

DES INTERPRÈTES POUR OUVRIR L'ACCÈS AUX SOINS

Les flux migratoires modifient la composition de la « clientèle » des hôpitaux. Garantir l'égalité d'accès aux soins pour la population migrante est un nouveau défi pour les médecins. Des solutions pour aborder la diversité linguistique se mettent peu à peu en place, mais le flou subsiste au niveau du financement.

En cas de problème de communication entre un médecin et un patient, les conséquences peuvent être lourdes: absence de suivi, erreurs de diagnostic, soins inadéquats, refus de suivre un traitement indispensable, etc. «La relation thérapeutique entre le patient et son médecin est une composante essentielle de la guérison», affirme Olga Boss-Prieto. Doctorante à l'UNIL, la psychologue s'intéresse à la prise en charge médicale des membres de la communauté hispano-américaine à Lausanne.

Pionnière en matière d'intégration, la première ville du canton de Vaud accueille chaque année 5000 nouveaux habitants étrangers. A titre d'exemple, les patients migrants constituent 40% des consultations à la Polyclinique médicale universitaire (PMU). Ce qui correspond grosso modo à la proportion d'étrangers en ville de Lausanne, qui dépasse la moyenne suisse avec 39% de migrants. Le niveau de langue des étrangers est souvent insuffisant pour appréhender le contexte médical. Et lors de situations à contenu émotionnel, leurs maigres connaissances linguistiques ont tendance à se brouiller. D'après Patrick Bodenmann, un bon moyen d'évaluer les connaissances des patients qui viennent consulter est de leur faire reformuler ce qu'ils ont compris. Un test simple qui permet d'éviter des malentendus. «Les difficultés de communication avec nos patients sont fréquentes, explique le responsable de l'Unité des populations vulnérables à la PMU. Nous sensibilisons très rapidement notre personnel médical à cette réalité et à l'existence de ressources pour faciliter le contact avec les migrants.»

Du farsi au tagalog

Comment permettre aux migrants d'accéder à la compréhension de leur environnement social? Le Bureau lausannois pour l'intégration des immigrés a pour mission d'informer les nouveaux arrivants sur les ressources à disposition. «Nous éditons en sept langues une brochure pratique qui apporte les renseignements nécessaires à propos des secteurs clés de la vie quotidienne», signale Gabriela Amarelle, déléguée à l'intégration de la ville de Lausanne. Au chapitre de la santé, on y apprend entre autres que la Société vaudoise de médecine fournit une liste des médecins parlant plusieurs langues. Une solution idéale, mais qui se concrétise rarement. Trouve-t-on un praticien de la place qui parle le farsi, le lingala ou le tagalog? «Lorsqu'il ne s'agit pas



Selon des chiffres de l'OFSP, 28% des migrantes et 16% des migrants déclarent avoir eu besoin de l'aide d'une tierce personne chez le médecin.

du français, de l'anglais ou de l'espagnol, il n'est souvent pas possible de trouver une langue véhiculaire commune», remarque Ilario Rossi. L'anthropologue médical de l'UNIL a travaillé pendant plusieurs années à la PMU. «Lorsqu'il n'y a pas de langue commune entre le médecin et le patient, l'institution a recours à un interprète.»

Pas que du mot à mot

«Certains médecins sont parfois réticents et craignent la présence intrusive d'une tierce personne dans la relation thérapeutique, explique Isabelle Fierro, responsable du service d'interprétariat de l'association Appartenances. Mais après avoir testé, nombreux sont ceux qui ne pourraient plus se passer des interprètes.» L'alliance thérapeutique duale – entre le médecin et le patient – change, mais le personnel soignant est aujourd'hui unanime quant à la nécessité des interprètes professionnels pour assurer la bonne qualité des soins prodigués à la population migrante. L'association Appartenances a pour but de favoriser l'autonomie et la qualité de vie des migrants. Que ce soit pour le domaine social,

éducatif ou des soins, elle forme et engage des interprètes communautaires. L'association organise également des cours pour sensibiliser le personnel médical au triadique – le dialogue entre trois parties. Les interprètes formés par Appartenances interviennent sur demande des professionnels de la santé. «Nous allons au-delà de la traduction mot à mot. Nous essayons de redonner du sens aux expressions», témoigne Sanije Sopa. L'interprète communautaire d'Appartenances se considère comme un guide qui oriente vers les structures existantes. Elle-même issue de la migration, Sanije Sopa incarne le modèle d'intégration réussie et crée des ponts entre les cultures. «A l'inverse, j'ai déjà aussi renseigné un médecin à propos des structures médicales accessibles au Kosovo, pour la préparation d'un retour au pays.»

Qui passe à la caisse ?

Appartenances dispose aujourd'hui d'un réseau d'une centaine d'interprètes dans le canton de Vaud, dans cinquante langues différentes. En 2008, le Bureau d'études de politique du travail et de politique sociale (BASS)

a recensé quelque 120'000 heures d'interprétariat communautaire en Suisse. Un nombre encore insuffisant, à en croire les professionnels de la santé. Selon des chiffres de l'OFSP, 28% des migrantes et 16% des migrants déclarent avoir eu besoin de l'aide d'une tierce personne chez le médecin.

« En 2008, quelque 120'000 heures d'interprétariat communautaire ont été recensées en Suisse. »

En raison du manque de consensus politique au sujet du financement de l'interprétariat, de nombreux migrants recourent à des solutions de fortune: des proches, des membres de la famille, des requérants d'asile, des techniciens de surface ou des employés administratifs de l'hôpital sont parfois parachutés dans le rôle d'interprète. Au CHUV, l'annuaire du personnel comprend une rubrique spécifique qui liste les employés, tous services confondus, qui maîtrisent différentes langues. Une solution à laquelle les institutions de soin ont sou-

vent recours, mais qui ne donne pas entière satisfaction. Pour préserver les rapports familiaux, les enfants ne devraient par exemple pas jouer le rôle de traducteur pour leurs parents. Dans l'idéal, les médecins souhaiteraient ne travailler qu'avec des professionnels. Mais dans la pratique, les institutions comme la PMU ne font appel aux interprètes d'Appartenances qu'en cas de situations cliniques ou psychosociales compliquées. Et à leurs frais. Un investissement qui concerne entre 25 et 30% des cas à la PMU.

De toute évidence, les solutions pour permettre aux migrants d'accéder à l'autonomie dans le domaine des soins existent et semblent convenir aux professionnels de la santé. La formation d'interprète communautaire est maintenant reconnue au niveau fédéral (*lire encadré*). Reste à régler un problème de taille: les coûts de l'interprétariat doivent-ils être pris en charge par l'Etat – comme dans les pays nordiques – par les caisses maladies ou par les institutions? «Tout le monde se renvoie la balle, conclut Ilario Rossi. Les politiques tardent à trouver un consensus.»

Aurélie Despont

DEVENIR INTERPRÈTE COMMUNAUTAIRE

Les services d'interprétariat sont nés de la demande des professionnels de différents domaines de la vie sociale, qui souffrent de difficultés de communication avec la population migrante. Dans le canton de Vaud, c'est l'association Appartenances qui forme et qui engage les interprètes communautaires. Aujourd'hui, environ 70% de l'activité d'Appartenances concernent le domaine de la santé. «Nous ne sommes pas des médecins, explique Sanije Sopa, interprète communautaire. Mais nous sommes sensibilisés au domaine de la santé et nous apprenons à rechercher les informations dont nous avons besoin.»

L'un des objectifs de la stratégie Migration et santé de l'OFSP consiste à encourager cette solution. La formation est aujourd'hui reconnue et soutenue par la Confédération (Brevet fédéral d'interprète communautaire). «Une des conditions de base pour devenir interprète communautaire est d'être soi-même issu de la migration», précise Isabelle Fierro, responsable de l'interprétariat chez Appartenances. Ceci en plus d'avoir de bonnes connaissances dans les langues concernées et une première expérience professionnelle. L'activité d'interprète communautaire représente un travail souvent auxiliaire et rémunéré selon le temps de travail.

A.D.

Pour plus d'informations sur l'interprétariat communautaire: www.appartenances.ch

publicité

WHAT DOES SUCCESS SOUND LIKE?

Teamwork. Technical expertise. Diversity. That's what success sounds like at Dell. With our talented staff and industry-leading technology, we provide an exceptional experience for both our customers and our employees.

Join us, and you'll work in a dynamic environment with other talented, ambitious people. And you'll get everything you need to push your personal career goals even higher.

Like what you hear? Check out our career opportunities, and discover just how bright your future can be.

TO HEAR MORE, VISIT DELL.CH/Careers

Workforce diversity is an essential part of Dell's commitment to quality and to the future. We encourage you to apply, what-ever your race, gender, color, religion, national origin, age, disability, marital status, sexual orientation, or veteran status. Dell and the Dell logo are trademarks of Dell Inc.



En bref

Prix américain à Fabrizio Butera

L'Association américaine de recherche en éducation a donné en avril 2010 à Denver son prix de la meilleure contribution à la recherche sur l'apprentissage coopératif à **Fabrizio Butera**, professeur en psychologie sociale à l'UNIL.

Cette prestigieuse récompense était également décernée à l'une de ses anciennes doctorantes, **Céline Buchs**. «Lents ou avancés, tous les élèves apprennent mieux lorsqu'ils coopèrent les uns avec les autres. Mais dès qu'on introduit un élément comme les notes ou le redoublement, ce type de collaboration ne fonctionne plus. Les enfants sont socialisés dans un système compétitif qui s'impose partout en dépit des recherches soulignant les bienfaits pour tous de l'apprentissage coopératif. Sur la base de nos recherches et d'autres études du genre dans le monde, nous cherchons à savoir pourquoi une méthode reconnue pour ses effets positifs n'est utilisée que de façon minoritaire dans les écoles.»

N.R.

