

Les défis de l'interculturalité

9^{ème} Conférence Nationale Santé / 5 avril 2017

Edward B. Tylor (1871):

« La culture est un tout complexe qu'inclut les connaissances, les croyances, l'art, la morale, le droit, les coutumes, ainsi que toutes autres dispositions et habitudes acquises par l'homme en tant que membre d'une société ».

Culture, cultures

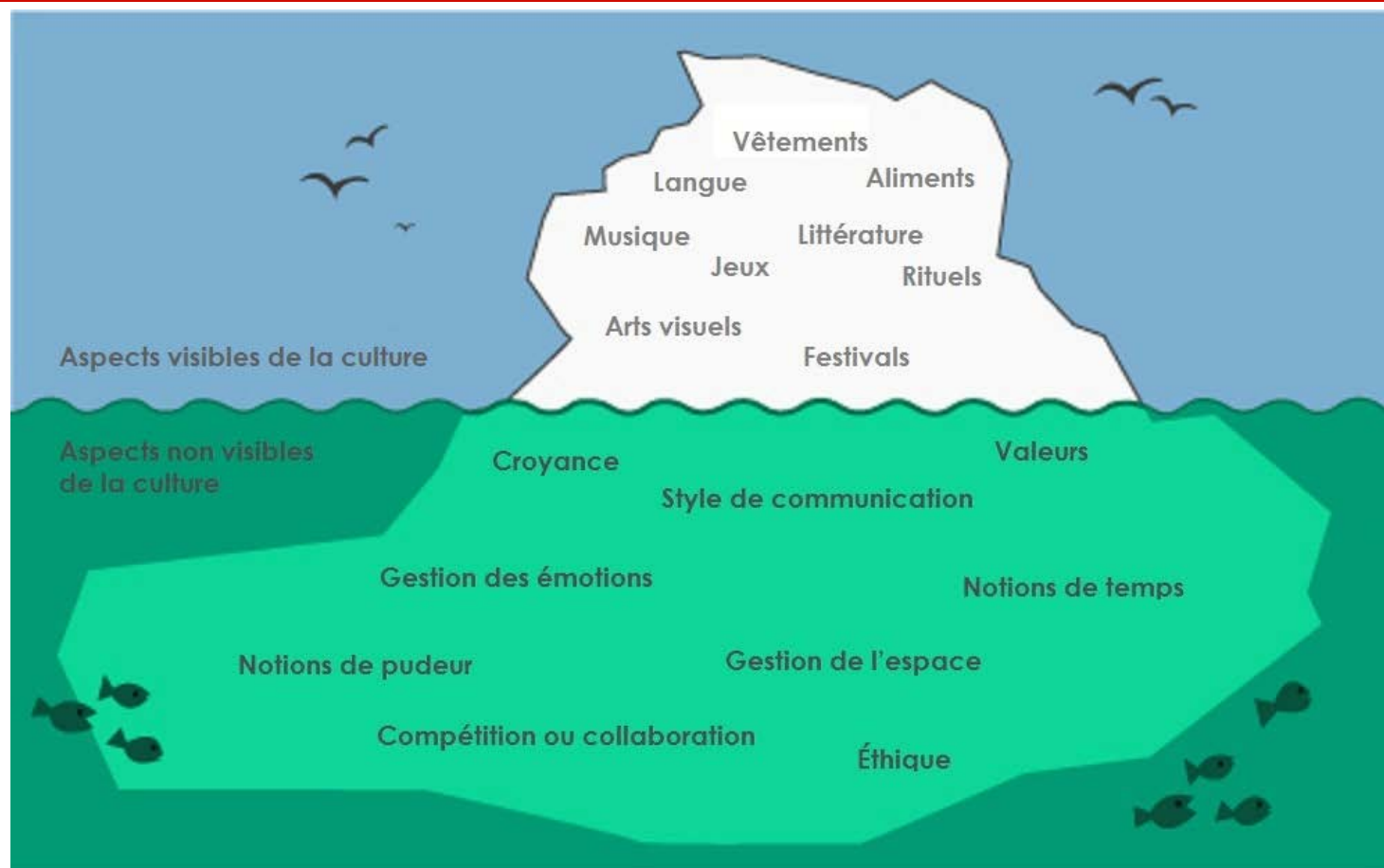
- Dynamique, en transformation continue
- Variations importantes au sein d'un groupe donné
- Multiplicité des cultures: ethnique, familiale, religieuse, professionnelle, institutionnelle...

Chaque individu est un point de jonction pour un nombre infini de cultures qui se superposent.

La culture intervient à chaque moment de la prise en charge et influence:

- Le seuil de tolérance
- Le type de plainte et sa formulation
- La communication verbale et non-verbale
- La compréhension des causes de la maladie
- L'adhésion au traitement

La métaphore de l'iceberg



Communication interculturelle

- le respect de l'autre
- l'écoute
- l'attention au non-verbal
- l'empathie

Compétences culturelles

1. Décentration
2. Découverte / Compréhension
3. Confrontation des modèles et négociation



Service Interprétariat Interculturel

Mission

Mettre à disposition des administrations publiques et des institutions médicales ou d'aide et d'assistance, un soutien professionnel dans des situations de communication difficile et/ou de décalage culturel de par:

- La promotion de l'interprétariat médical et social
- La sensibilisation des professionnels à l'approche et à la communication interculturelles

Historique

2008 - 2010

- Créé par l'ASTI dans le cadre d'un projet européen
- Mise en place et développement du service
- 233 demandes d'interprétariat

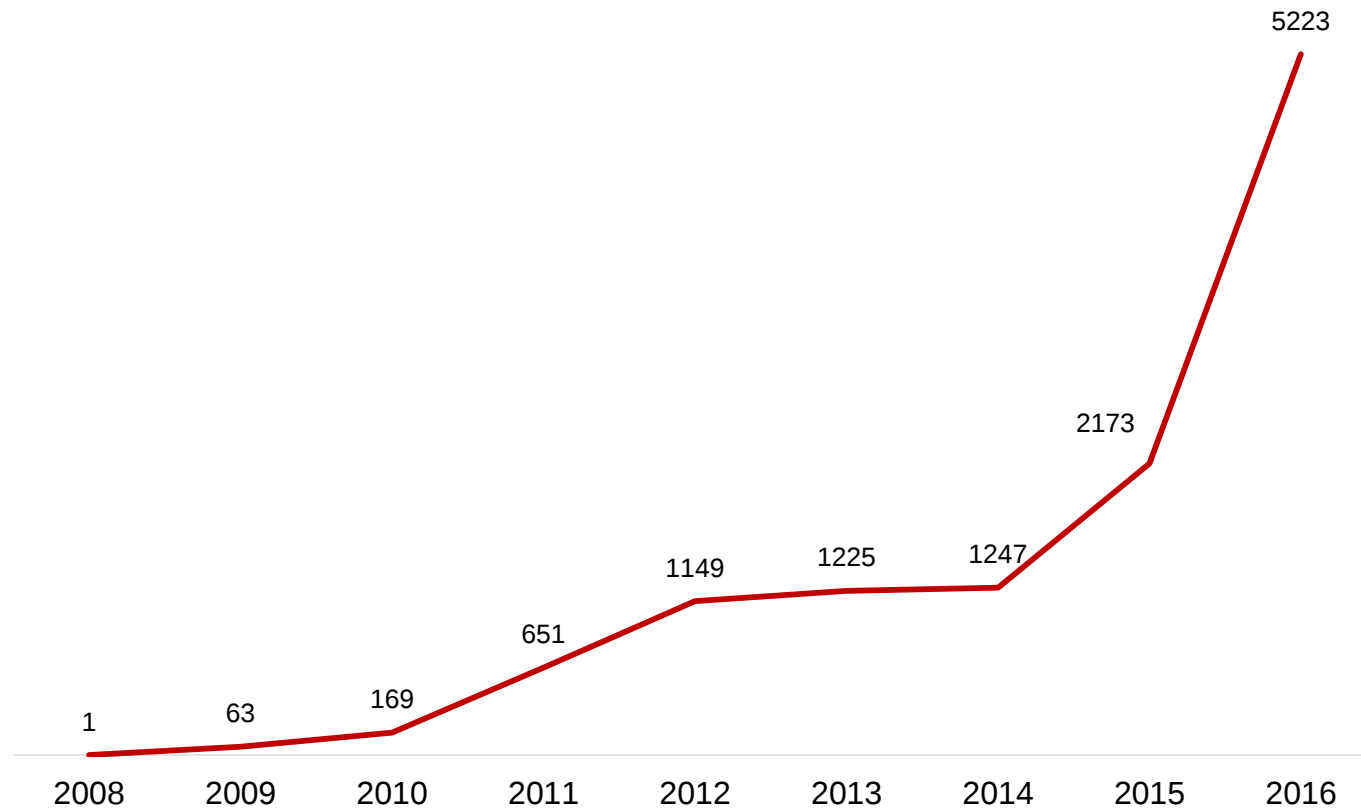
2011-2012

- Cofinancement national
- 1800 demandes d'interprétariat

2013-2016

- Transfert à la Croix-Rouge
- Mise en place d'un système de facturation
- 9868 demandes

Evolution des demandes



Type de prestations

- Interprétariat par déplacement (lun-sam 7h30-20h)
- Interprétariat par téléphone (lun-dim 7h-22h)

Langues

Albanais, amharique, anglais, arabe (Maghreb et Proche Orient), arménien, bosnien, bulgare, chinois (cantonais et mandarin), coréen, créole cap-verdien, créole guinéen, croate, dari, espagnol, estonien, grec, hindi, hongrois, italien, kurde (kurmandji et sorani), lingala, luxembourgeois, macédonien, moldave, monténégrin, népali, ourdou, pilipino / tagalog, persan/farsi, polonais, portugais, roumain, russe, serbe, slovaque, swahili, tchèque, thaï, tigrina, turc, ukrainien, vietnamien, wolof.

Formation et accompagnement des interprètes

- Formation initiale
- Formations continues
- Supervisions
- Groupes d'échange et d'analyse des pratiques
- Respect d'un code déontologique et signature de la charte de l'interprète interculturel

Pourquoi faire appel à un interprète interculturel?

- Respect
- Confiance
- Secret professionnel
- Compréhension
- Qualité
- Efficience et efficacité

