

## La médiation transculturelle

Mis en place à l'hôpital Necker-Enfants malades depuis janvier 2014, la médiation transculturelle est un outil d'aide pour l'ensemble des équipes médicales de l'établissement pour faire face à un blocage thérapeutique ou une non-adhésion aux soins et notamment quand il apparaît que des éléments culturels semblent être un facteur déterminant de ceux-ci.

### Un projet innovant

Ce dispositif de médiation transculturelle est novateur en France. Il s'agit d'une expérience pilote dans un hôpital de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP), elle est le fruit de la collaboration avec le Centre BABEL et des services de pédopsychiatrie de Necker et Cochin (Maison des adolescents).

La médiation transculturelle permet d'aider les équipes médicales à mieux comprendre les problématiques des patients en les restituant dans leur contexte culturel.



En effet, aujourd'hui, l'univers hospitalier est confronté plus que jamais à la diversité culturelle. L'outil de médiation transculturelle va aider à faire dialoguer deux mondes qui ne parlent pas forcément le même langage et qui possèdent des codes bien différents.

Grâce à ce dialogue, le patient pourra comprendre ce que sous-entend l'intervention médicale, ce qui peut éviter des malentendus pouvant nuire à sa prise en charge. Pour leur part, les soignants adapteront leurs projets de soins en tenant compte du sens que prend la maladie dans le parcours de vie des patients.

### LA MÉDIATION EN QUELQUES CHIFFRES

2014

**10**

**CONSULTATIONS  
DIRECTES ET  
1 INDIRECTE DANS  
4 SERVICES**

2015

**8**

**CONSULTATIONS  
DIRECTES EN PÉDIATRIE  
DANS 6 SERVICES  
ET 2 EN SERVICE  
ADULTE**

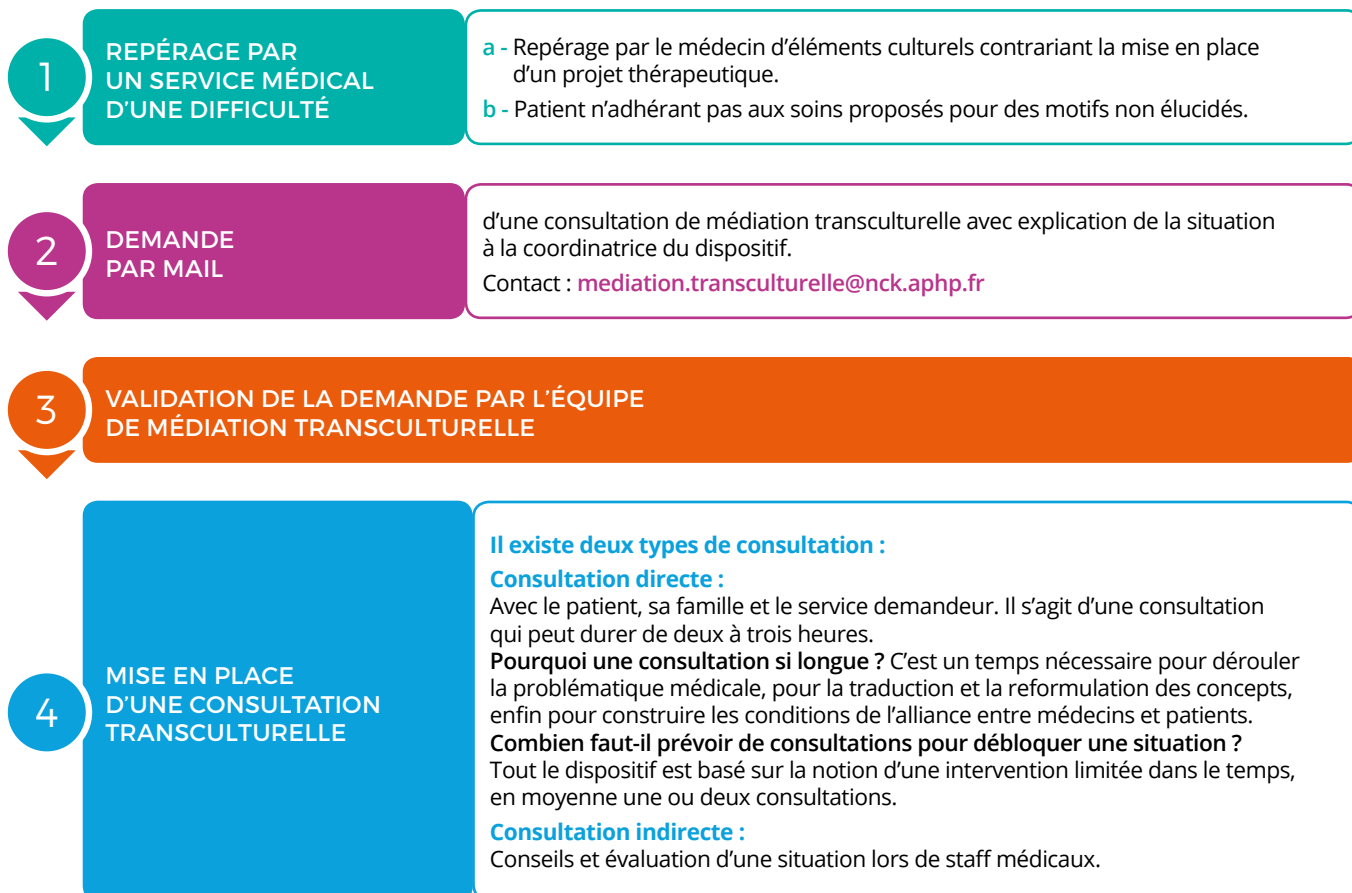
### TÉMOIGNAGE

**Dr Jean-Baptiste Arnoux,**  
centre de référence maladies rares  
des Maladies Héréditaires du Métabolisme



“ Pour nous médecins, ce dispositif est une nécessité dans plusieurs situations. En effet, c'est un outil d'adhérence au traitement. Il arrive, par exemple, que le patient ait bien reçu les informations quant à son traitement, que toutes les conditions sociales semblent réunies pour que la mise en œuvre du traitement se passe bien, et que pourtant nous nous retrouvions dans une situation de non-adhérence aux soins. Il peut y avoir un blocage psychologique, et ce blocage peut être d'origine culturelle. Dans ce cas, il est difficile pour l'équipe médicale et paramédicale de comprendre quel est ce blocage. La médiation culturelle va nous y aider. Ce qui est important lors de ces médiations, c'est qu'il y a un médecin médiateur et un interprète médiateur qui vient du même pays d'origine que le patient. Cela permet un pont entre le patient et l'équipe médicale : les sous-entendus, traumatismes et motivations du patient vont pouvoir ressortir en prenant en compte les problématiques culturelles propres au patient. Beaucoup de situations de non-adhésion aux soins ont pu être débloquées grâce à ce dispositif. ”

## Une organisation qui profite aux patients, aux équipes et à l'hôpital



### → L'équipe de médiation transculturelle



**Manuella Bayart,**  
Éducatrice spécialisée



**Pierre Canoui,**  
Pédopsychiatre



**Serge Bouznah,**  
Directeur du Centre Babel, Médecin de Santé Publique



#### CONTACT

[mediation.transculturelle@nck.aphp.fr](mailto:mediation.transculturelle@nck.aphp.fr)

### LE SAVIEZ-VOUS ?

#### À PARTIR D'OCTOBRE 2015

Un staff par mois sera proposé par l'équipe de la médiation transculturelle aux services de l'hôpital pour exposer des situations cliniques. Une recherche clinique axée sur l'évaluation du dispositif à l'hôpital Necker et son impact sur l'alliance thérapeutique et le parcours de soins des patients est mise en place en partenariat avec l'Unité INSERM 669 - Université Paris V (Responsable Bruno Falissard) et le service des maladies métaboliques de l'hôpital (Responsable Pr Pascale de Lonlay).