



lundi 12 avril 2010

Interprétariat et Santé

« *Nous proposons un choix de 102 langues* »

Aziz Tabouri (ISM-Interprétariat)

Parler la langue de l'autre pour mieux l'informer sur ses droits et sa santé. Telle est la philosophie d'« Inter Service Migrants-Interprétariat » qui fête ses 40 ans en 2010. Aziz Tabouri, sous-directeur de l'association, répond aux questions de Sida Info Service.

Sida Info Service (SIS) : En quoi l'interprétariat est-il utile dans le domaine de la santé ?

Aziz Tabouri (AT) : Pour travailler dans le respect de son éthique, un médecin doit disposer du maximum d'outils à sa disposition pour pouvoir dialoguer avec un patient ne parlant pas sa langue. Comment lui est-il possible d'échanger avec un patient si celui-ci ne comprend pas les questions qu'on lui pose ? Comment lui est-il possible de se satisfaire d'un hochement de tête poli de la part de ce patient étranger ? Le médecin n'est pas un vétérinaire et se faire comprendre avec précision est une question vitale. Le patient, lui, a le droit à l'intimité, à la confidentialité d'un entretien médical, à comprendre ce qui lui arrive conformément à ce que stipule la charte des droits de la personne hospitalisée. L'entourage d'une personne malade doit aussi accéder à un bon niveau d'information. Le parent qui accompagne son enfant en pédiatrie peut se débrouiller en français et les deux parties peuvent s'en satisfaire. Mais l'annonce d'une séropositivité, l'annonce d'un décès prochain comme nos interprètes sont amenés parfois à le faire, l'annonce de maladies graves, renvoie chacun des patients – à chacun de nous en vérité - à ce que nous avons de plus profond : la langue qui nous a bercés, comme ont dit à ISM-Interprétariat. Cette langue maternelle permet d'exprimer le sentiment d'angoisse qui nous étreint, le doute qui nous assaille, et nous renvoie à des questions existentielles. C'est à ce moment précis où une personne se confronte à un diagnostic grave que le besoin d'un interprète se fait sentir avec acuité.

SIS : Cette part d'humain explique-t-il la raison pour laquelle vous décrivez vos interprètes comme des traducteurs de mots et des « décodeurs de comportements » ?

AT : En effet la langue renvoie à la culture dont elle est un des éléments qui la véhicule. L'interprétariat tel que nous le pratiquons dans le milieu social et médical est tout à fait différent des autres types d'interprétariat en vigueur dans le milieu diplomatique, commercial, universitaire... où la difficulté est plus d'ordre linguistique. Il existe des points communs bien

sûr dès lors que nos interprètes sont des tiers dans la communication entre deux ou plusieurs personnes. A l'hôpital ou dans d'autres contextes, ils sont soumis aux mêmes règles déontologiques de confidentialité, de neutralité, de devoir de réserve que leurs collègues. Néanmoins, intervenant au chevet d'un malade en situation de souffrance et de demande de soins, généralement dans une posture allongée - des personnes migrantes très souvent de milieu social peu élevé, la difficulté n'est pas seulement d'ordre linguistique. Elle va au-delà des mots puisque les questionnements renvoient à des modèles de représentations du monde, de l'organisation d'un hôpital, de la mixité hommes-femmes, du rapport à la nudité, à la sexualité, à la famille, à la nourriture... La difficulté est d'autant plus grande que ces personnes viennent des quatre coins du monde et parlent des dialectes et des langues des plus variés. Une maman chinoise de la province de Wenzhou reçue à la maternité de l'hôpital Lariboisière n'a rien à voir avec une maman en provenance du Mali, qui n'a été scolarisée ni en français ni dans sa langue maternelle. L'interprète doit leur expliquer les propos du médecin plus par des images et des périphrases que par des mots. Il apporte l'éclairage culturel aussi bien au malade qu'au médecin afin d'aider celui-ci à mieux cibler un diagnostic, à comprendre la réaction de telle ou telle personne en fonction de ses croyances religieuses ou culturelles.

SIS : Cette approche des différences culturelles doit donc faire partie intégrante de la formation des interprètes...

AT : Nos critères de sélection sont multiples et variables. Le parcours d'un postulant à ISM-Interprétariat, ses capacités d'élocution, ses capacités à communiquer et à maîtriser des situations sont examinées. Nous regardons ensuite sa maîtrise de la ou des langues étrangères et bien sûr sa maîtrise du français. Nous évaluons sa connaissance de la France et de ses institutions, de son organisation sociale, administrative, médicale... Il est en effet nécessaire de connaître les conditions donnant droit à une couverture sociale, à la CMU, à l'aide médicale d'État... Tout savoir méritant d'être entretenu et étoffé en permanence, nous dispensons aussi des modules de formations spécifiques car si un interprète n'est évidemment pas infirmier ou médecin, il est fondamental qu'il comprenne ce dont il s'agit pour pouvoir l'expliquer à son tour à un patient.

SIS : Intervenez-vous dans le domaine du VIH/sida ?

AT : Nous sommes heureux du partenariat renouvelé chaque année avec la Direction générale de la santé (DGS) qui nous aide à former nos interprètes à cette question aussi bien pour les nouveaux interprètes que pour l'entretien des connaissances. Nos amis du Centre régional d'information et de prévention du sida (CRIPS) nous permettent aussi de former une trentaine de personnes chaque année à la problématique du sida. Dans les centres de dépistage, nous intervenons essentiellement par voie téléphonique à distance. L'interprétariat par téléphone permet d'obtenir dans la minute l'assistance en direct d'un interprète parmi le choix de 102 langues. Le téléphone n'ayant pas de limite géographique, n'importe quel centre de dépistage de métropole et d'outre-mer peut solliciter nos services. La personne étrangère est informée des garanties de confidentialité et de neutralité qui encadrent l'entretien puisque l'interprète n'est pas là pour porter un jugement sur tel ou tel comportement. Ensuite toutes les situations existent : explications sur la prévention, description du test de dépistage, annonce d'une séropositivité... En 2009, dans les CDAG, nous sommes intervenus dans 82 langues et dialectes différents : polonais, thaïlandais, tamoul, turque, russe, etc.

SIS : ISM-Interprétariat n'est-il pas en quelque sorte un observatoire de la situation des étrangers en France ?

AT : Depuis 40 ans, ISM-Interprétariat agit en interface entre les services publics (pompiers, hôpitaux, Éducation nationale, police aux frontières, OFPRA pour les demandeurs d'asile, bureaux de poste...) et les populations étrangères. Et notre interprétariat est un accompagnement dans la voie d'intégration de ces personnes. Nous sommes donc bien un observatoire des pratiques d'accès aux droits avec l'avantage de disposer d'un échantillon très supérieur à ceux requis habituellement dans le cadre de sondages, qui déterminent les choix stratégiques de certaines personnalités politiques nationales. Chaque année, ISM-Interprétariat touche 250 000 personnes d'origine étrangère.

SIS : Alors quel regard portez-vous la situation des migrants aujourd'hui ?

AT : Nous constatons une précarité plus grande à tous les niveaux. Sur le plan administratif, elle affecte les demandeurs d'asile ainsi que les personnes en situation régulière sollicitant le renouvellement de leur carte de séjour. Nous avons alerté les pouvoirs publics pour dénoncer l'accueil fait aux personnes dans les préfectures. Dans un certain nombre de cas, il est indigne de la France et parfaitement contraire aux consignes données par les autorités de l'État y compris par le président de la République. En 2009, nous avons constaté - sur Paris tout particulièrement, l'arrivée massive de jeunes étrangers isolés. Ils viennent plus particulièrement d'Afghanistan et d'Iran et possèdent la double caractéristique d'être mineurs et étrangers en situation irrégulière. On en a dénombré plusieurs centaines. Ce phénomène était inconnu il y a deux ans. Heureusement, certaines situations montrent que l'intégration est à l'œuvre. En région parisienne, ISM-Interprétariat pilote une soixantaine de permanences d'aide aux démarches administratives pour des personnes surtout illettrées ou analphabètes. 70 % sont des migrants et 30 % sont des Français : Pierre, Paul ou Jacques ! Ce peut être des jeunes qui se sont fâchés avec l'école ou des personnes incapables de remplir leur déclaration de revenus à cause de difficultés oculaires. Or les personnes d'origine étrangère - cela concerne plusieurs milliers de personnes, connaissent les difficultés sociales et administratives de n'importe quel citoyen de ce pays. Des difficultés avec le fisc, les huissiers, les opérateurs téléphoniques, des difficultés de contravention RATP, de logements, de divorce... La vie au quotidien, quoi !

Interview réalisée par Alain Miguet pour Sida Info Service

ISM-Interprétariat a organisé un colloque national le 18 mars 2010 au ministère de la Santé. Les actes seront bientôt disponibles sur le site www.ism-interpretariat.com

