

## Soutien linguistique

Auteur : Stéphanie De Maesschalck

### Étude de cas

*Mariam est une guinéenne de 28 ans. Elle souffre d'infections urinaires récurrentes. Sa grossesse n'est pas planifiée. Elle parle français, ne réclame pas d'interprète, mais lors d'une consultation en présence d'un interprète (une de ses cousines), elle raconte qu'elle a vécu des choses graves dans son pays d'origine. L'intervenante sociale s'exprime dans un français de niveau scolaire.*

### En pratique

#### Quels sont les risques liés à la barrière linguistique ?

- Transfert d'informations inadéquat ayant un impact, par exemple, sur l'observance de la thérapie
- Risque de malentendus, compréhension mutuelle incomplète
- Risque de conflit
- Risque d'erreurs médicales
- Impact sur la santé

#### Comment déterminer la langue commune ?

- Existe-t-il une langue commune (langue véhiculaire) ?
- Dans quelle langue le patient souhaite-t-il communiquer ?
- Dans quelle mesure les deux parties maîtrisent-elles la langue commune ?
- Il n'y a pas de langue commune ? Ou les parties ne la maîtrisent pas bien ? Faites appel à un interprète !

#### Quel soutien linguistique est possible ?

##### 1. Interprètes professionnels

- Interprète présent en *direct*
  - À prévoir à l'avance
  - Interprètes formés
  - Service d'interprétation communal ou provincial
- Médiateurs interculturels
  - Présents dans les hôpitaux
  - Nombre limité de langues
  - Interprètes formés
  - Outre la traduction, également une « retraduction » culturelle
- Interprète par téléphone
  - Formation semi-professionnelle ou professionnelle
  - Inscription unique
  - Téléphone avec ou sans microphone
  - Inconvénient : pas de langage non verbal

- <http://www.vlaamsetolkentelefoon.be>
- <http://www.sociaalvertaalbureau.be>
- Interprète par vidéo
  - Projet pilote provisoire
  - Moins de planification nécessaire
  - Communication non verbale également possible
  - Très accessible
  - Plus d'informations : projet Médiation interculturelle
  - Cellule de coordination Médiation interculturelle (Hans Verrept et Sonia Baatout)  
Service de soins de Santé Psychosociaux, SPF Santé publique  
[hans.verrept@health.fgov.be](mailto:hans.verrept@health.fgov.be)

## 2. Interprètes non professionnels/informels

- Membres de la famille, connaissances, collègues de langue étrangère, enfants
- Pas de formation préalable
- Attention à la confidentialité, à l'exactitude et à l'exhaustivité des informations
- Si possible : ne pas faire appel à de jeunes enfants
- Évitez les distractions (téléphones, interruption de la conversation, etc.)

## Quelles sont les compétences nécessaires à l'interprétation d'une entrevue ?

- Compétences générales en matière de conversation au cours de l'interprétation d'une entrevue :
  - Insistez sur la confidentialité.
  - Utilisez des phrases courtes et des questions, tant pendant l'anamnèse qu'au cours de la phase d'information.
  - Regardez le patient dans les yeux ; adressez-vous directement à lui.
- Un interprète informel accompagne-t-il le patient ?
  - Essayez de vérifier la relation avec le patient. Dans quelle mesure cet interprète est-il judicieux ?
  - Quelle est la langue commune utilisée ? Dans quelle mesure l'interprète maîtrise-t-il cette langue ?
  - Nommez le mandat de l'interprète. Remerciez l'interprète pour l'aide apportée.
  - Demandez à l'interprète de tout traduire dans les deux sens, de la manière la plus correcte et la plus complète possible.
  - Faites savoir à l'interprète qu'il peut vous interrompre si quelque chose n'est pas clair.
  - Veillez à ce que votre propre communication soit structurée. Ne donnez pas trop d'informations à la fois !
  - Observez les réactions non verbales du patient.

- Quand faut-il absolument faire appel à un interprète (de préférence professionnel) ?
  - En cas d'entretien pour annoncer une mauvaise nouvelle
  - En cas de diagnostics complexes
  - En cas de non-respect des règles par le patient et de suspicion d'incompréhension mutuelle
  - En cas de suspicion de problèmes psychosociaux sous-jacents ou manifestes

## Vous voulez en savoir plus ?

[http://www.kruispuntmi.be/sites/default/files/bestanden/documenten/adressenlijst\\_sociaal\\_tolk\\_en\\_vertaaldiensten.pdf](http://www.kruispuntmi.be/sites/default/files/bestanden/documenten/adressenlijst_sociaal_tolk_en_vertaaldiensten.pdf)