

LE RÔLE DE L'ENCADREMENT

- Garantir l'application de la procédure propre à l'hôpital :
 - ✓ Information de l'équipe, des partenaires et des patients.
- Animer la construction du cadre de travail :
 - ✓ Réflexion et validation des méthodes de travail pour chaque étape du parcours du patient et de l'interprète,
 - ✓ Formation de l'équipe (Sensibilisation à l'importance de l'utilisation de la langue maternelle, etc.).

QUELQUES RÉGLES DE BONNE INTERACTION ENTRE INTERPRÈTES ET PROFESSIONNELS DES STRUCTURES DE SOINS

- Lors de la première visite de l'interprète : préciser le fonctionnement propre à la structure, présenter le lieu et l'équipe.
- Des temps de briefing entre le professionnel de la structure de soin et l'interprète sont à prévoir en amont de l'entretien (pré-séance) et à la fin (post-séance).
- Prévoir que le temps de traduction augmente la durée de la consultation (environ le double de temps).

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- **Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé : Article L.1110-13 du Code de la Santé Publique relatif à la médiation sanitaire et à l'interprétariat linguistique** qui précise que des référentiels élaborés par la Haute Autorité de Santé (voir ci-dessous) définissent le cadre dans lequel les personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins peuvent avoir accès à des dispositifs de médiation sanitaire et d'interprétariat linguistique.
- **Référentiel de compétences, de formation et de bonnes pratiques sur l'interprétariat dans le domaine de la santé**, Haute Autorité de Santé, 2017.
- **Charte de l'interprétariat médical et social professionnel en France**, Groupe de travail national interassociatif, 2012.

Cet outil a été conçu dans le cadre du groupe de travail « Interprétariat - Accompagnement des professionnels au travail avec interprète » du projet « Accès à la psychiatrie ambulatoire pour les personnes sans logement personnel ».
Pour toute demande d'information, vous pouvez joindre la coordination du projet :
06 68 35 51 61 - psyambul@ch-valvert.fr

TRAVAILLER AVEC UN INTERPRÈTE PROFESSIONNEL DANS UNE STRUCTURE DE SOINS AMBULATOIRES EN PSYCHIATRIE

TRAVAILLER AVEC UN INTERPRÈTE, POURQUOI ?

- L'usage de la **langue maternelle** :
 - ✓ permet la **compréhension mutuelle** entre professionnels et patients qui parlent peu ou pas français,
 - ✓ favorise l'**alliance thérapeutique**,
 - ✓ rend le patient **acteur de sa santé**.
- Faire appel à un interprète professionnel garantit **une posture adaptée et le respect des règles déontologiques**.

COMMENT FAIRE APPEL A UN INTERPRÈTE ?

Conformément à la Loi de Santé du 27 janvier 2016, **des procédures internes existent dans la plupart des structures de soin** pour permettre l'accès à des services d'interprétariat professionnel par téléphone ou en présentiel. Renseignez-vous auprès de vos cadres.

L'interprétariat par téléphone sera un outil précieux dans les situations d'urgence, les consultations non planifiées ou dans le cas d'une langue rare.

Pour un suivi régulier, **la présence de l'interprète** permet d'améliorer la qualité des échanges et une meilleure prise en compte des émotions et des échanges non verbaux.

La plupart des recommandations de ce flyer s'appliquent dans les deux cas.

L'ORGANISATION DU RDV

1/ Lors de la demande de RDV par le patient ou la structure accompagnante :

Le secrétariat :

- informe sur les possibilités d'accueil avec interprète,
- valide avec le patient le choix de la langue de l'entretien et le principe du travail avec interprète (présence d'un tiers dans la prise en charge).

2/ Lors de la prise de contact avec l'interprète ou le service d'interprétariat :

Le secrétariat transmet les informations utiles à la préparation de l'intervention :

- la langue du patient,
- ses disponibilités pour le RDV,
- le fonctionnement de la structure (modalités d'accueil de l'interprète, modalités de paiement, ...).

Des informations sur le parcours du patient peuvent également être mentionnées afin de :

- déterminer si l'interprète connaît le patient. Auquel cas, est-il en mesure de l'accompagner (impartialité).
- permettre à l'interprète de préparer la séance en faisant, si nécessaire, des recherches sur le vocabulaire technique.

3/ La planification du RDV :

Le secrétariat prévoit :

- un temps de consultation adapté,
- un temps d'accueil de l'interprète avant l'entretien s'il s'agit de sa 1^{ère} visite.

LE JOUR DE LA CONSULTATION

1/ La pré-séance :

Le professionnel qui reçoit le patient (IDE, médecin, psychologue, travailleur social) :

- rappelle le cadre de travail défini par la structure,
- prévoit l'organisation spatiale de la salle : positionnement des acteurs et du mobilier,
- pour une première rencontre : échange sur le parcours du patient afin de s'assurer de l'impartialité de l'interprète
- entre deux entretiens : demande si l'interprète et le patient se sont revus,
- prépare l'interprète au contenu (si annonce ou contexte difficile) et aux objectifs de l'entretien.

L'interprète rappelle son cadre de travail :

- respect du secret professionnel,
- impartialité,
- **traduction fidèle de tout ce qui est dit et rien que ce qui est dit** (limiter les apartés).

2/ L'entretien avec le patient :

> **En début d'entretien : établir un lien de confiance entre les 3 parties**

Le professionnel qui reçoit le patient :

- présente l'interprète, son rôle et le déroulement de l'entretien,
- valide avec le patient le principe de travail avec interprète : choix de la langue et choix de l'interprète.

L'interprète :

- vérifie le choix de la langue et la compréhension réciproque,
- explique son rôle : impartialité, fidélité de la traduction.

> **Tout au long de l'entretien :**

Le professionnel qui reçoit le patient :

- dirige l'entretien et s'adresse au patient,
- veille à laisser à l'interprète le temps nécessaire à la traduction,
- s'assure de la bonne compréhension des traductions,
- évite de laisser l'interprète seul avec le patient pour préserver le cadre d'intervention de chacun.

L'interprète :

- donne des éclairages culturels,
- signale les incompréhensions et quiproquos qui naissent du décalage culturel entre patient et soignant,
- traduit l'intégralité des échanges. Si la traduction est impossible (termes qui n'existent pas), cela doit être explicité,
- s'assure de la bonne compréhension des traductions.

> **En fin d'entretien :**

Le professionnel de la structure et l'interprète accompagnent ensemble le patient afin :

- de faire le lien avec la famille ou la structure accompagnante,
- d'éviter que l'interprète ne reparte seul avec le patient et que les échanges se poursuivent hors cadre.

3/ La post-séance :

- permet de faire le point sur le déroulement de l'entretien : limites dans la traduction, éclairages géopolitiques et culturels,
- permet à l'interprète de débriefing : particulièrement important lors de consultations émotionnellement chargées.