

AGIR  
ENSEMBLE  
ET N'OUBLIER  
PERSONNE



# « Les pratiques de médiation »

**DU en santé \_ 13 janvier 2025**

Durée : 3 heures

## **Les points clefs**



## Une réponse originale à une demande sociale

Le médiateur s'est d'emblée positionné de manière originale et innovante au sein du travail social: répondre aux besoins des habitants qui ne relèvent ni d'une action de sécurité ni de l'action sociale classique:

- favoriser l'accès aux droits
- faciliter et améliorer les relations entre les institutions, les groupes sociaux et les personnes, ainsi que les relations des personnes entre elles
- prévenir les situations potentiellement conflictuelles
- et, plus largement, susciter d'avantage de cohésion sociale.

### **Maillon, relais, passeur, facilitateur :**

Fonction « horizontale » occupée par la médiation ≠ à la verticalité des services spécialisés.

Tout le contraire d'une logique de guichet devant lequel le citoyen doit prendre rendez-vous et qui génère bien souvent des services cloisonnés du fait de la répartition des compétences entre intervenants.

Sa posture de tiers décroïsonne les prises en charge, facilite les échanges et dynamise le réseau partenarial. A la différence de ses partenaires dont il est complémentaire, le médiateur sert d'interface, il intervient dans « un entre-deux » et non « pour le compte de ».

*D'après les pratiques professionnelles de la médiation sociale*

# Norme AFNOR médiation sociale / Référentiel HAS

## Les cadres

### Norme médiation sociale et référentiel médiation en santé

| NORME AFNOR                   |                         |                                     |                      |                          | REFERENTIEL DE LA HAUTE AUTORITE DE SANTE |                                       |                           |                     |                   |            |
|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|----------------------|--------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------|---------------------|-------------------|------------|
| Norme?                        | cadre de reconnaissance | professionnel de qualité, du métier | garant qui contribue | d'une à la               | Référentiel?                              | référentiel de formation et de bonnes | de compétences, pratiques |                     |                   |            |
| Norme expérimentale française | en 2016 en 2021         |                                     |                      |                          | Octobre 2017                              |                                       |                           |                     |                   |            |
|                               | Définition              | Cadre déontologique                 | Code ROME            | Registres d'intervention | Modes opératoires                         | Formations                            | Référentiel d'évaluation  |                     |                   |            |
|                               |                         |                                     |                      |                          |   | Définition                            | Cadre déontologique       | Axes d'intervention | Modes opératoires | Formations |

## Définitions

### Médiation en santé

La médiation est un processus temporaire de « l'aller vers » et du « faire avec » dont les objectifs sont de renforcer :

- l'équité en santé en favorisant le retour vers le droit commun
- le recours à la prévention et aux soins
- l'autonomie et la capacité d'agir des personnes dans la prise en charge de leur santé
- la prise en compte, par les acteurs de la santé, des spécificités, potentialités et facteurs de vulnérabilité du public.

La médiation en santé désigne la fonction d'interface assurée en proximité pour faciliter :

- d'une part, l'accès aux droits, à la prévention et aux soins, assurés auprès des publics les plus vulnérables
- d'autre part, la sensibilisation des acteurs du système de santé sur les obstacles du public dans son accès à la santé.

Le médiateur en santé crée du lien et participe à un changement des représentations et des pratiques entre le système de santé et une population qui éprouve des difficultés à y accéder. Il est compétent et formé à la fonction de repérage, d'information, d'orientation, et d'accompagnement temporaire. Il a une connaissance fine de son territoire d'intervention, des acteurs et des publics.

Le travail du médiateur en santé s'inscrit au sein d'une structure porteuse, en relation avec une équipe et des partenaires.

*Référentiel médiation en santé de la Haute Autorité de Santé*

## **Médiation culturelle**

- Faire le lien entre le public et l'œuvre ; il peut s'agir de médiation orale (visite, ateliers..) ou de médiation écrite (écriture de journaux d'exposition, cartels détaillés, fiches de salles).
- Rôle particulier à jouer avec les publics dits « éloignés » ou « empêchés » pour des raisons culturelles, sociales ou économiques, ainsi qu'avec les publics handicapés où son rôle de passeur est précieux.

## Médiation sociale

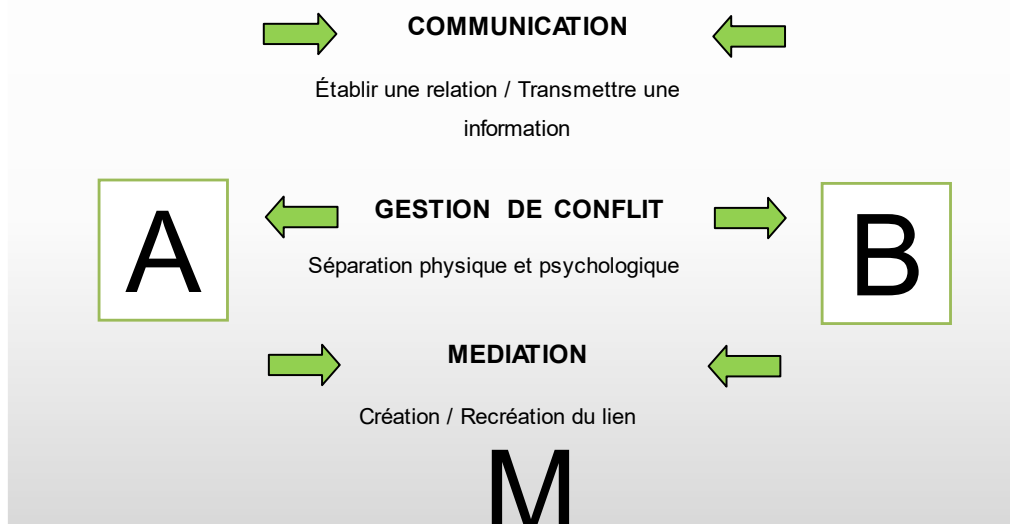
« Un processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose »

*Colloque européen Créteil septembre 2000*

Une finalité (Quoi)

Une posture (Qui)

Un processus (Comment)



- **Communication** = tout le monde peut le faire = pour le médiateur : sensibiliser, informer.
- **Gestion de conflit** = conflit en temps réel = acte de séparation. Ce n'est pas de la médiation. L'objectif est d'apaiser la situation à l'instant T. Tout le monde peut le faire. Le médiateur le fait avec sa posture, sa déontologie, les outils de communication et de gestion des conflits en temps réel.
- **Médiation** = seul le médiateur peut le faire. Il s'agit là de traiter les situations et non pas de les gérer uniquement. Le médiateur crée / recrée la relation **et la maintient**.

- Le médiateur doit toujours avoir conscience de ce qu'il fait (gestion, communication ou médiation) afin d'adapter son intervention et son état interne.

Cette définition a été complétée par **2 principes directeurs** :

- **Aller vers** l'utilisateur, l'habitant qui n'arrive plus à faire les démarches nécessaires, même pour faire valoir un droit légitime, ou encore qui abandonne quand la gestion d'un conflit nécessite d'affronter la réalité.

- **Faire avec les personnes**, et non à leur place car seules leur autonomie et leur responsabilisation trouvent les solutions durables aux problèmes.



*Norme AFNOR NF X60-600*

## Cadre déontologique

Cliquez [ici](#) pour visionner la vidéo sur le cadre déontologique de la médiation sociale.

### Les principes garantissant la posture de médiateur social

#### 1. La position de tiers

Le médiateur social intervient auprès de l'un et l'autre des interlocuteurs de la médiation sociale, sans se substituer à aucun des deux. Avant d'accepter la médiation sociale, et tout au long de son intervention, il s'assure de son extériorité vis-à-vis de la situation dont il est saisi.

*Norme AFNOR NF X60-600*

## **2. L'impartialité et la bonne proximité**

Le médiateur social s'attache à ne pas favoriser l'une ou l'autre des parties. Il permet l'expression des points de vue de chacun sans parti pris. Même s'il a un avis sur une situation donnée, il s'efforce de paraître neutre. Pour pallier l'inégalité entre certains interlocuteurs, le médiateur peut être amené à déséquilibrer la communication de manière à redonner une position d'acteur à la personne qui se sent en situation d'infériorité.

*Norme AFNOR NF X60-600*

Le médiateur en santé exerce ses fonctions sans jugement dans une posture de retrait. Le médiateur en santé n'émet pas de jugement sur les idées, croyances ou choix exprimés par les personnes.

Le médiateur peut utilement s'appuyer sur les travaux de Carl Rogers qui établissent le « non jugement » parmi l'un des critères fondamentaux de la relation d'aide.

*Référentiel médiation en santé de la Haute Autorité de Santé*

## **3. La responsabilisation et l'autonomie des personnes en médiation sociale**

Le médiateur social doit s'assurer qu'il n'impose pas de solutions, mais qu'il aide, au contraire, les personnes à les trouver par elles-mêmes. Il veille à ne pas laisser s'installer une relation de dépendance. Il accompagne la personne vers l'autonomie dans la prise de décision et dans la compréhension des responsabilités qui lui reviennent.

*Norme AFNOR NF X60-600*

## **4. La possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation sociale**

Toute sollicitation reçoit une réponse. Cette réponse doit être adaptée aux circonstances et à la nature de la demande sans qu'elle se transforme en ingérence.

En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le médiateur social peut être amené à refuser une intervention dont il est saisi.

Il peut également être conduit à interrompre une médiation sociale engagée et à passer le relais.

*Norme AFNOR NF X60-600*

## **5. La réflexion sur sa pratique professionnelle**

Le médiateur social mène une réflexion permanente sur sa pratique (actualisation constante des connaissances nécessaires, y compris de la géographie sociale de son territoire d'intervention, formation, supervision, groupe d'analyse de la pratique, auto-analyse, etc.) afin de garantir le processus de médiation sociale et la posture de médiateur social, dans la durée.

*Norme AFNOR NF X60-600*

## **Les principes garantissant le processus de médiation sociale**

L'acte de médiation sociale doit être ouvert à tous, sans distinction et doit répondre aux exigences suivantes :

### **1. Le libre consentement et la participation des parties prenantes**

La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties prenantes au processus de médiation sociale, quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande. À tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre partie de revenir sur ce consentement.

*Norme AFNOR NF X60-600*

La médiation en santé s'inscrit dans le respect absolu de la volonté de la personne et de sa liberté de choix.

Témoignage d'un médiateur en santé

Le consentement aux soins est formulé à l'article L. 1111-4 du Code de la santé publique en ces termes :



« Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé.

Toute personne a le droit de refuser ou de ne pas recevoir un traitement. Le suivi du malade reste cependant assuré par le médecin, notamment son accompagnement palliatif.

Le médecin a l'obligation de respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix et de leur gravité. Si, par sa volonté de refuser ou d'interrompre tout traitement, la personne met sa vie en danger, elle doit réitérer sa décision dans un délai raisonnable. Elle peut faire appel à un autre membre du corps médical. L'ensemble de la procédure est inscrit dans le dossier médical du patient. Le médecin sauvegarde la dignité du mourant et assure la qualité de sa fin de vie en dispensant les soins palliatifs mentionnés à l'article L. 1110-10. »

*Référentiel médiation en santé de la Haute Autorité de Santé*

## **2. L'indépendance**

Le médiateur social exerce sa mission en toute indépendance par rapport aux protagonistes qu'il rencontre. Il n'est investi d'aucun pouvoir de contrainte ni de sanction par une institution. Il n'a d'autorité que celle qui lui est conférée par les parties, en situation de médiation sociale.

*Norme AFNOR NF X60-600*

## **3. La discrétion et la confidentialité**

Les personnes sollicitant le médiateur social délivrent l'information nécessaire à la réussite du processus avec la certitude que cette divulgation ne leur portera pas préjudice. Dans le cadre de la médiation sociale, le médiateur social doit non seulement respecter l'intimité et la vie privée des personnes, mais également n'utiliser les informations recueillies qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées. Il ne peut utiliser à son avantage les informations recueillies dans l'exercice de sa mission ni en faire usage. Il ne

doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage des parties prenantes.

Par ailleurs, comme tout citoyen, le médiateur social doit, malgré la complexité de certaines situations, exercer ses responsabilités et respecter ses obligations légales (porter assistance à une personne en péril ; dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles en référence notamment à la loi n°95-125 du 8 février 1995 modifiée par l'ordonnance n°2011- 1540 du 16 novembre 2011).

*Norme AFNOR NF X60-600*

Le médiateur en santé a un devoir de confidentialité concernant toute information recueillie, venue à sa connaissance ou comprise relative à une personne prise en charge. Conformément à l'article L. 1110-4 du Code de la santé publique, il est soumis au secret professionnel de la même manière que les professionnels de santé auprès desquels il est amené à intervenir.

Néanmoins, un médiateur en santé peut dans la mesure où il est professionnel de santé au sens du Code de la santé publique ou un professionnel mentionné au 2° de l'article R. 1110-2 du Code de la santé publique échanger ou partager avec un ou plusieurs professionnels identifiés des informations relatives à une même personne prise en charge, aux conditions cumulatives suivantes :

- qu'ils participent tous à sa prise en charge;
- qu'ils agissent dans le périmètre de leurs missions;
- que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou à son suivi médico-social et social.

Le partage, entre des professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins, d'informations nécessaires à la prise en charge d'une personne requiert son consentement préalable.

Dans tous les cas, le médiateur doit informer la personne prise en charge de son droit de s'opposer à tout moment à l'échange ou au partage d'informations la concernant.

*Référentiel médiation en santé de la Haute Autorité de Santé*

#### 4. La protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux

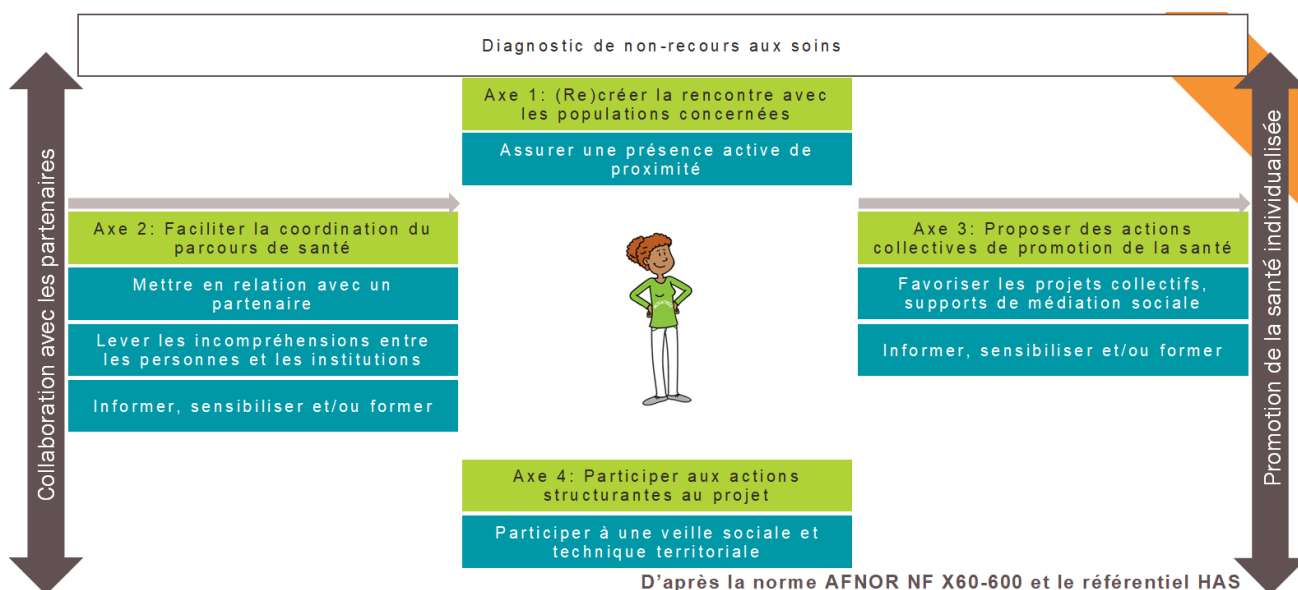
La médiation sociale ne se substitue pas aux droits garantis à chacun. Elle facilite l'accès aux droits des personnes sans jamais obliger quiconque à exercer ses droits ou à y renoncer. La médiation sociale doit offrir toutes les garanties énoncées par la Convention européenne des droits de l'homme et la jurisprudence afférente, tant dans les mécanismes qu'elle met en œuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

*Norme AFNOR NF X60-600*

## Les registres d'intervention de la médiation sociale / médiation en santé

Le référentiel de la Haute Autorité de Santé propose quatre champs d'intervention de la médiation en santé, qui s'inscrivent dans un ensemble (en vert dans le schéma ci-dessous).

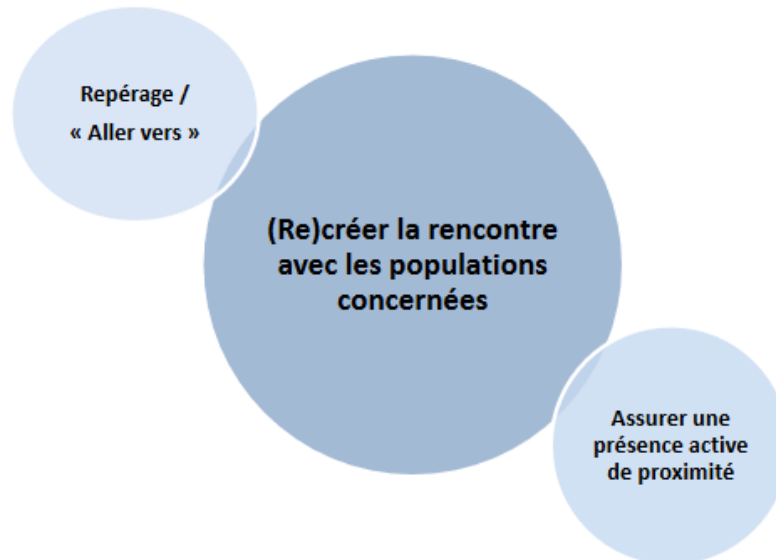
La norme AFNOR NF X60-600 compte 8 registres d'intervention de la médiation sociale mais il a été choisi de n'aborder que 6 d'entre eux dans cette formation et de faire le parallèle entre ceux-ci et les axes de la médiation en santé (en bleu dans le schéma ci-dessous).



**Axe 1 : (Re)créer  
la rencontre  
avec les  
populations  
concernées**

- « Aller vers » les professionnels de santé/institutions, et autres partenaires
- « Aller vers » les publics-cibles : identifier les personnes sur leur lieu de vie (domicile des habitants, CHRS, habitat précaire, etc.), se faire connaître et reconnaître en particulier des populations fragilisées et isolées, créer un lien de confiance, et les amener à apporter une attention à leur santé.

1. La démarche d'« aller vers » comporte deux composantes [] : 1/ le déplacement physique, « hors les murs », d'une part vers les lieux fréquentés par la personne vulnérable et d'autre part vers les professionnels de santé / institutions ; 2/ l'ouverture vers autrui, vers la personne dans sa globalité, sans jugement, avec respect.



*Référentiel  
médiation en  
santé de la Haute  
Autorité de Santé*

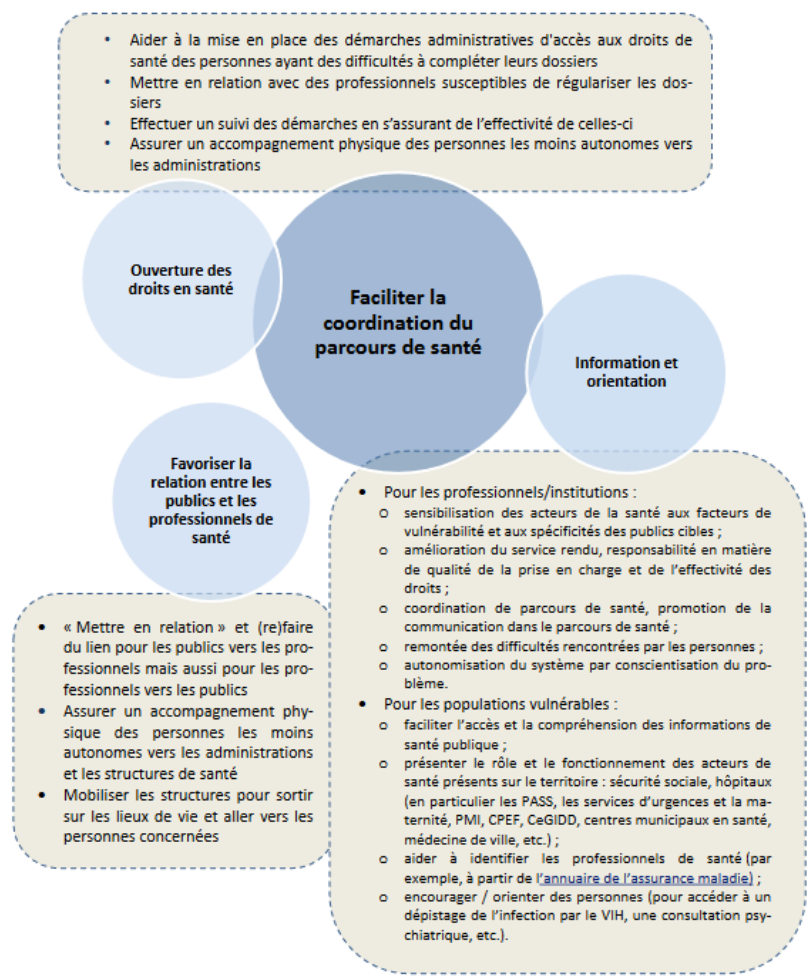
- Présence sur les lieux de vie/d'activité, permanence dans une structure, repérable par le public cible
- Observer et identifier auprès des personnes des situations problématiques individuelles et/ou collectives, soutien moral, réassurance, orientation, informations sur le système de santé (par exemple, discuter de la méfiance des publics vis-à-vis du système de santé, et inversement)

**Assurer une présence active de proximité**

Afin d'aller au-devant des besoins ou des attentes exprimées ou non, ou non entendues par les institutions, le médiateur social accueille les habitants et en particulier les populations fragilisées ou isolées, va à leur rencontre, se fait connaître et reconnaître par eux. Son activité se fonde sur une veille active sociale et technique, et sur un diagnostic en continu du territoire de son intervention.

*Norme AFNOR NF X60-600*

## Axe 2 : Faciliter la coordination du parcours de santé



### Référentiel médiation en santé de la Haute Autorité de Santé

#### Mettre en relation avec un partenaire

Le médiateur social est saisi de situations qui nécessitent de passer le relais à des professionnels dédiés, et si besoin d'accompagner physiquement les personnes. Une partie de son activité consiste alors à s'assurer de la réalité et de la continuité de la démarche engagée ou de la prise en charge effective des personnes concernées.

*Norme AFNOR NF X60-600*

#### Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions

Le médiateur social établit les passerelles nécessaires pour aider, individuellement ou collectivement, les personnes à mieux comprendre et s'approprier leur environnement. Il travaille aussi à porter à la connaissance des institutions la spécificité des personnes accompagnées, que ce soit en


raison de leur culture d'origine, de leur parcours de vie, ou encore de leur situation sociale. Il s'appuie sur les ressources présentes sur le territoire.

### **Informé, sensibiliser et / ou former**

Le médiateur social initie ou participe à des actions de sensibilisations individuelles ou collectives de formation et de diffusion d'informations, destinées à l'ensemble des parties prenantes (par exemple : habitants, partenaires, institutions...), contribuant à l'évolution des comportements et des pratiques.

*Norme AFNOR NF X60-600*

### **Axe 3 : Favoriser des actions collectives de promotion de la santé**



**Favoriser des actions collectives de promotion de la santé**

- Mobiliser les acteurs de santé, tels que les acteurs de la promotion de la santé : PMI, associations, CODES/IREPS/CRIPS, etc. ; les Ateliers Santé Ville (pour la liste des partenariats possibles, cf. tableau 6).
- En collaboration avec des partenaires :
  - participer au recensement des besoins et préoccupations en santé de la population, à des enquêtes et diagnostics locaux ;
  - participer à l'organisation d'actions collectives de prévention et d'éducation pour la santé ;
  - mobiliser le public en amont ;
  - co-animer ces actions collectives, identifier les intervenants ;
  - participer à des actions de sensibilisation en direction des professionnels, sur les problématiques spécifiques de santé liées à la précarité et sur la thématique de l'accès aux droits et aux soins ;
  - participer à des actions de dépistage et de prévention ;
  - encourager la dynamique de santé communautaire<sup>3</sup>.
- Utilisation possible des outils de Santé Publique France ou appuyer la co-construction d'outils de prévention et d'information, adaptés aux besoins.

<sup>3</sup> La santé communautaire est entendue comme un processus d'appropriation des questions de santé par les habitants dans lequel la notion de participation est essentielle.

### *Référentiel médiation en santé de la Haute Autorité de Santé*

### **Favoriser les projets collectifs, supports de médiation sociale**

En lien avec les acteurs du territoire, le médiateur social encourage et facilite, voire met en œuvre des activités collectives au profit des habitants, en particulier les plus vulnérables, pour prévenir le risque d'isolement ou d'auto-

exclusion et pour améliorer la vie collective. Il contribue à soutenir l'émergence de projets innovants notamment à l'initiative d'habitants.

*Norme AFNOR NF X60-600*

#### **Axe 4 : Participer aux actions structurantes au projet**

- Assurer un retour d'information sur l'état de santé, les attentes, représentations et comportements de publics spécifiques : vers les professionnels locaux ou à l'échelle nationale, vers les concepteurs de politiques de santé, vers les concepteurs de messages de prévention, etc.
- Alerter les autorités compétentes<sup>1</sup> sur :
  - les dysfonctionnements dans la prise en charge de santé des personnes (par exemple, refus de soins de la part de certains médecins) ;
  - les risques pour la santé des personnes accompagnées (par exemple, lieu de vie insalubre).

<sup>1</sup> Le Défenseur des droits, le directeur de l'organisme local d'assurance maladie, le président du conseil territorialement compétent de l'ordre professionnel concerné, etc.



*Référentiel  
médiation en santé  
de la Haute  
Autorité de Santé*

#### **Participer à une veille sociale et technique du territoire**

Du fait de sa présence et de son engagement relationnel quotidien, le médiateur social s'imprègne des changements et transformations dans le territoire d'intervention. Il en tire des éléments d'analyse qui contribuent à l'expertise sociale du territoire menée avec les acteurs du territoire.

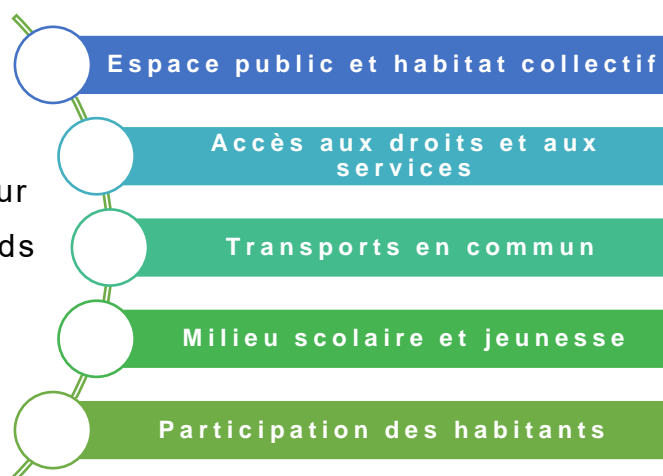
*Norme AFNOR NF X60-600*

# Les environnements d'intervention de la médiation sociale

La médiation sociale est une forme innovante d'intervention et de régulation sociale qui vise à favoriser le « mieux vivre ensemble », dans l'esprit de deux textes de référence : la convention européenne des droits de l'homme et la charte de référence de la médiation sociale (Comité interministériel des villes, 2001).

Présents sur le terrain, les médiateurs sociaux facilitent les relations sociales du quotidien. Leur action se déploie dans cinq grands domaines :

Cliquez [ici](#) pour visionner la vidéo sur le quotidien des médiateurs sociaux.



## Pour aller plus loin ...







4 place de la République

93400 SAINT-OUEN