



L'interprétariat dans le système de la santé : aides à la décision

Quand une collaboration avec des interprètes qualifié·e·s est-elle pertinente ?

Aussi lorsque vos patient·e·s ou les membres de leur famille ne maîtrisent pas (suffisamment) la langue française, il est important que vous vous compreniez sans malentendus. Vous devez pouvoir vous assurer que ce qui est dit est transmis de manière exacte, sans ajout de commentaires et de bons conseils ou suppression de contenus désagréables ou gênants. Des interprètes qualifié·e·s peuvent vous aider à atteindre vos objectifs d'entretien, avec davantage d'efficacité et de sécurité.

Dans quelles situations la collaboration avec des interprètes qualifié·e·s est-elle indispensable ? À quels paramètres devriez-vous veiller, lorsque votre interlocuteur·trice ne parle pas (suffisamment bien) le français ? Sur quels critères pouvez-vous fonder votre décision quant à l'appel à un·e interprète qualifié·e ? Quand l'interprétariat à distance est-il suffisant, quand faudrait-il y avoir un·e interprète en présentiel ?

Quelles situations d'entretien ?

Il est de votre responsabilité, en votre qualité de professionnel-le de la santé de solliciter un-e interprète qualifié-e. Vous trouverez ici de l'aide pour décider quand il est pertinent/nécessaire de demander l'intervention d'une telle personne pour interpréter.

- Faut-il supposer que je ne serai pas en mesure de communiquer clairement le motif et l'objectif de l'entretien ?
- Dois-je communiquer quelque chose qui peut être difficile pour mon interlocuteur-trice ?
- Dois-je transmettre des contenus complexes, difficiles à comprendre ?
- Dois-je transmettre des informations importantes d'un point de vue juridique ?
- L'entretien prévu aura-t-il des conséquences financières pour mon interlocuteur-trice ou concerne-t-il son développement ou son mode de vie ?
- Est-ce que je veux être sûr-e que des décisions et des accords seront compris et mis en œuvre (observance, adhérence) ?
- Dois-je supposer que des aspects religieux ou culturels interviendront ?
- Dois-je supposer qu'un malentendu existe ou peut survenir ?
- Dois-je supposer que mon interlocuteur-trice aura des réactions émotionnelles ?
- Dois-je aborder des thèmes sensibles, en lien avec un tabou, une stigmatisation ou de la gêne ?
- Dois-je m'assurer que mon-ma patient-e puisse prendre une décision autonome et en toute connaissance de cause (déclaration de consentement) ?

Interprétariat en présentiel ou à distance ?

Sous certaines conditions, il est judicieux de solliciter des interprètes via une connexion téléphonique ou vidéo (interprétariat à distance) et, dans d'autres situations, il est important ou indispensable que l'interprétariat se fasse en présentiel. Selon quels critères pouvez-vous décider ?

Urgence	faible	élevée
Prévisibilité	bonne	mauvaise
Durée prévue pour l'entretien	longue	courte
Routine (du point de vue du de la patient-e)	faible	élevée
Emotivité/impact	élevé	faible
Complexité/spécificité	élevée	faible
	Interprétariat en présentiel	Interprétariat à distance

Veillez noter : pour certains thèmes, l'**anonymat** est important pour les patiente-e-s ou les interprètes et il doit être garanti. Ce concept est toutefois trop complexe pour être brièvement expliqué dans ce contexte.

L'interprétariat à distance nécessite un **équipement technique adapté** et une **utilisation adéquate** de ce dernier, ainsi que de l'expérience à ce sujet. Comme il faut à tout moment savoir clairement qui dit quoi, les entretiens à distance doivent avoir lieu dans un cadre restreint.

Exemples de situations

- Admission et sortie dans un cadre hospitalier
- Anamnèse
- Conseil (p. ex. concernant le diabète, une grossesse conflictuelle)
- Conseil social
- Consentement informé
- Consultation de contrôle
- Diagnostic et résultat
- Examen de la capacité d'estimer en justice
- Examen médical préventif ou obligatoire (p. ex. pédiatrique ou gynécologique)
- Expertise AI
- Informations des patient-e-s
- Psychothérapie et traumathérapie
- Recommandation thérapeutique et comportementale
- Suivi post-natal, consultation parents-enfants

Ce flyer est le fruit d'une collaboration entre :

INTERPRET

INTERPRET est l'association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle et est responsable du système de qualification national pour l'interprétariat, dans les domaines de l'asile et de la justice, de la formation et du social, ainsi que de la santé.

INTERPRET Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle
Monbijoustrasse 61 | 3007 Berne
Téléphone +41 31 351 38 28 | info@inter-pret.ch



Bundesverband der
Dolmetscher und Übersetzer

Avec plus de 7500 membres, la BDÜ est la plus grande association professionnelle allemande de la branche. Elle représente environ 80% de tous les interprètes et traducteurs organisés en Allemagne et s'engage pour les intérêts de ses membres et de l'ensemble de la profession depuis 1955. Pour les mandants, la qualité de membre de la BDÜ est un label de qualité pour des prestations professionnelles de traduction et d'interprétariat, une admission à l'association n'étant possible qu'avec une qualification spécifique. Les membres de la BDÜ, très demandés comme experts de communication en près de 90 langues et dans un grand nombre de domaines spécialisés, peuvent être trouvés facilement et rapidement dans la banque de données en ligne, sur le site internet de l'association.

Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e. V. (BDÜ)
Bundesgeschäftsstelle | Uhlandstr. 4-5 | 10623 Berlin
Téléphone +49 30 88712830 | Téléfax +49 30 88712840 | info@bdue.de | www.bdue.de



Swiss Health Network for Equity est une organisation à but non lucratif qui s'engage à promouvoir l'équité en santé en Suisse. Son engagement repose sur la collaboration avec différents acteurs du secteur de la santé, de la politique, de la recherche et de la société civile.

C/o CTM Treuhand AG | Brückfeldstrasse 19 | 3012 Bern
www.health-equity-network.ch/