

La médiation transculturelle : un outil pour mieux se rencontrer

La médiation transculturelle constitue un dispositif innovant pensé pour favoriser la rencontre et la compréhension entre les professionnels de santé et les familles issues de la migration. Ce dispositif a vu le jour à l'hôpital Necker à Paris, dans le but d'améliorer la prise en charge des familles migrantes confrontées à la maladie d'un enfant atteint du VIH par les équipes du Docteur Serge BOUZNAH.

Aujourd'hui, cet outil se développe également à Nantes, où il est proposé aux équipes de médecine, chirurgie, obstétrique (MCO) ainsi qu'aux équipes de psychiatrie. Il s'inscrit dans le cadre de la Consultation Ressource en Clinique Transculturelle, service intersectoriel du CHU de Nantes, permettant d'accompagner au mieux les situations complexes liées à la diversité culturelle.

La Consultation Ressource en Clinique Transculturelle : un espace de médiation pour une rencontre soignant-soigné

Depuis plusieurs années, et plus particulièrement en réponse aux demandes des services de Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO), la Consultation Ressource en Clinique Transculturelle (CRCT) propose un dispositif de médiation. Ces médiations offrent aux équipes soignantes et à leurs patients un espace spécifique où les dimensions culturelles et les postures professionnelles peuvent être réellement prises en compte et respectées.

Les médiations interviennent souvent dans des situations marquées par des refus de soin, des incompréhensions face aux démarches médicales, une prise irrégulière des traitements ou des décisions thérapeutiques mal comprises. Dans de telles circonstances, la médiation transculturelle devient un outil permettant d'explorer, du côté du patient, des aspects culturels de sa situation qui n'ont pas pu être abordés ou compris par l'équipe médicale. Un des objectifs fondamentaux est donc d'accueillir le patient dans sa langue, en prenant en considération son parcours migratoire, son histoire personnelle et ses repères culturels.

Elle offre également, du côté des soignants, la possibilité de rencontrer leur patient autrement, en acceptant de s'écarter temporairement des obligations qui leur incombent, afin d'entendre la singularité du vécu du patient, notamment dans sa dimension psychique.

La médiation transculturelle constitue un espace de rencontre différent, un espace transitionnel où la question médicale, tout en restant présente, peut-être momentanément mise entre parenthèses. Ce cadre permet au patient de s'exprimer autrement et à l'équipe d'énoncer clairement ses interrogations ou ses difficultés de compréhension. L'alliance thérapeutique, qui peut être fragilisée à différents moments de la prise en charge, nécessite une attention constante : il s'agit de veiller à la préserver et à la renforcer. Cette approche vise à instaurer un climat de confiance réciproque, condition essentielle à la réussite du parcours de soins.

Vignette clinique

Le service de pédiatrie générale a sollicité notre équipe afin d'accompagner une mère récemment arrivée de Côte d'Ivoire avec son bébé, souffrant d'une maladie grave. L'état de l'enfant est jugé critique par les pédiatres. Malgré les risques et les interdits imposés par sa famille, Madame a entrepris ce voyage vers la France, animée par la conviction que les moyens médicaux disponibles ici pourraient sauver son enfant.

Au pays, Madame attendait des jumeaux. Lors d'une échographie, il a été détecté que l'un des enfants souffrait de graves lésions cérébrales. Face à cette situation, l'équipe médicale locale a proposé une interruption de grossesse. Madame s'y est opposée, malgré la pression de sa famille, de sa belle-famille et de son mari, refusant de « sacrifier » ses enfants. Elle a gardé espoir qu'une solution serait trouvée pour le jumeau malade après sa naissance, tout en pensant que l'autre continuerait à se porter bien. La famille et la belle-famille, quant à elles, voyaient en l'enfant malade un porteur de malheur et demandaient sa mort pour préserver le reste des membres. À la naissance, elles ont insisté pour que Madame abandonne son bébé dans la forêt, ce qu'elle a également refusé.

Madame a relaté qu'elle avait subi des violences pour protéger son enfant, et qu'elle avait fini par fuir grâce à l'aide d'un Imam, confiant son second jumeau à des proches de confiance. Son arrivée en France s'est faite dans un climat d'espoir, mais malgré les efforts médicaux, les lésions de l'enfant se sont avérées irréversibles. Madame souhaitait que son fils bénéficie d'une opération, estimant que Dieu déciderait alors de son destin, refusant de rester passive.

Les différents services médicaux consultés ont unanimement conclu qu'aucune opération ne présenterait de bénéfice pour l'enfant, et ont proposé des soins palliatifs. Madame a perçu ce refus comme un abandon de la part de l'équipe médicale, bien que les relations aient toujours été bonnes. Après plusieurs échanges téléphoniques avec l'équipe, une médiation a été organisée en présence de deux médecins pédiatres, deux psychologues de notre service, une interprète maîtrisant la langue maternelle de Madame, et Madame.

Ce temps de médiation a permis à chacun d'exprimer sa position et de partager les vécus d'impuissance. Madame a pu remercier l'équipe pour sa présence auprès de son fils qu'elle veille depuis deux jours sans discontinuer au moment de notre venue. Son état s'étant aggravé, l'enfant a été, à nouveau hospitalisé. L'équipe médicale a veillé à accueillir Madame, son fils et à faire au mieux pour qu'il ne souffre pas, ce que Madame a pu également reconnaître lors de la médiation. L'intervention de l'imam de l'hôpital auprès de Madame et de son enfant a été proposée et acceptée. L'interprète, bien que n'ayant pas traduit lors de cette rencontre, a apporté un soutien à Madame dans sa langue maternelle, permettant un échange autour de la douleur de la perte d'un enfant entre mères.

À retenir

La CRCT est un dispositif qui existe depuis janvier 2014 au sein du CHU de Nantes. La CRCT propose : une fonction ressource à destination de tous les professionnels/bénévoles du département ainsi que des consultations de seconde intention pour des personnes migrantes et/ou leur famille. La médiation transculturelle est un de nos dispositifs spécifiques qui se situe à la fois dans le soin et le soutien aux équipes. Pour interpeller notre service, vous pouvez prendre contact par :

- ✓ mail : bp-crct@chu-nantes.fr
- ✓ téléphone : 02.53.52.64.45

À lire

Bouznah, Serge. et al. Guide de médiation en santé : approche transculturelle. Paris, In Press. « Hospitalité(s) », (2024)

Bouznah, Serge. et al. Quand les esprits viennent aux médecins : 7 récits pour soigner. Paris, In Press. « Hors collection », (2021)