



BALISES

Modèles de services d'interprétariat et d'accompagnement pour faciliter l'accès aux services de santé des communautés francophones et acadienne vivant en situation minoritaire (INTACC)

Résumé

Ces balises ont été développés afin de guider les pourvoyeurs de services avec la compréhension des compétences, rôles, responsabilités et limites des services d'interprétariat et d'accompagnement, et étale les Principes éthiques de l'interprète. Ce document fut préparé dans le cadre du projet INTACC de la Société Santé en français par Dr Sarah Bowen, Renée Chartier et Lise Richard.



**Santé
Canada**

**Health
Canada**

Contexte

La Société Santé en français souhaite offrir des balises aux réseaux et promoteurs du projet INTACC. Certains piloteront des projets d'intervention qui mettront à l'honneur des accompagnateurs communautaires bilingues ou des interprètes formés et rémunérés, et d'autres des initiatives de sensibilisation auprès des décideurs politiques et des gestionnaires d'établissements. Dans le contexte des systèmes de santé canadiens, le recours à des services d'interprétariat pour les membres des communautés minoritaires francophones est une des solutions visant à abolir les barrières linguistiques; il ne s'agit pas, bien sûr, d'une solution *optimale*, celle-ci demeurant la communication directe avec un professionnel de la santé apte à comprendre le français et à s'exprimer dans cette langue.

Faire appel à des interprètes qui ne sont pas formés représente des **risques importants**, à la fois pour le patient et le fournisseur de services. Le taux d'erreur des interprètes sans formation (y compris de membres de la famille et d'amis) est tellement élevé qu'il est plus dangereux de faire appel à leurs services en certaines circonstances que de n'avoir aucun interprète du tout. L'illusion d'une communication efficace est un piège à éviter.

Les types d'erreurs commises par les interprètes informels ont été amplement documentés. En voici la liste :

- Omettre l'information fournie par le client ou le professionnel de la santé;
- Ajouter des éléments d'information à ce que le client ou le professionnel de la santé a dit;
- Substituer des mots, des concepts ou des idées à ce qui a été exprimé;
- Utiliser des mots imprécis ou inappropriés pour décrire l'anatomie, les symptômes ou le traitement;
- Faillir à transmettre un message de façon claire;
- Faire preuve d'aisance surfaite;
- Transposer de façon subjective (commentaires personnels) les propos du patient ou du professionnel de la santé;
- Poser des questions de son propre chef.

Sarah Bowen (2004). Language Barriers Within The Winnipeg Regional Health Authority. Evidence and Implications, 21.

Les interprètes informels ne sont pas liés à des normes professionnelles. Ils/elles peuvent ne pas être en mesure d'offrir une interprétation impartiale et sont ainsi plus à risque de compromettre sérieusement l'exactitude des propos tenus et la confidentialité de l'entretien.

Il existe un consensus solide entre les organes d'interprétation professionnelle sur l'éthique et les normes de pratique (HIN, 2007), bien qu'il reste des différences dans les approches aux rôles spécifiques jugées appropriées pour les interprètes dans le domaine de la santé (Sleptsova, 2014), les rôles vont d'être un simple "conduit" de message, à un "clarificateur", à "un courtier de la culture", à "un défenseur des malades" (Betran Avery, 2001). Dans certains cas, un rôle d'interprète peut également être combiné avec un autre rôle (comme celle d'un éducateur de santé, ou un navigateur patient.) Un rôle de simple conduit apporte de nombreux défis, et peut parfois empêcher une bonne communication. Cependant, les experts conviennent que les rôles à l'autre extrémité du continuum peuvent entraîner l'interprète à participer de façon inappropriée dans la rencontre clinique (par exemple en parlant pour le patient, ou l'ajout de son / ses propres points de vue). Un élément clé de la formation des interprètes est de préparer les interprètes sur la façon de jouer un rôle actif de clarification: apprendre à promouvoir une communication claire tout en restant dans les limites de bonnes pratiques d'interprétation. Si un interprète peut également jouer un rôle additionnel, une formation appropriée est essentielle pour assurer que les limites de ces rôles soient claires à la fois pour le patient et pour le professionnel de la santé.

Afin d'assurer la qualité des services d'interprétariat (rémunérés) et d'accompagnement (rémunérés ou bénévoles), il est essentiel de mettre en œuvre des protocoles de sélection, de formation continue, de surveillance et d'évaluation périodique.

	INTERPRÈTE FORMÉ ET RÉMUNÉRÉ EN MILIEU COMMUNAUTAIRE	ACCOMPAGNATEUR/TRICE (OU NAVIGATEUR/TRICE) COMMUNAUTAIRE BILINGUE, RÉMUNÉRÉ/E OU BÉNÉVOLE
DÉFINITION	<ul style="list-style-type: none"> Personne qui facilite la communication entre deux ou plusieurs parties qui ne parlent pas la même langue en transmettant aussi fidèlement que possible le message d'origine de la langue de départ vers la langue d'arrivée. Possède la maîtrise des deux langues pour permettre une interprétation complète et appropriée dans les deux langues (interprétation consécutive). Connaît le domaine de la santé et est en mesure d'orienter les clients dans leurs relations avec les organisations et les professionnels. Est conscient de son rôle d'intermédiaire et adhère aux principes éthiques de sa profession. 	<ul style="list-style-type: none"> Personne qui accompagne un client, à sa demande, dans ses interactions avec une organisation ou un professionnel de la santé afin de faciliter certains aspects de la communication et d'aider le client à mieux s'orienter et comprendre certaines informations générales. Possède un degré de compétence suffisant dans la langue du système de santé et celle du client pour appuyer le client dans ses démarches. Informe le client du mode de fonctionnement des services de santé en des termes qui lui sont compréhensibles, l'aide à formuler des questions et peut l'orienter vers des services dans la communauté.
EXIGENCES	<ol style="list-style-type: none"> Personne qui possède les compétences validées (testées) dans les deux langues Personne qui a suivi et réussi une formation en interprétation Personne qui possède une compétence suffisante dans le domaine de la santé ou qui a suivi une formation adéquate en terminologie médicale Personne qui détient une certification reconnue (Exigences non cumulatives) 	<ol style="list-style-type: none"> Personne bilingue qui possède certaines compétences dans les deux langues Personne qui a reçu une formation à titre d'accompagnateur/trice ou qui est en voie d'obtenir une certification en interprétation Personne qui a une connaissance globale du domaine de la santé et des services dans la communauté (Exigences cumulatives)
CE QU'IL/ELLE PEUT FAIRE	<ul style="list-style-type: none"> L'interprète peut faire de l'interprétation pour l'ensemble des interactions entre le client et le professionnel de la santé en considération de l'expérience acquise dans le domaine. 	<ul style="list-style-type: none"> L'accompagnateur/trice peut faire de la traduction de courte durée pour des activités reliées : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Au soutien à la personne (confort physique et émotionnel, transmission des demandes du client); ✓ Aux services à la clientèle (orientation, enregistrement et prise de rendez-vous, information générale, aide à remplir des formulaires administratifs).
CE QU'IL/ELLE NE PEUT PAS FAIRE	<ul style="list-style-type: none"> L'interprète ne peut faire de l'interprétation dans les situations où il y aurait apparence de conflit d'intérêts, ou lorsqu'il ne se sent pas suffisamment préparé ou qualifié. 	<ul style="list-style-type: none"> L'accompagnateur/trice ne peut faire la traduction/l'interprétation d'informations cliniques ou de celles ayant trait à l'histoire médicale, au diagnostic, au plan de traitement, au consentement, etc. L'accompagnateur/trice N'EST PAS un interprète.

Principes éthiques des interprètes

EXACTITUDE ET FIDÉLITÉ – Les interprètes doivent tendre à transmettre intégralement tous les messages, aussi fidèlement que possible, sans ajout, distorsion ou omission, et sans en embellir la signification.

CONFIDENTIALITÉ – Les interprètes ne divulgueront aucune des informations reçues, qu'elles aient été entendues ou lues dans le cadre de l'accomplissement de leurs tâches professionnelles, et ils/elles traiteront ces informations comme étant confidentielles tout en respectant les exigences liées à la tâche.

IMPARTIALITÉ – Les interprètes doivent viser à préserver l'impartialité en ne faisant montre d'aucune préférence et d'aucun parti pris envers toute partie impliquée dans la séance d'interprétation.

RESPECT DES PERSONNES – Les interprètes démontrent qu'ils/elles respectent toutes les parties impliquées dans la séance d'interprétation.

MAINTIEN DES LIMITES LIÉES AU RÔLE – Les interprètes s'efforcent de s'acquitter de leurs tâches professionnelles dans le cadre du rôle qui leur est imparti et s'abstiennent de s'impliquer personnellement.

RESPONSABILISATION – Les interprètes sont responsables de la qualité de l'interprétation fournie et redevables envers toutes les parties et tous les organismes qui retiennent leurs services.

PROFESSIONNALISME – Les interprètes agissent en tout temps de manière professionnelle et conforme à la déontologie.

COMPÉTENCE CONTINUE – Les interprètes s'engagent à faire un apprentissage permanent, car ils reconnaissent que les langues, les gens et les services évoluent au fil du temps et qu'un interprète compétent doit s'appliquer à maintenir un haut niveau de qualité en interprétation.

COMPÉTENCE CULTURELLE – Les interprètes sont conscients des similarités et des différences culturelles rencontrées dans l'exercice de leurs responsabilités.

Les projets de la Phase II du projet INTACC se situent sur trois axes, représentés par le tableau suivant :

Réseaux / Promoteurs	Mieux connaître les besoins et rassembler les évidences	Mettre à l'essai ou planifier la mise en œuvre d'une approche ou d'un modèle de service	Bonifier, élargir ou donner un nouvel accès à une approche existante.
Réseau santé en français Terre-Neuve-et- Labrador	X		
Réseau Santé en français de la Saskatchewan		X	
CANAVUA (Alberta)		X	
Partenariat communauté en santé (PCS – Yukon)		X	
Centre de santé communautaire Chigamik (Sud de l'Ontario)		X	
L'Accueil francophone de Thunder Bay (Nord de l'Ontario) (Promoteur-ressource)			X

Les balises servent à soutenir et guider les réseaux/promoteurs selon l'un ou l'autre de ces axes d'activités (identifier les besoins, mettre à l'essai ou bonifier).

Sources

- Bowen, Sarah (2004). Language Barriers Within The Winnipeg Regional Health Authority. Evidence and Implications, 54.
- Dysart-Gale, D. (2005). Communication models, professionalization, and the work of medical interpreters. *Journal of Health Communication*, 17, 91–103.
- Dysart-Gale, D. (2007). Clinicians and medical interpreters: Negotiating culturally appropriate care for patients with limited English ability. *Family and Community Health*, 30(3), 237–246.
- Nova Scotia Coalition on Community Interpreting (2014). Guidelines and Standards for Language Interpretation in Nova Scotia, 9.
- Healthcare Interpretation Network (2007). Guide des normes nationales destiné aux services d'interprétation en milieu social, 55.
- Office régional de la santé de Winnipeg (2013). Language Access. Code of Ethics and Standards of Practice for Interpreters, 23.
- Office régional de la santé de Winnipeg (2013). Policy Interpreter Services – Language Access, 6.
- Sleptsova et al. (2014). The Role of the Health Care Interpreter in a Clinical Setting – A Narrative Review, *Journal of Community Health Nursing*, 167-184.