



**SYNTHÈSE DE
LA JOURNÉE RÉGIONALE**

Prévenir les discriminations pour plus d'égalité en santé

**Région Bretagne,
les 26 janvier et
2 février 2021**

en visioconférence



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 Bretagne a été organisée dans ce cadre. Elle s'est tenue sur les mois de janvier et de février 2021, sous la forme de visio-conférences. Cette synthèse s'attache à en résumer brièvement les interventions, en mettant une focale sur des initiatives locales et nationales.

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

Mardi 26 janvier

- 14h E-accueil
14h15 Allocutions officielles
14h30 **Présentation de la problématique**
| **Présentation du guide**
| **Vers plus d'égalité en santé**
| *Émilie Jung, Directrice*
| *de Migrations Santé Alsace*
15h Pause
15h15 **Analyse de situations**
| **concrètes en atelier**
16h15 Pause
16h25 **Présentation des outils**
| **du Défenseur des droits**
| *Julie Béranger, Cheffe de pôle*
| *régional - Défenseur des droits*
17h Échanges et
17h30 conclusion

Mardi 2 février

- 14h Synthèse du temps d'échange du 26/01
14h15 **Les refus de soins et les traitements**
| **différentiels perçus par les femmes**
| **migrantes hébergées en hôtel :**
| **enseignement de l'enquête DSAFHIR**
| *Lorraine Poncet, Epidémiologiste -*
| *Université de Paris Saclay*
15h15 Pause
15h30 **TABLE-RONDE D'INITIATIVES**
| **La médiation en santé : un outil**
| **de prévention des discriminations**
| **et de modification des représenta-**
| **tions en quartier populaire ?**
| *Barbara Balcon Pietkowski, médiatrice*
| *Association Avenir Santé Villejean-Beauregard*
| **L'observatoire santé solidarité : un**
| **moyen de faire remonter la parole**
| **des usagers-ères ?**
| *Hugo Si Hassen, Chargé de mission santé -*
| *Fédération des Acteurs de la Solidarité*
16h30 Échanges et
17h30 allocutions de clôture

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 régionaux ⁴. 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 internet ⁵.

Le Défenseur des droits réalise également des études, tel que celle parue en 2019 sur les refus de soins discriminatoires ⁶. 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>

Zoom sur le rôle des observatoires et de la recherche dans l'objectivation des situations de discriminations

Étude DSAFHIR : accumulation des discriminations à l'égard des femmes migrantes hébergées à l'hôtel social en Ile-de-France

L'enquête DSAFHIR (Droits, Santé et Accès aux soins des Femmes Hébergées, Isolées, Réfugiées) est une recherche interventionnelle qui suit une cohorte de femmes migrantes sans domicile, hébergées en hôtel. Les objectifs sont de comprendre les besoins de ces femmes en matière de santé sexuelle et reproductive, ainsi que les obstacles auxquels elles doivent faire face. Différentes modalités d'intervention auprès de ces femmes ont également été éprouvées lors de cette étude, afin de faciliter leur accès aux soins de santé sexuelle.

469 femmes ont répondu au questionnaire de l'enquête, administré en dix langues, au sein de 15 hôtels de la région Ile-de-France.

À la question « Durant ces douze derniers mois, est-ce que vous pensez avoir renoncé pour vous-même à voir un médecin, qu'elles qu'en soient les raisons ? », 41% des femmes interrogées ont répondu positivement et la raison première était financière (14%). Parmi les femmes qui ont répondu positivement, 35 sont au régime général de la sécurité sociale, 47 bénéficient de l'Aide Médicale d'État (AME) et 44 n'ont pas de couverture sociale. Les femmes sans couverture sociale, bénéficiaires de l'AME ou n'ayant pas d'abonnement de transport en commun, déclarent plus souvent renoncer aux soins. Les femmes ayant une santé perçue comme dégradée déclarent également renoncer plus souvent aux soins que celles qui estiment être en bonne santé. De manière générale, le renoncement au soin a principalement eu lieu en médecine générale (plus de 55%), dentaire / optique puis gynécologie.

À la question « Si vous avez consulté en France, avez-vous déjà eu l'impression qu'un médecin ou du personnel médical vous recevait moins bien que les autres patients en raison de ... », 27% des personnes interrogées ont répondu positivement, tous motifs confondus. 16% des femmes qui ont répondu positivement ont noté la nationalité comme motif, 11% la couleur de peau, 8% le fait de ne pas (bien) parler français, 7% le type de logement et 6% la tenue vestimentaire⁷.

Cette étude a permis de mettre en évidence de réelles barrières dans l'accès aux soins de ces femmes, grâce à la prise en compte de leurs récits expérientiels et de leurs ressentis. Cette perception de traitements différentiels nous renseigne sur la manière dont elles vivent leur parcours de soin et peut permettre d'adapter les modalités d'intervention en fonction de leurs besoins réels.

L'observatoire santé solidaire

Créé il y a quatre ans par la Fédération des Acteurs de la Solidarité, cet outil permet de faire remonter, par l'usager-ère ou par un tiers, un refus de soins. L'objectif est de qualifier et de quantifier les refus de soins, ainsi que les discriminations dans le champ de la santé au niveau territorial et national. Ces données sont utilisées par la Fédération lors de discussion avec certaines institutions, Ordres professionnels et associations, notamment, pour faire valoir que les discriminations réelles sont beaucoup plus nombreuses que celles portées à la connaissance du droit car des recours ont été entamés.

Sur environ 200 situations remontées à l'observatoire, les résultats sont les suivants : Motif du refus de soin (du plus récurrent au moins récurrent) :

- Type de couverture sociale (AME, CSS, etc.) ;
- Barrière linguistique (avec ou sans interprète présent) ;

⁷ Le rapport de l'enquête est disponible ici : <https://www.samusocial.paris/rapport-final-de-lenquete-dsafhir>

- Refus de dispense d'avance de frais ;
- Refus de recourir à l'interprétariat médical et social professionnel ;
- Refus d'effectuer un tiers payant ;
- Refus de dispense de dépassement d'honoraires ;
- Etc.

Les motifs de non utilisation des voies de recours sont la méconnaissance, le manque de temps, d'énergie, etc.

À ce jour, l'outil est peu utilisé par les

acteurs-trices de la région Bretagne. Seules deux situations sont remontées. Les motifs évoqués étaient l'âgisme et le refus d'élaborer un devis conforme à la couverture sociale de l'usager-ère. L'enjeu est donc de faire connaître l'observatoire aux professionnels-les, aux bénévoles, mais également aux usagers-ères afin d'étayer les difficultés rencontrées dans l'accès aux droits et aux soins sur les différents territoires.

INITIATIVE LOCALE

Retour d'expérience de l'impact d'une médiation en santé

De nombreux obstacles dans l'accès aux soins des patients-es de quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) ont été mis en exergue par des professionnels-les de santé en Bretagne : non-accès aux droits de santé, précarité, incompréhension du système de soin, des examens de santé proposés, etc. Émerge alors l'idée d'une médiation en santé, dont les objectifs sont de faciliter l'accès aux soins des usagers-ères autant que l'exercice des acteurs-trices du sanitaire et du social.

À l'association Avenir Santé Villejean-Beauregard, on explique ces phénomènes de non-recours aux droits et de renoncement aux soins par différents facteurs

- Difficultés de communication : illettrisme, barrière de la langue, fracture numérique...
- Méconnaissance et complexité du système de santé ainsi que des aides sociales existantes ;
- Représentations de la santé ;
- Situations de discriminations avérées : refus d'ouverture de droits, refus de rendez-vous, délais anormalement longs, ...
- Anticipation d'un risque de discrimination par les publics (notamment refus d'appliquer le tiers payant)...

Les solutions proposées par le dispositif de médiation

- Sur la fracture numérique : accompagnement pédagogique dans les démarches administratives et orientation vers des partenaires (ateliers numériques, etc.).
- Au sujet des difficultés de communication avec les personnes allophones⁸ : utilisation d'une langue commune et recours à des outils de traduction pour donner des indications simples, orientation vers des cours de français et plaider en faveur de l'interprétariat médical et social professionnel auprès des services.
- Au sujet de l'accès aux soins : aide dans la prise de rendez-vous, accompagnement lors des consultations, orientation vers des partenaires du social, sensibilisation des professionnels-les, etc.

La médiation permet de lutter contre les inégalités et les discriminations dans le domaine de la santé, grâce à un accompagnement des publics les plus fragilisés. L'objectif de ce dispositif particulier est, à terme, de tendre vers une autonomie des usagers-ères qui auront été soutenus-es à un moment de leur parcours de soin afin qu'ils-elles rejoignent le droit commun.

⁸ Personne dont la langue maternelle / parlée est une langue étrangère, au sein du lieu où elle se trouve.

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

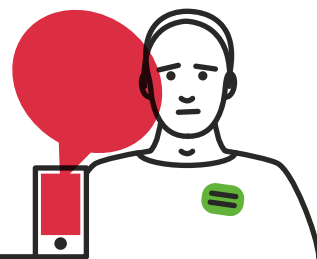
Permanence juridique : 01 40 35 36 55

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 Bretagne

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

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

CIDFF des Côtes-d'Armor

Tél : 02 96 78 47 82
Mél : contact@cidff22.fr
► cotesdarmor.cidff.info

CIDFF du Finistère

Tél : 02 98 44 97 47
Mél : contact@cidff29.fr
► finistere.cidff.info

CIDFF de l'Ille-et-Vilaine

Tél : 02 99 30 80 89
Mél : cidff.35@orange.fr
► illeetvilaine.cidff.info

CIDFF du Morbihan

Tél : 02 97 63 52 36
Mél : contact@cidff-morbihan.fr
► www.cidff-morbihan.fr

Iskis

6 rue St Martin
35 000 Rennes
Accueil le mercredi : 18h30 → 21h30
Tél : 02 99 33 26 08
Mél : contact@iskis.org
► iskis.org

SOS Handicap

Permanence téléphonique : 07 68 82 20 07

Mél : soshandicap35@gmail.com

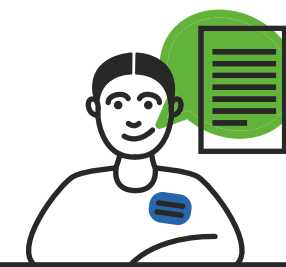
Les pétrolettes

Tél : 06 89 33 25 80
Mél : dorys@petrolettes.org
ou agathe@petrolettes.org
petrolettes.org
Permanences : Inudi et
mardi : 13h30 → 17h30
au Clair Détour, Allée du
Chanoine Baudry, Rennes.
Vendredi : 10h → 13h30 dans
les locaux d'ISKIS au 6 rue
Saint Martin, Rennes.

Association départementale alternatives judiciaires (ADAJ 22) – Côtes d'Armor

Les lieux de permanence sont indiqués sur le site internet.
Tél : 02 96 61 83 79
► adaj22.fr

Liste non exhaustive.



Membres du comité d'organisation

Ce colloque fut piloté par le réseau Louis Guilloux et l'association Migrations Santé Alsace. Ces derniers ont constitué un comité de pilotage régional auquel ont contribué :

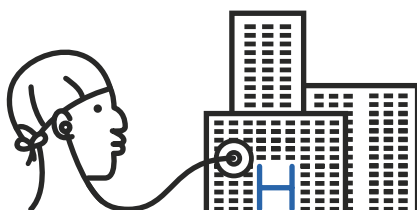
La Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (aujourd'hui Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi et des Solidarités) - la ville de Rennes - l'École des Hautes Études en Santé Publique - le Conseil Local de Santé Mentale de Rennes - le Centre Hospitalier Universitaire de Rennes - l'Équipe Mobile Psychiatrie Précarité du centre hospitalier Guillaume Regnier - l'association Saint Benoît Labre - le centre de ressources en politique de la ville Reso Villes.



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 du réseau Louis Guilloux 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