



AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

Dispositif adultes-relais

Médiation en santé

La médiation sanitaire, ou médiation en santé, désigne la fonction d'interface assurée entre les personnes vulnérables éloignées du système de santé et les professionnels intervenant dans leur parcours de santé, dans le but de faciliter l'accès à leurs droits, à la prévention et aux soins. Elle vise à favoriser leur autonomie dans le parcours de santé en prenant en compte leurs spécificités.

Objectifs

- Mettre en lien les habitants éloignés des systèmes de prévention et des soins et les professionnels et institutions, faciliter une relation de confiance mutuelle, faciliter l'accès aux droits, faciliter le recours à la prévention vers une autonomie progressive.
- Contribuer à réduire les inégalités sociales et territoriales de santé et favoriser l'équité des usagers dans l'accès aux soins et la prévention (favoriser une prise en charge dans les meilleurs délais, accélérer l'accès à la prévention et aux dépistages, etc ...).
- Contribuer au changement des représentations et des pratiques par une sensibilisation des acteurs du système de santé et de prévention sur les obstacles vécus par les habitants des QPV.

1. Missions

1° L'accueil de premier niveau :

- Accueillir, écouter et clarifier la demande d'appui et d'accompagnement des personnes,
- Informer et orienter vers les services spécialisés et renseigner sur les démarches à entreprendre
- Aller, éventuellement, à la rencontre des habitants, assurer une présence active sur le territoire (permanences dans des lieux repérables), construire une relation de confiance
- identifier les obstacles au recours à la prévention et aux soins.

2° L'accompagnement individualisé et l'aide administrative :

- Assurer l'interface entre les structures publiques ou privées et l'utilisateur
- Accompagner les habitants dans leurs démarches : aider les habitants à monter un dossier ; lire, éventuellement traduire, téléphoner, écrire dans ce cadre aux structures compétentes, accompagnement physique des personnes les plus en difficulté jusqu'aux services si cela est nécessaire, etc.
- Mettre en place des actions d'information ou de sensibilisation avec les services concernés (CAF, CPAM, services municipaux, professionnels de santé, etc.)
- informer sur le rôle et le fonctionnement des acteurs de santé du territoire (PMI, PASS, Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic des infections par le virus du SIDA, ...)

3° Plus spécifiquement pour le domaine de la santé, les missions concernent principalement les actions suivantes :

- Faciliter l'accès aux soins (hôpitaux, professionnels libéraux, etc.)
- Accompagner la mise en place des politiques de santé publique sur le territoire et auprès des habitants, notamment en lien avec l'atelier ville santé (ASV) ou la maison de santé
- Collecter et faire remonter les besoins, les informations préoccupantes et les dysfonctionnements aux institutions)
- Appuyer les actions de promotion/prévention santé, en partenariat avec les professionnels de santé, les associations, les ASV ou les Conseils Locaux de Santé Mentale (CLSM), etc.

2. Employeurs potentiels

Les employeurs potentiels doivent être informés des conditions prévues à **l'article D5134-146** du code du travail : en tant que personnes morales de droit public ou personnes morales de droit privé chargées d'un service public, **l'embauche d'adultes-relais pour des missions relevant de leur activité normale est proscrite.**

Les missions qui peuvent être confiées à l'adulte-relais doivent respecter les termes de l'article D5134-145.

- Les employeurs potentiels doivent répondre aux critères suivants :
 - Leur structure juridique doit être conforme à l'article L5134-101 du code du travail
 - Ils doivent bénéficier d'une bonne implantation dans le quartier d'activité de l'adulte-relais, avoir une bonne connaissance des publics cibles, être en capacité d'encadrer l'adulte-relais et lui fournir les conditions matérielles nécessaires à son travail.
- Les maisons et centres de santé, les établissements publics de santé ; les organismes de droit privé à but non lucratif par exemple, peuvent être des employeurs potentiels.

3. Conditions favorables

Les adultes-relais doivent faire preuve d'une grande polyvalence pour répondre à tous les types de demandes et doivent bien connaître le paysage institutionnel et associatif local pour réorienter les usagers/habitants vers le bon interlocuteur.

L'adulte-relais doit pouvoir s'appuyer sur les autres salariés de la structure employeuse, car les demandes qui lui sont adressées nécessitent une bonne connaissance institutionnelle et un premier niveau d'analyse administrative et juridique.

Des relais doivent également être mis en place auprès des structures publiques à même d'instruire les demandes et d'y répondre. Les partenariats doivent être formalisés avec les principaux services publics concernés.

Les savoir-être et savoir-faire essentiels tels que la capacité d'écoute, d'empathie, de prise de recul, le respect des principes déontologiques, la capacité de travail en équipe et en réseau peuvent être travaillés et acquis en formation initiale.

4. Indicateurs de suivi

Les indicateurs suivants peuvent être retenus et complétés pour assurer le suivi des missions des adultes-relais. Ils doivent être intégrés aux conventions :

- Nombre de personnes ayant bénéficié d'une première information (1er accueil)
- Nombre de demandes de médiation (téléphonique, écrite, physique etc.) par domaines / institutions (*)
- Nombre de personnes suivies dans la durée par l'adulte-relais,
- Nombre d'accompagnements physiques des personnes vers une institution ou un service,
- Nombre de réunions/rencontres collectives organisées par l'adulte-relais au profit des habitants, nombre total de participants à ces réunions, nombre d'actions / d'activités collectives organisées par un tiers dans lesquelles l'adulte-relais a joué un rôle de mobilisateur des publics.