

Dossier en ligne « familles issues de la migration, familles défavorisées socialement, et consultation parents-enfants »

Ce dossier thématique s'adresse aux spécialistes des consultations parents-enfants ainsi qu'aux autres professionnels de la puériculture et de la formation des parents

Association suisse des consultations parents-enfants

par Olivia Thoenen

Janvier 2016

Sommaire

État des lieux.....	3
Le concept de compétence transculturelle.....	3
Implications pour la prise de contact et la relation de conseil.....	3
La compétence transculturelle en pratique.....	4
Plan conceptuel exhaustif pour le conseil dans le cadre des consultations parents-enfants	4
La compétence transculturelle pendant l’entretien de conseil	5
Aides à la traduction et interprètes interculturels dans les consultations parents-enfants	6
Informations en plusieurs langues à l’intention des parents	6
La consultation avec aide à la traduction	6
Travailler avec des interprètes	7
Financement des interprètes	8
Comment atteindre les familles issues de la migration et les familles défavorisées socialement	8
Structure des services de consultation proposés :.....	8
Qualité des services de consultation proposés :	9
Par quels biais faire connaître les services de consultation disponibles :.....	9
Qualité des conseils prodigués sur support écrit :	9
Autres facteurs permettant de mieux rendre les consultations parents-enfants accessibles aux familles-cibles.....	9
Exemples de bonnes pratiques en consultation parents-enfants	10
Rendre l’accès à la médiation culturelle plus simple et plus facile pour les puéricultrices	10
Rendre des thématiques accessibles aux familles migrantes – Miges Balù.....	10
Accès aux familles issues de la migration par le biais de groupes parents-enfants à bas seuil – La Maison Soleil (Sierre)	11
Accès aux familles issues de la migration par le biais de groupes parents-enfants à bas seuil : ParLaMondo (Tessin)	11
Pour aller plus loin : Informations, supports et références	13
Bibliographie	14

État des lieux

L'Association suisse des consultations parents-enfants désire donner aux professionnels des consultations parents-enfants des outils pour leur travail lors de consultations avec des familles issues de la migration, en vue de permettre aux consultations parents-enfants de toucher davantage de ces familles et de les aider de manière adéquate. En effet, les (très) rares statistiques disponibles concernant l'accès aux familles issues de la migration montre que celles-ci sont encore moins nombreuses que la moyenne à pouvoir bénéficier de ces services.¹

Avec le projet « Conseil aux familles défavorisées socialement et aux familles issues de la migration », l'Association vise avant tout à faire mieux connaître et mieux utiliser les services et canaux d'information existants auprès des professionnels des consultations parents-enfants et d'autres professionnels de la puériculture et de la formation des parents. Ce projet constitue l'un des projets de dialogue du [dialogue « Dès la naissance » de la CTA](#). Il bénéficie du soutien financier du [Secrétariat d'État aux migrations](#).

Le présent dossier a été élaboré sur la base des dernières références et recommandations sur le conseil aux familles issues de la migration. Il regroupe des recommandations pour la consultation, des exemples de bonnes pratiques proposées par diverses associations de consultations parents-enfants et d'autres informations pour approfondir la question.

Le concept de compétence transculturelle

On entend par « compétence transculturelle » la capacité à rencontrer l'autre, sans préjugés, dans la singularité de sa situation et de sa vie. En effet, les familles issues de la migration ne constituent pas un groupe homogène. Elles n'ont ni la même appartenance ethnique, ni la même culture d'origine, ni la même langue; elles n'ont pas passé le même temps en Suisse, n'ont pas la même formation, et n'ont pas été poussés par les mêmes raisons à quitter leur pays. Pour ces raisons, les conseillères doivent être à même de prendre du recul sur les préjugés, de comprendre et d'interpréter la perspective de l'autre. Le concept de compétence transculturelle aide à faire de la consultation une rencontre d'égal à égal avec les familles issues de la migration.

Définition

On entend par « compétence transculturelle » la capacité à saisir et comprendre la singularité des milieux de vie dans la particularité de chaque situation, et à adopter en conséquence une démarche adaptée. Les professionnels dotés de cette compétence prennent du recul par rapport aux conceptions et préjugés issus de leur propre milieu de vie; ils sont capables de comprendre et d'interpréter les perspectives d'autrui, et ils évitent d'appliquer des stéréotypes, y compris culturels, à certains groupes-cible. (Domenig, 2007).

Diverses circonstances, comme l'expérience de la discrimination, la difficulté (y compris anticipée) à se faire comprendre ou à comprendre la langue, la divergence des conceptions de la santé et de la maladie, ou un manque de connaissance du système de santé suisse, sont autant de facteurs susceptibles de conduire la population issue de la migration à utiliser insuffisamment, ou de manière inadéquate, les prestations de soins disponibles (Kaya & Egger, 2015).

Implications pour la prise de contact et la relation de conseil

Pour que les familles issues de la migration puissent bénéficier des consultations, il est important que la commune ou la maternité préviennent rapidement le service de puériculture lors des naissances. Afin de pouvoir prendre contact avec la famille, la puéricultrice doit en savoir le nom, l'adresse et le numéro de

¹ À l'heure actuelle, seules des conseillères travaillent dans les consultations parents-enfants, ce qui justifie ici l'usage exclusif du féminin. Bien sûr, l'ensemble du texte est également valable pour des conseillers.

téléphone, mais aussi la langue maternelle et le niveau de familiarité avec la langue locale. En cas de faible niveau de maîtrise orale de la langue locale, il est recommandé de faire appel dès le premier contact téléphonique à une médiation culturelle. Dans la pratique, la possibilité de laisser aux sages-femmes ou à la maternité des dépliants traduits ou déverbalisés à propos du service local de consultations parents-enfants, qu'elles peuvent distribuer en plus de mentionner oralement l'existence de ces services, s'est révélée utile (Plattner, 2009).

En général, la première consultation se fait sous la forme d'une visite à la maison, proposée par le service de puériculture. Ainsi, la puéricultrice peut rencontrer l'ensemble de la famille dans le cadre d'un échange commun. La première rencontre pose les jalons d'une relation de confiance avec la conseillère, ce qui est tout particulièrement important pour les familles issues de la migration qui disposent d'une connaissance partielle ou inexistante du système de santé et du système éducatif local.

La compétence transculturelle en pratique

Les éventuelles lacunes en compétence transculturelle chez les conseillères font l'objet d'un travail adapté. Ainsi, par exemple, la Croix-Rouge suisse propose des [formations continues et séances de coaching sur mesure](#) ainsi qu'un [cours en ligne](#) consacré à ce sujet, qu'il est possible de combiner selon les besoins. Autre possibilité, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) offre une formation continue en ligne intitulée « [Programme e-learning pour une approche professionnelle à l'égard des patients migrants](#) ». Ces formations sont gratuites et chacun peut les suivre à son rythme. En outre, la compétence transculturelle des conseillères est régulièrement amenée à grandir par le biais de l'intervision et de la supervision.

Parallèlement au perfectionnement des conseillères, il est utile que les points saillants relatifs au conseil des familles migrantes soient consignés dans un [plan conceptuel](#).

Plan conceptuel exhaustif pour le conseil dans le cadre des consultations parents-enfants

Pour atteindre les familles migrantes, il est recommandé avant toute chose d'établir un plan conceptuel exhaustif pour la consultation parents-enfants, comportant notamment une partie consacrée au conseil aux familles socialement défavorisées et aux familles migrantes. Un plan conceptuel apporte des réponses aux questions suivantes :

- Comment assure-t-on le renforcement des compétences transculturelles applicables dans le cadre de la consultation parents-enfants ?
→ cf. aussi chapitre « La compétence transculturelle en pratique »
- Quel budget allouer au perfectionnement des compétences transculturelles des conseillères, à la traduction des brochures et dépliants et à l'engagement d'interprètes ? Comment le financement est-il assuré ? Comment les conseillères doivent-elles facturer les services fournis ?
→ Bien souvent, améliorer le contact avec les populations-cible représente aussi un objectif politique des communes, qui peut faire l'objet d'un budget propre dans le contrat de prestations (cf. aussi la fiche en allemand « [Conditions-cadre des consultations parents-enfants : mandat de prestations et contrat de prestations](#) », disponible à la commande auprès de l'Association suisse des consultations parents-enfants).
- Quelle est la langue la plus parlée par les familles allophones présentes localement ? Le dépliant présentant les services de consultation parents-enfants doit-il être traduit, ou bien une version déverbalisée dans la mesure du possible se justifie-t-elle davantage ? S'il est nécessaire de procéder à des traductions, quelles langues doivent être envisagées ?
→ Les communes disposent de données statistiques concernant l'origine de leurs habitants.
→ D'autre part, il est également utile de mener des entretiens avec des interlocuteurs-clés de la population migrante (cf. aussi chapitre « [Informations en plusieurs langues à l'intention des parents](#) »).

- Quelles mesures l'organisation compte-t-elle prendre afin de mieux toucher la population-cible (entretien de conseil exploratoire, exposés thématiques lors de conférences organisées par des organisations de migrants, annonces dans les médias consultés par les migrants, etc.) ?
 - Il vaut la peine de dialoguer avec les organisations qui disposent déjà d'un plan conceptuel sur la manière de toucher les familles migrantes.
 - cf. aussi chapitre « [Bonnes pratiques en consultation parents-enfants](#) »
- Dans quelles circonstances et selon quelles modalités les conseillères peuvent-elles faire intervenir un interprète / un médiateur culturel ? Existe-t-il des organisations locales qui proposent ce type de service ?
 - Idéalement, le centre de consultations met à la disposition des conseillères des lignes directrices précisant la manière de contacter un interprète et comment les services sont facturés.
 - Par mesure d'économie, il existe souvent la possibilité de mutualiser les coûts entre centres de consultation d'une même région.
 - cf. aussi chapitre « Bonnes pratiques en consultation parents-enfants »
- Comment est assuré le suivi des consultations touchant le groupe-cible ? Est-il nécessaire d'adapter la collecte des données, et si oui, comment ?

La compétence transculturelle pendant l'entretien de conseil

Au quotidien, dans les consultations parents-enfants, la compétence transculturelle se traduit ainsi :

- La puéricultrice prépare à l'avance l'entretien avec la famille migrante et vérifie s'il est nécessaire de faire appel à l'interprétation.
- La puéricultrice tient compte, lors de l'anamnèse, de facteurs spécifiques à la situation de migration. Des questions ciblées permettent d'évaluer les ressources et les risques que présente la famille en matière de santé.
 - Un [questionnaire spécifique à l'anamnèse transculturelle](#) est mis à disposition par la Croix-Rouge suisse sur le site migesexpert.ch.
- La puéricultrice veille à distinguer un problème inhérent à l'expérience migratoire d'un problème circonstanciel.
- La puéricultrice s'efforce de faire référence à des ressources tirées du pays d'origine ou de l'enfance des parents et de les appliquer à la situation actuelle. Il peut être utile d'utiliser à cette fin les formulations suivantes (Plattner, 2009) :
 - *Dans votre pays d'origine, qui vous aurait assisté sur ces questions / à qui vous seriez-vous adressés ?*
 - *Avez-vous déjà posé telle question à votre mère / à votre belle-mère, et que vous a-t-elle recommandé ?*
 - *Je n'ai aucune expérience de ce remède, mais XY a déjà aidé beaucoup d'enfants dans le même cas. Voudriez-vous faire un essai vous aussi ?*
 - *Avez-vous le sentiment que vos enfants ne grandissent pas de la même manière que vous avez grandi ? Comment pouvez-vous reproduire les expériences positives de votre enfance ici et maintenant ?*
- Les centres de consultation parents-enfants ont connaissance des supports d'information multilingues ou déverbalisés existant à l'intention des parents sur les sujets les plus fréquemment abordés.
- Les centres de consultation prévoient dès la rédaction de dépliants pour leurs services un budget pour la traduction et l'adaptation des informations dans les langues les plus demandées.
- Les centres de consultation disposent d'informations sur l'utilisation de services d'[aide à la traduction](#) et d'un budget spécifique.

Aides à la traduction et interprètes interculturels dans les consultations parents-enfants²

Informations en plusieurs langues à l'intention des parents

Les documents d'information en plusieurs langues à l'intention des parents sont utiles pour conseiller les familles allophones, bien qu'ils ne dispensent pas d'une interprétation sur place. Les documents traduits ont une plus grande utilité lorsqu'ils sont distribués au cours d'un entretien personnel avec les parents.

Les centres souhaitant faire traduire leurs propres documents informatifs en langues étrangères peuvent suivre les conseils exhaustifs proposés sur migesplus.ch. Le guide « [Check-list relative à la traduction de brochures destinées aux migrants](#) » énumère dans l'ordre chronologique les grandes étapes, depuis la préparation jusqu'à l'édition des documents informatifs en plusieurs langues destinés aux parents.

Avant de créer les brochures, il convient de répondre aux questions suivantes :

- Le sujet est-il d'intérêt pour la population migrante visée ?
- Existe-t-il déjà à ce sujet des informations traduites, rédigées par des professionnels et publiées par d'autres organisations (cf. notamment www.migesbalu.ch et www.migesplus.ch) ?
- Pouvons-nous unir nos forces avec d'autres centres de consultation de la région afin d'économiser sur les coûts de production et les frais administratifs ?

La Croix-Rouge suisse indique les coordonnées de traducteurs et réviseurs compétents en diverses langues et peut aussi faciliter la planification (<http://www.migesplus.ch/fr/prestations/tuyaux-et-outils/>).

Migesplus.ch propose un [soutien financier](#) pour l'élaboration de matériel d'information traduit.

La consultation avec aide à la traduction

On désigne par « interprétation communautaire » la transposition orale de ce qui a été dit d'une langue à l'autre, en tenant compte du contexte social et culturel des interlocuteurs. Elle a lieu dans une situation de trilogue, c'est-à-dire de dialogue à trois (INTERPRET, 2015).

Les avantages de l'interprétation communautaire l'emportent largement sur les inconvénients. L'interprétation fournie par des interprètes communautaires professionnels permet aux clients ayant une connaissance limitée du français d'accéder aux soins sans souffrir de discrimination. De plus, une meilleure compréhension entre puéricultrice et parents instaure davantage de confiance et favorise une attitude de coopération dans l'application des traitements (INTERPRET, 2015). À court terme, l'interprétation coûte plus cher, mais à long terme, elle génère des économies en prévenant malentendus et dépenses superflues. En outre, des conseils non ou mal compris peuvent se révéler dangereux.

Les [diverses modalités d'interprétation](#) présentent des avantages et des inconvénients selon les situations. Voici quelques principes de base (migesplus.ch, 2015) :

- Si possible, faire appel à des interprètes professionnels.
- Ne recourir à des aides à la traduction du milieu privé (membres de la famille ou connaissances) qu'en cas d'urgence. En effet, cette situation pose un risque de conflit entre les rôles.
- Il est fortement déconseillé de faire appel à des enfants ou à des adolescents pour assister à la traduction (responsabilité trop lourde, danger de conflits de loyauté, risque de se retrouver dépassés par la situation, sujets abordés non appropriés).

[INTERPRET](#) propose des informations complémentaires sur l'interprétation communautaire dans le domaine social et dans le domaine de la santé, sous forme de [brochures et de dépliants](#).

Voici un bref aperçu des différentes possibilités et modalités d'interprétation en consultation parents-enfants :

² En Suisse, on utilise souvent de manière interchangeable les expressions "médiation culturelle" et "interprétation communautaire". L'Association suisse des consultations parents-enfants se fonde sur cet usage dans son emploi des deux termes.

	<u>Interprétation en face-à-face</u> ³	<u>Interprétation téléphonique</u> ⁴
Dans quelles situations	Situations complexes et / ou chargées émotionnellement	Pour les entretiens rapides, imprévus, ou lorsqu'aucun interprète n'a été trouvé localement ; 24 h/24, 365 jours /365
Avantages	Facile à prévoir, vaste choix de langues	Rapide, efficace, en 50 langues
Inconvénients	Prend du temps, non disponible à court terme	Moins approprié pour les situations complexes
Prix	60 à 130 CHF / heure (plus frais)	3 CHF / minute (min. 30 CHF par appel)

Travailler avec des interprètes

Afin de permettre une interprétation optimale, tant les conseillères que les médiateurs linguistiques doivent se préparer. Pour les puéricultrices, voici quelques points auxquels veiller lorsqu'un interprète a été engagé (complément aux [instructions pour l'interprétariat sur place de la Croix-Rouge suisse, 2015](#)) :

Avant l'entretien :

- Pour l'interprétation téléphonique, il est nécessaire de prévoir une pièce calme et un téléphone muni d'un haut-parleur.
- Pour quelle langue faut-il l'interprétation ? S'informer sur le pays d'origine et la langue de la famille.
- Le sexe de l'interprète est-il d'importance pour les parents ?
- Informer les parents à l'avance sur la forme que prendra l'interprétation.
- Clarifier avec l'interprète : l'objectif et le contenu de l'entretien, si l'interprète et les parents se connaissent (et si oui, est-ce d'une situation positive ou négative), la durée de l'entretien (un entretien interprété dure environ deux fois plus longtemps qu'une discussion directe).
- Signaler clairement aux parents qu'ils peuvent poser des questions.

Pendant l'entretien :

- Commencer l'entretien par de brèves présentations, clarifier le rôle des différents participants (les interprètes au téléphone doivent aussi se présenter afin d'instaurer une relation de confiance).
- Rappeler explicitement le secret professionnel auquel est tenu l'interprète.
- Toujours s'adresser directement aux parents en dirigeant le regard vers eux.
- Observer les signaux non verbaux émis par les parents (gestes et mimiques).
- Pour l'interprétation téléphonique : être attentive aux mimiques et aux gestes des parents et les signaler à l'interprète le cas échéant.
- S'exprimer simplement et clairement en phrases courtes. Faire des pauses après de courts segments pour en permettre l'interprétation.
- Poser des questions aux parents pour s'assurer qu'ils ont bien compris la teneur de l'entretien.

Après l'entretien

- Demander à l'interprète et aux parents s'ils ont bien tout compris.

³ [Services d'interprétariat régionaux](#)

⁴ Conseils pour l'utilisation de l'interprétation téléphonique : <http://www.0842-442-442.ch/Infothèque.html>

- Prévoir un temps d'échange avec l'interprète (clarification d'éventuelles incertitudes et feedback mutuel).
- Noter dans le dossier des parents qu'il a été fait appel à un service d'interprétation et préciser sous quelle forme. Éventuellement indiquer aussi les coordonnées de l'interprète.

Financement des interprètes

Les centres de consultations consignent dans leurs [plans conceptuels de conseil](#) aux familles migrantes le type de services d'interprétation auxquels ils font appel et les conditions applicables. L'organisme responsable alloue un budget défini à cette fin (cf. aussi chapitre [Bonnes pratiques](#)).

Comment atteindre les familles issues de la migration et les familles défavorisées socialement

Plusieurs études et analyses sont consacrées à la manière de toucher les familles défavorisées socialement et les familles migrantes (Kaya & Egger, 2015 ; Scholer, Tschumper, Felder, Arn, & Christen, 2013 ; Caspar, 2014 ; Hafen, 2015). À partir de ces sources, l'Association suisse des consultations parents-enfants a identifié et compilé les critères suivants permettant de toucher ce groupe-cible :

Structure des services de consultation proposés :

- Visites à domicile : entretien de conseil exploratoire dans les premiers temps et afin d'instaurer une relation de confiance. Les familles sont ensuite intégrées petit à petit dans les consultations au centre de puériculture.
- Offres à bas seuil :
 - Services dans lesquels on peut se rendre sans rendez-vous
 - Services localisés à proximité du domicile des familles (par ex. centres maternels, centres de quartier)
 - Services situés dans des lieux polyvalents offrant aussi d'autres activités (par ex. garderie, cafés-rencontres pour les parents, etc.)
 - Services situés dans des lieux de rencontre privilégiés par les populations migrantes
 - Proposer les services de manière constante et à long terme, afin de permettre à la confiance de se développer
 - Tenir compte des services aux coûts avantageux et établir les calendriers selon les possibilités des familles
- Coopération avec les services sociaux et les offices régionaux de placement (ORP) : ces services peuvent informer les familles défavorisées économiquement ou socialement sur les consultations parents-enfants. Parfois, il est possible et pertinent d'envoyer directement les parents aux consultations, avec leur accord.
- Contact entre les services locaux / régionaux de conseil : établir et entretenir des réseaux locaux de professionnels de la santé, de l'éducation, de l'accueil de jour, du travail social et du domaine des migrations. Il convient d'y impliquer aussi les services responsables de la question de la migration et de l'intégration dont sont dotées les villes et les communes les plus peuplées. Veiller aussi notamment à intégrer au réseau les associations de migrants. Ces réseaux peuvent être mis à profit

pour accompagner les transitions d'un service à un autre, élaborer et mettre en œuvre des mesures conjointes face aux groupes-cible difficiles d'accès et organiser des activités communes.⁵

Qualité des services de consultation proposés :

- Interprétation communautaire disponible
- Conseils prodigués par des professionnels qualifiés
- Lors de la consultation, partir du savoir et des connaissances de la personne que l'on conseille / mener la consultation sur un pied d'égalité avec les parents

Par quels biais faire connaître les services de consultation disponibles :

- Sur place : rendre clairement visibles les espaces de consultation grâce à des panneaux / affiches / etc.
- Trouver des interlocuteurs-clés dans les différents groupes de migrants et utiliser leur intermission
- Médias locaux et médias consultés par les migrants : il est très recommandé de faire passer des informations et / ou annonces dans les médias (radio, journaux) produits en Suisse par des groupements de migrants (cf. aussi le « [répertoire de distribution](#) » de migesplus.ch - suivre le lien : migesmedia.ch/fr/).
- Centres dans l'espace social de la population ciblée : centres interculturels, centres commerciaux, fêtes religieuses, etc.
- Pharmacies et cabinets de pédiatrie, centres de planning familial

Qualité des conseils prodigués sur support écrit :

- Peu de texte, illustrations plaisantes et ludiques
- Choisir un service de traduction de qualité (coordonnées sur migesplus.ch)
- Au moment de rédiger les supports de conseils écrits, il est impératif d'en discuter la teneur et le langage illustratif avec des personnes issues du groupe ciblé. Une simple traduction des documents ne suffit pas (cf. à ce propos aussi la check-list [Production des documents informatifs](#) et le guide [Critères de qualité](#) de migesplus.ch).

Autres facteurs permettant de mieux rendre les consultations parents-enfants accessibles aux familles-cibles

- Les communes / maternités avertissent à temps les centres de consultation des naissances, en précisant un numéro de téléphone ainsi que la langue à utiliser pour un premier contact
- Assurer, et dans le meilleur des cas, accompagner la transition de la sage-femme à la puéricultrice
- Patientes adressées par les gynécologues

⁵ Annuaire des services chargés de l'intégration dans les cantons et les villes : https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/ueberuns/kontakt/kantonale_behoerden/kantonale_ansprechstellen.html

Exemples de bonnes pratiques en consultation parents-enfants

Dans la pratique, deux types de démarches se sont révélées efficaces, s'agissant de rendre visibles et accessibles les services de consultation parents-enfants auprès de la population migrante :

Rendre l'accès à la médiation culturelle plus simple et plus facile pour les puéricultrices

Afin de permettre aux conseillères de pouvoir faire facilement appel à un interprète communautaire en cas de besoin pour le premier contact ou la consultation, il s'est révélé utile de signer un contrat permanent avec un prestataire d'interprétation communautaire adapté. L'exemple de bonne pratique est fourni par Elternberatung BS (Consultation parents-enfants du canton de Bâle-Ville).⁶

Pour simplifier au maximum l'engagement d'interprètes communautaires pour les puéricultrices, un contrat permanent a été conclu avec les services de traduction de l'EPER pour les deux cantons de Bâle-Ville et Bâle-Campagne (Linguadukt). Ainsi, la puéricultrice peut demander directement par fax, e-mail ou téléphone un interprète communautaire. La facturation passe automatiquement par le secrétariat de Elternberatung BS. La collaboration entre Linguadukt et Elternberatung BS est régie par des lignes directrices et listes de critères réciproques.

Au besoin (si toute communication est impossible), des interprètes de Linguadukt prennent également en charge le premier contact téléphonique au nom de Elternberatung BS. Ils présentent rapidement les services dispensés et proposent des rendez-vous.

Retour d'expérience et évaluation

Le centre Elternberatung BS collabore depuis fin 2010 avec Linguadukt et l'expérience a généralement été très bonne. Une définition claire du mandat (la conseillère gardant l'initiative), une délimitation nette entre interprétation et conseil et un contexte bien structuré contribuent à la qualité des prestations de conseil avec interprétation. Avec certains interprètes, une bonne relation de collaboration s'est développée au fil des années. Sans interprétation vers leur langue maternelle, il est entièrement impossible de communiquer avec certaines familles.

En 2013, 131 consultations familiales ont eu lieu avec interprétation. En 2014, on en a compté 114.

Contact

[Elternberatung Basel-Stadt: info@elternberatungbasel.ch](mailto:info@elternberatungbasel.ch)

Rendre des thématiques accessibles aux familles migrantes – Miges Balù

Les parents migrants sont souvent dans l'incertitude face à ce dont leur nouveau-né a besoin pour prospérer dans leur nouvel environnement. Le projet transrégional Miges Balù intervient face à ces lacunes et aide les conseillères en puériculture à sensibiliser les parents migrants à la nécessité de donner à leur enfant une alimentation équilibrée et suffisamment de mouvement.

Afin de rendre les consultations parents-enfants accessibles aux familles migrantes, des tables rondes sont par exemples organisées avec des interlocuteurs-clés issus d'un groupe de migrants, et des interprètes communautaires sont engagés lors de consultations individuelles avec des parents allophones. En complément, les compétences transculturelles des conseillères sont renforcées. Des brochures et fiches informatives sont disponibles en plusieurs langues, et des supports illustrés, déverbalisés, sont aussi proposés.

⁶ D'autres organisations de consultations parents-enfants procèdent de façon similaire.

Afin d'établir la communication avec les familles, les parents de tout-petits sont contactés ou informés des services disponibles par différents biais. Il s'est révélé utile de faire recommander les services par des interlocuteurs-clés dans les divers groupes ciblés.

Retour d'expérience et évaluation

Ce projet a été mis sur pied en 2004 par l'Association pour l'enfant de la Suisse orientale (Ostschweizer Verein für das Kind) et par le Canton de Saint-Gall. Il a reçu le soutien de Suisse Balance, l'ancien programme national Alimentation et activité physique, ainsi que de l'Office fédéral de la santé publique et de la fondation Promotion Santé Suisse. Les conclusions du projet sont diffusées et transposées dans d'autres régions de Suisse par Caritas et par le biais des programmes d'action cantonaux « Poids corporel sain » de Promotion Santé Suisse (par ex. [consultations Parents-enfants de la région de Lucerne](#)).

Contact

[Ostschweizer Verein für das Kind: info@ovk.ch](mailto:info@ovk.ch)

Accès aux familles issues de la migration par le biais de groupes parents-enfants à bas seuil – La Maison Soleil (Sierre)

Cette offre repose sur le concept de la « Maison Verte », mis sur pied en France en 1979 par Françoise Dolto. Il s'agit d'un espace ouvert dans lequel les parents, grands-parents ou autres adultes référents peuvent venir passer du temps avec les enfants. Cette offre est véritablement à bas seuil, c'est-à-dire aisément accessible, car aucune inscription n'est nécessaire et les parents accompagnés de leurs enfants peuvent venir et repartir quand ils le souhaitent. De plus, cela ne coûte généralement rien. Bien qu'aucune formation des parents intégrée ou aucun cours ne soit proposés, des professionnels de la formation des parents et de la puériculture sont toujours présents et peuvent le cas échéant prodiguer des conseils. Cette offre est étroitement liée aux consultations parents-enfants et représente ainsi souvent, particulièrement pour les familles migrantes, un premier contact avec le conseil en puériculture.

Retour d'expérience et évaluation

Cette offre est à très bas seuil et atteint ainsi aussi des familles migrantes. Un premier contact avec les consultations parents-enfants peut ainsi être établi.

Contact

[La Maison Soleil: lamaisonsoleil@gmail.com](mailto:lamaisonsoleil@gmail.com)

Accès aux familles issues de la migration par le biais de groupes parents-enfants à bas seuil : ParLaMondo (Tessin)

L'Association Progetto Genitori travaille de manière préventive sur les compétences parentales des familles ayant des enfants en âge préscolaire. Ce travail renforce les ressources des parents, et son objectif est de promouvoir ainsi les compétences éducatives des parents et de créer un environnement familial propice au développement des enfants. Ce projet de l'association « ParLaMondo » a débuté en 2013 et s'adresse tout particulièrement aux familles migrantes comptant des enfants de 0 à 9 mois. Les objectifs sont les suivants :

- Favoriser l'intégration des familles,
- renforcer les compétences linguistiques,
- appuyer les parents dans leur travail éducatif et
- faciliter la constitution d'un réseau social pour les mamans.

ParLaMondo est un groupe parents-enfants qui se réunit toujours au même endroit et à la même heure. Une conseillère en puériculture et une assistante maternelle sont toujours présentes. En cas de besoin, les



parents se trouvant dans une situation difficile sont dirigés vers d'autres spécialistes et peuvent aussi être accompagnés à des rendez-vous comme par exemple chez le pédiatre.

Les parents peuvent aller et venir comme bon leur semble. La participation coûte CHF 2.- par séance. Ce service est financé par l'Association Spitex, l'organisme responsable des consultations parents-enfants au Tessin, la commune ainsi que des parrainages d'entreprise et des dons.

Retour d'expérience et évaluation

Le projet n'existe encore qu'à Chiasso, mais les expériences positives font qu'il est désormais prévu de le proposer aussi dans d'autres communes du Tessin. Le contenu du projet va également s'enrichir dans le cadre d'une collaboration avec des pédiatres.

Contact

[Associazione Progetto Genitori: info@associazioneprogettogenitori.com](mailto:info@associazioneprogettogenitori.com)

Pour aller plus loin : Informations, supports et références

Interprétation

- [Services d'interprétariat régionaux \(inter-pret.ch\)](http://inter-pret.ch)
- Informations sur le [service national d'interprétariat téléphonique \(0842-442-442.ch\)](http://0842-442-442.ch)
- [Instructions pour l'interprétation sur place \(migesExpert.ch\)](http://migesExpert.ch)
- [Instructions pour l'interprétation téléphonique \(migesExpert.ch\)](http://migesExpert.ch)
- [Plate-forme de formation à l'interprétation communautaire \(inter-pret.ch\)](http://inter-pret.ch)
- [Tableau d'identification des langues étrangères \(migesExpert.ch\)](http://migesExpert.ch)

Services spécialisés

- Services sociaux cantonaux (notamment pour les personnes migrantes et réfugiées présentant une situation spécifique vis-à-vis de diverses prestations de soutien comme les allocations familiales, bons de garde, caisses-maladies, etc.)
- [Annuaire des services chargés de l'intégration dans les cantons et les villes \(Secrétariat d'État aux migrations\)](#)

Victimes de la torture et de la guerre

- [Service ambulatoire pour victimes de la torture et de la guerre \(CRS\)](#)
- [Centres de thérapie spécialisés dans la prise en charge des victimes de la torture et de la guerre \(Support for Torture Victims\)](#)

Compétence transculturelle :

- [Formation en compétence transculturelle \(Croix-Rouge suisse\)](#)
- [Formation en ligne sur la compétence transculturelle \(Croix-Rouge suisse\)](#)
- [Programme e-learning pour une approche professionnelle à l'égard des patients migrants \(Office fédéral de la santé publique\)](#)

Informations pour les parents traduits et supports déverbalisés

- [Check-list relative à l'élaboration de brochures destinées aux migrants \(migesplus.ch\)](http://migesplus.ch)
- [Critères de qualité pour l'élaboration de matériel d'information sur la santé adapté aux besoins de la population migrante \(migesplus.ch\)](http://migesplus.ch)
- [Supports de travail modes d'alimentation – modes de vie \(Caritas Argovie - en allemand\)](#)
- [Comptines en 13 langues \(formation des parents ch\)](http://formation-des-parents.ch)
- [Le lien fait la force en 15 langues \(formation des parents ch\)](http://formation-des-parents.ch)
- [L'éducation donne de la force en 15 langues \(formation des parents ch\)](http://formation-des-parents.ch)
- [Guide de santé en 18 langues \(migesplus.ch\)](http://migesplus.ch)
- Autres informations aux parents déjà traduites sur migesplus.ch

Bibliographie

- Caspar, C. (2014). *Bedarfsanalyse Migration und Mütter- und Väterberatung im Kanton Baselland. Bericht zur Bedarfserhebung*. Berne : RADIX.
- Domenig, D. (2007). *Transkulturelle Kompetenz: Lehrbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberatung*. Berne.
- Hafen, M. (2015). *Frühe Förderung bei Kindern mit Migrationshintergrund*. Schweizerische Zeitschrift für Heilpädagogik.
- INTERPRET. (16. 09 2015). Centre de compétence pour l'interprétariat communautaire : <http://www.interpret.ch/fr>
- Kaya, B., & Egger, T. (2015). *Analyse des offres et des canaux d'information appropriés aux besoins des groupes cibles en matière de petite enfance, de santé, d'éducation et de développement de la petite enfance*. Croix-Rouge suisse et bureau d'études BASS.
- migesplus.ch. (16. 09 2015). Formes d'interprétariat : <http://www.migesplus.ch/fr/migesexpert/communication-interpretariat/formes-dinterpretariat/>
- Plattner, R. (2009). *Leitfaden 1 zu MigesBalu*. Saint-Gall: Ostschweizer Verein für das Kind (OVK).
- Scholer, M., Tschumper, A., Felder, G., Arn, B., & Christen, E. (2013). *Guide à l'intention des communes. Pistes pour un encouragement précoce intégré*. Berne : Direction de la santé publique et de la prévoyance sociale du Canton de Berne.
- Ville de Zurich. (2014). *Definition Zielgruppe « sozial benachteiligte Familien »*. Zurich : Ville de Zurich.