1. GRADE, METIER, EMPLOI

Grade	En fonction du profil candidat
Emploi	Médiateur en santé
Métier	Conseiller en économie sociale et familiale
% temps	100%

2. AFFECTATION

Pôle	Pôle EST
Structure interne (CR - *Code et Libellé)*	0G37 CADEO CMP (0228)
Unité fonctionnelle *(Code et Libellé)*	2011 CMP CADEO PERSOZ (Villeurbanne)

3. RATTACHEMENT HIERARCHIQUE ET FONCTIONNEL

Le médiateur en santé est placé

- Sous l'autorité directe du cadre de santé qui coordonne les soins et l'activité de l'unité. Il collabore dans le cadre de ses compétences, avec tous les membres de l'équipe pluri professionnelle, ainsi qu'avec l'ensemble des intervenants de la prise en charge.
- Sous l'autorité hiérarchique du directeur et par délégation, du Coordonnateur Général des Soins et des cadres de santé assistants du chef de pôle.
- Sous l'autorité fonctionnelle du chef de son pôle d'affectation, du médecin responsable de l'unité.

Conformément à la législation en vigueur :

- L'agent est soumis aux droits et obligations des fonctionnaires (Titre IV)
- L'agent est tenu au devoir de réserve et au secret professionnel
- L'inscription à l'Ordre Infirmier est obligatoire pour exercer

4. AMPLITUDE HORAIRE – HORAIRES – CYCLE

- Temps de travail : 100%
- Amplitude horaire : du lundi au vendredi de 8h00-20h00.
- Repos fixes les week-ends et jours fériés
- Cycle de 38h20 par semaine, 7h40 par jour avec possibilité d'horaires élargis en fonction des nécessités du service, de l'organisation du pôle et d'actions ponctuelles programmées

Les congés sont pris dans le respect de l'organisation du service (maintien des effectifs de fonctionnement) et des règles institutionnelles.

5. CARACTERISTIQUES DU LIEU D'EXERCICE

Le **Pôle Est**, l'un des trois pôles de psychiatrie de l'adulte du Vinatier – Psychiatrie Universitaire Lyon Métropole, regroupe environ 250 professionnels médicaux, paramédicaux ainsi que de divers autres métiers.

Le pôle est structuré autour de plusieurs services couvrant une offre de soins diversifiée, dont le **secteur psychiatrique G37**, qui dessert les usagers de **l'Est lyonnais** résidant notamment sur les communes de **Villeurbanne, Bron et Décines**. Le Pôle Est assure la prise en charge psychiatrique de cette population grâce aux structures suivantes :

Secteur psychiatrique G37

- **Un service CMP / CADEO** (Centres Médico-Psychologiques et d'Accueil, d'Évaluation et d'Orientation), réparti sur trois sites de proximité : Villeurbanne, Décines et Bron.
- **Une unité de consultations sécurisées** localisée sur le site du Vinatier.
- **Un service de Réhabilitation et de Psychoéducation (CATTG Pôle EST),** implanté à Villeurbanne et à Bron, sur le site principal (**CATTG Pinel**).
- **Un service ambulatoire** composé :
  - d'un **hôpital de jour (HDJ)** de crise situé sur le site du Vinatier,
  - d'une **équipe mobile** intervenant à domicile sur l'ensemble du secteur.
- **Un service d'hospitalisation à temps complet** comprenant **quatre unités** :
  - **Avicenne et Érasme** : unités d'hospitalisation complète (18 lits chacune),
  - **L. Bonnafé** : unité fermée (18 lits) accueillant des patients non stabilisés ou présentant des troubles du comportement importants et suivis sur le secteur,
  - **E. Lasègue** : unité d'hospitalisation (18 lits) destinée à des patients nécessitant un accompagnement renforcé en vue de leur sortie.

En dehors de l'offre sectorielle, le pôle propose une offre de soins et plusieurs activités à destination des autres pôles du Vinatier, du département ou même nationalement.

Service Hospitalo-Universitaire de Coordination, de Réhabilitation et d'Évaluation (Z61 – SUCRE)

Ce service regroupe plusieurs centres experts et consultations spécialisées visant à améliorer le dépistage, le diagnostic et la prise en charge des troubles psychiatriques résistants :

- **Centre expert troubles bipolaires**
- **Centre expert dépression résistante**
- **Centre expert schizophrénie**
- **UPP** (Unité de Psychoéducation et de Psychothérapie)
- **CLAP** (Centre Lyonnais pour les Aidants en Psychiatrie), qui a créé et développe les programmes de psychoéducation BREF et LEO, reconnus au niveau national et international.

Service Hospitalo-Universitaire des Pathologies Psychiatriques Résistantes (Z61 – SHUPPR)

Composé de quatre unités spécialisées :

- **M. Jouvet** : évaluation et thérapeutique des troubles du sommeil (consultations et hospitalisations de nuit),
- **P. Deniker** : hospitalisation de semaine (15 lits) pour les pathologies psychiques résistantes, proposant des thérapeutiques de précision,
- **U. Cerletti** : neuromodulation (ECT, rTMS) en consultation et en hospitalisation de jour,
- **Agnodice** : Consultations et hospitalisations de jour spécialisées dans l'évaluation et les thérapeutiques de précision des troubles de l'humeur instables.

Ce service **SHUPPR** dispose d'un partenariat avec le **centre de recherche CRNL (Centre de recherche en neuroscience de Lyon) Psy R2**.
À noter que ces unités (Jouvet, Cerletti, Agnodice) sont des unités de pointe, de type MCO et financées en T2A. Elles nécessitent une appétence à la fois pour les soins techniques tout comme relationnels.

Service Recherche Psychiatrie et Société / Réseau ORSPERE SAMDARRA (Z58)

Cet observatoire national articule un pôle de recherche, un pôle ressource et un pôle édition avec la revue **Rhizome**. Il coordonne également plusieurs diplômes universitaires et gère « l'Espace » (Lyon 3), lieu d'accueil pour les personnes concernées par la migration.

Équipe Mobile Médico-Sociale Interpolaire : l'EMMI (Z62)

Cette équipe mobile interpolaire intervient auprès des patients accueillis en structures médico-sociales, dans une logique de coordination et de maintien dans le secteur médico-social, pour les personnes souffrant de pathologies psychiatriques chroniques.

Recherche, formation et développement des compétences

Le Pôle Est héberge des professionnels de santé et des chercheurs investis, à temps partiel ou complet, dans des missions de recherche, de formation et de développement des compétences. Ces activités s'inscrivent pleinement dans la dynamique d'innovation et d'amélioration continue de la qualité des soins portée par le pôle.

6. DEFINITION GENERALE DE LA FONCTION

- Le médiateur en santé exerce ses missions au sein d'une équipe pluriprofessionnelle, en articulation avec les professionnels du CMP, les partenaires sanitaires, sociaux et médico-sociaux, ainsi que les acteurs du territoire. Il assure une fonction d'interface entre les personnes rencontrant des difficultés d'accès à la santé et le système de santé, afin de faciliter leur accès aux soins, à la prévention et aux dispositifs de droit commun.

- Son action vise à permettre de lever les obstacles susceptibles de compromettre l'accès aux soins et la continuité des parcours de santé, notamment ceux liés à la précarité sociale ou administrative, à l'isolement, aux difficultés de compréhension du système de santé, à la barrière linguistique ou numérique, ainsi qu'aux représentations et aux expériences pouvant entraver la relation avec les institutions. Il accompagne les personnes dans leurs démarches, selon une approche de proximité fondée sur le « faire avec », en favorisant leur autonomie, leur capacité d'agir et leur participation aux décisions concernant leur parcours de santé. En ce sens, le travail en étroite collaboration avec les assistants sociaux est un élément indispensable dans l'organisation des tâches réciproques.

- Le médiateur en santé facilite la compréhension réciproque entre les personnes accompagnées et les professionnels, contribue à instaurer ou à restaurer une relation de confiance et favorise la mobilisation des ressources et des dispositifs adaptés aux besoins identifiés. Il participe à la coordination des interventions et au développement des liens entre les acteurs du territoire, dans le respect des missions et des compétences de chacun.

- Son intervention repose sur une posture d'écoute, de non-jugement, de respect de la volonté des personnes et de confidentialité. Elle s'inscrit dans le respect du secret professionnel applicable à sa situation et du cadre institutionnel. Le médiateur en santé ne se substitue ni aux professionnels de santé dans la réalisation des actes de soins, ni aux travailleurs sociaux dans l'exercice de leurs missions spécifiques. Il contribue, par son action de médiation, à réduire les inégalités d'accès à la santé et à favoriser des parcours de soins plus accessibles, cohérents et adaptés aux besoins des personnes.

7. ACTIVITES PRINCIPALES

7.1. Médiation en santé et accompagnement des personnes

- Accueillir, écouter et informer les personnes rencontrant des difficultés d'accès aux soins ou aux dispositifs de santé, dans une démarche de proximité, de confiance et de non-jugement.
- Repérer, en lien avec l'équipe pluriprofessionnelle, les obstacles susceptibles de compromettre l'accès aux soins, la prévention ou la continuité du parcours de santé : difficultés de compréhension, isolement, précarité, barrières linguistiques ou numériques, méconnaissance des dispositifs existants ou difficultés relationnelles avec les institutions.
- Accompagner les personnes dans la compréhension de leur parcours de santé et dans l'identification des ressources et dispositifs adaptés à leurs besoins.
- Faciliter les démarches nécessaires à l'accès aux soins et à la prévention, en favorisant l'autonomie des personnes et en privilégiant une approche du « faire avec » plutôt que du « faire à la place de ».
- Favoriser l'expression des besoins, des attentes et des difficultés des personnes accompagnées, afin de faciliter leur compréhension mutuelle avec les professionnels et de contribuer à une relation de confiance.

- Proposer, lorsque cela est pertinent, des accompagnements physiques vers les structures ou les professionnels identifiés, en vue de faciliter l'accès effectif aux soins et aux dispositifs de droit commun.
- Contribuer à la prévention du non-recours aux soins et aux ruptures de parcours, en portant une attention particulière aux personnes les plus éloignées du système de santé.

7.2. Interface entre les personnes, les équipes soignantes et les partenaires

- Assurer une fonction d'interface entre les personnes accompagnées, les équipes des CMP et les partenaires sanitaires, sociaux et médico-sociaux du territoire.
- Faciliter la mise en relation avec les interlocuteurs compétents et contribuer à la fluidité des échanges entre les différents acteurs intervenant dans le parcours de santé.
- Participer, en lien avec les professionnels concernés, à l'identification des ressources mobilisables pour répondre aux besoins repérés et faciliter l'accès aux dispositifs de droit commun.
- Contribuer à la compréhension réciproque des attentes, des contraintes et des difficultés rencontrées par les personnes et les professionnels.
- Participer aux réunions pluriprofessionnelles et aux échanges de coordination concernant les situations accompagnées, dans le respect du cadre de partage des informations applicable.
- Alerter les professionnels référents lorsqu'une situation nécessite une évaluation clinique, une intervention soignante ou un accompagnement social spécialisé, sans se substituer à leurs missions respectives.

7.3. Travail en réseau et développement des partenariats

- Identifier et actualiser la connaissance des acteurs, dispositifs et ressources sanitaires, sociaux et médico-sociaux intervenant sur le territoire couvert par les CMP de Bron, Villeurbanne et Décines.
- Développer et entretenir des liens avec les partenaires de proximité afin de faciliter les orientations, les mises en relation et la continuité des parcours.
- Participer aux actions partenariales et aux démarches de prévention et de promotion de la santé, en cohérence avec les orientations institutionnelles et les besoins identifiés sur le territoire.
- Contribuer à faire connaître aux partenaires les modalités d'accès aux CMP et les ressources disponibles en santé mentale, dans le respect du cadre institutionnel.
- Faire remonter à l'équipe et à l'encadrement les difficultés récurrentes d'accès aux dispositifs, les besoins non couverts et les obstacles rencontrés par les personnes accompagnées.

7.4. Traçabilité, partage d'expérience et amélioration des pratiques

- Assurer la traçabilité des accompagnements réalisés et des démarches engagées, selon les modalités définies par l'institution et dans le respect des règles de confidentialité et de protection des données.
- Transmettre aux professionnels concernés les informations strictement nécessaires à la continuité de l'accompagnement, dans le respect du cadre légal applicable.
- Contribuer à l'identification des difficultés récurrentes rencontrées par les personnes dans leur accès aux soins et à la formulation de propositions d'amélioration.
- Participer aux réunions de service, aux temps de coordination et aux démarches institutionnelles en lien avec ses missions.

- Actualiser ses connaissances concernant les dispositifs d'accès aux soins, les droits des usagers, les ressources territoriales et les pratiques de médiation en santé.

8. COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

8.1. Compétences recherchées

Compétences *requises pour le poste et réévaluées lors de l'entretien annuel*	**1** A développer	**2** Pratique courante	**3** Maîtrisée	**4** Expert
Recueillir, analyser et synthétiser les informations permettant la prise en charge du patient			x	
Développer des capacités relationnelles : sens de l'écoute et sens de la communication.			x	
Identifier les situations d'urgence et ou de crise et y faire face par des actions appropriées			x	
Collaborer en équipe pluriprofessionnelle à la démarche d'accompagnement du patient et de son entourage dans les différentes dimensions du soin				x
Accompagner une personne dans la réalisation de ses activités quotidiennes à l'intérieur et l'extérieur du domicile		x		
Faire preuve d'autonomie et de prise d'initiative dans le respect de la dynamique institutionnelle			x	
Rendre compte, par oral et par écrit, et partager en équipe pluriprofessionnelle l'ensemble des informations relatives au suivi personnalisé du patient et à la pratique professionnelle				x
Instaurer et maintenir des liaisons avec les acteurs et structures intervenants auprès des personnes				x
Coordonner les actions et les soins auprès de la personne soignée auprès des différents acteurs (**case management**)			x	
Conduire une démarche de communication adaptée aux personnes et à l'entourage en fonction des actions identifiées				x
Développer une approche pédagogique auprès des nouveaux arrivants et des stagiaires		x		

1. ***A développer :*** *n'est pas indispensable à la tenue du poste (**savoir-faire de base : appliquer**)*
2. ***Pratique courante*** *: utilisé quotidiennement – existence de protocole et procédure (**savoir-faire pratique : adapter**)*
3. ***Maîtrisé*** *: la personne doit être autonome même en situation exceptionnelle, hors protocole (**savoir-faire maitrisé : optimiser**)*
4. ***Expert*** *: référent, tuteur, formateur – transmission du savoir et du savoir-faire **(savoir-faire d'expertise : innover et transmettre).***

8.2. Formation souhaitée

- Formation de niveau 5 minimum (Bac + 2) dans le champ sanitaire, social, médico-social, de la santé publique ou de la médiation, ou qualification jugée équivalente au regard de l'expérience professionnelle. Le diplôme d'État d'infirmier constituerait un atout, notamment pour faciliter la compréhension du fonctionnement d'une équipe de soins en psychiatrie, de ses pratiques professionnelles et des enjeux liés à la coordination des parcours de santé, sans constituer un prérequis obligatoire au recrutement.
- Une formation spécifique à la médiation en santé, notamment un diplôme universitaire en médiation en santé, constitue un atout important (comme le DU Médiation en santé de Lyon 1 par exemple).

- Une expérience dans l'accompagnement de publics en situation de vulnérabilité, l'accès aux droits, la prévention du non-recours aux soins ou le travail en réseau est souhaitée.
- Une expérience en psychiatrie, en santé mentale ou dans le champ de la précarité constitue un atout.
- Permis B souhaité, compte tenu des déplacements possibles sur les trois sites du CMP et auprès des partenaires du territoire.

8.3. Particularités du poste et perspectives de développement

Le poste de médiateur en santé constitue une création de fonction au sein du Vinatier – Psychiatrie Universitaire Lyon Métropole et du Pôle Est. Il s'inscrit dans une démarche de développement de la médiation en santé au sein du CMP CADEO de Villeurbanne.

À ce titre, les missions et les modalités d'intervention du professionnel seront amenées à se préciser progressivement, en lien avec l'encadrement, l'équipe pluriprofessionnelle et les partenaires du territoire.
Le professionnel recruté devra faire preuve d'autonomie, de capacités d'initiative, d'adaptation et de coopération afin de contribuer à la définition de son périmètre d'intervention, à l'identification des besoins des personnes accompagnées et à la construction de modalités de collaboration avec les professionnels du service.

Une attention particulière sera portée à sa capacité à faire connaître et reconnaître la fonction de médiation en santé, à en expliciter la complémentarité avec les missions des professionnels existants et à participer à la mise en place de repères partagés concernant les modalités de sollicitation, d'intervention et de suivi. Cette création de poste représente une opportunité de contribuer au développement d'une nouvelle approche de l'accès aux soins, à la prévention du non-recours et à la continuité des parcours de santé, au bénéfice des personnes accompagnées par les CMP.

CARTE D'IDENTITE DU DOCUMENT		
Pôle Emetteur		
Pôle Est		
Modifications apportées par la nouvelle version		
Nouveau métier		
Rédaction	**Vérification**	**Validation**
F. BOISSIÉ Cadre supérieur de santé Dr GILOUX Natalie Cheffe de service	Christel GOUSSU – Chargée de recrutement - DRH	Barbara MAITRE – AAH DRH