

# Résumé de l'évaluation

## Service

Formation et promotion de la santé du Centre migration et santé de la Croix Rouge Suisse (anciennement service spécialisé «migration et santé»\*)

Un projet novateur pour le développement des compétences transculturelles du personnel spécialisé dans le secteur des soins et l'empowerment des migrants et des migrantes.

### Santé pour tous au 21<sup>e</sup> siècle (OMS)

Partant de la définition globale de la santé, la santé pour tous vise non seulement l'égalité des chances et des prestations adéquates, mais fait aussi référence à la responsabilité individuelle. Pour atteindre ces objectifs, le service spécialisé «migration et santé» a choisi une approche qui correspond à une définition de la politique d'intégration basée tant sur le comportement des migrants et des migrantes que sur l'ouverture transculturelle des institutions.

*«Nous nous rendons compte de l'ampleur du problème dans le cadre des cours que nous donnons sur la santé: parmi la population migrante qui suit ces cours, nombre de personnes ignorent comment fonctionne notre système de santé et ont ainsi difficilement accès à ses institutions ou n'ont pas de médecin de famille.»  
(collaborateur CRS)*

*«Il faut certaines connaissances pour dispenser des soins professionnels adéquats aux nombreux patients et patientes d'origine étrangère. Il faut pouvoir se mettre un instant dans la peau de ces personnes issues d'une autre culture pour comprendre ce qu'elles ressentent. Compte tenu de la diversité culturelle en Suisse, il faut être conscient de sa propre culture pour pouvoir déterminer en quoi elle se distingue de celle des autres.»  
(directrice scolaire)*

Réalisé sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) et de la Croix Rouge Suisse (CRS)

Janine Dahinden, Denise Efonyi-Mäder et Sandro Cattacin

Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population (FSM/SFM)

\*Nous avons utilisé dans ce texte la dénomination du service spécialisé «migration et santé» en vigueur au moment de l'évaluation.

# Formation et promotion de la santé

# Objectifs et stratégies du service spécialisé «migration et santé»...

La présente brochure présente un résumé des résultats de l'évaluation réalisée entre juin 2001 et février 2002. Celui-ci comporte, d'une part, des informations sur le service spécialisé (pages de gauches) et, d'autre part, des réflexions critiques et des recommandations (pages de droites). Il se peut que la situation décrite ne corresponde plus tout à fait à la réalité, certains changements ayant été effectués dans le service depuis la fin de l'évaluation.

---

## Les problèmes liés au domaine «migration et santé»...

Les milieux spécialisés s'accordent pour dire que la relation entre migration et santé est de nature complexe et que les migrants et les migrantes se trouvent souvent dans des situations précaires.

Leur santé n'est pas affectée en général par la migration en tant que telle, mais plutôt par les facteurs de stress et de risque qui y sont liés (par ex. déracinement social) ainsi que par la marginalisation et la discrimination socio-économique (par ex. mauvaises conditions de travail) dont fait souvent l'objet ce groupe de la population.

Bon nombre des problèmes observés ne sont pas dus simplement aux déficits de santé de la population migrante. Ils s'expliquent aussi par les difficultés de cette catégorie de personnes à accéder au système de soins et par ses interactions avec le personnel médical spécialisé. Les principaux obstacles sont le manque d'information des deux côtés et les problèmes de langue. Depuis quelque temps, des voix s'élèvent pour exiger que la prise en charge standard réponde mieux aux besoins des migrants et des migrantes.

---

## Organisme responsable et partenaires...

Les premiers jalons du service spécialisé «migration et santé» de la Croix Rouge Suisse ont été posés le 1er juillet 2000. En deux ans, ce service a déjà réalisé, avec le soutien de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), de nombreux projets visant une meilleure

prise en compte des besoins des migrants et des migrantes. L'offre du service spécialisé est réglementée dans un contrat de prestations avec l'OFSP. Elle est redéfinie régulièrement en fonction des nouveaux besoins.

---

## Principes d'intervention et objectifs...

Le service spécialisé entend favoriser l'accès des migrants et des migrantes au système de santé et renforcer leurs capacités à agir, par l'amélioration des compétences transculturelles du personnel spécialisé dans les soins et par la sensibilisation et l'empowerment de la population migrante.

Son offre s'adresse ainsi tant au personnel spécialisé de la santé publique qu'à la population migrante. Il poursuit deux buts différents mais complémentaires: favoriser l'ouverture des institutions de la santé à la population migrante et l'adaptation de celle-ci au système de santé suisse.

---

## Portée et effet multiplicateur...

Par ses activités et ses prestations, le service spécialisé «migration et santé» entend également jouer un rôle de multiplicateur: il s'est fixé pour objectif d'atteindre un public aussi large que possible et a élaboré son offre en conséquence.

Son intégration à la CRS, une institution traditionnellement associée à la santé, est propice à ce rôle de multiplicateur, le service spécialisé disposant ainsi d'un accès privilégié à des canaux très différents, qui permettent d'atteindre un large public.

---

## L'approche transculturelle...

Les interventions du service spécialisé «migration et santé» reposent sur une approche transculturelle. Ainsi, dans les interactions avec les migrantes et les migrants, que ce soit dans les situations relationnelles ou dans les soins, il ne s'agit pas de s'arrêter aux différences culturelles, mais bien plus de prendre en compte leur situation sociale et psychique et leur vécu.

Le service spécialisé refuse par ailleurs de se focaliser sur l'ethnicité, la nationalité ou l'origine lors du choix des participants aux cours sur la santé, mais met l'accent sur les similitudes quant au passé migratoire.

L'engagement de migrants et de migrantes dans le service constitue déjà un pas vers son évolution transculturelle et lui confère une crédibilité importante.

*«Je suis d'avis qu'il serait plus judicieux de donner aux personnes intégrées dans le système des soins les moyens de relever elles-mêmes les nouveaux défis plutôt que de développer des services complémentaires.»*

*(collaborateur du département de la formation professionnelle, CRS)*

*«Grâce à l'intervention du service spécialisé, le centre de perfectionnement pour les professions de la santé, abrégé WE'G (pour Weiterbildungszentrum für Gesundheitsberufe), a adopté une nouvelle approche mieux adaptée à la pratique des soins axés sur les patients que l'ancienne méthode, qui se basait sur une théorie des années 60.» (collaborateur du WE'G)*

### **Evaluation et possibilités de développement**

Le service spécialisé «migration et santé» a sans aucun doute effectué un travail de pionnier. Les spécialistes interrogés à ce sujet saluent tout particulièrement le choix de sa double stratégie, qui porte sur le système de santé et sur les migrants et les migrantes. L'approche transculturelle, qui répond aux exigences du domaine de la migration, rejoint le principe des soins adaptés aux patients et patientes. Elle remplit par conséquent les exigences d'une prise en charge adéquate, qui encourage les mesures visant à garantir l'égalité de traitement des groupes de population défavorisés. Les interventions et objectifs du service spécialisé concordent en ce sens avec la nouvelle stratégie globale de la Confédération «migration et santé» pour les années 2002 à 2006.

La mise en place du service spécialisé «migration et santé» a été opérée en très peu de temps dans le cadre d'une série de restructurations au sein de la CRS. Il reste par conséquent à exécuter certaines tâches conceptuelles (par ex. à préciser les derniers détails de la stratégie globale) et à définir le profil définitif du service spécialisé. Une stratégie possible pour élargir son public cible consisterait à limiter à long terme ses offres directes (telles que la mise en œuvre des cours de santé) et à concentrer ses activités sur des offres indirectes (par ex. en déléguant ses activités d'enseignement à des tiers). Cette stratégie exigerait une coopération renforcée avec les différentes institutions, qui sont partenaires dans la mise en œuvre.

# L'offre du service spécialisé «migration et santé»...

---

## Développement des compétences transculturelles: modules de formation et formation post-grade...

Différents modules de formation consacrés aux compétences transculturelles permettent au personnel de la santé publique d'acquérir des notions de base pour soigner les migrants et les migrantes. La réalité a en effet montré que le personnel spécialisé du secteur des soins n'a souvent pas les connaissances nécessaires pour adapter son travail aux besoins particuliers dictés par le passé migratoire des patients.

*«Cette offre répond à une demande existant depuis longtemps dans le secteur des soins.»  
(collaboratrice du WE'G)*

---

## Guide de santé pour la Suisse...

Beaucoup de migrants et de migrantes déclarent avoir de la peine à se retrouver dans le système de santé suisse et n'utilisent pas ses infrastructures de manière adéquate. Afin de pallier à ce problème, l'OFSP, la CRS et Caritas ont élaboré ensemble une brochure intitulée «Guide de santé pour la Suisse» qui présente le système de santé suisse de manière détaillée.

Disponible dans 19 langues, ce guide, également très apprécié des spécialistes, est utilisé dans les cours de santé du service spécialisé «migration et santé».

---

## Cours de santé «Luana»...

Ces cours doivent permettre aux migrants et aux migrantes d'élargir leurs connaissances des liens existant entre la migration et la santé ainsi que des risques de maladie et des traitements possibles. Cette formation doit faciliter l'accès des migrants et des migrantes au système de santé grâce à son contenu informatif, (ré)activer leurs compétences sociales et renforcer leurs ressources.

*«Aujourd'hui, au lieu d'avaler des cachets, elle va se promener lorsqu'elle a mal à la tête...»  
(collaboratrice du service spécialisé)*

---

## Community health workers...

Le recrutement dans les communautés migrantes de médiateurs et de conseillers représente une possibilité d'aborder les problèmes de santé de la population migrante. Le service spécialisé «migration et santé» prévoit d'élaborer un concept pour que les aides soignantes qui ont un passé migratoire (Community health workers) travaillent directement avec les migrants et les migrantes en tant que personnes clés.

*«Compte tenu de la complexité et de la difficulté des tâches, les migrants et les migrantes doivent recevoir une formation ciblée.»  
(collaboratrice du service spécialisé)*

*«Le contenu des cours se réfère non seulement aux patients et aux patientes, mais aussi aux collaborateurs et aux collaboratrices; le développement d'une organisation ou d'une équipe dans un contexte interculturel constitue un thème important, notamment dans les cours de management.»*

*(collaborateur du WE'G)*

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

Un site Internet sur le thème «migration et santé» en Suisse est actuellement réalisé en étroite collaboration avec d'importantes organisations actives dans ce secteur.

#### ***Une offre variée implique la définition d'objectifs réalistes***

Reflète de la créativité et de l'efficacité du service spécialisé, le développement rapide de son offre de prestations diversifiée s'est fait toutefois en partie aux dépens d'une conceptualisation fondée et d'une planification à moyen terme. En ce qui concerne les produits proposés, des précisions sont nécessaires au sujet de la définition des groupes cibles et de la palette des services offerts; par ailleurs, l'analyse des dépenses devrait permettre de mieux répartir les ressources internes (financières et humaines). D'une manière générale, des étapes intermédiaires sont à déterminer par rapport aux objectifs stratégiques finaux. On pourrait par exemple déterminer quels sont les besoins prioritaires des différents groupes de la population migrante en matière d'actions et de connaissances et dans quelle mesure le contenu des cours de santé répond à ces besoins. Il reste aussi à assurer le financement de certains produits importants, tels que le «Guide santé pour la Suisse» et la plate-forme sur Internet, en vue de leur durabilité.

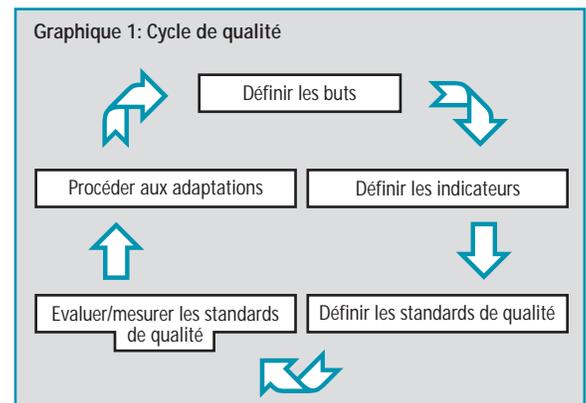
# Le management de la qualité...

## Les instruments...

Le service spécialisé «migration et santé» a développé d'emblée différents instruments qu'il utilise dans son travail quotidien pour en gérer la qualité. Ce sont, par exemple, les objectifs intermédiaires fixés dans le contrat de prestations ou les formulaires d'évaluation pour les modules de formation continue et les cours de santé. Le service spécialisé se distingue par ailleurs par son souci d'amélioration permanente, qui traduit la propension de ses collaborateurs et collaboratrices à mener une réflexion. Les cours de santé ont déjà été adaptés et améliorés à plusieurs reprises.

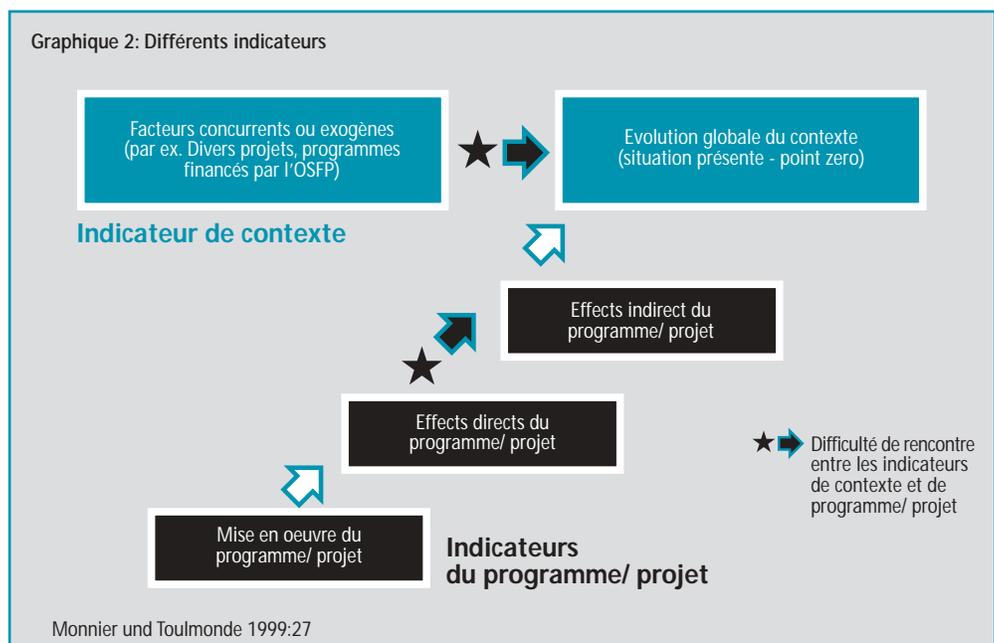
### Développer les approches actuelles

Les objectifs à atteindre par les différents produits étant parfois vagues, il n'est pas facile de définir des indicateurs et des normes. Or, il est très important de déterminer des indicateurs spécifiques pour mesurer l'impact de produits novateurs comme ceux du service spécialisé, ne serait-ce que pour légitimer des mesures qui ne sont pas encore considérées comme établies.



Il s'agit par ailleurs de déterminer dans quelle mesure il est du ressort et de la compétence du service spécialisé d'analyser l'impact de ses propres activités. La mise sur pied d'un système de management de la qualité pourrait se faire en effet avec l'aide d'acteurs externes.

Dans ce contexte, il est quasiment impossible de mesurer les effets globaux (comme spécifiques d'ailleurs) des activités du service spécialisé, du fait que de nombreux autres acteurs poursuivent des objectifs semblables à ceux du service. De plus, l'impact des activités varie également en fonction de facteurs indépendants et de l'évolution générale du contexte.



# Coordination avec d'autres services...

## Les partenaires importants...

---

Le service spécialisé «migration et santé» doit se positionner dans un environnement dynamique où se mêlent différents intérêts. Il lui faut s'accorder avec différents groupes et objectifs.

Le WE'G, qui joue un rôle central de multiplicateur, est un de ses principaux partenaires. La coopération entre les deux organisations peut être considérée comme une situation de type «gagnant-gagnant»: l'expertise du service spécialisé et le potentiel de mise en œuvre du WE'G se sont remarquablement complétés jusqu'ici.

Les sections cantonales de la CRS constituent un deuxième partenaire de poids, avec lequel les possibilités de coopération sont également nombreuses.

D'une part, les sections cantonales proposent depuis longtemps des prestations de service dans le domaine de la migration. D'autre part, les spécialistes estiment que l'intérêt des sections pour le service spécialisé augmentera à l'avenir, car le domaine «migration et santé» deviendra pour elles un thème prioritaire à long terme.

La durabilité des offres passe toutefois par leur implantation régionale, d'où la nécessité pour le service spécialisé de coopérer avec les sections cantonales de la CRS.

L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) représente également un partenaire important notamment par sa fonction de coordinateur des différents projets dans le domaine de la migration et de la santé.

### ***Difficultés liées au contexte institutionnel et défis à venir***

Les différents partenaires n'ont de loin pas toujours les mêmes buts, priorités ou stratégies que le service spécialisé, ce qui peut rendre la coopération difficile. Nous recommandons par conséquent d'examiner dans le détail les concordances avec les acteurs externes et de définir les prestations à fournir et les attentes à satisfaire des deux côtés.

Le service spécialisé constitue, par exemple, un interlocuteur de discussion privilégié pour l'OFSP au sein de la CRS pour les questions touchant au domaine «migration et santé». Il ne peut toutefois jouer un rôle central que si les possibilités de médiation internes et les modalités de la coopération sont clairement définies. Dans le cas contraire, l'OFSP risque de formuler trop d'exigences et de déléguer trop de tâches au service spécialisé. Les sections cantonales devront également définir clairement les modalités des mandats (contenu, temps et investissement financier) qu'elles entendent confier au service spécialisé.

# Contacts et liens...

## Adresses importantes

### Dagmar Domenig

Cheffe du Service formation et promotion de la santé  
au Centre migration et santé de la CRS  
Rainmattstrasse 10  
3001 Berne  
Tél.: 031 387 73 26  
dagmar.domenig@redcross.ch

### Thomas Spang

Chef du  
Service migration et santé  
Office fédéral de la santé publique  
CH-3003 Berne  
Tél.: 031 323 87 79  
thomas.spang@bag.admin.ch

### Marlène Läubli Loud

Office fédéral de la santé publique  
Cheffe du Centre de Compétences en Evaluation (CCE)  
3003 Berne  
marlene.laeubli@bag.admin.ch

**Commandez la présente brochure à  
l'adresse suivante:**

Office fédéral de la santé publique  
Centre de Compétences en Evaluation  
CH-3003 Berne  
031 323 87 24  
evaluation@bag.admin.ch  
www.health-evaluation.admin.ch

Le rapport d'évaluation détaillé est disponible à  
l'adresse  
<http://www.unine.ch/fsm/publicat/research.html>

## Liens

### OFSP – Migration:

<http://www.bag.admin.ch/sucht/migration/f/index.htm>

### Migration et santé, stratégie de la Confédération pour les années 2002 à 2006:

<http://www.bag.admin.ch/sucht/migration/f/migration.pdf>

### Rapport final 2000-2002 du projet

#### Migration et santé:

[http://www.bag.admin.ch/sucht/migration/f/schlussbericht\\_2002.pdf](http://www.bag.admin.ch/sucht/migration/f/schlussbericht_2002.pdf)

#### Migration et santé:

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

*Cette brochure de même que le rapport du FSM sur le service spécialisé intitulé «Kurzevaluation der Fachstelle Migration und Gesundheit des SRK» ont été réalisés sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique et de la Croix Rouge Suisse.*

*Leurs auteurs sont Janine Dahinden, Denise Efiionayi-Mäder et Sandro Cattacin du Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population, Neuchâtel (FSM/SFM).*

*Neuchâtel, août 2002*