

MÉDIATION SANITAIRE

Témoignage d'une médiatrice sanitaire Amitiés Tsiganes à Nancy

Arrivée au sein de l'association Amitiés Tsiganes en mars 2021 en tant que médiatrice sanitaire, j'ai tout d'abord accompagné les travailleurs sociaux sur les lieux de vie respectifs des Gens du voyage, j'ai ainsi pu découvrir le public et ses conditions de vie et me présenter.

Il est primordial pour ma prise de fonction que la communauté puisse m'identifier et connaître mon rôle dans de l'association.

Pour assurer mes missions de médiation et gagner la confiance du public, je dois faire preuve d'écoute, de disponibilité et de capacités d'adaptation.

En allant sur le terrain, j'ai découvert leur mode de vie et les conditions d'habitat parfois très précaires dans lesquelles ils évoluent : vétusté des caravanes, difficultés d'accès à l'eau et à l'électricité, implantation des aires d'accueil à proximité de déchetteries, de voies ferrées, d'usines polluantes, mauvais entretien des sanitaires sur les aires d'accueil...

La précarité liée à l'habitat notamment sur les terrains vagues et terrains familiaux influe sur leur santé (manque d'accès aux sanitaires, à l'eau...)

Sur les aires d'accueil, j'observe parfois des problématiques de salubrité (sanitaires en travaux, présence de rats, invasion de

chenilles processionnaires...) J'ai donc fait remonter ces observations aux communautés de communes et au gestionnaire d'aire d'accueil.

Les gens du voyage sont souvent amenés à s'installer sur des emplacements non habilités faute de moyens financiers, par souhait d'être regroupés avec toute leur famille, par manque de places sur les aires d'accueil. La loi Besson n'étant pas respectée par de nombreuses communes, ils n'ont pas d'autre choix que de s'installer de manière « illicite » et courant ainsi le risque de se faire expulser s'ils ne quittent pas les lieux dans les 48 heures.

Toutes ces difficultés quotidiennes sont délétères à leur santé physique et à leur équilibre psychique : comment prendre soin de soi quand les conditions d'habitat sont parfois rudes ? Comment vivre de manière sereine quand on ne sait pas si le lendemain nous serons encore autorisés à rester sur les lieux ?

Je constate que les Gens du voyage, de par leur histoire (génocide, exclusion) et des représentations négatives qu'ils suscitent, ne se sentent pas inclus dans la politique de santé. Certains sont réticents à se faire soigner, ils attendent parfois le dernier moment par méconnaissance du système de soins et également par sa complexité (parcours de soins, choix d'un médecin traitant, manque de personnels médicaux sur le territoire...). Pour certains, une fatalité dans leur discours est palpable en ce qui concerne la prise en charge de leur santé.

De plus, Les Gens du voyage sont nombreux à ne pas savoir lire et écrire ce qui est un frein pour l'accès aux dispositifs de santé. La fracture numérique qui s'impose à eux ne leur permet pas de gagner en autonomie dans l'accès au droit commun.

Mon rôle est de permettre aux personnes d'accéder à une autonomie suffisante dans leur accès à la santé en les informant et en les orientant vers les structures de soins et les professionnels de santé. Je suis



donc une personne ressource, je fais office de lien, « d'agent » facilitateur à l'accès au système de santé.

Une conseillère numérique au sein de l'association va permettre de repérer les besoins d'accompagnements des personnes en difficultés avec les usages numériques.

Je me déplace sur les différentes aires d'accueil du département (onze en totalité) également sur des terrains familiaux privés et sur des emplacements type terrain vague, parking privé... L'aller-vers prend tout son sens puisque je vais à la rencontre des personnes, plus particulièrement sur leur lieu de vie sans formulation de demande particulière de leur part. Cette démarche est dynamique et évolue dans le temps puisqu'après la relation de confiance établie, les personnes vont revenir vers moi et une réciprocité va s'établir pour enfin leur permettre une autonomie dans l'accès aux droits relatifs à leur santé.

Le contexte sanitaire de pandémie du coronavirus a orienté mes missions premières vers la prévention avec les gestes barrières et l'accès à la vaccination auprès des Gens du voyage.

La complexité est d'essayer de lever les freins à la vaccination et d'instaurer en parallèle un climat de confiance pour pouvoir accompagner au mieux les Gens du voyage sur le plan sanitaire. Le fait de distribuer des masques en pleine pandémie du coronavirus me permet une première accroche en matière de santé préventive, je leur demande si leur santé physique et leur moral sont « bons », les langues se délient souvent et je me rends compte à quel point



c'est important pour eux de parler de leur quotidien et de leurs difficultés. Mais pour gagner leur confiance cela demande du temps et il est primordial pour mener à bien mes missions de me déplacer régulièrement auprès des familles pour pouvoir évaluer de manière précise leurs besoins en matière de santé.

Je vais essayer de décrire une journée type en tant que médiatrice sanitaire auprès des Gens du voyage quand je vais sur le terrain. Je prends l'exemple d'un déplacement dans une commune rurale du territoire meurthe-et-mosellan où sont installées des familles depuis plusieurs décennies.

Arrivée sur les lieux dans la matinée, je suis accueillie par les chiens qui aboient, les poules et coqs qui occupent les lieux, je me déplace vers l'emplacement d'une personne déjà rencontré avec une collègue travailleuse sociale et que j'ai accueillie ultérieurement dans mon bureau car elle était en détresse suite à des violences de son ex-conjoint. Elle m'accueille dans sa caravane, je lui réexplique mes fonctions en tant que médiatrice sanitaire et j'échange sur son état de santé. Elle me dit être sortie d'isolement après avoir contracté le coronavirus. Au détour de notre discussion, elle me présente des résultats de bilans sanguins et me confie ressentir des douleurs dans le bas du ventre qui l'inquiètent et avoir des antécédents médicaux d'ordre gynécologique. Elle m'explique avoir repris rendez-vous avec son médecin traitant ce qui me rassure puisque mon rôle est de m'assurer de la continuité des soins. Elle m'a parlé de son parcours de vie difficile et que je prenne le temps de l'écouter sans porter de jugement lui a permis de « vider son sac ».



En quittant son emplacement, je lui laisse ma carte professionnelle avec mes coordonnées en lui indiquant ne pas hésiter à reprendre contact avec moi si elle éprouve des difficultés pour avoir un rendez-vous médical, si elle a besoin d'un accompagnement physique à ces rendez-vous médicaux et pour toute question d'ordre médical. Je reviendrai sur les lieux pour prendre de ses nouvelles et échanger puisque elle se sent isolée de la communauté et a besoin d'un temps de paroles.

Prochaine rencontre, une allée plus loin, avec une femme ayant appris le diagnostic de handicap de sa fille âgée de quatre ans quelques mois auparavant. Une caquette en plastique dans les bras, chargée de masques de protection je lui en propose pour elle et toute sa famille. On échange sur la vaccination, elle me dit hésiter à se faire vacciner, je lui en explique les bienfaits. Elle m'explique avoir pris rendez-vous avec un spécialiste pour sa fille, être allée à une commission de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) concernant la prise en charge future du handicap de sa fille. Un kinésithérapeute se déplace au domicile. Elle me dit ne pas vouloir que sa fille soit dans un centre spécialisé et me dit que l'aide financière octroyée par la MDPH n'est pas suffisante. Je lui fais remarquer son courage et son attitude bienveillante auprès de sa fille qui ne manque pas de lui sourire.

Ensuite, je remonte le chemin et je refais le point avec une personne âgée revenue à son domicile après avoir fait une embolie pulmonaire, cette personne portait de l'oxygène en continu mais elle n'en a plus besoin. Je la trouve très essouffée, je lui explique qu'elle a besoin de se reposer mais elle me dit être d'un tempérament très actif. Je prends le temps de refaire le point sur sa prise médicamenteuse pour m'assurer de la bonne observance de son traitement et m'assure de la continuité de sa prise en charge, un rendez-vous futur avec son pneumologue est programmé.

Je remarque au fil de mes rencontres avec des Gens du voyage qu'il existe une certaine fidélité dans le suivi médical, ils se rendent dans des lieux qu'ils connaissent et où ils ont confiance. Les personnes itinérantes utilisent davantage le recours au service d'urgence de l'endroit le

plus proche de leur stationnement contrairement aux personnes sédentarisées ou semi-sédentaires qui consultent plus facilement leur médecin traitant.

Par ailleurs, je participe à des journées de regroupement des médiateurs en santé dans le cadre du Programme national de médiation en santé (PNMS) et à des réunions de la Commission Santé de la Fédération nationale des associations solidaires d'action avec les Tsiganes et les Gens du Voyage (Fnasat-GV).

Je participe également au sein de l'association à des comités de pilotage en lien avec l'ARS. Ces temps d'échanges me permettent de rencontrer d'autres professionnels et d'affiner mes axes d'intervention en fonction des besoins sanitaires remontés sur le terrain.

CAROLINE URLACHER



Liste des partenaires :

- Agence régionale de santé Grand Est
- Santé publique France
- Caisse primaire d'assurance maladie
- Protection maternelle et infantile
- Instance régionale d'éducation et de promotion de la santé
- Travailleurs sociaux et gestionnaires des aires d'accueil
- Centres sociaux
- Maisons du lien et des solidarités
- Communautés de communes
- Croix Blanche
- Faculté dentaire de Nancy