

Un médiateur santé pour faciliter l'accès et le recours aux soins à Lille

Résumé : Depuis 2012 à Lille, un médiateur santé propose un accompagnement sur mesure aux allocataires RSA (Revenu Solidarité Active) et complète ainsi l'action des travailleurs sociaux en matière d'accès aux droits de la santé.

AUTEUR(S)

Stéphane HARROUCH
 Directeur des Solidarités et de la Santé
 stephane.harrouch
 @mairie-lille.fr

Fiche rédigée par :
 Solène Deveaux

PROGRAMME

Démarrage : 2012
Lieu de réalisation : Lille (quartier Moulins)
Budget : 53104 €
Origine et spécificités du financement : Etat et Agence Régionale de Santé (ARS)

ORGANISME(S)

CCAS de Lille
 Hôtel de Ville, Place Auguste Laurent
 59014 Lille
<http://www.lille.fr/>
Salariés : 3
Bénévoles : 0



COMITE DE LECTURE

Date de lecture de la fiche : mercredi 01 février 2017

Solution(s) : Exclusion et isolement, Santé

Opérateur(s) : Établissement Public

Pays : France, Hauts-de-France

Bénéficiaires : Chômeurs, Bottom Of the Pyramid (BOP)

Envergure du programme : Locale

Domaine(s) : Santé, Psychologie

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France » (Lille)

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : HARROUCH, « Un médiateur santé pour faciliter l'accès et le recours aux soins à Lille », **Journal RESOLIS** (2017)

ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Les référents RSA (Revenu Solidarité Active) de la direction des Solidarités et de la Santé du CCAS de Lille ont constaté d'importantes difficultés d'accès et de recours aux soins des allocataires (santé physique et mentale). En 2011, une expérimentation est menée dans le quartier de Moulins à Lille, sur les thématiques santé/nutrition/budget, principalement sous forme d'ateliers. En 2012, une médiatrice santé a été recrutée pour augmenter plus significativement l'accès aux soins.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Ecouter, informer et accompagner sur l'axe santé
- Améliorer l'état de santé
- Faciliter l'accès aux droits de la santé
- Être une interface avec les professionnels de santé

ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Libre adhésion des personnes
- Entretien avec le médiateur santé pour discuter des problématiques de santé :
 - > rythme de rencontres non imposé, établi avec les personnes en fonction de leurs besoins
 - > pas de limite dans le temps
- Intervention du médiateur santé :
 - > accompagnement physique dans les structures et/ou possibilité de visites à domicile
 - > mise en place d'actions collectives (journées thématiques sur des questions sanitaires, ateliers collectifs...)
 - > accompagnement pour effectuer toutes les démarches administratives et diriger vers le professionnel adéquat
 - > collaboration avec : référents RSA, travailleurs sociaux, conseiller d'insertion professionnelle et les équipes du service santé de la D2S (participation aux réunions d'équipe, formations, interventions...)



RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- En 2012 : 20 personnes suivies
 - En 2014 : 40 personnes suivies (accompagnements dans les domaines suivants : ouverture de droits et d'accès aux soins, souffrance psychique, bilan de santé, ophtalmologie, optique, rhumatisme, podologie, stomatologie (bouche et dents), addictologie, urgences, chirurgie)
 - Relation de confiance avec la médiatrice (confidences sur des sujets intimes...), permettant notamment de déceler des problématiques de santé sous-jacentes
 - En 2016 : 123 personnes suivies
-

ORIGINALITE DU PROGRAMME

Le poste de médiateur santé complète l'action des référents RSA et permet un accompagnement global des individus.

PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Assistantes sociales, Centre Médico Psychologique (CMP) du Faubourg de Roubaix à Lille, Centre Psychiatrique d'Accueil et d'Admission (CPAA), Pôle Ressources Santé du quartier de Moulins et Réseau Santé Solidarité de Lille Métropole

RETOUR D'EXPERIENCE

Difficultes et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Temps administratif : gestion des dossiers très longue
- Lenteur pour gagner la confiance les allocataires (plusieurs mois)
- Journées à thèmes suspendues : en raison de la charge de travail et du sentiment d'avoir épuisé les sujets à aborder. Arrêt non définitif.
- Complexité des problématiques de santé : une pathologie a priori anodine peut en cacher une autre plus complexe à traiter (ex. addictologie)

Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

Aborder la problématique de la santé par le biais de sujets non discriminants et accessibles (ex. l'alimentation)

Améliorations futures possibles :

Instaurer un médiateur santé dans 2 quartiers prioritaires de Lille

Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Climat de confiance : être à l'écoute, avoir de l'empathie, pouvoir l'accueillir spontanément sans rendez-vous
- Souplesse de l'accompagnement du médiateur
- Privilégier les visites à domicile qui facilite les échanges en raison de l'informalité du lieu
- Donner du temps à son équipe pour leur laisser une marge de manœuvre suffisante
- Dynamique partenariale : construire un bon maillage local