



Panmilar

Autour de la naissance
dans votre langue



Guide pour les appels téléphoniques

À l'attention des interprètes
communautaires

Table des matières

Introduction	04
L'association Panmilar	06
Boîte à outils	08
Avant l'appel	08
Pendant l'appel	11
Après l'appel	13
Quelques imprévus	15
Contacts utiles	19

Introduction

Vous êtes interprète communautaire (IC) et vous êtes mandaté-e par l'association Panmilar pour effectuer un appel téléphonique ? Cette brochure est faite pour vous !

L'objectif de ce document est de faciliter la mission des IC qui représentent notre structure, en particulier lors d'une prise de contact par téléphone. Vous trouverez dans la suite de ces pages :

- une **brève présentation** de l'association Panmilar (vision, mission, valeurs)
- des **outils** permettant de répondre au mieux aux besoins et aux questions des personnes contactées
- des **ressources** pour les situations qui sortent du champ d'expertise des IC

Partant du principe que chaque appel est différent car orienté par les discussions, les besoins et les attentes de la personne au bout du fil, cette brochure regroupe les meilleures pratiques tout en laissant place aux spécificités régionales, culturelles et à la touche personnelle que vous souhaitez lui donner.

Les propositions regroupées dans cette brochure sont issues de la pratique et de l'expérience des IC.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir dans votre activité et de belles rencontres via Panmilar.

N'hésitez pas à nous contacter pour tout besoin ou pour toute question !

L'équipe de Panmilar
secretariat@panmilar.ch
077 410 20 24
www.panmilar.ch

L'association Panmilar

Panmilar est une association à but non lucratif, reconnue d'utilité publique et subventionnée par la Direction Générale de la Santé du canton de Vaud (DGS). Elle a pour mission d'offrir un accompagnement multilingue – durant la période périnatale – aux femmes et aux familles migrantes, sur l'ensemble du territoire vaudois.

Pour ce faire, l'association propose des séances de préparation à la naissance et des visites à domicile après la naissance. Ces rencontres sont assurées par des sages-femmes et traduites par des interprètes communautaires dans plus de 30 langues. Elles ont lieu notamment à Aigle, Clarens, Lausanne, Renens, Nyon, Yverdon-les-Bains et Payerne.

Panmilar travaille en lien avec de nombreux partenaires dont des institutions, des associations et divers-ses professionnel-les de la santé et du social comme par exemple : les hôpitaux vaudois (CHUV, EHNV, HRC, HIB), le Groupement des sages-femmes indépendantes vaudoises (GSFIVD), ou encore des assistant-e-s sociaux-ales et des gynécologues.

Chaque interprète peut effectuer les appels à sa façon, toutefois il est essentiel que la vision, la mission et les valeurs de Panmilar soient prises en compte.

VISION

Panmilar s'engage pour une société plus juste et un accès aux soins équitable, dans le respect de l'altérité, auprès de femmes et familles migrantes, sur tout le territoire vaudois.

MISSION

L'association propose un accompagnement et des soins périnataux aux femmes et aux familles issues de la migration, dans leur langue, par des sages-femmes et interprètes communautaires expérimentées.

VALEURS

Vivre ensemble solidarité, partenariat, participation
Justice reproductive équité, persévérance, plaidoyer
Bienveillance ouverture, accueil, empathie
Qualité continuité, efficacité, sécurité

Boîte à outils

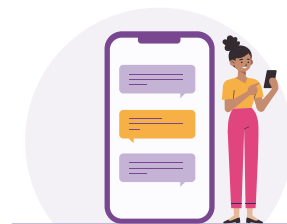
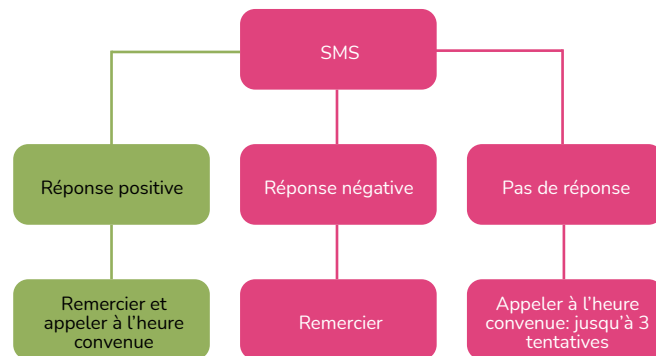
Vous trouverez ci-après quelques idées et outils qui peuvent vous être utiles lors d'un premier contact par téléphone. A la fin de la brochure, nous vous proposons une grille et des pages de notes qui vous permettent d'assurer le suivi de vos appels et d'en garder une trace écrite. **Après 3 tentatives d'appel restées sans réponse, vous pouvez renoncer** et avertir l'association Panmilar que la personne est injoignable.

AVANT L'APPEL

1. Afin d'annoncer votre appel, de vérifier que la personne est bien concernée par les prestations de Panmilar ou si la personne ne répond pas, vous pouvez envoyer un sms comportant :
 - a. Une photo du flyer et/ou le lien vers le site web de Panmilar www.panmilar.ch
 - b. Quelques mots sur vous (nom, fonction) et sur le motif de l'appel
 - c. Des précisions sur la date et l'heure à laquelle vous allez prendre contact

Exemple de sms :

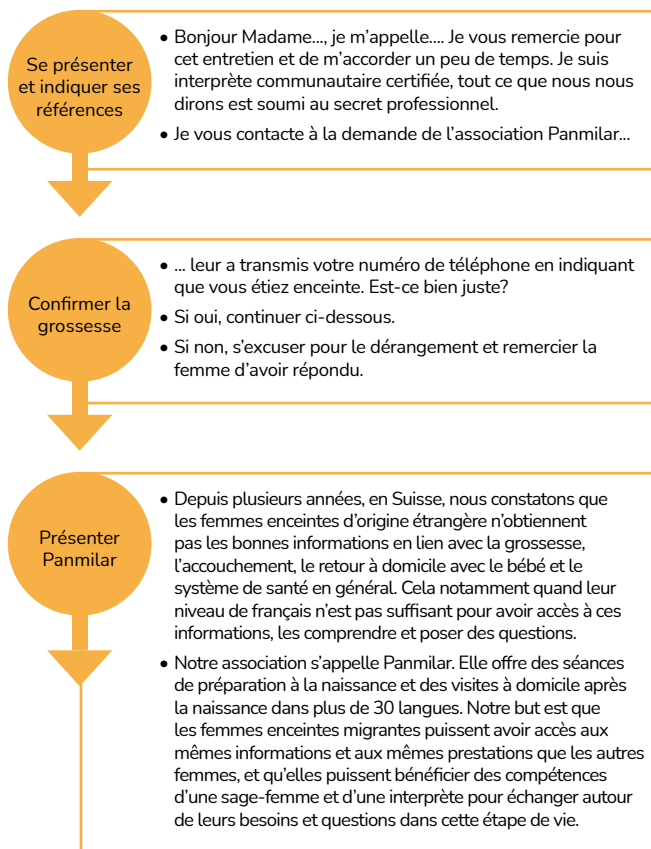
Bonjour ... , je m'appelle ... et je suis une interprète communautaire certifiée. J'ai obtenu votre numéro via ... qui travaille avec l'association où je suis mandatée, Panmilar (www.panmilar.ch). Cette association informe les familles qui attendent un enfant et qui ne parlent pas le français. Elle offre des cours de préparation à la naissance et des suivis à domicile après la naissance, dans plus de 30 langues. Si cela vous intéresse, je pourrais vous contacter dès... pour en parler avec vous et répondre à vos questions. Merci pour votre réponse et belle journée !



2. Prendre contact dans les meilleures conditions possibles impactera la qualité de l'échange.

- **Lieu** passer l'appel dans un endroit calme, silencieux et où vous ne serez pas interrompu-e.
- **Heure** prendre contact à une heure adaptée (entre 9h et 18h, éviter la pause de midi).
- **Durée** un appel peut durer, prévoir au minimum 20 minutes.
- **Energie** la fatigue, la joie ou la gêne passent par la voix... Votre état d'esprit est à prendre en considération avant l'appel.
- **Réaction** il se peut que la personne contactée soit surprise par votre appel, voire qu'elle fasse preuve de méfiance ou d'une certaine agressivité à votre égard. Si cela devait vous arriver, ne le prenez pas personnellement et n'hésitez pas à contacter Panmilar par la suite pour débriefer.
- **Discours** vous pouvez préparer votre discours, par exemple, une ou deux phrases d'introduction apprises par cœur (voir tableau *pendant l'appel*).
- **Rassurer** il est conseillé d'appeler la personne par son nom et de s'adresser à elle directement dans sa langue maternelle. Cela peut la rassurer.

PENDANT L' APPEL



Présenter les prestations

- Les sessions de préparation à la naissance et les visites à domicile après la naissance sont assurées par des sages-femmes qui parlent français et des interprètes communautaires qui traduisent dans les différentes langues des participant-e-s. La préparation à la naissance est collective et elle a lieu dans le canton de Vaud, au plus proche de votre domicile. Vous trouvez tous les détails sur notre site internet : www.panmilar.ch/calendrier.
- Les sujets abordés avant la naissance sont: la grossesse, l'accouchement, l'allaitement, les soins du bébé, le réseau de soins, la parentalité et le retour à la maison avec un nouveau-né. Après la naissance, une sage-femme vient à votre domicile pour quelques visites. Cela permet de vous accompagner de manière personnalisée, de vous conseiller et de vérifier que tout va bien. Elle peut être accompagnée d'une interprète pour la traduction.

Aborder le prix

Votre assurance de base (LaMal) prend en charge une partie des coûts de ces prestations. Uniquement dans le cas où vous le souhaitez, vous pouvez faire un don à l'association à la hauteur de vos moyens.

Conclure

- La personne est intéressée par la PANP : lui communiquer les prochaines dates des séances de PANP ou lui envoyer le lien vers le calendrier sur le site web de Panmilar.
- La personne souhaite un suivi à domicile avec une sage-femme et une interprète communautaire: transmettre l'information à Panmilar.
- La personne souhaite du temps pour réfléchir: lui proposer un nouveau rendez-vous téléphonique.
- La personne n'est pas intéressée: la remercier, lui demander les raisons et lui proposer de parler de cette prestations à son cercle de connaissances.

Contacteur Panmilar

Transmettre les résultats de l'appel téléphonique à la coordinatrice administrative (voir ci-dessous).



APRÈS L' APPEL

Il est important que l'association Panmilar soit informée du résultat de votre appel téléphonique afin de pouvoir inscrire la femme dans la session de PANP, organiser un suivi post-partum ou prendre note de son refus.

Vous pouvez prendre contact avec nous par e-mail à secretariat@panmilar.ch ou par téléphone au 077 410 20 24 les lundis, mardis, jeudis et vendredis matin entre 8h et 12h.

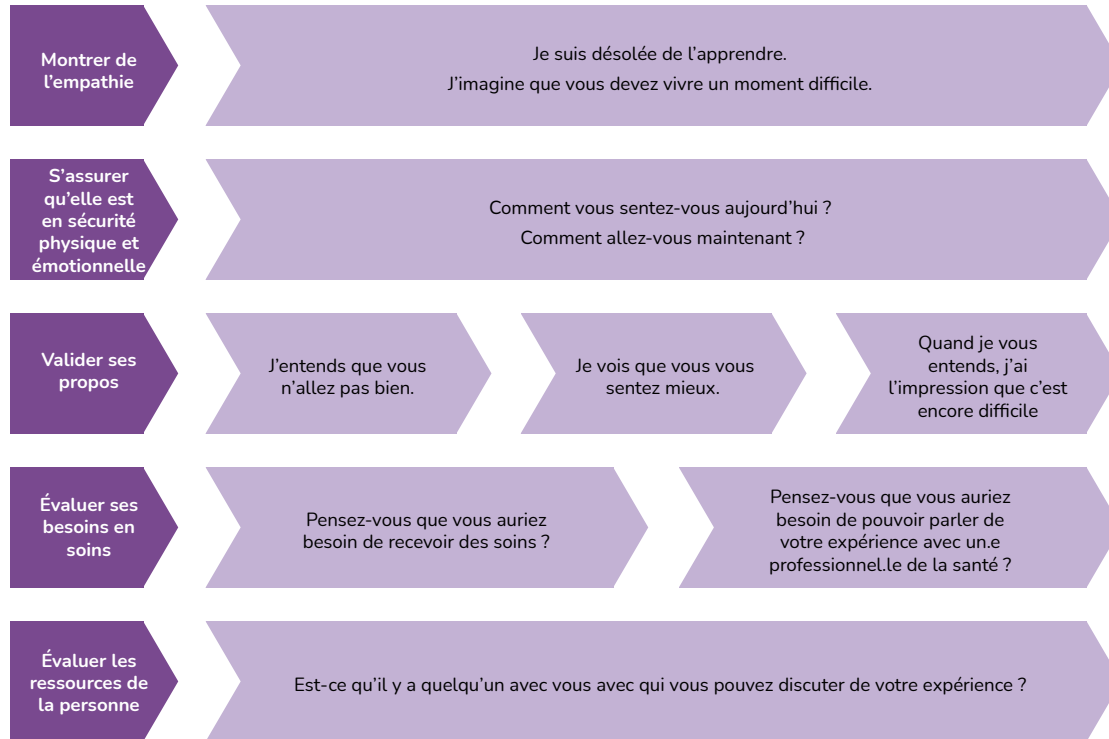
Si une difficulté est apparue lors d'un appel, vous pouvez également échanger avec l'équipe de Panmilar à ce sujet.

Quelques imprévus...

Si certains appels téléphoniques se déroulent avec fluidité et entraînent une grande satisfaction, il arrive parfois que la discussion se passe autrement que ce que l'on a imaginé. Voici quelques imprévus possibles accompagnés d'idées pour y faire face.

IMPRÉVUS	ARGUMENTS
2ème génération (la femme parle déjà le français couramment)	<ul style="list-style-type: none">• Pour les couples où seulement une personne parle le français, possibilité de participer aux séances de PANP sans devoir traduire, l'IC se charge de la traduction• Rencontre avec d'autres parents dans la même situation et avec d'autres origines
La femme a déjà des enfants	<ul style="list-style-type: none">• Possibilité de mieux connaître le fonctionnement du système de santé suisse• Espace pour poser ses questions, chaque grossesse étant différente• Prestation de qualité dans sa langue maternelle à un coût moindre car participation de l'assurance• Rencontre avec d'autres parents dans la même situation et avec d'autres origines
La femme a déjà accouché	<ul style="list-style-type: none">• Présenter l'association et ses prestations, la possibilité de recontacter Panmilar pour une prochaine grossesse• Proposer de recommander Panmilar dans son cercle de connaissances• Parler de la possibilité de visites à domicile après la naissance avec une SF et une IC, même sans avoir assisté aux séances de PANP de Panmilar
La femme a subi une interruption de grossesse ou son enfant est mort-né	Voir ci-après

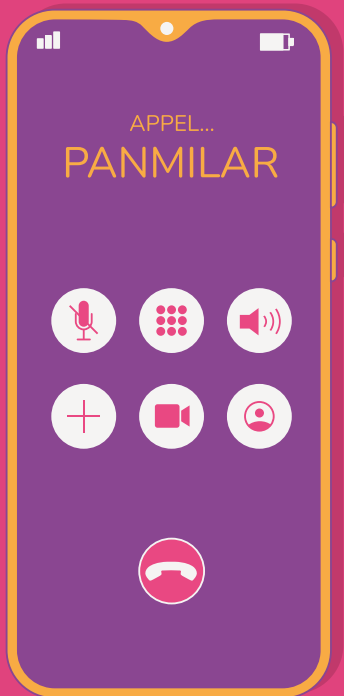
En cas d'interruption de grossesse, de fausse couche, ou si l'enfant est mort-né :



Si la personne a besoin de parler: orienter et si elle refuse l'orientation, assurez-vous qu'elle connaisse certains numéros comme son médecin ou Profa...

(voir page suivante)

Vous pouvez conclure l'entretien en remerciant la personne pour le temps accordé et pour la confiance. N'oubliez pas d'informer ensuite l'association Panmilar du résultat de l'appel !



Contacts utiles

PANMILAR

Accompagnement à la naissance multilingue

www.panmilar.ch

077 410 20 24

CENTRES PROFA

Conseil en périnatalité

www.profa.ch

021 631 01 50

ASSOCIATION APPARTENANCES

Consultation psychothérapeuthique pour migrant-e-s

Rue des Terreaux 10

1003 Lausanne

021 341 12 50

Urgences 24h/24

Urgences vitales : 144

Urgences non-vitales : 0848 133 133

Pour organiser vos appels

Date de réception des coordonnées	Nom, prénom de la personne	Numéro de téléphone	Date 1er appel	Date 2ème appel	Date 3ème appel	Réponse de la personne	Date de transmission à Panmilar



Guide pour les appels téléphoniques

Association Panmilar
secretariat@panmilar.ch
077 410 20 24
www.panmilar.ch