



**SYNTHÈSE DE
LA JOURNÉE RÉGIONALE**

Prévenir les discriminations pour plus d'égalité en santé

**Région Occitanie,
les 22 et 23
novembre 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 Occitanie a été organisée dans ce cadre. Elle s'est tenue en novembre 2021, sous la forme de visio-conférences³. Cette synthèse s'attachera 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

³ Ces temps d'échanges sont disponibles en rediffusion sur le site internet de Migrations Santé Alsace via ce lien ► <https://www.migrationsante.org/pole-ressources/productions/films/>

Programme

Lundi 22 novembre 2020

- 13h45 E-accueil
14h Allocutions officielles
| Direction Régionale de l'Économie,
| de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
| Occitanie Conseil départemental
| Haute-Garonne de l'Ordre des médecins
- 14h15 **Présentation du guide
Vers plus d'égalité en santé**
| Émilie Jung, Directrice
| de Migrations Santé Alsace
- 14h50 Pause
15h **Analyse de situations
concrètes en atelier**
- 16h15 Pause
16h25 **Présentation du Défenseur
des droits et de ses outils**
| David Rohi, Chargé de mission Lutte
| contre les discriminations et accès aux droits,
| Défenseur des droits
- 17h Échanges
17h30 et conclusion

Lundi 23 novembre 2020

- 13h45 E-accueil
14h Synthèse du temps d'échange du 22/11
14h15 **La reconnaissance et l'articulation
de diverses expertises, un moyen de
lutte contre les inégalités sociales
de santé et les discriminations ?**
| Philippe Terral, Sociologue, Directeur
| du laboratoire CRESCO de l'Université
| Paul Sabatier et Directeur adjoint
| de la MSHS de Toulouse
- 15h15 Pause
15h30 **TABLE-RONDE D'INITIATIVES**
| Réseau interculturel et
| dispositif de médiation en santé
| Association Le Fil à Métisser.
| Les apports de la consultation
| interculturelle,
| Centre Médico-Psychologique de La Grave.
| Expérience de mise en lumière
| de la parole des usagers-ères
| La Case de Santé.
- 17H 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)⁴ 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 habitantes 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 régionaux⁵. 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 internet⁶.

Le Défenseur des droits réalise également des études, tel que celle parue en 2019 sur les refus de soins discriminatoires⁷. 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

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

5 550 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>

6 ► 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

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

Zoom sur la reconnaissance et l'articulation de diverses expertises comme moyen de lutte contre les inégalités en santé

La discrimination est un enjeu de pouvoir, puisque la personne qui discrimine le fait car elle est dans une situation où elle peut octroyer ou non un emploi, un service, un soin à une autre personne en situation de vulnérabilité. On peut donc logiquement envisager que si l'on réduit l'écart entre les deux protagonistes, notamment en faisant monter en compétence les individus dominés, les discriminations s'amenuiseront.

Si l'on s'intéresse au domaine de la santé, on peut voir que les savoirs pris en compte dans la gouvernance des corps sont majoritairement ceux des médecins et des chercheurs-ses en sciences dures. La manière dont a été gérée l'épidémie du Covid 19 en est un bon exemple. Mais quand est-il de la

place des savoirs expérientiels et de proximité ? Des savoirs des usagers-ères ?

Plusieurs pistes d'action pour que cette co-construction des savoirs puisse fonctionner ont été proposées :

- Doter les différents acteurs-trices de compétences afin de faire émerger leurs savoirs invisibilisés ;
- Créer un contexte favorable à l'émergence de ces savoirs (les rendre légitimes et audibles) ;
- Donner de la place aux nouveaux acteurs-trices hybrides (médiateurs-trices, pairs aidants, etc.) qui créent des passerelles entre les différentes sphères et qui comprennent aussi bien la « langue » des médecins que celle des patients-es ;
- Donner la parole aux patients-es (en tant que sachants-es) dans les formations des professionnels-les de santé ;
- Développer les Recherches Interventionnelles en Santé des Populations (RISP) qui offrent une co-construction des constats et des décisions entre chercheurs-euses, professionnels-les et patients-es.

mettent également de prévenir et de lutter contre les discriminations dans le domaine de la santé.

Mise en place d'un réseau interculturel

Les objectifs du réseau Xarxa 66 sont de favoriser une meilleure connaissance de la population gitane, d'améliorer leur accompagnement et leur orientation, ainsi que d'apporter une réponse plus efficiente aux situations d'urgence. En 2020, 45 professionnels-les du public et du privé, ainsi que 80 familles gitanes ont participé au réseau. Celui-ci est pluriprofessionnel, les champs de la santé et du socio-éducatif sont repré-

sentés. Les familles sont invitées aux réunions qui les concernent afin de permettre un suivi individualisé ou le parcours de soin leur est expliqué. Les propositions de soins sont également adaptées en fonction de leurs besoins et demandes ressortis lors des temps d'échanges.

Médiation en santé

Au sein de l'association Le fil à métisser, la médiation en santé prend plusieurs formes :

- Le « Fil santé », une ligne téléphonique à destination du public et des professionnels-les ;
- Des permanences santé dans deux quartiers prioritaires de la politique de la ville, pour répondre aux questions des habitant-es, les aider à trouver un-e professionnel-le de santé, etc. ;
- De l'accompagnement vers le soin, avec une médiatrice qui va, par exemple, assister au premier rendez-vous chez un-e professionnel-le ;
- Des actions collectives auprès de la population et des professionnels-les ;
- Du repérage et de l'orientation, par exemple au sujet du logement.

Ces deux axes de travail permettent d'appréhender les situations de manière globale, de créer du lien entre les professionnels-les et la population, ainsi que de faciliter l'adhésion des familles au suivi proposé. Par cet accompagnement, c'est une réelle prévention des discriminations envers le public gitan qui a lieu. En effet, les professionnelles du Fil à Métisser savent entendre et repérer les situations problématiques : violence verbale de certains-es professionnels-les, préjugés envers ce public spécifique qui peuvent mener à des traitements différenciels, mauvaise orientation, refus de soin, etc. Si elles accompagnent les patients-es afin de prévenir et de repérer ces actes illégitimes, elles peuvent également orienter le public vers des instances de recours grâce à des associations de prise en charge juridique qui participent au réseau Xarxa.

Mise en place d'une consultation interculturelle

La méconnaissance, par les professionnels-les, de problématiques spécifiques rencontrées par certains publics peut mener à des incompréhensions, des erreurs de diagnostics et des discriminations car les représentations prennent le pas sur la réalité des situations. De plus, le cadre de consultation habituellement utilisé par les professionnels-les peut parfois sembler inadapté à des publics spécifiques, notamment vulnérables.

Le Centre Médico-Psychologique (CMP) de la Grave met en place des consultations interculturelles afin d'adapter ses consultations aux publics mineurs issus de l'immigration.

Les enfants issus de l'immigration ont une prévalence importante aux troubles post-traumatiques, dépressifs et anxieux. Leur parcours est souvent complexe et les équipes du CMP doivent en comprendre les enjeux afin que chaque enfant qui a besoin de soin puisse bénéficier d'un parcours adapté. Les difficultés rencontrées dans la mise en place d'interventions de prévention et de suivi sont les suivantes :

- Parcours de soin avec des ruptures, des prises en charge tardives ;
- Difficulté pour les familles de s'approprier les interventions proposées (notamment en raison de la barrière de la langue) ;
- Difficulté des professionnels-les à comprendre la complexité des trajectoires migratoires et administratives des familles.

Afin que les consultations du CMP soient adaptées à toutes et tous, une consultation interculturelle est proposée en complément du suivi de base. Elle est réalisée par une équipe d'experts-es formés-es à cette pratique, qui coopère avec des interprètes professionnels-les. Le principe est que ces acteurs-trices apprennent au fur et à mesure aux professionnels-es du

DES INITIATIVES LOCALES

Retour d'expérience de l'association Le Fil à Métisser

L'association Le Fil à métisser, créée en 2012 à Perpignan, a pour objectif d'améliorer la prise en compte des dimensions interculturelles dans l'accueil et l'accompagnement des personnes.

Pour ce faire, différentes actions sont mises en place : un lieu d'accueil parents-enfants, un réseau de santé, une médiation en santé, etc. Deux de ces axes de travail per-

CMP à se servir de leurs outils, afin qu'ils et elles puissent s'en saisir pour faire évoluer leurs pratiques et s'autonomiser. Alors, le dispositif de la consultation interculturelle mis en place pour réduire les inégalités et les éventuelles discriminations envers les publics issus de l'immigration pourra prendre fin puisque la consultation de base sera adaptée à toutes et tous. À terme, l'objectif est de ne pas créer des voies d'accès aux soins spécifiques à certains publics, mais bien que le droit commun soit réellement accessible aux publics les plus vulnérables.

Rendre visible la parole des usagers-ères

La Case de santé est un centre de santé communautaire implanté dans un quartier de Toulouse qui est ouvert à toutes et tous, peu importe leur condition sociale.

En 2018, les médiateurs et médiatrices lancent des ateliers pour que les usagers-ères échangent au sujet de la santé de manière globale. Les thématiques abordées sont les inégalités sociales de santé, le droit à la santé, le rapport au pouvoir médical, ainsi que les discriminations.

Les usagers-ères ont souhaité approfondir ce dernier point lors d'ateliers spécifiques. Ils-elles ont appris à déterminer ce qu'est une discrimination et la plupart en ont identifié dans leur parcours de soin. La visibilisation de ces situations d'injustice fut l'objet d'une exposition de témoignages, support aux échanges et permettant une augmentation du pouvoir d'agir⁸.

⁸ Expérience présentée dans le guide *Vers plus d'égalité en santé*.

⁹ Témoignages issus de l'exposition réalisée par la Case de santé.

Allez vous faire soigner chez vous !

On ne peut rien faire pour vous car vous n'avez pas de futur ici en France⁹.

Quand tu as beaucoup de soucis, une situation discriminante est un surplus dans ton quotidien.

Aurait-il fait ça à un blanc ?

C'était notre fille qui faisait la traduction, elle avait à peine 9 ans.

VERS QUI ORIENTER EN CAS DE DISCRIMINATION

Niveau national

DÉFENSEUR DES DROITS

► www.defenseurdesdroits.fr
 ► www.antidiscriminations.fr
 ou par téléphone au : 39 28

MÉDIATION DE LA CPAM

Les coordonnées, par département : ► 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/leservices-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

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 9h → 19h

Mél : [victimes@france-](mailto:victimes@france-victimes.fr)

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 Occitanie

SOS homophobie Languedoc-Roussillon

Tout public. Horaires et lieux de permanences sur :

► <https://www.facebook.com/SOSLanguedocRoussillon/>

Tél : 07 54 19 85 72

Mél : sos-lr@sos-homophobie.org

sos-homophobie.org

Couleurs citoyennes

Tél : 04 68 25 38 17

Mél : association@couleurs-citoyennes.fr

France victimes 11 Carcassonne

Tél : 04 68 25 30 78

Mél : fvcarcassonne@gmail.com

Liste non exhaustive.

Membres du comité d'organisation

L'organisation du colloque fut pilotée par les associations Cofrimi et Migrations Santé Alsace. Ces dernières ont constitué un comité de pilotage régional auquel ont contribué :

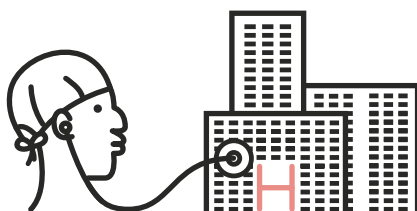
DREETS Occitanie – préfecture de la Haute-Garonne – Ressources & Territoires – ARS Occitanie – Plateforme Santé Précarité – Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse – URIOPSS Occitanie – France Assos Santé Occitanie – Défenseur des droits – Fédération des Acteurs de la Solidarité Occitanie.



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 de Cofrimi 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