

Expériences tirées de la pratique

Informations sur la santé à l'intention des migrants

Lors d'une séance de conseil, les migrants se voient proposer nombre de brochures rédigées dans leur langue maternelle. Ces documents sont-ils utiles? Comment sont-ils utilisés?

Myriam Kleiner,
Heinrich Kläui

Département Santé et
intégration, Croix-Rouge suisse
CRS, Berne-Wabern

- 1 Domenig D (éd.). Transkulturelle Kompetenz. Lehrbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe. Berne: Hans Huber; 2007.
- 2 Weiss R. Macht Migration krank? Eine transdisziplinäre Analyse der Gesundheit von Migrantinnen und Migranten. Reihe sozialer Zusammenhalt und kultureller Pluralismus. Zurich: Seismo Verlag; 2003.
Office fédéral de la santé publique (éd.). Qu'est-ce qu'on sait de l'état de santé des populations migrantes? Les principaux résultats du «Monitoring de l'état de santé de la population migrante en Suisse». 2007.
- 3 Cf. aussi Kayser A, Kläui H. Transkulturelle Kompetenz – Notwendigkeit oder Freifach? Bull Méd Suisses. 2010; 91(17):661.

Correspondance:
Myriam Kleiner
Heinrich Kläui
Département Santé et
intégration CRS
Werkstrasse 16
CH-3084 Wabern

myriam.kleiner@redcross.ch
heinrich.klaeui@redcross.ch

Les migrants n'ont jamais fait l'impasse sur les consultations médicales. Les médecins de l'ancienne génération se souviennent bien des immigrés d'Europe du Sud venus en Suisse pour travailler. Aujourd'hui, les enfants de ces derniers ne sont plus guère perçus comme des «personnes issues de la migration». Partout dans le monde, des populations migrent pour des raisons économiques, pour échapper à un conflit ou à une persécution politique, ou encore pour rejoindre l'êlu de leur cœur ou suivre une formation. Ces vingt dernières années ont été marquées par une nette intensification de la diversité parmi les personnes en quête de conditions de vie meilleures ou d'une sécurité accrue qui doivent se familiariser avec le système de santé suisse.

Quelles sont les informations requises par les différents groupes cibles?

Dans leur cabinet, les médecins reçoivent des patients dont l'origine, le statut social, la situation matérielle, la croyance et les convictions diffèrent fortement. A cet égard, il est fondamental que le médecin de famille fasse preuve de compétence transculturelle [1], à savoir qu'il soit en mesure de comprendre les conditions de vie propres aux étrangers et d'agir ou de réagir en conséquence.

Le médecin doit répondre aux besoins des migrants, comprendre leurs points de vue, craintes et attentes et leur proposer des traitements et des théra-

«Le fait de pouvoir me documenter sur ma maladie dans ma langue maternelle me procure un tout autre sentiment»

pies dont l'intelligibilité et la praticabilité les inciteront à les suivre. A noter également l'importance des connaissances de fond, qui permettent au praticien de reconnaître les liens entre la santé et la migration [2] et de cerner les besoins du patient au moyen de questions pertinentes [3].

Dans quels cas la production de matériel d'information en plusieurs langues se révèle-t-elle utile?

La langue est un vecteur de communication essentiel entre le médecin et son patient. Aussi, lorsqu'ils ne parviennent à se comprendre que difficilement, voire pas du tout, le praticien a tôt fait de se sentir désespéré. Comment ce dernier peut-il aider le patient et l'aiguiller vers les réponses dont il a besoin? Comment le médecin et le patient peuvent-ils seulement échanger des informations? En l'absence de langue commune, dans quelle mesure le conseil peut-il être efficace et comment le processus décisionnel partagé peut-il fonctionner?

En pareil cas, force est de reconnaître que tout matériel d'information plurilingue de bonne qualité [4] et répondant aux besoins spécifiques de la population migrante offre un précieux soutien. Utilisé à bon escient lors d'un entretien individuel, il contribue notamment à la diffusion des connaissances, à la clarification de questions de compréhension et à la mise en place d'une relation de confiance.

«Le fait de pouvoir me documenter sur ma maladie dans ma langue maternelle me procure un tout autre sentiment. Je me sens comprise et acceptée. Je peux aussi assimiler plus d'informations.» (Réponse donnée par une patiente dans le cadre d'un sondage sur l'utilisation de la brochure «Le mal de dos» publiée par la Ligue suisse contre le rhumatisme).

A quelles conditions les informations relatives à la santé doivent-elles satisfaire pour être consultées et comprises?

Il importe que les brochures ayant trait à des questions de santé contiennent des informations de bonne qualité, lisibles et compréhensibles. Le contenu doit

tenir compte des spécificités du groupe-cible et des ressources dont il dispose, et proposer des réponses aux questions ayant un lien direct avec la migration ainsi que des conseils pouvant être mis en pratique.

Le matériel d'information est utile dès lors que sa distribution lors d'un entretien individuel s'accompagne de précisions pertinentes

L'expérience montre que le matériel d'information est utile dès lors que sa distribution lors d'un entretien individuel s'accompagne de précisions pertinentes («Lisez la page 25, dont le contenu est particulièrement intéressant pour vous.»). Par contre, lorsque les brochures sont mises à la disposition des patients dans la salle d'attente, ces derniers ne se servent guère. Et souvent, le médecin oublie d'attirer l'attention des migrants sur l'existence de brochures qui leur sont destinées.

Selon certains médecins interrogés dans le cadre du sondage conduit par la Ligue suisse contre le rhumatisme sur l'utilisation de la brochure «Le mal de dos», qui est diffusée en plusieurs langues, il n'est pas rare que les proches du migrant parcourent à leur tour les supports d'information. De leur avis, cette démarche est doublement positive, puisqu'elle contribue à une meilleure compréhension pour la personne malade ainsi qu'à renforcer le soutien de l'entourage lors de la thérapie.

Si les brochures en langues étrangères peuvent servir de tremplin vers d'autres discussions, il reste qu'elles ne sauraient remplacer le travail des interprètes. Elles offrent néanmoins une base d'information tant pour les patients que pour leurs proches, et peuvent être utilisées pour préparer un entretien en présence d'un interprète.

Dans le cadre du projet migesplus [5], la Croix-Rouge suisse (CRS) s'intéresse à ces questions depuis des années.

Quelle est l'utilité de remanier une brochure en vue de la rendre conforme aux besoins de la population migrante?

A la demande de différentes institutions, la CRS a procédé au remaniement de publications telles que «La dépression peut tous nous toucher» ou celle sur la transplantation de l'OFSP afin de les adapter aux besoins des migrants [6]. En plus de dispenser des conseils [7] pour l'élaboration et la validation de matériel d'information ciblé sur la population migrante, elle propose les services de traducteurs qualifiés. Enfin, les critères de qualité qu'elle a définis permettent aux

personnes intéressées de déterminer si leur publication répond aux besoins de la population migrante.

Des ateliers auxquels participent migrants et experts de différents domaines d'intervention (centres de conseil, autorités religieuses, médecins) permettent de recueillir les attentes et les besoins de la population migrante quant au sujet traité ainsi qu'un feedback sur la brochure actuellement disponible. Il apparaît que l'intérêt pour certaines questions de santé n'est pas lié en premier lieu à la nationalité ou à la religion, mais plutôt au sexe, à l'âge, à la situation socio-économique, au niveau de formation et aux conditions de vie en Suisse. Aussi l'adaptation de matériel d'information s'adressant aux migrants ne profite-t-elle pas uniquement à ces derniers, mais également à des couches plus larges de la population.

Le matériel d'information en plusieurs langues facilite de manière non négligeable le traitement compétent de patients issus de la migration sous un angle transculturel.

migesplus.ch – source essentielle de matériel d'information en plusieurs langues

La plateforme web migesplus.ch est une mine d'informations. Disponibles en plusieurs langues, les guides et brochures y sont présentés brièvement et peuvent être commandés en ligne ou téléchargés au format PDF. Ils portent sur une variété de thèmes incluant alimentation et mouvement, enfant et santé, femme et santé, amour et sexualité, dépendances, psyché et crise et santé et prévention, ou renseignement sur le système de santé suisse.

Publié en 18 langues, le Guide de santé pour la Suisse est un classique. Les informations de base qu'il contient aident les migrants à mieux s'orienter dans le système de santé suisse. Il renseigne en outre sur l'organisation des soins médicaux et présente des lois et des règlements clés, entre autres sur l'assurance-maladie ou l'assurance-invalidité. Parmi les autres thèmes abordés figurent le rôle et les tâches des médecins, le recours aux services d'un interprète, les visites à l'hôpital, les cas d'urgence et l'accouchement.

Pour être régulièrement informé de nos nouveautés ou des publications qui ont fait l'objet d'une traduction, abonnez-vous à la Newsletter migesplus: www.migesplus.ch → Newsletter (paraît trois fois par an).

Le projet migesplus est financé par l'Office fédéral de la santé publique dans le cadre du programme national «Migration et santé 2008 à 2013».

4 Croix-Rouge suisse: Critères de qualité pour l'élaboration de matériel d'information sur la santé adapté aux besoins de la population migrante. Guide destiné aux institutions et aux responsables de projets. Berne-Wabern, 2009. Téléchargement: www.migesplus.ch → Prestations → Instructions

5 Office fédéral de la santé publique: Migration et santé. Résumé de la stratégie fédérale phase II (2008 à 2013). Berne; 2008.

6 Alliance contre la dépression, Office fédéral de la santé publique, Croix-Rouge suisse (éd.). La dépression peut tous nous toucher; 2010. Pro mente sana (éd.). Crise psychique – que faire? 2001.

Office fédéral de la santé publique (éd.). Alcool – trop, c'est combien? 2007.

Office fédéral de la santé publique (éd.). Je sais ce que je veux – ma famille le sait également 2008.

Cf. www.migesplus.ch → Publications

7 Check-lists relatives à l'élaboration, à la traduction et à la distribution de brochures destinées aux migrants, cf. www.migesplus.ch → Prestations → Instructions