

DES RESSOURCES  
EXISTENT SUR LE TERRITOIRE,  
SOLLICITEZ-LES :

- Promotion Santé Normandie
- ARS Normandie - Pilote du PRAPS
- Plateforme Ressource Interprétariat

Une publication de Promotion Santé Normandie

Avec le soutien financier et technique de l'ARS  
dans le cadre du PROGRAMME RÉGIONAL POUR L'ACCÈS À LA PRÉVENTION  
ET AUX SOINS DES PERSONNES LES PLUS DÉMUNIES (PRAPS).

[https://www.normandie.ars.sante.fr/system/files/2018-07/3-PRS\\_Normandie\\_PRAPS.pdf](https://www.normandie.ars.sante.fr/system/files/2018-07/3-PRS_Normandie_PRAPS.pdf)



**Siège administratif**  
L'Atrium  
115 boulevard de l'Europe  
76100 Rouen  
02 32 18 07 60

**Siège social**  
Espace Robert Schuman  
3 place de l'Europe  
14200 Hérouville Saint-Clair  
02 31 43 83 61



# L'INTERPRÉTARIAT PROFESSIONNEL EN SANTÉ

À DESTINATION  
DES PROFESSIONNELS  
DE SANTÉ

TOUT LE MONDE GAGNE  
À COMPRENDRE ET ÊTRE COMPRIS



# ÉTAT DES LIEUX DES PRATIQUES DE SOINS AUPRÈS DE PATIENTS ALLOPHONES

8.9%

8,9 % des personnes vivant en France n'ont pas la nationalité française où sont nées étrangères et vivent en France.<sup>1</sup>



Augmentation des consultations liées à des parcours migratoires de plus en plus traumatiques.



9 professionnels sur 10 ont été confrontés à une communication difficile avec un patient allophone.<sup>2</sup>



2/3 déclarent n'avoir jamais ou rarement eu recours à l'interprétariat.<sup>3</sup>



La « débrouille » est le principal moyen de communiquer (usage des mains, famille, collègue, anglais...).



Différence de langue comme « obstacle » au recours et à la qualité des soins.

## CES PRATIQUES ONT DES CONSÉQUENCES :

« MAL TRADUIRE, C'EST TRAHIR »

- Atteintes aux droits du patient :
  - 1 Respect du secret médical.
  - 2 Recueil du consentement libre et éclairé et droit à la confidentialité sur sa maladie.
- Augmentation du nombre de risque d'erreur de diagnostic.
- Fausse bonne idée du recours aux collègues « ressources » (disponibilité aléatoire ; non reconnaissance de la pratique, coût induit pour l'institution...) <sup>4</sup>.
- Aucun ou rare recours à un interprète pour 2/3 des patients allophones.
- Information sur l'existence de l'interprétariat chez 13 % des patients allophones.
- Situation dégradée de compréhension de la consultation et de la connaissance du traitement chez les patients allophones.
- Incompréhensions interculturelles synonyme de : <sup>5</sup>
  - > Perte de temps (à la fois celui du patient et celui du personnel de santé).
  - > Souffrance supplémentaire inutile pour le patient.
  - > Dépenses superflues résultant d'un diagnostic erroné ou d'un traitement inadéquat.

<sup>1</sup> INSEE- TEF, 2017  
<sup>2,3,4</sup> AP/HP, Communiquer avec les patients parlant peu ou pas le français (mai 2017)  
<sup>5</sup> Évaluation de la pratique des médecins généralistes sur l'utilisation d'interprète professionnel face à un patient non francophone ou utilisateur élémentaire de la langue française à Toulouse  
<sup>6</sup> CHABAAN S. Évaluation de la pratique des médecins généralistes sur l'utilisation d'interprète face à des patients non francophones à Toulouse- Thèse Doctorat de Médecine 2014  
<sup>7</sup> ADATE, APTIRA, ASAMLA, COFRIMI, ISM Corum, ISM Interprétariat, et al. Charte de l'interprétariat médical et social professionnel en France Strasbourg : UNAF ; 2012

## L'INTERPRÉTARIAT PROFESSIONNEL EN SANTÉ : TOUT LE MONDE Y GAGNE

L'interprétariat linguistique en santé désigne une fonction d'interface, reposant sur la traduction orale, assurée entre les professionnels du parcours de santé et les personnes qui ne maîtrisent pas ou imparfaitement le français.<sup>6</sup>

L'interprète en milieu médical et social exerce de façon qualifiée une fonction d'interface verbale entre plusieurs individus ou groupes ne parlant pas la même langue.

**Il respecte un code de déontologie :**

1.

Respect de la traduction

2.

Confidentialité et secret professionnel

3.

Impartialité

4.

Respect de l'autonomie de la personne<sup>7</sup>

## L'INTERPRÈTE PROFESSIONNEL : UNE AIDE AUX SOIGNANTS ET AUX AIDANTS

ACCUEILLIR ET COLLABORER AVEC UNE TIERCE PERSONNE POUR :

- **Avoir un soutien** pour casser l'illusion de communication.
- **Augmenter l'observance** au traitement.
- **Prendre du temps** maintenant pour en gagner plus tard.
- **Plus d'information** sur votre patient, c'est une meilleure prise en charge de celui-ci.
- **Communiquer** même avec ceux qui parlent « un peu français ».
- **Faciliter la compréhension** de vos messages.
- **Permettre l'amélioration des résultats** cliniques.

L'INTERPRÉTARIAT PROFESSIONNEL EST UNE PRATIQUE À TESTER POUR VOUS PERMETTRE D'EXERCER PLEINEMENT VOS FONCTIONS.

C'EST PLUS POUR GÉRER LES SITUATIONS D'ALTÉRITÉS ET UNE EXIGENCE ÉTHIQUE.

### INTÉRESSÉ PAR CETTE PRATIQUE ?

- 1 Je demande à être formé à la pratique de soins et interculturelité.
- 2 Je m'inspire d'expériences qui existent.
- 3 Je sollicite ma hiérarchie.
- 4 Je trouve de l'aide auprès de la Plateforme Normande d'Interprétariat et Médiation (FIA Et TerraPSY ; Tel. 02 35 58 09 37).
- 5 Je participe à l'information et à la communication sur le rôle de l'interprète.

DES RESSOURCES  
EXISTENT SUR LE TERRITOIRE,  
SOLLICITEZ-LES :

- Promotion Santé Normandie
- ARS Normandie - Pilote du PRAPS
- Plateforme Ressource Interprétariat

Une publication de Promotion Santé Normandie

Avec le soutien financier et technique de l'ARS  
dans le cadre du PROGRAMME RÉGIONAL POUR L'ACCÈS À LA PRÉVENTION  
ET AUX SOINS DES PERSONNES LES PLUS DÉMUNIES (PRAPS).

[https://www.normandie.ars.sante.fr/system/files/2018-07/3-PRS\\_Normandie\\_PRAPS.pdf](https://www.normandie.ars.sante.fr/system/files/2018-07/3-PRS_Normandie_PRAPS.pdf)



**Siège administratif**  
L'Atrium  
115 boulevard de l'Europe  
76100 Rouen  
02 32 18 07 60

**Siège social**  
Espace Robert Schuman  
3 place de l'Europe  
14200 Hérouville Saint-Clair  
02 31 43 83 61



# L'INTERPRÉTARIAT PROFESSIONNEL EN SANTÉ

TOUT LE MONDE GAGNE  
À COMPRENDRE ET ÊTRE COMPRIS

À DESTINATION  
DES DIRECTEURS  
D'ÉTABLISSEMENTS



# ÉTAT DES LIEUX DES PRATIQUES DE SOINS AUPRÈS DE PATIENTS ALLOPHONES

8.9%

8,9 % des personnes vivant en France n'ont pas la nationalité française où sont nées étrangères et vivent en France.<sup>1</sup>



Augmentation des consultations liées à des parcours migratoires de plus en plus traumatiques.



9 professionnels sur 10 ont été confrontés à une communication difficile avec un patient allophone.<sup>2</sup>



2/3 déclarent n'avoir jamais ou rarement eu recours à l'interprétariat.<sup>3</sup>



La « débrouille » est le principal moyen de communiquer (usage des mains, famille, collègue, anglais...).



Différence de langue comme « obstacle » au recours et à la qualité des soins.

## CES PRATIQUES ONT DES CONSÉQUENCES :

« MAL TRADUIRE, C'EST TRAHIR »

- Atteintes aux droits du patient :
  1. Respect du secret médical.
  2. Recueil du consentement libre et éclairé et droit à la confidentialité sur sa maladie.
- Augmentation du nombre de risque d'erreur de diagnostic.
- Fausse bonne idée du recours aux collègues « ressources » (disponibilité aléatoire ; non reconnaissance de la pratique, coût induit pour l'institution...)<sup>4</sup>.
- Aucun ou rare recours à un interprète pour 2/3 des patients allophones.
- Information sur l'existence de l'interprétariat chez 13 % des patients allophones.
- Situation dégradée de compréhension de la consultation et de la connaissance du traitement chez les patients allophones.
- Incompréhensions interculturelles synonyme de :<sup>5</sup>
  - > Perte de temps (à la fois celui du patient et celui du personnel de santé).
  - > Souffrance supplémentaire inutile pour le patient.
  - > Dépenses superflues résultant d'un diagnostic erroné ou d'un traitement inadéquat.

<sup>1</sup> INSEE - TEF, 2017  
<sup>2,3,4</sup> AP/HP, Communiquer avec les patients parlant peu ou pas le français (mai 2017)  
<sup>5</sup> Évaluation de la pratique des médecins généralistes sur l'utilisation d'interprète professionnel face à un patient non francophone ou utilisateur élémentaire de la langue française à Toulouse  
<sup>6</sup> CHABAAN S. Évaluation de la pratique des médecins généralistes sur l'utilisation d'interprète face à des patients non francophones à Toulouse - Thèse Doctorat de Médecine 2014  
<sup>7</sup> ADATE, APTIRA, ASAMLA, COFRIMI, ISM Corum, ISM Interprétariat, et al. Charte de l'interprétariat médical et social professionnel en France Strasbourg : UNAF : 2012

## L'INTERPRÉTARIAT PROFESSIONNEL EN SANTÉ : TOUT LE MONDE Y GAGNE

L'interprétariat linguistique en santé désigne une fonction d'interface, reposant sur la traduction orale, assurée entre les professionnels du parcours de santé et les personnes qui ne maîtrisent pas ou imparfaitement le français.<sup>6</sup>

L'interprète en milieu médical et social exerce de façon qualifiée une fonction d'interface verbale entre plusieurs individus ou groupes ne parlant pas la même langue.

**Il respecte un code de déontologie :**

1.

Respect de la traduction

2.

Confidentialité et secret professionnel

3.

Impartialité

4.

Respect de l'autonomie de la personne<sup>7</sup>

## L'INTERPRÉTARIAT PROFESSIONNEL, UN ATOUT POUR VOTRE ÉTABLISSEMENT :

- **Garantit une prestation de qualité.**
- **Garantit une utilisation adéquate** des services.
- **Entraîne un impact positif** sur la qualité des soins.
- **Renforce la cohérence du parcours du soin** de santé du patient allophone avec une orientation et une prise en charge adaptée.
- **Permet l'ouverture des droits** et donc de limiter les surcoûts (réadmission, erreurs médicales, complications, etc.).
- **Réduit les coûts de prise en charge** par un diagnostic plus rapide et plus précis (moins d'exams de contrôle liés à une mauvaise compréhension des symptômes).

## A VOUS D'Y CONTRIBUER

- Je promeus la formation des professionnels sur la pratique.
- Je facilite les procédures d'accès à l'interprétariat professionnel : par téléphone ou sur place.
- Si des mesures et des outils existent, je communique largement aux professionnels.
- Je traduis la charte du patient dans les langues les plus fréquemment rencontrées.
- Je participe à l'information et à la communication sur le rôle de l'interprète.
- Je m'inspire d'expériences qui existent sur le territoire.
- J'élabore une convention avec la Plateforme Normande Interprétariat Médiation (FIA et TerraPsy, Tel. 02 35 58 09 37)