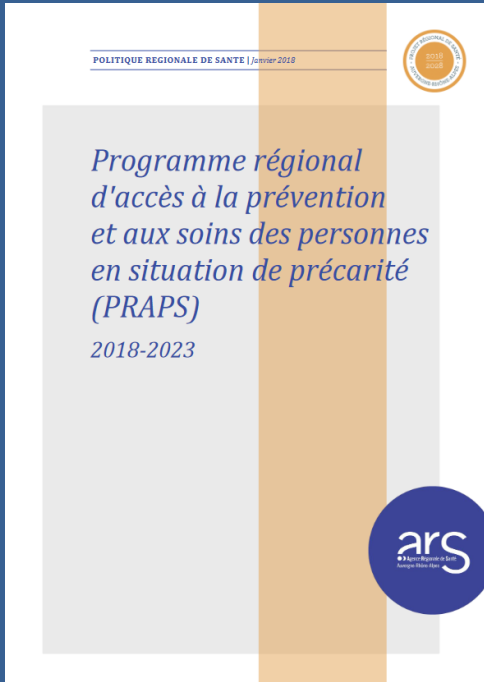


Médiation Santé dans le Rhône : zoom sur le déploiement du dispositif au sein de la Métropole de Lyon

Cette intervention est faite en toute indépendance vis-à-vis de l'organisateur de la manifestation. Je n'ai pas de conflit d'intérêts en lien avec le sujet traité.

LE CADRE INSTITUTIONNEL



Au niveau de la région

- **ARS Auvergne-Rhône-Alpes** : Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins (PRAPS) et Projet Régional de Santé (PRS),
- Référentiel de la Haute Autorité de Santé (octobre 2017),
- Volet santé des Quartiers Politique de la Ville (QPV),
- Contrats Locaux de Santé,
- Ateliers Santé Ville.



La médiation en santé sur la Métropole de Lyon :

11 structures porteuses du dispositif

18 médiateurs/médiatrices qui font vivre le réseau

dont 9 démarches portées par la délégation Rhône avec 6 médiateurs présents dans 19 lieux



LIEUX D'ACCUEIL DU PUBLIC :

IREPS 69 : Lyon 3^e / Lyon 8^e /
Rillieux-la-Pape / Givors / Vénissieux
Meyzieu / Feyzin / Saint-Fons
mediation-sante@ireps-ara.org

ALS : Lyon 5^e / Lyon 7^e / Lyon 9^e
(Vergoin)
warsama.mousse-abdi@sidaweb.com

ALS : Lyon 9^e (Gorge de Loup/ Duchère)
audrey.borne@sidaweb.com

Villeurbanne
ccas.mediation.sante.activitephysique
@mairie-villeurbanne.fr

Vaulx-en-Velin
mediation-sante@mairie-vaulxenvelin.fr



AUTRES LIEUX DE MÉDIATION SANTÉ :

Ces associations réservent la médiation santé à leur propre public

ALIS : sante-alis@orange.fr

Centre de santé «Le Jardin» à Bron : mediation@cscp-bron.fr

DATISENI : mediation.sante.datiseni@gmail.com

Médecins du Monde : guillemette.hannebicque@medecinsdumonde.net

Santé Commune : mediation@sante-commune.fr

Service de Santé Universitaire Lyon 2 : laura.huber-machouchi@univ-lyon2.fr

Pôle de Santé Solidaire à Francheville : imane.elrhazi@armedusalut.fr

Trois axes d'intervention

AXE 1

Améliorer l'accès aux droits de santé et aux soins

Accueillir, soutenir, informer, écouter et orienter,

Accompagner parfois physiquement vers les structures et pro. sanitaires et sociaux les publics en difficulté dans leurs démarches santé,

Motiver les personnes à se soigner, évaluer leurs problématiques, effectuer un suivi de leurs démarches en s'assurant de leur effectivité,

Accompagner les personnes dans leurs parcours de santé dans une optique d'autonomisation.

AXE 2

Les actions collectives de promotion et prévention santé

Évaluer les besoins et préoccupations en santé de la population

Organiser des programmations d'actions collectives de promotion et prévention pour la santé,

Mobiliser le public

Animer ou co-animer ces actions collectives et participer à leur évaluation.

AXE 3

Partenariats, réseaux et promotion du dispositif en territoire

Mettre en lien les acteurs des champs médico-sociaux et de l'insertion, créer des passerelles entre les institutions elles-mêmes, entre les professionnels et les usagers,

Intervenir en amont et en aval du travail social, en complémentarité,

Participer aux instances des Ateliers Santé Ville, groupes de travail, CPTS ...

La plus-value des médiatrices et médiateurs santé 1/2

- une personne faisant fonction d'une sorte de **«guichet unique»** facilitant l'accès aux droits, aux soins et à la prévention,
- **une approche de proximité** : culturelle et sociale, dans une relation de confiance,
- **une grande disponibilité** et une réactivité adaptée aux besoins des personnes : permanences avec et/ou sans rendez-vous,
- un(e) intervenant(e) qui propose **une démarche d'«aller vers...»**, présent(e) dans les quartiers (QPV),
- une personne **au sein d'un réseau** plus ou moins formalisé (GT ASV, CPTS, équipes pluripro...),
- une force de **mobilisation des publics** (avec le soutien des partenaires),
- une **fonction de veille** qui peut faire remonter les dysfonctionnements.

La plus-value des médiatrices et médiateurs santé 2/2

- Elle/il ne se substitue pas à d'autres professionnels, n'est pas une/un assistant(e) de service social = pas un dispositif de droit commun, notion de complémentarité,
- Elle/il ne se cantonne pas à un simple travail de remplissage,
- Elle/il ne doit pas constituer un échelon supplémentaire entre l'utilisateur et les institutions,
- Elle/il s'appuie avant tout sur des partenariats locaux et ne peut faire à la place de ...
- Elle/il se situe moins dans la résolution de conflits que dans la **résolution de situations de cloisonnement entre structures ou de blocages entre usagers et professionnels**, il/elle concourt souvent à la levée d'incompréhensions.

La médiation santé sur la Métropole de Lyon :

Les objectifs du réseau 69

COORDINATION DU RÉSEAU PAR LA DÉLÉGATION RHÔNE DE L'IREPS AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

- **Promouvoir** le dispositif de la médiation santé sur la Métropole de Lyon et le Rhône,
- **Interroger, analyser, comprendre et améliorer** sa pratique par une séance mensuelle d'analyse de la pratique professionnelle,
- **Réunir** les médiatrices-teurs en santé une fois par mois pour définir des axes de travail, harmoniser les pratiques, échanger sur des situations, rencontrer des partenaires locaux et institutionnels, faire remonter les dysfonctionnements rencontrés par les professionnels et/ou les personnes accueillies, faire du plaidoyer,
- **Former et faire monter** en compétence les médiatrices-teurs entre pairs et/ou via des formations spécifiques en adéquation avec les besoins exprimés.

MEDIATION SANTE

stratégie de l'IREPS 69

Instance Régionale d'Education et de Promotion de la Santé Auvergne-Rhône-Alpes

Les permanences :

- En moyenne 739 permanences sont tenues par an soit 2270 entretiens réalisés et en moyenne 3 personnes reçues par permanences.
- La majorité des demandes est résolue en 1 entretien, soit plus de 1 545 personnes différentes reçues/an et une moyenne de 1,4 entretien par personne.

Profil des bénéficiaires accueillis en permanence :

- Une femme (58%) entre 27 et 49 ans (44%) célibataire (60%)
- Les personnes de plus de 65 ans augmentent de 7 points en 4 ans.

Situations de vulnérabilité repérées :

- Sans emplois (60%)
- Avec une barrière linguistique importante et/ou de l'illettrisme (40%)

Fin 2021, création d'un logiciel sur mesure « Eudonet » pour le suivi des personnes accueillies (base de données) et de l'activité des médiatrices-teurs. L'ARS Aura souhaite un développement régional ...



LES CHIFFRES CLÉS DU DISPOSITIF 2023

Origine et orientation des bénéficiaires :

- La majorité des bénéficiaires vient par le bouche-à-oreille ou une connaissance antérieure du dispositif (52%) ou une orientation par un travailleur social.
- Après leur accueil, les bénéficiaires sont majoritairement réorientés vers la CPAM (31%) et les mutuelles (12%).

Demandes d'accès aux droits :

- Quasiment 80% des demandes concernent l'accès au droit de santé versus 20% pour l'accès aux soins.
- La majorité des demandes (51%) est liée à l'ouverture ou l'accompagnement de dossier CPAM (CSS, AME, PUMA) ainsi que le suivi des démarches dématérialisées CPAM (13%).

Demandes d'accès aux soins :

- La majorité des demandes concerne la recherche d'un professionnel de santé et/ou d'un médecin traitant (29%), suivi de demandes d'informations sur le système de soin (18%).

MEDIATION SANTE LES ENJEUX 2024

IREPS DT69 : axes de travail en interne

1. **Promouvoir** la médiation santé comme un outil de lutte contre les ISTS en s'inscrivant dans les recommandations de la mission nationale CNR (professionnalisation, formation, intégration, financement),
2. **Professionaliser** notre réponse aux territoires :
taille et coordination de l'équipe, profils métiers, déploiement complet des 3 missions à équité, indicateurs et coordination en territoire, formations, accompagnement à l'internalisation, animation du réseau...
3. **S'appuyer** sur le réseau métropolitain pour améliorer l'articulation des réponses apportées aux publics à l'échelle locale et centrale grâce à des partenariats institutionnels renforcés notamment avec la Métropole (MDML) et l'Assurance Maladie (MAS, CES, CPTS),
4. **Outiller** le territoire d'un espace de réflexion et d'ingénierie sur la médiation santé permettant de construire et expérimenter des solutions sur mesure en lien avec les démarches territoriales de santé.

Depuis 2019, l'IREPS ARA DT69 est passé d'une expérience de prestataire à une ingénierie d'expertise en médiation santé. Nos axes de travail sont en cohérence avec les grandes recommandations du rapport national CNR sur la médiation santé publié en juillet 2023 : parcours de formation, reconnaissance du métier, bonnes pratiques d'intégration.

Pour y parvenir, l'enjeu d'un budget justement dimensionné nous amène :

- à augmenter nos demandes de subventions historiques auprès de l'ARS et des communes
- à faire appel à de nouvelles sources de financement complémentaires afin de relever les défis d'innovation et de développement importants.

Déployer la médiation santé dans le Rhône, notre proposition de stratégie départementale

MEDIATION SANTE LES ENJEUX 2024 2027

1. **Réguler son déploiement** sur la Métropole et le département par la constitution d'une instance de pilotage inter-institutions qui permettra de construire une cartographie avec une planification pluriannuelle (ARS, CPAM et PREFECTURE + CAF/CARSAT, ...?)
2. **Stimuler les territoires à avoir recours à la médiation santé** par la mise au point d'une offre de financement officielle à définir (prime au lancement, participation dégressive sur un cycle de trois ans par exemple,...)
3. **Accompagner les territoires demandeurs par l'IREPS** à mettre en place le dispositif de l'étude initiale préimplantatoire à l'internalisation finale via une démarche projet programmée sur un cycle d'au moins trois années
4. **Garantir la conduite du processus d'amélioration continue par l'IREPS** du dispositif via le collectif de travail réunissant les structures et territoires porteuses
5. **Observer les effets produits par l'IREPS** par la mise en œuvre du dispositif et les valoriser dans le cadre d'un observatoire publiant des données régulières

Délégation du Rhône de l'IREPS Auvergne-Rhône-Alpes :

- ▶ **Déléguée territoriale**
Stéphanie DESMAISONS
stephanie.desmaisons@ireps-ara.org
- ▶ **Coordinateur du réseau et de l'équipe**
Référent accès aux droits de santé
Ilies HAMOU
ilies.hamou@ireps-ara.org