

Newsletter « se comprendre » 2/16

Un droit reconnu

L'hôpital fribourgeois (HFR) renforce l'accès aux interprètes.

« Pouvoir se faire entendre et comprendre tant pour les patients que pour les soignants est un devoir de l'HFR selon l'article 6 de la loi cantonale », rappelle d'emblée Katja Clapasson, collaboratrice de l'Etat major du service financier à l'hôpital fribourgeois. L'HFR fait ainsi appel depuis de nombreuses années aux interprètes de « se comprendre » sur la base d'une convention de collaboration. Toutefois, connue par certains services ou collaborateurs, méconnue par d'autres, la prestation d'interprétariat offerte par l'hôpital avait perdu en visibilité. « L'HFR représente 5 sites et plus de 3000 collaborateurs. Avec les rotations de personnel, il est d'autant plus difficile de maintenir une information claire auprès du plus grand nombre », précise Katja Clapasson.

Trois alternatives

Printemps 2015, une remise à plat de la procédure d'accès aux interprètes a donc été entamée par l'HFR. « En étroite collaboration avec Sandra Paschoud, ma collègue du service de la qualité, nous avons commencé par faire un état des lieux in-

terne ». Quel service a recours à l'interprétariat, selon quelles pratiques – téléphone, tiers, interprète professionnel – à quelle fréquence ?, la récolte de ces informations a permis de faire remonter les besoins. « Nous avons constaté à quel point les besoins évoluent et les pratiques diffèrent d'un service à l'autre », précise Katja Clapasson.

Dès lors, toutes les ressources existantes ont été retenues afin d'optimiser la prestation : interprétariat par téléphone, en « face à face » avec un interprète professionnel ou avec un collaborateur multilingue. « Certains services tels que les « urgences » sont très polyglottes. Plusieurs langues sont parlées par nos collaborateurs. Pour la transmission d'informations simples, un téléphone avec haut-parleur peut également suffire », explique-t-elle.

Pérenniser la prestation

Sur un site aussi vaste que l'HFR, garantir l'information et la qualité de la prestation restait un défi de taille. Pour faciliter l'accès à l'interprétariat, des pages spécifiques ont été dédiées à la thématique sur la plate-

forme intranet de l'hôpital. « Ces pages sont devenues la référence pour toute question ou demande d'intervention. Ainsi, la prestation peut perdurer indépendamment des changements de personnel », se réjouit Katja Clapasson.

En plus des informations de base expliquant quand et comment faire appel à un interprète, la plateforme est alimentée de recommandations quant à la pratique de l'interprétariat. « Nous avons étroitement collaboré avec « se comprendre » à ce ni-

« La communication est à la base du processus de guérison. »

veau – cf. encadré – et nous proposons, par exemple, une check-list « aide à la décision » permettant aux collaborateurs de définir aisément quelle type de prestation est la plus appropriée dans sa situation ». Les thèmes de l'entretien en triologie, de la communication interculturelle ou de la migration présentés sur le site offrent également de précieux repères aux collaborateurs. « Validés par le conseil de direction de l'hôpital, les outils proposés garan-



tissent ainsi une pratique de l'interprétariat, pérenne et de qualité ».

Sensibilisation sur le terrain

Fin 2015, les deux responsables du projet ont mené un travail de sensibilisation auprès des collaborateurs des cinq sites de l'HFR. Au final, la rencontre de près de 150 personnes. « Cela a porté ses fruits car notre démarche en binôme a permis d'établir le contact direct, de dépasser les doutes et de valider le droit à cette prestation. Désormais, la prestation est reconnue comme un droit. » Les lieux d'accueil des patients, les secrétariats et les soignants ont été principalement visés. « Les professionnels nous ont été reconnaissants d'aller à leur rencontre pour clarifier les choses. En étant à leur écoute, nous avons encore pu trouver des solutions pratiques pour faciliter l'accès aux interprètes en créant

une adresse mail spécifique et à usage interne pour toute question liée à l'interprétariat au sein de l'HFR. »

La santé : un domaine sensible

« Les patients qui arrivent à l'hôpital sont déjà dans un état de vulnérabilité. Il est d'autant plus nécessaire d'être attentif en cas de barrières culturelles ou linguistiques », estime Katja Clapasson. Financé en partie par la Direction de la santé et des affaires sociales du canton de Fribourg (DSAS), l'interprétariat figure dans le budget de l'hôpital au titre de « prestation d'intérêt général ». Justifier la prestation reste donc un objectif permanent. « L'interprétariat représente un coût à court terme, mais il s'agit surtout d'un investissement dans la qualité de la prise en charge du patient allophone qui sera partie prenante de son traitement s'il le comprend. La com-

Un étroit partenariat

« La collaboration avec « se comprendre » est excellente. Nous sommes en contact permanent pour toute question ou amélioration possible », précise Katja Clapasson. Le formulaire de demande en ligne du site www.secomprendre.ch a ainsi pu être adapté aux besoins spécifiques de l'HFR. Deux rencontres par année sont également prévues à l'HFR avec « se comprendre » afin de renouveler l'information directe et l'échange des données renforce les bases statistiques de l'HFR. « Tout est fait pour faciliter l'accès à l'interprétariat par nos collaborateurs », se réjouit Katja Clapasson.

munication est à la base du processus de guérison », précise Katja Clapasson. Quid d'une prise en charge des frais d'interprétariat par la caisse maladie ? « Cela me semble difficile car la Lamal concerne les soins. Par contre, l'interprétariat pourrait faire partie d'une subvention fédérale pour les frais annexes liés à l'accueil des réfugiés par exemple », suggère la responsable. Pour l'heure, l'engagement de l'HFR fait d'ores et déjà écho au programme national Migration et santé – cf. nouveautés du service – lancé en 2014 par le Conseil fédéral et prolongé jusqu'en 2017. (cbu)

L'édito



Chère lectrice Cher lecteur

Bénéficiaire d'un interprète communautaire dans le domaine des soins semble devenir une nécessité recon-

nue ! Plusieurs événements en témoignent.

Prolongé jusqu'en 2017, le programme national Migration et santé mené par l'OFSP (Office fédéral de la Santé publique) a indéniablement donné une impulsion dans ce domaine. Relayée par les cantons, cette préoccupation a fait l'objet, à Fribourg, d'une table ronde, organisée conjointement par la DSAS (Direction de la santé et des affaires sociales) et la DSJ (Direction de la sécurité et de la justice) en février, réunissant professionnels de la santé et représentants des autorités poli-

tiques. Les interventions du service « se comprendre » (interprète et responsable de projet) ont rencontré un vif intérêt chez les participants.

Suite à cette rencontre, le service « se comprendre » est intervenu au sein de l'équipe pluridisciplinaire du Service éducatif itinérant de la Fondation des Buissonnets (Fribourg). De fructueux échanges lors d'ateliers « pays par pays » ont permis aux interprètes et aux professionnels de mieux se connaître.

Le travail de fond mené par l'Hôpital fribourgeois depuis 2015 – cf. article p.1-2 – facilite également le recours aux interprètes. Depuis, les demandes d'interprétariat des services de pédiatrie et de gynécologie notamment se sont multipliées. Et nous nous réjouissons de poursuivre notre collaboration avec le HFR en allant à la rencontre des soignants.

De fait, les demandes d'interventions adressées à « se comprendre » dans le domaine de la santé ont doublé depuis le début de l'année 2016. Afin de répondre toujours mieux à celles-ci, une formation continue spécifique au thème de la santé – cf. article p.3 – est proposée dès cette année à nos interprètes. Ainsi, les interprètes de « se comprendre » sont en passe de devenir des partenaires essentiels dans le domaine de la santé et cela nous réjouit.

Bonne lecture et meilleures salutations !

Barbara Ouedraogo
Responsable Service d'interprétariat

6 questions à une interprète

Qu'est-ce qui vous a amené à travailler pour « se comprendre » ?

Ma motivation première est d'aider mes compatriotes. A mon arrivée en Suisse, j'ai trouvé très difficile de ne pas pouvoir me faire comprendre. Certains de mes compatriotes vivent cette même difficulté. Et l'intégration n'est pas facile quand vous n'avez pas de famille, pas d'amis et pas de travail. Etant moi-même passée par là, j'ai pensé que je pouvais être utile.

Avez-vous suivi une formation pour devenir interprète ?

Oui, quand j'ai été engagée à « se comprendre », j'ai suivi la formation de base. Je suis également toutes les séances d'interventions et de supervisions. Grâce à ces formations, j'ai appris beaucoup de vocabulaire et j'ai une meilleure connaissance des institutions pour lesquelles nous travaillons. Toutes ces connaissances sont utiles pour moi et pour mes compatriotes. Je souhaite d'ailleurs continuer jusqu'au brevet.

Dans quels domaines pratiquez-vous ?

Je vais partout : dans les milieux scolaires,

de la santé ou du social, à l'hôpital, à l'assurance-invalidité, à l'état civil, etc.

Quelles différences constatez-vous d'un domaine à l'autre ?

En milieu psychiatrique, la gestion des émotions est parfois plus difficile. Il est moins évident d'arriver à la maison et de laisser de côté les situations entendues lors d'interventions. En milieu scolaire, c'est particulièrement agréable. Les professionnels n'hésitent pas à me demander si telle ou telle manière de communiquer convient pour l'interprétariat. Ils font également un debriefing après l'entretien. Là, j'ai vraiment l'impression que l'intervention est encore plus efficace.

Vous sentez-vous reconnue dans votre fonction ?

Oui, vraiment. Entre mes débuts, il y a 4 ans et aujourd'hui, l'évolution est très positive. Nous sommes mieux connus et reconnus. « se comprendre » a fait un grand travail de sensibilisation auprès des professionnels et des institutions. On sent la différence dans la compréhension du travail de l'interprète.



Olga Rodrigues, interprète pour le portugais

Vous-même êtes intervenue lors de la table ronde « Migration et santé » en février dernier. La sensibilisation fait-elle partie de la fonction d'interprète ?

C'est même essentiel. Cela permet de mieux faire connaître le rôle de l'interprète et c'est à nous aussi de contribuer à cela en témoignant. Les professionnels disent mieux comprendre comment travailler avec nous et apprécient beaucoup. La sensibilisation renforce la collaboration.

Trois ateliers-santé pour les interprètes

Dès cette année, le service « se comprendre » propose à ses interprètes trois jours de formation sur le thème de la santé.

Sur la base des lignes directrices proposées par l'OFSP et l'Association INTERPRET « se comprendre » a mis sur pied trois ateliers-santé en collaboration avec des professionnels de la santé. « Il s'agit d'une bonne opportunité pour nos interprètes d'approfondir leurs connaissances dans ce domaine spécifique et exigeant », estime Barbara Ouedraogo, responsable du service « se comprendre ». Au menu, un premier atelier générique sur les techniques d'interprétariat sera donné par un interprète professionnel de conférence. Le second atelier, animé par un médecin généraliste de formation, mettra l'accent sur la terminologie médicale. Il permettra également aux interprètes de rechercher les termes adéquats dans leur propre langue.

Enfin, le troisième atelier réunira des professionnels du secteur médical et les interprètes dans un dialogue interdisciplinaire. « Chaque groupe de professionnels présentera ses besoins et son travail à l'autre afin de mieux se comprendre et collaborer », précise la responsable.

Echanges et interactivité

La formule « atelier » a été retenue afin d'accorder la priorité à l'échange. « L'apport des ressources et expériences des participants est un élément central de la formation », explique Barbara Ouedraogo. Destinés en priorité aux interprètes certifiés, ces heures de formation comptent pour l'obtention du brevet d'interprète. D'ores et déjà, une quinzaine d'interprètes de « se comprendre » vont en

bénéficier entre novembre et décembre. « Et nous souhaitons par la suite rendre cette formation accessible aux interprètes d'autres cantons », ajoute Barbara Ouedraogo.

Consolider le partenariat

L'accueil des professionnels invités à contribuer à ces ateliers de formation a été très positif. « Ils ont tout de suite répondu présents. Ils sont motivés car ils ressentent le besoin de clarifier certains aspects dans leur travail avec les interprètes ». De plus, les demandes d'interprétariat dans le domaine de la santé sont nombreuses. En impliquant nos clients et partenaires, nous allons consolider les acquis de chacun et renforcer la collaboration », estime Barbara Ouedraogo.

Des parents en confiance

Le SEI (Service Educatif Itinérant) propose l'évaluation et une stimulation ciblée pour les jeunes enfants présentant un trouble de développement. Dans ce contexte, les pédagogues spécialisées visitent régulièrement des familles allophones au sein de leur domicile. Nous illustrons l'impact du recours à un interprète professionnel sur l'investissement d'une famille au travers d'un exemple :

Lors d'un premier entretien dans une famille où le papa parle bien le français et a l'habitude de traduire, il ne paraît pas adéquat d'avoir recours à un interprète. L'entretien se déroule bien jusqu'à ce que la maman doive quitter la conversation pour s'occuper des enfants qui la sollicitent. Notre échange se poursuit alors uniquement avec le papa. Au final, la maman ne bénéficie que d'un résumé des décisions prises et se retrouve devant les faits accomplis. La pédagogue ne peut qu'observer l'inconfort de la situation.

Quelques temps plus tard. Le SEI a été sensibilisé par « se comprendre » à l'importance d'avoir recours aux interprètes également dans les situations où l'un des parents maîtrise la langue. Un nouvel entretien est organisé au sein de la famille en présence d'un interprète. Cette fois-ci, la dynamique est totalement différente. En effet, la maman, exprime ses ressentis et points de vue en s'investissant activement dans l'échange. Elle dit s'être sentie recon-

« Les différents acteurs peuvent d'autant plus s'investir et se sentir concernés. »

nue. C'était la première fois qu'elle pouvait s'exprimer dans sa langue. Par cette expérience, la confiance et l'alliance entre la famille et la pédagogue ont été renforcées et enrichies.



Marianne Schmuckli, Directrice du SEI Fribourg
Fondation Les Buissonnets

Cela nous montre qu'il est essentiel de recourir aux services d'interprétariat aussi dans les cas où l'un des parents parle le français. L'interprétariat a une fonction qui va au-delà de la traduction. L'échange linguistique étant facilité, les acteurs peuvent s'investir d'autant plus et se sentir concernés.

Le kiosque de l'interprétariat

■ Deux nouveautés

Le **026 425 81 30** est désormais le nouveau numéro de téléphone du service d'interprétariat « se comprendre ». Par ailleurs, depuis le 22 août 2016, Madame Monica Rosenberg est la nouvelle responsable de Caritas Suisse – Département Fribourg qui chapeaute le service d'interprétariat « se comprendre ».

www.secomprendre.ch

■ Venez échanger avec les interprètes!

Vous travaillez dans le domaine médical? Le 2 décembre aura lieu un atelier d'échange entre les interprètes et les professionnels de la santé. Si cela vous intéresse, n'hésitez pas à prendre contact avec Barbara Ouedraogo (026 425 81 17 ou bouedraogo@caritas.ch) pour de plus amples informations.

www.secomprendre.ch

■ START! Forum des métiers 2017

La prochaine édition du Forum des métiers et de la formation professionnelle se tiendra du 31 janvier au 5 février 2017 à Forum Fribourg. Comme à son habitude, la manifestation inclura un espace d'accueil pour personnes allophones avec la présence d'interprètes de « se comprendre » pour

faciliter la communication et sensibiliser les communautés étrangères à l'importance de la formation professionnelle.

www.start-fr.ch

■ E-Learning « Interaction et qualité »

L'Office fédéral de la santé publique propose une formation en ligne destinée aux professionnels de la santé afin d'augmenter la qualité des traitements de la population migrante. A l'aide d'exemples tirés de la pratique, cette formation intitulée « Interaction et qualité » dispense des connaissances techniques pour mieux comprendre la situation sanitaire des personnes migrantes en Suisse; résoudre les problèmes de communication par un recours éclairé aux interprètes; considérer les déterminants sociaux et prendre en compte le point de vue du patient sur sa maladie dans le cadre du traitement et des soins. Cette offre de formation continue est disponible gratuitement en français, en allemand et en italien.

elearning-iq.ch

■ Se rencontrer

A Villars-sur-Glâne (Fribourg), l'association La Red, constituée depuis septembre 2015 propose de nombreuses activités gratuites – repas, cours de français, atelier couture,

etc. – pour promouvoir l'échange entre personnes issues de différents contextes culturels.

www.associationlared.ch

■ Grandir avec plusieurs langues

La Direction de l'instruction publique du canton de Berne propose sur son site internet un guide destiné aux parents qui éduquent leur enfant dans un contexte bilingue. Ce petit guide de quatre pages est disponible en 17 langues et donne de précieux conseils pour encourager l'enfant à découvrir et vivre avec ses deux langues.

www.erz.be.ch

Contact/Impressum

Newsletter octobre 2016

« se comprendre »
Service d'interprétariat communautaire
Caritas Suisse, Département Fribourg
Boulevard de Pérolles 55, CP 11, 1705 Fribourg

Pour demander un/e interprète :

026 425 81 30
ou secomprendre@caritas.ch
ou www.secomprendre.ch

Rédaction : Clotilde Buhler, Barbara Ouedraogo
Photos : Clotilde Buhler
Graphisme/Impression : Caritas Suisse, Lucerne