



## ► La coordination

### ► MSP Le Chêne et le Roseau, à Nantes (44)

92 route de la Chapelle sur Erdre - 44300 NANTES  
Tél. : 02 40 51 24 97

**Contact** : Zazia GUILLEMOT, infirmière et coordinatrice  
E-mail : zazia.guillemot@bbox.fr



## Une équipe

- 4 médecins généralistes
- 2 sages-femmes
- 4 infirmiers
- 3 masseurs-kinésithérapeutes
- 2 officines - 3 pharmaciens
- 1 échographe
- 1 diététicienne
- 1 ostéopathe

L'équipe a été reconnue Maison de Santé  
Pluriprofessionnelle en 2016<sup>(1)</sup>



## Une organisation géographique en évolution

- MSP actuellement multisite
- Regroupement en 2021 d'une partie des professionnels dans un site commun à Nantes

## 2 structures juridiques

- **1 association** réunissant 25 adhérents
- **1 SISA** (Société Interprofessionnelle de Soins Ambulatoires) regroupant 15 associés

(1) Pour être reconnue MSP, une équipe doit présenter un projet de santé devant le CATS (Comité d'Accompagnement Territorial des Soins de premier recours) de son département.



# Une formation pluriprofessionnelle à la MSP Le Chêne et le Roseau, à Nantes (44)

## Contexte du retour d'expérience

La Maison de Santé Pluriprofessionnelle Le Chêne et le Roseau, à Nantes, reçoit de nombreux patients migrants, en situation de précarité économique et sociale, souvent bénéficiaires de l'AME (Aide Médicale d'Etat) ou de la CMU (Couverture Médicale Universelle). Afin d'améliorer leur accueil et leur prise en charge, la MSP a souhaité mettre en place une conférence-débat sur la thématique de l'interculturalité dans le soin.

En lien avec la Mairie de Nantes, l'équipe a fait appel à EMETIS (Equipe Mobile pour l'Expertise et l'action Thérapeutique en Institution), spécialisée en ethnopsychiatrie.

## Un besoin conjoint des patients et des professionnels de la MSP

La MSP Le Chêne et le Roseau est située dans les quartiers nord de Nantes. Implantée dans un territoire où vit une importante population en situation de précarité économique et sociale, elle reçoit notamment de nombreux patients migrants. Elle a développé un travail de réseau avec de nombreux partenaires (Mairie de Nantes, CPAM, CARSAT, CCAS...), afin de proposer une prise en charge plus adaptée à ses patients. Actuellement multisite, la MSP prévoit le rassemblement d'une partie de l'équipe sur un seul site pour 2021 : celui-ci comportera, en plus de son Pôle santé, un Pôle social. **Dans ce contexte, les professionnels ont fait remonter des difficultés dans la prise en charge de leurs patients migrants : manque d'observance des traitements, difficulté à établir une alliance thérapeutique...**

En 2017, Sylvie CHESNEAU, médecin généraliste et leader de la MSP, a assisté à une conférence de Christine MANNONI, psychologue clinicienne, docteur en psychologie, ethno-psychologue et directrice de EMETIS (Equipe Mobile pour l'Expertise et l'action Thérapeutique en Institution). Avec le soutien de la Mairie de Nantes, le Dr CHESNEAU l'a sollicitée pour une intervention au sein de la MSP sur les représentations culturellement codées associées à la maladie et aux soignants.

« L'attente de la MSP, c'était d'avoir des éléments concrets pour améliorer la prise en charge des patients, suite à des problématiques repérées d'observance de traitements et d'incompréhension entre les professionnels et les patients », explique Sylvie CHESNEAU.

« Nous avons déjà mis en place une formule d'interprétariat pour nos patients tchéchènes qui, pour beaucoup, ont vécu des traumatismes, et n'ont aucun lieu pour en parler. Nous souhaitons aller plus loin dans cette approche interculturelle. »

L'objectif de l'intervention d'EMETIS est de **donner des éléments de compréhension aux professionnels** pour qu'ils puissent améliorer leur prise en charge des patients, notamment en créant plus facilement un dialogue avec eux. L'accompagnement de ces usagers introduit une dimension anthropologique et culturelle dans le soin, impliquant une démarche éthique et le souhait de mieux comprendre certains comportements, rythmes de vie sociale et/ou codes relationnels impactant le suivi médical et social.

## Une intervention multiforme

La formation pluriprofessionnelle réalisée par EMETIS au premier semestre 2018 s'est déroulée en plusieurs temps :

- ▶ Participation à une **réunion de concertation pluriprofessionnelle** de l'équipe autour de situations complexes de patients migrants
- ▶ Participation à **trois consultations cliniques pluriprofessionnelles** de patients migrants mettant en œuvre des difficultés liées à la différence culturelle entre les professionnels et le patient
- ▶ Intervention en **conférence-débat** sur le thème de l'interculturalité dans le soin

Une seconde consultation clinique a également été proposée à distance de la première aux trois patients déjà rencontrés au premier semestre 2018, ainsi qu'un élargissement de ces consultations à d'autres patients.

Sur le plan financier, le coût de l'intervention d'EMETIS est **inclus dans le budget de la SISA validé pour 2018**. Les professionnels qui viennent à la conférence-débat ne sont en revanche pas rémunérés pour leur présence, ce qui ne semble pas être un frein à leur participation.



## Une formation pluriprofessionnelle à la MSP Le Chêne et le Roseau, à Nantes (44)

### La conférence-débat

Elle s'est déroulée le 16 mai 2018, de 20h à 22h, à quelques rues de l'un des sites de la MSP, dans une salle municipale. Une vingtaine de professionnels y était présente. **La conférence était ouverte à toute l'équipe, mais également aux partenaires médicaux et sociaux du territoire.**

Christine MANNONI, directrice d'EMETIS, a adapté le contenu de son propos à l'origine des patients du territoire. Au programme donc, des éléments sur les représentations culturelles issues :

- de la migration maghrébine
- des migrations d'Afrique centrale et subsaharienne
- des populations tsiganes (Gens du voyage, Roms)

Composée d'apports théoriques, sociologiques, mais aussi de nombreuses vignettes cliniques, la conférence a permis de rappeler que le rôle du professionnel de santé est précisément de **faire l'interface, le pont, entre les deux mondes** : la culture d'origine du patient reçu et la culture du pays dans lequel exerce le professionnel. Celui-ci n'est ni l'autre, ni lui-même dans cette mission. Il cherche un sens entre deux fonctionnements, un équilibre entre deux systèmes de pensée.

Concrètement, le patient apporte ses douleurs, sa pensée, et le professionnel doit trouver un levier culturel au cœur de la culture du patient pour que la prise en soin fonctionne au mieux. Les situations concrètes abordées lors de la conférence, mais également la participation d'EMETIS aux consultations et à la réunion de concertation, ont permis aux professionnels de s'approprier des outils pour entrer plus facilement en communication avec le patient.

Christine MANNONI a également rappelé que lorsque l'on ne parle pas une langue, on ne peut exprimer ce que l'on ressent, et qu'être malade loin de chez soi (*a fortiori* de son pays) fait peur, génère du stress. La culture est alors une défense, une manière d'exprimer cette peur. **Tous les comportements des patients ont un sens : charge au professionnel de le trouver.**

Ainsi, lorsque l'on sait que les aliments symbolisent la vie pour une personne de culture maghrébine, on comprend mieux pourquoi elle a des difficultés à suivre un régime spécifique en lien avec une problématique de santé.

Lorsque l'on sait que le monde de l'hôpital et du soin est apparenté à l'impur et à la souillure pour une personne tsigane, on comprend pourquoi la famille presse les soignants pour que leur proche soit hospitalisé le moins longtemps possible. Dans de nombreuses cultures, la place très importante des accompagnants familiaux doit d'ailleurs être prise en considération dans la prise en charge.

La conférence-débat a permis d'aborder de nombreuses spécificités culturelles et de remettre du sens dans certaines situations rencontrées par les professionnels. Christine MANNONI a conclu par la nécessité d'ajuster le cadre thérapeutique en fonction de ces spécificités afin de coopérer avec le patient, qui devient alors un partenaire de la relation de sens.

### Un bilan très positif de l'ensemble de l'action

L'équipe a beaucoup apprécié l'intervention d'EMETIS. **Connaître le processus de construction de l'identité, les aspects culturels et religieux de certaines populations, permet de mieux comprendre un patient de manière globale.** L'approche ethnopsychologique permet au professionnel de deviner des éléments dans les situations où le patient parle peu, et où l'alliance thérapeutique ne parvient pas à se tisser. Elle donne sa juste place à la dimension psychosociale du soin.

Par ailleurs, la réalisation de cette action a favorisé **une proximité dans l'équipe** qui n'est pas toujours évidente à entretenir, les professionnels ne se voyant pas forcément au quotidien. L'action a donc été un levier de motivation, un lieu d'échange.

Pour certains professionnels, comme Zazia GUILLEMOT, infirmière et coordinatrice de la MSP, l'intervention a **conforté un mode relationnel existant** : « *en fait, je le faisais déjà avec mes patients. Mais c'est important que tout le monde intègre cette approche, et ça permet de mieux la conceptualiser aussi.* » Zazia GUILLEMOT précise : « *l'équipe est elle-même cosmopolite, donc particulièrement sensible à ces questions. C'est d'ailleurs un atout pour l'alliance thérapeutique, puisque les professionnels ressemblent à leurs patients : les patients ressentent moins la différence culturelle et s'identifient mieux aux intervenants, les soignants comprennent plus facilement leurs patients...* »



## Une formation pluriprofessionnelle à la MSP Le Chêne et le Roseau, à Nantes (44)

Sur l'approche psycho-sociale, Zazia souligne :  
« *l'important, c'est de ne pas décorrélérer le corps et la tête. Le soin passe par les deux : on peut soigner le moral de quelqu'un en agissant sur la souffrance corporelle, ou à l'inverse améliorer la situation physique en travaillant sur la santé psychique de la personne.* »

Hélène, interne en médecine générale, témoigne à l'issue de la conférence : « *l'accueil des migrants, c'est l'affaire de tous. Il existe une forte incompréhension entre les soignants et les patients, car les premiers ont le sentiment d'expliquer la maladie aux seconds, et ne comprennent pas forcément que les traitements prescrits ne soient pas suivis. Cette dimension n'est pas abordée dans la formation théorique d'un médecin généraliste, alors qu'elle est très importante.* »

**L'expérience fait des petits sur le territoire : suite au compte-rendu de l'action auprès de la Mairie de Nantes, celle-ci envisage d'ores-et-déjà d'élargir la formule à d'autres professionnels, notamment dans le secteur social.**

### Conseils pour organiser une formation pluriprofessionnelle

- 1/ Choisir une thématique de travail qui correspond à un vrai besoin de l'ensemble de l'équipe
- 2/ Repérer les bons experts pour faire monter en compétences collectivement
- 3/ S'appuyer sur les partenaires du territoire intéressés pour monter l'action
- 4/ Varier les modes de formation en fonction des besoins des professionnels : intervention conjointe auprès des patients, apports théoriques, travaux autour de vignettes cliniques, mises en situation...

