

Service national d'interprétariat communautaire par téléphone

Depuis le mois d'avril 2011, un service national d'interprétariat communautaire par téléphone est opérationnel dans le domaine de la santé. Son numéro: 0842 442 442. Il est disponible dans toute la Suisse 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Agathe Blaser

Responsable de communication
du Programme national
Migration et santé, OFSP

Correspondance:
Agathe Blaser
Département fédéral de
l'intérieur DFI
Office fédéral de la santé
publique OFSP
Case postale
CH-3003 Berne
Tél. 031 325 53 54
Fax 031 323 00 60
agathe.blaser@bag.admin.ch

En matière de santé, il est crucial de comprendre et d'être compris. Les personnes de langue étrangère ont donc souvent besoin de l'aide d'interprètes communautaires lors d'entretiens de conseil ou de consultations. De fait, si la présence effective d'un/e spécialiste est nécessaire dans les situations délicates de communication, les services d'interprétariat téléphoniques se sont avérés être une alternative efficace et appropriée dans beaucoup de cas. Il propose ses services dans les trois langues officielles (français, allemand et italien) et établit la communication avec un interprète approprié, couvrant au total douze langues.

Le service national d'interprétariat communautaire par téléphone (SIT) est un projet du programme national Migration et santé. Il est principalement destiné aux hôpitaux, aux cliniques, aux services ambulatoires, aux cabinets médicaux et aux établissements médico-sociaux. «H+ Les Hôpitaux de Suisse» soutient ce projet.

Cette nouvelle prestation vient compléter l'offre déjà existante en matière d'interprétariat commu-

nautaire sur place. Elle est fournie par l'organisation Aoz Medios, un partenaire compétent qui a étendu son offre au niveau national.

Les prestations fournies par le SIT sont payantes, et les utilisateurs doivent s'enregistrer au préalable. L'OFSP soutient Aoz Medios jusqu'à fin 2013 pour la mise en place et l'exploitation du SIT. Les prestations d'interprétariat sont fournies dans les langues suivantes:

albanais, arabe, espagnol, italien, kurde, portugais, russe, serbo-croate-bosniaque, somali, tamoul, tigrinya et turc.

Selon l'évolution de la demande, l'offre linguistique pourra être étendue au niveau national et régional.

Actuellement, quelque 200 000 personnes en Suisse ne comprennent aucune des langues nationales ni l'anglais. De plus, même si bon nombre de personnes migrantes sont capables de mener une conversation simple, elles doivent recourir à un interprète dès qu'il s'agit de recevoir des explications complexes en matière de santé. Sans cela, les difficultés de compréhension peuvent entraver le suivi médical, voire compromettre le succès thérapeutique.

Des études scientifiques le prouvent: les personnes ne maîtrisant aucune des langues nationales sont significativement en moins bonne santé et moins équilibrées sur le plan psychique que la moyenne. En Suisse, une partie de la population migrante est confrontée à des problèmes de communication, à des difficultés d'intégration et à un mauvais état de santé. L'interprétariat communautaire (sur place ou par téléphone) constitue donc un point fort du programme national Migration et santé 2008-2013. Il promeut la formation et la certification d'interprètes communautaires, le centre national de compétences responsable de l'assurance qualité et des relations publiques (Interpret) ainsi que le service national d'interprétariat communautaire par téléphone. Par ailleurs, de nombreuses études mettent en lumière les aspects qualitatifs, juridiques et financiers de l'interprétariat communautaire.

Informations complémentaires:

www.miges.admin.ch ou

www.inter-pret.ch ou www.aoz.ch/medios



© interpret

Une compréhension optimisée grâce à l'interprétariat téléphonique.