

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM



MONTPELLIER



Journées Nationales des CPTS 2025

Atelier 28 : L'accès aux soins du public en situation de précarité



La PASS de ville Marseille

Delphine Visentin & Delphine Payen-Fourment, codirectrices

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS



La PASS de ville Marseille

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM



MONTPELLIER

Qui sommes-nous?





En quelques chiffres...

Une équipe pluridisciplinaire de 5 ETP

- AS
- 2 Médiateur.trices en santé
- IDEC
- Coordination & Direction

108 professionnels de santé partenaires à Marseille

- Médecins généralistes¹
- Dentistes¹
- Gynécologues et Sage-femmes¹
- Ophtalmologues¹
- Pharmacies
- Laboratoires d'analyses médicales
- Imagerie médicale (échographie, radiographie)

Premiers patients pris en charge en janvier 2019

1300 patients accueillis en 2024 (6 PASS en PACA ont une FA > 1000 patients) → permanence d'accueil tous les matins
77% demandes AME / 23% Puma CSS – un conventionnement spécifique avec la CPAM

Partenariat CCAS pour la domiciliation en urgence (20% de la FA)



¹ exerçant seuls ou à plusieurs, en libéral et/ou en structures d'exercice coordonné



Quelles articulations avec les CPTS?

→ faciliter aux professionnels de santé la prise en charge des publics en situation de précarité pour rendre le soin accessible à tous



L'accès à l'**interprétariat** dès que nécessaire



Une offre de **médiation en santé**



Une **coordination des parcours** de santé



Permanence téléphonique/whatsapp 5j/7 de 9h à 18h



Un **partenariat** adaptable et sans surcharge de travail



Et ailleurs qu'à Marseille?

Expertise et transfert d'expérience

- Des PASS de ville existent en IdF
- Nous accompagnons différentes structures en France dans la construction de leur PASS de ville:
 - Rouen
 - Metz
 - Avignon
- Nous continuons d'être sollicités par des structures pour du conseil au montage de projet dans la perspective d'une PASS de ville:
 - Var (multi-sites)
 - Rennes,
 - Strasbourg,
 - Lyon (CPTS)

Une reconnaissance réglementaire très récente



NOTE D'INFORMATION N°

DGOS/P3/2025/45 du 18 juin 2025
relative au cahier des charges des
permanences d'accès aux soins de
santé (PASS) de ville

Des objectifs chiffrés dans les PRS
des ARS: ex. 10 PASS de ville en
PACA sur 2025-2028

7ÈME ÉDITION

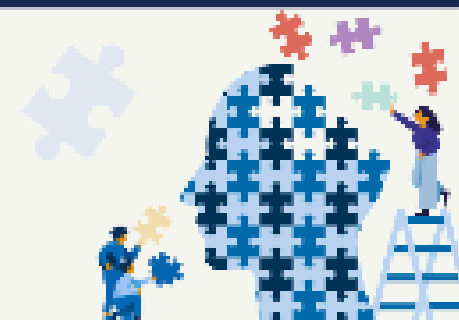
JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM



MONTPELLIER



Journées Nationales des CPTS 2025

Atelier 28 : L'accès aux soins du public en situation de précarité

*Benjamin Teissier, masseur kinésithérapeute, président de la CPTS
Asclepios*

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM



MONTPELLIER

MÉDIATRICE EN SANTÉ

BILAN 2024

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM



MONTPELLIER

MÉDIATION EN SANTÉ ...POURQUOI ??



INFORMER



ORIENTER



ACCOMPAGNER



Les patients, les professionnels de santé, les partenaires

7ÈME ÉDITION

MÉDIATION EN SANTÉ ... QUÉSACO ?

JOURNÉE NATIONALE
DES CPTS

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM



MONTPELLIER

01

SOLLICITATION

1

PAR
QUI ?

- Habitant du territoire de la CPTS Asclepios
- Professionnel de santé
- Partenaire du secteur : social, médico-social, associatif, emploi, Collectivités, DAC ...)

POUR
QUOI ?

- Difficultés d'accès
- Difficultés financières
- Complexités des démarches administratives

2

→ **CONFIRMATION PRISE EN
COMPTE DE LA SOLLICITATION**

02

FAVORISER LA RENCONTRE

- Visite à domicile
- Permanence dans nos locaux
- Permanences délocalisées (entreprises d'insertion, Centres sociaux, mairies, lieu neutre ..)
- Par téléphone

03

DÉFINITION DES OBJECTIFS AVEC LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

- Un conseil
- Une orientation vers un professionnel de santé
- Une orientation vers un partenaire
- Un accompagnement individualisé

→ **ÉVALUER LES BESOINS
ET LES DIFFICULTÉS
AVEC LA PERSONNE**



JOURNÉES NATIONALES DES CPTS

MÉDIATION EN SANTÉ ... QUÉSACO ?

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM



MONTPELLIER

04

L'ACCOMPAGNEMENT

- Ecoute - Etablissement d'une relation de confiance
- Education à la santé
- Accompagnement dans les démarches liées à la santé
- Travailler la motivation
- Recherche de solutions
- Sollicitation des partenaires pour une prise en charge du patient (ex : mission locale, structures logement ...)
- Avancer au rythme de la personne accompagnée
- Accompagnement véhiculé aux RDV si nécessaire

05

L'ORIENTATION

- Vers les professionnels de santé
- Vers les partenaires sociaux et médico-sociaux
- Vers les structures associatives
- Vers le DAC (situations complexes)
- Vers les dispositifs existants de la CPTS :
ex : Sport santé - Atelier lombalgie - Paniers de légumes Bio ... etc

→ **TRAVAILLER EN RÉSEAU**
FAVORISER LES ACTIONS COLLECTIVES

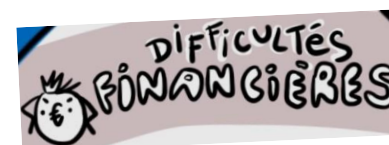
06

FIN DE PRISE EN CHARGE

- Objectif(s) atteint(s)
- Retour du patient dans un processus de soin
- Retour d'informations à la personne qui a sollicité la demande avec accord du patient et respect du secret professionnel

RECUEIL DE DONNÉES ET DE TÉMOIGNAGES QUI PERMETTENT UNE REFLEXION COMMUNE AVEC LA COORDINATRICE DE PROJETS

MISE EN PLACE DE NOUVELLES ACTIONS COLLECTIVES QUI RÉPONDENT À DES PROBLÉMATIQUES RÉCURRENTES SUR LE TERRITOIRE DE LA CPTS





LES ATOUTS DU POSTE DE MEDIATRICE EN SANTÉ...

- Interstice
- Simplicité dans la demande de sollicitation
- Réactivité dans la prise en charge
- Proximité (VAD, permanences, connaissance du territoire)
- Adaptabilité
- Personnalisation du poste
- Missions qui répondent aux besoins des patients et des professionnels du territoire



EXEMPLES DE SOLLICITATIONS ...

- Demande d'aide pour trouver un professionnel de santé (médecin, dentiste, kinésithérapeute...)
- Recherche de solution de mobilité - Accompagnement véhiculé aux RDV médicaux pour personnes n'ayant pas ni prise en charge VSL
- Personne avec troubles psychiques ayant besoin de motivation pour l'accès au soin
- Refus de faire un IRM car claustrophobie = motivation, rassurance, solution pour apaiser la personne + accompagnement au RDV médical
- Sans droits Sécu : aide et orientation pour ouverture de droits CPAM + CSS
- Personne âgée seule sans entourage avec troubles cognitifs ne se rendant plus à ses RDV médicaux
- Jeunes avec phobie scolaire, déscolarisé depuis 3 mois sans solution ni suivi santé
- Famille non francophone : besoin d'aide pour comprendre le système de santé, la prise de RDV médicaux, trouver un médecin, accompagnement aux RDV médicaux au début de la prise en charge ...
- Trouble de l'addiction : motivation et accompagnement vers une cure
- Conseils pour aide financière exceptionnelle liée à la santé
- Aide pour mise en relation pair-aidant

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

QUELQUES CHIFFRES POUR 2024

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM

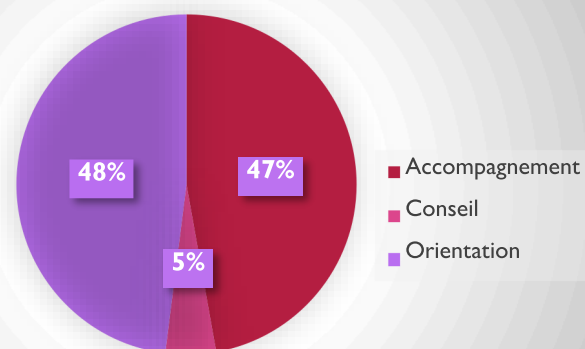


MONTPELLIER

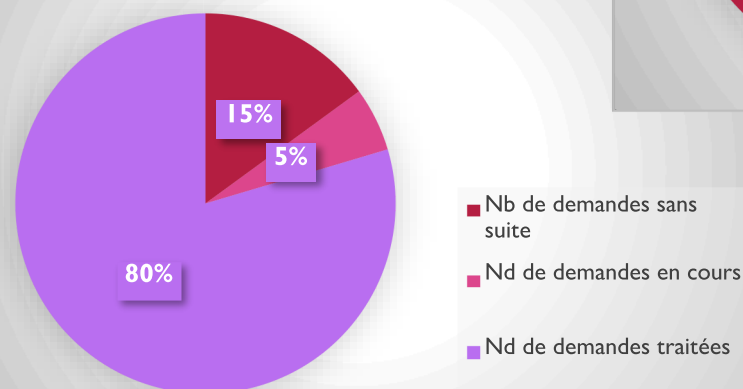
→ Durée moyenne d'accompagnement: 3 mois

TOTAL DEMANDES 2024 De janv. 24 à octobre 24	125	Accompagnements individualisés	59
		Orientations	60
		Conseils	6

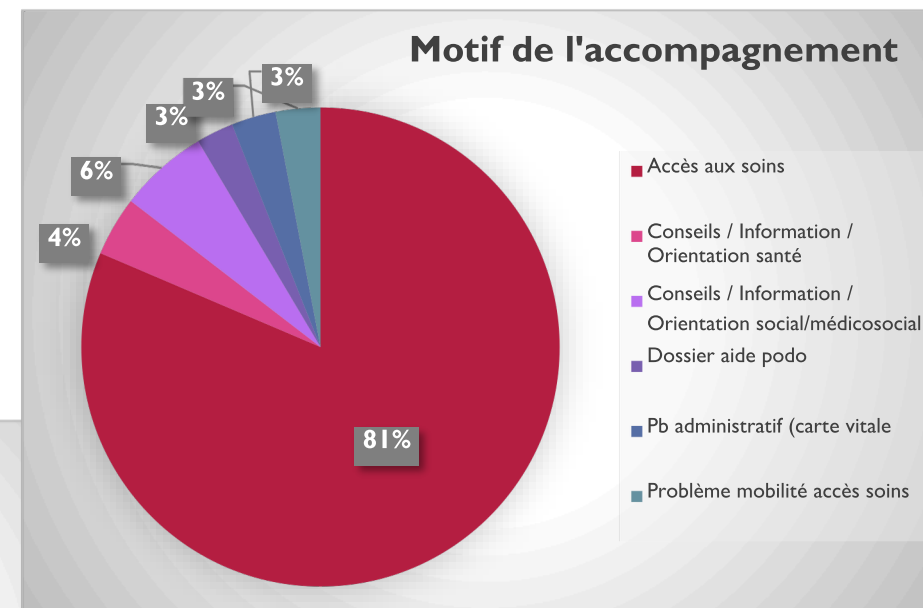
TYPE DE PRISE EN CHARGE



Nombre de demandes total



Motif de l'accompagnement



Demandes sans suite = décès, solutions trouvées sans aide, injoignable, refus d'aide, hors secteur CPTS

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

SECTEUR GÉOGRAPHIQUE COUVERT

5 & 6 NOVEMBRE 2025

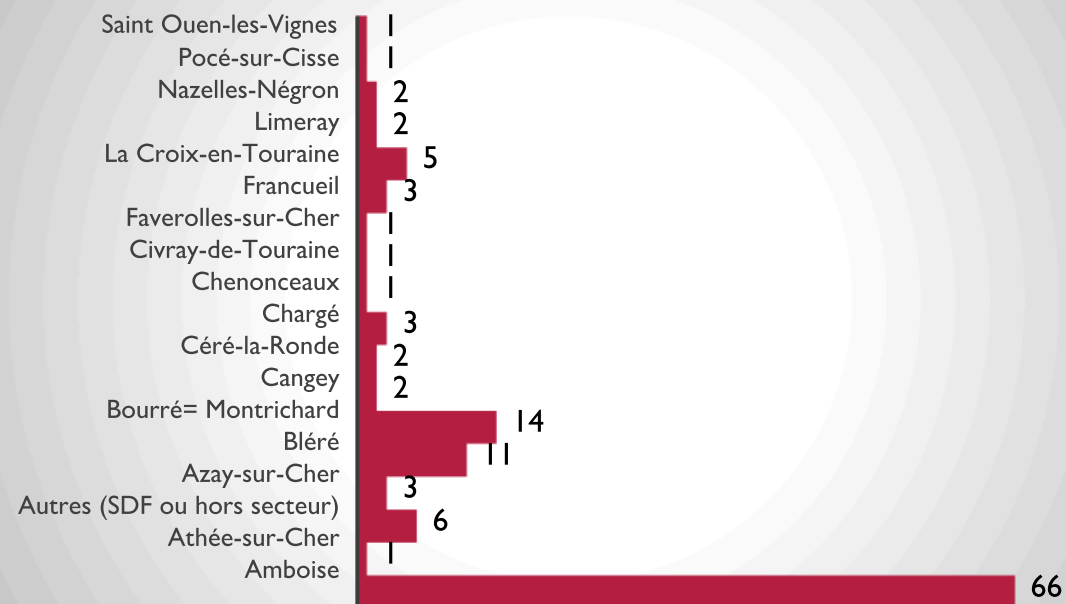
LE CORUM



MONTPELLIER



Répartition des demandes par secteur géographique -2024



→ 35 communes réparties sur :

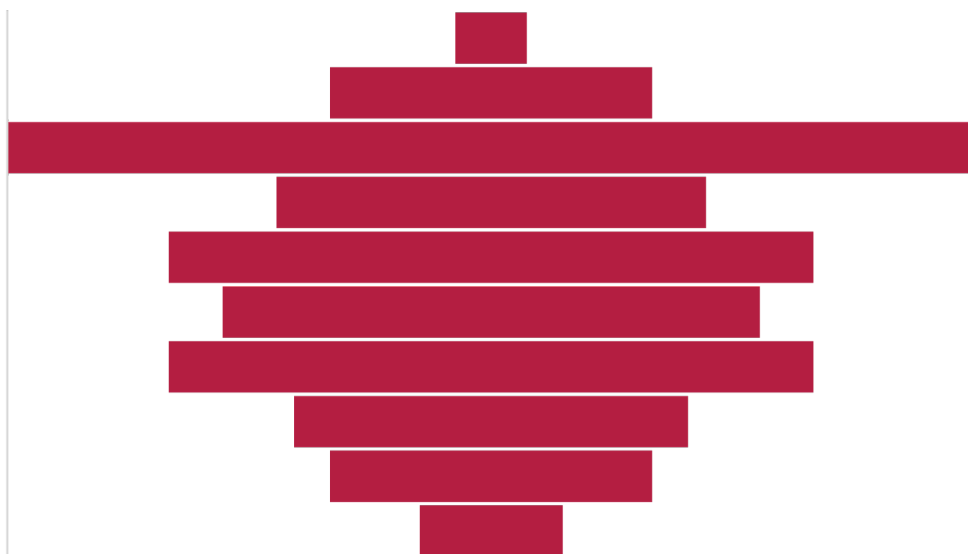
-3 cantons

-2 départements (37 & 41)

→ 63193 habitants

AGE

Répartition par tranche d'âge - 2024

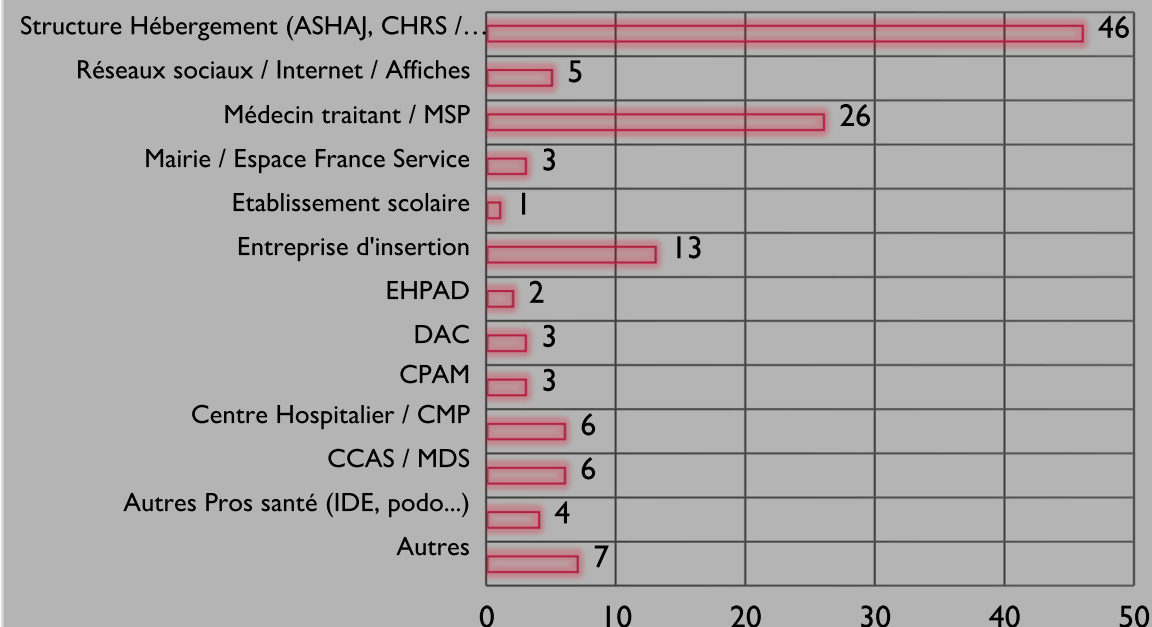


- Entre 5 et 95ans
- Moyenne d'âge: **48 ans**



QUI ORIENTE ??

Répartition par orientation- 2024



- Les principaux orienteurs : structures d'hébergement - Médecin traitant – Entreprises d'insertion

ACCÈS AUX SOINS

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

5 & 6 NOVEMBRE 2025

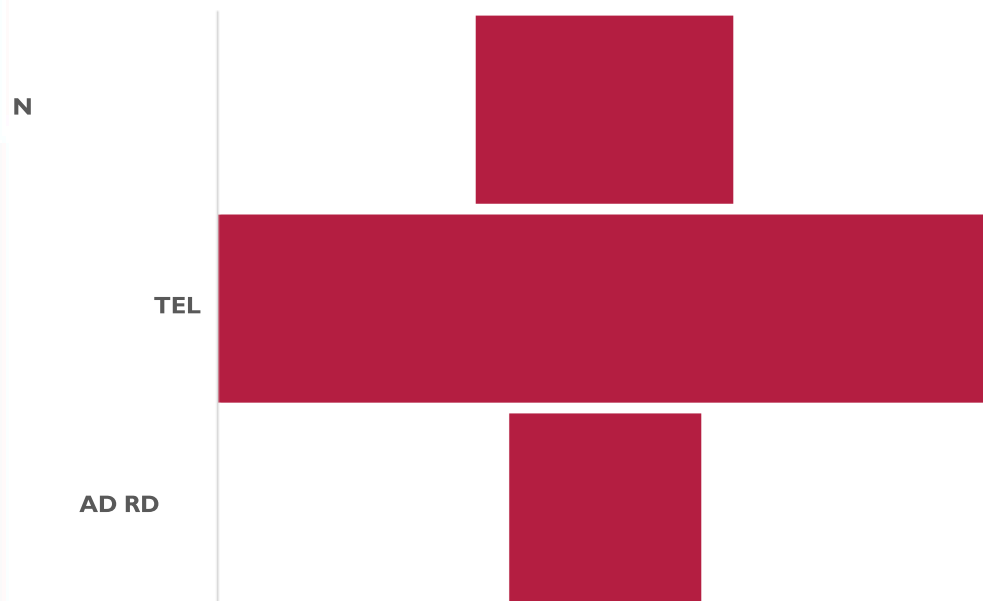
LE CORUM



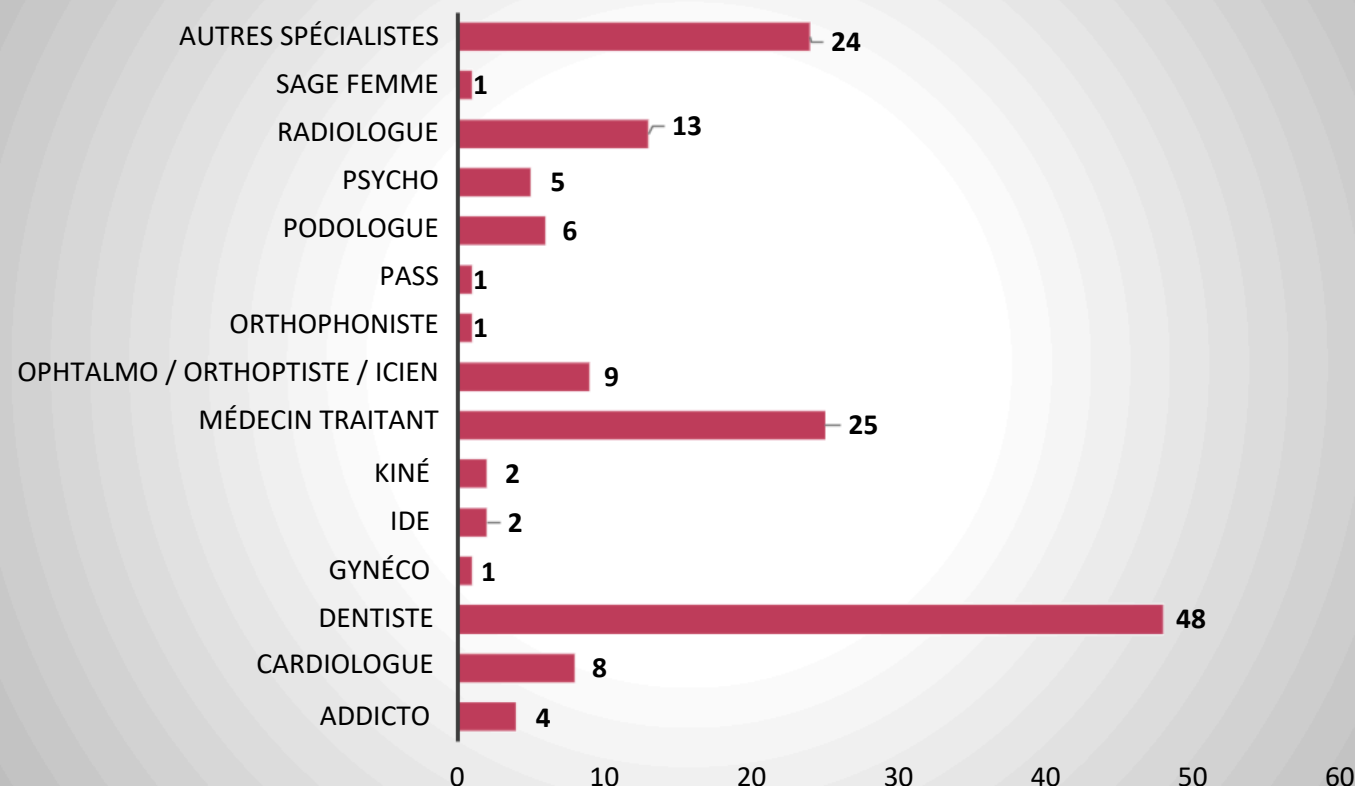
MONTPELLIER

→ 150 accompagnements vers des professionnels de santé :

Interventions 2024



Accès aux soins & spécialités -2024



C'EST AUSSI ...

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM



MONTPELLIER

- Des rencontres partenaires,
- Des présences au sport sur ordonnance,
- 6 dossiers traités pour des demandes d'aide financière pour les soins en podologie,
- Participations à des actions de prévention (en entreprise d'insertion, CHRS, Forums),
- Des formations,
- 1 projet intergénérationnel mené, alliant l'art et la santé,
- Mise en place d'un outil centré patient pour faciliter l'organisation des RDV médicaux et la communication entre les professionnels de santé.



Journées Nationales des CPTS 2025

Atelier 28 – L'accès aux soins du public en situation de
précarité

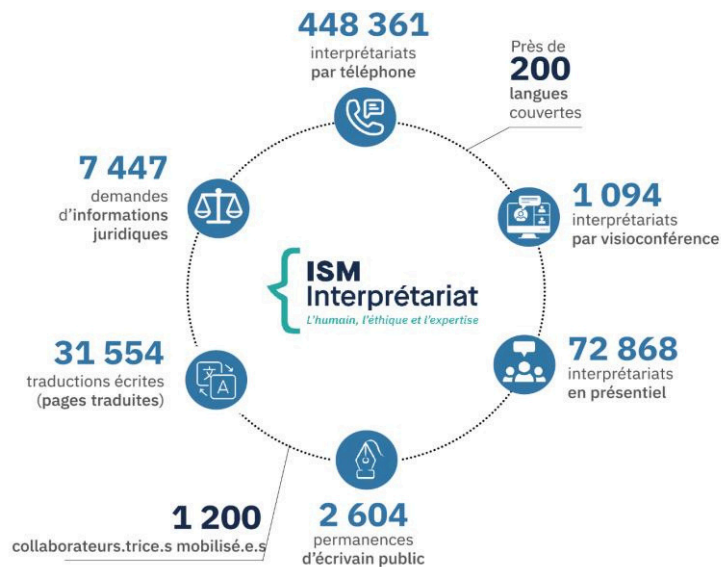
Alice VONFELT - responsable du pôle développement
ISM interprétariat

La barrière de la langue

Un frein pour l'accès aux soins

- ☐ Un facteur cumulatif de vulnérabilité
- ☐

ISM Interprétariat – Qui sommes nous ?



ISM Interprétariat – Notre expertise en santé



ISM Interprétariat est partenaire d'au moins un CH dans **80%** des GHT de France.

ISM Interprétariat est partenaire de plusieurs ARS sur des dispositifs pour les **professionnels de santé libéraux**.



Plus de 250 personnes ont participé à la **conférence nationale** sur l'interprétariat en santé que nous avons organisée en avril 2024.



Le replay
ici

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS



5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

Comment lever la barrière de la langue pour permettre l'accès aux soins ?



«La Haute Autorité de Santé considère que seul le recours à un interprète professionnel permet de garantir d'une part, aux patients/usagers, les moyens de communication leur permettant de bénéficier d'un égal accès aux droits, à la prévention et aux soins de manière autonome et d'autre part, aux professionnels, les moyens d'assurer une prise en charge respectueuse du droit à l'information, du consentement libre et éclairé du patient et du secret médical.»

Une profession à part entière

Un expert linguistique mais...



... avec un cadre déontologique strict...



... et qui s'adapte à toutes les situations et toutes les personnes.

Les limites des autres moyens de communication



Outils
numériques



Langue
supposée
commune



Tierce personne
non
professionnelle

Les situations pour lesquelles la présence de l'interprète est indispensable

- Lors d'une **première consultation**
- Pour **recueillir le consentement** du/de la patient.e préalablement aux soins, s'assurer d'une **adhésion** pleine et entière au parcours de soins
- Lorsque le/la patient.e **exprime la demande**
- Lorsque des **vulnérabilités** sont identifiées
- Lors d'une consultation visant à établir un **diagnostic**, annoncer un diagnostic
- Lors d'une **consultation sensible**, pouvant générer beaucoup d'émotions
- Pour fixer un **rendez-vous important**, en expliquer les enjeux
- Lorsqu'une **compréhension interculturelle** est nécessaire pour clarifier et saisir des informations renvoyant à des représentations culturelles
- Lorsque le **dialogue semble impossible**, que la situation paraît « bloquée »
- Pour **lever des doutes**, notamment en cas de soupçon de violences subies

Les bénéfices du recours à l'interprétariat professionnel

Pour les soignants

- Coûts évités
- Temps gagné
- Possibilité d'aller au delà des symptômes
- Réassurance sur sa pratique
- Possibilité de faire de la prévention

Pour les patients

- Possibilité de s'exprimer et de comprendre
- Meilleure adhésion à son parcours de soins
- Autonomisation
- Respect du secret médical
- Confiance

«Effectivement, je pense que ça améliore le lien avec le patient.

Déjà je pense que les patients sont agréablement surpris qu'il y ait ce service, de pouvoir parler leur langue.

Je trouve qu'il y a beaucoup de choses qui passent quand on utilise l'interprétariat: les émotions du patient, qui parfois se lâche, dit tout ce qu'il a sur le cœur alors que sinon il est plus dans l'aspect technique de juste essayer de faire comprendre quelque chose de basique, et là il y a beaucoup plus de choses qui passent en peu de temps avec l'interprète.»

Dr DUGELAY Giselle –Médecin généraliste

«En revanche, ce que je pense réellement c'est que je gagne en fluidité et en alliance thérapeutique, réellement.

Je trouve qu'il y a un climat de confiance en fait différent qui s'instaure. Il faut voir que j'ai beaucoup de familles que je vois deux fois par semaine pendant très longtemps, donc voilà il faut que l'alliance, le lien thérapeutique il soit maintenu.

En termes de non verbal, c'est extraordinaire, les gens se détendent. »

Mme CORALLINI Cécile –Orthophoniste

«Quand je suis retournée au domicile cette fois-ci en proposant le service CODAGE, la dame a été directement d'accord.

Pour se fier aussi au langage non verbal, moi la dame après finalement, elle m'a pris le téléphone des mains et c'est elle-même qui a posé des questions à l'interprète pour me faire aussi savoir peut-être des choses auxquelles j'étais passé à côté.

Et du coup, je me suis dit, c'est bien parce que là on est vraiment dans un échange. On n'est pas dans un question/réponses. On est vraiment avec comme une personne qui est un peu invisible mais c'est une passerelle.

Moi voilà, ça a été utilisé et je pense que je le réutiliserai avec cette famille pour laquelle ça fonctionne. [...] Les personnes lâchent un peu se des choses qu'ils pourraient nous dire et qu'ils ne peuvent pas nous dire autrement. »

Mme SAMOY Julie -Coordinatrice de parcours

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS



5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM



MONTPELLIER

Comment faire concrètement ?



Notre service :

- Interprétariat par téléphone
- En direct
- 24h/24 et 7j/7
- 200 langues et dialectes

- ☐ Possibilité de gérer les **urgences** et les demandes **non prévues**
- ☐ **Pas de gestion** de réservation ou d'annulation
- ☐ Adapté au **format 15 minutes** des consultations

Le rôle des CPTS pour le déploiement



Relayer les dispositifs existants



Remonter les besoins



Proposer le service aux adhérents

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS



5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM



MONTPELLIER

Merci de votre attention !
Avez-vous des questions?

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS



5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

«Ça veut dire que je vais mourir ? »



7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS



5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM



MONTPELLIER

Alice VONFELT

a.vonfelt@ism-mail.fr

01 53 26 87 88