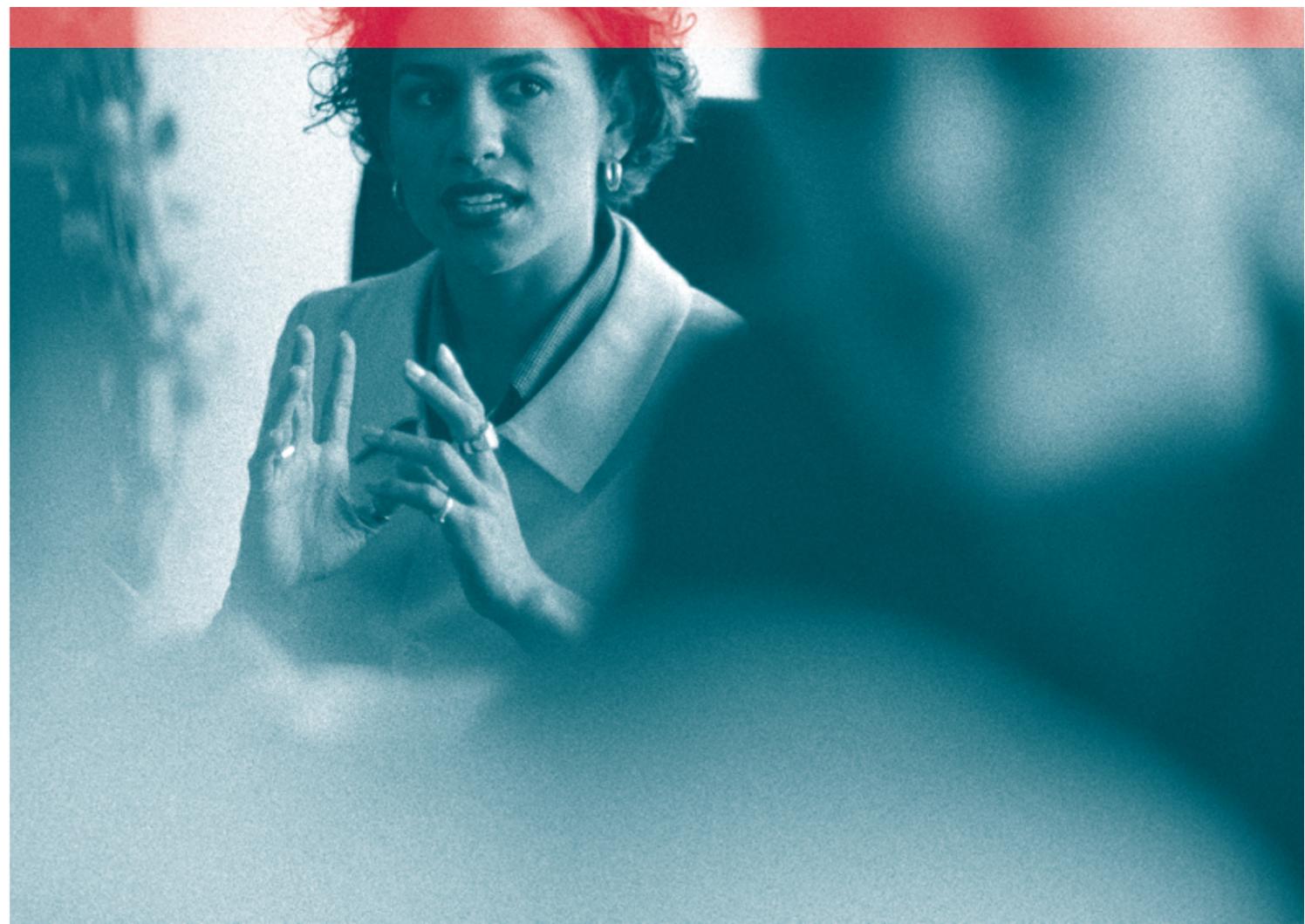


---

**Travail de médiation pour la prévention du VIH/sida auprès  
de la population migrante**  
Un guide des bonnes pratiques



## Contenu

Le Guide des bonnes pratiques a été élaboré par les responsables de projet des antennes sida de Genève, Zurich, Bâle, Berne et Lausanne ainsi que par le projet « Afrimedia » et par l'Aide suisse contre le Sida avec la collaboration d'un médiateur.

Il se fonde sur un séminaire de deux jours qui s'est tenu en septembre 2005 et sur un sondage préalable par questionnaire auprès de tous les participant-e-s au séminaire.

Les documents en annexe ont été élaborés par les institutions et projets cités ci-dessus. Tous les documents sont publiés ici avec l'accord des responsables de projet en question, dans une version anonymisée.

### Auteure:

Dorothee Gregori, titulaire d'une licence de l'Université de Fribourg, a étudié le travail social, l'ethnologie et les sciences de la communication. Depuis 2000, elle travaille au sein du département Prévention de l'Aide Suisse contre le Sida et assure notamment la coordination de la prévention du VIH et du sida auprès de la population migrante.

La production de ce guide des bonnes pratiques a été financée par l'Office fédéral de la santé publique.

### Editrice

Aide Suisse contre le Sida  
Konradstrasse 20  
Case postale 1118  
CH-8031 Zürich  
aids@aids.ch  
www.aids.ch

Tél.: 044 447 11 11

fax: 044 447 11 12

© Aide Suisse contre le Sida / juillet 2006

## CONTENU

### 1. Avant-propos

1.1	Le travail de médiation: une tentative de définition .....	4
1.2	Le champ de travail: groupes-cibles, lieux et acteurs .....	4
1.3	Chances et risques de la prévention par le travail de médiation .....	6

### 2. Recommandation aux spécialistes de la prévention du VIH et du sida

2.1	Recrutement des médiateurs et des médiatrices .....	8
2.2	Profil d'exigences .....	9
2.3	Volume de travail et type d'engagement .....	11
2.4	Contrat de travail .....	11
2.5	Cahier des charges .....	12
2.6	Formation de base .....	12
2.7	Formation continue .....	14
2.8	Méthode d'intervention .....	15
2.9	Coaching externe / Supervision .....	16
2.10	Evaluation .....	16

### Annexe

## 1. AVANT-PROPOS

### 1.1 Le travail de médiation : une tentative de définition

Depuis le milieu des années 70, le terme de « médiation » est utilisé dans les domaines sociaux les plus divers. Au sens le plus large du terme, il se réfère à la position du médiateur dans un processus de communication entre une personne qui émet un message et une personne qui reçoit ce message.<sup>1</sup> Un travail de médiation peut s'avérer indispensable dans différents contextes, notamment dans les relations sociales au sein de la famille, de l'école ou du quartier, dans les relations professionnelles économiques ou encore pour régler des différends juridiques.

Dans un rapport sur le travail des médiateurs dans la prévention du VIH et du sida en Suisse, les auteurs évoquent la pléthore de termes utilisés qui génère une certaine confusion conceptuelle même dans le domaine spécifique du VIH et du sida.<sup>2</sup> Néanmoins, d'une manière générale, les nombreux experts associés à cette recherche s'accordent à

«considérer comme médiateur toute personne servant de pont ou d'intermédiaire entre deux groupes ou cultures, l'un désirant émettre un message (l'OFSP par exemple) et l'autre constituant un groupe-cible difficile à atteindre.»<sup>3</sup>

Le rôle de la personne en charge du travail de médiation consiste à faciliter la communication ou à traduire le message, ce qu'elle peut faire parce qu'elle connaît la langue ou la culture des personnes à atteindre.

Cette conception de la médiation comme travail interculturel ou transculturel qui consiste à confier la communication des messages de prévention du VIH/sida à des personnes qui appartiennent elles-mêmes au groupe-cible est également à la base de tous les projets sur lesquels se fonde le présent document.<sup>4</sup>

### 1.2 Le champ de travail : groupes-cibles, lieux et acteurs

Selon les auteurs de l'étude citée, le recours au travail de médiation se justifie principalement pour les raisons suivantes:<sup>5</sup>

- le besoin d'adapter la forme et le contenu de la prévention aux divers groupes-cibles
- la mise à profit de l'influence que les pairs exercent les uns sur les autres
- la possibilité de faire participer les publics-cibles aux actions de prévention

<sup>1</sup> Cf. Fuchs et al., *Lexikon zur Soziologie*, Berlin 1988, p. 404.

<sup>2</sup> Cf. Haour-Knipe et al., 'Médiateurs' et Prévention du VIH/SIDA', Lausanne 1999, p. 29. Ce rapport se fonde sur l'analyse d'une quarantaine de projets qui en Suisse font appel à des médiateurs pour la prévention du VIH/sida. Les auteurs de cette étude ont analysé divers procès-verbaux et rapports et conduit 30 interviews avec des personnes chargées de la responsabilité nationale du projet, d'autres chargées de la coordination locale et avec des médiateurs et des médiatrices.

<sup>3</sup> Ibid., p. 31.

<sup>4</sup> Cf. également l'association INTERPRET qui propose des définitions établissant une distinction entre traducteurs et traductrices, interprètes, interprètes communautaires et médiateurs culturels ([www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)). La notion de médiateur/médiatrice utilisée dans le présent guide des bonnes pratiques ne peut être rattachée entièrement à l'une de ces catégories. Elle se rapproche le plus de la catégorie « médiateurs et médiatrices culturels ».

<sup>5</sup> Cf. Haour-Knipe et al., 'Médiateurs' et Prévention du VIH/SIDA', Lausanne 1999, p. 11.

A qui s'adressent les messages de prévention et comment atteignent-ils les personnes visées?

Le *groupe-cible* général de tous les projets considérés ici se compose de personnes migrantes dont les origines et les statuts de séjour diffèrent. Il s'agit donc d'une population très hétérogène qui forme un groupe-cible spécifique de la prévention du VIH/sida pour de multiples raisons, notamment:

- La prévention conçue pour la population en général n'atteint pas suffisamment la population migrante car elle part du principe que les destinataires des messages maîtrisent une langue nationale et connaissent le fonctionnement du système de santé suisse.
- La population migrante est touchée dans une mesure supérieure à la moyenne par les nouveaux diagnostics du VIH en Suisse. Chaque année, plus de la moitié des nouveaux diagnostics du VIH concernent des migrantes. La population migrante d'Afrique subsaharienne est particulièrement touchée.<sup>6</sup>
- Plusieurs facteurs déterminent une plus grande vulnérabilité de la population migrante à une infection par le VIH :
  - Avant, pendant et après la migration, les personnes migrantes sont souvent confrontées à un ensemble de situations structurelles pathogènes.<sup>7</sup> Plusieurs recherches scientifiques récentes montrent que la population étrangère présente d'une manière générale un état de santé psychosocial plus mauvais que la population suisse.<sup>8</sup>
  - Des études sur les locus de contrôle révèlent que la conviction que l'état de santé personnel peut être déterminé par son propre comportement est moins répandue dans la population migrante que dans la population suisse.<sup>9</sup>
  - Des formes spécifiques de communication, de représentations et de pratiques relatives à la sexualité et aux rôles attribués à chaque sexe sont souvent le produit de facteurs culturels qui jouent un rôle déterminant dans la transmission du VIH et dans la prévention de celle-ci.<sup>10</sup>
- L'accès au système de santé publique en Suisse demeure plus difficile pour la population migrante, c'est pourquoi ce groupe a besoin de médiateurs et médiatrices pour leur en ouvrir les portes.<sup>11</sup>

Les *lieux* où les médiateurs chargés de la prévention du VIH et du sida interviennent sont multiples. Le choix est effectué de manière pragmatique et privilégie les endroits où l'on peut trouver le plus grand nombre possible d'appartenants au groupe-cible du message de prévention. Ce sont soit des manifestations publiques (par exemple des fêtes ou des concerts), des lieux de rencontre (associations culturelles, salons de coiffure), des lieux de travail (par ex. night-clubs et bars pour le commerce du sexe) ou encore de lieux de vie privée (par ex. des centres d'accueil de demandeurs d'asile, des logements privés). Les personnes en charge de la médiation adaptent leur méthode de prévention à l'endroit, au setting. Pour communiquer les messages de prévention, elles disposent d'un large éventail de techniques qui vont de l'assemblée d'information ouverte à un public large jusqu'aux entretiens personnels (aperçu voir point 2.8).

<sup>6</sup> C'est pourquoi le Programme national VIH et sida (PNVS) 2004-2008 désigne la population migrante venant de pays à forte prévalence de VIH et leurs partenaires comme un groupe-cible auquel adresser des mesures spécifiques de prévention. Cf. PNVS 2004-2008, Berne 2003, p. 66. « Afrimedia », le projet de prévention du VIH qui agit dans les cantons de Genève, Vaud et Zurich ainsi que le projet « Multicolore » du canton de Berne visent exclusivement le groupe-cible de la population migrante d'origine subsaharienne.

<sup>7</sup> Cf. Loncarevic, *Migration und Gesundheit*. In: Domenig, Dagmar (Hrsg.). *Professionelle Transkulturelle Pflege*, Bern u.a. 2001, p. 80.

<sup>8</sup> Cf. Weiss, *Macht Migration krank? Eine transdisziplinäre Analyse der Gesundheit von Migrantinnen und Migranten*, Zürich 2003, p. 288.

<sup>9</sup> Ibid., p. 288f.

<sup>10</sup> Cf. Zuppinger, Kopp & Wicker, *Interventionsplan HIV/Aids-Prävention bei Sub-Sahara MigrantInnen*, Bern 2000.

<sup>11</sup> Pour ce qui concerne le thème de l'ouverture culturelle du système sanitaire suisse et son importance voir *Migration et santé, Stratégie de la Confédération pour les années 2002 à 2006* (voir [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch)) et, dans le cadre de cette stratégie, tout particulièrement le projet « Migrant Friendly Hospitals » (MFH) (voir également [www.hplus.ch](http://www.hplus.ch) et [www.mh-eu.net](http://www.mh-eu.net)). La Commission fédérale des étrangers a également fixé au nombre de ses priorités l'ouverture des institutions afin de favoriser l'intégration de la population étrangère (voir. [www.eka-cfe.ch](http://www.eka-cfe.ch), Programme des points forts 2004-2007, point fort B).

Afin d'atteindre le plus grand nombre possible de communautés, il convient de faire appel également à des personnes-clés.<sup>12</sup> Ces dernières sont des *acteurs* qui s'ajoutent aux médiateurs et aux médiatrices et peuvent jouer un rôle essentiel, par exemple en organisant des manifestations de coopération avec les personnes en charge du travail de médiation ou en donnant à celles-ci la possibilité de distribuer des brochures, des tracts ou autres. Les personnes-clés peuvent être des responsables d'associations culturelles, des personnalités exemplaires ou auxquelles on reconnaît une autorité dans le domaine religieux, musical ou sportif, ou encore des organisateurs d'événements culturels ou des membres de la communauté qui déclarent ouvertement leur séropositivité.

Dans le commerce du sexe, les gérants des établissements concernés sont des personnes de contact importantes, car l'accès aux professionnel-le-s du sexe dépend souvent de l'attitude des gérants à l'égard de la prévention du VIH et du sida.

Le personnel des institutions agissant dans le contexte de la migration est également un acteur important de la prévention du VIH et du sida sur le plan local. Les médiateurs et les responsables de projet travaillent en réseau à l'échelle locale, adressent au besoin les migrants à des centres de consultation compétents ou participent eux-mêmes aux entretiens de consultation si leur savoir spécifique est requis.

### 1.3 Chances et risques de la prévention par le travail de médiation

En Suisse, la prévention du VIH et du sida auprès de la population migrante passe essentiellement par un travail de médiation. A l'heure actuelle, quelque 70 médiateurs et médiatrices interviennent spécifiquement dans ce domaine en Suisse. La plupart sont engagés auprès d'antennes régionales de l'Aide Sida et y travaillent dans le cadre d'offres et de projets spécifiques de prévention du VIH.<sup>13</sup> Dans certaines régions, cette modalité de travail s'appuie sur plus d'une décennie d'expériences.<sup>14</sup> Ailleurs, de nouveaux projets voient le jour et s'établissent en recrutant et en formant des médiateurs et des médiatrices appelés à intervenir dans les contextes les plus divers.

Les chances et les avantages de la prévention par le travail de médiation sont manifestes et motivent les responsables de projet à utiliser cette méthode, même si cette démarche implique aussi, tant pour les responsables de projet que pour les personnes en charge du travail de médiation, quelques inconvénients et frustrations. Les avantages et les inconvénients de la prévention par la médiation sont énumérés ci-dessous. Le chapitre consacré aux recommandations indique des mesures aptes à compenser les faiblesses de ce principe de prévention afin que le travail soit aussi satisfaisant que possible pour tous les intéressés et donne les résultats escomptés.

<sup>12</sup> Les personnes-clés sont des personnes qui ont une histoire personnelle de migration. En raison de leur statut social qui dépend de divers facteurs, comme la formation et/ou des expériences de vie spécifiques, elles jouent un rôle important dans la transmission des informations au sein de leurs communautés ou de segments de celles-ci. Les personnes-clés jouissent d'une grande crédibilité au sein de leurs communautés et sont bien intégrées dans la société d'accueil. Elles sont en mesure de motiver d'autres membres de leurs communautés à collaborer à la prévention du VIH et du sida et sont donc particulièrement aptes à soutenir des interventions de prévention. Cf. Tshibangu, Einführungskurs für Multiplikatoren und Multiplikatorinnen mit Migrationshintergrund in der Opferhilfe, Bern 2005, p. 2 (unveröffentlichtes Dokument).

<sup>13</sup> On citera en particulier : Groupe Sida Genève (projet « parcs » depuis 1995) ; Point Fixe, Vaud (depuis 1999) ; Aids-Hilfe beider Basel (projet « Gesundheit und Migration », depuis 1999) ; Aids-Hilfe Bern (projet « Multicolore » pour la population migrante subsaharienne, depuis 2001, et le projet de prévention du VIH s'adressant aux demandeurs d'asile depuis 2005) ; Croix-Rouge suisse & Institut Tropical Suisse (projet « Afrimedia » visant la population migrante d'origine sub-saharienne, depuis 2002 ; et depuis mai 2006 par l'Aide Suisse contre le Sida) ; Zürcher Aids-Hilfe (projet « MediatHIV », depuis 2004).

<sup>14</sup> C'est le cas en particulier de l'offre de « prévention du sida dans le commerce du sexe » de l'Aide Suisse contre le Sida, proposée dans 16 régions suisses : des médiatrices de divers pays s'adressent directement à des femmes de même origine dans les établissements où se pratique le commerce du sexe. Voir Aide Suisse contre le Sida, Rapport annuel 2004, Prévention du sida dans le commerce du sexe, Zurich 2005.

#### Chances du travail de médiation

- Accès au groupe-cible adapté à l'origine, à la culture et au sexe
- Adaptation des activités selon le contexte et les personnes
- Empowerment/autonomisation et participation du groupe-cible
- Méthode multiple et souple
- Présence sur le terrain, proximité du groupe-cible → base de confiance, crédibilité
- Culture du feed-back : retour des informations aux institutions
  - échange interculturel accru et meilleure compréhension des groupes-cibles
  - adaptation permanente de la stratégie de prévention
- Prévention acquiert un visage, une visibilité
- Possibilité de faire connaître rapidement le projet de prévention
- Rencontres et réseaux de relation avec d'autres acteurs sur le terrain

#### Faiblesses et risque du travail de médiation

##### Pour l'institution:

- La méthode dépend largement des capacités et du réseau de relations des personnes en charge du travail de médiation.
- L'institution et le succès de son projet dépendent de l'investissement des personnes en charge du travail de médiation.
- Les données sur l'efficacité et le rapport coûts/résultats sont maigres (souvent la perception diffère selon les médiateurs et les institutions).
- Tant que les médiateurs et les médiatrices seront engagés avec un faible volume d'occupation, la continuité du travail ne sera pas assurée.

##### Pour la médiatrice/le médiateur:

- La méthode exige beaucoup de temps et une logistique lourde.
- Il faut supporter les résistances culturelles aux mesures de prévention.

➤ Il est souvent difficile d'établir des contacts continus.

➤ Le travail de médiation expose fortement la personne qui l'accomplit et peut avoir des répercussions sur sa vie privée.

➤ Les personnes en charge de la médiation restent souvent à la périphérie de l'institution et sont peu associées à son fonctionnement.

## 2. RECOMMANDATION AUX SPÉCIALISTES DE LA PRÉVENTION VIH ET DU SIDA

### 2.1 Recrutement des médiateurs et des médiatrices

Il n'existe aucune recette universelle pour la recherche et la sélection des personnes les plus adaptées pour le travail de médiation. Plusieurs méthodes se sont avérées efficaces. Présentées ci-dessous dans les catégories « personnelle », « institutionnelle » et « axée sur le groupe cible », ces différentes méthodes ne s'excluent pas mutuellement. Au contraire. Plusieurs modalités parallèles sont généralement mises en œuvre pour la recherche d'un médiateur ou d'une médiatrice.

La liste ci-dessous n'est ni exhaustive ni classée par ordre de priorité.

#### Méthodes de recherche

##### Via les contacts personnels

➤ Contacts personnels préexistants

➤ Bouche-à-oreille dans les milieux spécialisés

##### Via les institutions

➤ Contacts avec des organisations qui, sur le plan national ou cantonal, collaborent avec la population migrante ou contribuent à leur formation (par ex. organisations d'entraide, institutions interculturelles de formation, universités)

■ Les institutions interculturelles de formation et les services d'interprétariat communautaire disposent de registres d'adresses utiles.<sup>15</sup>

■ Dans les universités où le corps étudiant est caractérisé par son multiculturalisme, par exemple celle de Genève, on peut trouver des étudiants intéressés au travail de médiation. Le contact peut se faire par les bourses de l'emploi pour les étudiants des universités concernées.

➤ Annonce de l'offre d'emploi au service de l'emploi cantonal ou communal

➤ Annonce de l'offre d'emploi au bureau cantonal ou communal en charge des questions de migration

<sup>15</sup> Le site [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch) tient une liste des institutions de formation et des services d'interprétariat interculturel

##### Via le groupe-cible

➤ Contacts avec des responsables d'associations culturelles, de cafés, de restaurants, de lieux de rencontre de la population migrante (information orale, envoi et/ou affichage de l'offre d'emploi dans les endroits concernés)

➤ Contacts avec les personnes-clés des communautés migrantes concernées

➤ Publication d'une offre d'emploi dans la presse ou sur les sites internet des communautés concernées

### 2.2 Profil d'exigences

Une personne en charge d'un travail de médiation pour la prévention du VIH/sida auprès de la population migrante doit disposer de plusieurs qualifications essentielles. Elles sont énumérées ci-dessous, sans être pondérées selon l'importance. La formulation concrète du profil d'exigences et la définition des qualifications requises dans chaque cas particulier dépend des situations régionales et des exigences spécifiques de chaque projet. Ainsi, lorsque le projet est construit sur une approche de genre, le sexe de la personne à engager peut jouer un rôle important. Le statut de séjour peut également être un critère de choix essentiel. On peut par exemple vouloir engager spécifiquement un demandeur d'asile pour un certain projet.<sup>16</sup>

#### Qualifications centrales

##### Compétences linguistiques

➤ Langue nationale suisse de la région concernée : bonnes connaissances de l'oral ; pour l'écrit, la capacité de lire et écrire à un niveau simple suffit

➤ Langue du groupe-cible: maîtrise de l'oral

➤ La maîtrise de plusieurs langues est un avantage

##### Compétences professionnelles et transculturelles

➤ Expérience personnelle de migration

➤ Intégration bien avancée dans le contexte suisse (séjour d'au moins un an en Suisse)

➤ Bonne connaissance de la culture d'origine et de la culture suisse, ouverture à l'égard d'autres cultures

➤ Liens au sein de la communauté migrante concernée

<sup>16</sup> Avant de choisir un demandeur d'asile comme médiateur, il importe de clarifier une série de questions. L'octroi d'un permis de travail dépend des pratiques et exigences de chaque canton. Sans permis de travail, la personne devrait travailler gratuitement, ce qui ne correspond généralement pas à l'éthique du projet et peut générer des conflits parmi les personnes en charge du travail de médiation. Par ailleurs, pour les demandeurs d'asile dont le statut de séjour n'est par définition pas définitif, il se pose en particulier la question de la stabilité à long terme et des possibilités de professionnaliser le travail.

- Ouverture personnelle et capacité de communiquer sur la sexualité et sur d'autres sujets tabous (par ex. HSH, commerce du sexe, séropositivité)
- Expérience de travail de médiation et/ou de traduction/intermédiation interculturelle (certificats de formation équivalant aux standards de l'association « Interpret »)
- Expérience de travail communautaire / approche visant l'autonomisation (empowerment)

#### Compétences personnelles

- Capacité de communiquer
- Capacité de faire face aux conflits
- Grande compétence sociale
- Empathie
- Aptitude à travailler en équipe
- Fiabilité
- Créativité/capacité de développer des idées
- Envie et capacité d'apprendre
- Discrétion
- Flexibilité
- Personnalité rassembleuse

#### Intérêt et motivation

- Intérêt pour le thème VIH/sida
- Intérêt pour les problématiques socioculturelles et sanitaires
- Intérêt et motivation pour le travail social hors murs auprès de la population migrante
- Intérêt à collaborer avec des institutions suisses

#### Disponibilité en temps

- Disponibilité à travailler à différents moments de la journée (aussi le soir)

## 2.3 Volume de travail et type d'engagement

Le type d'engagement dépend des exigences de chaque projet et des ressources financières à sa disposition. Pour certaines institutions, un engagement fondé sur une rémunération horaire s'avère utile afin de garantir la souplesse nécessaire à des services irréguliers et ponctuels. C'est le cas en particulier des institutions dont le travail de prévention s'adresse à des populations migrantes d'origines diverses et qui travaillent donc avec un groupe tout aussi hétérogène de médiateurs et médiatrices. Pour d'autres institutions, une telle modalité d'engagement comporterait une charge administrative et un travail de suivi trop importants. Elles préfèrent donc engager un moins grand nombre de médiateurs, mais avec un volume de travail plus élevé et fixe. En règle générale, il faut que la demande de mesures de prévention du VIH et du sida soit constamment élevée pour qu'il soit possible de financer une telle option.

Actuellement, le volume de travail et le type d'engagement des médiateurs diffèrent selon les projets. Certains ont opté pour un contrat fixe à 10%, d'autres pour un nombre fixe d'heures (entre 10 et 40 heures par mois), d'autres encore pour des services souples déterminés selon les besoins. Compte tenu de cette hétérogénéité, ce guide se limite à formuler une recommandation très générale.

#### Recommandation

Le type d'engagement idéal est celui qui d'une part donne à l'institution-employeur une certaine souplesse pour l'engagement des médiateurs/trices; d'autre part assure autant que possible aux médiateurs/trices une sécurité de l'emploi et une intégration au sein de l'institution-employeur.

En effet, seule une telle intégration au sein de l'institution, allant de pair avec un engagement durable, permet de maintenir la motivation des médiateurs à plus long terme et de faire avancer la professionnalisation du travail de médiation.

## 2.4 Contrat de travail

Le contrat de travail écrit constitue la base de la plupart des rapports de travail entre employeur et employé. Il confère au rapport de travail une plus grande sécurité juridique. La plupart des institutions qui emploient des médiateurs/trices ont défini dans un contrat de travail écrit les aspects essentiels de l'engagement. En l'absence de règle écrite, on applique le Code des obligations.

Des exemples de contrats de travail entre institutions et médiateurs/trices se trouvent en annexe.

#### Recommandation

Si l'institution-employeur et le médiateur ou la médiatrice décident de s'engager dans un rapport de travail, il convient de définir cet engagement dans un contrat de travail écrit réglant les éléments essentiels pour les deux parties.

Les données dans le domaine du VIH/sida étant de nature très confidentielle, le contrat de travail devrait absolument préciser le devoir de confidentialité.

Un élément essentiel du contrat devrait être une réglementation précise sur le remboursement des

frais. Cela implique de former les médiateurs/trices à utiliser les instruments des décompte en vigueur dans l'institution concernée.

La présence de nouveaux groupes-cibles exigeant une certaine souplesse dans l'action de prévention, il peut être judicieux pour une institution-employeur de limiter la durée de l'engagement. Toutefois, au vu des arguments cités dans le chapitre précédent, un engagement de durée déterminée devrait être l'exception et non la règle.

## 2.5 Cahier des charges

Les cahiers de charges décrivent de manière plus précise les tâches et les responsabilités des collaborateurs. Un cahier des charges donne aussi bien à l'institution-employeur qu'à la personne chargée du travail de médiation une certaine sécurité quant aux tâches à accomplir et au niveau de compétences requis.

Plusieurs institutions travaillant avec des médiateurs/trices utilisent cet outil. Dans certain cas, le cahier des charges fait partie intégrante du contrat de travail. Tout comme le contrat de travail, le cahier des charges présente en outre l'avantage de familiariser la personne chargée du travail de médiation avec les règles en vigueur en Suisse.

Il apparaît essentiel de mentionner dans le cahier des charges l'obligation de rendre compte des activités accomplies.

Quelques exemples de cahiers des charges se trouvent en annexe.

### Recommandation

Il convient de décrire avec précision les responsabilités et les tâches du médiateur/trice, dans un cahier des charges qui lui sera remis.

## 2.6 Formation de base

La formation de base des médiateurs a lieu au sein des projets régionaux, en particulier parce qu'il est important que les nouveaux médiateurs soient formés dès que possible après leur engagement. Attendre jusqu'à ce qu'une autre institution, régionale ou nationale, offre une telle formation de base est généralement impossible.

La durée de la formation de base varie actuellement entre un et cinq jours de travail selon les projets. Toutes les formations de base proposées portent sur les sujets-clés suivants :

- Explication du projet (structure, objectifs, réseau etc.)
- Image directrice, statuts, outils administratifs de l'institution responsable du projet
- Connaissances de base sur le VIH/sida et les autres infections sexuellement transmissibles (IST) (épidémiologie, voies de transmission, possibilités de se protéger, test VIH, traitement médical etc.)

➤ Prévention du VIH/sida et des IST : messages, méthodes et matériel de prévention (y compris utilisation correcte du préservatif masculin et féminin)  
Travail de médiation : rôle des médiateurs/trices, techniques de communication etc.

➤ Groupe(s)-cible(s) du projet : spécificités, styles de communication, moyens de prévention adaptés.

Les autres thèmes intégrés par certaines régions dans la formation de base sont notamment :

- Les demandeurs d'asile comme groupe-cible spécifique de la prévention
- Les professionnel-le-s du sexe comme groupe-cible spécifique de la prévention (en tenant compte en particulier des conditions de travail et de séjour souvent précaires)
- Les personnes séropositives ou malades du sida : accompagnement, conduite d'entretiens, gestion de la stigmatisation
- Spécificité de la prévention selon le sexe
- Méthodes de planning familial, contraception
- Thématique migration et santé (réflexion sur sa propre histoire de migration, sur la manière dont on aborde personnellement et dont les autres abordent les thèmes de la santé, de la sexualité, de l'amour, de l'homosexualité, du commerce du sexe etc.)
- Aperçu du système de santé en suisse ainsi que des offres de consultation et traitement dans la région concernée

### Recommandation

Afin que les institutions régionales puissent profiter au mieux des offres des autres régions et afin d'éviter les doublons, les institutions sont invitées à se communiquer systématiquement les dates de leurs cours de formation de base. En principe, les formations de base devraient être ouvertes aux médiateurs/trices des autres régions.

Par ailleurs, il faudrait à l'avenir développer des programmes de formation standardisés et supra-régionaux. Dans le cadre d'une structure modulaire, il conviendrait que des spécialistes régionaux deviennent porteurs d'un savoir spécifique sur des thèmes précis et assument la responsabilité de la diffusion de ce savoir. Ces spécialistes seraient ensuite invités à présenter un sujet dans les institutions régionales intéressées qui organisent une formation de base des médiateurs/trices.

De plus, la formation de base devrait tenir compte du certificat « Interpret » dont sont titulaires certains médiateurs. Ces derniers disposent donc déjà de connaissances spécifiques dans le domaine de la médiation interculturelle. Suivant les cas, il se peut que certains modules de formation de base soient superflus ou doivent être adaptés à cette expérience préalable.

Outre les cours de formation de base dans les régions, il peut être utile de participer au cours « Tout savoir sur le sida » de l'Aide Suisse contre le Sida.

## 2.7 Formation continue

La formation continue des personnes chargées de la prévention du VIH/sida par un travail de médiation auprès de la population migrante est actuellement organisée sur le plan national par l'Aide Suisse contre le Sida. C'est judicieux dans la mesure où la plupart des séminaires de formation continue présentent un intérêt pour les différents projets et les différentes régions. D'autre part, cela évite aux régions de porter le poids de l'organisation de tels séminaires. Pour les médiateurs et les médiatrices, de tels séminaires nationaux offrent une possibilité, souvent la seule, d'avoir un échange et de tisser des liens avec des collègues d'autres régions qui font le même travail.

Sujets possibles de formation continue :

- Approfondissement et élargissement des connaissances de base sur le VIH/sida et les IST
- Présentation et analyse des données épidémiologiques actuelles
- Nouveaux groupes-cibles de la prévention du VIH/sida
- Présentation du nouveau matériel didactique et de son application
- Aspects spécifiquement culturels et aspects transculturels du VIH/sida
- Spécificité de la communication interculturelle
- Questions de pédagogie sexuelle
- Aspects spécifiques tels que VIH, sida et consommation de stupéfiants

### Recommandation

La formation continue devrait être organisée sur le plan national. Un séminaire de formation continue de deux jours une fois par an est une bonne solution. La participation à un tel séminaire implique généralement de séjourner dans l'hôtel du séminaire, ce qui offre suffisamment de temps pour des rencontres informelles et des entretiens essentiels à la construction ou au maintien de structures de réseautage.

Au terme d'une telle formation, les participants devraient recevoir un certificat de participation.

## 2.8 Méthode d'intervention

Selon les lieux d'interventions, plusieurs méthodes et techniques de prévention ont fait la preuve de leur efficacité. Le tableau ci-après, non exhaustif, donne un aperçu de ces méthodes.

Lieu de l'intervention	Méthode de prévention
<b>Manifestations et lieux publics (à l'extérieur)</b> Par ex. fête, rencontre favorisant l'intégration, fête de quartier, gares, parcs, rue etc	- stand - quiz/questionnaire sur connaissances - distribution de matériel (brochures, préservatifs, autres) - présentation d'un projet et de l'offre relative par une personnalité connue - entretiens personnels
<b>Manifestations publiques (à l'intérieur)</b> Par ex. discothèques, bars, cabarets, night-clubs, concerts, centres de rencontre, points de rencontre de jeunes	- distribution de matériel et démonstration (par ex. préservatif masculin, préservatif féminin, contraceptifs) - entretiens personnels (également spécifiques selon le sexe) - quiz/questionnaires - travail avec personnes-clés (multiplicateurs et personnes qui ouvrent des portes) - éventuellement théâtre, performance - éventuellement petits films vidéo
<b>Associations et groupes</b> Par ex. associations culturelles, salons de coiffure, « Femmes Tische » <i>Principalement travail spécifique selon la provenance et/ou le sexe</i>	- exposé et discussion - distribution de matériel et démonstration (par ex. préservatif masculin, préservatif féminin, contraceptifs) - utilisation de matériel audiovisuel - entretiens personnels - sélection / orientation vers des offices spécialisés
<b>Centres de demandeurs d'asile</b> <i>Travail en partie spécifique selon la provenance et/ou le sexe</i>	- exposé et discussion - distribution de matériel et démonstration - sélection / orientation vers des organismes spécialisés - utilisation de matériel audiovisuel - entretiens personnels - stand
<b>Institutions dans le contexte de la migration</b> Par ex. centre de consultation pour population migrante <i>Travail en partie spécifique selon la provenance et/ou le sexe</i>	- distribution de matériel - participation à des entretiens-conseils - présentation des offres du projet - Conseils dispensés aux collaborateurs
<b>Espaces privés</b> Par ex. dans les familles	- entretiens personnels - travail avec matériel didactique

## 2.9 Coaching externe / Supervision

La plupart des institutions qui emploient des médiateurs/trices ne leur offrent actuellement aucun coaching externe. Seuls quelques projets proposent et organisent des supervisions de groupe. L'expérience de cette technique de travail dans le domaine de la prévention du VIH/sida par le truchement de médiateurs/trices fait généralement encore défaut.

### Recommandation

Comme cette forme de travail social « hors murs » exige une grande capacité de poser ses limites et est potentiellement très frustrante, il faudrait non seulement suivre et conduire de près les médiateurs et les médiatrices, mais aussi les interroger régulièrement sur leur besoin d'être suivis par un coach indépendant. Dans la mesure du possible, si une telle demande est exprimée, il faudrait y répondre favorablement.

## 2.10 Evaluation

Tous les projets régionaux contrôlent les interventions effectuées sur la base de rapports de travail et de données spécifiques, en particulier le nombre de personnes contactées, leur provenance, la durée et le lieu de l'intervention ou aussi le nombre de contacts refusés. Dans certains cas, les rapports de travail saisissent également des données d'ordre plutôt qualitatif telles que la satisfaction des clients à l'égard de l'offre de prévention. En règle générale, les médiateurs/trices remplissent un rapport de travail après chaque intervention. Ces rapports forment ensuite la base d'une évaluation générale et, le cas échéant, d'une adaptation de l'offre.

Outre cette forme d'évaluation, certains projets ont recours à l'autoévaluation qualitative de groupe, à l'évaluation quantitative externe, à l'entretien avec les médiateurs ou à l'observation des interventions par les responsables du projet.

Quelques exemples de rapports de travail se trouvent en annexe.

Sur la question de l'effet des interventions, la grande question demeure de savoir comment et sur quel plan il est possible et nécessaire de mesurer l'effet préventif réel. C'est une question qui exige encore des recherches et des travaux approfondis.

### Recommandation

Pour évaluer, adapter en permanence et documenter les interventions de prévention, il est conseillé de se baser sur les rapports de travail. Par ailleurs, il convient de réaliser au moins une fois par année une évaluation de l'ensemble de l'offre, en allant au-delà de la simple description et saisie de la clientèle et des différentes activités. Une telle évaluation devrait également comprendre une analyse des processus de travail, du suivi professionnel des médiateurs/trices et de leur intégration au sein de l'organisation générale.

Par principe, le rapport écrit que les médiateurs et les médiatrices doivent remettre devrait être simple et préalablement structuré de manière claire.

## ANNEXE

Contrat de travail: exemples

Règlement des frais: exemple

Cahier des charges: exemples

Rapport de travail: exemples

## CONTRAT DE TRAVAIL : EXEMPLE 1

### Contrat d'engagement

Madame,/Monsieur, (.....)

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos collaboratrices et collaborateurs. Nous vous confirmons ci-après les conditions d'engagement dont nous sommes convenus avec vous:

#### 1. Engagement

Entrée en fonction: (.....)  
A durée limitée jusqu'au: (.....)

Fonction: Médiateur/Médiatrice du projet (.....)

Département (.....)

Lieu de travail: Lieu de domicile, resp. canton

Horaire de travail: (.....) heures/mois

Supérieur/-e hiérarchique : (.....)

#### 2. Salaire

Votre salaire horaire brut (incl. indemnité pour les vacances et les jours fériés) se monte à Fr. (.....), conformément à la fiche de salaire ci-jointe.

Le salaire est calculé sur la base de vos données mensuelles et viré le 25 de chaque mois sur le compte que vous nous avez indiqué. Sont déduites les contributions obligatoires AVS/AI/APG et AC, de même que les primes d'assurance pour les accidents professionnels.

#### 3. Période d'essai / Résiliation

Les trois premiers mois de travail tiennent lieu de période d'essai. Durant ce temps, les rapports de travail peuvent être résiliés de part et d'autre avec un préavis de sept jours. Après la période d'essai, ils peuvent l'être de part et d'autre avec un préavis d'un mois, pour la fin du mois suivant.

Le contrat expire le (.....). Il n'est pas nécessaire de le résilier pour cette date.

#### 4. Vacances

Vous avez droit à (.....) semaines de vacances par année. Celles-ci sont compensées sous forme d'une majoration de 8,33 % de votre salaire horaire. Vous bénéficiez en outre d'une indemnisation de 2,30% pour les jours fériés (voir fiche de salaire).

#### 5. Accidents

Nos collaboratrices et collaborateurs sont assuré(e)s contre les risques d'accidents professionnels auprès de la (.....). Les accidents non professionnels ne sont couverts que si vous travaillez régulièrement au moins 8 heures par semaine (Prescriptions de la Direction concernant l'assurance-accidents). Tout accident doit être immédiatement annoncé au Service du personnel de (.....).

#### 6. Maladie

Les collaboratrices et collaborateurs doivent s'assurer eux-mêmes contre les risques de maladie.

#### 7. Indemnités

Vous recevez la somme forfaitaire de Fr. (.....)/mois pour couvrir vos frais de voyage et de téléphone, à condition que vous avez travaillé (.....) heures/mois.

#### 8. Remarques

Du (.....) vous suivrez une formation en tant que médiateur/médiatrice dans le projet (.....). Pour ceci vous recevrez une récompense forfaitaire de Fr. (.....)(dont seront déduits les prestations sociales) au lieu d'un salaire horaire.

En (.....) vous suivrez une formation de deux jours qui aura lieu lors d'un weekend. Pour ceci vous recevrez une récompense forfaitaire de Fr. (.....) dont seront déduits les prestations sociales) au lieu d'un salaire horaire.

**Ces formations font partie intégrante du contrat de travail et doivent être visitées obligatoirement.**

Les collaborateurs sont tenus d'observer une entière discrétion sur tout ce dont ils auront connaissance dans l'exercice de leurs fonctions. La violation de cet engagement pourra être considérée comme un juste motif de résiliation immédiate du contrat, au sens des art. 337 et 337b CO. Ils seront liés par cette obligation, même après la cessation du contrat.

En complément du présent contrat, on se référera aux dispositions du Code suisse des obligations.

Vous voudrez bien nous donner confirmation de votre engagement en retournant la copie de ce contrat ainsi que de la description de la fonction munies de votre signature au service du personnel. Nous vous prions de nous envoyer conjointement, après l'avoir rempli, le questionnaire annexé ainsi que votre carte AVS.

Nous espérons que vous vous familiariserez sans peine avec votre nouveau travail et vous souhaitons beaucoup de plaisir et de succès dans votre nouvelle sphère d'activité. Vos supérieurs, de même que le Service du personnel, vous renseigneront et conseilleront volontiers au besoin.

Nous vous présentons, M, nos meilleures salutations.

(.....)

#### Annexes:

Prescriptions de la Direction concernant: l'assurance-accidents; / Feuille de salaire / Description de la fonction / Conditions générales / Questionnaire relatif au versement du salaire / Rapport des heures de travail / envelopperéponse

#### Confirmation

Je me déclare d'accord avec les conditions mentionnées dans le présent contrat d'engagement.

Lieu et date:

Signature:

## CONTRAT DE TRAVAIL: EXEMPLE 2

### Contrat d'engagement

Par la présente, nous avons le plaisir de vous confirmer votre engagement en tant que médiatrice du projet (.....) au sein de notre association, entre le (.....) et le (.....).

#### Activité:

Médiatrice pour le projet (.....), sous la responsabilité de la responsable du secteur prévention et la coordination du collaborateur en charge du projet.

#### Durée:

Au minimum (.....) h.

#### Salaire:

Fr. (.....) / heure + 8,33% d'indemnités vacances.

Le décompte des heures effectuées est à remettre à la responsable de la prévention à la fin de chaque mois.

#### Obligation:

Le médiateur / la médiatrice est tenu à la discrétion la plus stricte relative à toute information ou constatation à laquelle il / elle aurait directement ou indirectement accès dans le cadre de ses fonctions au sein du (.....), cela même après la fin des rapports de service.

Pour la bonne forme, nous vous serions gré de nous retourner le double de la présente dûment signé pour accord.

Nous vous prions d'agréer, (.....), nos salutations les meilleures.

(signature)

(signature)

(nom)

Directeur

(nom)

Responsable prévention

Pour accord :

(nom du médiateur / de la médiatrice) (signature)

## CONTRAT DE TRAVAIL: EXEMPLE 3

### Contrat de travail

L'Aide Sida (.....) (représentée par (.....)), en qualité d'employeur, et (.....), en qualité d'employé, concluent un contrat de travail de durée limitée au sens du CO entrant en vigueur le (.....).

#### 1. Fonction de la titulaire du poste

Médiateur du projet de prévention du sida (.....).

#### 2. Poste de référence

La responsable du projet.

#### 3. Domaine d'attributions

Le collaborateur exécute les tâches qui lui sont confiés conformément au cahier des charges. La description des attributions fait partie intégrante du contrat de travail.

#### 4. Taux d'occupation et heures de travail

Les médiateur-trice-s sont rémunérés en fonction du temps consacré conformément au point 7 du contrat de travail. La base d'indemnisation est précisée au paragraphe du temps de travail pris en considération.

#### 5. Allocations

Aucune allocation n'est versée.

#### 6. Vacances

Le droit aux vacances est indemnisé à raison de 8.33% versés en sus du salaire.

#### 7. Salaire

Salaire de base par heure Fr. (.....)

Part des vacances (8.33%) Fr. (.....)

Part du 13ème salaire (8.33%) Fr. (.....)

**Salaire brut par heure** Fr. (.....)

Déduction AVS/AI/APG/AC (6.05%) Fr. (.....)

**Salaire net par heure** Fr. (.....)

Le décompte mensuel doit être remis avant le 3 du mois suivant. Le paiement du salaire s'effectue au moment des prochains ordres de paiement (au plus tard le 10 du mois suivant). D'autres périodes de décompte et modes de paiement (p. ex. acomptes forfaitaires) peuvent également être convenus.

#### 8. Prestations sociales

Les prestations AVS/AI/APG ainsi que les cotisations et prestations chômage sont basées sur les dispositions légales.

Le collaborateur est assuré contre les accidents professionnels.

#### 9. Frais

Le règlement des frais de l'Aide Sida (.....) s'applique selon la description des attributions. Des circonstances particulières doivent être discutées avec la responsable du projet d'Aide Sida (.....).

#### 10. Formation et perfectionnement

La formation fait partie intégrante du projet. Elle est offerte par Aide Sida (.....).

#### 11. Devoir de discrétion

Le collaborateur s'engage à pas dévoiler des informations et documents confidentiels de l'Aide Sida (.....).

## 12. Période du contrat et préavis de congé

Le contrat est valide pour un an jusqu'au (...). Le temps de préavis est d'un mois pour la fin d'un mois civil pour les deux parties.

(lieu), (date)

(nom)  
Directrice de l'Aide Sida (...)

(nom)  
Médiateur du projet de prévention du sida (...)

Annexes: Description des attributions, indemnisation et réglementation des frais

## RÈGLEMENT DES FRAIS: EXEMPLE

**Aide Sida (.....):**  
**Projet (.....)**

**Indemnisation des médiateurtrices et de la/du coordinateur/-trice**

**Temps de travail pris en considération**

**Sont indemnisés:**

La préparation et le déroulement d'une intervention

Le temps de déplacement depuis le lieu de travail usuel (.....) jusqu'au lieu de l'intervention

Un maximum de 12 heures par an pour l'évaluation des interventions (selon fiche d'évaluation) et les contacts avec le ou la coordinateurtrice

4 réunions/formations continues internes par an à deux heures chez (.....)

**Ne sont pas indemnisés:**

L'administration personnelle (décomptes des frais et rapports)

**Participation à des formations continues externes**

Prise en charge du temps consacré et des frais de cours/séminaire uniquement après accord préalable d'.....).

**Frais de déplacement:**

Train: 2e classe, frais effectifs sur présentation d'un justificatif

Un abonnement demi-tarif est financé dans la mesure où le train représente le moyen de transport principal.

Voiture : 50 centimes par kilomètre parcouru

**Autres dépenses:**

Matériel de prévention, après consultation du ou de la coordinateur-trice

Location de stands, billets d'entrée

En cas d'interventions dans des bars, dancings, restaurants et à des fêtes, les consommations (boissons et petite restauration) peuvent être facturées, dans la mesure du possible sur présentation des justificatifs.

## CAHIER DES CHARGES: EXEMPLE 1

### Cahier des charges Médiateur (.....)

- Désignation du poste**  
Médiateur (.....)
- Supérieurs hiérarchiques**  
Coordinatrice du projet, responsable du domaine, direction
- Mandat général**  
Transmission du message de prévention du sida à la population migrante  
Mise en contact avec d'autres centres spécialisés
- Tâches spéciales**  
Contact avec les personnes clés de la communauté culturelle concernée  
Rencontres mensuelles avec la coordinatrice du projet  
Etablissement d'un rapport de travail  
Collaboration à des rencontres d'information et de formation, organisation de telles rencontres  
Collaboration à des actions publiques
- Connaissances spécialisées, connaissances liées à l'expérience**  
Réseau de relations au sein de sa propre communauté et connaissances de ses us et coutumes  
Connaissances du français parlé (évt. écrit) et de la langue parlée par la communauté concernée  
Capacité d'aborder de manière détendue les sujets relatifs à la sexualité  
Evt. connaissances sur le VIH et le sida ainsi que sur des questions relevant de la santé sexuelle en général  
Evt. expérience dans la présentation d'exposés
- Directives et règlements**  
Directives de l'....., de l'ASS et de l'OFSP. Ces documents sont contraignants.
- Compétence décisionnelle**  
En accord avec la coordinatrice du projet
- Instance de contrôle**  
Coordinatrice du projet, responsable du domaine Prévention
- Aspects particuliers**  
Disponibilité à travailler le soir et le weekend

## CAHIER DES CHARGES: EXEMPLE 2

### Aide Sida (.....): Projet (.....)

#### Attributions des médiatrices et médiateurs dans le canton de (.....)

##### Fonctions spécifiques au projet

- Contacts et travail de sensibilisation auprès de propriétaires/personnes clés d'importants établissements, lieux de rencontre et associations de la population (.....)
- Identifier de nouveaux partenaires, organisations partenaires ou manifestations (associations, groupes, locaux, festivals, etc.) et prendre des dispositions en vue d'une collaboration éventuelle.
- Planification et organisation des contenus des interventions relatives à la prévention du VIH/sida avec (.....)

##### Préparer et mener des interventions

- Distribution de matériel, stands (effet de masse)
- Réunions d'information avec un effet en profondeur (p. ex. dans des associations): sur demande par C ou AS(.....)
- Commande de brochures
- Catch Covers: nouvelles commandes, développement
- Collaboration avec des institutions dans les secteurs de la migration et de la promotion de la santé
- Travail de relations publiques

##### Fonctions générales

##### Tâches administratives:

- Décomptes des frais
- Recenser et décrire les interventions (fiche d'évaluation)
- Relever le temps de travail selon modèle (voir aussi notice relative à l'indemnisation des médiateur-trice-s et de la coordinatrice ou du coordinateur)
- Participation régulière aux réunions internes et programmes de formation continue (2 heures 4 fois par an)
- Participation à des formations continues externes après consultation d'AS(.....).
- Des problèmes administratifs et personnels sont à régler directement avec AS(.....).

M: Médiatrice / A: Accord préalable de la coordinatrice / C: Coordinatrice / AS(.....) – Aide Sida (.....)

##### Compétences

- C, M
- M/A, C
- M/A, C
- M
- C, AS(.....)
- M/A; AS(.....)
- AS(.....)
- AS(.....)
- AS(.....), C

##### Compétences

- M
- M
- M
- M, AS(.....)
- AS(.....)
- AS(.....)

**RAPPORT DE TRAVAIL: EXEMPLE 1**

**Evaluation des rencontres d'information/actions de prévention**

**Médiateur/trice: (.....)**

**Activité :**

- Rencontre info asile     Distribution     Cours/formation continue
- Rencontre info org.     Stand d'information     Autres .....

**Organisateur :**

Institution:.....

Personne de contact:.....

Rue ;..... NPA/Lieu :.....

Tél :..... E-mail :.....

Lieu de l'activité :.....

Conférencier :.....

Date :.....Durée:.....

**Public-cible:**

Nombre de participant-e-s: ..... Femmes.....Hommes

Langue(s) dans laquelle/lesquelles l'information a été donnée:.....

Traductions en:.....

Groupes linguistiques / nombre de femmes/d'hommes:

arabe:.....russe:.....

serbe:.....albanais:.....

portugais:.....espagnol:.....

anglais:.....autres:.....

**Contenus:**

- Connaissances de base sur le VIH/sida:     Vivre avec la séropositivité
- Connaissances de base sur les hépatites     Discrimination
- Connaissances de base sur les IST     Contraception
- Test VIH/PEP     Traitement
- Protection/préservatif     Matériel d'information
- Femidom     Autres

Autres:.....

Comment l'activité s'est-elle passée?

Quelle est la prochaine étape prévue?



