

Médiation en santé : concepts, définitions, métiers

Dagmar Soleymani

chargée d'étude scientifique, Unité personnes âgées et populations vulnérables, Direction de la prévention et de la promotion de la santé, Santé publique France.

Emmanuelle Hamel,

responsable Unité Personnes âgées et populations vulnérables, Direction de la Prévention et de la Promotion de la santé, Santé publique France

Olivier Bouchaud,

professeur, docteur en médecine, Service des Maladies Infectieuses et Tropicales, CHU Avicenne et Jean Verdier, Assistance Publique-Hôpitaux de Paris et université Sorbonne Paris Nord; Laboratoire Éducatives et Pratiques de Santé EA 3412. IMEA-Fondation Internationale Léon Mba

La médiation est un terme polysémique utilisé dans de nombreux domaines aujourd'hui : social, sanitaire, culturel, numérique, juridique, etc. Cet article apporte un éclairage sur cette notion en se focalisant sur le champ sanitaire et social, et en s'appuyant notamment sur les cadres officiels et réglementaires disponibles, ainsi que sur des repères historiques permettant de comprendre la construction de ces approches de la médiation. Les différents métiers de la médiation en santé ne sont pas encore totalement stabilisés et cohabitent du fait de situations plurielles, d'acteurs et de milieux d'intervention différents, de cadres administratifs et financiers hétérogènes. Et ces différents métiers souffrent d'un manque de reconnaissance.

Médiateur social

La médiation sociale est historiquement apparue dans les années 1980-1990, dans un contexte de crise socio-économique et de premières émeutes urbaines qui ont conduit en 1982 à la création d'une « politique de la ville » spécifiquement dédiée à

ces quartiers en difficulté¹. Un premier axe d'actions pour la médiation sociale s'est traduit par des interventions dans l'espace public des quartiers en difficulté, classés prioritaires dans la politique de la ville et dans les transports.

Progressivement, la médiation sociale s'est professionnalisée², et désormais, ces missions et activités sont exercées dans le cadre déontologique de la médiation sociale, en référence à la charte visée par le comité interministériel des villes du 1^{er} octobre 2001 et à celle définie dans la norme AFNOR, « cadre du métier de la médiation sociale ». Le médiateur repère les difficultés des personnes à accéder aux droits et aux services dématérialisés afin de leur permettre d'y remédier. En position de tiers impartial, il contribue à faciliter les échanges ou à rétablir le dialogue entre les personnes, ou entre les personnes et les institutions. Il porte à la connaissance des institutions les questions et les problématiques auxquelles est confrontée la population.

La médiation sociale prend donc en compte l'ensemble des domaines de la vie quotidienne. Elle peut ainsi porter sur l'accès aux droits et l'accompagnement au sein du système de santé, mais elle n'est pas spécialisée dans ce domaine.

La dynamique des « femmes-relais » dans les années 1980-1990 a également initié la médiation sociale : en mettant à profit leur expérience personnelle et leur connaissance des parcours d'immigration, des habitantes se sont peu à peu organisées pour faciliter la compréhension entre des familles et les administrations et services de l'État (préfecture, PMI, écoles...). Cette logique et ce dispositif d'adultes-relais ont à leur tour inspiré, conjointement à

L'ESSENTIEL

■
▶ **Médiateurs sociaux, médiateurs en santé, médiateurs de santé pairs, médiateurs transculturels : définitions des différents métiers de la médiation qui ont émergé au cours des dernières décennies.**

d'autres facteurs, le développement de la médiation en santé à partir des années 1990.

Médiateur/médiatrice en santé

Les médiateurs de santé sont des professionnels exerçant un métier qui s'inscrit dans la réduction des inégalités sociales de santé. Dans une vision holistique, la médiation en santé consiste à créer des interfaces entre les différents acteurs du système et les personnes en difficulté dans leurs parcours de soins et de prévention du fait de diverses vulnérabilités. L'objectif est – dans une logique de « faire avec » – d'aider ces personnes à s'engager dans ces parcours et à les mener à bien, tout en tenant compte de leur environnement de vie.

La médiation en santé participe à un changement des représentations et des pratiques entre le système de santé et une population qui éprouve des difficultés à y accéder. Elle a émergé dans les années 1990, notamment en lien avec l'épidémie de sida. Elle a été progressivement définie et affinée, en particulier dans le référentiel élaboré par la Haute Autorité de santé (HAS) en 2017³, en concertation avec les différentes parties prenantes. La médiation en santé (ou médiation sanitaire) y est définie comme 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,

