

## InterSanté

### Compétences interculturelles des professionnels de santé

Numéro du contrat : 2016-1-EL01- KA202-023538

Projet Erasmus +, Partenariats stratégiques pour l'enseignement et la formation professionnelle



1

### Production Intellectuelle 1

#### *RESUME DU RAPPORT FINAL SUR L'ETAT DE L'ART : CONTEXTE*

#### *ANALYSES, BESOINS ET RECOMMANDATIONS*



Le flux migratoire que connaît depuis peu l'Europe et plus particulièrement les pays partenaires du projet InterSanté, a modifié l'homogénéité de la population et a donc apporté des changements socio-économiques. Cette importante vague migratoire contribue à changer la société en touchant la composition de la population, le marché du travail, la perception sociale et la mosaïque culturelle. Elle génère de surcroît de nouveaux besoins notamment dans le cadre des services de santé. Ces changements ont donc créé de nouvelles exigences, notamment afin de répondre aux besoins des nouveaux arrivants, qui bien souvent ont un bagage culturel différent de celui que nous connaissons en Europe comprenant des croyances et des traditions nouvelles. De plus, à la crise économique subie par l'Espagne et la Grèce vient s'ajouter le flux migratoire, qui cumulés ensemble ne font qu'aggraver la situation. Les vagues successives de migrants ont un impact direct sur les services de santé. Tous les pays partenaires, y compris ceux qui sont dotés d'un système de santé hautement développé, ont rapporté d'importantes lacunes dans le domaine de l'interculturalité des soins et des traitements prodigués par les professionnels.

Concernant les besoins des immigrants réfugiés et des groupes d'individus ayant des cultures différentes, la recherche opérée dans le cadre du projet InterSanté montre que ces derniers ont des besoins dits vitaux pour assurer leur vie quotidienne, suivi de près par des besoins en termes de communication, un accès normal aux services de soin et d'une véritable intégration sociale. Il est rapporté en outre, que les migrants et les réfugiés doivent souvent faire face à des problèmes liés à la bureaucratie administrative toujours plus compliquée, à des barrières liées aux classes sociales tout en devant gérer leurs propres traumatismes. De plus, le rapport de recherche montre que les migrants font l'objet d'une qualité de vie très basse, ayant des répercussions sur leur bien-être et leur santé mentale. Beaucoup de migrants et de réfugiés se sentent « exclus » du système de santé, ce qui implique que l'égalité de traitement doit être assurée et les problèmes structurels pris en considération. Les autres difficultés rencontrées par les groupes d'individus ayant des origines culturelles différentes et donc des besoins différents sont : le besoin de faire confiance aux professionnels de santé, des besoins tant informatifs qu'éducatifs, un besoin de prendre soin d'eux même, un besoin de prendre part aux régimes thérapeutiques, un besoin de se plier aux régimes thérapeutiques et enfin un besoin d'adopter des comportements sains.

Les recherches à la fois qualitatives et quantitatives ont montré que lorsque les migrants ont accès aux services de santé, ils ne sont pas toujours uniquement confrontés à des problèmes administratifs, mais ils peuvent également être victimes du comportement des membres du personnel, de stéréotypes, de dédain ou parfois même, dans des cas extrêmes, de racisme. Il arrive souvent que les migrants se sentent discriminés dans la mesure où leur pays d'origine est différent de celui d'accueil à bien des aspects, tels que la bureaucratie, l'assurance sociale, ou encore concernant les relations entre hommes et femmes. Cependant, il faut garder à l'esprit que bien souvent, les malentendus émergent d'une méconnaissance du pays d'origine des patients de la part des professionnels de santé.

Concernant les activités de formation interculturelle, les résultats de l'enquête conduite au sein des pays partenaires du projet montre que 56% des répondants grecs, 52% des répondants autrichiens, et 79% des répondants français n'ont jamais participé à aucun programme de formation développant les compétences interculturelles. Sur la question de la participation à ce type d'activités, une grande majorité des participants déclarent être intéressés (90% en Espagne, 72% en France, 56% en Autriche et 86% en Grèce). Pour la plupart, la motivation émane de leurs besoins quotidiens – particulièrement dans le secteur public et les hôpitaux publics- pour les soins de base (exemple : transfusion sanguine, accouchement, grossesse, pédiatrie, médicaments, traitements lourds, communication, etc.).

Les points les plus importants faisant obstacles à la participation des professionnels de santé aux activités de développement des compétences interculturelles sont : le manque d'informations concernant ces programmes de formation, le manque de temps en général dû aux obligations personnelles ou familiales auxquelles ils doivent faire face et enfin un manque de soutien de la part du personnel administratif au sein des établissements ou structures dans lesquels ils travaillent. Tous ces obstacles se retrouvent dans chacun des pays partenaires, qui recensent tous chez leurs professionnels de santé un souhait de participer à ce type de formation basée sur l'interculturalité.

Que ce soient les séminaires, conférences (colloques au sein desquels des professionnels présentent les résultats de leurs recherches ou discutent de sujets concernant les soins dans le domaine interculturel) ou encore les méthodes d'apprentissage autonomes (plan d'étude personnel, papiers, livres, etc.) ces deux méthodes d'enseignement semblent être les plus importantes dans le cadre de la formation interculturelle dans la plupart des pays interrogés. Généralement, les professionnels de soins de santé ayant participé à ces activités ont déclaré avoir été satisfaits.

3

Tous les rapports nationaux ont montré un certain attrait pour les Tics/appareils mobiles dans la mesure où ces derniers donnent un accès non négligeable à l'information et à la formation. Ils pourraient être pratiques à la fois pour les migrants et pour les professionnels de santé permettant de faciliter considérablement la communication et la compréhension des uns et des autres, menant à un diagnostic correct et à un traitement adapté pour un service médical de bonne qualité.

Cependant, le rapport de recherche InterSanté, montre qu'au sein de chacun des pays partenaires du projet, les cours d'e-learning sont rares dans le cadre des activités interculturelles (seulement 10% en Grèce, 2% en Autriche, 0% en France et 5% en Espagne). En ce qui concerne la technologie mobile ou l'utilisation des outils informatiques, les professionnels interrogés signalent un véritable manque d'information concernant la mise en place d'activités par le biais de ces moyens.

Il est important de noter également, qu'il n'existe que quelques méthodes d'enseignement dites non formelles telles que la thérapie musicale, les jeux de rôle, le



théâtre, la discussion, les programmes de développement linguistique, et les jeux favorisant l'écoute.

Tous les problèmes auxquels les professionnels de santé font face lorsqu'ils prodiguent des soins à des individus ayant des origines culturelles différentes sont pour eux une véritable limite dans l'accomplissement de leur travail, ils éprouvent donc souvent un sentiment de faiblesse et de rejet. Pour autant, les formations basées sur le développement des compétences interculturelles ne sont pas très fréquentes et répandues.

Au sein des pays partenaires du projet, un certain nombre de bonnes pratiques permettant de développer les compétences interculturelles des professionnels de soins de santé et de mettre en application des méthodes efficaces en termes de soins dits interculturels dans les services ont été décrites. Dans la plupart de ces pays, il semble que les bonnes pratiques en matière de développement des compétences interculturelles soient liées à de la médiation et à de l'interprétariat. Les bonnes pratiques abordent également les problèmes liés aux barrières de la langue entre le personnel médical et les migrants ; en proposant des alternatives par le biais de ressources comme des dictionnaires, des images, des photos, des pictogrammes, des outils de traduction simultanée, etc.

Les rapports nationaux délivrés par les quatre pays partenaires (Espagne, France, Autriche, Grèce) font tous état d'importantes lacunes en termes d'éducation et de formation interculturelles ainsi que dans l'utilisation de la technologie mobile dans le cadre de la formation de base des professionnels de santé. L'absence de ce genre de formation implique pour les professionnels d'avoir des faiblesses dans leurs compétences en termes de communication et donc de ne pas pouvoir communiquer de manière plus effective avec les personnes ou les groupes ayant des origines culturelles différentes. C'est pourquoi, aujourd'hui, avec la nouvelle composition de la population, les professionnels de santé ont urgemment besoin de suivre une véritable formation portant sur les enjeux interculturels.

En conclusion, le projet InterSanté montre que les besoins des migrants en termes de soins de santé ainsi que les besoins des professionnels de santé en termes de formation interculturelles sont les mêmes dans presque tous les pays européens participants, ce qui va permettre une collaboration efficace entre les pays.

Sur la base des résultats de la recherche faite dans le cadre du projet InterSanté, la proposition suivante peut être faite :

Le très petit pourcentage de professionnels de soins de santé, ayant participé à des activités de formation interculturelle, au sein de chacun des pays partenaires, suggère que l'on se concentre sur le thème des « migrant-friendly-hospitals » (ou hôpitaux amis des migrants en français dans le texte), en sensibilisant le personnel médical et en améliorant les compétences interculturelles, en faisant appel à des compétences en termes de médiation, etc. D'un autre côté, le pourcentage très élevé de professionnels montrant une forte envie de participer à ce type d'activité prouve à quel point il est important pour eux de développer des compétences interculturelles afin d'être en



capacité de prodiguer des soins de qualité aux individus ayant des origines culturelles différentes. De plus, il semble que le thème de la « compétence transculturelle » devrait être traité en tant que sujet transversal, dans tous les programmes d'éducation nationaux, dans le domaine de la santé, au sein de tous les pays participants.

Bénéficier d'un programme éducatif standardisé dans le domaine du développement des compétences transculturelles chez les professionnels de santé est essentiel. Les entretiens semi-dirigés ont montré qu'un programme de formation pertinent traiterait de la santé et de la maladie dans une perspective interculturelle, de la perception de la santé et de la maladie en fonction des différents pays, de la pratique des soins en fonction de la culture et donc de la sensibilité du patient, de l'expression de la douleur dans les différentes cultures et enfin de la relation entre la santé en tant que telle et le phénomène migratoire.

Comme la recherche l'a révélé, *une communication efficace avec les populations immigrées passe par l'écoute active et l'empathie* c'est pourquoi ces deux points devraient être les principaux sujets traités dans le programme de formation. En plus du développement des compétences en termes de communication et des compétences interpersonnelles, un programme éducatif performant devrait traiter du développement des compétences permettant aux groupes d'individus ayant des origines culturelles différentes de recevoir des soins efficaces, un bon diagnostic et des conseils. L'une des personnes interrogées a déclaré qu'ils avaient besoin d'apprendre à gérer les dilemmes liés à l'éthique, ainsi qu'à gérer leurs propres sentiments négatifs tels que le racisme ou la discrimination. Ils ont déclaré vouloir connaître les stéréotypes existant sur les autres cultures ainsi que les similarités et les différences qui existent entre elles.

5

Le fait que les professionnels de santé au sein des pays partenaires, aient déclaré vouloir que plus de méthodes éducatives non formelles soient utilisées dans le cadre de leur formation interculturelles, montre qu'il est essentiel de mettre en œuvre ce type de méthode autant dans les programmes éducatifs formels que non formels afin de développer les compétences interculturelles.

L'utilisation de la technologie mobile dans le cadre de la formation des professionnels de santé ainsi que le développement d'une plateforme en ligne est un véritable challenge dans le contexte du projet. La technologie mobile peut aider les professionnels de santé à surmonter les obstacles, à participer à des programmes de formation et à améliorer leurs compétences afin de prodiguer des soins de qualité adaptés aux besoins des groupes d'individus ayant des origines culturelles différentes.

