

<b>Ville de Roanne (Roannais Agglomération, Loire)</b>	<b>Médiation santé QPV</b>
<b>Thématique principale</b>	Santé
<b>Présentation succincte de l'action</b>	Roannais Agglomération a mis en place une médiation santé à destination des quartiers prioritaires. Elle vise à améliorer l'accès des 4400 habitants des quartiers de Roanne au système de santé de droit commun. Le travail de médiation combine une présence active de proximité dans les quartiers et une démarche de porte-à-porte pour rencontrer et informer directement les habitants.
<b>Présentation de la collectivité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Roannais Agglomération couvre actuellement 40 communes pour un peu plus de 100 000 habitants.</li> <li>• Roanne, la ville centre de l'EPCI compte 35 507 habitants, et 3 quartiers prioritaires : Bourgogne, Le Parc et Mayollet.</li> </ul>
<b>Points remarquables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer avec les habitants des quartiers en porte-à-porte.</li> <li>• Collaboration avec les acteurs de proximité (travailleurs sociaux du Département, du CCAS, agents d'immeubles, conseils de quartier, animateurs des centres sociaux), les bailleurs et les services de police.</li> </ul>
<b>Historique et modalités de mise en œuvre</b>	<p>Face aux problèmes de santé de la population roannaise identifiés par des diagnostics menés entre 2009 et 2014, Roannais Agglomération a mis en place un contrat local de santé développant un ensemble d'actions ciblées en articulation avec les axes du contrat de ville. Dans ce cadre là, a été initiée en 2016 une action de médiation santé à destination des habitants des quartiers prioritaires.</p> <p>Pour aller à la rencontre de ces habitants, le médiateur a d'abord mis en place une présence active de proximité sur chaque QPV. Le médiateur circule ainsi à partir des maisons des services publics de la ville de Roanne.</p> <p>Pour toucher également les « invisibles », c'est-à-dire les habitants qui ne se déplacent pas ou plus vers ces lieux ressources, une stratégie « d'aller vers » leur domicile a ensuite été développée. Concrètement, le médiateur santé se présente seul deux à trois fois par semaine au domicile d'habitants dans le cadre de sa présence active de proximité, immeuble par immeuble, entrée par entrée. Lorsqu'une personne est présente au domicile, le médiateur santé s'identifie en tant qu'agent de l'agglomération agissant en coopération avec la mairie. Puis il propose de lui présenter le service auquel la personne peut prétendre si elle rencontre des difficultés d'accès à la santé. Il précise son rôle en tant que médiateur, prend le temps de répondre aux premières questions et convient d'une nouvelle rencontre si nécessaire.</p> <p>Durant les six premiers mois de porte-à-porte, le médiateur a rencontré individuellement 313 personnes sur les 669 logements -sociaux et privés- où il s'est présenté. La quasi-totalité des habitants a accepté d'avoir une présentation du service et a exprimé sa satisfaction envers la démarche. Si la plupart des rencontres se déroulent encore sur le seuil des appartements, une part croissante des habitants propose spontanément au médiateur d'entrer.</p>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atteindre tous les habitants des quartiers pour les informer de la disponibilité du service de médiation.</li> <li>• Proposer un cadre de rencontre suffisamment discret et rassurant pour créer la confiance nécessaire à un accompagnement.</li> </ul>

<b>Moyens mobilisés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La direction de la cohésion sociale de Roannais Agglomération a recruté en mars 2016 un médiateur à temps plein avec un profil de professionnel de santé.</li> <li>• La ville de Roanne a permis au médiateur de circuler dans les quartiers à partir des maisons des services publics dont elle est gestionnaire.</li> <li>• L'action est financée par un programme de l'Agence régionale de santé Auvergne Rhône-Alpes et par la Direction départementale de la cohésion sociale de la Loire.</li> </ul>
<b>Facteurs de succès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer dans une 1ère phase une présence de proximité pour mieux connaître et se faire connaître des acteurs de proximité et des habitants qui les fréquentent, a permis de créer un climat de confiance et renforcer le l'ancrage local du médiateur. Ces habitants ont pu ainsi se faire relais d'informations.</li> <li>• La préparation en amont avec les acteurs de proximité, en particulier les bailleurs, a permis d'anticiper et résoudre des difficultés comme l'accès aux entrées d'immeubles et la circulation dans les parties communes.</li> <li>• Le cadre confidentiel du logement prédispose à l'échange sur la question de l'accès à la santé, et permet de repérer des situations de non-recours. Le médiateur, et la collectivité de manière générale, disposent ainsi d'une meilleure connaissance des réalités quotidiennes des habitants et de leur environnement pour adapter leurs réponses.</li> </ul>
<b>Perspectives de développement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La réaction positive des habitants confirme l'intérêt de cette approche qui pourrait être étendue à d'autres actions de la politique de la ville nécessitant d'aller à leur rencontre.</li> <li>• D'autres territoires de la région ont également mis en place ce type d'approche, à l'image du sud de la Loire et de Grenoble.</li> </ul>
<b>Contraintes et risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La communication et la rencontre avec le public visé sont rapidement apparues comme des enjeux fondamentaux mais complexifiés par le fait que les nouveaux périmètres de la géographie prioritaire, localement très resserrés, ne correspondent plus aux quartiers vécus par les habitants.</li> <li>• Les quartiers sont ouverts et fréquentés par des personnes qui n'y habitent pas nécessairement et qui ne sont donc pas éligibles au service de médiation proposé.</li> <li>• La médiation santé cherche à atteindre les personnes qui ont renoncé au système de santé du fait de sa complexité, d'une certaine forme de gêne ou de honte, d'un manque d'information ou de confiance. Elles fréquentent peu voire pas du tout les services de droit commun y compris de proximité. La rencontre en médiation santé nécessite donc un cadre suffisamment discret et rassurant pour aborder des sujets souvent intimes.</li> </ul>