

Critères de qualité pour l'élaboration de matériel d'information sur la santé adapté aux besoins de la population migrante

Guide destiné aux institutions et aux responsables de projets

1. Etat des faits

Quand bien même l'on relève des différences selon l'origine, le sexe, l'âge, la religion, le statut juridique ou socio-économique et les conditions d'habitation des migrants, ceux-ci restent insuffisamment touchés par les offres proposées dans les domaines de la prévention et de la promotion de la santé.¹ Les expériences de discrimination, les problèmes de compréhension linguistique, les divergences de conception sur la santé et la maladie ou encore un manque de connaissance du système de santé suisse sont autant de facteurs qui peuvent avoir pour conséquence que, contrairement aux prestations de soins offertes à la population indigène, celles dont bénéficie la population migrante sont insuffisantes ou inappropriées.² A la lumière de ce constat, la diffusion parmi les migrants d'informations concernant la santé et la question de savoir si et comment les messages de prévention leur parviennent revêtent une importance particulière.

Si les institutions actives dans les domaines de la prévention et de la promotion de la santé sont de plus en plus nombreuses à reconnaître les migrants comme un groupe cible important, il reste qu'elles se contentent souvent de les impliquer dans des projets portant sur l'adaptation linguistique de documents d'information. Il semble qu'une propagation durable de l'approche qui sous-tend les offres à des aspects transculturels, également en termes de concepts et de méthodes, ne se soit pas encore suffisamment imposée.

migesplus dispose d'une vaste expérience et de connaissances étendues en matière d'élaboration et de production de matériel d'information adapté aux besoins de la population migrante. Les conseils dispensés par migesplus aux institutions et aux responsables de projets visent à les doter d'outils favorisant la mise en œuvre, d'une part, de la dimension transculturelle dans la prévention et la promotion de la santé, d'autre part, de mesures visant à améliorer la qualité du matériel d'information existant ou à développer.

¹ Kasper, Tanya, Arn, Brigitte (2008): Literaturstudie und Bestandsaufnahme zur transkulturellen Tabak- und Alkoholprävention. Croix-Rouge suisse, Berne: 26–27

² Kaya, Bülent, Efionayi-Mäder, Denise (2008): Population migrante: prévention et promotion de la santé. Guide pour la planification et la mise en œuvre de projets. Office fédéral de la santé publique: Berne.

2. Objectif du catalogue de critères

Les critères élaborés dans le cadre du groupe de suivi de projet migesplus s'appuient sur une expérience pratique de longue date et les connaissances spécifiques d'experts de diverses institutions et organisations actives dans les domaines de la promotion de la santé, de la prévention et de l'intégration³.

Le présent catalogue de critères, qui s'inscrit en complément des guides de bonnes pratiques précédemment publiés pour des projets de prévention et de promotion de la santé⁴, se veut un outil concret et pratique, destiné à optimiser la qualité du matériel d'information à l'intention de la population migrante.

Ces critères entendent éclairer les institutions sur la qualité des brochures à destination des migrants ainsi que sur le choix de bons exemples.

Ils sont appelés aussi à guider le travail des institutions, notamment en attirant leur attention sur les étapes et les points qui méritent réflexion ainsi que sur les procédures recommandées. Consciente que le travail de terrain requiert souvent une approche pragmatique, migesplus entend aider et conseiller les institutions en vue d'une optimisation de la qualité du matériel d'information produit. Précisons à cet égard que migesplus ne rend compte de l'impossibilité de satisfaire systématiquement à l'ensemble des critères.

3. Domaine d'application du catalogue de critères

Le catalogue de critères élaboré par migesplus décrit les aspects qu'il convient de prendre en compte dans le développement et le remaniement du contenu du matériel d'information sur la santé, de manière qu'il réponde (également) aux besoins spécifiques des personnes issues de la migration. Il est destiné à compléter les instruments utilisés (guides, check-lists) et à combler des lacunes.

S'agissant de la conception, de la planification, de l'organisation et de la mesure de l'efficacité de projets de promotion de la santé à l'intention de la population migrante, vous pouvez vous référer à la «Check-list sur la prise en compte de la dimension migration» mise au point par quint-essenz⁵ ainsi qu'à la brochure «Population migrante: prévention et promotion de la santé. Guide pour la planification et la mise en œuvre de projets» de l'Office fédéral de la santé publique (2008)⁶.

Le présent catalogue complète ces documents en définissant et en décrivant des critères de qualité applicables au contenu du matériel d'information destiné aux migrants. Les renvois à d'autres ouvrages, études, exemples de bonnes pratiques ou prestations de conseil aident par ailleurs les institutions publiant ces documents à garantir un degré de qualité élevé.

³ Organisations membres de migesplus, cf. http://www.migesplus.ch/about_3-fr.php

⁴ Voir Kasper, Tanya, Arn, Brigitte (2008): Literaturstudie und Bestandesaufnahme zur transkulturellen Tabak- und Alkoholprävention. Croix-Rouge suisse, Berne et Stuker, Rahel, Salis Gros, Corina, Schnoz, Domenic, Kayser, Anke (2008): Umfrage bei ausgewählten ExponentInnen der Migrationsbevölkerung und Fachpersonen mit Migrationshintergrund zu den Bereichen Tabak und Alkohol. Croix-Rouge suisse: Berne

⁵ Check-list élaborée par quint-essenz aux fins de la prise en compte des aspects relatifs à la migration: <http://www.quint-essenz.ch/fr/tools/1055>

⁶ <http://www.migesplus.ch/publikationen-fr.php?thema=26&pub=189>

4. Critères pour l'élaboration de matériel d'information adapté aux besoins de la population migrante

Le catalogue des critères ci-après a été conçu au sens d'une aide à l'élaboration d'une brochure répondant aux besoins de la population migrante ou au remaniement du contenu d'une documentation existante. Les critères retenus doivent notamment permettre d'évaluer la qualité des brochures actuellement disponibles. Loin de s'appliquer aux seules informations destinées aux migrants, les critères qualitatifs ont, pour certains, un caractère fondamental (critères de base = CB). Tout comme les critères spécifiques à la migration (CM), ces critères de base (CB) servent à évaluer la qualité d'une brochure publiée, la nécessité d'adapter son contenu aux besoins de la population migrante ainsi que le surcroît de travail associé à une telle entreprise.

Le catalogue des critères est complété par des références bibliographiques, des informations concernant des prestations proposées par migesplus ainsi que des liens vers des sites utiles.

CB = critère de base **CM** = critère spécifique à la migration

Domaine	Critères	CB	CM
Clarification en amont et détermination des besoins	Le besoin de matériel d'information sur un thème donné en faveur de la population migrante est clarifié: • <i>Quels sont les besoins et lacunes qui subsistent?</i> • <i>Existe-t-il déjà de la documentation sur ce sujet?</i> • <i>Y a-t-il lieu de modifier/compléter/optimiser le matériel d'information existant?</i>		✓
	Les prévalences et les groupes à risque en relation avec le thème traité dans le support d'information sont déterminés; le groupe cible (âge, sexe, statut socio-économique, aspects socioculturels, origine, langue, religion, etc.) est défini en tenant compte des aspects spécifiques de la migration: • <i>Quelles sont les personnes appartenant au groupe à risque?</i> • <i>A qui la brochure s'adresse-t-elle?</i> • <i>Quelles sont les personnes qui n'ont pas ou guère bénéficié des offres d'information actuelles?</i>		✓
	L'influence du genre et de l'âge sur le comportement en matière de santé et les besoins d'information du groupe à risque défini est clarifiée et prise en compte.	✓	✓
	Les besoins d'information sont définis avec des représentants du groupe à risque, lesquels ont été sélectionnés avec soin dans le cadre de discussions de groupe ou de plusieurs entretiens individuels. Les personnes participant à ces discussions et entretiens reflètent la diversité du groupe cible.	✓	✓
	Les langues dans lesquelles les informations doivent être disponibles sont déterminées et justifiées (plurilinguisme).		✓

Domaine	Critères	CB	MK
Planification du projet	Le matériel d'information a pour objectif suprême de favoriser l'égalité d'accès aux soins de santé pour les personnes issues de la migration.		✓
	Les personnes issues de la migration sont représentées dans l'organisation du projet (équipe de projet, comité de suivi, etc.) et impliquées dans les différentes phases de l'élaboration du matériel d'information. L'utilisation de leurs ressources est optimisée.		✓
	La collaboration et la mise en réseau avec des organisations et/ou des instances spécialisées actives dans les domaines de la migration et de l'intégration sont clarifiées.		✓
Structure, méthode	Le support d'information retenu (prospectus, note explicative, bande dessinée, pictogramme, histoire en images, calendrier, carte postale, poster, DVD, Internet, etc.) est adapté aux habitudes d'information des personnes issues de la migration.	✓	✓
	Le contenu et l'objectif du matériel d'information est clairement défini et délimité: • Quelles informations le support doit-il véhiculer? • Quel est l'objectif poursuivi?	✓	
	Le vecteur d'information est structuré de manière que: • la complexité du thème s'en trouve réduite • les thèmes soient traités de manière claire et compréhensible.	✓	
	Des réflexions didactiques sont menées sur la méthode, la mise en page et le contenu en tenant compte du groupe cible et du thème traité. Les principes de base énoncés ci-après favorisent la réception des contenus. Il convient notamment de veiller à • donner une vue d'ensemble du contenu claire, logique et intelligible; • interpeller directement le lecteur; • faire en sorte que le lecteur se sente directement concerné; • susciter la réflexion du lecteur; • répondre aux principales questions qui préoccupent le groupe cible (p. ex. que puis-je faire concrètement?); • dispenser des conseils applicables au groupe cible; • présenter les ressources disponibles.	✓	✓

Domaine	Critères	CB	MK
Contenu	Le contenu est scientifiquement fondé (evidence based), actuel et pertinent.	✓	
	Le contenu couvre les thèmes débattus dans les milieux scientifiques; il est exhaustif et impartial.	✓	
	Les informations recueillies auprès d'experts de la migration sur la question traitée sont intégrées dans le contenu.		✓
	Le contenu tient compte des conditions de vie et des ressources du groupe cible (cf. clarification en amont et détermination des besoins).		✓
	Les connaissances et l'opinion recueillies sur le thème/contenu auprès de diverses personnes issues de la migration minutieusement sélectionnées sont intégrées dans le contenu. Les personnes interrogées sont choisies selon le principe de la représentativité pour le groupe cible défini (âge, sexe, niveau de formation, profession, origine, religion, langue, etc.).		✓
	Aide supplémentaire: renvoi à d'autres sources et à des adresses susceptibles d'être utiles pour le groupe cible. • A qui puis-je m'adresser? • Que faut-il faire...?	✓	✓
Langue	Langage simple et clair; phrases à la forme active, si possible au présent	✓	
	Structures simples sans phrases à tiroir	✓	
	Les mots étrangers et les termes techniques sont à éviter; au besoin, les notions clés sont expliquées dans un glossaire séparé.	✓	
	Les traductions sont confiées à des spécialistes de la traduction interculturelle et contrôlées par une deuxième personne.		✓
Mise en page	Le matériel graphique permet d'établir un lien émotionnel avec le thème traité et est représentatif de ce dernier.	✓	✓
	Les illustrations et le matériel graphique ne contreviennent à aucune norme ou valeur et sont en phase avec les conditions de vie du groupe cible.	✓	
	La mise en page est conviviale, limpide et fonctionnelle; elle est choisie en relation avec le thème traité.	✓	
	Des paragraphes courts et des caractères de grande taille contribuent à une meilleure lisibilité.	✓	
	L'opinion et le feed-back de plusieurs personnes issues de la migration et représentatives de la diversité du groupe cible sont recueillis et pris en compte dans le choix de la mise en page.		✓
	La mise en page est réalisée en collaboration avec des graphistes et des maquettistes qui sont rompus au travail avec des textes dans des langues étrangères.		✓
	Le bon à tirer est soumis pour vérification aux traducteurs.		✓

Domaine	Critères	CB	MK
Distribution	Le concept de communication et de distribution est défini en fonction du thème traité et de l'objectif poursuivi.	✓	
	La distribution est intégrée dans les programmes existants.	✓	
	Il est procédé à une mise en réseau avec des institutions pertinentes (cf. affinement du concept de distribution).	✓	
	Les aspects spécifiques de la migration sont soulignés dans la communication et le marketing.		✓
Evaluation	Une évaluation de la pertinence de la pratique, de l'utilité et de l'acceptation est conduite en interne ou en externe.	✓	

Informations complémentaires

Prévention transculturelle et promotion de la santé

- Bisegger, Corinna und Hungerbühler, Hildegard (2008). Kriterien der Gesundheitsförderung mit älteren MigrantInnen in der Schweiz. Nationales Forum Alter und Migration/Croix-Rouge suisse. Disponible en allemand sous <http://www.alter-migration.ch/index.cfm?ID=60&detail=80&l=de>, 05.09.09
- Check-list Migration, version 1.1: Check-list aux fins de la prise en compte des aspects relatifs à la migration. Promotion Santé Suisse, <http://www.quint-essenz.ch/fr/tools/1055>
- Croix-Rouge suisse (éd.) (2009): Gesundheitskompetenz – Zwischen Anspruch und Umsetzung. Berne
- Domenig, Dagmar (éd.) (2007): Transkulturelle Kompetenz. Lehrbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe. Verlag Hans Huber: Bern.
- Kaspar, Tanya et Arn, Brigitte (2008): Literaturstudie und Bestandesaufnahme zur transkulturellen Tabak- und Alkoholprävention. Croix-Rouge suisse: Berne
- Kaya, Bülent, Efionayi-Mäder, Denise (2008): Population migrante: prévention et promotion de la santé. Guide pour la planification et la mise en œuvre de projets. Office fédéral de la santé publique: Berne
- Stuker, Rahel, Salis Gros, Corina, Schnoz, Domenic, Kayser, Anke (2008) : Umfrage bei ausgewählten ExponentInnen der Migrationsbevölkerung und Fachpersonen mit Migrationshintergrund zu den Bereichen Tabak und Alkohol. Croix-Rouge suisse: Berne

Prestations de migesplus

- Check-lists relatives à l'élaboration, à la traduction et à la distribution de brochures destinées aux migrants, http://www.migesplus.ch/auftrag_2-fr.php?, 05.09.09
- Concept de distribution affiné (peut être obtenu sur demande adressée par courriel à info@migesplus.ch, ou en appelant au 031 960 75 71)
- Thèmes prioritaires http://www.migesplus.ch/eingabe_2-fr.php?, 05.09.09
- Judit Häfliger (2004): Bestandesaufnahme HIV/Aids-Videos für MigrantInnen, Rapport de recherche à l'intention de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) Unité Dépendances et sida, Centre Migration et Santé CRS, Berne. Disponible en allemand sous <http://www.migesplus.ch/pdf/Aids-Videos.pdf>

Sites utiles

www.migesplus.ch
www.transkulturelle-kompetenz.ch (uniquement en allemand)
www.quint-essenz.ch
www.transpraev.ch (uniquement en allemand)
www.alter-migration.ch
www.sante-sans-papiers.ch
www.genderhealth.ch
www.bfs.admin.ch

Croix-Rouge suisse

Département Migration et Santé

Service santé

Werkstrasse 18, CH-3084 Wabern

Tél.: +41 (0) 31 960 75 71

www.info@redcross.ch, www.redcross.ch