

---

# Eléments pour penser la diversité culturelle dans les institutions pour personnes ayant besoin d'assistance

---

## Lorsque les personnes résidentes sont issues de la migration

Les phénomènes migratoires ont toujours existé mais ces dernières décennies les mouvements de populations provoqués par des problèmes économiques, politiques ou climatiques se sont considérablement accélérés. Cette diversité culturelle se retrouve dans les institutions sociales, où de plus en plus de personnes résidentes sont issues de la migration et où une partie du personnel est d'origine étrangère. Cette mixité entraîne de nouveaux défis qu'il s'agit d'aborder de manière claire et ouverte au sein des institutions.

Le présent document aborde les principaux aspects liés à la présence de personnes résidentes issues de la migration.

### Qu'est-ce que la culture ?

En préambule, il faut souligner que le fait d'être issu d'une culture déterminée est un élément parmi d'autres qui compose l'identité d'une personne. D'autres éléments jouent un rôle, parfois même plus important, comme le fait d'être un homme ou une femme, l'âge, l'identité sexuelle, le fait de vivre à la campagne ou en ville, le type de formation qu'on a ou le travail qu'on exerce, etc. L'appartenance culturelle constitue un élément de plus, mais, comme pour les autres éléments, cela ne signifie pas que l'on partage avec tous les membres de cette culture les mêmes caractéristiques. Les éléments culturels (comme peuvent être la manière de pratiquer une religion, une langue ou les habitudes culinaires) ne sont ni déterminés, ni figés, mais se déclinent de manière particulière chez chacun et chacune. En plus, le fait d'avoir vécu une migration change le rapport à la culture d'origine et entraîne une intégration plus ou moins marquée d'éléments de la culture d'accueil. De manière plus générale, les personnes issues de la migration « naviguent » entre deux cultures, on parlera alors de double appartenance.

Dès lors, la diversité culturelle doit être prise en compte à partir de la manière dont la personne la vit, sans tomber dans la généralisation et la catégorisation. Toute situation qui pourrait poser problème est avant tout à analyser en fonction de l'individu lui-même (ses ressources et ses limites) et de l'institution (avec son cadre particulier et sa capacité d'adaptation) dans laquelle il ou elle vit ou travaille.

### Quelques chiffres

La proportion de personnes âgées étrangères augmente d'année en année. En 2017, le 11% des personnes de plus de 65 ans était étrangère<sup>1</sup>. Parmi les personnes âgées étrangères on retrouve principalement des italiens (38%), des allemands (14%), des personnes venant d'ex-Yougoslavie<sup>2</sup> (11%) et des françaises (7%). Les espagnoles et les autrichiennes représentent le 5% de la population âgée étrangère et les personnes d'origine turque atteignent le 3%. Ces

---

<sup>1</sup> <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/effectif-evolution/age-etat-civil-nationalite.assetdetail.6046295.html>

<sup>2</sup> Les pays de l'ex-Yougoslavie comprennent : Serbie (3%), Croatie (1%), Macédoine (2%), Kosovo (3%), Slovénie (moins de 1%), Bosnie-Herzégovine (2%) et Monténégro (moins de 1%).

chiffres ne parlent par ailleurs pas des personnes d'origine étrangère naturalisées, ni des suissesses et des suisses ayant changé de région linguistique à l'intérieur du pays (ce qui peut poser des problèmes par exemple linguistiques). De même, ces chiffres incluent des personnes qui sont nées et ont grandi en Suisse, mais qui n'ont pas la nationalité suisse.

C'est difficile par ailleurs de faire de projections futures, à savoir qui des personnes migrantes actuellement en dessous de 65 ans retournera au pays ou restera pendant sa vieillesse en Suisse. Des études évoques la règle de : un tiers qui rentre au pays, un tiers qui reste en Suisse et un tiers qui fait la navette entre les deux pays<sup>3</sup>. Cela dépend toutefois beaucoup du pays d'origine, les portugais retournant par exemple plus souvent au pays<sup>4</sup>. Il faut également souligner que les personnes âgées migrantes constituent un groupe social ayant une plus forte précarité sociale, économique et sanitaire. Cela s'explique par les conditions de migration, la situation professionnelle et un accès aux soins plus limité.

Peu de données existent concernant la proportion de personnes résidentes en EMS issues de la migration. Une étude réalisée en 2011 dans 14 EMS vaudois a estimé à environ 13% les personnes résidentes migrantes, dont près de la moitié était d'origine italienne ou espagnole<sup>5</sup>.

### La maîtrise de la langue

Parmi les difficultés que la personne résidente migrante peut rencontrer lorsqu'elle entre dans une institution pour personnes ayant besoin d'assistance, on trouve la question de la langue d'accueil. Une mauvaise maîtrise de la langue de la région d'accueil peut constituer un obstacle. Ceci dépend de beaucoup de facteurs, notamment l'âge au moment de la migration, le type de travail exercé, la langue d'origine, le niveau d'intégration dans la société d'accueil, etc. Des difficultés au niveau de la langue peuvent entraîner des problèmes de communication avec le personnel soignant et d'intégration dans la vie de l'institution. De plus, les troubles cognitifs peuvent parfois diminuer les capacités linguistiques dans la langue apprise et amener la personne résidente migrante à s'exprimer quasi exclusivement dans sa langue maternelle.

Au-delà des problèmes de compréhension, la langue exprime aussi une certaine culture. La possibilité de s'exprimer dans sa langue maternelle peut être dès lors importante pour parler de choses très personnelles, comme la pratique religieuse ou les questions liées à la santé.

Lorsqu'il y a des problèmes de langue, il ne faut pas hésiter à s'appuyer (par exemple lors de l'entrée en institution ou d'entretiens annuels) sur des membres de la famille qui maîtrisent la langue d'accueil ou sur des **interprètes communautaires**. Les interprètes communautaires ont la particularité de traduire ce qui est dit en tenant compte de l'origine culturelle et sociale des personnes en présence.

→ Interprète culturel près de chez vous : [Les services d'interprétariat régionaux](#)

<sup>3</sup> Bolzman, Claudio, Rosita Fibbi and Marie Vial (2006). What to do after retirement ? Elderly migrants and the question of return. *Journal of ethnic and migration studies*, 32 (8), 1359-1375.

<sup>4</sup> Hildegard Hungerbühler et Corinna Bisegger (2012): « Alors nous sommes restés... » Les migrantes et les migrants âgés en Suisse. Documentation sur la politique de migration en collaboration avec le Forum national « Age et migration ». Commission fédérale pour les questions de migration: Berne.

<sup>5</sup> Christen-Gueissaz, E., Cochand, S., Cornuz, N. et Martinet, E. (2011). Enjeux de la diversité culturelle dans l'interaction entre résidents migrants et professionnels de l'accompagnement. Rapport de recherche à l'attention de la Fondation Leenaards. Dossier de recherche no 1189.2.

L'OFSP a mis également en place un service national d'interprétariat téléphonique où il est possible, en quelques minutes, de trouver une personne qui fasse une traduction par téléphone dans plus de 30 langues : [Service national d'interprétariat téléphonique](#)

Enfin, le personnel soignant possède parfois des compétences linguistiques pouvant faciliter la communication avec les personnes résidentes migrantes. Elles ou ils peuvent ainsi devenir des personnes-ressource dans la prise en charge et l'accompagnement des personnes résidentes.

De nombreux documents sur la santé et la vieillesse sont disponibles en plusieurs langues sur le site [migesplus](#). Voici quelques documents :

- [Vieillir en Suisse](#) (disponible en 8 langues)
- [Guide de santé pour la Suisse](#) (disponible en 18 langues)

#### Quels sont les souhaits des personnes résidentes ?

Au-delà de la langue, la diversité culturelle peut poser des problèmes au niveau de l'adaptation au cadre de l'institution. Qu'en est-il des soins, de la nourriture, de la pratique religieuse ou de la place de la famille ? En plus des aspects culturels, il faut souligner que l'entrée en institution représente pour toute personne résidente un changement important de ses habitudes et de sa manière de vivre.

Dès lors, il est important d'aborder ces éléments lors de **l'entretien d'entrée dans l'institution**, qui permet d'explicitier les souhaits de la ou du résident et les spécificités pouvant être liées à son origine culturelle. L'inclusion des proches peut être riche afin de mieux connaître la personne et sa culture. Une ouverture au dialogue et une attitude sans jugement sont essentielles pour pouvoir permettre à la ou au résident d'exprimer ses souhaits.

*Qu'en est-il des habitudes ou des interdits alimentaires ? Est-ce que la personne a une pratique religieuse ? De quoi a-t-elle besoin pour pouvoir la pratiquer ? Est-ce qu'il y a des éléments liés aux soins intimes qui peuvent poser problème (ex : le genre du soignant) ?*

**La fin de vie** peut aussi être un moment particulièrement intense où des éléments culturels ou religieux peuvent prendre une importance nouvelle. C'est pour cela essentiel d'en avoir si possible discuté auparavant avec la ou le résident ou avec sa famille.

*Est-ce qu'il y a des choses qui se font ou qui ne se font pas à l'approche de la mort et que la ou le résident aimerait respecter (ou voir respectées) par rapport à sa culture et/ou religion ? Comment est-ce que la ou le résident et sa famille désirent que la fin de vie soit gérée au niveau des soins ? Quels sont les souhaits en matière de traitement du corps ?*

Il faut souligner que les personnes âgées issues de la migration ont souvent davantage tendance à se sur-adapter à un cadre, pour « ne pas déranger ». Cela est dû à la fois au parcours migratoire et au fait d'être âgé et dépendant, où les besoins spécifiques sont souvent minimisés. C'est pour cela qu'une relation plus personnelle avec les personnes résidentes (qui nécessite de temps et de la disponibilité), ainsi qu'une attitude d'ouverture et d'écoute peuvent

faciliter l'expression des souhaits de la ou du résident, contribuant à une meilleure qualité de vie et à accroître le sentiment d'être respecté dans sa spécificité.

- [Soins palliatifs adaptés aux besoins des migrants](#)
- [Directives anticipées CRS](#) (disponible en 9 langues)

#### Comment l'institution peut-elle répondre aux souhaits des personnes résidentes ?

L'institution devrait essayer de satisfaire les souhaits exprimés par la ou le résident si cela est possible au niveau organisationnel et humain. La voie pragmatique est en effet à privilégier par rapport à la voie de principe.

*Est-ce que c'est possible d'aménager légèrement les horaires du personnel soignant afin d'avoir une femme (respectivement un homme) pour la toilette de telle ou tel résident ? Est-ce que c'est possible d'adapter les menus en fonction de ses habitudes/interdits alimentaires spécifiques ?*

Il s'agit toujours de trouver un juste milieu entre l'effort réalisé afin que la ou le résident puisse se sentir respecté et « chez elle » ou « chez lui », et les limites de l'institution dans sa capacité à s'adapter à tout en chacun. Il s'agit également de peser l'ensemble des intérêts en jeu, ceux de la et du résident et de sa famille, mais également ceux des employés et de l'institution en général.

La posture de l'établissement face aux souhaits de la ou du résident doit être clarifiée rapidement, si possible au moment de l'admission.

Pour l'institution, c'est parfois difficile de comprendre certains souhaits de la ou du résident ou la manière de les exprimer, car éloignés de la culture d'accueil. Face à des problèmes de communication ou à des conflits, cela peut être important de solliciter la famille, des associations de migrants, les bureaux cantonaux ou communaux d'intégration, ou encore de faire appel à des médiatrices ou médiateurs ou culturels. En plus de faire une traduction culturelle, les médiatrices et médiateurs culturels ont une formation spécifique dans la communication interculturelle et disposent de compétences spécifiques dans le domaine du social et de la santé, où ils sont souvent appelés à travailler.

- Médiatrice ou médiateur culturel près de chez vous : [Les services d'interprétariat régionaux](#)

Ces dernières années on a vu naître en Suisse des institutions pour personnes âgées avec des secteurs « Méditerranée », adaptées spécifiquement aux personnes de culture italienne (mais parfois aussi espagnole ou portugaise).

- Institution avec un secteur « Méditerranée » : [Le quatrième âge – le grand âge. EMS avec secteur Méditerranée](#)

#### Le racisme n'est jamais accepté

Les actes et les paroles racistes ne doivent jamais être acceptés au sein des établissements, qu'ils proviennent des personnes résidentes, de leurs familles ou des employés. Toute parole ou acte raciste doit être pris au sérieux et ne doit jamais être banalisé. En effet, l'institution a un devoir de protection à la fois envers les autres personnes résidentes et envers le personnel.

Si des situations qui impliquent une attitude raciste sont identifiées, l'établissement doit prendre des mesures adéquates afin d'éviter qu'elles se reproduisent. De la part d'une ou d'un employé,

une attitude raciste contredit le code déontologique et devrait être sanctionné. De la part d'une personne résidente, cela doit faire l'objet d'une discussion où la valeur du respect des différences au sein de l'institution doit être souligné et explicité. Si cela se répète, une démarche plus globale peut être pensée : une discussion avec la famille et/ou éventuellement la mise en place d'initiatives portant sur la tolérance, le respect et la diversité.

→ [Formation et soutien des institutions dans le développement des compétences transculturelles](#)

Pour aller plus loin :

- [Recommandations du conseil d'éthique de l'AVDEMS. Donner des soins en EMS dans un monde multiculturel](#)
- [La démence en contexte migratoire. Doublement étranger](#)
- [«Alors nous sommes restés...» - Les migrantes et les migrants âgés en Suisse](#)
- [ON RESTE. Les migrantes et les migrants âgés en Suisse \(Vidéo\)](#)
- [Diversität in Alters- und Pflegeheimen](#)
- [Unterlagen für Ihren Unterricht. Lehrmittel Migration – Alter – Gesundheit](#)

**Editeur**

CURAVIVA Suisse, Domaine spécialisé personnes âgées  
Zieglerstrasse 53  
Case postale 1003  
3000 Bern 14

**Auteur**

Dr. Michela Canevascini  
© CURAVIVA Suisse, février 2019