

# La médiation en santé

Le cadre d'intervention  
selon le référentiel de la Haute Autorité de Santé

Nicolas JAMES, chargé de formation interne

Pour l' **Association AIDES**



## AIDES en quelques mots :

AIDES est une association française de **lutte contre le VIH/sida** et les **hépatites**, engagée depuis 1984 pour la **prévention**, l'**accès aux droits**, la **réduction des risques** et la **défense des personnes** les plus exposées ou concernées.

Elle agit selon le principe de la **santé communautaire** qui est une composante de la **promotion de la santé**



## AIDES en quelques mots (suite) :

La **Charte d'Ottawa (1986)** pose les bases de la **promotion de la santé**.

En quelques mots :

-> **Donner aux populations les moyens d'agir sur leur santé**, individuellement et collectivement, en agissant sur les conditions de vie.

- Elle s'appuie sur 5 axes d'action :

1. Élaborer des **politiques publiques favorables à la santé**
2. Créer des **environnements favorables**
3. **Renforcer l'action communautaire**
4. Développer les **aptitudes individuelles**
5. **Réorienter les services de santé**

- Et sur 3 leviers transversaux : participation, intersectorialité, équité.

## AIDES en quelques mots :

**La santé communautaire, qu'est-ce que c'est ?**

**chez AIDES :**

### Démarche communautaire en santé :

- Part de l'expérience vécue des personnes, favorise la participation et le pouvoir d'agir
- Reconnaît les savoirs issus des communautés
- Vise des réponses de santé plus justes et adaptées, à la fois par sa posture d'intervention et par un travail de plaidoyer

## AIDES en quelques mots :

**Depuis sa création AIDES a su Contribuer aux évolutions de la santé publique :**

- Contribution avec d'autres acteurs à la loi [Kouchner](#) (2002) relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Renforcement des droits des patients
- Reconnaissance du rôle des associations et de la démocratie sanitaire



## **La médiation en santé :**

La médiation en santé a été reconnue par la loi de **modernisation du système de santé (2016)** et inscrite dans le **Code de la santé publique (article L.1110-13)**, qui a confié à la HAS la mission d'élaborer un référentiel de compétences et de bonnes pratiques.

# UN CADRAGE INSTITUTIONNEL ET POLITIQUE PROGRESSIF



2016 : Loi de modernisation du système de santé

2021 : art.51

2023 : SNS





# UN CADRAGE INSTITUTIONNEL ET POLITIQUE PROGRESSIF



2016 : Loi de modernisation du système de santé

2021 : art.51

2023 : SNS



**Code de la santé  
publique**

## **Art. L. 1110-13**

La médiation sanitaire et l'interprétariat linguistique visent à améliorer l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins, en prenant en compte leurs spécificités.

# UN CADRAGE INSTITUTIONNEL ET POLITIQUE PROGRESSIF

2016 : Loi de modernisation du système de santé

2021 : art.51

2023 : SNS



**Code de la santé  
publique**

**Art. L. 1110-13**

La médiation sanitaire et l'interprétariat linguistique visent à améliorer l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins, en prenant en compte leurs spécificités.



**Instructions  
PRAPS / ARS**

Parmi les priorités :  
développement de la  
médiation sanitaire

4 situations en particulier :  
personnes migrantes,  
en fin de vie,  
chômage,  
personnes vivant dans un  
habitat dégradé



Programme Régional d'Accès à la  
Prévention et aux Soins (PRAPS)

# UN CADRAGE INSTITUTIONNEL ET POLITIQUE PROGRESSIF

2016 : Loi de modernisation du système de santé

2021 : art.51

2023 : SNS



**Code de la santé  
publique**

**Instructions  
PRAPS / ARS**

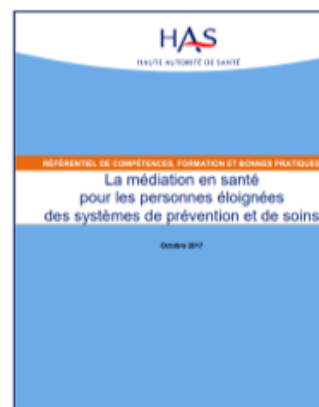
**2017- Référentiel  
Haute Autorité de  
santé**

**Art. L. 1110-13**

La médiation sanitaire et l'interprétariat linguistique visent à améliorer l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins, en prenant en compte leurs spécificités.

Parmi les priorités :  
développement de la  
médiation sanitaire

4 situations en particulier :  
personnes migrantes,  
en fin de vie,  
chômage,  
personnes vivant dans un  
habitat dégradé



Programme Régional d'Accès à la  
Prévention et aux Soins (PRAPS)

# UN CADRAGE INSTITUTIONNEL ET POLITIQUE PROGRESSIF

2016 : Loi de modernisation du système de santé

2021 : art.51

2023 : SNS



**Code de la santé  
publique**

**Art. L. 1110-13**

La médiation sanitaire et l'interprétariat linguistique visent à améliorer l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins, en prenant en compte leurs spécificités.



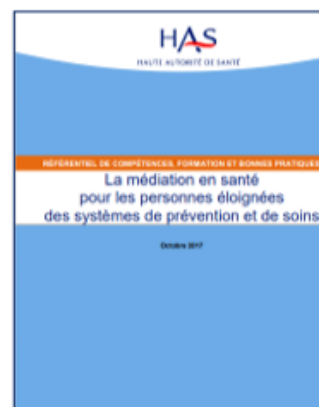
**Instructions  
PRAPS / ARS**

Parmi les priorités :  
développement de la  
médiation sanitaire

4 situations en particulier :  
personnes migrantes,  
en fin de vie,  
chômage,  
personnes vivant dans un  
habitat dégradé



**2017- Référentiel  
Haute Autorité de  
santé**



**Expérimentation  
Centres et maisons  
de santé participatifs**

Parmi les critères : mission  
obligatoire de médiation en  
santé.  
La structure expérimentatrice  
doit justifier en première  
intention de l'emploi d'un  
médiateur en santé, ou à défaut  
d'une personne dédiée à ces  
missions en cours de formation  
par la structure.



Programme Régional d'Accès à la  
Prévention et aux Soins (PRAPS)

# UN CADRAGE INSTITUTIONNEL ET POLITIQUE PROGRESSIF

2016 : Loi de modernisation du système de santé

2021 : art.51

2023 : SNS



**Code de la santé  
publique**

**Art. L. 1110-13**

La médiation sanitaire et l'interprétariat linguistique visent à améliorer l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins, en prenant en compte leurs spécificités.



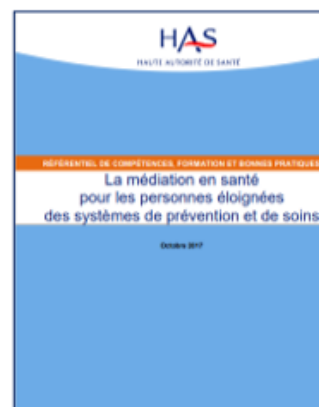
**Instructions  
PRAPS / ARS**

Parmi les priorités :  
développement de la  
médiation sanitaire

4 situations en particulier :  
personnes migrantes,  
en fin de vie,  
chômage,  
personnes vivant dans un  
habitat dégradé



**2017- Référentiel  
Haute Autorité de  
santé**



**Expérimentation  
Centres et maisons  
de santé participatifs**

Parmi les critères : mission obligatoire de médiation en santé.  
La structure expérimentatrice doit justifier en première intention de l'emploi d'un médiateur en santé, ou à défaut d'une personne dédiée à ces missions en cours de formation par la structure.



**Stratégie nationale de  
santé (en phase de  
consultation)**

Aller vers les personnes les plus éloignées du système de santé, notamment grâce à la médiation en santé

[https://prt.sante.gouv.fr/IMG/pdf/projet\\_sns.pdf](https://prt.sante.gouv.fr/IMG/pdf/projet_sns.pdf)



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES, FORMATION ET BONNES PRATIQUES

# La médiation en santé pour les personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins

Octobre 2017

[Lien ici](#)



Ministère  
de l'Assurance  
Maladie



## Appel à candidatures

*Expérimentation*  
*« Centres et maisons de santé participatifs »*

[Lien ici](#)

# Définition de la médiation en santé (HAS)

Selon le référentiel de la HAS sur *la médiation en santé pour les personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins*, la médiation en santé est :

☞ Un processus fondé sur l'« aller vers » et le « faire avec » qui vise à :

- **Renforcer l'équité en santé** en facilitant l'accès aux droits, à la prévention et aux soins pour des personnes vulnérables ou éloignées du système de santé ;
- **Favoriser le recours à la prévention et aux soins ;**
- **Développer l'autonomie et la capacité d'agir des personnes** dans la gestion de leur santé ;
- **Prendre en compte, auprès des acteurs de santé, les spécificités, potentialités et facteurs de vulnérabilité** des publics accompagnés.

# Définition de la médiation en santé (HAS)

## (suite)

- Autrement dit, la médiation n'est pas un acte médical ni un remplacement des professionnels-les de santé : elle constitue une **interface de proximité entre des personnes qui rencontrent des obstacles d'accès à la santé et les acteurs du système de santé et de prévention.**



# Objectifs clés de la médiation en santé

Le médiateur ou la médiatrice en santé a pour missions principales de :

- ✓ **Faciliter l'accès aux droits, à la prévention et aux soins** des publics éloignés, souvent en situation de précarité, d'isolement ou confrontés à des barrières administratives, sociales, linguistiques ou culturelles ;
- ✓ **Créer du lien social et professionnel** entre ces publics et les services de santé ;
- ✓ **Sensibiliser et informer les acteurs du système de santé** sur les obstacles rencontrés par ces publics ;
- ✓ **Accompagner temporairement** vers les services et démarches pertinents : information, orientation, repérage des besoins, accompagnement de démarches concrètes.

# Qui sont les publics concernés ?

La médiation en santé s'adresse avant tout à des personnes qui présentent un ou plusieurs **facteurs de vulnérabilité** tels que :

- Précarité socio-économique, isolement social ou familial ;
- Méconnaissance du système de santé ;
- Difficultés administratives ou linguistiques ;
- Difficultés d'accès géographique ou mobilité réduite ;
- Faibles niveaux de littératie en santé.

# Cadre d'intervention selon le référentiel HAS

Le cadre d'intervention de la médiation en santé tel que défini par la HAS (référentiel de 2017) comprend plusieurs éléments structurants :

## 1. Fonction d'interface

Le-la médiateur-riche est une interface entre des publics vulnérables et les professionnels-les/structures de santé, avec pour but de faciliter la compréhension, le dialogue et l'accès aux services de droit commun.

## 2. Travail en proximité et connaissance du territoire

Le-la médiateur-riche connaît bien son **territoire d'intervention**, les acteurs locaux (services, associations, professionnels de santé) et les publics concernés.

# **Cadre d'intervention selon le référentiel HAS (suite)**

## **3. Compétences et formation**

Le référentiel HAS précise les compétences attendues, les formations nécessaires et les bonnes pratiques à respecter pour exercer cette fonction de façon professionnelle.

## **4. Principes déontologiques**

L'action du médiateur s'inscrit dans des principes de :

- Confidentialité ;
- Non-jugement ;
- Respect de la volonté et de l'autonomie des personnes.

# **Cadre d'intervention selon le référentiel HAS (suite)**

## **4. Étapes types d'un parcours de médiation**

Parmi les orientations du référentiel, la médiation peut se structurer en plusieurs phases :

- 1) Diagnostiquer les obstacles** au recours à la prévention et aux soins ;
- 2) Aller vers les publics et les acteurs** pour établir un lien de confiance ;
- 3) Faciliter les rencontres et l'accès** aux services appropriés ;
- 4) Participer à des actions collectives ou partenariales** pour répondre aux besoins identifiés.

# **Cadre d'intervention selon le référentiel HAS (suite)**

## **4. Étapes types d'un parcours de médiation**

Parmi les orientations du référentiel, la médiation peut se structurer en plusieurs phases :

- 1) Diagnostiquer les obstacles** au recours à la prévention et aux soins ;
- 2) Aller vers les publics et les acteurs** pour établir un lien de confiance ;
- 3) Faciliter les rencontres et l'accès** aux services appropriés ;
- 4) Participer à des actions collectives ou partenariales** pour répondre aux besoins identifiés.

# Chez AIDES, la médiation en santé c'est :

Extrait du référentiel « offre d'accompagnement communautaire en santé sexuelle » 2023 revu en 2024 :

« Les accompagnateurs-rices communautaires **mettent en œuvre la mobilisation individuelle et collective des personnes issues des communautés identifiées.**

Les accompagnateurs-rices communautaires ne sont pas forcément issus-es des communautés, ils-elles tirent leur légitimité auprès des personnes accompagnées parce qu'ils-elles **respectent les valeurs et les principes de la démarche communautaire en santé :**

le non-jugement, la confidentialité, l'écoute, l'horizontalité de la relation et le respect du savoir expérientiel.

Les accompagnateurs-rices co- **construisent avec les personnes les réponses adaptées aux besoins** et aux préférences de celles- ci. Ils-elles mettent en place un **environnement capacitant** et favorisent le développement de la **littératie en santé.**

OFFRE  
D'ACCOMPAGNEMENT  
COMMUNAUTAIRE EN  
SANTÉ SEXUELLE

RÉFÉRENTIEL



Édition 2024



# Chez AIDES, la médiation en santé c'est : suite

OFFRE  
D'ACCOMPAGNEMENT  
COMMUNAUTAIRE EN  
SANTÉ SEXUELLE

RÉFÉRENTIEL



Édition 2024

Les accompagnateurs-rices agissent avec les personnes en **fonction de leurs ressources propres et de leurs savoirs**. Il s'agit ainsi de favoriser l'empowerment individuel pour permettre aux personnes de mobiliser et acquérir les **capacités nécessaires à faire des choix favorables à leur santé**.

Les accompagnateurs- rices visent à **permettre l'accès des personnes aux services de santé**, aux **dispositifs de droit commun**, et à **faciliter la coordination du parcours**.

En s'inscrivant dans une **approche globale de la santé**, ils-elles agissent au sein d'un **réseau d'acteurs pluridisciplinaires**. Les accompagnateurs-rices organisent le développement d'un **pouvoir d'agir collectif**. La prise de conscience collective des réalités sociales renforce les liens de soutien au sein de la communauté. La **dimension individuelle et la dimension collective sont indissociables et ensemble**, sont nécessaires à l'accompagnement communautaire en santé.



# **Chez AIDES, la médiation en santé c'est : suite**

Extrait du scénario pédagogique de la formation « accompagnement communautaire en santé »

*Les accompagnateurs-rices communautaires en santé à AIDES sont des médiateurs qui en plus appartiennent à une structure qui fait de la transformation sociale.*