



**SYNTHÈSE DE
LA JOURNÉE RÉGIONALE**

Prévenir les discriminations pour plus d'égalité en santé

**Région
Auvergne-
Rhône-Alpes,
10 décembre 2019**

Faculté de médecine de Lyon,
8 rue Rockefeller,
Domaine Rockefeller,
bâtiment JF. CIER,
Amphithéâtre C



Introduction

Le droit à la santé est un droit fondamental reconnu à tout être humain. Le secteur de la santé s'appuie sur une déontologie forte. Parler de discrimination dans ce secteur peut paraître complexe, puisque cela remet en cause les principes éthiques qui le régissent. Néanmoins, cela permet d'identifier des dysfonctionnements du système de santé et de réfléchir à leur résolution dans le but de faire vivre le principe d'égalité.

Une discrimination peut être définie comme une différence de traitement réalisée en raison d'un critère prohibé (origine, sexe, lieu d'habitation, situation économique, etc.) dans un domaine encadré par le droit, qui entraîne un préjudice pour la personne. Dans le système de santé actuel, elles peuvent prendre différentes formes, comme le refus de soin, le retard aux soins, l'abaissement de la qualité de prise en charge, l'instauration de modalités culturellement spécifiques, ou encore des propos stigmatisants tenus par les professionnels-les¹... Les conséquences de ces discriminations sont indéniables. Elles peuvent avoir un impact sur la santé mentale des individus qui en sont victimes et entraîner un renoncement aux soins.

Depuis plus de dix ans, l'association Migrations Santé Alsace développe un travail autour de la prévention des discriminations dans le champ de la santé. Elle met en œuvre un projet national sur trois ans dont l'objectif est de sensibiliser les professionnels-les et les bénévoles afin d'améliorer les pratiques. Ce projet comprend trois volets : élaboration du guide national *Vers plus d'égalité en santé*² ; organisation de quatre rencontres régionales pour identifier les enjeux, pistes d'actions et initiatives locales ; et enfin tenue d'une journée nationale pour rassembler les différents enseignements et proposer des recommandations plus générales.

La journée *Prévenir les discriminations pour plus d'égalité en santé* de la région Auvergne-Rhône-Alpes a été organisée dans ce cadre. Elle s'est tenue en décembre 2019 à la Faculté de Médecine Lyon-Est. Cette synthèse s'attache à en résumer brièvement les interventions, en mettant une focale sur les initiatives locales.

¹ D. FASSIN, E. Carde, N. FERRE, S. MUSSO-DIMIOTRIJEVIC, *Un traitement inégal. Les discriminations dans l'accès aux soins*. Paris : Inserm. 2001, pp. 65-69.

² Migrations Santé Alsace. *Vers plus d'égalité en santé, guide de prévention et de lutte contre les discriminations dans le domaine de la santé*, 2019, 66 p. Téléchargeable sur : <https://www.migrationsante.org/2019/05/10/vers-plus-degalite-en-sante/> Pour recevoir un exemplaire papier, vous pouvez écrire à contact@migrationsante.org

Programme

- 9h Émargement des participants-es
| et remise du dossier
- 9h30 **OUVERTURE**
| Pr. Gilles Rode, Doyen de la Faculté
| de Médecine de Lyon-Est
| **PRÉSENTATION DE LA PROBLÉMA-**
| **TIQUE ET DES OUTILS NATIONAUX**
| • Présentation du guide
| *Vers plus d'égalité en santé*
| • Présentation des outils
| du Défenseur des Droits
| Questions-réponses avec l'assistance
- 11h Pause
- 11h15 **ANALYSE ET QUALIFICATION**
| **DE SITUATIONS RÉELLES**
| Ateliers parallèles de travail
| collectif sur des cas concrets
- 12h30 Déjeuner libre

- 14h **INITIATIVES RÉGIONALES**
| **POUR PLUS D'ÉGALITÉ EN SANTÉ**
| • Le *testing* sur l'accès aux soins
| des bénéficiaires de la CMU
| commandé sur son territoire
| par la Métropole de Grenoble
| • Le **DU Accès à la santé et lutte**
| *contre les discriminations* de la Fa-
| culté de médecine de Saint-Étienne
| • La campagne *Nos droits en santé*
| du collectif de femmes de l'as-
| sociation AIDES à Annemasse
| Questions-réponses avec l'assistance
- 15h30 Pause
- 15h45 **PROPOSITIONS**
| **DE PROJETS ET D' ACTIONS**
| Ateliers parallèles respectivement
| centrés sur des propositions
| impliquant : les professionnels-les,
| les usagers-ères, les collectivités
| et les institutions
| Restitution en plénière
- 17h **ALLOCUTION DE CLÔTURE**
| Charlotte Deluce, Cheffe du pôle
| régional du Défenseur des Droits

DES OUTILS NATIONAUX

Le guide *Vers plus d'égalité en santé*

Publié en 2019 par Migrations Santé Alsace, le guide national « *Vers plus d'égalité en santé* » a pour objectif de soutenir les professionnels-les et les bénévoles de la santé et du social dans leurs réflexions sur l'accueil de la diversité des publics, l'adaptation et la qualité de la prise en charge, le respect des principes déontologiques et la lutte contre les inégalités sociales de santé.

Ce guide a été réalisé grâce au soutien financier du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET)³ et à l'Espace Régional de

Réflexion Éthique d'Alsace (ERERAL), avec l'appui méthodologique de l'Observatoire Régional de l'Intégration et de la Ville (ORIV). Les objectifs et contenus ont été discutés au sein d'un comité de pilotage regroupant plusieurs institutions et associations au niveau national et local.

Ce guide aborde plus particulièrement quatre critères de discrimination : l'origine réelle ou supposée des personnes, le sexe, le lieu de résidence et la précarité économique.

Il apporte des repères généraux sur la notion de discrimination en rappelant la définition juridique, en analysant les mécanismes de discriminations, leurs causes et conséquences. Huit situations concrètes, issues

d'expériences de terrain, sont analysées, ce qui permet d'approfondir certains questionnements : les refus de soin à l'encontre des bénéficiaires de la CMU ou de l'AME, les discriminations spécifiques vécues par les personnes étrangères, les discriminations à l'encontre des habitants-es des quartiers prioritaires de la politique de la ville, etc. Enfin, les recours possibles sont présentés ainsi que des pistes d'actions et des pratiques locales inspirantes.

Le Défenseur des droits

Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante instituée en 2011. Son objectif est de veiller au respect des droits et libertés et l'un de ses cinq domaines de compétences est de lutter contre les discriminations et de promouvoir l'égalité.

Le Défenseur des droits a reçu 5 631 réclamations relevant de la lutte contre les discriminations en 2018, dont 60 portant sur les refus de soins. Celles-ci sont notamment remontées aux services centraux grâce au travail quotidien des délégués régionaux⁴. Ces situations ont donné lieu à différentes procédures, telles que des règlements à l'amiable et des médiations auprès des Caisses locales de l'assurance maladie. Toutes les décisions du Défenseur des droits sont disponibles en libre accès sur son site internet⁵.

Le Défenseur des droits réalise également des études, tel que celle parue en 2019 sur les refus de soins discriminatoires⁶. Un test de situation ou *testing* sur les refus de soin en fonction de l'origine (consonance du patronyme) et de la vulnérabilité économique (couverture sociale) a eu lieu. 1 500 cabinets médicaux de trois spécialités (gynécologie, chirurgie-dentaire et psychiatrie) ont été testés sur le territoire français. Les résultats ont révélé une forte discrimination liée à la couverture sociale, et donc à la précarité des patients-es.

De manière générale, nous pouvons retenir que les situations de refus de soins discriminatoires sont dans cette étude le fait de 9% des chirurgiens-dentistes, 11% des gynécologues et 15% des psychiatres.

Cette autorité administrative mène également un travail de promotion de l'égalité auprès des pouvoirs publics. Elle éclaire le parlement dans ses décisions, en émettant des avis relatifs à des textes de lois.

Pour informer au mieux les professionnels-les et les usager-ères, deux outils ont été élaborés :

Dépliant *Non aux discriminations à destination des usagers-ères*

► https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_depliant_non-aux-discriminations_02-10-19.pdf

Dépliant *Agir contre les refus de soins à destination des professionnels-les*

► https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/depliant-refus-soins-num-21.11.18_0.pdf

3 Aujourd'hui appelée Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)

4 550 délégués du Défenseur des droits peuvent vous recevoir dans plus de 800 points d'accueil sur le territoire national. Pour trouver le délégué le plus proche de chez vous ► <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/office>

5 ► https://juridique.defenseurdesdroits.fr/index.php?lvl=cmspage&pageid=12&id_rubrique=36&opac_view=9
Exemples de décisions :
Décision 2019-125 du 22 mai 2019 relative à un refus de soin opposé à une bénéficiaire de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C)
► https://juridique.defenseurdesdroits.fr/doc_num.php?explnum_id=19053
Décision 2019-273 du 25 octobre 2019 relative à une discrimination à l'accès aux soins d'une patiente en raison de sa séropositivité
► https://juridique.defenseurdesdroits.fr/doc_num.php?explnum_id=19352
Décision 2018-239 du 26 septembre 2018 relative à des propos discriminatoires adressés par un médecin à sa patiente à l'occasion d'une consultation
► https://juridique.defenseurdesdroits.fr/doc_num.php?explnum_id=18039

6 ► <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/etres-refussoins-num-21.10.19.pdf>

DES INITIATIVES LOCALES

Le testing sur l'accès aux soins des bénéficiaires de la CMU commandé par l'agglomération grenobloise

Cette étude, menée à l'initiative de la Métropole de Grenoble, est l'un des rares testings commandés par une collectivité locale sur le territoire français. À notre connaissance, c'est le seul à s'être intéressé à la problématique des refus de soins.

Réalisé par ISM CORUM en 2009, il s'est inscrit dans le cadre de la politique de la ville. Ce testing a permis de mesurer les difficultés d'accès aux soins des bénéficiaires de la CMU complémentaire (CMU-C) au sein de l'agglomération grenobloise auprès de trois spécialistes : les ophtalmologues, les gynécologues-obstétriciens et les chirurgiens-dentistes. Les tests ont été réalisés au téléphone, par deux femmes au profil similaire qui ont appelé les spécialistes et formulé la même demande de soin. La seule différence était que la deuxième femme précisait être bénéficiaire de la CMU-C alors

que la première n'en faisait pas mention. 237 tests ont été réalisés. Dans 14 cas, aucune des deux patientes n'a obtenu de rendez-vous, du fait de la charge de travail du praticien ou de la praticienne. Pour les 223 autres tests, la patiente n'abordant pas le sujet de la complémentaire santé s'est vue proposer un rendez-vous. La patiente bénéficiaire de la CMU-C a reçu les réponses suivantes (voir tableau ci-dessous). Dans 75% des cas en moyenne, un rendez-vous fut proposé aux deux patientes. En revanche, dans 16% des cas en moyenne, un rendez-vous a été proposé à la patiente bénéficiaire du régime général alors que cela n'a pas été le cas pour la patiente ayant la CMU-C. De plus, il a parfois été annoncé à la patiente CMU-C qu'elle ne bénéficierait pas du tiers payant, ou que des dépassements d'honoraires resteraient à sa charge. Cela est contraire au dispositif légal de cette couverture sociale, mais également considéré comme un refus de soin discriminatoire.

Au-delà des résultats de ce testing, c'est la démarche de la Métropole de Grenoble qui est intéressante. Qu'une collectivité se saisisse d'un tel sujet est un acte positif, qui amorce un travail de rétablissement de l'égalité.

RÉPONSES DES SPÉCIALISTES À LA BÉNÉFICIAIRE CMU-C	CHIRURGIENS-DENTISTES	GYNÉCOLOGUES-OBSTÉTRICIENS	OPHTALMOLOGISTES
Rendez-vous proposé	86 (75%)	47 (77%)	35 (73%)
Rendez-vous sans tiers payant / avec un dépassement d'honoraires	18 (16%)	11 (18%)	7 (15%)
Pas de rendez-vous proposé	10 (9%)	3 (5%)	6 (12%)
Total du nombre de tests	114 (100%)	61 (100%)	48 (100%)



Le Diplôme Universitaire Accès à la santé et lutte contre les discriminations de la faculté de médecine de Saint-Étienne - Rodolphe Charles

L'objectif de ce DU est d'accompagner les professionnels/les du soin, du social et du droit dans leur réflexion sur la problématique des discriminations en santé. À la demande du doyen de la faculté de médecine, il a vu le jour en 2019.

Les enseignements sont de plusieurs ordres : sociologiques et anthropologiques (vulnérabilité, inégalité, stigmatisation, discrimination, etc.), juridiques (responsabilité des structures, droits des patients), médicaux (handicap, santé mentale, éthique et inégalité en santé, etc.).

Ce DU est aujourd'hui l'une des seules initiatives de ce type sur le territoire français. Il a, de plus, l'intérêt d'être pluridisciplinaire et de s'adresser à des professionnels/les de différents horizons.

La campagne Nos droits en santé du collectif de femmes de l'association AIDES à Annemasse

L'association AIDES lutte contre le VIH / Sida et les hépatites virales en France depuis 1984. Les trois intervenantes font partie d'un collectif de femmes, cis et trans, séropositives ou non, membres de l'antenne AIDES d'Annemasse.

Leur projet de campagne est né à la suite d'un week-end thématique sur la santé ainsi que d'ateliers au sujet de la relation

dissymétrique entre patientes et professionnels/les de santé. Les témoignages recueillis faisaient état de plusieurs situations : présence de plusieurs médecins en consultation sans demande préalable à la patiente, actes médicaux réalisés sans demande de consentement ou encore discriminations vécues en raison de l'identité de genre et/ou de l'orientation sexuelle. Ces constats ont fait émerger une volonté d'agir pour faire connaître leurs droits en santé aux femmes, première concernées. C'est ainsi qu'est née la campagne vidéo « Docteur, écoutez-moi ! »⁷.

Les revendications de ce collectif sont les suivantes :

Une écoute centrée sur les besoins des patients-es lors des consultations médicales, un réel échange entre patient-e et soignant-e, une relation symétrique entre patient-e et soignant-e dénuée de paternalisme, une bonne orientation tout au long du parcours de soin, ni stigmatisation ni discrimination, de bonnes conditions de travail pour le personnel soignant.

Si l'objectif premier est de faire connaître les droits en santé et les principes de démocratie sanitaire permettant aux usagers-ères d'avoir la parole, les professionnels/les de santé sont également ciblés-es dans le but d'améliorer les parcours de santé et de prévenir les discriminations. Le second objectif de cette initiative est de travailler avec et pour les femmes, afin de renforcer les capacités de chacune par la force du collectif (savoir refuser, être en mesure de connaître et de mobiliser les voies de recours, etc.). Cela passe par des actions régulières afin de pérenniser les acquis au travers de permanences de santé sexuelle non mixtes, de soirées thématiques, de week-ends santé, etc.

⁷ La campagne vidéo *Docteur, écoutez-moi !* est visionnable sur ► <https://es-es.facebook.com/aides/videos/docteur-%C3%A9coutez-moi/392332858291174/>

VERS QUI ORIENTER EN CAS DE DISCRIMINATION

Au niveau national

DÉFENSEUR DES DROITS

Toutes les informations sur les sites :
► www.defenseurdesdroits.fr
► www.antidiscriminations.fr
ou par téléphone au : 39 28

MÉDIATION DE LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE

Toutes les coordonnées, par département, sont sur :
► www.ameli.fr

ORDRES PROFESSIONNELS

Toutes les coordonnées, par région ou par département :

Conseils départementaux de l'Ordre des médecins

► <https://www.conseil-national.medecin.fr/contacts-ordre-des-medecins>

Conseils départementaux de l'Ordre des infirmiers

► <https://www.ordre-infirmiers.fr/les-services-rendus-par-lordre/les-conseils-departementaux.html>

Conseils départementaux de l'Ordre des chirurgiens-dentistes

► <https://www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr/les-services/trouver-un-conseil-departemental-ou-regional/>

Conseils départementaux de l'Ordre des sage-femmes

► <http://www.ordre-sages-femmes.fr/annuairedept/>

Ordre national des pharmaciens

► <http://www.ordre.pharmacien.fr/>

Conseils régionaux des pédicures-podologues

► <https://www.onpp.fr/conseils-regionaux/>

Conseils régionaux des masseurs-kinésithérapeutes

► <http://www.ordremk.fr/accueil/trouver-mon-cdo-cro/>

LIGNES TÉLÉPHONIQUES D'INFORMATIONS

Ligne Santé Info Droits de France Assos Santé : 01 53 62 40 30

lundi, mercredi et vendredi : 14h → 18h et mardi et jeudi : 14h → 20h
► www.france-assos-sante.org

Permanences téléphoniques du Comede spécialisées en droit des étrangers : Socio-juridique : 01 45 21 63 12

du lundi au vendredi : 9h30 → 12h30 et du lundi au jeudi : 14h30 → 17h30
Médicale : 01 45 21 38 93

tous les jours 14h30 → 17h30 et le mardi : 9h30 → 12h30
Permanence santé mentale : 01 45 21 39 31
le jeudi : 14h30 → 17h30

Réseau France Victime

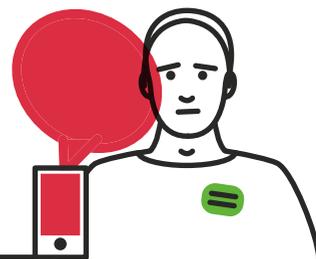
Regroupe 130 associations sur le territoire national
► www.france-victimes.fr
Permanence téléphonique : 116 006
tous les jours : 9h → 19h
Mél : victimes@france-victimes.fr

SOS racisme

Permanence juridique : 01 40 35 36 55
mardi, jeudi et vendredi : 10h30 → 13h.
Mél : servicejuridique@sos-racisme.org

SOS homophobie

Ligne d'écoute anonyme : 01 48 06 42 41
du lundi au vendredi : 18h → 22h, samedi : 14h → 16h, dimanche : 18h → 20h.
► <https://www.sos-homophobie.org/>



En Auvergne-Rhône-Alpes

Justice et partage

Institut Saint Dominique
3 chemin du Fieu
Le Puy-en Velay
Tél : 04 71 02 51 48
Mél : justice-partage@orange.fr

Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF)

Les lieux de permanence sont indiqués sur les différents sites internet.

CIDFF de l'Ain

Tél : 04 74 22 39 64
Mél : cidff01@cidff01.fr
► www.cidff01.fr

CIDFF de l'Allier

Tél : 04 70 35 10 69
Mél : cidff.03@orange.fr
► www.allier.cidff.info

CIDFF de l'Ardèche

Tél : 04 75 93 31 70
Mél : cidff07@cidff07.fr
► www.facebook.com/CIDFFardeche07

CIDFF du Cantal

Tél : 04 71 46 89 50
Mél : cidf.15@wanadoo.fr
► www.cantal.cidff.info

CIDFF de la Drôme

Tél : 04 75 82 06 10
Mél : contactcidff26@cidffdrome.fr
► www.facebook.com/CIDFF-26

CIDFF de Haute-Loire

Tél : 04 71 09 49 49
Mél : accueil@cidff43.fr
► <https://hauteloire.cidff.info/>

CIDFF Interdépartemental Rhône Arc Alpin : Rhône - Savoie - Haute-Savoie-Isère

Tél : 09 78 08 47 48
Mél : cidff.contact@cidff-id.fr
► www.rhonearc-alpin-interdepartemental.cidff.info

CIDFF de la Loire

Tél : 04 77 01 33 48
Mél : cidff42@cidff42.fr
► <https://loire.cidff.info/>

CIDFF du Puy-de-Dôme

Tél : 04 73 25 63 95
Mél : contact@cidff63.com
► <https://puydedome.cidff.info/>

Confédération syndicale des familles - Métropole de Lyon et du Rhône

Permanence : téléphonique du lundi au vendredi 9h → 12h30 et sur place sur rendez-vous.
273 rue Duguesclin
69003 Lyon
Tél : 04 78 14 57 10
Mél : udcsf69@la-csf.org
► <https://lacs69.org/>

Association de la région roannaise d'aide aux victimes et de médiation (ARRAVEM)

Siège social
15 rue d'Albon
42300 Roanne
Tél : 04 77 70 97 08

Mél : contact@arravem.fr
Accueil du public du lundi au vendredi : 10h → 12h et 14h → 17h30

Bureau d'aide aux victimes
Tribunal Judiciaire
5 Place Georges Clémenceau
42300 Roanne
Tél : 06 20 47 26 63
Accueil le mardi : 13h → 18h et le vendredi : 09h → 12h à l'exception des périodes de vacances judiciaires.

Association victimes, écoute, conseils (AVEC 63) Clermont-Ferrand

Pour les victimes d'infraction pénales.
72 avenue d'Italie
63000 Clermont-Ferrand
Tél : 04 73 90 12 24
Mél : avec63@orange.fr
► avec63.wixsite.com/avec-francevictimes63

France Victimes 38 - APRESS

43 rue Victor Hugo,
38200 Vienne
Tél : 04 74 53 58 13.
Mél : contact@fv38apress.fr
► <https://francevictimes38.com>

Sauvegarde 42 service d'aide aux victimes Saint-Étienne

16 rue du Général Foy
42000 Saint-Étienne
Tél : 04 27 40 27 17
Mél : administration.av@sauvegarde42.fr

Liste non exhaustive.

Membres du comité d'organisation

Cette Journée Auvergne-Rhône-Alpes (AURA) fut pilotée par les associations ISM CORUM et Migrations Santé Alsace. Ces dernières ont constitué un comité d'organisation régional auquel ont contribué :

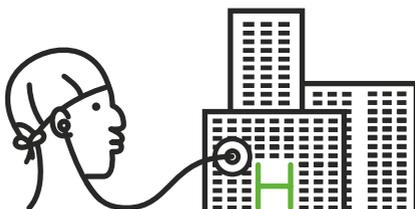
l'Agence Régionale de Santé - le pôle régional du Défenseur des Droits - la Faculté de médecine Lyon Est - la Fédération des Acteurs de la Solidarité AURA - la Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne AURA - la Fédération de l'Hospitalisation Privée AURA - la Fédération des Maisons de santé AURA - la Fédération régionale du Planning Familial - France Assos Santé AURA - le Groupement Régional des Centres de Santé - Labo Cités - Médecins du Monde AURA - l'Union Régionale des Professionnels de Santé (URPS) infirmiers libéraux - l'URPS orthophonistes - l'URPS pédicures-podologues - l'URPS sages-femmes.



Avec le soutien financier de

L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)





Cette synthèse a été réalisée par l'association Migrations Santé Alsace, avec l'appui d'ISM Corum et avec le soutien financier de l'ANCT.



Migrations Santé Alsace

24 rue du 22 novembre - 67000 Strasbourg

Tél : 03 88 22 60 22

contact@migrationssante.org

www.migrationssante.org