

## ***Des interprètes en santé aident à franchir les barrières linguistiques***

Par Cindy Mc Glynn (CANADA)

Été 2004, Vol 7 n°4

Un jeune homme se rend au service d'urgences d'un hôpital américain. Il est originaire d'Asie du Sud-Est et ne parle pas l'anglais. Un ami bilingue l'accompagne et explique au médecin que le jeune homme entend de grands bruits qui le font sursauter. Alors que le médecin s'apprête à lui prescrire une série de tests d'audiologie, une interprète médicale professionnelle arrive. Elle parle couramment l'anglais et le cambodgien, langue maternelle du client. Après quelques minutes de conversation avec lui, elle se rend compte que les bruits qu'il entend ne sont autres que des explosions. Le jeune homme subit des flashbacks de bombardements survenus dans son village natal. Les services d'audiologie les plus compétents au monde ne sauraient l'aider : ce qu'il lui faut, ce sont des services de santé mentale.

Cet exemple illustre parfaitement l'importance des interprètes professionnels en milieu de soins de santé. Des statistiques montrent qu'avec l'aide d'interprètes compétents, le diagnostic est amélioré, le pronostic est plus exact et, au bout du compte, les dépenses en soins de santé sont réduites. Les partisans des services d'interprétation estiment que, la population étant de plus en plus multilingue, le besoin de tels services ne constitue pas une demande particulière mais un besoin élémentaire.

En fait, les services d'interprétation sont essentiels si on veut combler le besoin plus large d'accès aux services de santé. D<sup>r</sup> Jose Silveira dirige les services portugais de santé mentale et de toxicomanie de l'hôpital du Toronto Western. « Dès qu'on offre des services linguistiques, les gens sortent de l'ombre, dit-il. Depuis que nous avons ouvert notre unité portugaise il y a de cela cinq ans, nous sommes débordés. Où ces patients allaient-ils auparavant ? Eh bien, tout simplement nulle part. » Au-delà de la question d'accès, « une bonne communication est essentielle à de bons soins de santé, » affirme D<sup>r</sup> Silveira. Pour le patient, le recours aux services d'interprétation augmente ses chances de voir disparaître ses symptômes et s'améliorer sa qualité de vie. Quant au soignant, son diagnostic est plus exact, il peut déceler des nuances qu'il n'aurait pas perçues autrement et ses recommandations ont plus de chance d'être suivies par le client. »

En théorie, les autorités publiques sont d'accord. Ainsi, aux États-Unis, la Civil Rights Act de 1964 exige que les services de tout établissement financé par l'administration fédérale soient accessibles à tous, de façon égale, quel que soit le pays d'origine du client. Cela signifie avoir des services d'interprétation facilement accessibles. La loi canadienne est moins précise en la matière, même si la Charte canadienne des droits et libertés et la législation sur les droits de la personne fournissent un cadre aux droits linguistiques.

Pourtant tout récemment encore, de nombreux prestataires de soins de santé comptaient sur la famille des clients ou sur des bénévoles pour interpréter les propos des clients. Pour certains,

c'est toujours le cas. Étant donné que 18 pour cent des Canadiens et 8 pour cent des Américains ont une langue maternelle autre que l'anglais (d'après les résultats du recensement américain de 2000 et les données de 2001 de Statistique Canada), ce système ad hoc satisfait rarement à la demande.

D<sup>r</sup> Eric Hardt, médecin consultant pour des services d'interprétation et directeur clinique du département de gériatrie du Boston Medical Center, travaille depuis des décennies à la mise en place d'un service d'interprétation modèle à son hôpital. Avec un budget annuel de 2,2 millions de dollars, le service compte une équipe de 30 interprètes à temps plein et de 25 interprètes et autres membres de personnel contractuel employés sur une base journalière qui travaillent dans plus de 50 langues.

D<sup>r</sup> Hardt explique les multiples raisons pour lesquelles le recours à des interprètes bénévoles n'est pas la solution idéale. « La plupart de ces personnes sont sympathiques mais cela ne veut pas forcément dire qu'elles excellent au rôle d'interprète, dit-il. Elles n'ont aucune formation ni supervision ; elles ne saisissent pas les techniques ; elles ne comprennent pas les rôles et n'ont pas le sens du professionnalisme médical, comme par exemple, les questions liées au secret médical. »

Concrètement, le rôle élémentaire de l'interprète consiste à transmettre le plus fidèlement possible les messages échangés entre deux personnes qui ne parlent pas la même langue. Pour exercer sa profession dans le milieu des soins de santé, l'interprète a besoin d'une formation supplémentaire afin d'être en mesure de comprendre la terminologie, le diagnostic, les rôles et les procédures indispensables à une communication efficace.

Il peut aussi arriver que les interprètes aient besoin de rappeler leur rôle aux médecins. Ils doivent par exemple s'assurer que le médecin s'adresse directement au client, et non à l'interprète, qui s'assied habituellement un peu en arrière du client. Autrement dit, l'interprète ne doit pas abandonner son rôle pour répondre à des questions de nature médicale au sujet du client. « Il arrive que les médecins demandent aux interprètes de faire des choses qui ne relèvent pas de leurs compétences », dit Cynthia E. Roat, coprésidente du National Council on Interpreting in Health Care aux É.-U. M<sup>me</sup> Roat a créé *Bridging the Gap*, le programme de formation le plus couramment offert aux interprètes médicaux américains. Elle explique : « Un médecin peut par exemple demander à l'interprète ce qui ne va pas avec le patient, ou s'il pense que le patient dit la vérité. De telles questions ne sont pas appropriées. Nous ne sommes pas formés à mener des entrevues médicales ou portant sur la santé mentale. Par contre, le médecin peut très bien demander à l'interprète si le patient a des difficultés d'élocution. Il s'agit là d'une question très pertinente. »

Stella Rahman, coordonnatrice des Services d'interprétation culturelle du Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) à Toronto, dispose d'une équipe de 92 interprètes pigistes qualifiés qui travaillent dans 55 langues. Elle donne une entrevue personnelle à chaque candidat et dit que les interprètes ont besoin d'une formation professionnelle rigoureuse. « Je demande une preuve de leur compétence linguistique et en anglais, et dans l'autre langue. Je m'assure qu'ils ont suivi une formation d'interprète et que celle-ci comportait un code de déontologie couvrant des questions professionnelles telles que l'exactitude et la confidentialité. »

En Ontario, pour preuve de compétence linguistique, on demande généralement l'un ou l'autre des deux titres de compétences linguistiques standard, à savoir le Cultural Interpreter

Language and Interpreting Skills Assessment Test (CILISAT) ou les Interpreter Language and Interpreting Skills Assessment Tools (ILISAT). La formation d'interprète peut exiger de 40 à 90 heures d'enseignement, couvrant des domaines tels que la sensibilité culturelle, le code de déontologie et le rôle des interprètes (voir l'encadré). L'interprétation médicale exige une formation plus spécialisée, bien que ni le Canada ni les États-Unis ne disposent d'un organisme national d'accréditation à cet effet.

La santé mentale est un autre domaine de spécialisation en interprétation où il y a pénurie de services de formation. Seuls quelques organismes canadiens, dont CAMH, offrent aux interprètes leur propre formation en santé mentale. M<sup>me</sup> Roat dit qu'à sa connaissance, il n'existe que trois ou quatre organismes américains qui offrent une telle formation.

Les interprètes doivent aussi savoir quand aller au-delà de leur simple rôle d'interprète. Cornelia Brown, directrice générale de la Multicultural Association of Medical Interpreters of Central New York (MAMI of CNY) travaille auprès de personnes victimes de violence sexuelle ou familiale. Son organisme offre une formation fondée sur le programme *Bridging the Gap* et qui comporte une étude des questions liées à la défense des droits. Le fait d'aider un client à obtenir un rendez-vous chez un spécialiste peut, par exemple, constituer un moyen pertinent pour l'interprète d'aller au-delà de la séance d'interprétation. « Dans un tel cas, un des principes à suivre, c'est le fait que le patient veuille que vous défendiez ses intérêts, et qu'il risque d'avoir un grave problème de santé si vous n'intervenez pas », explique M<sup>me</sup> Brown.

Le besoin d'interprètes qualifiés peut sembler évident. Mais pour le moment, la question est de savoir qui prendra en charge les frais des services d'interprétation et de formation des interprètes. M. Silveira dit que la question préoccupe le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario et qu'elle a été soulignée dans les documents d'orientation des services de santé de la province des dix prochaines années.

M<sup>me</sup> Roat affirme que la situation doit être examinée d'un regard neuf si on veut régler les problèmes systémiques. « L'oncologie a pris de l'essor en raison du taux croissant de cancer d'une population vieillissante. La gériatrie s'est développée à mesure que la population a vieilli, dit-elle. À présent, notre société est de plus en plus hétérogène du point de vue linguistique. Nous devons changer le mode de prestation des soins de santé afin que les interprètes fassent autant partie du cadre de travail qu'un appareil de radiographie, qu'une pharmacie ou qu'une salle d'examen. C'est aussi simple que cela. »

*« Des statistiques montrent qu'avec l'aide d'interprètes compétents, le diagnostic est amélioré, le pronostic est plus exact et, au bout du compte, les dépenses en soins de santé sont réduites. »*

*« Nous devons changer le mode de prestation des soins de santé afin que les interprètes fassent autant partie du cadre de travail qu'un appareil de radiographie, qu'une pharmacie ou qu'une salle d'examen. C'est aussi simple que cela. »*