

Lever la barrière linguistique dans l'accès aux soins : Pourquoi recourir à l'interprétariat professionnel

**Soirée d'information sur la santé des
populations en situation de précarité en Alsace**

Dr Murielle Rondeau-Lutz

Migrations Santé Alsace

PH en Médecine Interne Strasbourg



MIGRATIONS SANTÉ ALSACE

- Promouvoir, pour les migrants et leur famille, l'accès et l'exercice du droit à la santé tel qu'affirmé par l'article 25.1 (version 1947) de la déclaration universelle des Droits de l'Homme, ainsi que l'accès aux droits sociaux et éducatifs contribuant ainsi à une meilleure insertion sociale.
- 3 niveaux principaux :
 - Les migrants : interprétariat, EPS
 - Les professionnels
 - Les institutions, la société d'accueil

<http://migrationssante.org>



Enquête ORSAL-ORIV-MSA « santé des migrants en Alsace »

- La langue reste le principal frein d'accès à la prévention et au soin.;
- Les dispositifs existants apparaissent méconnus et inadaptés (interprètes, soutien à la parentalité, etc.) ;
- La souffrance mentale, découlant à la fois des conditions de vie et des conséquences du fait migratoire, semble relativement répandue.
- La permanence d'un sentiment de discrimination, est manifeste et est un obstacle à l'accès aux soins
- Il existe des problématiques populationnelles spécifiques :
 - femmes (surtout dans les petites communes),
 - personnes âgées.

Quelles éventualités pour un migrant non francophone dans un service de soin/social?

Pas d'interprète

- Que ressent le patient ?

Quelles éventualités pour un migrant non francophone dans un service de soin/social?

Si pas d'interprète :

- Erreurs diagnostiques,
- Incompréhension du diagnostic par le patient
- Erreurs thérapeutiques de la part du médecin ou erreurs d'utilisation d'un traitement par le patient
- Anxiogène/ Insatisfaction du patient
- Insuffisance en termes de santé préventive

Quelles éventualités pour un migrant non francophone dans un service de soin/social?

Personne de l'entourage du patient : « interprète de proximité » ou plutôt intermédiaire linguistique

Intermédiaire linguistique = famille, ami, compatriote



Quelles peuvent être les conséquences de l'utilisation d'un intermédiaire linguistique non professionnel ?

Sur la prise en charge :

- Les mêmes conséquences que sans intermédiaire :
 - Erreurs diagnostiques,
 - Incompréhension du diagnostic par le patient
 - Erreurs thérapeutiques de la part du médecin ou erreurs d'utilisation d'un traitement par le patient
 - Insatisfaction du patient
 - Insuffisance en termes de santé préventive
- Mais de plus : erreurs de perception sur la consultation par le médecin

Quelles peuvent être les conséquences de l'utilisation d'un intermédiaire linguistique non professionnel ?

- Pour le patient:
 - Rupture du secret médical,
 - Certaines informations ne seront pas transmises par l'intermédiaire linguistique
 - Auto-censure du patient
 - L'intermédiaire oriente la discussion (satellisation du patient)
- Pour l'intermédiaire choisi
 - Poids de donner des informations graves
 - Accès à des informations que le patient n'avait pas choisi de délivrer, potentiellement traumatisantes

Quelles éventualités pour un migrant non francophone dans un service de soin/social?

- Membre du personnel non formé à l'interprétariat (*DVD Trialog, association suisse Interpret. <http://inter-pret.ch>*)



DEONTOLOGIE : Principes éthiques

Ensemble des principes moraux qui constituent le fondement du métier et le régissent.

Traduire de manière **fidèle** : intégralement, sans rajouts ou omissions
 Respecter le **secret professionnel**, la **confidentialité** et la **neutralité**.
 Etre **impartial** et **ne pas porter de jugement**

STATUT : devoir

Position donnée par l'organisme employeur. Le statut définit les **droits** (ce qui est dû), les **devoirs** et les **responsabilités**



FONCTION : faire

Ensemble des **activités** ou **tâches** qui sont attribuées. C'est ce que doivent faire toutes les personnes qui ont le même métier que nous au sein de l'organisme employeur. Il peut y avoir plusieurs fonctions.



RÔLE : être

Manière particulière de remplir sa fonction. C'est ce que l'on peut attendre de l'interprète sur le plan du **comportement**, des **attitudes**, compte tenu de son statut et ses fonctions.

L'interprète n'est pas
 médiateur, psychologue, soignant, ami, contrôleur, correcteur, accompagnateur, avocat, travailleur social, ...

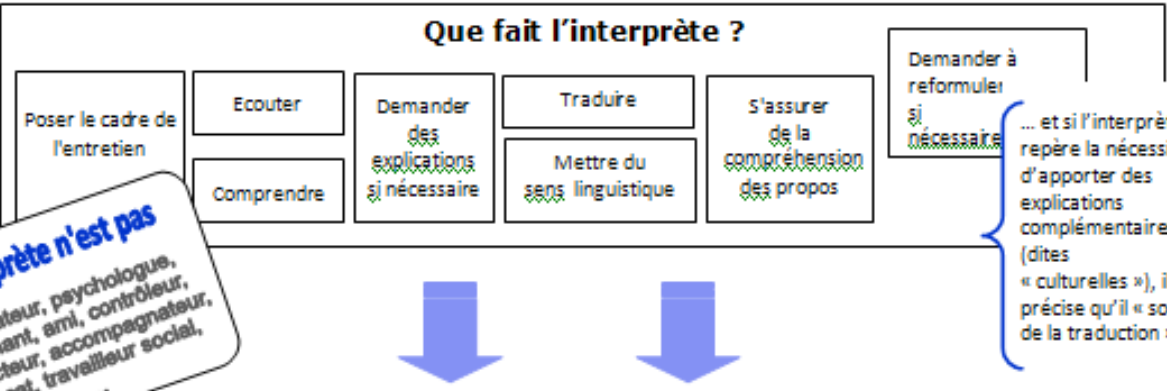
Dans quel cadre travaille l'interprète ?

L'interprète est lié à Migrations Santé Alsace par un **contrat de travail** : il est protégé par la législation du travail et a l'obligation de répondre aux interventions que l'association lui confie dès lors qu'il confirme sa disponibilité.

L'interprète est **identifiable** à travers le port d'un badge.

Dans l'exercice de son métier, l'interprète **représente Migrations Santé Alsace qui est son employeur**. Il s'engage à respecter une **charte déontologique**.

L'interprète a pour mission de **permettre la communication d'une langue à une autre**, Tout entretien se déroule en présence des deux parties qui sont le professionnel et l'utilisateur / patient.



Comment l'interprète se positionne-t-il ?

L'interprète veille à sa présentation physique et à ses attitudes, parce qu'il est garant de l'image de Migrations Santé Alsace qu'il représente, et parce que sa manière d'être a une incidence sur le déroulement de l'entretien.

Il est dans une écoute **attentive** et **empathique**. Il maintient une distance professionnelle qui influe sur la qualité de l'entretien.

Il respecte un **code des pratiques**.

Le cadre déontologique permet la **gestion de l'écart** existant entre le "moi spontané" et le "moi professionnel"

L'interprète a pour mission de permettre la communication d'une langue à une autre,
Tout entretien se déroule en présence des deux parties qui sont le professionnel et l'utilisateur / patient.



Que fait l'interprète ?

Poser le cadre de l'entretien

Ecouter

Demander des explications si nécessaire

Traduire

S'assurer de la compréhension des propos

Demander à reformuler si nécessaire

... et si l'interprète repère la nécessité d'apporter des explications complémentaires (dites « culturelles »), il précise qu'il « sort de la traduction » ...

Interprète n'est pas

médiateur, psychologue, soignant, ami, contrôleur, correcteur, accompagnateur, avocat, travailleur social, ...



Comment l'interprète se positionne-t-il ?

L'interprète veille à sa présentation physique et à ses attitudes, parce qu'il est garant de l'image de Migrations Santé Alsace qu'il représente, et parce que sa manière d'être a une incidence sur le déroulement de l'entretien.

Il est dans une écoute attentive et empathique. Il maintient une distance professionnelle qui influe sur la qualité de l'entretien.

Il respecte un code des pratiques.

Le cadre déontologique permet la gestion de l'écart existant entre le "moi spontané" et le "moi professionnel"

LE METIER : In

DEONTOLOGIE : Principes éthiques

Ensemble des **principes moraux** qui constituent le fondement du métier et le régissent.

Traduire de manière **fidèle** : intégralement, sans rajouts ou omissions

Respecter le **secret professionnel**, la **confidentialité** et la **neutralité**.

Etre **impartial** et **ne pas porter de jugement**

STATUT : devoir

Position donnée par l'organisme employeur.

Le statut définit les droits (ce qui est dû), les devoirs et les responsabilités



FONCTION : faire

Ensemble des activités ou tâches qui sont attribuées.

C'est ce que doivent faire toutes les personnes qui ont le même métier que nous au sein de l'organisme employeur. Il peut y avoir plusieurs fonctions.



RÔLE : être

Manière particulière de remplir sa fonction. C'est ce que l'on peut attendre de l'interprète sur le plan du comportement, des attitudes, compte tenu de son statut et ses fonctions.

L'interprète est il l'obligation d

Dans l'exa

L'i

Tout entr

Poser le cadre de l'entretien

L'interprète n'est pas
"médiateur", "psychologue", "médiator", "coach", "conflictiologue", "éducateur", "accueillant", "socio-éducateur", "accueillant socio-éducateur", "médiateur socio-avocat", "transcripteur", "..."

L'interprète veille Santé Alsace qu'il Il est dans une é l'entretien. Il respecte un co Le cadre déontol

Les références légales et déontologiques

- Extrait de l'article 35 du code de déontologie (article R.4127-35 du code de la santé publique):
 - Le médecin doit à la personne qu'il examine, qu'il soigne ou qu'il conseille une **information loyale, claire et appropriée** sur son état, les investigations et les soins qu'il lui propose. Tout au long de la maladie, il tient compte de la personnalité du patient dans ses explications et veille à leur compréhension.
- Extrait de l'Article 36 du code de déontologie (article R.4127-36 du code de la santé publique) :
 - Le **consentement** de la personne examinée ou soignée doit être recherché dans tous les cas.
- Charte de la personne hospitalisée
 - L'**information** donnée au patient doit être accessible et **loyale**.
- Serment médical
 - J'**informerai** les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences.

Article 90 du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé

titre II : faciliter au quotidien les parcours de santé

- Art. L. 1110-13.-La médiation sanitaire et l'interprétariat linguistique visent à améliorer l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins, en prenant en compte leurs spécificités.
« Des référentiels de compétences, de formation et de bonnes pratiques définissent et encadrent les modalités d'intervention des acteurs qui mettent en œuvre ou participent à des dispositifs de médiation sanitaire ou d'interprétariat linguistique ainsi que la place de ces acteurs dans le parcours de soins des personnes concernées. Ces référentiels définissent également le cadre dans lequel les personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins peuvent avoir accès à des dispositifs de médiation sanitaire et d'interprétariat linguistique. Ils sont élaborés par la [Haute Autorité de santé](#).

Ce que nous savons des conséquences de l'utilisation d'interprètes formés en soins de santé

- Améliore la qualité des soins, l'accès aux soins
- Aide à protéger la confidentialité, la vie privée
- Accroît la sécurité des patients (« si vous ne pouvez pas communiquer avec votre patient, il est en danger »)
- Aide à l'obtention d'un consentement éclairé
- Favorise le respect des obligations professionnelles et juridiques
- Augmente la satisfaction et la compréhension
- Augmente l'utilisation adéquate des services

Jeanine Roy, Directrice, Accès linguistique
Office régional de la santé, Winnipeg, Canada

L'intérêt du dispositif de l'interprétariat dans le soin

- Faire rentrer les migrants dans le **système de droit commun**
- Permettre à chacun d'être acteur de sa santé, de faire lui-même ses choix
- Favoriser les chances d'aboutir à une pratique de la médecine digne de ce nom
 - Compréhension mutuelle évitant les erreurs grossières diagnostiques ou thérapeutiques
 - Adhésion à la prise en charge
 - Eviter des examens inutiles qui ne remplacent pas l'entretien et augmentent l'angoisse
- Respect des droits du patient
- Favoriser l'entrée symbolique des migrants dans la société d'accueil, leur participation à cette société