



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

COMMUNIQUE DE PRESSE

Saint Denis La Plaine, le 26 octobre 2017

Personnes vulnérables et éloignées du système de santé : s'appuyer sur les médiateurs et interprètes pour améliorer l'accès aux soins

Aujourd'hui en France, tout le monde n'accède pas de façon équitable au système de santé. Isolement, précarité, complexité des démarches ou mauvaise maîtrise de la langue sont autant de barrières qui compliquent l'accès aux soins.

Reconnus l'an dernier par la loi de modernisation de notre système de santé, la médiation et l'interprétariat sont deux moyens permettant de réduire ces inégalités en santé. Dans ce contexte, la Haute Autorité de Santé (HAS) publie aujourd'hui deux référentiels qui en précisent le cadre d'intervention et les bonnes pratiques. Elle souligne par ailleurs que leur déploiement sur le terrain ne sera pérenne qu'à la condition de reconnaître les médiateurs et interprètes et de disposer de financements adaptés.

Aujourd'hui en France, tout le monde n'a pas un accès équivalent au système de santé. Certaines populations se trouvent dans des situations les rendant particulièrement vulnérables : isolement géographique, familial ou social, précarité, méconnaissance du système de santé, difficultés liées à la barrière de la langue française ou du numérique. Depuis plusieurs années des politiques publiques ont été mises en place pour favoriser l'accès de tous au système de santé, mais des blocages persistent : difficulté de développer et de coordonner les actions sur les territoires, difficulté de connaître et d'accéder à ces populations par exemple.

La médiation et l'interprétariat en santé sont deux moyens pour pallier ces difficultés et lutter contre les inégalités d'accès à la prévention et aux soins. Portés par la société civile depuis plusieurs années, ils ont été reconnus par la loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016. Cette loi a notamment confié à la HAS – dont la mission première est d'œuvrer à un système de santé de qualité, efficient et accessible à tous – la responsabilité d'élaborer des référentiels pour en préciser les bonnes pratiques et le cadre d'intervention. Ces deux référentiels sont publiés aujourd'hui à l'issue d'une consultation publique.

Confidentialité, impartialité, respect de la volonté : de grands principes à toujours respecter

Comme pour les professionnels de santé, de grands principes conditionnent le travail des médiateurs et des interprètes intervenant dans le champ de la santé. Pour toute action en direction des populations fragilisées ou éloignées du système de santé, il est en effet indispensable de garantir :

- la confidentialité, en ne communiquant aucune information recueillie sur les personnes ;
- l'impartialité, en n'émettant pas de jugement sur les idées, croyances ou choix exprimés par les personnes – et dans le cas précis de l'interprétariat – en restituant les discours avec précision et fidélité, sans additions, omissions, distorsions ou embellissement du sens ;
- le respect de la volonté des personnes en tenant compte de la liberté de choix de chacun et de sa capacité à prendre des décisions en toute autonomie.

La médiation, pour mettre en relation les populations éloignées avec les professionnels et les

structures de santé

Le médiateur en santé joue le rôle d'interface entre les personnes éloignées du système de santé et les structures de prévention et de soins. Sa mission est d'aider les personnes vulnérables à revenir vers le droit commun, en favorisant leur autonomie, par un changement des pratiques mais aussi des représentations notamment des professionnels de santé qui peuvent méconnaître les réalités vécues par ces personnes. Un médiateur ne se substitue pas aux professionnels de santé ou de l'action sociale, il s'investit avec leur soutien et dans la pluridisciplinarité pour tenter d'agir sur les dysfonctionnements du système. Il intervient sur un territoire défini, pour une mission délimitée dans le temps. Sa mission se découpe en 4 étapes principales :

1. diagnostiquer les obstacles au recours à la prévention et aux soins, en allant à la rencontre des structures, professionnels de santé d'une part et des publics-cibles d'autre part, pour les sensibiliser et créer un lien de confiance ;
2. recréer la rencontre entre les structures et les populations concernées, pour les aider à se comprendre et faciliter la coordination ;
3. favoriser des actions collectives de prévention et d'éducation à la santé ;
4. participer à la mise en place de solutions structurantes et de long terme.

L'interprétariat, pour assurer l'information et le consentement libre et éclairé du patient

Dans le cas de populations parlant peu ou pas le français, la HAS considère que seul le recours à un interprète professionnel permet de garantir une prise en charge respectueuse du droit à l'information, du consentement libre et éclairé du patient et du secret médical. Dans les cas où un interprète professionnel n'est pas disponible, d'autres moyens de communication peuvent être envisagés (utilisation de pictogrammes, confrère ou personnel hospitalier par exemple parlant la langue du patient...). Toutefois un interprète professionnel est particulièrement indispensable dans certains moments clés : consultation initiale, annonce de diagnostic ou de résultats, initiation ou changement de traitements par exemple. La HAS insiste également pour que l'intervention de l'interprète soit mise en œuvre selon 4 temps bien distincts :

1. avant l'entretien, le professionnel de santé informe l'interprète sur le motif de la consultation afin que celui-ci se prépare pour mobiliser les termes techniques et gérer ses émotions ;
2. au début de l'entretien, l'interprète est présenté au patient afin de créer un climat de confiance ;
3. pendant l'entretien, le professionnel de santé veille à éviter tout jargon, accorde à l'interprète le temps nécessaire pour la restitution de l'intégralité de ses propos, s'adresse directement au patient alors que l'interprète se maintient en retrait ;
4. après l'entretien, un bilan sur le déroulement de l'entretien est organisé entre le professionnel de santé et l'interprète, permettant de ce fait d'éviter à l'interprète de se retrouver seul avec le patient.

Deux conditions au déploiement de la médiation et de l'interprétariat : reconnaître leurs acteurs, financer de façon adaptée

Si de nombreuses initiatives remarquables existent sur le territoire depuis plusieurs années, la HAS estime que le développement et la réussite de la médiation et de l'interprétariat en santé repose sur la reconnaissance de leurs acteurs et un financement adapté. En parallèle, pour mobiliser durablement les professionnels pour la réduction des inégalités en santé, une sensibilisation spécifique de tous les étudiants des filières de santé doit également être mise en place.

Pour en savoir plus :

- lire le [communiqué de presse](#) en ligne
- accéder au [référentiel médiation en santé](#) et au [référentiel interprétariat](#)

<p>HAUTE AUTORITE DE SANTE Responsable du service presse : Florence GAUDIN Contacts presse : Xabi VELAZQUEZ</p>
--

01 55 93 73 18

contact.presse@has-sante.fr