspondent aussi à des besoins qui avaient été identifiés lors du diagnostic local de santé, qui avait en particulier pointé des taux d'accès au dépistage des cancers féminins bien plus faibles que la moyenne de la ville ou du département².

S. A. : *Quel bilan dressez-vous de l'action des médiatrices ?*

J. A. et S. M. : Le bilan de nos actions est partagé au sein d'un comité de pilotage qui réunit l'ensemble des partenaires du contrat de ville, il est globalement positif. En 2016, date de la première année de l'expérimentation, nous avons accompagné une cinquantaine de personnes. Aujourd'hui, nous accompagnons 200 habitants par an sur le quartier de Pissevin-Valdegour, ce qui témoigne du développement de la mission. Les résultats obtenus sont concrets avec des avancées visibles en matière d'ouverture de droits de santé.

En conclusion, la mission de médiation santé a trouvé sa place dans le quartier, car les questions de santé y sont très présentes. Elle permet d'apporter un soutien individuel aux plus fragiles et constitue un outil

puissant de mobilisation des publics pour impulser des dynamiques collectives de prévention dans une dimension partenariale forte. Les médiatrices ne sont pas seules, elles sont intégrées à l'équipe pluridisciplinaire du Codes 30³ et à un réseau de proximité qu'elles tissent avec les partenaires. Elles bénéficient aussi du dispositif d'accompagnement des adultes relais proposé par la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS). Cependant, nous souhaiterions consolider la mission et pouvoir mobiliser les compétences d'un coordonnateur – professionnel de la santé ou du social – pour les soutenir au quotidien, car elles sont en première ligne, confrontées parfois à des situations difficiles. ■

Propos recueillis par Yves Géry, rédacteur en chef.

1. ARS, Profil Santé – Quartiers prioritaires de la ville – octobre 2016 – Nîmes <https://www.occitanie.ars.sante.fr/media/8349/download?inline>

2. Voir aussi à ce propos : <https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/cancers/cancer-du-sein/articles/taux-de-participation-au-programme-de-depistage-organise-du-cancer-du-sein-2019-2020-et-evolution-depuis-2005>

<https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/cancers/cancer-du-col-de-l-uterus/articles/depistage-du-cancer-du-col-de-l-uterus>
3. Codes 30, Médiation en santé sur le quartier de Pissevin-Valdegour. En ligne : <http://www.codes30.org/a/1281/mediation-en-sante-sur-le-quartier-de-pissevin-valdegour/>