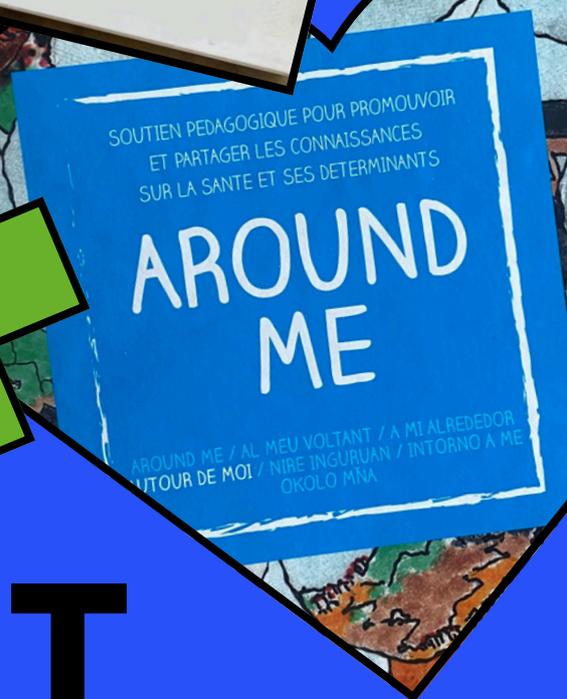


Médiation en santé



RAPPORT DE STAGE

SHAROUK BASHIR

UNIVERSITÉ
SORBONNE
PARIS NORD

eSPiC - Hôpital Vall d'Hebron





SOMMAIRE

1

Introduction

Mise en contexte

2

Présentation de l'eSPiC

Présentation de l'équipe et du lieu

3

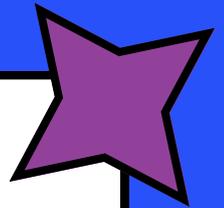
Ma place

Mon rôle et ma mission

4

Interventions

Présentation de 3 interventions



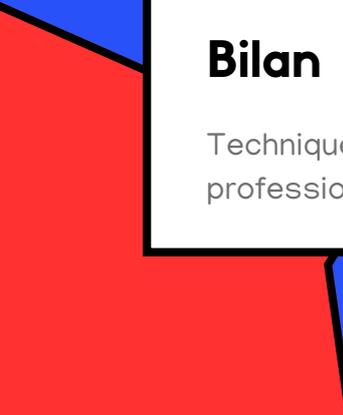
5

Bilan

Technique, humain et professionnel

6

Conclusion & remerciements



INTRODUCTION

Dans le cadre du Diplôme Universitaire (DU) Médiation en santé, j'ai effectué un stage à Barcelone au sein de l'association ESPIC, située dans le Centre International de Santé et des Maladies Transmissibles à Drassanes. Actuellement, je suis bénévole chez Musafir Santé. Ce stage à été réalisé aussi dans le but de me préparer à mon futur poste de médiateur en santé au sein de ce projet.

En septembre dernier, nous avons organisé un stand de dépistage de l'hépatite C lors du Festival Pakistan à Villiers-le-Bel. Cette action a été menée en collaboration avec une équipe de professionnels de santé venus spécialement de Barcelone pour observer notre projet Musafir Santé et nous aider à l'améliorer.

Suite à leur intervention lors du festival, j'ai réalisé qu'il y avait énormément de choses à apprendre de leurs approche, dans leurs manière de travailler en tant que médiateurs en santé qui m'a fortement inspiré et m'a donné envie d'approfondir mes connaissances. Donc j'ai souhaité d'effectuer mon stage à Barcelone, afin de faire une immersion dans leur pratique et réfléchir à la manière dont certains aspects pourraient être adaptés et introduits en France.



MUSAFIR

<https://musafir-sante.info/>

La médiation en santé est un processus qui a pour objectif de faciliter l'accès au soin des personnes éloignées du système de santé ou en manque d'information.

C'est un processus de tissage de liens, d'interface, entre les professionnels de santé et les patients qui permet de les maintenir dans le système de santé et de réduire les inégalités de santé.

Le médiateur doit faire preuve d'écoute active, d'aller-vers, de non-jugement et d'une utilisation maîtrisée de son réseau pour orienter, accompagner, autonomiser et améliorer l'état de santé global des personnes. Il tient également un rôle de sensibilisation auprès des professionnels de santé concernant les difficultés des patients à réaliser leur parcours de soins.

La manière de travailler des médiateurs en santé catalans est-elle différente de celle que nous connaissons en France ?

PRÉSENTATION DE L'ESPIC

L'équipe de Santé Publique et Communautaire (eSPiC), Barcelone

Créée en 1994 au sein de l'Unité de Santé Internationale Drassanes, rattachée à l'Institut Catalan de Santé, l'équipe de Santé Publique et Communautaire (eSPiC) a été fondée par une infirmière afin de répondre aux besoins de santé des populations migrantes et vulnérables. L'objectif : proposer des soins accessibles, équitables et durables, en tenant compte des réalités culturelles et sociales.

Dès ses débuts, eSPiC développe des projets de recherche et de sensibilisation autour des maladies transmissibles, notamment le VIH, la tuberculose, l'hépatite B et C, ainsi que la maladie de Chagas. Elle adopte une approche innovante mêlant éducation communautaire, communication interculturelle et intervention de terrain.





Carrer de Sant Oleguer, 17,
Ciutat Vella, 08001 Barcelona,
Catalunya (Espagne)

<https://espictools.cat/>

Les grandes étapes du projet :

- 1994–2000 : Débuts du projet avec la recherche sur le VIH et la création d'outils pédagogiques innovants, comme SIDAJOE, un jeu éducatif destiné à sensibiliser les populations.
- 2000–2008 : Lancement d'une méthodologie participative autour de la tuberculose, avec un court-métrage (Tuberculosis) visant à mieux informer patients et professionnels.
- 2008–2013 : L'eSPiC intervient pour améliorer le suivi des cas de tuberculose difficiles, via des médiateurs de santé communautaire, en lien avec l'Agence de Santé Publique de Catalogne.
- 2013–2015 : Intégration à l'Hôpital universitaire Vall d'Hebron et collaboration à des projets européens comme KILT, qui donne naissance à AROUND ME, un outil ludique d'accompagnement en santé.
- 2014 : Création de la plateforme Beat Chagas en partenariat avec plusieurs fondations et groupes internationaux.
- 2015–2018 : Développement du projet HEPARJOE, un jeu numérique favorisant la sensibilisation et le dépistage de l'hépatite B et C chez les populations migrantes. Il est présenté en 2017 au congrès de Médecine tropicale à Bilbao.
- Chagas (2008–2014) : Suite à l'arrivée de migrants d'Amérique latine, eSPiC mène des actions communautaires et de dépistage autour de la maladie de Chagas dans des festivals culturels, avec des médiateurs issus des communautés concernées.

Une approche inspirante :

Le travail de l'eSPiC repose sur une méthodologie participative, ancrée dans le terrain, la proximité culturelle, l'éducation populaire et l'innovation pédagogique. Les médiateurs de santé jouent un rôle central : ils facilitent la compréhension, la confiance et l'accès aux soins. Leur approche peut inspirer et enrichir les pratiques en France.

MA PLACE À L'ESPIC

J'ai réalisé mon stage en tant qu'apprenti médiateur en santé, venu de France dans le but d'apprendre et de découvrir l'organisation de la santé publique en Catalogne, et plus particulièrement à Barcelone. Au sein de l'équipe eSPiC, j'ai occupé une position d'observateur-actif, en tant qu'auditeur. On m'a progressivement confié certaines missions importantes de la médiation en santé, ce qui m'a permis de mieux comprendre les réalités du terrain, les méthodes d'intervention, ainsi que le rôle essentiel du médiateur entre les patients, les professionnels de santé et les institutions.

EQUIPE DE SANTÉ PUBLIQUE ET COMMUNAUTAIRE

ORGANIGRAMME



DR. JORDI GÓMEZ I PRAT
Directeur eSPiC



AKIMA OUAARAB
ESSADEK
Coordinatrice -
Infirmière



ALICIA GARCIA
Médiatrice -
Infirmière



ABDALLAH DÉNÌ
Agent de santé -
Maghreb



ESTEFA CHOQUE
Agent de santé -
Amérique latine



MAYRA CAROLINA
GUZMAN
Agent de santé -
Amérique latine



ELIMANE PAYE
Agent de santé -
Afrique Subsaharienne



APOLONIA SALOMÓN
BISOE
Agent de santé -
Afrique Subsaharienne



SUMAIRA TAHIR
Agent de santé -
Asie du sud



TAHIR RAFI
Agent de santé -
Asie du sud

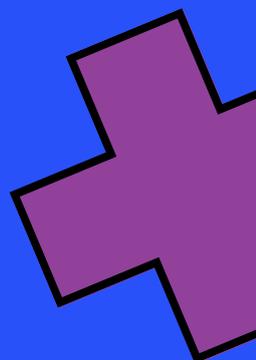


Mon rôle

En tant qu'observateur-actif durant ces deux semaines, mon rôle était d'examiner en détail chaque aspect de la méthodologie des médiateurs en santé, appelés agents de santé communautaire à Barcelone. De comprendre leur rôle sur le terrain, leur manière d'intervenir auprès des populations, ainsi que la nature de leurs relations avec les différents partenaires institutionnels et associatifs avec lesquels ils collaborent au quotidien. Je devais accompagner quotidiennement l'équipe dans leurs activités afin d'apprendre directement sur le terrain et participer à leurs réunions d'équipe hebdomadaire.

Ma mission

Durant cette période, ma mission était de participer à la réalisation de leurs tâches journaliers, me familiariser avec leurs outils pédagogiques et leur méthodologie et d'évaluer la faisabilité d'adapter certaines de leurs pratiques en France, dans le cadre d'une médiation en santé plus inclusive, interculturelle et participative. Les interventions portaient principalement sur la sensibilisation et le dépistage communautaire, ainsi que sur la mise en œuvre de stratégies de prévention et de contrôle visant à limiter la propagation des infections sexuellement transmissibles (IST) au sein des populations vulnérables.



Mon organisation

Définir les objectifs et le thème du stage.

Avant le début de stage, j'ai eu une réunion à distance avec le directeur de l'eSPiC. Qui avait pour objectif de déterminer ensemble le thème du stage, de fixer les objectifs à atteindre durant la période de stage, ainsi que de me faire une brève présentation de leur équipe. Cette réunion m'a permis de mieux me préparer au stage et j'ai pu me familiariser avec le contexte de travail et commencer à réfléchir aux premières étapes de mon déroulement de stage.

Identifier le contexte dans lequel les interventions se dérouleront.

Lorsque je suis arrivée, j'ai eu une réunion avec mon tuteur de stage, qui est également médiateur en santé sud-asiatique. Lors de cette réunion, le médiateur m'a présenté un briefing hebdomadaire sur le programme et le déroulement du stage. Il a également défini le contexte de notre travail et m'a expliqué comment se dérouleraient les différentes interventions prévues. Cela m'a permis, d'identifier le contexte dans lequel les interventions auront lieu et de préparer mes outils de travailles.

Identifier les besoins matériels et humains.

Dans le cadre des diverses interventions menées à Barcelone, j'avais pour mission principale d'identifier les ressources matérielles et humaines indispensables au bon déroulement du travail des médiateurs en santé. Ces interventions m'ont offert une opportunité importante de comparaison entre les méthodes de travail des médiateurs en santé en Catalogne et celles en France, mettant en lumière à la fois les similitudes et les différences en matière d'organisation, de ressources et d'approche avec population et les organismes.

INTERVENTIONS

Ce stage a été particulièrement riche en découvertes de nouvelles pratiques. Tout au long de cette période, j'ai eu l'opportunité d'intervenir dans divers lieux, chacun m'ayant permis d'acquérir des compétences concrètes et de mieux comprendre les multiples facettes du métier de médiateur en santé. Parmi l'ensemble des expériences vécues, trois interventions m'ont particulièrement marqué par leur impact positif et leur valeur formatrice, que je vais présenter ci-dessous.

1 - Intervention 1

Consulat du Pakistan et de la Bolivie

2 - Intervention 2

Journée pédagogique avec Around me

3 - Intervention 3

Consultation des patient au centre des IST

Intervention 1 - Consulat du Pakistan et de la Bolivie

Le mardi et le jeudi, nous avons réalisé une intervention de dépistage par TROD pour le VHC et la maladie de Chagas.

Mardi :

Nous sommes intervenus au consulat de Bolivie pour réaliser un dépistage de la maladie de Chagas, accompagnés d'une infirmière et d'un médiateur.

Dans un premier temps, nous avons aménagé la salle comme une salle de formation, avec un téléviseur pour les présentations. Ensuite, un bureau nous a été attribué pour effectuer les prélèvements sanguins nécessaires au dépistage. Nous avons aménagé cet espace comme un bloc opératoire : nettoyage du lieu, mise en place du matériel sur une surface stérile.

Une fois le consulat ouvert, nous sommes allés en salle d'attente où nous nous sommes présentés et avons lancé une campagne de sensibilisation contre la maladie de Chagas. Nous avons commencé à interroger les personnes présentes afin de les motiver à se faire dépister.



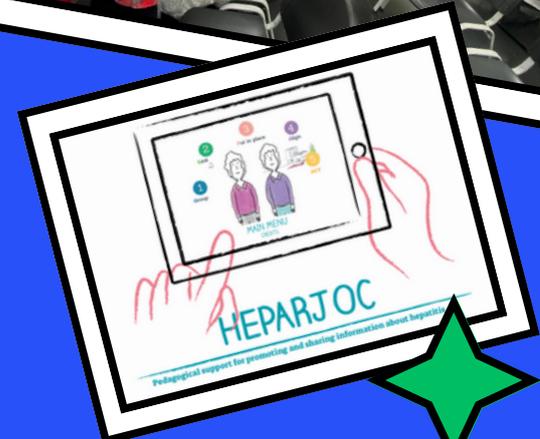
Intervention 1 - Consulat du Pakistan et de la Bolivie

Jeudi :

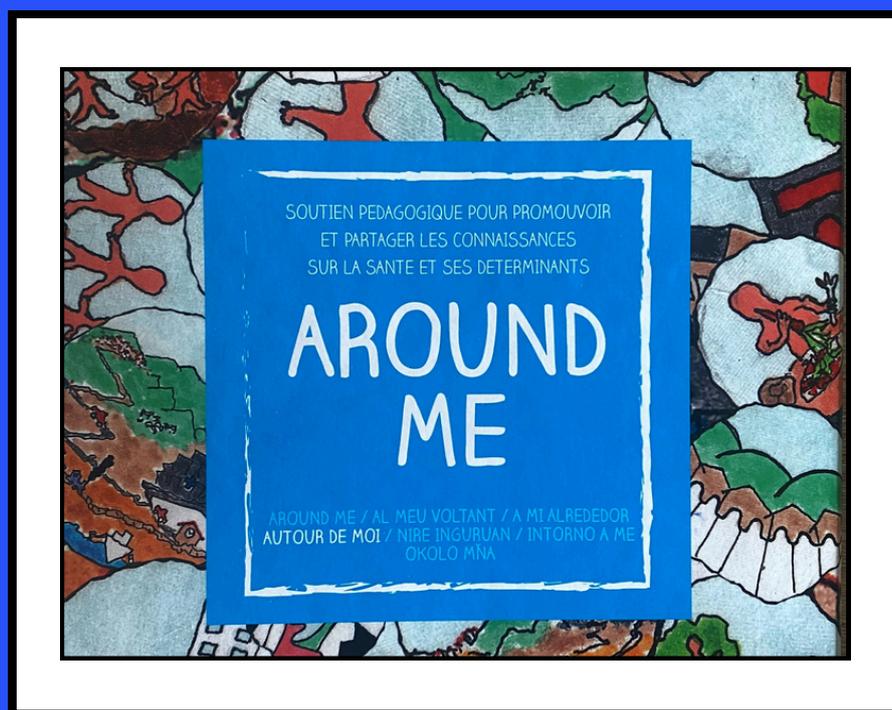
Nous sommes intervenus au consulat du Pakistan pour réaliser des dépistages TROD du VHC.

Tout d'abord, nous avons préparé une valise contenant tout le matériel nécessaire pour effectuer les tests TROD VHC : gel hydroalcoolique, gants, tests TROD, DASRI, ainsi que du matériel pédagogique fourni par l'hôpital. Une fois arrivés sur place, nous avons installé notre stand de dépistage dans un espace spécifique, afin de préserver l'intimité des personnes. À l'ouverture, nous avons accueilli les personnes en salle d'attente. Nous avons ensuite initié l'approche en allant à leur rencontre pour interroger leur connaissance sur le VHC, puis sur leur état de santé, dans le but de les motiver à réaliser le test TROD.

“Intervenir dans des lieux diplomatiques représente une stratégie particulièrement pertinente, car ces espaces accueillent un grand nombre de personnes appartenant au public cible des campagnes de prévention, en fonction des maladies ou IST concernées.”



Intervention 2 - Journée pédagogique avec Around me



**Le Jeu
« AROUND ME »
a pour objectif
de promouvoir
et partager les
connaissances
en matière de
santé et de ses
déterminants de
façon
dynamique,
interactive et
ludique.**

Nous sommes intervenus dans un centre éducatif dédié à l'apprentissage de l'histoire et de la langue catalanes, destiné aux personnes primo-arrivantes. Ce centre organise deux sessions de cours par jour.

Au cours de cette journée, nous avons formé deux groupes de six participants pour chaque session. L'atelier que nous avons animé a été divisé en deux parties :

1. La première partie était consacrée aux présentations. Chaque intervenant s'est présenté, suivi d'un tour de présentation des élèves. Un jeu a également été proposé afin d'évaluer leurs connaissances initiales de manière ludique.
2. La seconde partie était axée sur la pratique du jeu, favorisant l'interaction et l'apprentissage par l'expérimentation.

Pendant le déroulement du jeu, plusieurs élèves qui pensaient avoir peu de connaissances en santé se sont révélés être parmi les premiers à bien comprendre la santé (globale, mentale et sexuelle) et maîtriser les règles du jeu. Ils ont alors naturellement commencé à aider leurs camarades, favorisant ainsi une dynamique de groupe positive et collaborative, ce qui nous a permis de leurs demandes, leurs besoins lié à la santé ou l'accès aux soins.

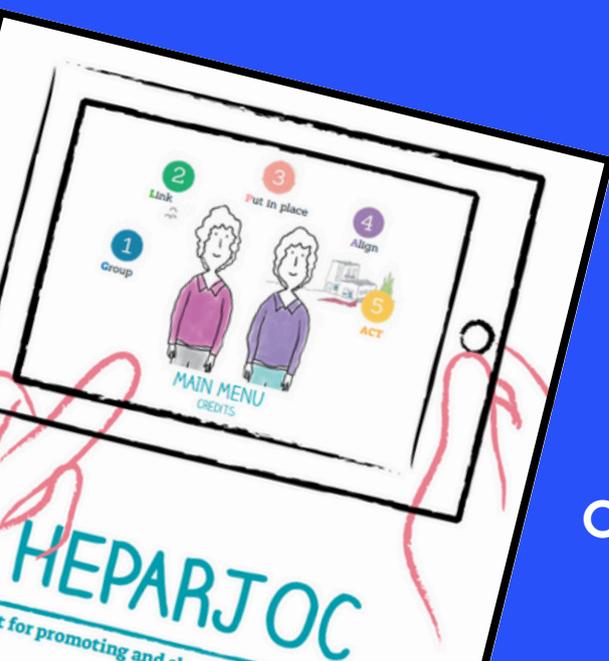
(Plusieurs fois par mois souvent le mercredi, les médiateurs interviennent dans les centres éducatif, culturel et culturel partenaire. Pour faire de la sensibilisation sur différentes thématiques de prévention lié à la santé.)

O4 - Interventions

Intervention 3 - Consultation des patient au centre des IST

J'ai accompagné le médiateur dans l'ensemble de ses missions au sein du centre, ce qui m'a permis d'observer et de participer activement à son travail. Cela incluait l'accueil des patients, l'explication des démarches à suivre dans leur langue, la coordination avec les professionnels de santé, ainsi que l'accompagnement des patients lors de leurs rendez-vous médicaux. J'ai également assisté à la création et au suivi des dossiers sur la plateforme eSPiCTools, et à l'organisation des premiers contacts avec les patients diagnostiqués.

L'agent de santé communautaire occupe un rôle clé dans le bon fonctionnement de l'équipe de Santé Publique et Communautaire. Il agit comme un relais essentiel entre les professionnels de santé, les patients et les structures culturelles ou communautaires, facilitant ainsi la communication, la compréhension mutuelle et l'accès aux soins pour les populations les plus vulnérables.

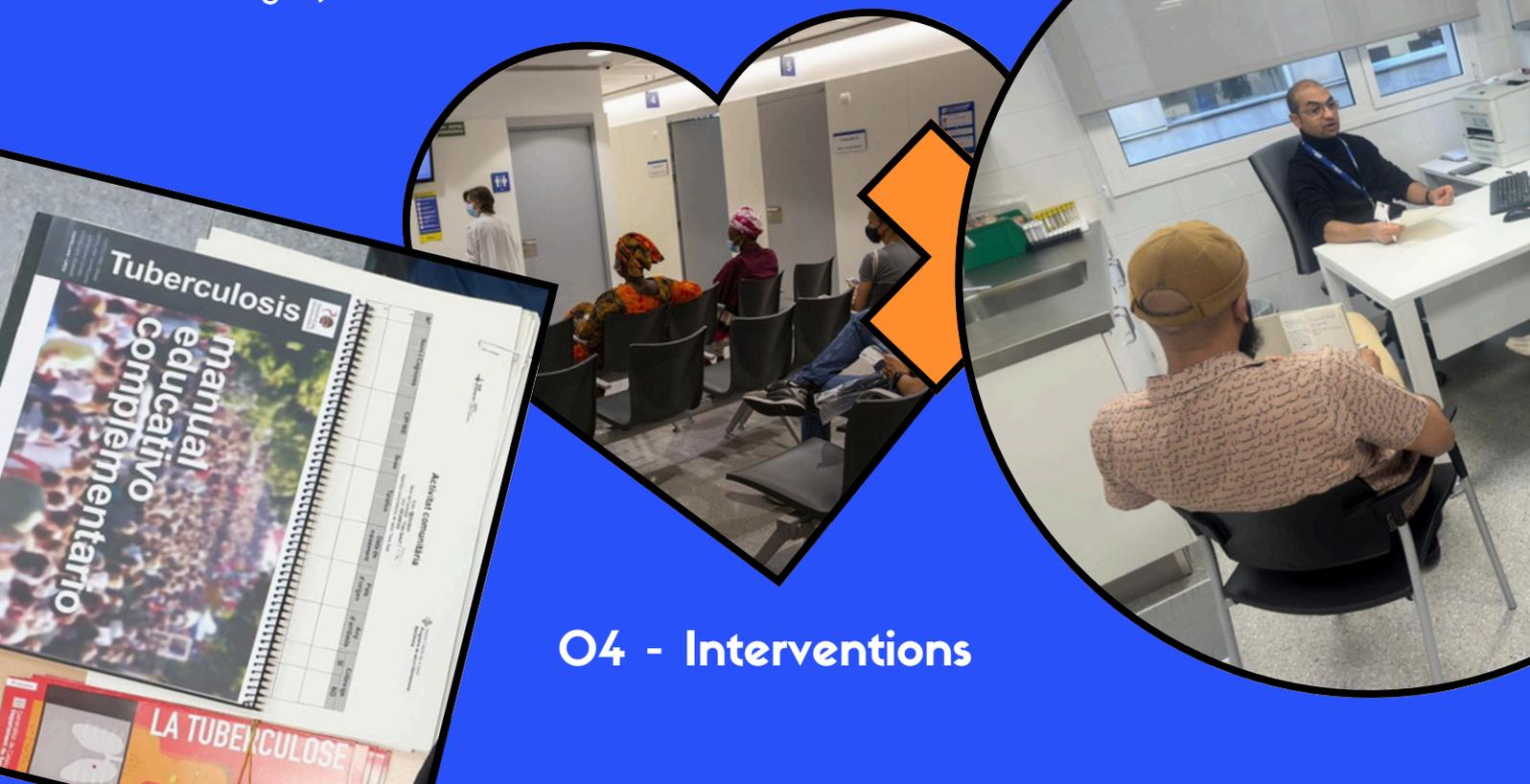


Intervention 3 - Consultation des patient au centre des IST

Lorsqu'un patient est diagnostiqué avec une maladie transmissible prise en charge par le centre, le professionnel de santé en charge (au centre ou ailleurs en Catalogne) doit le déclarer et transmettre un rapport détaillé via la plateforme eSPiCTools. Ce rapport, contenant des informations médicales, sociales et personnelles du patient, est ensuite transféré par la coordinatrice à l'agent compétent selon l'origine du patient.

L'agent crée alors un dossier sur eSPiCTools, analyse les données reçues et prépare une stratégie de premier contact. Celui-ci se fait d'abord par téléphone, suivi d'une rencontre en présentiel pour expliquer la situation dans la langue du patient et proposer un rendez-vous au centre afin de débiter le traitement. Tous les échanges entre l'agent, le patient et les professionnels de santé doivent être consignés dans le dossier.

eSPiCTools est une plateforme de travail qui permet le lien entre l'eSPiC et tous les professionnels de santé de la catalogne. d'avoir une base de données des suivis de leurs patients et de rendre des rapports annuels des prises en charge de patient, des traitements effectuée et des recherches menée au ministère de santé de catalogne).



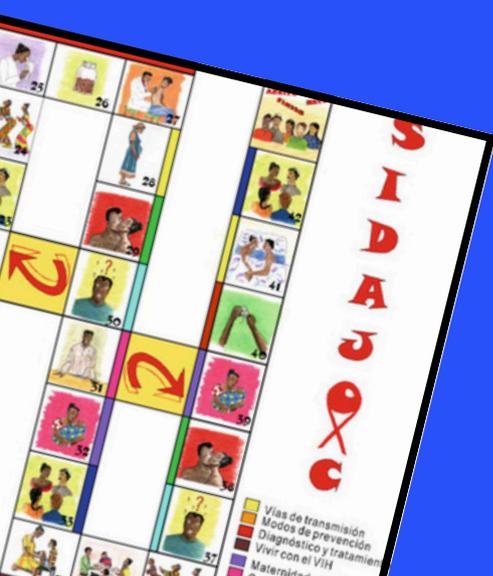
Intervention 3 - Consultation des patient au centre des IST

Lors de la première venue du patient au centre, après un premier contact téléphonique, l'agent de santé communautaire intervient aux côtés du professionnel de santé (en présentiel ou à distance), d'une assistante sociale et d'une infirmière. Ce rendez-vous permet de planifier le suivi du patient, d'initier le traitement, et d'expliquer dans sa langue l'infection ainsi que les étapes à suivre.

L'agent est également responsable de la commande, de la remise et du renouvellement des médicaments tout au long du traitement. Il assure un lien constant avec les professionnels de santé afin de résoudre toute difficulté liée à la prise en charge du patient. Par exemple, en cas d'indisponibilité d'un médicament, il informe le professionnel concerné et transmet la nouvelle prescription au patient.

Par ailleurs, toute personne peut solliciter une consultation volontaire avec l'agent de santé pour un dépistage, des informations sur les IST, la prévention des risques sexuels, l'accès à des préservatifs gratuits, ou pour un accompagnement lors de rendez-vous médicaux ou administratifs.

Dans le centre, l'agent possède un bureau de consultation où il y a tous les outils pédagogiques et médicaux (Documentation des maladies, tests de dépistage, préservatif et médicaments) nécessaires pour assurer le suivi des patients et préparer les interventions de dépistage et de sensibilisation en dehors du centre.



04 - Interventions





BILAN

Tout au long de ce stage, j'ai énormément appris sur la santé publique, le rôle du médiateur en santé et la réalité vécue par les patients. Ces expériences m'ont permis de développer à la fois des compétences techniques, professionnelles et humaines. C'est pour cela, il me semble essentiel de faire un bilan structuré en trois volets : un bilan technique, un bilan humain et un bilan professionnel pour conclure ce rapport. Chacun de ces bilans permettront de mettre en lumière les connaissances acquises, les compétences développées, ainsi que les perspectives que ce stage a ouvertes pour la suite de mon parcours.



Bilan technique

Ce stage m'a permis d'expérimenter des outils de sensibilisation et d'éducation à la santé adaptés à différents publics (affiches, brochures, messages clairs dans plusieurs langues, etc.), et de mieux comprendre les enjeux techniques liés à la prévention, au dépistage et à l'accès aux soins.

J'ai pu découvrir et de me familiariser avec de nombreux outils et méthodes utilisés dans le domaine de la médiation en santé. J'ai notamment appris à utiliser la plateforme eSPiCTools, qui centralise les informations médicales, sociales et administratives des patients. J'ai compris l'importance de la rigueur dans la gestion des dossiers, du respect de la confidentialité, et du suivi précis de chaque étape du parcours de soin.

J'ai également observé comment s'organise le travail en réseau entre les différents professionnels de santé, les assistants sociaux, les interprètes et les structures communautaires. Participer à la planification des rendez-vous, à la coordination des traitements et à l'accompagnement des patients m'a permis d'acquérir des compétences concrètes en logistique, en organisation et en communication interprofessionnelle.



Bilan professionnel

Travailler aux côtés d'un médiateur en santé m'a permis de mieux comprendre l'importance du lien de confiance dans l'accompagnement des publics éloignés du système de soins. J'ai appris à adapter ma posture, à faire preuve de patience et à valoriser la communication interculturelle comme levier d'inclusion et de prévention.



Bilan humain

Ce stage a été une expérience profondément enrichissante. Il m'a permis de me confronter à des réalités sociales et sanitaires parfois difficiles, mais aussi de découvrir la force et la résilience des personnes accompagnées. Être en contact direct avec les patients, souvent en situation de grande vulnérabilité, m'a permis de développer une écoute active, une plus grande empathie et un réel sens du respect de l'autre, quelles que soient ses origines, sa langue ou sa situation personnelle.

CONCLUSION & REMERCIEMENTS

Cette expérience a confirmé mon intérêt pour le domaine de la santé publique et renforcé ma motivation à poursuivre dans cette voie. Elle m'a donné envie de continuer à me former, à m'impliquer activement et à contribuer, à mon échelle, à un système de santé plus inclusif, plus humain et plus accessible à tous.

Conclusion

Ce stage a représenté une véritable opportunité de découverte et d'apprentissage. Il m'a permis d'approfondir ma compréhension du rôle du médiateur en santé, un métier essentiel pour garantir l'accès équitable aux soins, notamment auprès des publics les plus vulnérables. Grâce à une immersion complète dans différentes structures et contextes, j'ai pu observer de près les réalités du terrain et développer des compétences humaines, techniques et professionnelles solides.

Au-delà des aspects pratiques, ce stage m'a permis de renforcer mes valeurs d'engagement, d'écoute, de respect et de solidarité. J'ai pris conscience de l'importance d'une communication adaptée, interculturelle et bienveillante pour instaurer une relation de confiance avec les patients.





Remerciements

Je tiens à remercier chaleureusement toute l'équipe de l'eSPIC pour leur accueil, leur accompagnement et leur bienveillance tout au long de ce stage.

Un grand merci à Tahir pour son engagement, sa pédagogie et la passion qu'il transmet dans son travail de médiateur.

Merci également aux Dr Johann Cailhol et Dr Jordi Gómez Prat et à toute l'équipe MUSAFIR SANTE pour leur disponibilité, leur écoute et les précieux échanges qui ont enrichi mon expérience.

Grâce à vous, ce stage a été une étape marquante de mon parcours, à la fois formatrice, humaine et inspirante.



TAHIR RAFI



Dr. JOHANN CAILHOL



Dr. JORDI GOMEZ PRAT



« Grâce à ce stage, en sortant de l'hôpital avec mon sac de travail, des chaussures de ville et une bouteille d'eau de 2L, j'ai réussi à gravir le Montserrat, l'une des montagnes les plus emblématiques de la Catalogne, avec son sommet culminant à environ 1 236 mètres d'altitude. Conclusion : Une confiance en soi bien maîtrisée peut surpasser même la meilleure des préparations pour vaincre la peur et atteindre le succès. »

MERCI

Sharouk BASHIR

sharouk75@gmail.com

+33650231555

77200 Torcy, France

UNIVERSITÉ
**SORBONNE
PARIS NORD**



**eSPiC -
Hôpital Vall d'Hebron**

<https://espictools.cat/>

+34934894408

Carrer de Sant Oleguer, 17,
Ciutat Vella, 08001 Barcelona,
Espagne