

Vivre avec une maladie chronique autour du monde :

# La communication interculturelle

06.05.2026

BACH-S2, Soins infirmiers

Module à option : International – Vivre avec une maladie chronique autour du monde

Elise Rapp, Lorena da Veiga Gonçalves

**HESAV**

Haute École  
de Santé – Vaud



- Porter un regard réflexif sur ses propres représentations, valeurs et biais vis-à-vis de la prise en soins de personnes issues de la migration et minorité ethnique
- Discuter des réactions des soignant.es vis-à-vis de la diversité et de leur influence sur la prise en compte du point de vue de la personne soignée
- Identifier des pistes de résolution de conflit dû à une incompréhension culturelle
- Intégrer les principes de la communication interculturelle

## Objectifs d'apprentissage

# Contexte

En Suisse, quelque **200 000 personnes** ne parlent aucune des langues nationales, ni l'anglais, et **700 000** ont une autre langue principale que les langues nationales. Si l'on ajoute à cela d'importantes différences socio-culturelles, la **compréhension entre patient.es et professionnel.les de la santé devient vite difficile.**

Les problèmes de compréhension **compromettent** le succès thérapeutique en **nuisant à la qualité des soins**, à **l'observance du traitement** et à la **sécurité** de la personne soignée. Ces difficultés linguistiques peuvent également empêcher le/la patient.e de donner son **consentement éclairé** avant une intervention médicale.

# Communication interculturelle

Plusieurs définitions identifiées dans la littérature scientifique :

« Processus d'**interaction** entre des patients et des professionnels de la santé issus de **milieux culturels différents**, fondé sur la compréhension de leurs cultures respectives »

« **Echange d'informations** entre deux personnes qui ne sont **pas culturellement semblables** »

« **Communication** face à face, verbale ou non verbale, **entre personnes de cultures différentes** »

(Mosed et al., 2021)



**Pourquoi est-ce important de développer des  
compétences en communication  
interculturelle?**

# Autres définitions utiles

**Minorité ethnique** : Une minorité ethnique, religieuse ou linguistique est tout groupe de personnes qui **constitue moins de la moitié de la population** sur l'ensemble du territoire d'un État et dont les membres ont les **mêmes caractéristiques de culture, de religion ou de langue**, ou plusieurs de ces éléments ensemble (HCDH, s.d.).

**Migrant.e** : Personne en situation de **déplacement d'un endroit à un autre**, qu'elle traverse ou non une frontière internationale (OMS, 2022).

**Demandeur/euse d'asile** : Personne qui demande à bénéficier d'une protection internationale. **Tout demandeur d'asile n'est pas nécessairement reconnu comme réfugié à l'issue du processus**, mais tout réfugié reconnu comme tel a dans un premier temps été demandeur d'asile (OMS, 2022).

**Réfugié.e** : Personne qui a été officiellement reconnue comme réfugiée par la Suisse. Il s'agit de personnes ayant **quitté son pays d'origine** et ayant **besoin d'une protection internationale** parce qu'elle craint d'être poursuivie ou exposée à des menaces sérieuses pour sa vie, son intégrité physique ou sa liberté dans son pays d'origine en raison de persécutions, d'un conflit armé, de violences ou de troubles graves à l'ordre public (OMS, 2022).



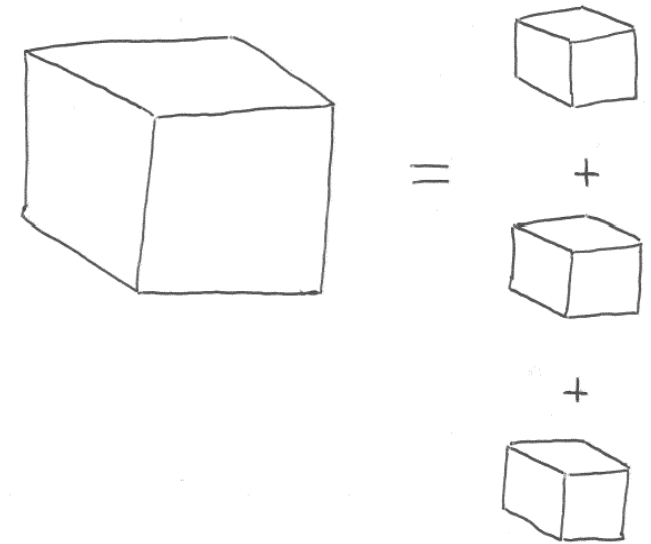
# Autres définitions utiles

**Catégoriser:** permet des généralisations qui peuvent être utiles pour repérer des situations (ex. prise en charge d'un adulte / d'un enfant).

Ces représentations agissent comme **des grilles de lecture** et des **guides d'action**.

Permet **d'identifier** des groupes avec **des caractéristiques « potentielles »** (ex. vulnérabilité)

**Quels risques ?**



# Limites de la catégorisation



## **Quelques pistes pour rester flexible dans notre regard sur « l'autre » :**

- Garder en tête que ce sont des caractéristiques « potentielles »
- S'interroger sur l'impact de nos représentations sur la prise en charge

# Autres définitions utiles



**Stéréotype** : Catégorisation concernant les caractéristiques prétendues typiques des membres d'un groupe. Cette catégorisation positive ou négative a souvent un caractère collectif, partagé au sein d'un groupe social d'appartenance.

**Préjugé** : Attitude négative ou positive basée sur un stéréotype. C'est un jugement fondé sur des idées reçues et porté auprès d'individus. Contrairement au stéréotype, le préjugé possède une charge affective.

**Essentialisation** : Action de réduire une personne à des particularités morales, aptitudes intellectuelles ou caractère psychologique supposés immuables et transmis de génération en génération.

# Autres définitions utiles

**Discrimination** : Passage à l'acte des préjugés. Elle consiste à **refuser l'égalité de traitement à des individus ou des groupes**. Elle peut se baser sur différentes caractéristiques comme le genre, la couleur de peau, la culture, la nationalité, le handicap, l'âge, etc.

**Racisme** : **Idéologie** selon laquelle les êtres humains sont classés dans des groupes prétendument naturels et hiérarchiquement ordonnés appelés « races », sur la base de caractéristiques physiques et de leur appartenance ethnique, nationale ou religieuse réelle ou supposée.



(BCI, 2022)

**Statistiques sur les violences domestiques**

**Les femmes étrangères  
frappent davantage que  
les hommes suisses !**



Image : générée par IA

# Visionnage d'extraits vidéo – 36,9° «Santé migrants»

<https://www.rts.ch/emissions/36-9/2016/video/sante-migrants-26529310.html>

**Extrait 1** témoignage de Adar: 9' à 11'40

**Extrait 2** témoignage de Dunja: 13'01 à 15:45

# Analyse d'extraits vidéo – Quand comprendre peut guérir

<https://vimeo.com/57931138>

**Extrait 3 :** Echange entre le personnel soignant sur leurs expériences autour de la diversité (12'12" – 14'53")

# Analyse d'extraits vidéo en sous-groupe – Quand comprendre peut guérir

<https://vimeo.com/57931138>

## Consignes :

Chaque sous-groupe analyse l'extrait vidéo qui lui a été assigné par tirage au sort.

Discutez ensemble et utilisez des post-it pour rapporter :

- Les **barrières à la communication** identifiés dans l'extrait.
- Les **facilitateurs à la communication** identifiés dans l'extrait.
- Des **pistes de solutions** pour dépasser les barrières ou renforcer les facilitateurs identifiés.

**Extrait 1** : Interaction entre le patient et la physiothérapeute sur l'utilisation des cannes (20'33"- 21' 17")

**Extrait 2** : Interaction entre le patient et la médecin autour des douleurs « fantômes » (22'01" – 23'50")

**Extrait 3** : Interaction entre le patient et le médecin concernant l'origine des douleurs (23'52" - 25'02")

# Ressources utiles

**Appartenances**: service d'interprétariat communautaire

- Site web: <https://www.appartenances.ch/activites/interpretariat-communautaire>
- Téléphone : 021 353 53 53
- Mail : [interpretariat@appartenances.ch](mailto:interpretariat@appartenances.ch)

**Bhaasha** : service d'interprétariat communautaire

- Site web: <https://bhaasha.ch/interpreters>
- Téléphone : 021 588 10 70
- Mail : [info@bhaasha.ch](mailto:info@bhaasha.ch)

**M.E.T.I.S** : Mouvements des Etudiants Travaillant contre les Inégalités d'accès à la Santé (Unisanté et CHUV et autres sites)

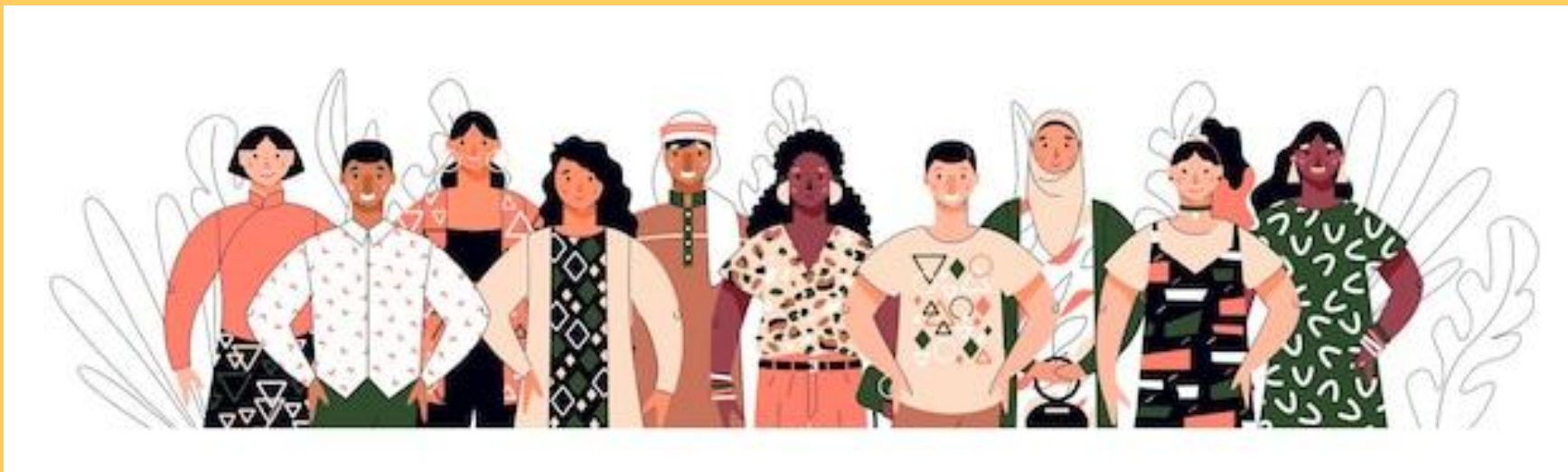
- Site web: [www.metislausanne.ch](http://www.metislausanne.ch)
- Mail: [interprete.metis@swimsa.ch](mailto:interprete.metis@swimsa.ch)

**Quiz en ligne** : Préjugés sur l'asile. Des faits et des chiffres pour lutter contre les idées reçues :

- <https://www.asile.ch/prejuges/#1>

**Liste des interprètes bénévoles du CHUV (ou collaborateurs plurilingues)**





**MERCI POUR VOTRE ATTENTION ET  
PARTICIPATION**

# Références

Artefakt Wort+bild. (2006). Quand comprendre peut guérir [DVD]. Berne: Office fédéral de la santé publique. <https://vimeo.com/57931138>

Baehler, M. (2018, janvier). L'interprétariat communautaire, un succès. *Spectra 119: Egalité des chances*, 1-12.

Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme. (2022, septembre). Déconstruire : La revue du bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI). *Déconstruire*, 2, 1-43.

[https://www.vd.ch/fileadmin/user\\_upload/organisation/dire/spop/coordination\\_integrations/fichiers\\_pdf/BCI\\_Deconstruire\\_Racisme\\_02\\_WEB\\_P\\_290922.pdf](https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dire/spop/coordination_integrations/fichiers_pdf/BCI_Deconstruire_Racisme_02_WEB_P_290922.pdf)

Dao, M. D., & Bodenmann, P. (2022). Chapitre 1.8. Ce que l'autre peut susciter chez nous: préjugés, stéréotypes et discrimination dans la pratique clinique. In *Vulnérabilités, diversités et équité en santé* (pp. 95-101). Médecine & Hygiène.

Kuhn, A. (2013), « Comment s'explique la surreprésentation des étrangers dans la criminalité ? ». *Vivre Ensemble Hors-série #1/mars 2013* <https://asile.ch/2023/05/25/sosf-en-greve-contre-le-patriarcat-et-le-regime-des-frontieres/>

Moretto, C., & Castillo A.L. (s.d.) Dossier pédagogique sur l'exil des jeunes mineur-es non-accompagne-es. Genève. Département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse (DIP). Eduge.ch. Repéré à : <https://edu.ge.ch/site/ecoleetculture/wp-content/uploads/sites/11/2024/04/DOSSIER-PEDAGOGIQUE-SEULS-EN-EXIL.pdf>

Mahdi, R. N., Obihara, C., Maarse, D., Nunez, C., & Hagenbeek, E. (2020). *Intercultural Competence in Health Care : Embracing Diversity in Patient-centered Care*. Royal Van Gorcum

Mosed, H., Periord, M., & Caboral-Stevens, M. (2021). A concept analysis of intercultural communication. *Nursing Forum*, 56(4), 993-999. <https://doi.org/10.1111/nuf.12622>

Nations Unies des Droits de l'Homme Haut-Commissariat. (s. d.). *La notion de minorité : Définition utilisée dans le cadre du mandat*. OHCHR. Consulté 5 mai 2024, à l'adresse <https://www.ohchr.org/fr/special-procedures/sr-minority-issues/concept-minority-mandate-definition>

Novet, B. (2016). Santé migrants [Vidéo en ligne]. In 36.9°. Radio Télévision Suisse [reportage]. <https://www.rts.ch/emissions/36-9/2016/video/sante-migrants-26529310.html>

Organisation mondiale de la Santé. (2022). *Rapport mondial sur la santé des réfugiés et des migrants : Résumé* (p. 1-48). OMS.

Schouten, B. C., Manthey, L., & Scarvaglieri, C. (2023). Teaching intercultural communication skills in healthcare to improve care for culturally and linguistically diverse patients. *Patient Education and Counseling*, 115, 107890. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2023.107890>

Zenklusen, S., Bischoff, T., Panese, F., & Bodenmann, P. (2012). Compétences en santé déficientes: obstacle à une prise en charge optimale [Low health literacy: barrier to optimal care]. *Revue médicale suisse*, 8(340), 1016-1021.