

HISTOIRES DE LA MÉDIATION EN SANTÉ

Les personnes accompagnées dans la haute vallée de l'Aude
et les bénévoles de Médecins du Monde témoignent





Par **Jean-François Corty**, président de Médecins du Monde

Innover pour remobiliser

Dès 2012, Médecins du Monde s'est inquiété des nouvelles formes de précarité, en premier lieu en zones rurales. Un premier programme de médiation en santé a ouvert en Auvergne. Et après un diagnostic territorial en 2015, Médecins du Monde s'est implanté à l'été 2016 en haute vallée de l'Aude. Très peu dense et isolé géographiquement, ce territoire de moyenne montagne cumule les vulnérabilités, avec notamment un déficit d'offre de santé et un fort taux de pauvreté. Un programme d'actions a été élaboré pour favoriser un accès effectif aux droits, à la prévention et aux soins. La médiation

en santé est apparue comme une modalité d'intervention innovante pour remobiliser, dans un territoire fragilisé, des personnes en précarité éloignées de la santé et les ramener progressivement, à leur rythme, vers le droit commun. Au fil des années, les activités déployées dans la haute vallée de l'Aude par Médecins du Monde ont montré toute leur pertinence. Je remercie les bénévoles et les salariés pour leur engagement ainsi que l'ensemble des partenaires associés à ce programme. Ce livret illustre le travail réalisé par les équipes pour accompagner pas à pas les personnes vers une meilleure santé.



Par Flavienne Mazardo-Lubac,
coordinatrice

Dix ans à cheminer ensemble

J'ai eu l'immense plaisir durant près de dix ans d'accompagner l'ouverture, le développement puis le transfert du programme de Médecins du Monde « Précarité et accès à la santé en haute vallée de l'Aude ». Sur ce vaste territoire rural, de nombreuses personnes isolées et en situation de précarité renoncent à prendre soin d'elles. Les difficultés du quotidien sont trop envahissantes ; alors la santé est délaissée. Les démarches à effectuer pour obtenir une couverture maladie complète paraissent insurmontables. Trouver un professionnel de santé

et prendre un rendez-vous semblent impossibles. Nous sommes allés à la rencontre de ces personnes qui n'ont plus l'énergie ou peuvent avoir honte de solliciter de l'aide. Pour les trouver, nous nous sommes adaptés autant que possible aux réalités de ce territoire du piémont pyrénéen. Nous avons multiplié les approches pour être là où elles se trouvent, lors des distributions alimentaires assurées par les associations caritatives, en nous rendant dans des squats, des logements indignes ou des lieux indiqués par des « relais pairs » – des personnes également en précarité et précédemment accompagnées par la mission –, en déambulant près des rivières et parfois jusque dans les forêts.

Ou encore en nous arrêtant le long de la route...

Refaire le lien

Je me souviens, par exemple, d'un monsieur sans domicile fixe que j'ai pris un jour en stop, alors que je me rendais à une permanence. Pendant le trajet, j'ai engagé la discussion et, au fur et à mesure, il m'a raconté avoir renoncé à des soins car il avait perdu tous ses papiers. Il pensait ne plus avoir de couverture maladie. Je lui ai proposé de vérifier. Il a accepté sans trop y croire. En effet, il n'avait pas de téléphone. Mais il m'a indiqué qu'il passait

régulièrement chez un boucher qui lui donnait parfois de la nourriture. Quelques jours plus tard, nous avons réussi à obtenir son attestation de droits à jour et l'avons envoyée chez ce commerçant. Le monsieur nous a rappelés pour nous dire qu'il était très ému que nous ayons fait l'effort de le retrouver. Plus tard, il nous a tenus au courant. Il avait réussi à voir un médecin généraliste.

Quel sentiment d'utilité, pour nous, que ce monsieur, isolé et enfermé dans son renoncement, retrouve un peu de confiance et le goût de prendre soin de lui !

C'est bien ce lien humain que nous, bénévoles et salariés, avons cultivé en équipe, et qui fut au cœur de notre programme pour mieux remobiliser les personnes rencontrées autour de la santé. Cette présence de proximité permet de retrouver des sourires dans des campagnes qui se désertifient.

Nous avons accompagné individuellement en moyenne 163 personnes chaque année. Leurs profils sont très variés : des femmes aussi bien que des hommes ; de jeunes adultes et des personnes âgées, parfois en extrême pauvreté ou juste avec de petites retraites ; des personnes originaires du territoire et d'autres arrivées là avec l'opportunité d'un logement social ; des personnes en

grande exclusion et d'autres qui avaient seulement besoin d'un soutien ponctuel.

Les entretiens ont permis d'aborder des sujets de santé diversifiés, de la médecine générale aux dépistages des cancers, du dentaire à l'alimentation, des produits psychoactifs à la santé mentale ou à la santé sexuelle...

Étapes vers le soin

Grâce à un accueil inconditionnel, à une approche non jugeante et à une véritable écoute, nous avons évalué avec les personnes en précarité leurs besoins en santé et identifié les difficultés pour chercher ensemble des solutions adaptées. Il faut s'assurer que la personne adhère, qu'elle voie du sens aux démarches. S'intéresser à son propre état de santé, accepter de se faire soigner, être en capacité d'établir des relations satisfaisantes avec les soignants sont des étapes qui peuvent s'inscrire dans le temps. Et ce temps, nous l'avons pris.

Nous avons également eu à cœur de doser notre accompagnement en fonction du degré d'autonomie des personnes. Nous avons été les témoins du chemin qu'elles ont parcouru pour faire face, malgré les difficultés, et continuer d'avancer. Avec ce livret, nous souhaitons que vous soyez aussi témoins de cet espoir retrouvé.



Fodil, 61 ans

“Je m’efforce d’avoir la bonne distance”

«Je suis arrivé dans l’Aude en 2020, après avoir plaqué ma vie d’informaticien et reconsidéré mes priorités. J’ai eu envie de renouer avec les actions associatives. J’ai une tendresse particulière pour les gens fragiles, cabossés, qui sont montrés du doigt. C’est mon syndrome du sauveur. Je me suis dit qu’il n’y avait pas besoin de faire 20000 kilomètres : la grande misère existe à côté de chez nous. Pour Médecins du Monde, je suis allé à la rencontre des personnes en difficulté. Je me rendais aux arrêts de bus, aux points de collecte des Restos du Cœur, aux journées “Parlons santé” où je repérais les personnes qui se tenaient à l’écart, qui parfois s’autocensuraient. J’allais aussi parler aux personnes âgées ou en grande précarité à l’association des

Petits Frères des Pauvres. Il pouvait aussi s’agir de rencontres fortuites ou de personnes dont j’entendais parler.

Accompagnement physique

Lors de la prise de contact, je mets les formes, je vouvoie, je m’efforce d’avoir la bonne distance, j’évite de proposer trop de choses avant d’avoir écouté la personne. S’il y avait un besoin urgent de santé, je lui suggérais d’aller aux permanences de MDM, voire je l’y emmenais quand je décelais un manque d’énergie ou une grosse déprime. J’ai aussi accompagné des personnes à des rendez-vous médicaux à Narbonne, Axat ou Espérasa. Quand on accompagne physiquement, il y a plus de chances que les choses se fassent. Je me suis aussi rendu compte que certains problèmes, notamment administratifs, qui paraissent insolubles s’arrangent très rapidement quand on arrive avec la casquette Médecins du Monde. Ça me fout en pétard que l’on maltraite des personnes au motif qu’elles sont en situation précaire. En tant que bénévole, j’essaie de valoriser les personnes pour qu’elles retrouvent foi en elles. La médiation en santé, c’est fondamental. Sans compter que, si on attend que la situation se dégrade, cela coûte plus cher à la collectivité. »

Carolina, 42 ans

“J’étais sur la corde raide en permanence”

« En 2023, j’avais besoin de faire un bilan de santé ainsi que des examens difficiles. Quand je me suis rendue à Médecins du Monde, grâce au bouche-à-oreille, j’ai été accueillie de manière très douce par la médiatrice.

Cela m’a beaucoup soulagée, surtout sur le plan émotionnel. J’avais auparavant tenté de monter un dossier pour obtenir l’Aide médicale d’État [l’AME] en me rendant dans un bureau d’une administration, mais ça n’allait jamais. Je suis colombienne et, à l’époque, je ne parlais pas bien français. J’avais reçu un accueil glacial, je m’étais sentie très vulnérable. Je ne savais plus quoi faire. La médiatrice de Médecins du Monde, au contraire, m’a

bien expliqué tout ce que je devais faire. J’ai pu obtenir l’AME, réaliser des examens médicaux, ouvrir un compte bancaire et commencer à travailler.

Temps partagé

Avec la médiatrice, qui m’a accompagnée pendant plusieurs mois, on a partagé du temps ensemble. Elle m’écoutait. Petit à petit, je me suis moins sentie sur la corde raide en permanence. Elle m’a donné la clé pour m’en sortir. »





Rémy, 31 ans

“J’étais très renfermé à cause de mes migraines”

« La première fois que j’ai été en contact avec Médecins du Monde, c’était en 2018, grâce à une bénévole qui était également une de mes amies. À l’époque, je prenais pas mal de drogues, mais je n’en parlais à personne. Cette amie m’a fait passer un Trod [Test rapide d’orientation diagnostique, qui permet de détecter en une quinzaine de minutes une infection, notamment le VIH]. Depuis, j’ai arrêté la drogue et l’alcool.

La seconde fois, c’était en 2024. Je venais de démissionner de mon emploi d’ouvrier viticole à cause de mes migraines récurrentes. Je me suis retrouvé interdit bancaire, j’étais très renfermé. Un jeudi matin, j’ai fait la connaissance d’une médiatrice en santé de Médecins du Monde alors que j’étais devant le camion des Restos du Cœur. Elle m’a dit que j’avais droit à la complémentaire santé solidaire et qu’elle pouvait m’aider dans mes démarches. Grâce à elle, j’ai pu prendre rendez-vous chez un ophtalmo à Perpignan, puis récupérer

mes lunettes à Quillan. J’ai pu être accompagné physiquement, car je n’ai pas de voiture. Cela faisait un an que je n’avais plus de lunettes. Maintenant, j’en ai deux paires, dont une teintée, spécialement conçue pour les migraines.

Orienté vers un généraliste

La médiatrice m’a également dit que je devrais pouvoir bénéficier de l’ALD [Affection longue durée, un dispositif concernant une maladie dont la gravité et/ou le caractère chronique nécessitent un traitement prolongé]. Le premier généraliste que j’ai vu m’a dit qu’on n’avait pas droit à l’ALD juste parce qu’on avait des migraines. Moi, j’en souffre depuis l’âge de 14 ans, et à cause de ça, je ne peux pas travailler. Ça me contracte tous les muscles, tous les points sensibles. La médiatrice m’a ensuite orienté vers un autre généraliste qui, lui, m’a accordé l’ALD. Avec ce dispositif, j’ai par exemple droit à une ambulance ou à un taxi pour me rendre à mes rendez-vous médicaux. Ce n’est pas rien quand on vit sans véhicule dans un village isolé. »

Muriel, 65 ans

“Certains peuvent penser qu’ils vont être jugés”

« Je suis devenue bénévole chez Médecins du Monde quand j’ai pris ma retraite. J’ai dans mon entourage des personnes en situation de handicap mental, je suis sensibilisée à tout ce qui n’est pas dans la norme. Au cours de mon parcours professionnel, j’ai également été enseignante spécialisée pour aider les enfants en difficulté d’apprentissage. Pour Médecins du Monde, je m’occupais d’accueillir les personnes à la permanence. Je leur proposais quelque chose à boire, parfois à manger. Il s’agissait plus souvent de les écouter que d’échanger. Il fallait aussi déceler les troubles de certaines personnes, ne pas prendre au premier degré certains propos, et parfois poser des limites. Avant qu’ils puissent discuter avec un médiateur ou une médiatrice en santé, je leur donnais aussi des infos sur les sorties et les ateliers organisés sur le territoire. »

À un moment, on a demandé aux personnes qui venaient ce que représentait la santé mentale pour elles, ce qui leur faisait du bien ou pas. Elles notaient leur réponse sur des Post-it que l’on collait sur une fresque au mur. Je voyais leur fierté : leurs mots étaient affichés, ils pouvaient être lus. Ça peut ne pas paraître grand-chose... Il m’est arrivé aussi d’accompagner une médiatrice en santé dans un village où des personnes en précarité avaient l’habitude de se retrouver près d’un pont. C’était formateur. Sans elle, je n’aurais pas trop su comment les aborder.

Moins de barrières

Maintenant, je peux le faire. J’ai moins de barrières. Aller vers les personnes est important, car tout le monde n’est pas capable de se rendre dans une antenne. Certains peuvent penser qu’ils vont être jugés. Ce que je retire de mon expérience, c’est qu’il faut être aussi accueillant avec les gens qui sont dans la rue qu’avec les autres. Je dirais que mes bras se sont élargis. L’image la plus marquante qui me reste est celle d’un monsieur qui avait été viré de partout parce qu’il était violent. Nous, on a continué à le suivre. Et désormais, c’est une toute autre personne. Il faut laisser la porte ouverte. »





Françoise, 62 ans

“Quand on subit des violences psychologiques, on s’oublie”

« Quand j’ai contacté Médecins du Monde en 2022 sur les conseils d’une amie, cela faisait déjà deux ans que je cherchais à quitter mon mari. Je subissais son agressivité, il me rabais-sait. Le pire était l’emprise psychologique, dont je ne pouvais pas me détacher. Je savais qu’il existait des hôtels d’accueil, mais avec mes enfants je ne me voyais pas m’y installer. Et puis, il y avait la question du logement, des ressources, sans compter que je travaillais avec mon mari. C’était autant de barrières pour moi.

J’avais plein de questions. Au téléphone, la médiatrice en santé m’a orientée vers une conseillère conjugale et familiale ainsi que vers une assistante sociale pour mes droits. Une autre personne de l’équipe, que je voyais de temps en temps dans une permanence, m’aiguillait régulièrement pour que je prenne soin de moi : j’avais tendance à m’oublier, comme cela est souvent le cas quand on subit des violences psychologiques, alors que j’avais besoin d’aller voir un ophtalmo et un dentiste.

Vers une prise de conscience

Le groupe de soutien mutuel des femmes, à la permanence de Quillan, m’a beaucoup apporté. J’y suis allée tous les quinze jours pendant près d’un an. On parlait de nos états d’âme, on était écoutées. Et la médiatrice posait les bonnes questions, elle nous amenait vers une prise de conscience. Petit à petit, je suis arrivée à reprendre confiance en moi, à me dire que j’étais quelqu’un. Aujourd’hui, je suis bénévole dans cinq associations, de manière plus ou moins ponctuelle. Je suis dans l’aide désormais. Je suis de l’autre côté. »

Guy, 57 ans

“Je ne parvenais plus à faire la moindre démarche”

«J’ai été accompagné par Médecins du Monde pendant plusieurs mois en 2018. À l’époque, je vivais une séparation houleuse, j’étais au chômage, j’avais des idées noires et plusieurs problèmes de santé. Je souffrais notamment de migraines. Je ne parvenais plus à faire la moindre démarche. L’ami qui m’hébergeait m’a dit un jour qu’il avait pris rendez-vous pour moi avec l’association.

J’ai commencé par faire un bilan de santé à Perpignan, puis j’ai été orienté vers un cardiologue qui m’a prescrit un traitement contre l’hypertension. Au début, je ne le prenais pas, car j’avais peur des effets secondaires. Je suis revenu plusieurs fois à Médecins du Monde. Ils m’ont expliqué que les effets secondaires n’étaient pas systématiques et ils ont pris ma tension à plusieurs

reprises. J’ai commencé à prendre mes médicaments. Ils m’ont également orienté pour les soins dentaires dont j’avais besoin. Grâce à eux, je suis allé voir une assistante sociale, qui a super bien monté mon dossier. Tout a été pris en charge.

Vers une nouvelle vie

Je venais aussi parce que je ne me sentais pas bien. Je trouvais de l’écoute, cela me permettait de ne pas être isolé. Alors que, jusque-là, j’étais très réservé, j’ai pu extérioriser certaines choses. Ça a été un facteur déclencheur vers une nouvelle vie.

Maintenant, j’anticipe pour mes soins. Grâce à leur suivi, à leur accueil, à leur gentillesse, les bénévoles de Médecins du Monde m’ont permis de mieux comprendre l’importance de faire les démarches et la manière de les effectuer. »





Huguette, 80 ans

“Avec nos partenaires, on a fait émerger un besoin commun”

« Avant, j'étais travailleuse sociale à la Mutuelle sociale agricole. En tant qu'adjointe au maire de Quillan, je me suis battue pour maintenir des services publics, dans un contexte de désertification industrielle et médicale. En 2014, j'ai reçu un coup de fil de Médecins du Monde. Ils m'ont demandé de participer à un diagnostic sur le territoire, d'établir des actions prioritaires pour le programme qu'ils voulaient lancer. Je pensais alors prendre ma retraite, mais j'ai dit oui. Je suis devenue coresponsable de la mission, en lien avec la coordinatrice du projet et un médiateur en santé.

On est allés faire du plaidoyer auprès d'acteurs locaux, comme la Sécurité sociale qui avait fermé son bureau à Quillan. On a pu échanger avec la CPAM sur le rôle de

nouveaux conseillers déployés sur le territoire. On a mis en place un réseau de partenaires institutionnels et associatifs. C'était une première. Il a fallu apprendre à s'approprier. On a fait émerger un besoin commun et travaillé ensemble. Par exemple, cela s'est matérialisé avec la journée annuelle « Parlons santé », durant laquelle la prévention est mise en avant. Les bénévoles de Médecins du Monde ont expliqué aux partenaires leur logique d'un accompagnement concret et participatif.

Jardin partagé

L'un des besoins qui sont apparus au fil des entretiens la première année était l'importance de manger correctement. La communauté de communes a accepté de mettre à disposition des terres en friche pour créer un jardin partagé. Une dizaine de bénéficiaires se sont mis à le cultiver. Le jardin, c'est thérapeutique.

Quand on est bénévole, on peut être tenté de faire à la place. Il vaut mieux écouter, faire en sorte que les personnes deviennent autonomes, qu'elles construisent des liens de solidarité, voire d'amitié. »

Laurent, 49 ans

“À l’époque, il n’en fallait pas beaucoup pour m’énervier”

« Mon rapport aux psychiatres n’a jamais été très bon. Je les trouve robotiques, j’ai le sentiment qu’ils ne vous écoutent pas vraiment. Quand je suis arrivé dans la région en 2017, j’avais arrêté de prendre le traitement qui permettait de réguler mon humeur. À l’époque, j’étais très instable, il n’en fallait pas beaucoup pour m’énervier. Je fumais énormément aussi. J’ai découvert Médecins du Monde en allant à la laverie de Quillan, qui se trouvait dans la même rue. Avec la médiatrice en santé qui m’a suivi, on a commencé par les dossiers pour la complémentaire santé solidaire et l’Allocation adulte handicapé. Petit à petit, elle m’a aidé à faire le point. Grâce à ses compétences et à sa

douceur, j’ai fini par retourner chez un psychiatre, que j’ai vu pendant deux ans. J’avais résisté, parce que les médicaments dont j’ai besoin font prendre beaucoup de poids. Je continue à les prendre, avec parfois des rechutes. En 2024, on a commencé aussi à parler de la cigarette. Mon corps disait stop, et j’ai fini par arrêter de fumer.

Ateliers d’écriture

La médiatrice m’a aussi accompagné physiquement dans mes rendez-vous et mes démarches, ça m’a beaucoup aidé. Par exemple, nous sommes allés voir ensemble une assistante sociale, pour régler un problème d’insalubrité dans mon logement. On a fait venir une association, qui m’a aidé à faire les travaux. Pendant un moment, j’allais aux permanences tous les mercredis. J’ai dû m’y rendre une bonne cinquantaine de fois. C’est un lieu convivial où on se sent bien accueilli. J’ai aussi participé à des ateliers d’écriture ou sur l’alimentation que l’association organisait. Maintenant, je m’occupe mieux de moi. Il me fallait juste un bâton de soutien pour marcher. »





Monique, 85 ans

“Je pensais que je ne pourrais pas payer mes soins dentaires”

« Après que j’ai obtenu une couverture maladie complète grâce à Médecins du Monde, ils m’ont accompagnée début 2021 pour des soins dont j’avais besoin. L’acidité me rongeaient les dents, elles cassaient et il ne restait plus que les racines. J’ai une petite retraite, et jusque-là, je pensais que je ne pourrais pas payer, que ce n’était pas nécessaire de me lancer dedans. Médecins du Monde m’a offert la possibilité d’enclencher les soins que j’ai

ensuite continués seule. J’ai finalement été déclarée en ALD [Affection longue durée], ce qui a permis une prise en charge à 100%. J’ai eu mon appareil dentaire l’an dernier.

Démarches administratives

Je reviens les voir une fois par an pour mes démarches administratives, car je ne peux plus écrire. Les tendons ont lâché. Et puis, je suis nulle sur Internet. »

Alexane, 34 ans

“J’avais un besoin urgent en santé mentale, et j’étais isolée”

« Pendant dix ans, j’ai rejeté le système. Je n’avais pas de compte en banque, juste un sac à dos. Je vivais de récup. Je pensais que je pouvais me soigner grâce aux plantes et aux huiles essentielles. Et puis, j’étais jeune, j’avais la chance d’être en bonne santé. À la suite d’un trauma, j’ai traversé la France à vélo avec ma chienne. Quand je suis arrivée à Quillan fin 2024, j’avais un besoin urgent en santé mentale, et j’étais isolée. Sur le marché, quelqu’un m’a parlé de la permanence du mercredi de Médecins du Monde. Lorsque j’ai franchi la porte, je me suis sentie pleinement accueillie par la médiatrice en santé, c’est rare. Ça m’a fait beaucoup de bien. Elle m’a orientée vers le

groupe de soutien mutuel des femmes victimes de violences. Lors de ma première participation à ce groupe, un psy était présent. Il parlait des répercussions, je me suis pris ça en pleine face. Les séances suivantes se sont mieux passées. J’ai trouvé des soutiens.

Souffrance psychologique

La médiatrice m’a demandé si j’avais des besoins médicaux. Grâce à elle, j’ai pu mettre en place des papiers. Puis, une bénévole m’a emmenée à Carcassonne pour voir un médecin légiste, et une autre m’a accompagnée pour faire un bilan de santé. J’ai désormais un médecin traitant. Je vois aussi un psychiatre, à qui j’ai demandé si ma démarche était légitime. Il m’a confirmé que j’avais une souffrance psychologique. Le groupe de soutien, aussi, m’a aidée à prendre soin de moi. Grâce au témoignage d’une bénéficiaire, j’ai accepté de prendre des médicaments pour apaiser mes crises de panique. Je pense que j’ai mûri. J’ai compris que j’avais vraiment besoin qu’on m’aide. Désormais, je ne fais plus de crise de panique. »





Joannie, 43 ans

“J’ai pu renouer avec les soins et devenir bénévole”

« Ma particularité, c’est que je suis une bénévole pair [une personne s’impliquant dans l’association après avoir vécu une expérience personnelle de précarité]. En ce qui me concerne, je suis une personne trans, LGBT, ex-toxicomane et ayant vécu dans la rue. Cela me permet d’avoir un contact plus facile avec ces communautés. Quand j’ai croisé une médiatrice en santé de Médecins du Monde en 2018, je vivais en camion, je n’avais plus rien. Elle m’a proposé de venir à un atelier sur les plantes sauvages comestibles. J’ai accepté d’y participer. J’ai pu discuter avec la médiatrice, j’ai passé un très bon moment. C’est ainsi que j’ai découvert la mission. À partir de là, j’ai pu renouer avec les soins : obtenir la complémentaire santé solidaire, réaliser un check-up, me faire suivre par un médecin, soigner

mes dents, voir un psychiatre pour réguler mes phases “up” et mes phases “down”... J’ai aussi reçu beaucoup d’écoute aux permanences du mercredi, à un moment où je voulais arrêter les drogues et l’alcool, au-delà du suivi que j’avais avec le Csapa [Centre de soin, d’accompagnement et de prévention en addictologie] de l’hôpital de Carcassonne. Les bénévoles m’ont accompagnée pour certains rendez-vous car je souffre d’anxiété sociale. Ils m’ont beaucoup aidée, par leur gentillesse et le respect qu’ils ont eu de mes demandes.

Rendre l’aide reçue

Depuis un an, étant donné que j’allais beaucoup mieux, je me suis proposée pour devenir bénévole, à Médecins du Monde et dans une autre association qui fait de la distribution alimentaire. C’est ma façon de rendre toute l’aide que j’ai reçue. À MDM, j’accueille les personnes qui viennent nous voir aux permanences. J’essaie de créer une relation de confiance avant qu’elles ne soient reçues pour un entretien individuel. Je me sens très à l’aise ici, malgré mes problèmes d’anxiété. En ce moment, je suis en train de monter un cercle de parole LGBT, pour que les personnes victimes de violences, de remarques ou d’insultes aient un lieu safe pour échanger. »

C., 51 ans

“Je ne savais pas comment renouveler ma carte Vitale”

« La première fois, je suis venu par moi-même à la permanence de Médecins du Monde. C'était il y a deux ans. J'avais perdu ma carte Vitale, et je ne savais pas comment faire pour la renouveler. La médiatrice en santé m'a également aidé à faire la demande de complémentaire santé solidaire.

Réduction des risques

Durant l'entretien, elle m'a également posé des questions sur ma consommation de tabac. Sans cela, je n'aurais pas fait la démarche de lui en parler. Je lui ai alors dit que

je voulais arrêter la cigarette, mais que je n'y arrivais pas. En discutant, il y a eu un changement dans ma tête. Elle m'a parlé de réduction des risques et de l'intérêt d'ajouter des filtres. Je suis revenu plusieurs fois, ça a enclenché ma motivation. Depuis, je mets des filtres, et je suis passé d'un paquet à cinq cigarettes par jour. L'été dernier, je suis venu aussi après une mauvaise rencontre qui s'est accompagnée de violences. Ça m'a fait du bien de pouvoir en parler à quelqu'un. »





Mickaël, 54 ans

“J’ai été aidé psychiquement et moralement”

«Je suis originaire du Maine-et-Loire. Quand je suis arrivé dans l’Aude en 2018, j’avais un cancer du poumon. Je n’avais plus de mutuelle, et je ne savais pas du tout quel médecin aller voir. Je suis allé à une permanence de Médecins du Monde, dont j’avais entendu parler grâce au bouche-à-oreille. Lors du premier rendez-vous, le bénévole m’a dit que j’avais droit à l’Allocation adulte handicapé. Je touchais le RSA. Il m’a aidé à remplir les

papiers, et m’a orienté vers un médecin généraliste. Mon cancer a pu être guéri.

Reçu sans rendez-vous

Par la suite, je suis beaucoup venu à la permanence, plus d’une cinquantaine de fois jusqu’à récemment. Pouvoir être reçu sans rendez-vous et voir des gens qui sont à l’écoute, c’est vachement important. Flavienne, la responsable, m’a énormément aidé, psychiquement et moralement. J’étais angoissé, j’avais des idées suicidaires. Elle m’a orienté vers un centre médico-psychologique.

Elle m’a aussi parlé de la réduction des risques pour l’alcool. Au début, je ne voulais pas en discuter. Puis, je me suis remis en question. Je gardais un mauvais souvenir d’une cure dans le Maine-et-Loire. Pouvoir échanger m’a aidé à ne pas trop sombrer. Depuis, j’ai pas mal ralenti ma consommation. La cigarette, en revanche, c’est de pire en pire. Je n’arrive pas à arrêter. C’est à cause des problèmes de la vie.»

Cécile, 76 ans

“J’ai compris qu’il ne fallait pas imposer sa parole”

«J’étais médecin généraliste, comme mon mari. À la retraite, en 2015, nous avons contacté plusieurs associations pour partir à l’étranger pour des missions de bénévolat. Finalement, c’est Médecins du Monde à Toulouse qui nous a rappelés pour le programme dans la haute vallée de l’Aude, qui était alors en phase exploratoire. Une fois par semaine avec une salariée de l’association, j’ai reçu des personnes en situation de précarité. Au début, je me comportais davantage comme un médecin que comme une médiatrice. J’avais tendance à vouloir soigner. Petit à petit, j’ai compris que l’écoute était importante, qu’il ne fallait pas imposer sa parole. Je devais connaître

leur histoire. D’une certaine manière, on est davantage dans le respect de la personne. Beaucoup ont eu une enfance très perturbée et sont partis de chez eux à l’adolescence. D’autres ont perdu leur travail, quelques-uns ont un parcours migratoire.

Repas partagé

J’ai particulièrement été marquée par cette dame mariée à un médecin et dont le fils était mort. Elle avait divorcé et s’était installée dans le coin. En général, elle ne venait nous voir que lorsque elle avait bu de l’alcool. Et c’était moi qui allais vers elle quand on se voyait aux Restos du Cœur. Elle ne voulait pas se montrer en tant que demandante. Je me souviens aussi de cet homme lors de l’un de nos ateliers alimentation, durant lesquels on organisait un repas partagé. Lui mangeait tout seul dans son coin, le visage fermé au-dessus de son Tupperware. Une personne a eu la bonne idée de partager sa tarte avec lui. Il est venu s’installer à la table, et a commencé à discuter avec nous. »





David, 43 ans

“La peur m’avait toujours empêché de faire des dépistages”

«J’ai un passé assez festif. Quand j’étais plus jeune, j’allais dans les free-parties, je prenais pas mal de drogues et j’ai également eu pas mal de relations sexuelles. Je vivais ma liberté. Mais la peur m’avait toujours empêché de faire des dépistages. L’an dernier, alors que j’étais aux Restos du Cœur, une médiatrice en santé de Médecins du Monde est venue vers moi en me disant qu’ils faisaient des tests. J’ai trouvé la démarche bienveillante, et j’ai accepté de réaliser un Trod [Test rapide d’orientation diagnostique, qui permet de détecter une infection, notamment le VIH]. Je ne sais pas si je l’aurais fait si cela avait été un

médecin en blouse blanche qui m’avait abordé. J’ai vraiment flippé d’avoir le sida ou une hépatite. Je suis entré dans le bureau de l’association, et j’ai eu le résultat un quart d’heure plus tard. J’ai été tellement heureux que le test soit négatif.

Plus vigilant

Grâce à Médecins du Monde, j’ai également fait un bilan au Centre d’examen de santé de la CPAM. Je me suis dit que c’était l’occasion de faire un check-up, et j’ai été étonné qu’il n’y ait rien qui déconne. Maintenant, je suis plus vigilant, je fais attention. Et je préviens les jeunes, je leur dis de se protéger. »

Gisèle, 69 ans

“Je leur demandais s’ils étaient allés à leur rendez-vous”

«J’ai travaillé comme infirmière dans des hôpitaux et dans des prisons. En parallèle, j’ai été bénévole à Médecins Sans Frontières, à Médecins du Monde puis aux Restos du Cœur. Je suis arrivée dans la région en 2017, à la retraite. Je suis devenue bénévole sur le programme de médiation en santé dans l’Aude de Médecins du Monde à partir de 2020. Même si je ne fais pas de soins dans ce cadre, mon expérience professionnelle m’a servi. Si, par exemple, je vois quelqu’un qui a une plaie au pied et qu’il me dit qu’il est diabétique, je sais qu’il faut l’envoyer direct aux urgences. Mais l’essentiel de ma mission a été d’aborder des personnes, notamment aux Restos du Cœur, d’échanger avec elles et de créer de la confiance. On travaillait en duo avec une autre médiatrice. Au début, au niveau psy, je n’étais pas très à l’aise. Mais j’ai suivi plusieurs formations, comme, par exemple,

“Comment se positionner en entretien”. La plupart des personnes avec qui on a pu discuter n’avaient pas de contacts médicaux, elles étaient désorientées. C’est difficile d’avoir un médecin traitant dans le coin. Moi-même, j’ai mis un an avant d’en trouver un. Souvent, on les aidait à rétablir leurs droits de santé, on prenait les rendez-vous devant eux, pour un médecin, un dentiste, un addictologue, un psychiatre, une assistante sociale... Parfois même un avocat, comme cela a été le cas pour une dame en conflit avec son propriétaire parce que son logement était insalubre.

Recadrer parfois

Le suivi aussi est important. Quand je les revoyais, je leur demandais s’ils étaient allés à leur rendez-vous. Il m’est arrivé parfois de recadrer certaines personnes, comme ce monsieur qui s’énervait contre son médecin. Je lui ai dit qu’il fallait du respect. Régulièrement, j’ai accompagné physiquement des personnes à des rendez-vous médicaux ou tout simplement à la pharmacie. Comme je vais aux Restos du Cœur pour la permanence de Médecins du Monde, j’en profite aussi pour conduire certaines personnes de mon village. Certains ne se déplacent qu’en stop, car ils n’ont pas de véhicule.»





Bruna, 65 ans

“J’appréhendais de voir un dentiste, et je n’en connaissais pas”

« Je n’avais pas effectué de soins depuis 2010, quand j’ai rencontré Fodil [bénévole de Médecins du Monde] en 2021. Je dirais que je n’étais pas spécialement malade. Mais, c’est vrai, j’avais un problème avec mes dents. J’appréhendais de voir un dentiste, je n’en connaissais pas. Fodil a fait beaucoup de choses pour moi. Il m’a aidée à faire

ma carte d’identité et ma carte Vitale. Pour le dentiste, il a pris le rendez-vous et m’a accompagnée. Il m’a aussi orientée en 2023 pour effectuer un bilan de santé à Narbonne, qui s’est bien passé.

Reprendre confiance

À Médecins du Monde, ils sont ouverts, compatissants. Mais je ne serais jamais allée les voir si je n’avais pas rencontré Fodil. Je ne savais pas comment ça fonctionnait. Depuis, j’ai repris confiance en moi. J’ai pris moi-même le rendez-vous chez le kinésithérapeute quand mon escabeau m’est tombé dessus et qu’il m’a cassé la main il y a quelques mois. »

Jacques, 72 ans

“La dernière fois, c’était juste pour parler avec quelqu’un”

«J’ai un passé de soins psychiatriques. Dans ma vie, j’ai souvent été aidé par des structures, j’ai reçu des accompagnements. Notamment, j’ai toujours eu des problèmes pour remplir des dossiers, même quand je travaillais comme artisan. J’ai une phobie de l’ordinateur. En 2018, j’ai rencontré une médiatrice en santé de Médecins du Monde au club de voile où je vais près de chez moi. On a échangé, et je suis allé plusieurs fois à la permanence. La première fois, c’était pour réactualiser mon dossier de CMU. Par la suite, on a parlé de mes problèmes avec l’alcool. La médiatrice m’a aidé, en organisant

quelques séances au Csapa [Centre de soin, d’accompagnement et de prévention en addictologie]. J’ai pu voir aussi un généraliste pour mes soucis d’oreille. Mon plus gros problème, ce sont les dents. Mais bon, j’ai décidé de garder les dernières qu’il me reste.

Isolement

La dernière fois que je suis allé à la permanence, c’était juste pour parler avec quelqu’un. Dans mon village, je me sens isolé. J’ai du mal à identifier la place que j’occupe dans la société. Médecins du Monde m’a aidé un peu à me libérer de ce genre d’interrogation. »



Nous remercions...

Toutes les personnes rencontrées lors de nos interventions hors les murs ou pendant les permanences; **celles et ceux qui ont accepté de témoigner** et de partager leur parcours de vie; **les bénévoles** qui, au fil des années, ont donné de leur temps et de leur enthousiasme; **tous les salariés** qui ont travaillé sur le programme et ont mis à disposition leurs compétences; **la Communauté de communes des Pyrénées audoises et la ville d'Espéraza**, qui ont mis à notre disposition des locaux durant toutes ces années; avec une pensée spéciale pour **Audrey Fourmout** qui, dans le cadre de ses fonctions au Contrat local de santé, a largement soutenu le déploiement de la médiation en santé; **tous nos partenaires opérationnels**, avec qui nous avons

travaillé pour accompagner les personnes rencontrées; avec une pensée particulière pour **Florence Fozza**, qui a débloqué tant de situations complexes concernant des droits de santé; avec une pensée reconnaissante pour le docteur **Sidi-Mohammed Bensenane** qui permet par sa bienveillance et son professionnalisme de raccrocher tant de personnes à la santé mentale; **tous les partenaires financiers** qui ont soutenu nos actions, ponctuellement ou sur la durée; **la Préfecture de région Occitanie** (à travers le programme « France Relance » et le Commissariat à la lutte contre la pauvreté ainsi que le délégué aux droits des femmes et à l'égalité), **l'Agence régionale de santé et la Mutuelle sociale agricole**; **le Département**, qui a été le premier financeur à nous suivre; avec une pensée sincère pour **Joëlle Chalavoux** pour son soutien sans faille; **les fondations Michelin et Crédit agricole**, la fondation NEHS Dominique Bénéteau, devenue **Fondation MNH**; **tous les donateurs** de MDM sans qui ce programme n'aurait pu voir le jour.

Coordination du projet éditorial Marie Ferré et Flavienne Mazardo-Lubac

Photographies, entretiens et graphisme Frédéric Migeon; sauf portrait de Jean-François Corty, réalisé par Anaïs Oudart

Médecins du Monde – Délégation Languedoc-Roussillon 246, rue de Chambert – 34080 Montpellier www.medecinsdumonde.org



**SOIGNE AUSSI
L'INJUSTICE**