

L'interprétariat dans le domaine de la santé

Une question aux enjeux souvent ignorés

Aziz Tabouri



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/hommesmigrations/456>

DOI : [10.4000/hommesmigrations.456](https://doi.org/10.4000/hommesmigrations.456)

ISSN : 2262-3353

Éditeur

Musée national de l'histoire de l'immigration

Édition imprimée

Date de publication : 1 novembre 2009

Pagination : 102-106

ISSN : 1142-852X

Référence électronique

Aziz Tabouri, « L'interprétariat dans le domaine de la santé », *Hommes & migrations* [En ligne], 1282 | 2009, mis en ligne le 29 mai 2013, consulté le 30 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/hommesmigrations/456> ; DOI : [10.4000/hommesmigrations.456](https://doi.org/10.4000/hommesmigrations.456)

L'interprétariat dans le domaine de la santé

Une question aux enjeux souvent ignorés

Par Aziz Tabouri,
sous-directeur de ISM Interprétariat

Paris, 2009, Kader Benamer © Dominique Langoutte-photographies

Comment soigner une personne quand on ne parle pas la même langue ?

Comment établir un diagnostic fiable quand le patient ne comprend pas les questions posées ? Que reste-t-il du secret médical quand des tierces personnes, parfois des enfants, sont utilisées comme “interprètes de fortune” ? En France, l’interprétariat professionnel peine à trouver sa place dans le monde médical. Pour l’établissement du diagnostic, l’usage des médicaments ou la prévention, il constitue pourtant un relais essentiel entre les soignants et les populations qui parlent peu ou pas le français.

Partons d'un constat maintenant largement partagé : la société française est et sera interculturelle. Les mouvements et la présence de populations d'origines, de cultures et de langues diverses constituent une réalité incontournable qui pose les questions essentielles de l'accueil de ces populations, de leur intégration, de leur accès aux droits et de la lutte contre les discriminations. En effet, plusieurs millions de personnes d'origine étrangère, en particulier extra-européenne, vivent et travaillent en France depuis plusieurs décennies. Ils ont décidé de s'y installer durablement et d'en faire leur pays de cœur, d'adoption et de naissance. Hormis l'extrême droite, on ne parle plus de la mythique "immigration zéro"...

De plus, l'élargissement de l'Union européenne et ses implications dans tous les champs de la vie quotidienne (économique, sociale et culturelle) permet de poser d'une façon plus large et tournée vers l'avenir la question de la pluralité linguistique et culturelle et la question de la communication avec les personnes qui ne maîtrisent pas (ou peu) la langue française. Ces problématiques concernent tous les champs de la vie en société. Un de ces champs est celui de la santé et de l'ensemble des structures de soins. Sans doute là plus qu'ailleurs, le besoin et la nécessité de la communication revêtent une importance particulière.

D'un point de vue étymologique, le mot "hôpital" vient d'"hospitalité"... Il accueille donc sans discrimination et sans préjugé. La qualité de l'accueil des patients au sein des structures de santé devrait rester la qualité première qui conditionne la qualité des soins. En ce sens, il apparaît normal que l'on se préoccupe des conditions d'accueil et de communication avec les patients et leurs familles qui ne parlent pas et ne maîtrisent pas suffisamment la langue française. Cet impératif est même inscrit dans la Charte des droits de la personne hospitalisée : les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil ; l'information doit être accessible ; un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Tout individu peut en effet tomber malade, indépendamment de son âge, de son origine, de son sexe, de son statut professionnel, social ou administratif (ressortissant étranger, Français, ressortissant communautaire...). Les structures de santé accueillent de nombreux patients, d'autant que ce sont des services qui, comme les hôpitaux, fonctionnent en continu et en permanence (jours, nuits, week-ends, jours fériés).

Un outil de communication indispensable

En situation de soins, les enjeux d'une bonne communication sont importants et parfois vitaux. C'est l'évidence : comment un médecin peut-il établir un bon diagnostic et conduire un traitement efficace avec un malade qui ne comprend ni

ne parle la même langue que lui ? Comment parvenir à l'observance thérapeutique si le patient n'a pu en comprendre l'intérêt ?

Mais on peut aller plus loin dans la réflexion : la maladie est aussi un fait social global qui a une interaction sur et avec l'ensemble des conditions de vie d'une personne.

Dans le cas des migrants, aux conditions de précarité (sociale ou administrative) s'ajoutent souvent les conditions de l'isolement, de l'incompréhension, de la différence culturelle et de ses représentations symboliques qui, face à la maladie ou à la mort, revêtent une grande importance. C'est pourquoi les structures de santé et de soins – en ce qu'elles constituent un lieu de croisement de l'ensemble de ces dimensions et enjeux – constituent aussi un miroir où apparaissent clairement les capacités de toute la société à accueillir, à s'adapter et à se moderniser.

Depuis toujours, l'interprétariat est le moyen qui permet à deux interlocuteurs qui ne parlent pas la même langue de communiquer. L'interprétariat est un métier. Il a ses propres règles de fonctionnement, de formation, d'éthique et de déontologie (neutralité, objectivité, secret professionnel). Si l'interprétariat professionnel est bien reconnu, admis et apparaît même comme "évident" dans les champs traditionnels de la diplomatie, du commerce international ou de la justice, il reste méconnu dans les champs administratif, social et médical. Pourtant, la mairie, la Sécurité sociale, le centre de Protection maternelle et infantile ou l'hôpital sont des lieux et structures de la vie quotidienne qui accueillent tous les publics, dont les migrants. Dans l'intérêt général, il est important de bien communiquer avec ces usagers malgré la barrière de la langue.

C'est pourquoi il apparaît opportun de réfléchir à la question de l'interprétariat à l'hôpital et, plus généralement, dans toutes les structures de santé, de soins et de prévention : quelle est l'importance de cet interprétariat ? Quelles sont ses pratiques réelles ? Quelle est sa plus-value pour les professionnels comme pour les patients et qu'en est-il de sa prise en charge concrète à travers son organisation et son coût ?

Une affaire de professionnels

Le médecin n'étant pas un vétérinaire, la qualité de sa communication, de l'échange avec son patient apparaît alors essentielle pour établir un diagnostic, annoncer une maladie, expliquer les prescriptions d'un traitement ou faire de la prévention.

Par méconnaissance de l'existence même de l'interprétariat médico-social, par sous-estimation de son importance ou crainte de son coût, ou tout simplement par habitude routinière, on se contente de gestes et d'approximations ou on a recours à des "interprètes de fortune" ou informels, généralement les accompagnateurs du moment (enfants, voisins, relations ...).

Or nous savons que l'on n'est pas interprète parce qu'on connaît (ou pense connaître) une langue. De plus, dans les conditions d'une telle proximité entre le patient (qui doit livrer une part de son intimité) et son accompagnateur, le dialogue est forcément limité, sinon dangereusement tronqué, au mépris des règles régissant le secret médical et professionnel. Dans beaucoup de cas, les "interprètes informels" ou "de fortune" dans le domaine de la santé et dans les structures de soins sont à l'origine de contresens graves : traductions incorrectes, omission de certaines questions ou réponses par méconnaissance, par difficulté à traduire le sujet ou parce que celui-ci semble embarrassant.

Seul le recours à des réseaux d'interprètes professionnels, formés au métier de l'interprétariat et aux thématiques médicales, soumis aux règles de la confidentialité, du secret professionnel et de la neutralité, permet de donner au dialogue entre le soignant et le patient la même qualité pour des personnes ne maîtrisant pas ou mal la langue française que pour les autres.

En favorisant la communication entre le patient et le personnel soignant, l'adhésion au traitement et au suivi médical, la prévention, l'information des proches éventuellement concernés par la pathologie, l'orientation vers les spécialistes appropriés sont ainsi rendus possibles. L'éthique médicale s'en trouve garantie, en termes de qualité des informations transmises, de recueil du consentement éclairé quand il est nécessaire et de respect de la confidentialité et du secret médical. L'efficacité thérapeutique est renforcée dès lors que sont rendus également possibles la compréhension des recommandations médicales, le consentement réellement éclairé du patient et qu'une relation de confiance entre le patient et le soignant s'instaure.

Seule cette relation de confiance et ce dialogue permettent une intervention médicale de qualité tant au niveau préventif que curatif. Elle repose sur une meilleure information sur les modalités de prévention des maladies infectieuses et de suivi médical (biologique et clinique), ainsi que sur une meilleure compréhension des effets secondaires et des obstacles à l'observance des traitements.

Quand l'information bien comprise permet de faire des économies

Dès lors qu'il est entendu que la santé est aussi un élément déterminant dans l'intégration des personnes d'origine étrangère, le recours à un interprétariat professionnel présente des avantages certains. Il permet des diagnostics plus rapides et plus appropriés, quand les bonnes questions ont pu être posées et comprises, qu'un climat de confiance a pu s'installer. L'orientation est plus rapide et plus

adaptée vers les spécialistes adéquats. Ceci est l'une des premières conséquences du bon diagnostic établi.

Grâce au travail de l'interprète professionnel, le patient bénéficie d'une meilleure prévention concernant la transmission de certaines pathologies contagieuses et pour la limitation des risques de mauvais usage, de toxicité et de complications liés à la maladie ou à ses traitements, dès lors que l'information délivrée est bien comprise. L'accès aux services de prévention et aux centres de dépistage est ainsi facilité, dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité.

Ces enjeux de santé publique se mesurent aussi d'un point de vue financier. Une information bien comprise limite les diagnostics erronés et permet d'économiser des analyses médicales superflues ou encore de réduire des journées et des nuits d'hospitalisation. Elle permet donc de faire des économies.

Pour des raisons sans doute dues à la sous-estimation du sujet, nous ne disposons pas encore d'évaluation chiffrée pour la France. Mais des études belges et canadiennes montrent, par exemple, que le coût de la prise en charge d'un patient diabétique d'origine étrangère, sans recours à un interprète professionnel, est supérieur au coût de la prise en charge du même patient s'il bénéficie d'un service d'interprétariat, et ce principalement en termes de prévention des complications et de réduction de la durée de l'hospitalisation. L'intervention d'un interprète a permis de prévenir à temps les ulcères cutanés et les troubles trophiques chez un seul patient diabétique, évitant une dépense évaluée à une année de salaire d'un interprète à plein temps ! Par ailleurs l'une des études évalue à 1,8 jour la réduction du temps de séjour à l'hôpital pour un patient maîtrisant mal la langue mais assisté d'un interprète.

Une première conclusion s'impose : l'interprétariat dans un contexte de soins apparaît d'une grande importance, bien que largement sous-estimé en France. C'est pourquoi, ISM Interprétariat organise un colloque sur le sujet en mars 2010. Il s'agit, l'espace d'une journée, de rassembler des professionnels de la santé (praticiens comme décideurs), des chercheurs et des interprètes qui ont travaillé sur le sujet, voire même des patients qui témoigneront de leurs expériences et de leurs parcours⁽¹⁾. L'objectif est de sensibiliser les professionnels de la santé et de rappeler les règles éthiques d'équité, de respect du secret professionnel qui doivent toujours s'appliquer, y compris pour les patients ne maîtrisant pas la langue française. ■

Notes

1. La date du colloque est fixée au 18 mars 2010. Il se tiendra dans l'amphithéâtre Pierre Laroque du ministère de la Santé. Pour toute information et inscription : www.interpretariat-sante-ism.fr.