



Rapport du stage :

La place de la médiation dans l'institution hospitalière

Période : du 10/04/2018 à 30/04/2018

Encadré par :
Mr Gérard BERLUREAU
Mr William TCHOUDJA

Réalisée par : Fatima Zahra
BOUHAFS

Année scolaire 2017-2018

Sommaire :

Citation	(P 4)
Dédicace	(P 5)
Remerciement	(P 6)
Résumé	(P 7)
Introduction	(P 8)

Chapitre 1 : l'association et son secteur d'activité (P 9-16)

- L'histoire de l'association

1 : l'association et sa structure

1- 1 le statut de l'association :

A)-dénomination

B)-le siège de l'association

1-2 la structure de l'association

1-3 le but de l'association

1-4 les moyens d'action et les actions d'accompagnement

A)-Les moyens d'action

B) Les actions d'accompagnements

1-5 modalité de fonctionnement

2- le secteur d'activité de l'association

2-1 dispositions financière

2-2 le bénévolat dans l'association

2-3 les principes d'action de l'association

2-4 modes d'intervention

2-5 les besoins de l'association et des usagers

2-6 les principaux partenaires de l'association

Chapitre 2 : Bilan et évaluation

(P 17-22)

1) bilan

1-1 première impression, état de lieu et la gestion du temps

A) -première impression

B) - état de lieu

C) - la gestion du temps

1-2 missions et analyse

2) évaluation

3) mon expérience autant que patiente dans ce DU (P 23 -24)

4) conclusion (P 25)

5) liste des abréviations et référence (P 26)

Citation

Rien ne vous emprisonne excepté vos pensées
Rien ne vous limite excepté vos peurs
Rien ne vous contrôle excepté vos croyances
Marianne WILLIAMSON

L'illusion est la moitié de la maladie
Le repos est la moitié des traitements
Et la patience est la première étape de guérison
Ibn Sina (Avicenne)



Dedicace

A tous ce qui luttent contre les vicissitudes et les obstacles de la vie par l'écoute et le non jugement pour redonnez de l'espoir.

A toutes les enseignants et l'équipe pédagogique de ce DU.

A toute l'équipe de l'association TANDEM Ile de France

A toutes ma famille et spécialement ma mère

A mon mari,

Et a la mémoire de mon père.



Remerciement

Je remercie le professeur BOUCHANUD pour cette opportunité qu'il m'a donnée et pour son intérêt aux aspects psycho-sociales et culturels dans la médecine.

Je tiens à remercier aussi tous mes enseignants et mes camarades

Aussi j'ai le plaisir de remercier Mr Gérard BERLEUREAU et Mr William TCHOUDJA pour leur accueils et le soutien qu'il m'on donnés.

Un grand merci à tout le personnel de ce DU

Et un merci parfumé à ma famille qui a toujours été là pour moi et surtout ma mère Fatiha.



Résumé :

La première étape de la connaissance c'est la précision de l'observation et là le voyage commence avec ce stage de médiation en santé.

Chacun d'entre nous est un médiateur dans ce qu'il maîtrise.

Donc à mesure que l'expansion et le progrès de la société augmentaient, les préoccupations augmentaient aussi. Y compris les problèmes et les obstacles social et sanitaire avec la propagation des maladies et des épidémies.

Donc notre société est devenue une société moderne et civilisé mais très compliqué dans le cadre de l'urbanisation.

Le médiateur à un rôle très important dans cette nouvelle société et il doit prendre en compte tout ces changements et être à jour avec toute nouveauté sur le plan sanitaire et social ou administrative afin de faciliter la vie de son entourage et pour partager des connaissances et des compétences pour améliorer leur quotidiens , surtout avec les migrant et les usagers ou même les patients qui ont des difficultés dans leur vie soit dans les hôpitaux ou ailleurs qui permet d'une meilleur prise en charge .

Avec l'équipe ou je vais réalisé mon stage, il ya pleines de choses a faire et a apprendre non pas juste sur la médiation mais aussi des leçons de vie et de coexistence..

C'est pour ça la médiation n'a pas de limite dans le sens de partage et de l'aide, par contre elle a des règles a respecter pour ne pas prendre la place des autres acteurs dans la société et le plus beau c'est que la médiation à des dimensions sociales, et culturels, même psychologiques et émotionnels.

Il est impossible de décrire tout ce que la médiation pourra servir car c'est un métier à multi fonction et varié mais malgré ça, tout ce qui apparaisse important pour moi comme future médiatrice je vais le noté et le développé.

Introduction :

Nous sommes dans une société très variée surtout après les problèmes politique dont la migration est très fréquente ; et devant cette diversité culturelle on se trouve au cœur des problèmes sanitaire et social ; c'est le voyage des maladies et de problèmes sociaux.

Cette diversité et différence est le secret de notre continuité et la force de notre société, c'est un pouvoir d'un côté et de l'autre côté cette diversité à un prix car elle provoque beaucoup de problèmes et des conflits culturels comme du racisme et la propagation de certaines maladies ainsi qu'une rupture social et la négligence des soins et de l'hygiène dans certaines population et cela à un impact sur les économies de la nation.

Et ici apparaît l'importance de l'orientation et de l'endiguement des problèmes pour contrôler la situation actuelle et prendre la responsabilité dans toutes les cas qui peuvent affecter la santé des citoyens de notre société ; afin de soulager la pression .et contribuer au développement du pays.

Pour respecter le poste de chacun et éviter l'anarchie on doit compter sur la médiation dans son aspect médical et social afin de surmonter et éviter les problèmes sanitaire et socioculturels.

Par conséquent les associations ont un rôle très important à jouer en fournissant de l'aide et en développant un esprit de bénévolat chez les gens.

Car ces associations sont en contact direct avec la société et toutes genre de population (migrant, usagers, patients, population cible et vulnérable) et ça facilite la communication et l'orientation et le travail sur la partie concernée dans la société...

Dans ce modeste travail on trouvera des différents visages de la médiation sous le cadre d'une association de bénévoles nommé TANDEM Ile de France.

Dans ce qui concerne l'organisation de la rédaction de ce rapport où je vais le partager à deux chapitres ou le premier est pour tous ce qui concerne l'association et le deuxième est pour le bilan et l'évaluation. Où je vais répondre à la problématique de l'importance de la médiation médico-sociale dans l'institution hospitalière et comment mettre en place cette dernière au sein de ses établissements. Et comment la médiation pourra améliorer la prise en charge des patients et des usagers dans les services médicales et sociales ou administratives.

Par la suite vous trouverez un petit coin qui présente mon expérience autant que patiente dans ce DU de formation universitaire dans l'univers de la médiation en santé.

Je termine mon travail avec une conclusion qui résume tous ce que j'ai appris on répondant a ma problématique et donnée d'autres dimensions à mon projet dans mon métier avenir.

Chapitre 1 : L'association et son secteur d'activité

Les associations sont la voix de la société, ce sont des miroirs qui reflètent les problèmes et les besoins d'une partie de la société qu'elles représentent.

C'est un élément important, efficace en particulier si ses objectifs servent à l'individu et la société dans son ensemble et ne sont pas des objectifs personnels.

Dans ce rapport qui analyse un exemple à propos d'une association, nous verrons l'ampleur du besoin de ces associations pour des médiateurs en santé.

Ce sont les actions de l'association TANDEM île de France avec ses facettes diverses d'aides et de soutiens.

* L'histoire de l'association :

Avec une équipe d'une quarantaine de personnes ils ont décidé de créer un espace pour accompagner les personnes qui ont des pathologies lourdes comme le VIH-sida, les hépatites, le cancer, le diabète et d'autres maladies chroniques pour une prise en charge globale car ses personnes souffrent avant tout de leur isolement social ou familial plus que de la souffrance générée par la maladie elle-même.

Ils ont décidé de créer cette association pour permettre une meilleure intégration ou réintégration dans la société en favorisant en particulier l'auto-soutien.

L'association qui a été créée le 21/09/2012 sous le nom de TANDEM Ile de France, son domaine d'action c'est l'île de France.

1) L'association :

1-1 : Le statut de l'association :

A) La Dénomination :

Il est fondé conformément aux dispositions de la loi du premier juillet 1901 et le décret du 16 août 1901 entre les personnes physiques et morales, qui adhèrent aux présents statuts, une association déclarée à but non lucratif ayant pour titre de **TANDEM île de France.**

B) Le siège social :

Le siège social de TANDEM île de France est établi :

Maison des associations de l'hôpital de la Pitié Salpêtrière ; cour des consultations, porte 16 ; 47/83 boulevard de l'hôpital 75013 PARIS

Email : tandem.idf@gmail.com

*Il pourra être transféré en tout autre lieu sur décision du conseil d'administration.

1-2 : La structure de l'association :

L'association se compose de membres fondateurs, de membres actifs, membres d'honneur et de membres sympathisants

Les membres **fondateurs** sont :

Alain BARCQ	Vincent RUYSSCHAERT
Gérard BERLUREAU	Leelou NOUAILLE RUYSSCHAERT
Annie JACQ BALLO	Jeremy JANS

-Les membres **actifs** :

Sont des personnes physiques qui partagent les valeurs et les objectifs de l'association et qui s'acquittent d'une cotisation annuelle et ils participent activement à la réalisation de l'objet de l'association.

- Les membres **d'honneur** :

Sont des personnes physiques qui ont rendu ou rendent des services à l'association.

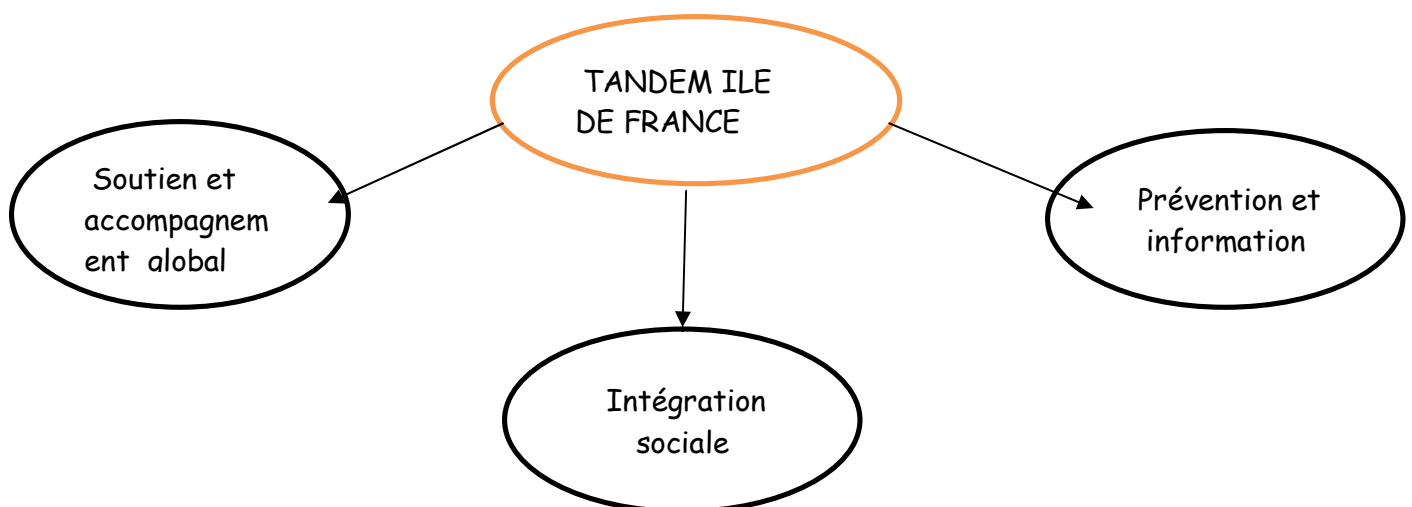
-Les membres sympathisants :

Sont des personnes physiques ou morales qui partagent les valeurs et les objectifs de l'association et qui souhaitent apporter leur contribution et /ou leur soutien à l'association.

1-3) Le but de l'association :

*TANDEM a pour but l'accompagnement globale des personnes porteuses de maladie lourde, chronique et / ou isolée.

En effet ces personnes atteintes de ces pathologies sont confrontées à une réalité très difficile à supporter ; en plus de traitement, nous avons d'isolement (perte d'amis, absente de famille) et généralement pas de travail donc forcément la précarité.



1-4) les moyens d'action et les actions d'accompagnement de l'association :

A) les moyens d'action :

Les moyens d'action de l'association consistent en toute initiative pouvant aider à la réalisation de l'objet de l'association et notamment :

Les moyens humains sont les principaux moyens d'action de l'association (les bénévoles).

Les publications, les cours la conférence s les réunions de travail.

L'organisation de manifestations et toute initiative pouvant aider à la réalisation de projet de l'association.

La vente permanente ou occasionnelle de tout produit ou service entrant dans le cadre de son Object ou susceptible de contribuer à sa réalisation.

B) les actions d'accompagnement :

Les actions sont multiples :

-Redynamiser et permettre aux personnes de retrouver l'estime de soi faisant appel en particulier à l'auto-support, aussi par l'écoute, par les différents échanges, par une présence régulière ceci généralement créé de l'assurance donc de la confiance.

-Informers les personnes suivies et leurs proches de leurs droits et s'assurer que leur dignité soit en tout lieu respectée.

-Rendre visite aux personnes à leur domicile ou à l'hôpital pour un suivi individualisé, mais aussi pour une promenade, un spectacle, une exposition.

- L'organisation et l'accompagnement des sorties culturelles : musées, jardins, châteaux, galeries cinémas, sorties, repas, visites, ...

-Les personnes intéressées nous sont orientées par les équipes médico-sociales, des hôpitaux ou par d'autres associations, elles peuvent aussi prendre contact personnellement avec l'association.

-la promotion des actions d'auto-support pour que la personne accompagnée retrouve l'estime de soi par l'investissement envers les autres.

-l'accompagnement lors de démarches administratives ou de RDV médicaux est nécessaire lorsque la personne semble manquer l'autonomie et /ou maîtrise un peu ou pas la langue française.

-attribution d'aides matériels et/ou financiers tel que le pass navigo, les tickets restaurants, les taxes préfecture, aide alimentaires, achat de traitements médicaux pour personnes hors prise en charge

En outre les cours de français sont dispensés 3 fois par semaine par des bénévoles proposant aux « suivis » qui ne maîtrisent pas ou ne parlent pas, un apprentissage de la langue française parlée et écrite.

1-5) modalités de fonctionnement :

Au sein de l'association il existe plusieurs types de communication.

-la communication informelle qui s'ordonne d'une manière spontanée, sans règles fixes ni ordre du jour précis ; elle est fréquemment utilisées au quotidien et Indispensable pour la transmission oral d'information entre les membres de l'association concernant les personnes accompagnées ou l'accompagnement à effectuer, elle peut aussi être un risque concernant le secret professionnel.

- la communication formelle est aussi utilisée. Une réunion est organisée toute les six semaines pour assurer une meilleure communication et cohésion entre les intervenants des cours d'alphabétisation.

-la traçabilité écrite prend toute sa place au sein de l'association, il existe un dossier pour chaque (suivi) où est indiqué les démarches en cours, les informations nécessaires au traitement du dossier et les documents d'état civil concernant

-l'outil informatique et primordial dans la gestion de l'organisation des rendez-vous et des accompagnements. Pour cela ont été créés deux tableaux Excel, l'un regroupant le nom de la personne accompagnée, la date et le lieu de l'accompagnement, et le nom du bénévole (ex : le 11/11/2016-Mme Dupont -CPAM de Créteil-Hélène). L'autre indiquant les courriers envoyés, le sujet et le mode d'envoi (ex : Mme Dupont -CPAM 94 -demande d'AME -accusé de réception).

-il est en réflexion de créer un dossier informatique nous permettant de gérer les échéances administratives concernant les personnes accompagnées par l'association avec un système d'alerte qui nous rappelle pour chaque besoin de renouvellement d'un dossier.

-l'équipe fait souvent usage du mail associatif pour communiquer avec ses différents partenaires.

2) Le secteur d'activité de l'association :

2-1) dispositions financières :

Les ressources annuelles de l'association se composent notamment :

-Du montant des cotisations de ses membres actifs, fixées chaque année par l'assemblée générale sur proposition du conseil d'administration.

-Des subventions et recettes allouées par les pouvoirs publics, les organismes publics, semi-publics et privés

-Du produit des ventes et des rétributions perçues pour service rendu.

-Du revenu de ses biens et du produit des libéralités

-Des ressources créées à titre exceptionnel.

-Des dons manuels ainsi que toutes autres ressources autorisées par la loi et la réglementation en vigueur.

2-2) Le bénévolat dans l'association :

L'association a pour le but de soutenir par tout moyen les personnes porteuses de pathologies lourdes, isolées sur le territoire d'Ile de France donc elle concourt à ces objectifs par

l'investissement bénévole en consacrant une fraction de leur temps et le paiement de leur cotisation.

Les bénévoles interviennent sur d'autres sites de l'AP-HP (Saint-Antoine, HEGP, Cochin, Saint Louis, Tenon) mais aussi sur d'autres établissements dont l'hôpital Saint Joseph, la fondation Cognacq Jay, la MAS Cordia et également avec la maison de la vie de Carpentras pour des séjours de répit.

D'une façon générale il est demandé à chaque bénévole de l'association un engagement personnel désintéressé :

-Une bonne capacité d'écoute

-Le non jugement

-Un sens profond de la solidarité

-L'acceptation d'une régulation

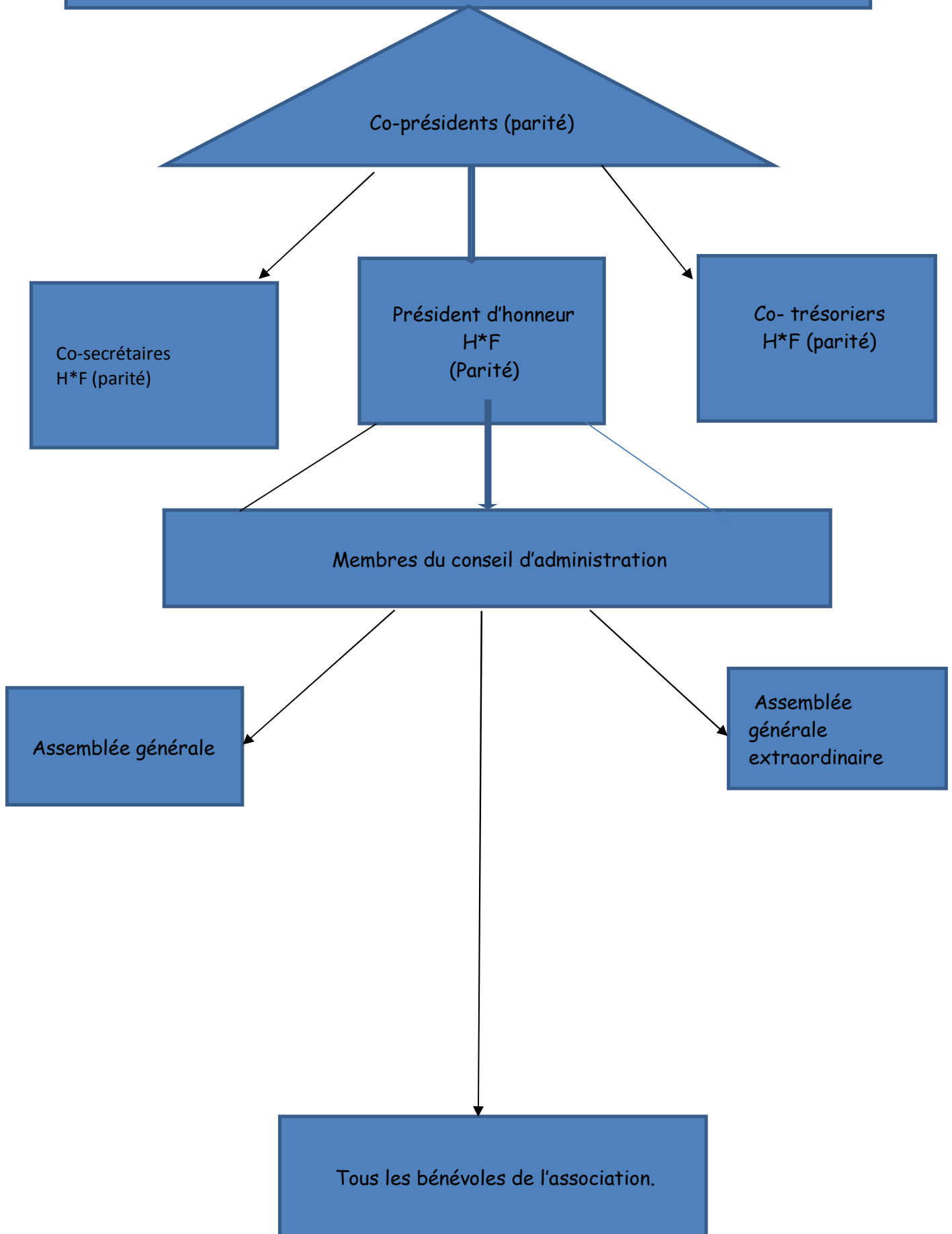
-La participation aux formations proposées par l'association

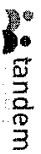
Le bénévole doit être conscient de ses limites. Il transmet à ses référents de toute question dépassant ses connaissances et compétences.

Il ne doit jamais se poser en intrus ou en juge dans le traitement appliqué aux malades.

Des bénévoles de l'association assurent aussi des visites à domicile.

L'organigramme de l'association TANDEM île de France





Conseil d'administration 2017 - 2018

NOM	PRENOM		TELEPHONE	@mail	Signature	FONCTION au CA
BARCO	Aline		93700			
BARON	Michel		93700			co-secrétaire
BERLUREAU	Gérard		75017			président d'honneur
FAURE	Elisabeth		75019			
GARCES	Andrés		75019			
JACQ BALLO	Annie		93130			co-présidente
JANS	Jérémy		92110			co-trésorier
KAMANKE	Olivier		75012			
LAURIER BONIFAS	Paulette		77			
NOUAÏLE	Lecloua		77410			co-secrétaire
RUYSCHAERT	Vincent		77410			
SUBERVILLE	Jacqueline		75010			co-trésorière
SURAN	Zanne		92290			
TCHOUDJA	William		78170			co-président

membres du
bureau

2-3) Les principes d'action de l'association :

- L'indépendance idéologique vis-à-vis de toute famille religieuse, morale ou politique.
- Le pluralisme qui porte un intérêt identique à toute personne atteinte d'une pathologie lourde.
- La confidentialité s'impose obligatoirement aux bénévoles.
- Le respect de l'identité de chacun culturelle, leur orientation sexuelle, leur style de vie ou leur choix thérapeutique.
- La liberté d'expression dans l'association qui est un espace de libre confrontation des idées et des choix sur tous les problèmes et les comportements liés à leurs pathologies.

2-4) Mode d'intervention :

- Une réponse individuelle.
- une relation d'aide subordonnée à une relation d'écoute.
- une démarche de proximité

Elle s'élabore en partant d'une évaluation globale du demandeur, de l'engagement de son entourage, de ses peurs et en s'appuyant sur l'expérience des personnes vivant avec une pathologie similaire, leurs difficultés et leurs réactions.

2-5) les besoins de l'association et des usagers :

Pendant la durée de mon stage j'ai évalué les besoins de l'association et parmi ses besoins j'ai noté :

- l'association fonctionne uniquement avec des bénévoles pour lesquels il est demandé de pouvoir intervenir régulièrement. Toutefois cela peut avoir des limites compte tenu des impératifs familiaux ou de travail de nombre de bénévoles. Heureusement un petit noyau d'entre eux est extrêmement disponible, en particulier pour deux d'entre eux qui interviennent sur un plein temps à minimale .Par ailleurs, l'association a toujours besoin de bénévoles pour remplacer ceux qui partent pour des raisons diverses.
- le besoin de ressources a trouvé jusqu'à présent des réponses par un partenariat avec une fondation privée.
- le besoin de la domiciliation pour les usagers, c'est un grand souci parce qu'elle est indispensable dans la constitution des dossiers.

2-6) Les principaux partenaires de l'association :

L'association travail avec différents partenaires :

Le principale est la fondation Cyril Collard (le directeur est parrain de l'association) amenant des fonds financières pour des aides matérielles tels que les pass navigo, les aides alimentaires, taxe préfectures, réalisation de passeports, achat de traitements médicaux pour personnes en dehors de toute prise en charge.

L'association Basiliade invitée pour les sorties culturelles.

L'APHP assistance public des hôpitaux de paris, liée par une convention qui a permis la domiciliation à l'hôpital et le prêt des locaux dans lesquels l'association œuvre. Et plus certains services de l'hôpital. L'équipe mobile de lutte contre la tuberculose et les LHSS (Lits Halte Soins Santé) font partie des actions de SAMU social de paris visant la prise en charge et le soin de personnes en situation de

grande précarité. Les bénévoles de l'association TANDEM île de France sont souvent en contact avec les travailleurs sociaux /bénévoles de ces deux pôles pour l'orientation et / ou l'accompagnement de personnes suivies en commun.

Dans ce premier chapitre je m'y suis intéressée notamment pour comprendre la structure et le monde associatif pour acquérir la culture juridique indispensable dans mon métier avenir. Aussi pour avoir une des idées et des questions qui peuvent me développée au future car le milieu professionnelle est un environnement institutionnel est exigeant.

Ça ma donné une certaine expérience pour mettre en place mes attitudes de communication et d'accompagnement et aussi pour encadré mes limites et mon Rôle au sein de l'association en tant qu'une médiatrice en santé professionnelle ou même une patiente expert en devenir.

Chapitre 2 : Bilan et évaluation

1) Bilan :

Dans cette partie du rapport de stage nous allons parler du côté pratique de cette expérience avec un bilan et l'évaluation de mes missions pour répondre à notre problématique. Et mes réflexions personnelles pendant le stage aussi.

1-1: Première impression, état de lieu et gestion du temps :

A) Première impression :

C'était ma première expérience dans le milieu professionnel, j'étais très inquiète au début car je n'avais pas programmé de passer mon stage dans cette association donc je ne savais rien sur l'établissement ni de son personnel.

C'était prévu de passer le stage au service des maladies rares et auto-immunes de la pitié salpêtrière mais j'ai trouvé des obstacles donc je me suis dirigé vers la maison des associations et des usagers et par coïncidence une dame m'a orienté vers le président d'honneur de l'association TANDEM qui a accepté ma demande de stage et d'être mon tuteur.

J'avais peur au début et je ne savais vraiment quoi dire ou quoi faire. Mais toute est mise en place quand le président a commencé à parler de l'association et là je me suis sentie soulagée et j'avais l'impression que je suis dans le bon chemin.

B) L'état de lieu :

L'association est située au sein de l'hôpital pitié salpêtrière à côté de l'entrée principale vers la sortie de la station Saint Marcel du métro 5 à Paris 13^{ème} arrondissement.

A cette entrée on voit un vieux bâtiment à gauche où se trouve la médecine générale. Juste à côté nous avons une petite entrée qui nous ramène vers une cour. L'association est à la porte 16 de cette cour. Au bout du couloir à gauche nous avons 3 salles ; C'est le siège de l'association.

C'est un endroit calme et bien soigné avec quelques plantes et des tables avec des chaises. 3 bureaux avec des ordinateurs, très lumineux et bien rangés, C'est comme une petite entreprise.. Avec des publications sur les murs et des étagères qui sont très organisées et pleines de dépliants de beaucoup d'associations. Des livres et des CD et des tableaux blancs aussi. C'est aussi la maison des associations

En général, C'est un bon endroit où je me suis sentie bien.

C) La gestion du temps :

Dès le premier jour j'ai annoncé à mon tuteur que j'ai un problème de santé et que je préfère un planning discontinu pour les 70 heures de stage ce qui correspond à mon état de santé. Et il me l'a accordé et m'a fait savoir qu'on était assez souple dans cette association et j'étais très contente de cette nouvelle.

Donc je viens souvent le matin et je quitte l'après midi quand je me sens fatiguée. Et petit à petit je me suis sentie à l'aise.

1-2 : missions Analyse :

Principalement ce stage est un stage d'observation pour entrer dans le milieu professionnel et mettre en place les outils et les attitudes qu'on a apprises pendant la formation pour développer

notre future métier et pour nous permettre de s'adapter avec les problèmes et les obstacles auxquels nous aurons à nous confronter dans le cadre de la médiation en santé.

L'espace de l'association est très conviviale, sympathique je me sentais bien pour observer et communiquer, afin de me présenter aux usagers en tant que stagiaire de médiation en santé et pour leur expliquer ce nouveau métier qui répond à leurs besoins dans le secteur médicaux-social et pour créer des liens entre ces secteurs afin d'améliorer leur quotidien.

J'ai soutenu ma mission d'observation par la communication et j'ai appris à avoir une approche avec les usagers afin d'échanger, et pour proposer mes services en disant souvent : bonjour et bienvenu, comment je pourrai vous aider, pour me repérer et savoir ce qui se passent autour de moi et pour connaître aussi les besoins des autres et savoir les raisons pour laquelle ils viennent à nous.

J'ai essayé toujours à bien écouter les conseils de mon tuteur. Pendant la durée de mon stage où j'ai passé 70 heures d'expériences j'ai eu de la chance de faire quelques missions.

C'était un peu difficile pour moi au début parce que la plupart des usagers ne parlaient pas bien le français. Donc j'ai essayé de développer mon esprit d'écoute, d'observation et de non jugement et d'acceptation des autres et leurs différences de moi.

J'ai eu à faire quelques actions par exemple :

» Il s'agit d'une femme tibétaine qui était suivi dans l'hôpital, elle avait sa CMU C et qu'elle devait faire un bilan sanguin. Ce qui n'était pas possible de le faire au sein de l'hôpital et pour cause c'est son médecin traitant qui est un docteur de ville ; il est interdit qu'une autre demande venant de l'extérieur soit traitée, donc il fallait l'accompagner vers un laboratoire d'analyse la plus proche et Elle ne parle pas de français et un peu l'anglais.

Nous sommes arrivées au laboratoire où je devais à la suivie et aux personnels du laboratoire afin que la situation soit compréhensible à tout le monde

A la fin du RDV j'ai demandé à la dame si elle rentrait chez elle et elle m'a dit oui mais j'avais des doutes sur le faite que nous nous étions compris. Sur ce nous nous sommes séparées sur cette note d'incompréhension qui subsistait en moi. Et finalement elle est revenue lendemain avec son bilan, j'étais très contente de la revoir et plus ravi de ces résultats négatifs.

Mon tuteur lui a proposé les cours de français pour l'intégrer et j'ai la donné un petit papier écrit avec notre planning de cours.

» Pour les cours de français l'association propose des cours tout les lundis de 14h à 17 h, les mercredis de 14h à 17 h aussi et les samedis de 13 :30 h à 16 :30 h pour aider les usagers et les étrangers a l'intégration social donc quand quelqu'un me demande le planning je suis en mesure de lui donner l'information exacte .

Ce que j'ai remarqué c'est qu'il ya une bonne interaction par rapport au cours de français. Et non seulement ça car l'association propose des sorties aussi et j'étais présente quand mon tuteur à proposé au élèves de choisir un film qui les intéressent et ils ont choisi un film romantique après un vote mais finalement ils ont regardé un film de jurassic PARK le 13 avril 2018. Et ils étaient très satisfaits de cette expérience. Car le cinéma est un monde riche de culture et ça aide les élèves a mieux vivre l'expérience d'intégration social.

-Je pense que faire des tests de niveaux pour bien situer les élèves de temps en temps pourra aider à les regrouper.

» Le jour après j'ai rencontré un autre bénévole qui m'a parlé des soucis des cours de français et le problème de communication chez les tibétains spécifiquement, ce que j'ai compris c'est que les cours sont sur trois niveaux : débutants, moyen et ceux qui maîtrisent plus ou moins la langue française Aussi les nouveaux élèves que le professeur doit pouvoir situer le niveau On a parlé aussi de problèmes de communication et d'administration chez les tibétains surtout et il m'a informé que dans la culture des tibétains l'homme prend le nom de sa femme si c'est elle qui l'accueillie et ça pose

des grands problèmes administratifs et juridique donc nous devons être attentif sur ce point car ça peut provoquer aussi des problèmes d'accès au soin.

Dans ce cas là j'ai voulu proposer que le professeur fasse cour pour définir les principes de la loi française et les grandes lignes.

» L'association faite aussi des dons de vêtements et elle le propose aux personnes qui en ont besoin et à leurs enfants.

-Dans ce cas là j'ai voulu proposé qu'on mette des petits messages et on les dépose aux boîtes à lettre pour que les gens nous contactent et on passe pour récupérer les vêtements et nous faisons le tri et pour les retouches où je peux proposer ce service car je me débrouille très bien dans la couture. Dommage il y a un gros problème de logistiques et de disponibilité pour les bénévoles.

» Une patiente est venue et elle nous a demande son dossier médical, je ne savais que l'association fait ça aussi mais j'ai vu que la patiente a été orienté vers un autre service dans la maison des associations et des usagers où notre association est installée.

-J'ai besoin d'apprendre les différents structurent de l'hôpital car on reçoit souvent des personnes de l'extérieur mal orienté surtout dans un hôpital de 33 hectares au cœur de Paris. Le patient a le droit de récupérer son dossier médical et même de changer son médecin. Donc la prochaine fois je serai en mesure de servir cette information aux patients et les bien orienter en cas de besoin.

» Le co-président de l'association Mr William TCHOUDJA m'a confié une mission avec un patient d'origine Georgienne pour classer son dossier pour la préfecture et mettre les preuves de présences sur le territoire français de plus récent au moins récent pendant une année.

-Le patient n'était pas très motivé pour organiser son dossier, il avait peur de ne pas y arriver ; pour qu'il m'aide, j'ai utilisé un marqueur pour marquer les dates pour facilité l'action et nous y sommes parvenus bien organisé le dossier

Pour son dépôt de dossier il fallait qu'on trouve la préfecture d'où dépend la domiciliation du patient car il est domicilié dans le 12 ème arrondissement et la préfecture qui s'occupe de ses personnes est la préfecture de 15 eme arrondissement, donc il fallait se renseigner sur internet et s'assurer de l'information avant d'orienté la personne.

J'ai lui donné aussi un petit papier en écrivant l'adresse de la préfecture et lui rappeler le timbre qu'il devra apporter avec lui le jour du dépôt pour que tout soit clair pour lui.

» Mon tuteur a demandé à une patiente si elle à toujours les vertiges et elle a répondu, oui. Pourtant son bilan sanguin était normal. J'ai intervenu en disant que peut être c'est un problème des yeux parce qu'elle avait des taches au niveau des yeux. Je me suis réveillée rapidement parce que je savais que j'ai dépassé mes limites car je ne suis pas un médecin et je ne dois pas décider à sa place ; mais mon président a été gentil et il m'a conseillé en disant que je dois être pragmatique et il l'a orienté de revoir son médecin et de prendre une personne avec elle qui pourra traduire pour lui raconter son problème de vertige et de vue.

-j'ai appris d'être pragmatique et de ne pas me laisser emporter par l'émotion devant ce genre de problèmes

- aussi de bien enrichi mes ressources d'informations avant d'orienté quelqu'un car la patiente elle a juste la **CMU C** et elle doit faire ces examens en dehors de l'hôpital.

Il faut trouver un centre de d'ophtalmologie autour de l'association pour qu'on puisse orienter nos patients avec ce genre de problèmes.

» Un usager est venu pour sa recherche de travail dans la restauration pour que mon tuteur l'aide à réaliser une lettre de motivation.

-je pense qu'on doit apprendre l'autonomie aux autres et ne pas tout faire pour eux et si j'étais à la place de mon tuteur j'aurais plutôt essayé de l'apprendre comment faire une lettre de motivation à l'aide d'un ordinateur et des exemplaires sur internet et son imagination et son parcours elle-même.

» Un jour j'ai reçu un patient qui venait pour s'informer pour les cours de français. C'est un homme dans la cinquantaine d'origine algérienne, mais quand j'ai lui donné le planning j'ai senti une déception. J'ai lui demandé si ça le convenait et il m'a répondu non car il a des séances de dialyse exactement au même moment.

-Je me sentais triste car j'avais aussi un problème rénal et que la dialyse est une phobie pour moi. Je ne savais pas quoi faire pour lui. J'ai voulu l'aider du mieux que je pouvais, je n'ai pas arrêté de penser à lui toute la journée et en rentrant à la maison j'ai prié Dieu pour lui et pour tous les patients qui souffrent. Cela a fait resurgir en moi mon expérience personnelle que j'ai vécue dans ma vie ; je suis atteinte du LUPUS depuis 14 ans, qu'à cela ne tienne la vie est belle. J'aimerais que nous ayons cet esprit malgré notre souffrance.

-Je dois travailler sur mon empathie et ne pas mélanger ma vie avec la vie des autres et leur problème .et ne pas ramener les histoires de travail avec moi en rentrant à la maison.

» Nous faisons aussi des visites dans des différents services de l'hôpital Salpêtrière et d'autres hôpitaux aussi sur la demande de patient ou de son entourage ou ses professionnels de santé (médecins, assistance social.....), et même de visite et de l'accompagnement a domicile.

Je ne suis jamais allée à une visite mais j'ai proposé à mes présidents de l'association de m'amener avec eux si cela était possible après avoir l'accord du patient et du service aussi, hélas je ne sais pas ce qui n'a pas marché.

» Une autre personne est venu pour faire des démarches pour la recherche d'un travail car elle n'a pas des connaissances en informatiques. Ce que j'ai entendu c'est quelle n'a pas une boîte email.

-j'ai voulu lui proposer d'ouvrir un compte mail et lui montrer comment utiliser, afin de réglé sa situation administratif après avoir une carte séjour récemment (CAF, CMU C)

»Une fois j'ai accompagné une patiente camerounaise pour effectuer sa demande de L'AME, j'ai remplie le formulaire de la demande et à chaque fois quand je n'étais pas sûr d'une information, je demande de l'aide de mon président de l'association. Cela c'était bien passé.

-J'ai appris de ne rien faire sans avoir les bonnes informations. Et de bien s'informer avant d'envoyer des courriers car nous avons envoyé le formulaire et le dossier par courrier. Et il faut être sûr que l'assurance maladie s'occupe des citoyens de la région où habite la personne.

»Un accompagnement à la pharmacie de l'hôpital pitié salpêtrière, C'était une jeune patiente tibétaine et les tibétains en général sont des gens timides, mon tuteur m'a demandé d'accompagner la patiente pour avoir une idée sur l'accompagnement en pharmacie. La patiente ne parle pas le français ni anglais, donc on a pris les médicaments que le pharmacien nous a donné avec une explication, mais la patiente n'avait rien compris, et elle dit oui en bougeant la tête. Mon tuteur lui a réexpliqué et il a fait un schéma sur un papier pour que la patiente apprendre, mais elle a aussi l'air de rien comprendre. La solution c'était de prendre les médicaments à l'association et de demander à une autre tibétaine de lui expliquer encore pour que la patiente soit autonome pour prendre son traitement d'une semaine voir deux.

-Il faut toujours lire la réaction des patients quand on leur explique un truc ou quand on les donne une information car cette réaction va nous permette de gérer la situation par d'autres outils pour passer le message au patient. il faut avoir une certaine créativité et intelligence pour notre métier en travaillant toujours dans le monde de l'autre.

2) L'évaluation :

- Parfois c'est insuffisant pour les patients d'avoir juste une bonne prise en charge médicale. Les patients négligent leur santé face aux problèmes sociaux et psychologiques, et c'est le rôle de chaque organisme social ou associatif de mettre en place les aides globales et de frapper toutes les portes pour cette population.
- l'association TANDEM île de France est une des associations qui donne l'accompagnement global et même plus comme l'aide alimentaire et vestimentaire grâce au soutien des autres fondations et associations , aide pour le pass navigo et les tickets de transport RATP , taxe de préfectures , l'aide pour la réalisation du passeport pour certains patients , et la prise en charge des télévisions pour les personnes hospitaliers , l'achat de traitement médicaux pour des personnes en dehors de tout circuit de prise en charge . Sauf que la domiciliation qui reste toujours le grand souci.car l'association ne le faite pas.
- Le président d'honneur Mr Gérard BERLUREAU et Mr TCHOUDJA William sont les les PAPA de tous, c'est comme ça que la plupart l'appellez .C'est touchant et très émotionnel, et ça rassure les usagers et leurs inquiétudes avec ces hommes qui sont plein d'énergie et d'amour avec un bon cœur, qui travail en empathie, gentilles et très généreux.
- on travaille avec tous les administrations et avec d'autres associations aussi selon la demande et le cas des patients et des usagers, comme la préfecture, l'OFII, impôt, mairies, CCAS, assurance maladie, centre des finances public , pole emploi..... Aussi aux services des PASS et des urgences et aux services spécialisés, sur les problématiques de santé.
- Selon le rapport d'activité de l'association de 2015 -2016 -2017 le nombre des élèves est augmenté,

L'année 2015	105 personnes pour les cours de français
--------------	--

La plupart on était orientée par différents services hospitaliers ou autres, des associations et bien sûr par la bouche à l'oreille qui reste un outil important pour l'intégration des personnes.

- selon le rapport d'activité aussi 2015 et 2016 l'activité de l'association est effective sur le territoire de île de France , sur le 94 qui a pu prendre avec le retour de Mr William TCHOUDJA qui a relancé une dynamique avec les permanence au CHIC pour le 93 et le 77 , et l'association est dans un maintien stable des activités après un ralentissement en 2015 tenu de la non disponibilité des bénévoles .
- le publique accueilli est constitué de personnes concernées par des pathologies chroniques et / ou isolées fondée par une dizaine de bénévoles issues de la lutte contre le SIDA et accompagnés d'une trentaine de bénévoles s'étant impliqués dans la même mouvance , les personnes touchées par cette pathologie représente toujours un peu plus de 30 % des suivi , et les autres pathologies comme :les hépatites B-C , la tuberculose , le cancer, le diabète , l'insuffisance rénale, le parkinson , les pathologies liées à l'âge .
- Les personnes qui sont suivi avec motif l'isolement ou l'incapacité de se débrouiller dans leur vie sociale l'association réalise de l'accompagnement vers le PASS ou le service d'urgence avant la mise en place vers les services spécialisés.
- l'association attache une grande importance à l'amélioration de la qualité de vie de ses usagers et d'assurer que leur dignité soit respectée, et de l'autre coté il faudra aussi assurer le bénévole qui a le droit de refuser l'accompagnement en cas ou il ne pourra pas continuer avec cette personne ou dans le cas de risque juridique ou personnelle.

- en 2015, sur les 130 personnes accueillies (hors inscrits au cours) nous avons : (selon de rapport d'activité 2015)

Hommes	Moins de 20 ans	Plus de 60 ans
2 / 3	05	13 dont 3 octogénaires

- en 2016, les 250 personnes qui ont été accueillies (certains ont bénéficié des cours) nous avons : (selon le rapport d'activité 2016)

Hommes	Femmes	Moins de 29 ans	(30-59) ans	Plus de 60 ans
55%	45%	43%	48%	9%

33 nationalités différentes et 25 % d'entre eux en des domiciliations et un habitat précaire et nous avons déploré le décès de 6 personnes.

- au-delà des problèmes médicaux et/ou sociaux l'isolement reste le premier des maux et pour rendre les patients autonomes il faut les accompagner sur du long terme pour qu'ils puissent retrouver leur confiance et leur estime de soi. Il faut toujours les soutenir et les encourager pour les rendre plus forts et pour développer leur auto-support. Et pour effectuer ces actions nous avons besoin de plus de bénévoles qui ont une certaine expérience.
- je pense que les institutions hospitalières doivent soutenir la prise en charge médicale par l'éducation thérapeutique qu'elle est indispensable pour la vie du patient avec sa maladie, car le médecin n'a pas toujours le temps pour conseiller son patient. Et d'un autre côté nous les futurs médiateurs nous devons être au courant avec les nouveautés de la médecine et la psychologie pour pouvoir conseiller nos patients. Et d'une autre dimension c'est que les acteurs de santé ou même les acteurs sociaux doivent orienter les patients qui ont des soucis vers nous. Et le médecin doit être informé de tous les soucis du patient et prendre en compte sa vie et ses conditions.
- Tous ce que mes collègues font dans l'association c'est de la médiation avec d'autres visages, et le plus important c'est de faire ça volontairement, ça permet au patient de mieux comprendre le système médico-social en France et de vivre en tolérance avec son entourage.
- L'écoute est un des outils de la médiation, il faut que je développe mon esprit d'écoute sans interpréter pour faciliter le dialogue. Car parfois le patient n'a rien besoin sauf de l'écoute, et besoin de se sentir accepté, aimé et respecté leur choix de vivre. Et cette expérience m'a permis aussi d'acquérir une certaine connaissance sur le milieu professionnel et associatif et de le mieux assimiler.
- Les usagers sont très intéressés par les cours de français que l'association donne 3 fois par semaine et lors de la dernière réunion de l'association il a été décidé de donner des cours du soir pour les personnes qui n'ont pas le temps. C'est une très bonne idée surtout pour les patients qui ont des séances de dialyse ou de chimiothérapie et pour les employeurs. Et pour les sorties aussi, ça permet au patient de changer de l'air et de mieux s'intégrer et oublier leur soucis, et ça permet aux migrants de mieux connaître le pays.

3) Mon expérience autant que patiente dans ce DU :

Ma maladie a toujours été le grand souci pour moi, même quand j'étais en Algérie .ou la médecine est plus ou moins développée et L'éducation thérapeute n'était pas disponible aussi donc l'internet était le seul moyen pour moi de s'informer sur cette mystérieuse maladie. Je ne savais pas comment gérer mon quotidien face aux poussées successives et comment prévenir les rechutes, comment vivre avec et qu'elles étaient les traitements appropriés, ce que je peux utiliser quand j'avais des douleurs et si ça marche ou pas avec mon problème rénal. ?

J'étais perdu car je n'avais pas de connaissance médical et le plus dure c'était de ne pas avoir de l'aide ni de l'orientation de mes soignants. Même un conseil je n'en ai pas eu. Et j'ai trop perdu à cause de ça.

J'ai essayé par tout les moyens d'enrichi mes connaissances. Et par tous les moyens de guérir. J'ai vu des guérissons et des marabouts, aussi de la médecine traditionnelle et j'ai pris des médicaments comme les plantes, mais ça ne m'a pas trop aidé.

J'ai décidé de revenir vers moi et de chercher dans mon âme une solution, j'ai essayé la méditation et la prière. Et toute sorte de spiritualité. Et j'ai fait mes rituels religieux à la Mecque, ça m'a un peu soulagé et m'a permis de mieux accepter ma maladie.

La médiation agrandie en moi sans savoir que c'est de la médiation d'une patiente qui cherche toujours à comprendre. et je n'arrêtai pas de parler de ma maladie aux gens que je rencontre et je n'avais jamais honte de dire voila je suis malade,,, enfin j'ai une maladie et je suis combattante . Ça me fatigue très souvent mais je me relève avec plus de volonté.

J'étais hyper contente d'être acceptée dans ce DU et très reconnaissante pour ma famille qui m'en toujours soutenu pour rester forte. Beaucoup de rêves et de l'espoir étaient suspendus sur cette formation. Surtout après la découverte du lupus chez ma sœur qui est en Algérie et qui a besoin de moi, de mon expérience de la maladie.

Grace à cette formation j'ai pu organiser et reformuler mes connaissances et soutenir mes expériences et de corriger mes informations et mieux connaître mon Corps. Et bien géré mes soucis sociaux et administratifs.

Malgré que c'était un peu difficile pour moi de se positionner comme future médiatrice car je pense toujours à mes inquiétudes personnels et je pose des questions qui répondent à mes besoins. Mais petit a petit j'ai appris a m'adapté autant que professionnel et de soutenir mes besoins comme patiente à travers la formation.

Le lupus est une maladie rare et auto-immune, dont les gens ne s'intéressent pas à la connaître et ça reste une maladie méconnue et mystérieuse. C'est un inconvenant car j'ai passé presque 2 ans pour que les médecins diagnostiquent je suis passée par plusieurs soignants et services, parce que je n'avais pas trop de symptômes sauf des douleurs articulaires et le phénomène de Raynaud au début. Et à cause de ce retard j'avais une atteinte rénal j'étais mal orienté avec une mauvais prise en charge avant de quitter mon pays.

J'avais besoin d'aide de d'orientation et beaucoup de soutien, c'est pour cela que Je sens l'importance de la médiation car ça fait partie de mon expérience avec le lupus. Le besoin de la médiation pour moi et pour tout les patients dans n'importe quelle maladie d'une façon générale ; et d'engager le patient dans sa prise en charge qui pourra soutenu son traitement même psychologiquement car je pense que le patient pourra passer des messages par son expérience de bouche à l'oreille ou par les réseaux sociaux, pour partager l'information juste et objective et pour aider les autres qui trouvent des soucis dans leur prise en charge.

ce que je vais faire à partir de tout ce que j'ai appris dans ce DU est d'essayer être une patiente expert dans ma maladie pour que je puisse aider et orienter les autres de manière objective .

Dans mon stage j'ai passée par des moments douloureux car à chaque fois que quelqu'un me parle de sa maladie je me mettais à sa place à cause de mes souvenirs autant que malade par une stimulation moral qui réveille mes douleurs. J'ai essayé d'être en empathie mais ça demande beaucoup d'effort pour sortir de cette situation. Et je répète toujours ce que j'ai appris dans la formation que le monde des autres n'est pas le mien et que je dois sortir de mon monde pour aller vers leur monde juste pour trouver des solutions qui lui conviennent.

Cette expérience en tant que patiente a réveillé beaucoup de chose en moi après un sommeil profond. J'ai actualisé mes pensées et mes objectifs et j'ai surmonté mes peurs.

Je peux sortir de cette formation avec une bonne connaissance de base médicale et social, même juridique (droits des patients), une richesse culturelle aussi a travers mes camarades qui sont de différentes cultures. Et des liens d'amitiés aussi.

Je ne savais pas que je vais rencontrer des transgenres que je ne connaissais même pas le mot avant ou des homosexuelles que je ne regrette pas de les avoir connu même si je suis d'une culture musulmane et très conservé. C'était très bien de les rencontrer et les connaître de prés car je n'avais pas cette chance avant.

Je suis chanceuse d'avoir cette espace de liberté pour parler de mon expérience en tant que patiente. Et je pense que tous les patients qui ont une certaine expérience doivent les partager d'une manière objective pour lutter contre les maladies et les problèmes de la prise en change sanitaire ou socioculturel.

4) Conclusion :

Cette expérience de stage elle-même est un succès pour moi, autant qu'une patiente et future médiatrice j'ai fait un grand pas dans ma vie et beaucoup d'effort pour que je vous offre cet humble travail.

L'observation toute au long du stage m'a permis d'insister sur l'importance de la médiation en santé dans l'institution hospitalière, surtout dans une nation comme la France qui reçoit des migrants et des réfugiés de plus en plus de [262000 en 2017]¹, qui viennent d'une condition de vie terrible et qui ont des problèmes sanitaires et sociales.

La médiation n'est pas la baguette magique mais elle pourra beaucoup aider les organismes d'accueil et les institutions hospitalières de travailler en bonne condition par la distribution et l'échange des informations médicales et sociales entre les médiateurs en santé et les autres acteurs de la santé aussi ou même les administrateurs et les organismes sociaux et avoir une structure de complémentarité face aux problèmes d'intégration sociale.

Aussi la médiation est un moyen d'orientation et d'intervention qui pourra améliorer la prise en charge médicale des patients et soutenir le rôle des soignants et sa présence au sein des institutions hospitalières facilite les missions et l'accès pour les patients d'un côté et pour les acteurs de santé d'un autre côté.

Ce stage a accompli la théorie de la formation et m'a permis d'acquérir quelques compétences que je vais développer avec le temps et l'expérience telle que l'écoute et l'empathie, l'acceptation, le non jugement, et l'autonomie

Ça m'a donné une connaissance pour le milieu professionnel et associatif ce qui m'a motivé pour mon futur métier.

J'ai appris aussi de ne pas me précipiter dans mes missions et de travaillé en harmonie avec mes collègues, et d'être pragmatiste et une bonne observatrice. Et de respecté les autres et leur choix d'être.

Mon stage est terminé mais mes ambitions ne font que commencer et je me suis engagée avec cette association comme bénévole, car je souhaite vraiment mieux apprendre de mes présidents qui ont un esprit très fort de solidarité et ils sont plein d'amour et d'énergie. Et j'espère vraiment continuer avec eux pour oublier mes soucis aussi et pour avoir plus des raisons de vivre et faire quelque chose de bien pour moi et les autres.

Un autre projet que je souhaite réalisé à l'extérieur pour voir comment ça se passe et pour avoir plus d'expérience et aussi pour renforcer mes compétences de base c'est de faire le tour sur quelques associations où mes camarades en formation travaillent qui ont accepté de me accueillir pour prendre la mesure de ce que c'est cette coordination dans le cadre d'une future médiatrice en santé, pour juste une ou deux semaines dans chaque association qu'elle va me donner plus de connaissances telle que l'association PASST des transgenres et ARIFA, association AURORE, la croix rouge aussi et ACCEPTESS-T, AFRIQUE AVENIR, LA CHORBA POUR TOUS, et ce sont mes camarades qui vont intervenir pour moi pour réaliser ces missions.

La médiation est un outil indispensable dans la structure de santé car elle est le pont des patients entre les structures de santé et leurs conflits communautaires qui entravent la santé publique ou individuels. C'est le moyen qui permet au patient d'être en prise en charge globale et qui s'intéresse aussi à son aspect socio-psychologique ainsi que sanitaire.

Je souhaite avoir réussie à fournir l'information objective de ce rapport du stage pour servir à ma future position comme une médiatrice en santé.

¹ : d'après le site : www.lesEchos.fr article : la France ,cinquième destination des migrants par (HIAULT Richard)

La liste des abréviations :

VIH : virus de l'immunodéficience humaine.

SIDA : syndrome d'immunodéficience acquise.

CPAM : caisse primaire d'assurance maladie.

AME : aide médicale d'état.

AP-HP : assistance publique -hôpitaux de paris.

HEGP : hôpital européen Georges-Pompidou.

SAMU : service d'aide médicale urgente.

MAS : maison d'accueil spécialisée.

LHSS : lits halte soins santé.

CMU C : couverture maladie universelle -complémentaire.

CAF : caisse d'allocations familiales.

CCAS : centre communal d'action sociale.

OFII : office français de l'immigration et de l'intégration.

PASS : permanences d'accès aux soins de santé.

CHIC : centre hospitalier intercommunal de Créteil .

Les références :

Rapport d'activité de l'association TANDEM 2015

Rapport d'activité de l'association TANDEM 2016

Rapport d'activité de l'association TANDEM 2017

Rapport moral 2016 de l'association TANDEM

www.lesEchos.fr article : la France ,cinquième destination des migrants par (HIAULT Richard)

www.histoire.inserm.fr/les-lieux/hopital-de-la-pitie-salpetriere