



**FICHE DE POSTE**  
**Médiateur santé Pair**  
**Maison des Usagers**

**Classification :**

**- Direction des Usagers, de la Qualité et de la Gestion des Risques -  
Service des Usagers**

**- Informations générales -**

**Intitulé du poste :** Médiateur de Santé-Pair / Maison des Usagers

**Rattachement hiérarchique :** Le cadre de santé du service usagers-QGR (N + 1)  
La Directrice en charge des usagers et de la Qualité et  
de la Gestion des Risques (N + 2)

**Lien fonctionnel :** L'ensemble des unités et des directions du CHCP

**Lieu de travail :** Centre Hospitalier Charles Perrens – 121 rue de la Béchade, 33076 Bordeaux Cedex.

**- Références réglementaires et/ou institutionnelles -**

- Loi 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires.
- Loi 86-33 du 9 1986 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique hospitalière.
- Décret 91-155 du 6 février 1991 modifié relatif aux dispositions générales applicables aux agents contractuels des établissements d'hospitalisation publics.

**- Missions et activités du poste -**

**Définition du rôle :** Le Médiateur de Santé Pair (MSP) participe à l'accompagnement, au soutien et à l'orientation des usagers en s'appuyant sur son parcours personnel de rétablissement et son expérience des services de soins.

**Activités principales :** En lien avec le cadre de santé, coordonnateur et l'animateur de la MDU

- Être l'acteur principal dans l'accueil et l'accompagnement des usagers et leurs proches au sein de la MDU : accueillir, écouter, orienter, aider à la verbalisation d'une demande
- Informer les personnes sur les services sanitaires, sociaux et associatifs disponibles, par la mise à disposition des plaquettes d'information destinées aux usagers et leurs proches
- Favoriser le bon déroulement des permanences des associations partenaires et faire du lien avec les intervenants

- Organiser, gérer et suivre le planning des permanences des associations partenaires
- Favoriser le développement des partenariats extérieurs
- Identifier et traduire les besoins et les demandes spécifiques des usagers / des représentants des usagers / des associations qui interviennent au sein de la MDU, afin d'adapter les missions
- Participer activement aux réunions de fonctionnement et contribuer au bilan de la MDU
- Participer à des groupes de travail et projets transversaux de l'établissement afin de développer et promouvoir la démocratie sanitaire
- Contribuer/ participer à l'organisation et à l'animation des actions d'informations, de formations et de cafés débats, proposés par la MDU

### - Caractéristiques de maîtrise du poste -

#### Diplôme et/ou qualification :

La personne recrutée suivra en parallèle la formation de licence professionnelle « mention intervention sociale-accompagnement de publics spécifiques, parcours Médiateur Santé-Pair » portée par l'Université de Bordeaux et le CCOMS (Centre Collaborateur de l'OMS pour la recherche et la formation en santé mentale), dont la prochaine promotion débutera le 16 octobre 2023 et se terminera en juin 2024. Tous les frais afférents aux 9 semaines de formation en présentiel à Bordeaux seront pris en charge (hébergement, déplacements, etc.)

Prérequis : Bac +2 validé. A défaut, le candidat devra avoir obtenu un Bac, et un dossier de validation des acquis (VAE ou VAP) sera proposé par l'université de Bordeaux.

#### Savoir être :

- Posséder un savoir expérientiel du parcours avec une maladie psychique et au sein de dispositifs de soin en santé mentale en tant qu'utilisateur ;
- Être engagé dans un parcours de rétablissement significatif, permettant d'avoir un recul suffisant ;
- Être capable de se décentrer de sa situation personnelle pour être à l'écoute de l'autre ;
- Capacités à gérer ses émotions et à garder une juste distance ;
- Aisance relationnelle et dynamisme ;
- Faire preuve de discrétion et avoir le sens de la confidentialité

#### Savoir-faire :

- Capacité à travailler avec différents intervenants au sein de la MDU (professionnels de l'établissement, représentants des usagers, associations...)
- Autonomie et sens de la responsabilité dans le travail
- Rigueur, sens de l'organisation et de l'adaptation

- Maîtriser les logiciels bureautiques (OBM, Word, Excel)

- Relations -

**Relations internes :**

- Responsables fonctionnels/ hiérarchiques
- L'animatrice socio-culturelle
- L'ensemble des unités et des directions du CHCP

**Relations externes :**

- Usagers
- Représentants des usagers
- Associations
- Les autres MDU

- Spécificités du poste -

- Poste à temps partiel 60 % ETP
- Horaires de travail à définir selon le projet de la MDU
- Permis B