

Médiation en santé : des outils co-construits avec les habitants des bidonvilles

Lucile Gacon,
responsable du Pôle Santé
FNASAT,

Fanny Bordeianu,
médiatrice en santé,
Médecins du monde, Nantes.

lieu de vie au gré des expulsions, vivre à proximité d'une autoroute, dans une cabane, sans eau, ni toilettes, ni électricité. Les habitant.e.s de bidonvilles rencontrent également des freins d'ordre administratif, accentués parfois par l'illettrisme, pour accéder à une domiciliation et à une couverture maladie. L'accès aux structures de santé, bien souvent sans l'aide d'un.e interprète, est encore un pas supplémentaire à réaliser.

Les 11 médiateurs et médiatrices de santé intervenant auprès des habitant.e.s de bidonvilles dans

En termes de précarité, certains éléments majeurs n'incitent pas à prendre soin de sa santé : changer de

améliorer la compréhension mutuelle avec les professionnel.le.s de santé. Cet article présente brièvement plusieurs expériences qui ont permis d'engager les personnes dans un meilleur accès à la santé, en veillant à les associer à la démarche.

La co-construction et l'utilisation d'outils de prévention et de suivi, adaptés au niveau de langue, de lecture et aux problèmes propres à la situation des personnes, permettent en particulier de renforcer leurs connaissances et leurs compétences. Ces outils sont également précieux pour les professionnel.le.s de santé, qui s'en servent comme d'une interface dans le cadre de la prise en charge qu'ils/elles proposent.

Un groupe de parole pour construire des supports d'information

À Grenoble, la médiation en santé menée par l'association Roms Action a permis la mise en lien des habitantes d'un bidonville avec le planning familial de Grenoble. Elle a également contribué à la co-construction, dans le cadre d'un groupe de parole, de supports d'information concernant la santé sexuelle et reproductive : Il s'agit de planches des anatomies féminine et masculine, dessinées de manière ludique et traduites en roumain, hongrois et français. Un deuxième outil a été créé dans la même dynamique et par les mêmes acteurs autour du *Cycle de la femme et de la grossesse*² en roumain, français et romani. « *Les femmes ont participé à la réalisation de ces outils du début à la fin : impliquées dans le choix des thèmes et du contenu,*

aussi bien concernant les mots, les images et la forme », témoigne Elsa Andrieux, médiatrice à Roms Action. « *L'objectif était bien que ces outils reflètent les consensus trouvés au sein du groupe par rapport à des sujets complexes qui font appel aux représentations culturelles du corps, de la sexualité et du plaisir. À la demande des femmes, l'objectif premier de ces outils était de garder une trace des échanges du groupe, pour que cela les aide, elles et d'autres, à être "relais" au changement et à l'éducation au quotidien auprès de leurs filles, amies, voisines et jusqu'aux hommes de leur entourage.* »

Évoquer les non-dits

L'outil a suscité un intérêt important de la part des professionnel.les de santé, notamment pour ses traductions. Les médiateurs et médiatrices l'utilisent surtout dans un contexte d'accompagnement individuel, par exemple en salle d'attente. La demande de la personne (suivi de grossesse, désir d'enfant) leur permet de partager l'outil avec elle. Ils/Elles s'en servent également pour déconstruire certains mythes sur les menstruations ou sur les moyens de contraception. La médiatrice santé de Médecins du monde à Nantes constate que ces mêmes outils se sont avérés très utiles. Au-delà des informations qu'elles y trouvent sur le fonctionnement du corps, les femmes apprécient ces supports réalisés avec d'autres femmes comme elles, à leur intention, imagés et même traduits en langue romani. C'est une attention qui les surprend et suscite chez elles un grand intérêt. Dans *Notre*

L'ESSENTIEL

▣ **Les médiateurs en santé proposent aux habitants une écoute et un accompagnement vers le système de soins et de prévention.**

▣ **Dans ce cadre, ils construisent avec eux des outils de prévention.**

▣ **Exemples à Grenoble avec l'association Roms Action et à Nantes avec Médecins du Monde, sur le thème de la santé sexuelle et reproductive, avec notamment la création d'un carnet de maternité imagé pour les femmes ne maîtrisant pas la lecture.**

corps aussi, la place importante donnée aux hommes dans le désir et la conception de l'enfant a suscité la curiosité de certaines d'entre elles. Elles ont découvert des informations concernant leur santé sexuelle et reproductive par le biais des outils, « des choses dont habituellement on ne parle pas, car tu sais, chez nous, ça ne se fait pas. »

Un carnet de maternité pour femmes migrantes

Toujours à Nantes, le *Car'Mat'*, un carnet de maternité adapté, a été développé dans le cadre d'un travail de thèse [1] et avec le soutien de la médiatrice du programme bidonvilles de Médecins du monde. Il s'agit d'un carnet de maternité adapté, traduit et imagé, destiné aux femmes migrantes en situation de vulnérabilité. Il s'adresse également aux différent.e.s professionnel.le.s s'inscrivant dans le parcours de soins de ces femmes, afin qu'ils/elles puissent mieux saisir les difficultés spécifiques qu'elles rencontrent et faciliter la coordination de leur suivi de grossesse. Réalisé avec le soutien du service prévention de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), cet outil a été conçu à partir de ressources complémentaires : revue de la littérature et des outils existants, besoins et avis exprimés par les professionnel.le.s et par les femmes elles-mêmes, sur le fond comme sur la forme, à toutes les étapes de son élaboration. Son utilisation a été évaluée localement par le biais du travail de mémoire d'une sage-femme [2]. Les droits d'exploitation et de diffusion du *Car'Mat'*³ ont été cédés au PNMS, dans le cadre d'une utilisation non



commerciale. D'autres professionnel.le.s de santé souhaitent l'utiliser. Il s'agit donc à présent de diffuser largement cet outil, de le faire évoluer au regard de l'évaluation et de le traduire dans d'autres langues.

Fanny Bordeianu, médiatrice de Médecins du monde à Nantes, accompagne depuis plus de cinq ans Ilona, âgée de 37 ans et mère de 6 enfants. Lorsqu'elle l'a rencontrée, Ilona était très réticente dès qu'il était question de soins ou de suivi médical, et sa réaction était toujours : « Pas besoin, Dieu veuille sur moi ! » Petit à petit, à force d'échanges, de temps passé ensemble et de confiance, Ilona a souhaité que la médiatrice l'accompagne, en particulier pour le suivi de sa dernière grossesse. La médiatrice lui a alors présenté le *Car'Mat'*. Bien que ne sachant ni lire ni écrire, elle se l'est tout de suite approprié. Elle s'est reconnue à travers les illustrations, l'a montré à son mari, elle a commencé à l'emporter à chaque consultation. Elle a demandé à la médiatrice de noter tous ses rendez-vous dans le carnet, fière de détenir son propre dossier, bien à elle. Au bout de quelques mois, elle a souhaité poursuivre seule son suivi : « Je sais comment faire, j'ai

mon carnet... Il y a tout dedans. » Pour accoucher, elle a choisi une anesthésie péridurale, puis le moyen de contraception qui lui convenait après la naissance de sa fille. Le *Car'Mat'* semble avoir été un déclencheur, le vecteur de ses propres choix, un compagnon tout au long de sa grossesse et même après.

La médiation en santé a été reconnue par la loi de modernisation de notre système de santé comme étant un outil pour « améliorer l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des personnes éloignées » du système de santé⁴. Les médiateurs et médiatrices en santé s'avèrent également des professionnel.le.s-ressources pour penser un accès à la santé qui prenne en compte la langue et la « littératie⁵ » des personnes en situation de vulnérabilité. ■

1. En ligne : www.mediation-sanitaire.org.
2. <http://doc.leplanningfamilial38.org/ListRecord.htm?list=table&global=on&idInlist=0&what=rom&table=3&date>
3. En ligne : <http://www.mediation-sanitaire.org/wp-content/uploads/2016/08/Car-Mat-sept-2015-version-d%C3%A9valuation.pdf>
4. Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016, préambule. En ligne : <http://www.mediation-sanitaire.org/presse/informations-nationales/l'article-90-de-la-loi-de-modernisation-de-notre-systeme-de-sante-traitement-de-la-mediation-sanitaire-janvier-2016/>

Par ailleurs, la Haute Autorité de santé – HAS, à la suite de l'inscription de la médiation en santé dans le Code de santé publique, a été saisie par la Direction générale de la santé – DGS, la Direction générale de la cohésion sociale – DGCS et la Direction de la sécurité sociale – DSS afin d'élaborer dans le cadre de recommandations en santé publique, un référentiel de compétences, de formations et de bonnes pratiques pour la médiation en santé. Le programme national de médiation sanitaire et Médecins du monde sont associés à ces travaux. Le texte définitif devrait être disponible sur le site de la HAS en avril 2017.

5. Selon l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), la littératie est « l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités ».

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

[1] ROUSSELLE A. *Réalisation d'un carnet de maternité adapté au suivi de grossesse des femmes roms : étude qualitative auprès de femmes roms et des professionnels*, à Nantes. [Thèse de médecine]. Université de Nantes, 2013 : 134 p. En ligne : <http://archive.bu.univ-nantes.fr/pollux/show.action?id=d1cac7a3-ee86-4dcc-9667-efd9a109b974>

[2] DRÉANO É. *La Grossesse chez les femmes roms migrantes de l'agglomération nantaise : impact de la mise en place d'un carnet de maternité adapté et propositions d'accompagnement*. [Mémoire en vue du diplôme de sage-femme]. Université de Nantes, 2016 : 217 p. En ligne : <http://archive.bu.univ-nantes.fr/pollux/show.action?id=da7b17bd-abca-46bb-a10e-d4c031f3e299>