

Le déploiement des médiateurs en santé permet de faciliter le quotidien des professionnels

85. C'est le nombre de médiateurs en santé dans la région Auvergne-Rhône-Alpes. Ils permettent d'accompagner les patients tout en facilitant la mission des professionnels de santé. L'ARS lance une campagne visant à mieux les faire connaître.

Par Clémence Nayrac

7 janvier 2026 à 13h42

Accompagner les personnes les plus vulnérables pour les aider à accéder à leurs droits, à des informations de prévention et à un parcours de soins adapté. Tel est le rôle des médiateurs en santé. Afin de mieux faire connaître leur action, l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes a lancé le 5 janvier une campagne de communication et de sensibilisation destinée aux professionnels de santé du territoire. La campagne "Médiateurs en santé, un métier qui mérite d'être (re)connu, Médiateurs en santé, un lien qui fait du bien" a été présentée ce 6 janvier, depuis le centre de santé communautaire et planétaire Le Jardin situé à Bron (Rhône). Des [vidéos](#) ont été réalisées en lien avec le centre pour partager les témoignages d'une médiatrice, d'un médecin et d'un patient. Certains d'entre eux ont raconté leur expérience ce 6 janvier.

Pour déployer ce dispositif, l'ARS s'appuie sur le référentiel de bonnes pratiques de la médiation en santé élaboré par la Haute Autorité de santé en 2017 (à télécharger ci-dessous) qui rappelle les grandes missions du médiateur. *"L'ARS a été précurseur : dès 2015, elle a lancé un appel à projets pour le recrutement de médiateurs en santé"*, a expliqué Damien Viccini, référent santé-précariété au sein de l'agence. Dans la région, le dispositif se déploie ainsi depuis une dizaine d'années. Fin 2025, 85 postes de médiatrices et médiateurs ont été financés par l'ARS, soit un montant de 4,5 millions d'euros. Dix mille personnes bénéficient actuellement d'un accompagnement collectif ou individuel dans la région.

Qui est accompagné ?

Les médiateurs en santé accompagnent les personnes éloignées du système de santé, dont la situation est considérée comme vulnérable par un ou plusieurs de ces facteurs :

-

problèmes de compréhension : allophonie, illettrisme, illectronisme ;

- difficultés financières ;
- isolement social ou géographique ;
- discriminations, stigmatisations ou mauvaises expériences avec le système de santé.

Éviter les ruptures de parcours

Les médiateurs ont une double mission. Il s'agit d'une part d'aller à la rencontre des personnes les plus éloignées du soin pour rétablir le contact (lire l'encadré), s'assurer de leurs droits fondamentaux à la Sécurité sociale et les orienter, y compris en les accompagnant parfois physiquement vers les professionnels de santé ; et d'autre part de soutenir la démarche de promotion de la santé afin que les personnes retrouvent une autonomie et apprennent à prendre soin d'elles via des actions collectives thématiques.

Ils interviennent aussi bien dans les quartiers prioritaires de la ville – 70% de ces quartiers sont couverts en Auvergne-Rhône-Alpes – que dans les territoires ruraux ou auprès de publics spécifiques. 1 083 communes sont ainsi couvertes par au moins un médiateur en santé, soit 39% de la population régionale. Ces médiateurs peuvent être employés par des associations de prévention et de promotion de la santé, des collectivités, des structures d'exercice coordonné ou des établissements de santé. L'objectif ? Éviter les décrochages du système de santé et favoriser l'autonomie dans les parcours. *"Ainsi, 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"*, souligne l'ARS dans un communiqué.

Faciliter le quotidien des professionnels

Côté professionnels de santé, l'action du médiateur permet de libérer du temps. "Le temps de consultation pour un médecin est précieux et limité. J'interviens en renfort, en complément. Je peux aborder avec le patient des aspects que le médecin n'a pas le temps de traiter, notamment les démarches administratives", a raconté Juliette Luttun, médiatrice en santé au centre Le Jardin. Au sein de cette structure, créée en 2022, le recrutement d'un médiateur a été établi comme priorité. "La médiation santé appuie les professionnels pour que cela puisse fonctionner malgré les difficultés, elle permet de les anticiper. C'est pour cette raison que nous l'avons inscrite d'emblée dans le cahier des charges à la création du centre", ajoute le Dr Benoît Blaes, médecin généraliste. Outre l'amélioration des parcours, les médiateurs en santé permettent aussi de faciliter le quotidien des professionnels de santé. Ils disposent même d'un rôle de sensibilisation des acteurs du système de santé sur les obstacles rencontrés par les publics suivis dans leur accès à la santé.

Un secteur qu'ils connaissent d'ailleurs bien : la moitié des médiateurs recrutés dans la région dispose d'un diplôme d'État d'infirmier. Le médiateur en santé 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, confirme l'ARS. Cette dernière anime leur réseau, organisant des sessions de formation, d'analyse et de partage des pratiques. En 2025, une formation a été spécifiquement dédiée à la médiation en santé mentale. L'agence entend poursuivre ce déploiement. Cette campagne en est un levier : faire connaître le métier auprès des professionnels du secteur est une étape clé pour asseoir le rôle de la médiation.

Zoom sur Le Jardin

Ouvert en novembre 2022, le centre de santé communautaire et planétaire Le Jardin a fondé son fonctionnement sur un exercice pluriprofessionnel. Médecins, médiatrices en santé, infirmière Asalée, assistants médicaux, coordinatrices... l'équipe travaille en lien avec les 2 500 personnes suivies au sein du centre pour transformer les pratiques de soin et de santé, présente l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes. L'objectif est de créer avec les usagers et les partenaires de la structure "une manière d'être acteurs de santé, en prenant en compte les enjeux écologiques et sociaux".

Ressources

- [Le référentiel](#)

MOTS-CLÉS

AMBULATOIRE ARS COOPÉRATIONS PROFESSIONNELS DE SANTÉ
USAGERS

Par Clémence Nayrac

7 janvier 2026 à 13h42

Les informations publiées par Hospimedia sont réservées au seul usage de ses abonnés. Pour toute demande de droits de reproduction et de diffusion, contactez Hospimedia (copyright@hospimedia.fr). Plus d'informations sur le copyright et le droit d'auteur appliqués aux contenus publiés par Hospimedia dans la rubrique droits de reproduction.