

LA MÉDIATION EN SANTÉ EN PRATIQUE ·
WEBINAIRE 1

Quand médiateurs et soignants travaillent ensemble

Une expérience réussie en permanence d'accès aux
soins de santé (PASS) à l'hôpital

Jeu di 15 octobre 2026, 17h–18h

IKAMBERE



Réalisé avec le soutien
institutionnel de



Pour bien suivre ce webinaire



Micros coupés

Merci de garder votre micro fermé



Le chat est ouvert

Posez vos questions à tout moment



Un questionnaire

3 minutes à la fin de la séance



Un guide pratique

Envoyé à tou·tes après le webinaire

Roukhaya Hassambay

directrice des opérations, Ikambere

Charlotte Roudier-Daval

cheffe de projets, ARS Île-de-France

Dr Alexis Costalat

praticien hospitalier, PASS de l'hôpital Saint-Antoine

Assita Maïga

médiatrice en santé, Ikambere

Frédéric Goyet (modération)

médecin de santé publique, CA d'Ikambere

Qui êtes-vous ?

Médiateur·rice en santé

Soignant·e

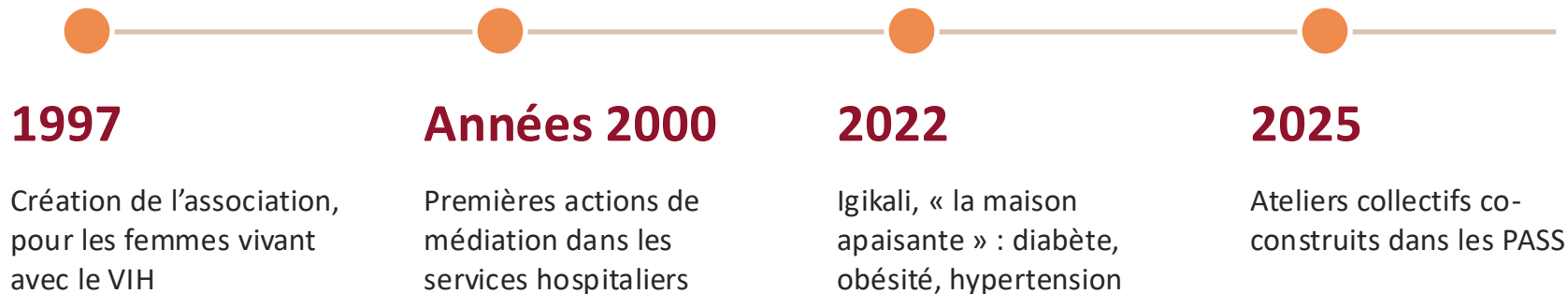
Travailleur·se social·e

**Coordination ou
institution**

Autre

*Répondez au sondage dans l'onglet
conversation sur Teams*

Ikambere, pionnière de la médiation à l'hôpital



Accompagner vers l'autonomie les femmes en situation de précarité vivant avec une maladie chronique.

Santé des femmes : des inégalités qui se cumulent

1ère cause

de mortalité des femmes en France : les maladies cardiovasculaires, soit environ 200 décès par jour ¹

× 1,4

de maladies cardio-neurovasculaires chez les 10 % des plus modestes que chez les 10 % les plus aisés ²

× 2,8

de diabète chez les 10 % des plus modestes que chez les 10 % les plus aisés ²

L'écart entre femmes et hommes sur les facteurs de risque cardiovasculaire se réduit, parce que la situation des femmes se dégrade ³

¹ Académie nationale de médecine, rapport sur l'infarctus du myocarde chez la femme, 24 février 2025.

² DREES, Études et résultats n° 1243, octobre 2022 (données 2016-2017, à âge et sexe comparables).

³ Santé publique France, Bulletin épidémiologique hebdomadaire, numéro hors-série, 4 mars 2025.

La médiation en santé



« La fonction d'interface assurée entre les personnes vulnérables éloignées du système de santé et les professionnels intervenant dans leur parcours de santé. »

Code de la santé publique, loi de modernisation de notre système de santé, 2016

Aller vers

Hors les murs, vers les personnes, et vers les professionnel·les pour faire comprendre leur réalité

Faire avec

Avec les personnes, jamais à leur place

Empowerment en santé

Adhésion au traitement, parcours de soins

Un projet lauréat de l'appel à projets de l'ARS



Innovations organisationnelles au service de la santé des femmes

Appel à projets 2024 de l'ARS Île-de-France



4 hôpitaux

Saint-Antoine, Pitié-Salpêtrière,
Lariboisière, Villeneuve-Saint-
Georges



Les femmes vulnérables

vivant avec un diabète, une obésité
ou une hypertension



La médiation à l'hôpital

intégrée au parcours de soin, au-
delà des maladies infectieuses

SÉQUENCE 1 • 12 MINUTES

Pourquoi la médiation ? Le regard de l'équipe médicale

Dr Alexis Costalat, praticien hospitalier, PASS de l'hôpital Saint-Antoine

IKAMBERE

Trois besoins de l'équipe médicale



Faire passer le message autrement

Sortir de la verticalité de la consultation et du lexique médical, pour des patient·es à faible littératie en santé



Comprendre les besoins de chaque patiente

Tenir compte des barrières culturelles et linguistiques, et des représentations de la maladie



Agir sur ce que la précarité fait à la santé

Stress, alimentation, accès aux droits : des freins qui dépassent la consultation



« Un outil précieux qui facilite l'identification des besoins spécifiques des patientes en tenant compte des barrières culturelles ou linguistiques. »

Dr Alexis Costalat, questionnaire aux professionnel·les, septembre 2025

Une expérimentation dans quatre PASS

20

ateliers dans 4
hôpitaux

88

patient·es, dont 65
femmes

9 ateliers · 39 patientes

à Saint-Antoine depuis mars 2025

Trois recommandations

**Impliquer toute l'équipe dès
le départ, pas seulement le
chef de service**

**Une convention qui fixe le
cadre et les rôles de chacun**

**Planifier tôt et se voir
régulièrement**

Préparer un atelier en cinq étapes

- 1 Choisir le thème** Avec le ou la soignant·e : objectifs, fil conducteur, constitution du groupe
- 2 Mobiliser** S'entraider entre équipe soignante et médiatrice pour inscrire les patientes
- 3 Planifier** Date, salle, matériel : la salle est un élément à ne pas sous-estimer
- 4 Animer** En binôme, à partir des représentations des patientes
- 5 Clore** Une décision personnelle, ce qu'on retient, vers qui s'orienter

Mobiliser les patientes : ce qui marche



La médiatrice appelle à J-7

Le levier le plus efficace à Saint-Antoine



Un rappel par SMS la veille

Si possible



Le secrétariat médical

Salles, planning, relances : un rôle clé



Un flyer et un affichage

Date, heure et lieu, une semaine avant



Lever les freins matériels

Transport, horaires, un ticket restaurant



La patience

Un petit groupe n'est pas un échec

Animer en binôme : qui fait quoi ?



La médiatrice

- Conduit les activités
- Fait circuler la parole
- Part des représentations des patientes
- Insiste sur les freins multiples liés aux parcours de soins



Le ou la soignant·e

- Apporte les éléments médicaux
- Répond aux questions médicales
- Découvre ses patient·es autrement
- Sécurise le groupe

La parole des patientes avant l'apport théorique, jamais l'inverse

Briser la glace avec les photos-expressions



Comment utiliser cet outil

En début de séance

Chaque participante choisit la carte qui dit comment elle se sent aujourd'hui.

Elle explique son choix

si elle le souhaite : on parle de ses émotions et de sa santé, sans jugement.

En fin de séance

on refait le tour pour voir ce qui a bougé.

LA PAROLE D'UNE PARTICIPANTE

« Je suis une patiente de la polyclinique Baudelaire de l'hôpital Saint-Antoine depuis 2022. J'y suis suivie pour des maladies chroniques. Souffrant de plusieurs maux, ces ateliers sont pour moi un espace d'échange sans tabou. D'une part, avec les professionnels de santé en dehors du cadre des consultations et d'autre part, avec d'autres patients.

*C'est ce qui me permet de me sentir moins seule et de voir que je ne suis pas seule à vivre ces moments difficiles.
Personnellement, je trouve que les ateliers à la Pass sont utiles puisque ce sont des espaces "**du donner et du recevoir**" »*

Une participante aux ateliers de la PASS Saint-Antoine · lu par Assita Maïga

IKAMBERE

Le Guide du médiateur·ice en santé

Une méthode issue du terrain, pour préparer, animer et évaluer une séance collective, quelle que soit la pathologie.

Préparer

Fil conducteur, profils,
constitution du groupe,
mobilisation, salle

Animer

Déroulé type, cadre, brise-glace,
circulation de la parole, tensions

Évaluer

Questionnaire, vérifier la
compréhension, transmettre
ensuite



En annexe : une checklist de préparation et un questionnaire type pour les participant·es

9 MINUTES

À vous la parole

Vos questions dans le chat · Modération : Frédéric Goyet

IKAMBERE

Trois messages pour votre pratique

1

Le partenariat se construit avec toute l'équipe, dès le départ

2

La parole des participant·es avant l'apport théorique

3

La mobilisation est un travail collectif et de patience

ET APRÈS ?

Merci ! On reste en lien



Votre avis en 2 minutes

Lien également dans le chat

<https://airtable.com/appc2fQ8k9nwVQWtT/shrNnboGfU856HdbL>



Le Guide du médiateur·ice en santé : ici

Envoyé par mail à tou·tes les inscrit·es après le webinaire.



Webinaire 2 · Jeudi 19 novembre 2026, 17h–18h

Prévenir l'hypertension artérielle auprès des publics éloignés du soin : l'apport de la médiation en santé

Merci à l'ARS Île-de-France, au Dr Costalat, à l'équipe de la PASS Saint-Antoine et à vous tou·tes.