

# Compétences transculturelles et interprétariat

## 1. Patients allophones : quelles répercussions sur la santé ?

Selon une revue de la littérature de 2006 (151 articles internationaux concernant les adultes), lorsque les patients ne parlent pas la même langue que les soignants ils subissent plus d'examens diagnostiques inutiles, sont plus souvent hospitalisés, ont des séjours hospitaliers plus longs, reçoivent moins de médicaments antalgiques, ont un plus grand risque d'être victimes d'erreurs médicales et comprennent moins bien les soins reçus. De ce fait, ils adhèrent moins bien aux traitements et aux recommandations de suivi et sont moins satisfaits de leurs soins (cf annexe : Jacobs et al., The Need for More Research on Language Barriers in Health Care: A Proposed Research Agenda, Milbank Q., 2006 ;84 (1) :111-33).

Le recours à des interprètes est associé à une utilisation plus appropriée des services de soins, de meilleurs résultats cliniques, une meilleure compliance aux traitements et une satisfaction accrue des patients et des soignants. Par ailleurs, cette meilleure utilisation du système de santé se traduit par une diminution des coûts.

Les études montrent que ces améliorations sont nettement plus importantes avec des interprètes professionnels. Ces interprètes communautaires ne sont pas des traducteurs, ils sont formés selon des principes éthiques et professionnels, et apportent des compétences transculturelles à l'entretien.

## 2. La différence culturelle (Cf présentation Dre M. Dominicé Dao, HUG)

La culture est un ensemble de savoirs et pratiques qui :

- s'acquièrent et se transmettent socialement au sein d'un groupe donné
- indiquent de quelle façon voir le monde, l'expérimenter émotionnellement et s'y comporter
- permettent aux membres du groupe social de communiquer, travailler et vivre ensemble.

Dans la pratique médicale, la culture intervient à chaque moment de la prise en charge et influence :

- le seuil de tolérance avant d'aller consulter
- le type de plainte présentée (sa légitimité)
- la formulation de la plainte
- la communication verbale et non verbale
- la compréhension des causes de la maladie
- la perception de la gravité et du pronostic
- les attitudes et attentes envers les soignants
- les croyances quant au traitement nécessaire

Il faut donc garder en tête lors de chaque consultation qu'il s'agit d'une rencontre interculturelle, avec un soignant et un patient (et ses parents) qui ont chacun leur style de communication, leurs représentations, leurs valeurs, leurs attentes et leurs priorités.

Un outil de travail permettant de recueillir les données « culturelles » des patients est la « formulation culturelle » (cf. annexe)

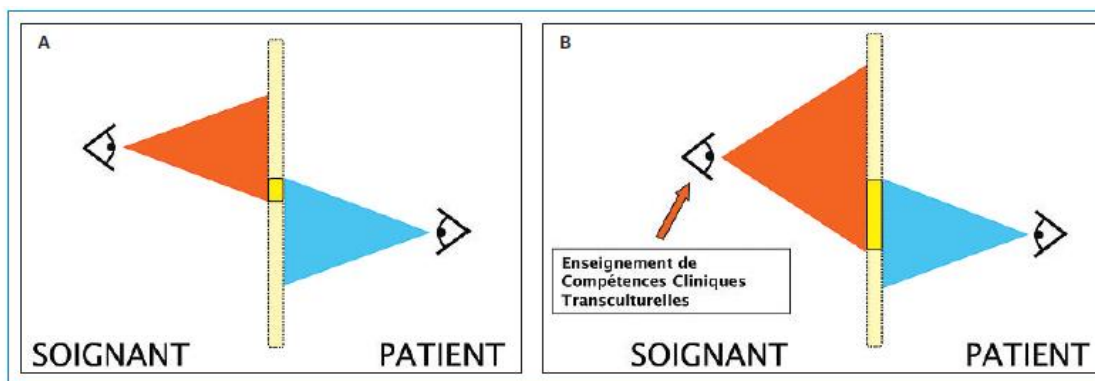


Figure 1

A Représentation schématique de la perception d'une situation clinique (en termes de connaissances médicales, représentations de la maladie, compétences linguistiques, attentes et valeurs). Point de vue entre soignant et patient.

B Le point de vue commun s'est élargi grâce à l'amélioration des compétences cliniques transculturelles du soignant (amélioration des connaissances médicales, compréhension des représentations de la maladie, aide d'un traducteur/interprète, exploration des attentes, meilleur partage de valeurs).

Compétences cliniques transculturelles et pratique médicale : Quels besoins, quels outils, quel impact? Althaus F, Hudelson P, Domenig D, Green AD, Bodenmann P. Forum Med Suisse, 2010 ; 10(5) ; pp.79-83.

### 3. Interprétariat au sein du DMCP

Les adhérents au RESAMI peuvent recourir aux services d'interprétariat dans le cadre des consultations et hospitalisations.

En fonction du contexte et du degré d'urgence, on peut avoir recours:

- à un(e) interprète communautaire présent au lit du malade ou à une consultation
- à un(e) interprète communautaire présent à l'HEL lors des permanences
- à un collaborateur plurilingue du CHUV
- à un service d'interprétariat téléphonique (à l'HEL seulement)

La prise en charge financière est assurée par l'Etat pour les patients faisant partie du RESAMI. Pour les patients non affiliés au RESAMI, les factures seront adressées au CHUV, et imputées au service demandeur.

Pour les interprètes d'Appartenances, la facturation se fait en remplissant le carnet à souches apporté par l'interprète.

### **Interprétariat communautaire**

**Appartenances** est une association pluriculturelle dont le but est de favoriser l'autonomie et la qualité de vie des migrantes et des migrants.

Dans le cadre de son **service Intermedia**, elle mandate les interprètes pour intervenir, sur demande, principalement dans les institutions des domaines scolaire, social et de la santé du Canton de Vaud. Les interprètes ont un contrat de travail avec Appartenances.

Il leur est demandé de suivre des formations de base (Certificat suisse d'interprète communautaire) et continues, ainsi que de participer à des supervisions.

### Marche à suivre pour contacter les interprètes d'Appartenances :

Dans la liste qui se trouve dans intranet, trouver les interprètes parlant la langue recherchée et les appeler directement pour fixer un rendez-vous :

<http://tribu.intranet.chuv/index/vdoc.htm?url=http://gedchuv.intranet.chuv/vdocopenweb/asp/center.asp?UserLogin=Public%26DBIndex=%7b956E536C-2488-4C15-A08E-6DB315928E83%7d%26RedirectTo=LoadHttpLinkByRef.asp%3fiddoc%3d355>

ATTENTION à avoir la liste en vigueur (mise à jour 4x/an)

Si aucun interprète n'est disponible, appeler ou écrire au service Intermedia :

Service Intermedia de l'Association Appartenances

Tél. : 021 341 12 47

(lu 14h – 17h/ma-ve 9h – 12h)

Contact : [intermedia@appartenances.ch](mailto:intermedia@appartenances.ch)

info: [www.appartenances.ch](http://www.appartenances.ch)

### **Permanences à l'HEL**

A l'HEL, certain(e)s interprètes d'Appartenances assurent des permanences, c'est-à-dire une présence continue durant une demi-journée, principalement en polyclinique mais également à disposition du secteur d'hospitalisation et des Urgences selon leur emploi du temps.

Ces permanences sont organisées pour les langues suivantes : albanais, arabe, serbe, somalien, tigrinia. L'horaire de ces permanences est disponible auprès des secrétaires de la polyclinique de l'HEL, et en annexe. Les permanences peuvent varier en fonction des besoins du moment.

### **Collaborateurs plurilingues du CHUV**

Cette possibilité existe mais n'est pas optimale, car le collaborateur qui n'est pas formé comme les interprètes communautaires pourrait se retrouver en situation émotionnellement difficile à gérer, selon sa profession et son parcours, et n'aura pas un espace prévu pour se préparer puis « debriefer » d'un entretien vécu comme difficile.

Ces collaborateurs effectuent des traductions sur une base volontaire, selon leur disponibilité et pendant leur temps de travail, en accord avec leur supérieur hiérarchique. Ils peuvent refuser des traductions ou s'en retirer lorsqu'ils estiment que ces dernières dépassent les limites de leurs compétences.

Une liste de ces collaborateurs est disponible sur intranet et en annexe.

## Interprétariat téléphonique (HEL seulement)

Dans l'urgence et l'impossibilité d'organiser un entretien en présence d'un(e) interprète communautaire, nous avons la possibilité d'obtenir un entretien d'interprétariat par téléphone en faisant appel à **AOZ - Medios**, le service national d'interprétariat téléphonique.

AOZ est une organisation à but non lucratif, basée à Zürich, qui a pour but de soutenir les demandeurs d'asile dans les domaines de la santé, de l'aide sociale, de la recherche d'emploi et de logement. En tant que partenaire du gouvernement fédéral, l'organisation a mis en place le service national d'interprétariat téléphonique, avec la collaboration d'Appartenances.

Il faut appeler le **0842 442 442 (7/7jours, 24/24 heures)**, en suivant la procédure expliquée dans le classeur « interprétariat téléphonique », aux Urgences de l'HEL et auprès des infirmières de l'étage au BH 11.

Tous les appels sont centralisés à Zürich, puis la centrale trouve un interprète quelque part en Suisse et établit la communication entre l'interprète et l'appelant.

Ce service est à utiliser pour de brefs entretiens (10-20 min.), qui devront le plus souvent être complétés par une consultation en présence d'un(e) interprète communautaire d'Appartenances.

Info :

[www.0842-442-442.ch/](http://www.0842-442-442.ch/)

[www.aoz.ch/medios](http://www.aoz.ch/medios)