

Mieux prendre en compte la pudeur et la diversité culturelle à l'hôpital

Lucile Renaud,
chargée de l'action culturelle,
centre hospitalier universitaire
de Bordeaux.

L'hôpital public est un lieu où cohabite une pluralité de cultures. Il accueille des patients de multiples origines géographique, ethnique, sociale, religieuse et également de générations différentes. Cette diversité s'exprime par des façons de penser, d'agir, de concevoir le monde, la maladie, le soin qui souvent diffèrent de la norme médicale, entrent en contradiction avec les protocoles uniformisés de l'hôpital, avec les représentations des soignants, et provoquent des malentendus, des tensions.

C'est en partant de ce constat que le centre hospitalier universitaire (CHU) de Bordeaux décide en 2013, dans le

cadre de sa politique culturelle¹, de faire appel à une anthropologue. Celle-ci interrogera ce rapport à la diversité et mettra en place des actions au sein de l'établissement, qui favoriseront sa meilleure prise en compte dans les soins. Des contacts sont pris avec Laurence Kotobi, anthropologue, maître de conférences² à l'université de Bordeaux, avec qui un projet de recherche-action

se coconstruit. En explorant l'étendue du champ et la multiplicité des approches possibles, c'est une entrée au cœur du soin qui a été retenue en 2014 : questionner la diversité culturelle par le biais de la pudeur, un angle d'approche original permettant de croiser l'intime et le social.

Le projet de recherche-action élaboré dans le cadre de ce partenariat s'intitule *Pudeur et diversité culturelle dans les soins*. Il ne doit pas seulement consister à réaliser une étude ethnographique au sein du CHU pour mettre en évidence et expliciter les situations problématiques vécues par les patients, leurs proches et les soignants. Il s'agit d'aller plus loin en aidant l'établissement à y répondre par l'élaboration d'outils qui favoriseront le changement de pratiques et de regards. Pour ce faire, il prévoit l'intervention de deux anthropologues, Laurence Kotobi et Aïcha Lkhadir³, qui ont croisé leurs observations.

Le projet a été déposé en réponse à l'appel à projets Humanisation des soins 2014 de la Fondation de France. Il inclut également l'inscription, dans le plan de formation du CHU, de nouvelles sessions de formation à la prise en compte de la pudeur et de la diversité culturelle dans les soins. Retenu pour son originalité et l'implication de l'hôpital, il a été financé pour deux années : 2015 et 2016.

Une dynamique collective, participative et transversale

Conjointement, un groupe de travail « bibliographie-lecture », réunissant des professionnels hospitaliers, les

anthropologues et des étudiant.e.s en anthropologie réalise une première revue de la littérature sur le sujet. De plus, un appel à candidatures lancé dans l'établissement permet de constituer, sur la base du volontariat, un groupe-ressource d'une quinzaine de professionnels provenant de divers services du CHU : des infirmier.ère.s, des aides-soignant.e.s, des médecins, une cadre de santé, une assistante sociale, une conseillère conjugale. Initiés aux méthodes de recherche anthropologique et, notamment, à l'observation participante, ces professionnels collaboreront à une première collecte de données présentées lors d'un séminaire public en avril 2015.

Ce groupe-ressource sera maintenu, puis élargi progressivement aux soignants ayant bénéficié des sessions de formation et se réunira tous les deux mois pendant plus de deux ans. Animé par la coordinatrice scientifique du projet, Laurence Kotobi, il sera l'instance au sein de laquelle seront restitués, au fur et à mesure de leur avancée, les résultats de l'enquête ethnographique, les bilans des séances de formation ; y seront relatées et analysées des situations vécues ou observées, des pratiques effectuées, des lectures d'ouvrages sur le sujet.

Des outils complémentaires pour favoriser le changement de regard et l'amélioration des pratiques

Début 2016, alors que le rapport intermédiaire du projet est remis à la Fondation de France, le groupe-ressource analyse et synthétise ces échanges

L'ESSENTIEL

▣ **Au centre hospitalier universitaire (CHU) de Bordeaux, une partie du personnel est formée à la diversité culturelle à partir d'un sujet concret : l'approche du soignant par rapport à la pudeur du patient est analysée et reconsidérée collectivement, avec l'aide d'anthropologues qui ont mené sur place une enquête ethnographique avec un groupe-ressource de professionnels variés.**

▣ **Pour soutenir cet échange entre différentes cultures professionnelles, des outils spécifiques ont été créés afin de favoriser le changement de pratiques et de regards.**



© Centre Pompidou, MNM-CO, Dist. RMN-Grand Palais / André Morin

Dossier Interculturalité, médiation, interprétariat et santé

collectifs en prenant en compte les expériences de chacun. Il propose alors un certain nombre d'outils pour améliorer les pratiques. Parmi ceux-ci, le CHU retiendra quatre axes de travail.

- Une réflexion concrète est menée autour du respect de l'intimité et de la confidentialité : la dotation en paravents et le recours à d'autres matériels (par exemple la pose de stickers ou de films occultants dans certains lieux) sont améliorés ; une sensibilisation est réalisée auprès du

personnel soignant les invitant à utiliser de nouvelles blouses désormais fermées au dos ; pour les unités de réanimation, des blouses spécifiques sont créées, comportant des boutons-pression aux manches qui évitent de déshabiller entièrement le patient lors des gestes techniques ; et une charte de bienveillance est élaborée à l'usage des personnels soignants.

- Un partenariat avec des comédiens et une vidéaste permet la réalisation de cinq films courts⁴ présentant de

manière très fine des situations problématiques, vécues par les patients et par les soignants, qui ont été observées par les anthropologues lors de leur enquête ethnographique. Ce support pédagogique est destiné aux formations des professionnels et des futurs professionnels du CHU.

- Un visuel intitulé *L'Arbre de la diversité* est créé avec l'aide de la graphiste du CHU. Il symbolise un arbre vivant, enraciné, dont le tronc nourrit des branches caractérisées par une pluralité

de formes et de couleurs, et portant des mots-clés (respect, écoute, empathie, langues...). Esthétique et poétique, cette affiche est offerte à la vue des usagers et du personnel de l'hôpital dans certains services. L'outil, qui constitue également un support pédagogique dans le cadre de formations, est une autre façon d'encourager une posture réflexive et de décentrement, et une attention aux aspects culturels du soin.

● Enfin, un important travail est initié sur l'interprétariat. La recherche anthropologique, les formations ainsi qu'un sondage⁵ portant sur les pratiques des professionnels et les difficultés qu'ils rencontrent à ce sujet ont montré des pratiques de recours à l'interprétariat souvent aléatoires et des soignants se sentant très souvent démunis face à des patients non francophones. Un guide de l'interprétariat à visée interne est élaboré pour les sensibiliser à l'importance de ce type de démarche inhérente à la qualité des soins, les informer des ressources disponibles et les orienter parmi celles-ci.

L'apport de l'anthropologie

L'approche anthropologique et la méthodologie participative, transversale et ascendante – assez innovante pour une institution hospitalière,

réputée cloisonnée et hiérarchisée – ont permis, à partir de situations très concrètes, de proposer des outils ou des actions en adéquation avec les pratiques des professionnels, alors acteurs de leur propre changement. Ils sont nombreux à avoir donné de leur temps personnel pour s'investir dans ce projet qui, comme l'ont indiqué certains d'entre eux, « *redonne du sens* » à leur métier, dans un contexte où la technique est souvent mise en valeur au détriment des aspects relationnels du soin.

Cette expérience de coopération avec des anthropologues eux aussi impliqués et également, plus largement, avec le monde universitaire et avec des artistes a permis au personnel et à l'institution de se décentrer de leurs propres pratiques et représentations, de leur propre héritage culturel pour mieux appréhender l'autre et les rouages concrets de l'interculturalité.

Le travail autour de la prise en compte de la diversité culturelle s'est poursuivi au travers d'un colloque organisé au CHU de Bordeaux le 30 novembre 2017, et d'une réflexion à mener sur la question de l'accès à des outils d'interprétariat qui s'est révélé crucial. ■

Contact : culture@chu-bordeaux.fr

OBSERVATION ETHNOGRAPHIQUE

En passant dans un couloir, l'anthropologue est attirée par une scène : deux soignants (sans doute médecins) parlent très fort à un homme d'une quarantaine d'années qui a un accent d'Europe de l'Est ; ils lui expliquent qu'il doit faire avec sa femme, présente à ses côtés, tel examen avant de revenir. Tout en parlant, l'un des médecins fait des gestes qui semblent ponctuer ses phrases et mime une prise de sang. En accompagnant l'homme et la femme vers les ascenseurs, le soignant plus jeune (qui porte des sabots de bloc opératoire) sort son téléphone portable et trouve le mot en turc, qu'il essaie de prononcer en montrant son écran à l'homme. Ce dernier hoche la tête, sans trop comprendre. L'anthropologue n'entend pas tout, mais capte le mot « thalassémie », énoncé clairement et à haute voix par le premier médecin qui livre au patient le nom de la maladie recherchée. La scène se déroule devant les portes restées ouvertes de l'ascenseur dans lequel cinq personnes (dont l'anthropologue) descendent vers le rez-de-chaussée. Un couple qui a entendu se regarde, grimace et commente : « Ça, c'est une sale maladie pour les enfants ! C'est consanguin. »

Source : Kotobi L., Lkhadir A. Une ethnographie hospitalière autour de la pudeur et de la diversité culturelle. [Extrait du rapport de recherche anthropologique remis à la Fondation de France], CHU de Bordeaux, mars 2017.

1. Depuis plusieurs années, le CHU de Bordeaux développe une politique culturelle qui contribue à la prise en charge globale des patients et à l'ouverture de l'hôpital sur la cité. Elle se concrétise par un certain nombre de projets artistiques et culturels mis en œuvre chaque année avec le personnel soignant et en partenariat avec des structures culturelles de la région. Pour en savoir plus : <https://www.chu-bordeaux.fr/CHU-de-Bordeaux/Projets-et-stratégies/La-culture-au-CHU-de-Bordeaux/>

2. Responsable d'un master 2 en anthropologie intitulé *Santé, migrations, médiations*. Deux étudiantes de ce master ont été associées à la démarche.

3. Anthropologue et psychologue, salariée du CHU de Bordeaux dans le cadre des consultations transculturelles proposées par l'association de médecine transculturelle Mana, qui travaille en étroite collaboration avec l'hôpital. Une équipe pluridisciplinaire de Mana anime une consultation qui accueille des personnes migrantes en difficulté. L'association met également à disposition de l'hôpital des interprètes professionnels. En ligne : <http://www.cliniquetransculturelle-mana.org>

4. Ce projet, initié par l'auteur de l'article, a obtenu un financement de la direction régionale des affaires culturelles, de l'agence régionale de santé et de la région Nouvelle-Aquitaine dans le cadre du dispositif Culture et Santé en 2016, permettant de rendre l'idée possible et de fédérer plusieurs nouveaux acteurs pour sa réalisation concrète (la compagnie *Donc y chocs* et la vidéaste Marthe Poumeyrol de l'association *La Troisième Porte à gauche*).

5. Les résultats ont été analysés dans le cadre d'un projet tutoré avec des étudiants en santé publique de l'université de Bordeaux.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Bologne J.-C. *Histoire de la pudeur*. Paris : Hachette, coll. Pluriel, 2011.
- Cagnet M., Montgomery C. *Éthique de l'altérité. La question de la culture dans le champ de la santé et des services sociaux*. Laval : Presses de l'université de Laval, coll. Société, cultures et santé, 2007 : 282 p.
- Kessar Z. Anthropologie et démarche de soins, *Objectif Soins*, 1996, n° 39 : p. 2-30.
- Kotobi L., Larchanché S., Kessar Z. Enjeux et logiques de recours à l'interprétariat en milieu hospitalier : une recherche action autour de l'annonce d'une maladie grave. *Migrations santé*, 2013, n°s 146-147 : p. 53-80.
- Le Breton D. La relation au corps à l'hôpital, *Écarts d'identité*, 1995, n°s 72-73, p. 2-4. En ligne : http://www.revues-plurielles.org/_uploads/pdf/6_72_2.pdf