

# Interprétariat médical

## L'importance du mot juste

Quelque six millions de personnes étrangères ou d'origine étrangère vivent en France et, chaque année, 70 millions de touristes visitent l'Hexagone. Comment prendre en charge ces personnes souvent non francophones lorsqu'elles ont des problèmes de santé ? L'interprétariat professionnel semble être la solution idéale, mais demeure l'exception.

Ce matin, à l'hôpital Lariboisière, dans le XVIII<sup>e</sup> arrondissement de Paris, un patient maghrébin arrive à la polyclinique de l'établissement. Le Dr Catherine Aparicio, médecin responsable de cette unité, appelle l'un des membres du personnel pour faire la traduction. Avec 20 % de patients nonfrancophones, la polyclinique fait quotidiennement de l'interprétariat. Et dans la pratique, Catherine Aparicio a souvent recours aux professionnels de santé présents dans les locaux. « Pour certaines langues, comme l'arabe, le berbère, l'espagnol ou le chinois, nous nous adressons à nos personnels soignants qui conjuguent compétences médicales et linguistiques », explique-t-elle. Une pratique qui tend à se développer puisque de plus en plus d'hôpitaux dressent une liste de leurs médecins parlant plusieurs langues pour rationaliser leurs interventions avec les patients nonfrancophones.

### Interprètes de fortune

Au-delà du recours aux médecins polyglottes, la pratique courante des professionnels de santé est d'utiliser des « interprètes de fortune », c'est-à-dire les personnes accompagnant les patients, pour faire la traduction. Catherine Aparicio reconnaît avoir régulièrement recours à la famille et aux amis des soignés.

Laure Martin

Toutefois, Abdelaziz Tabouri, sous-directeur d'Inter Service Migrants Interprétariat (ISM), une association qui propose des activités d'interprétariat aux services publics, souhaite changer cette habitude. « On n'est pas interprète parce qu'on connaît une langue », indique-t-il. Cet usage met en cause, selon lui, le respect du secret médical et l'intimité des patients. De plus, l'accompagnateur est mis dans une situation de domination, car « il peut faire barrage à certaines informations, soit de bonne foi, en raison d'une incompréhension, soit sciemment, car la question le gêne », estime-

### En 2009, l'association a fait 11 500 heures d'interprétariat pour l'AP-HP

t-il. La responsable de la polyclinique signale cependant que « quand la relation entre l'accompagnateur et le patient n'apparaît pas bienveillante, on appelle un professionnel ». Par exemple, lorsque des proxénètes amènent des prostituées...

Autre situation problématique aux yeux d'Abdelaziz Tabouri : l'utilisation des enfants qui assistent à la consultation parce qu'ils parlent mieux le français que leurs parents. « Or, bien souvent, ils ont une connaissance som-

maire de leur langue maternelle, souligne-t-il. De plus, ils n'ont pas à connaître l'intimité de leur parent et à être mis dans des situations embarrassantes. »

Nur Gürsel, interprète en turc pour ISM, notamment à la consultation Verlaine de l'hôpital Saint-Louis, laquelle propose une prise en charge médico-sociale et une délivrance de médicaments gratuite pour les plus démunis, rapporte ainsi une erreur de traduction faite par un enfant : « Une mère était bouleversée parce que son enfant lui a traduit qu'elle avait un cancer. En réalité, elle avait des calculs rénaux ».

### Des compétences indispensables

Ambiguïtés, erreurs de traduction ou barrage à l'information sont autant de situations qui peuvent entraîner un mauvais diagnostic. Pour cette raison, la ministre de la Santé a récemment réaffirmé la nécessité de l'interprétariat professionnel. « Qui songerait à nier l'importance cruciale d'utiliser le mot juste lorsqu'il s'agit d'annoncer une pathologie ou d'exposer un traitement ?, a soutenu Roselyne Bachelot lors du colloque organisé le 18 mars par ISM au ministère de la Santé. En ce sens, les interprètes sont bien de véritables passeurs, non seulement sur le plan linguistique, mais aussi sur le plan technique, psychologique et bien sûr culturel ».

Une dimension culturelle à ne surtout pas négliger : interprète en italien pour ISM, Marta Spranzi raconte que lors d'une consultation, elle a dû expliquer au médecin pourquoi la famille d'un patient était inquiète alors qu'on lui avait dit que « tout allait bien ». « En Italie, la culture est paternaliste et quand on dit que tout va bien cela peut sous-entendre que l'on cache des informations. Et inversement, il a fallu faire savoir à la famille qu'en France, quand on dit que tout va bien, c'est le cas ! »

Ce rôle central des traducteurs professionnels impose une formation solide, que l'association ISM met en



place en deux volets pour ses 290 interprètes salariés. Tout d'abord sur le métier d'interprète, afin de définir les obligations liées à leur fonction : « *la fiabilité, la neutralité, la transparence, le devoir de réserve et le respect du secret professionnel et médical* » sont les bases de l'interprétariat, selon Abdelaziz Tabouri.

Le second volet repose sur la connaissance des champs d'interven-

Roselyne Bachelot le 18 mars dernier au ministère de la Santé

tion de l'interprète avec des modules thématiques animés par des professionnels sur la gynécologie, la séropositivité ou la pédiatrie, entre autres ; des connaissances indispensables pour évoluer dans le secteur médical.

### Trois services pour les hôpitaux

Une fois opérationnels, les interprètes de l'association vont notamment travailler dans des services hospitaliers ; ISM a ainsi conclu une convention avec l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) en 1972 et propose trois types de services, dans une centaine de langues et de dialectes.

Tout d'abord, des permanences dans les établissements ayant de forts besoins en interprétariat. C'est le cas à l'hôpital Lariboisière, où quatre traducteurs, en chinois, arabe, turc et langues africaines, disposent de leur propre local. « *C'est un très bon service car les interprètes sont sur place* », estime Catherine Aparicio, qui apprécierait une présence plus importante de ces professionnels, actuellement dans les locaux quatre demi-journées par semaine.

Autre prestation dispensée par l'association : l'interprétariat par téléphone dans toute la France. « *Les médecins peuvent faire appel à un traducteur 24 heures sur 24* », se félicite Abdelaziz Tabouri. Mais pour la responsable de la polyclinique, « *ce n'est pas la solution la plus pratique car avec le combiné, on ne peut pas faire l'examen cli-*

*nique et en même temps avoir le traducteur au téléphone.* » De plus, il arrive que le temps d'attente soit long. « *Hier on a dû patienter trente minutes pour avoir quelqu'un.* » Catherine Aparicio a donc recours à ce dispositif une à deux fois par semaine, quand il n'y a pas d'interprète sur place et que l'entente entre le patient et son accompagnateur n'est pas cordiale ou dans des situations délicates. « *Si l'on découvre qu'un malade a du diabète ou un cancer, on ne va pas lui expliquer en bidouillant. Il faut qu'on s'assure qu'il ait bien compris les conséquences* », indique-t-elle.

Enfin, ISM propose aux hôpitaux franciliens, sur rendez-vous, qu'un professionnel se déplace dans leur établissement pendant une demi-journée pour assister à un entretien entre un médecin et un patient non-francophone.

### Frein économique

Ces services ont bien entendu un prix. L'interprétariat par téléphone coûte environ 28 euros le quart d'heure et les déplacements des professionnels dans les services hospitaliers sont facturés 115 euros la demi-journée. Même si elle n'est pas officiellement limitée sur le plan financier, Catherine Aparicio déplore les coûts de ces prestations qui peuvent freiner leur usage. Idem pour le Dr Claire Georges, médecin responsable de la Permanence d'accès aux soins (Pass) à l'hôpital Saint-Louis dans le X<sup>e</sup> arrondissement de Paris : « *Les moyens du système de santé sont restreints alors que les patients sont toujours plus nombreux. Alors, certes, l'idéal est le recours aux professionnels, mais il s'agit d'une ressource à usage rationnel.* »

Ce prix doit cependant être mis en relief avec les gains financiers que peut générer l'interprétariat professionnel dans le système de santé, du fait notamment de la meilleure connaissance des antécédents du patient, de la réduction du nombre d'exams et de la bonne compréhension du traitement, évitant une nouvelle consultation du soigné. 415290 ■

## Un outil pour mieux communiquer

La mission handicap de l'AP-HP a élaboré un kit de communication, distribué dans tous les services d'urgence, les Samu et les Smur, en vue d'améliorer la relation entre les médecins et les patients présentant des troubles d'expression en raison de leur pathologie, de leur état de santé ou de leur langue. Organisé sous la forme d'un

triptyque, le kit est traduit en mandarin, anglais, tamoul, russe et arabe. Le premier pan est composé de pictogrammes représentant le visage d'un patient ayant mal, chaud, froid, etc. Ces images peuvent être utilisées comme un soutien à la compréhension du message oral et à l'expression du patient. Le deuxième volet est constitué

de fiches de dialogue avec des questions traduites dans les cinq langues : avez-vous mal ? Est-ce que ça pique ? Autant d'informations indispensables à la bonne conduite de l'examen et à la mise en place des soins. Enfin, le dernier pan est formé d'un outil de communication, avec notamment un abécédaire et une échelle de la douleur.