



Santé et diversité culturelle

Quelles formations pour les travailleurs psycho-médico-sociaux ?

Synthèse de la matinée de réflexion, d'échanges et d'analyse des besoins de formation du 2 mars 2012

Nous savons tous que le regard que chaque personne porte sur sa santé est profondément culturel et qu'il n'est pas chose aisée pour un professionnel de travailler avec des personnes de diverses origines. La communication est parfois difficile, les attentes sont parfois différentes et les questions nombreuses. Quelle est la place de la culture dans les problèmes de santé de ces personnes venues d'ailleurs ? Comment créer un contexte sécurisant dans le respect des différences ? Comment travailler avec un interprète ? Ou encore, quels sont les organismes ressources vers lesquels orienter une demande et selon quels critères ?

Le CRIPEL (Centre Régional d'Intégration pour les Personnes Etrangères ou d'origine étrangère de Liège), l'asbl TABANE, le Collectif liégeois contre les mutilations génitales féminines et l'asbl SIDASOL font tous offre de formation dans le champ de la santé dans un contexte interculturel.

Dans le cadre de la réduction des inégalités sociales de santé, le Centre Liégeois de Promotion de la Santé (CLPS) a rassemblé ces différents partenaires afin de coordonner les offres et de les adapter au mieux aux besoins des intervenants psycho-médico-sociaux.

Le 2 mars 2012, les professionnels de l'arrondissement de Liège ont été invités à une matinée de réflexion et d'échanges visant à mieux connaître leurs questionnements et difficultés lorsqu'ils sont amenés à analyser une demande, à prendre en charge pour un suivi psychologique, médical ou social ou encore lorsqu'ils sont amenés à orienter une personne étrangère.

Une trentaine de professionnels, issus du secteur scolaire, de la petite enfance, de l'accueil des demandeurs d'asile, des CPAS, ... se sont inscrits dans la démarche.

Redouane BEN DRISS, psychologue et psychothérapeute, a introduit la réflexion par un exposé intitulé « La santé mentale face à la rencontre interculturelle ». Des ateliers d'échanges d'expériences et d'analyse des besoins de formation ont également été mis en place.

Ce document présente la synthèse des réflexions et échanges que cette dynamique a permis. Suite à cette journée, en réponse aux besoins identifiés, plusieurs propositions de formation sont en cours d'élaboration et seront largement diffusées. Elle sont également présentées ci-dessous.

Nous tenons à remercier très sincèrement l'ensemble des professionnels qui, par leur participation active, ont contribué à la richesse des débats et à la mise en place de cette dynamique.

Le CLPS, le CRIPEL, le Collectif liégeois contre les mutilations génitales féminines, SIDASOL, TABANE.

1. Elaboration de repères communs et mise en lumière des difficultés

« La santé mentale face à la rencontre interculturelle »

Redouane BEN DRISS, psychologue et psychothérapeute.

« Je suis Monsieur Ben Driss Redouane, Psychologue –Psychothérapeute à Bruxelles. J’ai travaillé pendant de nombreuses années au CW Laken, un centre de santé mentale subsidié par la Communauté flamande. Ce centre existait depuis 1976. Cette institution avait la particularité d’associer la santé mentale et l’anthropologie. L’aspect positif de cette institution c’est qu’elle était située dans un croisement de pensée concernant la prise en charge des patients migrants. Ces pensées venaient de France, de Hollande et du monde anglo-saxon. Suite au changement de la politique des centres de santé mentale, cette institution fusionna avec d’autres à Bruxelles.

Il n’existait plus dans le champ de la santé mentale une institution spécialisée dans ce qu’on peut appeler la clinique de l’exil.

Une idée s’imposa : tout le monde travaille avec tout le monde.

A mon avis le travail avec « l’autre culturel » demande certaines connaissances et un certain savoir-faire. Par exemple, le travail avec les interprètes, la connaissance des processus migratoires et ses impacts sur le développement psychologique etc...

Depuis maintenant deux ans, j’ai mis sur pied avec de nombreux autres collègues un organisme qui s’appelle *Steunpunt cultuursensitieve zorg* (soutien à la sensibilisation des aspects culturels dans les soins) au niveau bruxellois et de la Flandre.

Ceci n’est qu’une introduction et une proposition d’organisme qui tente de construire une vision sur l’approche de la santé et la diversité culturelle.

Le public visé est le public qui travaille la relation d’aide dans les secteurs psychologique, médical, scolaire ou social.

Il est clair que nous partons de différentes expériences en Belgique et dans le monde et que nous sommes dans un processus de construction, jusqu’à construire des modules de formations à moyen et à court terme.

Actuellement, nous proposons au public soignant une aide que je vous décris sous forme d’organigramme.

Soutien	Lieux d’action	Développement d’expertise
Intervision	Bruxelles	Outreaching
Formation	Flandre	Thèmes de recherches
Documentation	collaboration avec l’étranger	Publications d’articles et de livres

Les formations sont diverses, nous en élaborons nous-mêmes ou nous nous intégrons dans des cycles de formation déjà existants sur le terrain.

La personne centrale est le soignant, nous essayons de lui donner les outils nécessaires afin de travailler au mieux en respectant le questionnement et l’insécurité. Il nous arrive d’orienter le soignant ou l’équipe vers des organismes qui ont des spécialisations bien spécifiques comme celle par exemple des primo arrivants ou autres.

Actuellement, nous investissons nos efforts dans le travail en réseau afin que les équipes et les soignants s’enrichissent mutuellement.

Nous tentons d’élaborer également des listes de personnes et d’institutions de référence. Nous cherchons également des fonds afin d’élaborer des recherches et de les publier comme nous l’avons fait dernièrement sur la problématique des personnes âgées migrantes « *Migranten in tijd en ruimte* ».

Comme je l'ai dit, les interventions sont fortement demandées autour de cas et de guidance de patients, en élaborant certains thèmes, de manière régulière. La question du travail avec la diversité et souvent mise en avant, diversité dans le public mais aussi diversité dans l'équipe.

En conclusion, ce travail ne peut se faire sans avoir bien en tête les différents concepts et manières d'aider dans la clinique de l'exil actuelle.

La formation permanente est la base de la qualité du travail mais également d'élaborations de modèles et de concepts.

Il faut être conscient qu'on ne peut apporter des réponses. Mais qu'il est important de susciter la réflexion et un processus de changement de mentalité au niveau des soignants mais également des institutions.

Que souvent les réponses sont politiques comme avec les demandeurs d'asile et que le travail multidisciplinaire est une force.

Il y a certaines problématiques qui demandent une vraie spécialisation et de ne pas en avoir peur. La rencontre avec « l'autre culturel » peut susciter un questionnement sur nos propres référents et nous situer dans un réel travail transculturel et non paternaliste.

Nier la différence culturelle est absurde comme aller vers la pensée que de tout est différence. A mon sens, c'est le rapport à la différence et à l'étrangeté dans notre travail qui est un des facteurs thérapeutiques.

Je me ferais un plaisir d'élaborer ces pensées à d'autres moments, vu le temps qui m'est imparti, je suis à l'écoute de vos questions. »

BEN DRISS Redouane (Steunpunt Cultuursensitieve Zorg)

- Psychologue – psychothérapeute – formateur
- Migration – Culture – Santé mentale
- Approche transculturelle

Redpsy9@hotmail.com

GSM : 0488/ 88 00 66

2. Identification des difficultés et besoins des professionnels

2.1. Dans un premier temps, les professionnels ont été invités à s'exprimer sur leurs expériences et difficultés :

Les réalités et les enjeux du travail avec l'interprète :

« la traductrice est depuis de très longues années une bénévole qui connaît tout le monde dans la cité. Elle voit tout et sait tout et traduit plus que ce que les gens disent. Son attitude n'est pas professionnelle ! »

La traduction est souvent réalisée par des bénévoles sans qualification ni formation. Dans d'autres situations, c'est l'enfant qui traduit pour ses parents. Certaines personnes craignent un jugement de la part de l'interprète ou une révélation d'informations confidentielles à la communauté.

Dès lors, les questions suivantes sont posées :

- Comment partager des concepts comme celui du secret ou de la confidentialité ?
- Quel pouvoir d'action sur l'interprète lorsqu'on constate de manière évidente qu'il ne traduit pas ce que dit le professionnel? (traduction bien trop longue par rapport à ce qu'on a dit, réaction de la personne pas appropriée, ...)

La communication des messages de prévention :

Les intervenants s'interrogent sur les représentations de la santé et du bien-être dans d'autres cultures. Certains constatent par exemple le « *scepticisme des personnes originaires d'Europe de l'Est par rapport à la vaccination* ». Des outils existent pour transmettre des messages « santé » à des personnes qui ne connaissent pas le français ou ne maîtrisent pas l'écrit mais peut-être ne sont-ils pas suffisamment connus ?

Les principales questions relatives à la communication sont :

- Comment rendre l'information accessible quand il y a un problème de langue ? Quels outils utiliser ?
- Comment aborder certains thèmes tels que les violences conjugales, la scolarité, l'absentéisme scolaire, les limites aux enfants, les problèmes gynécologiques... ?
- Quels mots employer pour faire écho chez la personne qu'on accompagne ?

Le manque de connaissance des ressources et des réseaux existants :

Les professionnels affirment qu'ils ne connaissent pas suffisamment les ressources existantes (notamment en matière de santé et de violences conjugales). Ils ont le sentiment d'être seul face à certains suivis et aimeraient travailler plus en réseau.

Le décalage culturel entre le professionnel et les personnes accompagnées :

Généralement, on est amené à s'interroger sur ses propres codes culturels lorsqu'il y a un choc, parce qu'on ne supporte pas certaines réactions ou certaines réflexions. Le décalage suscite de l'incompréhension face à certains comportements et une difficulté à prendre du recul. Les professionnels expriment un sentiment d'impuissance, ils se disent démunis.

« Comment comprendre qu'un compagnon au chômage depuis peu empêche sa femme de terminer sa formation et obtenir son diplôme ? »

« Comment inciter l'intégration ? Qu'est-ce qui contribue à l'intégration des personnes ? Les gens ne sont pas intéressés d'apprendre le français avant que leurs enfants n'arrivent à l'école. »

« Je travaille avec une population turque qui vit en ghetto sans connaître ni la langue, ni la vie en Belgique. »

« Dans le cadre de mon travail, je suis confrontée à l'isolement des femmes étrangères ».

Certains professionnels souhaitent des outils pour « décoder les codes culturels ». D'autres soulignent l'importance de se décentrer, de prendre du recul « *pour aller chercher l'information chez l'autre* ».

Les problèmes de santé mentale des personnes étrangères semblent particulièrement difficiles à gérer et à comprendre pour les professionnels. Ils mentionnent notamment une augmentation des menaces de suicide et de la violence physique.

Ils soulignent l'importance de mobiliser et de sensibiliser plus d'intervenants (en particulier les médecins, les intervenants de l'aide à la jeunesse) à la diversité culturelle et au travail avec l'interprète.

2.2. Dans un deuxième temps, ils ont précisé les contenus de formation qu'ils souhaitaient :

La diversité, l'interculturel et la « décentration »

Ce qui permettrait d'ouvrir les représentations et d'aborder les questions suivantes :

- Vigilance par rapport aux productions culturelles et aux préjugés concernant les personnes étrangères.
- Communication interculturelle (décentration, compréhension, négociation).
- La question du genre (= hommes/femmes).
- Que représentent les notions de secret et de confiance pour ces personnes parfois persécutées, qui connaissent l'exil ? Comment dès lors, créer une relation de confiance ?

Travailler mieux la relation, la rencontre, la communication :

- Confiance, compréhension, évaluation, confidentialité.
- Définir les limites et le positionnement des professionnels.
- La place de l'interprète (la collaboration, le secret partagé, le professionnalisme).
- Communiquer des messages de prévention (que dire et comment le dire ?)
- Mieux connaître les outils existants ou créer des outils adaptés.

Avoir le bon contact au bon moment :

- Carnet d'adresses (notamment : orientation dans le champ de la santé et des violences conjugales)
- Mieux connaître les réseaux existants.
- Présentation de centres de documentation où les recherches sont encadrées par un documentaliste.

Apports théoriques :

- Quelles sont les représentations de la santé et du bien-être dans d'autres cultures ?
- Décoder les codes (confiance, secret, temps, genre).
- Santé mentale (ethnopsychiatrie).
- Procédure de demande d'asile.
- Découverte d'outils de communication.

2.3. Enfin, les modalités pratiques ont été abordées :

- Echange de pratiques (entre intervenants issus de différents organismes) sur nos attitudes professionnelles en lien avec les situations de « choc culturel ».
- Journées complètes de travail avec une partie théorique et une partie échange de pratiques.
- Intervision/ Supervision d'équipe avec des personnes de référence.
- Création de réseaux (dispositifs de collaboration, d'échange de pratiques et de savoirs sur base de cas concrets).
- Découverte de centres de documentation.

3. Perspectives envisagées

Plusieurs modalités de formation sont envisagées suite à la mise en évidence de ces besoins et demandes. De plus amples renseignements peuvent être obtenus auprès du CLPS ou du CRIPEL.

Des intervisions (les 17 janvier, 7 mars, 25 avril et 13 juin 2013)

Tabane asbl organise 4 séances d'intervention. Elles s'adressent à tout intervenant médico-psycho-social confronté dans son travail à la rencontre avec l'autre venu d'ailleurs et désireux d'approfondir les questions que lui pose cette rencontre particulière.

Objectifs :

- développer les capacités des intervenants dans leur accompagnement et prise en charge des migrants,
- stimuler le développement du travail en réseau autour des migrants.

Renseignements et inscriptions : Tabane asbl - 04/ 228 14 40 ou via l'adresse : tabane@skynet.be

Une formation « Droit des étrangers » (les 6, 20 et 27 février 2013)

Formatrice : Maria Eugenia Garcia Martin, juriste et formatrice au CRIPEL.

Modalités : Trois modules de 3 heures qui allient apports théoriques et mises en situation pratiques.

- Premier jour : le droit de séjour des étrangers.
- Deuxième jour : le droit d'asile.
- Troisième jour : l'accès aux soins de santé comme droit fondamental.

Une formation « Clés pour la gestion de la diversité » (prévue en avril 2013)

Formatrice : Francine Di Cesare, enseignante et médiatrice.

Modalités : 3 jours, alliant théorie et échange de pratiques.

- Eléments de culture et aspects identitaires.
- Relation à la différence de l'autre (de l'intolérable à la compréhension).
- Assertivité et écoute.
- Décodage d'incidents critiques, de chocs culturels, de conflits.
- Négociation sans perdant et spécificités de la médiation.

Méthodologie :

- Essentiellement axée sur l'expérience, le vécu, le ressenti.
- Mises en situation, jeu de rôles, échanges.
- Implication personnelle dans un cadre sécurisé.

Une journée de rencontre et d'échanges « La santé dans un contexte de diversité culturelle » (prévue en octobre 2013)

Journée en construction qui alliera apport théorique et échange de pratiques.

Elle abordera notamment :

- Les représentations de la santé, du bien-être, de la maladie, de la maternité.
- L'accès aux soins et au dépistage.
- La relation d'aide.
- La communication à l'aide d'outils.
- ...

Santé et diversité culturelle – Quelles formations pour les travailleurs psycho-médico-sociaux ?
Synthèse de la matinée de réflexion, d'échange et d'analyse des besoins du 2/3/2012

Les partenaires pour ce projet :

Le CLPS :
Centre liégeois de promotion de la santé

Place de la République Française, 1
4000 LIEGE
Tél: 04/ 349 51 44
www.clps.be

Le CRIPEL :
**Centre Régional pour l'Intégration des
Personnes Etrangères ou d'Origine
étrangère de Liège**

Place Xavier Neujean, 19/B
4000 LIEGE
Tél: 04/ 220 01 20
www.cripel.be

**Le Collectif liégeois contre les mutilations
génitales féminines**

Rue des Bayards, 45
4000 LIEGE
Tél : 04/ 228 05 06

SIDA SOL

Rue de Pitteurs, 18
4020 LIEGE.
Tél : 04/3669610
www.sidasol.be

TABANE

Rue Saint Léonard, 510
4000 LIEGE
Tél : 04/ 228 14 40

