

L'interprétariat social

Un instrument permettant un accès égal aux soins de santé

Stephan Backes,
*coordinateur,
 responsable pour
 la Belgique
 francophone et
 germanophone
 de la
 Coordination
 fédérale de la
 traduction et de
 l'interprétariat
 social-COFETIS.*

www.cofetis.be

.....

Aujourd'hui, de plus en plus de services de première ligne doivent toucher des personnes d'origines diverses. Un problème linguistique ne peut être le prétexte pour ne pas aider les personnes dans la société. Même si l'aide linguistique n'est pas en soi une garantie pour un dialogue efficace, elle trouve une place dans une stratégie plus vaste.

.....

Nous définissons l'interprétariat social comme une forme d'interprétariat où un message oral est transmis de façon fidèle et complète d'une langue source vers une langue cible, et ce, afin de permettre au service (public ou privé) d'aide ou d'assistance d'ouvrir son fonctionnement régulier à toutes les personnes et afin que toute personne puisse remplir ses devoirs et, surtout, voir ses droits garantis. Nous distinguons trois types de prestations : l'interprétariat par déplacement, l'interprétariat par téléphone et les traductions écrites.

Les Services de Traduction et d'Interprétariat Social (SeTIS) qui mettent à disposition des interprètes sociaux, n'interviennent qu'en deuxième ligne, c'est-à-dire uniquement lorsqu'un service prestataire (hôpital, maison médicale, service ONE...) de première ligne en formule la demande. En Belgique, les interprètes sociaux interviennent dans une bonne douzaine de secteurs (comptant une soixantaine de sous-secteurs), tel que l'accueil & l'intégration, la santé mentale, l'aide à la jeunesse, la justice, le logement social, etc... Un des secteurs principaux d'intervention est celui de la santé.

Les professionnels de la santé rencontrent de grandes difficultés pour aider des personnes « allophones ». Utiliser du français simplifié ou une langue gestuelle, faire intervenir les enfants ou des membres de la famille en tant qu'inter-

prètes d'occasion, utiliser une troisième langue que parlent un peu les deux personnes... tant de moyens avec lesquels les soignants, tout comme les professionnels d'autres secteurs, imaginent résoudre le problème linguistique. Or de telles méthodes d'urgence peuvent mener à des malentendus sérieux. Dans le domaine de la santé, cela peut être périlleux. Les exemples abondent : le médecin qui cherche à établir un diagnostic ou souhaite l'accord du patient afin de commencer un traitement ; l'infirmière qui veut donner des informations exactes sur les vaccins via une brochure traduite... Les traducteurs et interprètes sociaux aident à surmonter le fossé linguistique et rendent possible le dialogue en restituant de façon fidèle et complète tout ce qui est dit.

Un problème linguistique ne doit pas être le prétexte d'une non-participation dans la société. Grâce aux traducteurs et interprètes sociaux, des personnes peuvent faire valoir leurs droits mais également être informées sur leurs devoirs. Des attentes et accords deviennent clairs. Une communication fidèle et efficace est d'ailleurs une condition pour pouvoir remplir un certain nombre de besoins de base (logement, aide médicale, revenu...). C'est seulement après avoir des assurances quant à ces besoins de base qu'une personne d'origine étrangère est capable d'apprendre une des langues nationales, de suivre une formation, de chercher du travail, d'être impliquée dans la vie associative... bref, d'être un citoyen actif.

Les services prestataires doivent pouvoir apprécier si les bénéficiaires allophones et eux-mêmes ont un besoin en interprétariat social. Cette aide linguistique ne signifie pas que les personnes d'origine étrangère ne doivent pas faire d'efforts pour apprendre une des langues nationales. Mais les services prestataires ont également leur part de responsabilité en décidant de faire appel ou non à un interprète social dans le cas où cet instrument facilite l'intégration de la personne d'origine étrangère. Les traducteurs et interprètes sociaux (plus de 95 % d'eux sont d'origine étrangère) sont d'ailleurs, eux-mêmes, la preuve vivante que l'on peut participer activement dans la société en connaissant bien une des langues nationales.

Mots clé : culture et santé, accès aux soins, inégalités de santé.



SOCIALES DE SANTÉ

Quelle est la plus-value de l'interprétariat social ?

Elle est multiple :

- L'interprétariat social collabore concrètement à l'implémentation d'une politique de diversité dans les services utilisateurs.
- La personne d'origine étrangère est stimulée à apprendre une des langues nationales.
- L'isolement des personnes ne parlant pas ou insuffisamment une des langues nationales diminue, les empêchant de se replier sur eux-mêmes ou sur leur communauté.
- Le degré de participation des minorités ethno-culturelles augmente.
- Les personnes ne parlant pas ou insuffisamment une des langues nationales sont stimulées à participer dans d'autres domaines (p.ex. dans le secteur socioculturel).
- La qualité de la prestation de services prestataires est considérablement augmentée.
- La durée du processus de soin (comme le nombre de prestations) diminue et, au niveau économique, le coût total final est moindre (effet récupérateur, voir ci-dessous).

Une communication claire autour des questions, problèmes et solutions rend la prestation de service plus efficiente et mieux dirigée.

L'effet récupérateur

Un aspect intéressant est celui que nous appelons « effet récupérateur ». En prévoyant, dès le départ, un interprète social assurant la communication et la bonne compréhension entre le professionnel en soins de santé et le bénéficiaire, l'efficacité du service se voit améliorée et le nombre de prestations à prévoir pour le même bénéficiaire diminue fréquemment. Quelques recherches ont été faites sur l'augmentation de la qualité de service par la suppression des barrières linguistiques. Pour ce qui est de l'impact financier, nous constatons cet effet récupérateur : le coût total d'un service rendu est moins important avec un interprète social dès le départ (vu la diminution fréquente du nombre de prestations) que le coût total de

ce même service rendu mais sans prévoir d'interprète.

COFETIS mène également une étude sur cet effet récupérateur, notamment dans les domaines de la santé et de la santé mentale. Dans le même registre : Hertog et Van Gucht soulignent dans leur étude que, dans les hôpitaux publics, la prestation de service en faveur des étrangers et allophones est devenue une tâche importante à laquelle l'on prête de plus en plus d'attention. Une bonne communication rend les soins de santé meilleurs, plus efficaces et finalement meilleur marché.

Une question de droit

L'interprétariat social permet également le respect de la législation, entre autres celle en matière des soins de santé.

Exemples :

- Assurer le secret professionnel et le secret médical : l'interprète social est tenu par le secret professionnel. Son code déontologie le lui impose.
- Bénéficiaire du droit à une communication claire et compréhensible telle que défini dans la loi sur les droits des patients.

mais aussi :

- La réalisation de l'accessibilité tel que définie dans le décret sur la politique sociale locale
- La réalisation des droits fondamentaux tels que les articles 2, 22 et 25 de la Déclaration universelle des droits de l'homme ; le Titre II, art. 23 de la Constitution belge ; l'article 6, §3, aliéna a) et e) de la Convention européenne des Droits de l'Homme.

Au niveau de la santé, un texte de référence est la loi relative aux droits des patients du 22 août 2002 (publication le 26 septembre 2002 ; mise à jour au 17 octobre 2005). Dans cette loi, nous référons notamment à trois articles concernant des patients ne maîtrisant pas ou mal la langue nationale concernée. Dans son Art. 5, cette loi dit que le patient a droit à des prestations de qualité répondant à ses besoins et ce, dans le

L'interprétariat social Un instrument permettant un accès égal aux soins de santé

respect de sa dignité humaine et de son autonomie et sans qu'une distinction d'aucune sorte ne soit faite.

L'Art. 7 dit :

§ 1. Le patient a droit, de la part du praticien professionnel, à toutes les informations qui le concernent et peuvent lui être nécessaires pour comprendre son état de santé et son évolution probable.

§ 2. La communication avec le patient se déroule dans une langue claire. Le patient peut demander que les informations soient confirmées par écrit.

Enfin, l'article 8 :

§ 1. Le patient a le droit de consentir librement à toute intervention du praticien professionnel moyennant information préalable.

§ 2. Les informations fournies au patient, en vue de la manifestation de son consentement visé au § 1er, concernent l'objectif, la nature, le degré d'urgence, la durée, la fréquence, les contre-indications, effets secondaires et risques inhérents à l'intervention et pertinents pour le patient, les soins de suivi, les alternatives possibles et les répercussions financières. Elles concernent en outre les conséquences possibles en cas de refus ou de retrait du consentement, et les autres précisions jugées souhaitables par le patient ou le praticien professionnel, le cas échéant en ce compris les dispositions légales devant être respectées en ce qui concerne une intervention.

L'interprétariat social constitue donc un des garants d'accessibilité et de qualité au professionnel de la santé quand celui-ci doit prêter son service en faveur d'une patientèle ne maîtrisant pas ou insuffisamment la langue nationale concernée.

d'étrangers vivant sur le sol belge. Pourtant, déduire à partir de ces données brutes le nombre de personnes ne maîtrisant pas ou insuffisamment une des langues nationales est un exercice périlleux. Nombre de paramètres doivent être croisés pour tenter une telle estimation, tels que l'origine des étrangers, leur langue maternelle, leur scolarité, le nombre d'années qu'ils vivent en Belgique et dans quelle région exactement... Et encore, en rassemblant toutes ces données, il s'avèrera toujours ardu de produire un nombre approximatif de personnes nécessitant une aide linguistique. En effet, une personne vivant depuis vingt ans en Belgique aura peut-être besoin d'une telle aide tandis qu'une autre personne y résidant depuis cinq ans n'en aura plus besoin. Le lieu de vie en Belgique a également son importance : une personne originaire d'Afrique du Nord ou subsaharienne rencontrera proportionnellement moins de problèmes linguistiques en Belgique francophone qu'en Flandre. Les exemples et contre-exemples sont nombreux.

Cependant, on peut formuler l'hypothèse qu'il y a des constantes (rapport « nombre d'étrangers » / « nombre d'étrangers nécessitant une aide linguistique »), avec une certaine marge d'erreur, pour le secteur de la santé. Une étude réalisée pour le compte du SPF Santé publique et analysant les besoins en aide linguistique dans des hôpitaux généraux belges observe la même constante entre le nombre d'étrangers soignés et le nombre de ces étrangers ayant besoin d'une aide linguistique pour bénéficier des soins donnés par l'hôpital : un sur deux nécessiterait un/e interprète sur place. La population des hôpitaux généraux étant très représentative, ce résultat est d'une grande valeur. ●

Combien de personnes d'origine étrangère ont besoin d'aide linguistique dans le domaine de la santé ?

Les chiffres disponibles par le SPF Économie (Direction générale Statistique et Information économique) donnent un aperçu du nombre