

« Les médiatrices en santé font du porte-à-porte »

Entretien avec Josseran Floch,

directeur,
Espace Santé du Littoral,
Dunkerque et Grande-Synthe.

La Santé en action : **Qui sont les médiatrices en santé ?**

Josseran Floch : À l'Espace Santé du Littoral (ESL)¹, nous avons deux médiatrices en santé : la première intervient dans les quartiers de la « politique de la ville » (QPV), c'est-à-dire défavorisés, et l'autre dans les autres quartiers. La médiatrice en santé qui intervient dans les QPV y habite depuis plus de vingt-cinq ans, elle connaît donc bien le quartier et ses habitants. Leur mission est d'accompagner les plus isolés et vulnérables pour qu'ils accèdent à leurs droits et aux soins. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos financeurs : en premier lieu, l'État, via la préfecture et l'Agence régionale de santé (ARS), mais aussi les collectivités territoriales, la communauté urbaine de Dunkerque (CUD), Grande-Synthe et Dunkerque. Le financement de l'État via la préfecture a permis de créer ces deux postes d'adultes-relais en médiation sociale². L'ARS a complété ce financement, ce qui a permis aux médiatrices d'acquiescer une spécialisation en santé en étant formées par la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), l'ARS et l'IREV (centre de ressources de la politique de la ville des Hauts-de-France) sur l'accès aux droits et aux soins.

S. A. : **Comment interviennent-elles ?**

J. F. : La médiatrice en santé des quartiers QPV organise des permanences dans des structures comme les centres communaux d'action sociale (CCAS) : elle y intervient en appui des professionnels, aide les personnes à ouvrir des droits, à contacter la Caisse d'allocations familiales (Caf),

la CPAM et, par exemple, leur conciliateur pour accéder à un médecin traitant, une mutuelle, etc.

La survenue de la pandémie de Covid-19 a bouleversé nos pratiques : nos médiatrices ont considérablement développé leur démarche d'« aller-vers » : elles font donc du porte-à-porte dans les immeubles et présentent nos activités. Cette démarche a fait ses preuves et a notamment permis d'établir un lien avec des personnes très âgées, isolées et en situation de fragilité. Les médiatrices sont identifiables avec des vêtements estampillés « Espace Santé du Littoral », elles ont une carte de visite numérique avec un QR code qui montre leur appartenance à l'ESL. C'est cette activité qui nous a entre autres permis d'aider 700 personnes à se faire vacciner : ces personnes souhaitaient le vaccin, mais n'y avaient pas accès. La préfète à l'égalité des chances des Hauts-de-France nous a accompagnés dans ce porte-à-porte et a constaté à quel point cette démarche permettait d'atteindre des personnes particulièrement éloignées du système de santé et de prévention. Par ailleurs, quand nous constatons un défaut manifeste de soins, nous orientons la personne vers les urgences et autres structures hospitalières publiques comme l'établissement public de santé mentale (EPSM).

Outre le porte-à-porte, nos équipes installent des tentes devant les hall d'immeuble, nous y proposons un café, on crée une convivialité. Nous recueillons aussi les doléances de la population dans tous les domaines : santé, sécurité, accès difficile aux transports, à l'activité physique, etc. Nous centrons l'essentiel de nos moyens dans les QPV, là où les inégalités de santé sont les plus

L'ESSENTIEL

À Dunkerque et Grande-Synthe (Nord) une médiatrice en santé arpente les quartiers défavorisés pour aider les populations les plus isolées à accéder à leurs droits et aux soins.

importantes. Un deuxième médiateur est en cours de recrutement dans ces mêmes quartiers.

S. A. : **L'activité des médiatrices est-elle évaluée ?**

J. F. : Nous n'avons absolument pas les moyens d'une évaluation extérieure, toutefois la déléguée du préfet nous accompagne régulièrement sur le terrain pour vérifier la validité et la pertinence de nos interventions, et nous rendons annuellement des comptes à la préfecture et à l'ARS lors de rencontres bilans. Nous avons un comité de pilotage annuel (Copil) au cours duquel nous validons avec nos financeurs et nos partenaires notre démarche et nos interventions.

En conclusion, la place des usagers est centrale. Toutefois, ces populations ont d'autres urgences quotidiennes avant de se préoccuper de leur propre santé, laquelle ne devient une préoccupation que « quand la douleur arrive ». Avant, il faut se chauffer, subvenir à ses besoins essentiels. D'où la pertinence de l'intervention des médiatrices, qui servent ainsi de passerelles vers ce système de santé qui demeure inaccessible sans leur intervention. ■

Propos recueillis par Yves Géry,
rédacteur en chef.

1. Espace Santé du Littoral : association financée par les pouvoirs publics qui développe des actions de prévention et de promotion de la santé sur la communauté urbaine de Dunkerque. Pour en savoir plus : <https://www.espacesantedulittoral.org/>
2. Contrat adultes-relais | service-public.fr