



2025

Médiation en santé en centre de santé

GUIDE POUR RÉDIGER UNE FICHE DE POSTE

Référentiel métier

Depuis 2016, la Fédération Nationale des Centres de Santé (FNCS) crée des guides sur la démarche qualité adaptées aux organisations pluriprofessionnelles d'exercice coordonné en soins primaires, dans le cadre de la politique régionale d'amélioration de la qualité des soins de l'ARS Île-de-France.

La satisfaction des patients, l'Auto-évaluation de la Qualité et de la Sécurité des Soins, la démarche Patient Traceur sont des guides issus de groupes de travail, créés en collaboration avec des centres de santé franciliens adhérents à la FNCS.

Vous pouvez retrouver ces guides en cliquant sur les images :



Ce guide méthodologique sur la médiation en santé a été conçu en coopération avec **des centres de santé polyvalents municipaux ou associatifs d’Île-de-France**. Les participants au groupe de travail sont des médiatrices, directeurs de centre, cheffes de projets, directrices de la santé exerçant dans les centres suivants :

- Le centre municipal d’Alfortville (94)
- Le centre municipal du Blanc-Mesnil (93)
- Le centre municipal de Bondy (93)
- Check-Point Paris (75)
- Le centre municipal de La Courneuve (93)
- Le centre Tisserand de la Ville de Paris (75)
- La ville de Paris (75)
- Le centre municipal de Saint-Fargeau-Ponthierry (77)
- La ville de Saint-Denis (93)
- Le centre municipal de Stains (93)
- Le centre municipal de Suresnes (92)

La FNCS remercie les équipes de ces centres pour leur implication et leur investissement. Ce guide méthodologique a vocation à évoluer au regard des retours des équipes de centre de santé, ainsi que de l’avancée des pratiques de référence.

Un guide

pour améliorer la connaissance du métier de médiateur en santé.

Ce guide s'adresse aux gestionnaires des centres de santé qui souhaitent recruter un médiateur en santé dans leur équipe.

Au sommaire

- La médiation santé en centre de santé 4
- Un métier reconnu par l'IGAS et la HAS 5
- Le financement 7
- Référentiel métier 9
- Fiches de poste, exemples 11

LA MEDIATION SANTE EN CENTRE DE SANTE

UNE APPROCHE ADAPTEE D'ACCES AUX DROITS

La médiation en santé s'adresse aux personnes vulnérables et peu outillées face aux complexités du système de soins. Qu'il soit exilé, malade, isolé ou précaire, le patient vulnérable nécessite une approche qui va impliquer plusieurs disciplines.

Cette approche s'appuie sur une volonté de travail en équipe pluriprofessionnelle et interdisciplinaire. Il s'agit d'une approche pédagogique, transparente, bienveillante et non culpabilisante, dans le respect du secret professionnel.

La médiation en santé :

- Permet l'accompagnement des personnes vulnérables
- Demande un travail en réseau sur le territoire

Afin d'identifier et de lutter contre les inégalités sociales en santé.

La médiation en santé, c'est...



Exercice réalisé lors du groupe de travail

LA MEDIATION EN SANTE, UN METIER RECONNU PAR LA HAS ET L'IGAS

DES RAPPORTS FAVORABLES A SON DEVELOPPEMENT

Dans son rapport « [La médiation en santé pour les personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins](#) », la Haute Autorité de Santé propose la définition suivante de la médiation en santé, qui s'adresse :

- **aux personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins**, présentant un ou plusieurs facteurs de vulnérabilité. Ces facteurs de vulnérabilité peuvent être multiples : isolement géographique, familial ou social, pratiques à risques, environnement juridique et sanitaire défavorable, précarité, méconnaissance du système de santé en France, difficultés liées à la barrière de la langue française ou du numérique.
- **aux institutions/professionnels** qui interviennent dans le parcours de soins de ces populations.

Ces deux parties sont confrontées à des problèmes de mise en relation. C'est ce que cherche à résoudre la médiation en santé.

La HAS parle également de la médiation en santé comme un processus ancré dans des pratiques qui permettent de s'adapter aux personnes vulnérables, en allant vers elles et en faisant avec elles :

« 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. »

Le public de la médiation en santé est défini par opposition à un public qui saurait se débrouiller dans le système de santé. Mais le rôle du médiateur ne s'arrête pas à ce public. Il a aussi une fonction d'interface entre personnes accueillies et professionnels de santé. Dans ce cadre, son objectif est de faciliter :

« l'accès aux droits, à la prévention et aux soins, assurés auprès des publics les plus vulnérables ; la sensibilisation des acteurs du système de santé sur les obstacles du public dans son accès à la santé. »

Ainsi, le médiateur en santé informe, 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. »

L'action de médiation en santé est indissociable d'un diagnostic territorial des ressources disponibles en termes d'accès aux soins de santé. Ce diagnostic a pour objectif l'identification des obstacles au recours à la prévention et aux soins, les besoins latents et les attentes du public-cible sur un territoire donné. C'est l'étape indispensable afin d'établir des actions les plus cohérentes possibles.

Tableau 1. Caractéristiques communes des projets de médiation en santé

Public-cible	Publics vulnérables, éloignés des dispositifs socio-sanitaires de droit commun et qui échappent aux professionnels de la santé et du social.
Objectif général	Lutter contre les inégalités sociales et territoriales de santé en favorisant le retour vers le droit commun : accompagner les populations vulnérables vers le système de prévention et de soins et faciliter leur intégration dans le parcours de santé.
Moyen	Développer des actions s'inscrivant dans l'« aller-vers » et le « faire avec » : tous les projets de médiation en santé proposent des solutions sur mesure, certains professionnels se déplacent au domicile, réalisent des accompagnements physiques vers les acteurs du parcours pour faciliter la relation de confiance et pour permettre à terme, une autonomisation de chacun dans son parcours de soins.
Activités communes aux projets de médiation	<ul style="list-style-type: none"> • (re)créer la rencontre avec les populations concernées (populations vulnérables et professionnels de santé / institutions), et instaurer une relation de confiance ; • faciliter la coordination du parcours de santé ; • favoriser des actions collectives de promotion de la santé en partenariat avec les professionnels de santé compétents et éventuellement des associations ; • participer aux actions structurantes au projet (veille, partenariat, travail d'équipe, remontée des dysfonctionnements du système, etc.).

Rapport HAS 2017, p.12

LE FINANCEMENT DE LA MEDIATION EN SANTE

1. NOUVEL ACCORD NATIONAL 2025

La médiation en santé est présente dans l'article 18.1.2.2. « Proposer un accompagnement spécifique aux publics vulnérables ».

La présence du médiateur en santé dans le centre est financé à hauteur de 2 100€, à condition qu'au moins deux des quatre critères suivants soient remplis :

Identifier et repérer les publics	Comprendre et former à la spécificités des vulnérabilités	Aller vers et faire avec	Se coordonner avec les acteurs
La structure s'engage à réaliser un diagnostic des freins principaux de l'accès aux soins de la patientèle des centres	La structure s'engage à proposer des formations ciblées aux agents du centre sur les facteurs de vulnérabilités	La structure aide à la prise de rendez-vous des soins de second recours	La structure oriente de manière structurée (fiche de liaison) cette patientèle vers des partenaires sociaux et médico-sociaux

Pour valider chaque niveau, le centre de santé doit remplir au moins deux des quatre sous-catégories. La validation d'une sous-catégorie se fait dès lors qu'au moins une des actions mentionnées est remplie. Les documents prouvant la mise en place des actions devront être déposés sur ATIH. La validation du niveau 1 est valorisée à hauteur de 1400€, en plus des 2100€ pour la présence du médiateur en santé.

Afin de justifier la présence d'un médiateur, il faudra déposer sur la plateforme ATIH le contrat de travail ou la fiche de poste du médiateur.

2. FIR, APPELS A PROJETS, COLLECTIVITES TERRITORIALES

Les ARS publient régulièrement des appels à projets sur des thématiques de médiation en santé. Ces appels à projets peuvent être remplis par les centres de santé.

En 2025, l'ARS Ile-de-France lance un appel à projet sur les médiateurs-pairs en santé mentale : <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/recrutement-de-mediateurs-de-sante-pairs-au-sein-des-services-et-structures-de-soins-de-sante>

En région Centre-Val de Loire, l'ARS a lancé [un appel à projets "Médiation en santé"](#) : « Cet appel à projets s'adresse aux organismes publics ou privés à but non lucratif intervenant dans le champ social ou sanitaire, souhaitant mettre en œuvre des actions de médiation à destination de populations peu ou non couvertes par des dispositifs d'aller-vers. »

En dialoguant avec vos interlocuteurs ARS, vous pourrez également demander à inscrire la médiation en santé dans le FIR, sous réserve d'une demande de subvention à fournir.

Les appels à projets peuvent également être inclus dans les projets soutenus par les collectivités territoriales, les mairies...

Des fondations privées, comme la Fondation MNH, peuvent soutenir occasionnellement des projets de médiation en santé : <https://fondation-mnh.fr/>

3. SECPA

L'expérimentation article 51 SecPa (Structure d'exercice coordonné participative) permet de couvrir le poste d'un médiateur en santé. Pour le moment, cette expérimentation est arrivée à son terme au 30 avril 2025. Si ce dispositif entre dans le droit commun, il pourrait être un moyen de financer la médiation en santé en centre de santé.

Pour en savoir plus sur SecPa : <https://www.fnccs.org/l-experimentation-secpa-passe-en-periode-transitoire>

REFERENTIEL METIER

MISSIONS PRINCIPALES

ALLER-VERS LES USAGERS

- identifier les personnes pouvant bénéficier d'un accompagnement personnalisé
- comprendre leurs besoins et problématiques en matière de santé
- expliquer le fonctionnement du système de soins
- orienter vers les structures de soins, professionnels de santé adéquats
- créer des actions hors les murs dans des foyers, hôtels sociaux... en fonction du territoire
- identifier des problématiques collectives

COLLABORER

- connaître les professionnels de santé, les acteurs du territoire
- être interface entre les populations et les professionnels de santé
- sensibiliser aux besoins des personnes vulnérables sur le territoire
- créer des actions d'aller-vers ou de santé publique pour faire se rencontrer les usagers et les professionnels
- Participer à des réunions en interne ou externe

ACCOMPAGNER

- Mener des entretiens individuels
- Prendre les rendez-vous pour les personnes suivies
- Accompagner les personnes physiquement à leurs rendez-vous si besoin
- Orienter les personnes vers le bon interlocuteur
- Suivre les démarches, relancer
- Participer à la vie du centre de santé :
- contribuer au rapport d'activité
- créer des liens entre les différents services
- animer des actions de sensibilisation en interne
-

COMPETENCES

Connaissance du système de santé et son fonctionnement

Techniques d'aller-vers, d'animation de groupe

Relationnelles : écoute active, empathie, bienveillance, gestion du stress

Maîtrise des dispositifs de droit commun (ouverture des droits CPAM, etc)

Connaissance du territoire, des institutions

Planification et suivi des actions

Rédaction de bilans, de courriers

SAVOIR-ETRE

Non jugement
Autonomie
Ouverture d'esprit
Patience
Empathie
Bienveillance

SAVOIR-FAIRE

Capacités à identifier les problématiques des personnes rencontrées
Capacités à s'organiser, à prioriser
Savoir s'adapter à différents interlocuteurs
Travail en équipe
Travail en lien avec une diversité d'acteurs – institutions, professionnels de santé, usagers

FORMATION

DU « Médiation en Santé » Université Paris Cité, Université Sorbonne Nord
ou bac +2 en sanitaire et social/santé publique
ou expérience de terrain

FICHES DE POSTE

DES EXEMPLES EN ILE-DE-FRANCE

Médiateur.rice en santé - Exemple 1 - Fiche de poste CDS en Seine-Saint-Denis

Le. la médiateur.rice santé, au sein du service Prévention, participe à la mise en place de la politique municipale de santé en renforçant la prévention et la promotion à la santé.

Placé-e sous l'autorité hiérarchique de la responsable du service Prévention, le.la médiateur.rice santé établit des stratégies de prévention et se fixe des objectifs de santé publique, dont celui d'assurer l'interface de proximité entre les personnes présentant un ou plusieurs facteurs de vulnérabilité et les acteurs du système de santé qu'il faut sensibiliser aux obstacles du public dans son accès à la santé.

Pour favoriser le retour des personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins vers le droit commun, vous :

- mettez en place des permanences dans le cadre de la Cellule d'intervention sociale de la DSAS
- orientez et accompagnez le public vers les structures de soins en partenariat avec les professionnels du champ sanitaire et social
- travaillez en partenariat avec les services municipaux qui interviennent dans le parcours de soins de ces populations et participez aux instances sociales de résorption des situations fragiles ou complexes
- collaborez avec les partenaires intervenant sur le territoire (CIDFF, Mutuelle Solimut)
- pilotez et participez à des actions collectives en lien avec la programmation du service de prévention (Etablissement scolaire, structure d'insertion, centres sociaux ...)
- mettez en place ou participez à des événements proposés par la collectivité ou un partenaire

Vous avez également pour mission de mettre en place des actions « aller-vers » et vous :

- identifiez et repérez des besoins de santé
- aidez à la compréhension des institutions et du système de soins
- rendez accessible l'information sur l'accès aux droits de santé en fonction des publics
- concevez et mettez en œuvre des actions en santé dans une démarche partenariale (foyer Adoma, public en insertion, jeunesse ...)

Vous vous déplacez régulièrement dans les structures municipales ou partenariales et pouvez travailler ponctuellement le soir ou le week-end. Les missions du poste sont susceptibles d'évoluer en fonction de la politique de santé menée par la Municipalité et par le Centre municipal de santé.

Compétences et connaissances requises

- Connaître l'environnement territorial et le statut de la fonction publique territoriale
- Connaître la réglementation en vigueur, les dispositifs favorisant l'accès aux soins (AME, PASS...) et les réseaux de professionnels et d'acteurs
- Maîtriser la gestion de projet
- Être capable de développer un réseau partenarial et de collaborer avec les différents acteurs internes/externes
- Savoir travailler en équipe et en transversalité
- Connaître les techniques de « l'aller vers » et de la communication orale et écrite
- Savoir concevoir des outils pédagogiques adaptés à différents publics
- Communiquer de manière claire et adapter sa posture aux situations
- Savoir participer à la rédaction d'Appels à Projet
- Avoir des capacités d'analyse, de synthèse et rédactionnelles
- Savoir-faire du reporting, savoir prendre des initiatives et être force de proposition
- Faire preuve de confidentialité et respecter le secret professionnel
- Utilisation du pack bureautique

Médiateur.rice en santé - **Exemple 2** - Fiche de poste CDS à Paris

Missions principales :

Le/la médiateur.rice en santé interviendra en lien étroit avec l'équipe pluridisciplinaire (médecins, psychologues, ostéopathes), la secrétaire médicale, les bénévoles et les partenaires extérieurs.

1. **Évaluer les besoins et faciliter l'accès aux soins**

- Mener des entretiens individuels pour identifier les obstacles à l'accès aux soins
- Élaborer un plan d'accompagnement personnalisé en concertation avec les thérapeutes
- Faciliter la compréhension du système de santé français et des droits des patients
- Aider aux démarches administratives liées à la santé (CMU, AME, rendez-vous extérieurs)

2. **Soutien au parcours de soin**

- Établir un lien de confiance avec les patients pour faciliter leur engagement dans le parcours de soins
- Rappeler les rendez-vous et résoudre les obstacles pratiques à la venue aux consultations
- Expliquer l'importance de chaque rendez-vous médical et accompagner physiquement les patients si nécessaire
- Clarifier les traitements prescrits et faciliter l'observance thérapeutique
- Soutenir la participation aux activités thérapeutiques de groupe

- Informer et motiver les patients à participer aux groupes thérapeutiques
- Assurer le suivi des inscriptions et la présence aux ateliers (appels téléphoniques, rappels)
- Apporter un soutien logistique pendant les sessions de groupe (accueil, animation)
- Recueillir le retour des participants pour améliorer les activités proposées

3. **Créer et diffuser des outils de communication adaptés**

- Développer des supports d'information simples adaptés aux besoins des patients
- Familiariser les patients avec l'application numérique Parcours d'Exil
- Animer des ateliers collectifs sur le système de santé, l'accès aux droits et la santé mentale
- Contribuer à la fidélisation des patients par une communication régulière

4. **Coordonner les parcours de soins**

- Assurer le suivi des patients entre les différents professionnels internes et externes
- Faciliter la circulation de l'information et la continuité du parcours de soins
- Développer et maintenir des liens avec le réseau de partenaires (PASS, CADA, CMP, EMPP, etc.)
- Identifier et signaler les dysfonctionnements dans la prise en charge

Profil recherché :

- Expérience auprès du public migrant ou exilé, idéalement en santé mentale
- Connaissance des problématiques de psycho traumatisme et des dispositifs socio sanitaires
- Capacité à créer une relation de confiance, posture empathique et respectueuse
- Sens du travail en équipe pluridisciplinaire et aptitude à travailler en réseau
- Compétences en animation de groupe et en transmission d'informations
- Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères appréciée (dari/pachtou, peul guinéen), mais non obligatoire
- Formation en médiation en santé ou expérience équivalente
- Sens du travail en équipe et en réseau, autonomie et adaptabilité
- Compétences en transculturalité est un plus mais non obligatoire