

# Prêter ses mots pour prendre soin des autres

Autor(en): **Gumy, Pierre**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile**

Band (Jahr): - **(2017)**

Heft 3

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-852926>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



## Prêter ses mots pour prendre soin des autres

Pour un bon accompagnement des services d'aide et de soins à domicile, une relation de confiance s'impose. Mais lorsque langue et culture diffèrent entre familles et professionnels, les choses se compliquent. L'interprétariat communautaire vient alors en aide aux personnels des services d'aide et de soins à domicile afin qu'une meilleure compréhension mutuelle soutienne la qualité des prestations.

Anne Mentha, infirmière petite enfance pour Asante Sana, l'Association de maintien à domicile de l'Est-Vaudois, et Eyorsaleam Keflay, interprète communautaire pour l'association Appartenances, se retrouvent à la gare de Montreux. Aujourd'hui, elles rendent visite à une femme érythréenne, Winta Tesfamariam, arrivée il y a peu en Suisse avec trois de ses enfants, dont un en bas âge. «C'est la troisième fois que nous lui rendons visite ensemble.

Eyorsaleam Keflay veille à ce que tout ce qui est dit soit traduit et surtout bien compris», explique Anne Mentha alors qu'elle sonne à la porte de la famille. Winta Tesfamariam se présente sur le seuil, souriante, et invite l'infirmière et l'interprète à entrer en utilisant les quelques mots de français qu'elle a pu apprendre ces dernières semaines passées sur les bords du Léman, entre Lausanne et Clarens.

### A trois entre tigrigna et français

Le trio s'installe et la conversation se fait sans heurt, Eyorsaleam Keflay passant sans difficulté du tigrigna au français. L'interprète sait se faire aussi discrète que possible pour permettre à l'infirmière et à la maman d'échanger librement, intervenant à point nommé à la fin d'une phrase, pour traduire une rapide question ou expliquer à l'une ou à l'autre la réaction de son interlocutrice. «Lorsque Anne Mentha m'a rendu visite la première fois, je ne savais pas exactement qui elle était, j'avais cru comprendre qu'elle allait m'enseigner le français», se souvient Winta, le sourire en coin, dans sa langue natale, le tout rapidement traduit par l'interprète.

C'est au deuxième rendez-vous et grâce à la présence de l'interprète que la situation s'est éclaircie. Une occasion pour l'infirmière de faire le point de la situation, de comprendre précisément les attentes de la maman et son quotidien en Suisse après avoir fui l'Érythrée et avoir été admise provisoirement en Suisse. C'est lors de ces conversations importantes que le travail de traduction, mais aussi de compréhension de la culture du pays, prend toute son importance. «Grâce à l'interprète, j'ai pu poser toutes mes questions. J'en avais énormément. On a discuté longuement, mais je n'ai jamais eu l'impression de ne pas avoir été comprise et j'ai n'ai eu aucun mal à comprendre l'infirmière», assure Winta Tesfamariam.

### Un pont entre deux cultures

Car oui, l'interprétariat communautaire est bien plus qu'un simple service de traduction. «Nous avons aussi le rôle de médiateur culturel: si une question est susceptible de heurter le professionnel de la santé ou la personne migrante à cause d'une différence culturelle, nous intervenons pour expliquer la situation. En tant qu'interprètes communautaires, nous sommes donc des coordinateurs pour les deux parties, les deux langues et les deux cultures», explique Eyorsaleam Keflay qui travaille pour l'Association vaudoise Appartenances où elle a suivi une formation pour l'obtention d'un brevet fédéral d'interprète communautaire. Depuis, elle travaille en collaboration avec d'autres collègues parlant le tigrigna. Ensemble, ils élaborent, entre autres, un glossaire qui s'étoffe au fil du temps avec les termes spécifiques, dont de nombreux venant du monde de la santé.

Dans le domaine de la petite enfance, les mots compliqués foisonnent. Anne Mentha pose d'ailleurs plusieurs questions sur l'alimentation, les activités, le sommeil ou encore le développement du petit garçon de Winta Tesfamariam. Forte d'une longue expérience et de plusieurs collaborations avec les services d'aide et de soins à domicile,

Eyorsaleam Keflay ne se laisse pas surprendre et sait comment réagir si le mot juste en tigrigna lui manque: «Les noms de maladies infantiles, par exemple, n'ont que rarement une traduction en tigrigna. Et, si le mot existe, peu d'Érythréens savent précisément à quoi il fait référence. Il faut donc prendre le temps, avec l'aide de l'infirmière, pour expliquer quelle est cette pathologie», explique celle à qui la formation proposée par Appartenances a aussi permis de mieux faire connaissance avec le code professionnel et la neutralité que doivent respecter les interprètes communautaires. «Érythréenne moi-même, j'ai parfois envie de venir en aide à ceux de ma communauté. Mais si je me rapproche et m'attache trop, il devient difficile de garder la neutralité nécessaire pour remplir mon rôle d'interprète. Dans ces cas, je dois faire un choix entre une relation amicale ou professionnelle.»

### Se comprendre pour se faire confiance

Pour l'infirmière petite enfance, une visite à domicile accompagnée d'un interprète se prépare. Il faut profiter de l'occasion pour poser les questions essentielles et qui demandent du tact. Et Anne Mentha en a de nombreuses, que ce soit sur l'état de santé de l'enfant comme sur le quotidien de la mère: «Lorsqu'on est face à une mère qui ne parle pas la langue, tout ce qui touche à la prévention est bien plus efficace si un ou une interprète peut m'épauler. Ces

«L'interprète me permet de mieux orienter la mère pour développer son autonomie»

Anne Mentha



Le petit garçon est pesé alors que sa mère et l'infirmière petite enfance échantent en français et en tigrigna grâce à l'interprète. Photo: Guy Perrenoud

messages ne doivent en aucun cas être des mots d'ordre et gagnent toujours à être personnalisés selon la situation», explique l'infirmière d'Asante Sana. Pour elle, faire appel à une interprète, c'est aussi s'assurer d'instaurer une relation de confiance. Et, parmi le trinôme ainsi formé, des liens forts se nouent facilement et rapidement: «Les interprètes avec qui j'ai eu la chance de travailler ont toujours eu une grande aisance à l'empathie», se réjouit-elle.

Une empathie qui se veut contagieuse car entre l'infirmière et la bénéficiaire, même avec la barrière de la langue, on rit facilement grâce à un trait d'humour traduit avec brio. Les expressions du nourrisson parviennent elles aussi, et sans besoin d'interprète, à ajouter à la bonne humeur.

## Chaque jour, plus de 230h d'interprétariat!

red. On peut situer les débuts de ce qu'est devenu l'interprétariat communautaire actuel dans le canton de Vaud dans les années 80, alors que la Croix-Rouge vaudoise prenait en charge l'accueil des requérants d'asile et des réfugiés. Près de 40 ans plus tard, le voilà désormais considéré comme l'un des piliers centraux de la nouvelle politique d'intégration fédérale 2014-2017.

Les interprètes communautaires ont pour mission de traduire des entretiens entre les personnes migrantes et les professionnels de l'école, de la santé ou du social. Dans le canton de Vaud, l'interprétariat communautaire est depuis plusieurs années entre les mains expertes des professionnels de l'association Appartenances et en particulier de son service Intermedia. Chaque jour, ce sont en moyenne 230 heures d'entretien qui sont réalisées par les 144 interprètes communautaires d'Appartenances-Vaud, le tout dans près de 60 langues. 1300 services publics font régulièrement appel à leurs prestations, et, en 2016, ce sont plus de 45 000 heures que les interprètes ont passés auprès des services de santé.

Appartenances assure aussi la formation de base des interprètes pour la Suisse romande. L'offre de formation continue s'est aussi développée et un module sur l'interprétation dans le domaine spécifique de la santé psychique est notamment proposé. L'Association faitière INTERPRET, centre de compétence pour l'interprétariat communautaire en suisse, délivre des certificats obtenus après la réussite de deux modules de formation spécifiques: «Interprétariat communautaire en situation de dialogue» et «Savoir s'orienter dans les domaines de la santé, du social et de la formation», de tests de langues, ainsi que la validation d'au minimum 50 heures de pratique. Le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) peut aussi délivrer un brevet fédéral. Depuis 2015, une offre de modules à choix est à disposition pour la formation continue des interprètes communautaires et les médiateurs interculturels qui sont des prérequis pour passer l'examen final.

[www.appartenances.ch](http://www.appartenances.ch)

[www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

«Dans ces moments-là, le langage non verbal prend beaucoup d'importance. D'ailleurs, on se place chacun de manière à se voir toutes les trois simultanément pour ne manquer aucun geste, aucune mimique.» Anne Mentha souligne la grande chance qu'offre l'Association vaudoise d'aide et de soins à domicile (AVASAD) en allouant un budget à l'interprétariat communautaire. Car, à travers la relation de confiance construite grâce à l'interprète, ce sont ensuite les prestations offertes qui peuvent être affinées et individualisées selon les réels besoins des personnes migrantes ou allophones. Surpasser la barrière de la culture et de la langue permet ainsi d'aider à mettre en réseau des familles bien souvent isolées. «Grâce à l'interprète, je suis plus facilement à l'écoute et capable d'orienter la maman pour qu'elle puisse développer ses propres ressources et gagner en autonomie.»

Après s'être assurée que le jeune garçon se porte bien, l'infirmière récapitule avec la maman les prochains rendez-vous prévus avec le pédiatre et les autres professionnels de la santé. Pour veiller au bien-être de l'enfant, il est aussi important de prendre en compte celui des parents, surtout lorsque ceux-ci ont vécu des événements difficiles lors de leur parcours migratoire. Si le stress et le surmenage guettent au sein du ménage, l'interprète communautaire aide à traduire ces malaises et les choses dites qu'à demi-mot. Le cas échéant, l'infirmière peut alors orienter la famille vers d'autres services, d'autres professionnelles et agir plus efficacement et en interdisciplinarité. «Par exemple, j'ai aidé Winta Tesfamariam à trouver un médecin à Clarens pour ses enfants afin de lui éviter des allers-retours entre son domicile et Lausanne. Mais, au-delà de l'approche en santé à proprement parler, je l'ai aussi invitée à rejoindre un espace pour les mères migrantes qui souhaitent se familiariser avec le français tout en pouvant être accompagnées de leurs enfants.»

A la fin de la séance, une prochaine visite à domicile est fixée. Cette fois, l'interprète communautaire ne sera sans doute pas présente. Après trois visites en trinôme, une relation de confiance s'est installée entre l'infirmière petite enfance et la maman. Grâce à Eyorsalaem Keflay, les sujets importants ont été abordés sans risque de malentendus. Sur le pas de la porte, au moment de quitter Winta Tesfamariam et son petit garçon, Anne Mentha peut alors envisager ses prochaines visites sans que la barrière de la langue soit un obstacle infranchissable.

Pierre Gumy