

SERVICES D'INTERPRÉTATION ET OFFRE DE SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

ÉLÉMENTS ABORDÉS

- Les différents types d'interprètes
- Les enjeux liés à l'utilisation d'interprètes de circonstance
- Les lacunes dans les services d'interprétation
- La confidentialité et les services d'interprétation
- L'utilisation d'interprètes dans les communautés francophones en situation minoritaire (CFSM)

RECOURS AUX SERVICES D'INTERPRÈTES

L'interprétation est la forme orale de la traduction.

Afin d'assurer la communication avec l'utilisateur, le professionnel ou la professionnelle de la santé devra, dans certaines situations, recourir à un service d'interprétation. Aucune législation n'existe au Canada concernant l'utilisation d'interprètes. Chaque établissement de santé gère cette question à sa façon. Il est important de reconnaître que l'emploi d'interprètes peut avoir un impact sur la qualité et la sécurité des soins et même soulever des considérations éthiques.



DIFFÉRENTS TYPES D'INTERPRÈTES

01 SERVICES D'INTERPRÉTATION MÉDICALE PROFESSIONNELLS

Ces personnes possèdent une formation en interprétation dans le domaine de la santé, pour une paire de langues particulière. L'utilisation de services d'interprétation professionnels peut servir à :

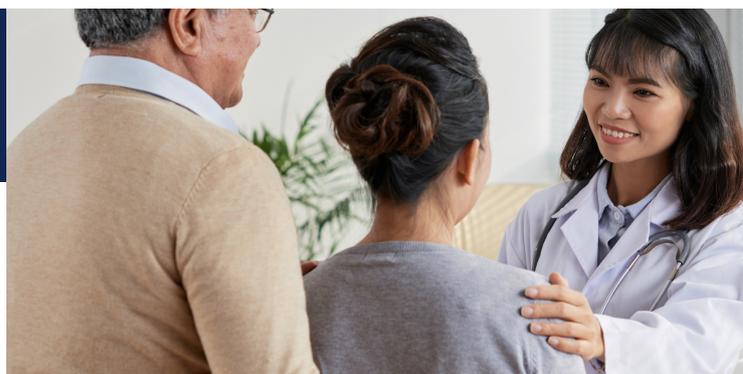
- Augmenter la qualité des soins et la sécurité de l'utilisateur
- Améliorer la gestion des risques
- Augmenter la satisfaction de l'utilisateur et du professionnel de la santé

En psychiatrie, compte tenu du niveau de sensibilité de la terminologie associée à ce domaine, même l'utilisation d'un interprète professionnel peut mener à des erreurs (Flores, 2005).

02 MEMBRES DU PERSONNEL SOIGNANT BILINGUES

Intervenant ou intervenante de la santé qui connaît la langue maternelle de l'utilisateur. Cette personne n'a pas de formation en interprétation, mais elle possède de bonnes connaissances de la terminologie médicale et de la relation intervenant-patient. Toutefois, le domaine précis peut lui être moins connu.

Selon Bowen (2001), dans les cas où les services d'interprétation sont assurés par l'intermédiaire de membres de la famille ou de bénévoles sans formation particulière, le taux d'erreurs est tellement élevé que dans certaines circonstances, leur utilisation est plus dangereuse que l'absence d'interprétation. La raison en est qu'ils donnent un faux sentiment de sécurité à l'utilisateur et à l'intervenant ou l'intervenante, qui pensent que leurs propos sont retransmis fidèlement.



03 INTERPRÈTE DE CIRCONSTANCE

Personne qui peut être un membre de la famille, un ami ou encore une personne bilingue qui se trouve à proximité (p. ex. une personne à la réception ou un technicien). Ces personnes n'ont aucune formation en interprétation. Avoir recours à ce type d'interprète peut soulever des enjeux, dont les suivants :

- Omission d'une partie de l'information fournie par l'utilisateur ou l'intervenant;
- Ajout à l'information fournie par l'utilisateur ou l'intervenant
- Substitution de mots, de concepts ou d'idées
- Utilisation d'une terminologie inadéquate pour décrire l'anatomie, les symptômes ou les traitements
- Refus de transmettre un message
- Commentaires éditoriaux inappropriés
- Compétences linguistiques inadéquates
- Substitution de rôle (p. ex. assumer le rôle de l'intervenant)

CERTAINES LACUNES DANS LES SERVICES D'INTERPRÉTATION DANS LES MILIEUX DE SANTÉ



- L'absence de politique ou de procédure encadrant les services d'interprétation
- Le manque d'accès aux services professionnels d'interprétation et la tendance à se fier aux interprètes de circonstance
- Le manque d'information sur les services d'interprétation disponibles
- Le manque de coordination des services d'interprétation
- L'absence d'évaluation des services offerts (impact, qualité)

(Bowen, 2004)

LA CONFIDENTIALITÉ ET LES SERVICES D'INTERPRÉTATION



Les interventions comportent couramment la transmission d'informations personnelles et confidentielles. L'accès à des interprètes médicaux professionnels, qui ont reçu une formation sur le respect de la neutralité, l'exactitude, la sensibilité culturelle et le respect de la confidentialité, permet aux usagers de s'impliquer dans leurs propres soins de santé. Mais l'accès à un interprète professionnel n'est pas toujours possible et l'utilisateur peut se sentir très vulnérable s'il doit révéler des informations confidentielles en présence d'un membre de sa famille, d'un membre de sa communauté ou d'un autre professionnel qui agit à titre d'interprète, sans que ces personnes aient été formées pour ce rôle.

L'UTILISATION D'INTERPRÈTES DANS LES CFMS



L'utilisation d'interprètes ne doit pas être vue comme la solution à tous les problèmes. Toutefois, vu certaines contraintes, le recours à des interprètes reste une stratégie à considérer selon les besoins spécifiques de la population cible :

- Les services déjà en place dans la communauté
- La taille et l'éloignement de la population à desservir
- L'urgence de la situation
- La confidentialité
- La disponibilité des professionnels et professionnelles de la santé bilingues

(Bowen, 2004; Léonard, 2012)

« Bien que les services d'interprétation professionnels soient essentiels pour l'accès aux soins des personnes ne maîtrisant pas une langue officielle, la prestation de tels services n'est pas une solution suffisante. Si nous n'abordons pas la question plus large de l'équité au sein des établissements de santé et ne continuons pas à consacrer des efforts pour la promotion de soins qui tiennent compte des différences sociales et culturelles, la prestation de services linguistiques n'aura pas les effets escomptés. » (Bowen, 2001, p. 12)

RÉFÉRENCES



- Bowen, S. (2001). Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé. Santé Canada. Tiré le 26 mai 2021 : <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/systeme-soins-sante/rapports-publications/accessibilite-soins-sante/barrieres-linguistiques.html>.
- Bowen, S. (2004). Language barriers within the Winnipeg Regional Health Authority: Evidence and implications. Winnipeg Regional Health Authority. Tiré le 27 mai 2021 : http://torontohealthequity.ca/wpcontent/uploads/2013/02/Language_Barriers_within_the_Winnipeg_Regional_Health_Authority_Evidence_and_Implications.pdf.
- Flores, G. (2005). The impact of medical interpreter services on the quality of health care: a systematic review. *Medical Care Research and Review*, 62(3), 255-299. doi: 10.1177/1077558705275416.
- Léonard, G. (2012). Enjeux liés à l'intervention avec un interprète auprès des allophones. Les midis InterActions. Tiré le 27 mai 2021 : <https://docplayer.fr/8884481-Enjeux-lies-a-l-intervention-avec-un-interprete-aupres-des-allophones.html>.

BIBLIOGRAPHIE



- de Moissac, D. (2016). Accès aux services de santé et d'interprète-accompagnateur - L'expérience des communautés minoritaires à faible densité de francophones au Canada. Rapport de recherche - Projet INTACC. Société Santé en français. Tiré le 27 mai 2021 : https://savoir-sante.ca/fr/content_page/item/446-acces-aux-services-de-sante-et-d-interprete-accompagnateur-l-experience-des-communautes-minoritaires-a-faible-densite-de-francophones-au-canada-rapport-de-recherche-projet-intacc_446.