

Conditions d'efficacité de la médiation en santé pour favoriser le recours aux services de santé

Richard E et al.

La médiation en santé est une intervention prometteuse pour favoriser le recours aux services de santé des populations qui en sont éloignées. Nous avons mené une recherche interventionnelle pour identifier les activités de la médiation en santé, les éléments de contexte qui influencent ces activités, et les réactions individuelles ou collectives ainsi générées en vue de comprendre comment la mettre en œuvre et l'évaluer pour favoriser le recours aux services de santé.

Approche

Le processus de production de connaissances s'est réalisé suivant une collaboration en spirale permettant des va et vient constants entre savoirs théoriques et expérientiels à l'aide d'une position facilitatrice de la doctorante entre chercheurs, décideurs, et acteurs de terrain :

- (i) médiateurs et médiatrices en santé et structures la mettant en œuvre au niveau local,
- (ii) structures qui participent à la dissémination de la médiation en santé au niveau national (e.g., Fnasat-GV porteuse du Programme national de médiation en santé, France médiation, Collectif pour la promotion de la médiation en santé, Santé publique France, Agence Régionale de Santé (ARS), ...),

Taxonomie de la médiation en santé

- ➔ 59 activités réalisables par les médiateurs et médiatrices en santé ont été regroupées en trois dimensions : la structuration territoriale de la médiation en santé, la navigation dans le système de santé et la coordination des actions de réponse
- ➔ Toutes ces activités sont menées soit auprès de personnes éloignées du système de santé soit auprès des acteurs de terrain concernés ou ayant un pouvoir de réponse à leurs besoins et leurs problématiques.

Structuration territoriale de la médiation en santé (Faire ensemble)

- Observer/échanger avec les personnes éloignées et les acteurs locaux quant à leur besoins et problématiques respectifs, les caractériser, les analyser, réaliser une veille sur les dispositifs présents sur le territoire et préconiser les adaptations nécessaires pour résoudre les problématiques identifiées au sein du territoire.
- Ces activités servent à alerter et/ou porter à connaissance des acteurs locaux (professionnels de santé, du social et du médico-social, élus locaux notamment) et décideurs (à une échelle locale et territoriale) les problématiques rencontrées par les personnes éloignées du système de santé.

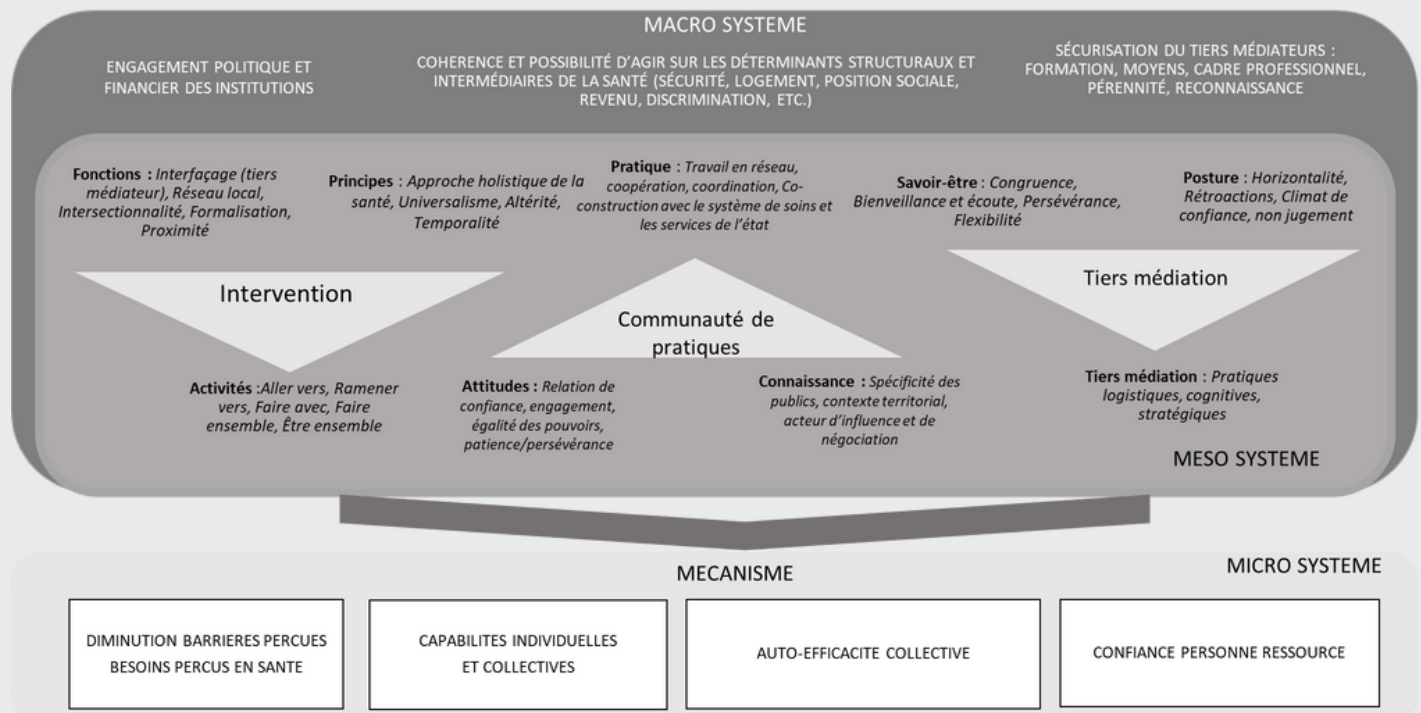
Navigation dans le système de santé (Aller/Ramener vers et Faire avec)

- Rencontrer, orienter, soutenir, renforcer le pouvoir d'agir des populations éloignées du système de santé et sensibiliser les acteurs locaux à leurs besoins et problématiques.
- Se réalise à plusieurs niveaux : auprès du public d'une structure donnée et/ou à partir de cette structure.

Coordination des actions de réponse (Etre ensemble)

- Coordonner des ressources vers des actions de réponses, mettre en œuvre des actions de réponses et faire le suivi/bilan.
- Peut être réalisée seulement par le médiateur en santé s'il exerce seul, la personne coordonnant la médiation en santé au sein de la structure ou par les deux.
- Peut être pilotée par l'un des médiateurs en santé du territoire ou sa structure, ou par un acteur tiers au sein d'une communauté de pratique. Dans ce dernier cas, les médiateurs en santé participent en fonction de leur expertise auprès du public.

Conditions d'efficacité



L'étude des conditions d'efficacité de la médiation en santé précise comment mettre en oeuvre la médiation en santé

➔ Favoriser l'adaptation du système de santé aux problématiques et aux besoins des personnes éloignées du système de santé **en s'appuyant sur une communauté de pratiques** (e.g., tiers médiateur, acteurs locaux, décideurs, personnes accompagnées)

➔ Favoriser l'intention d'utiliser le système de santé selon les besoins perçus ou non en santé des personnes accompagnées en diminuant les barrières perçues à l'utilisation des services de santé, c'est à dire **agir sur les déterminants sociaux de la santé** et en renforçant leurs capacités

Conclusion

Dans une logique d'universalisme proportionné, les médiateurs en santé agissent en complémentarité de tous les autres professionnels intervenant sur la santé et les conditions de vie de personnes éloignées du système de santé. Ils proposent un accompagnement supplémentaire nécessaire pour ces populations qui présentent des besoins supplémentaires et/ou se heurtent à des freins supplémentaires.

Des préconisations ont donc été formulées en vue de soutenir sa mise en œuvre et son évaluation pour favoriser le recours aux services de santé des populations qui en sont éloignées:

- **Adapter le système de santé :**

1. dans les **pratiques** avec, par exemple, organisation des services avec des créneaux sans rendez vous, mettre en place des guichets uniques, ... **et**
2. dans la **structuration des systèmes sanitaire, social et médico-social** avec, par exemple, la mise en place de procédures partagées pour assurer la continuité des parcours, le développement de l'interconnaissance des services et de leurs champs de compétences.

- **Ancrer la médiation en santé au sein des territoires dans une communauté de pratique** et structurer l'accompagnement des médiatrices et médiateurs en santé.
- **Sécuriser le métier** de médiateur et médiatrice en santé.
- **Identifier et valider des indicateurs** d'évaluation des fonctions clés de la médiation en santé identifiés dans le cadre conceptuel.