

## *Intervention en santé et services sociaux avec interprète en contexte d'une crise*

### *Résultats d'une revue de la portée*

#### *Rôle d'un interprète*

##### Quelles sont les compétences recherchées chez un interprète ?

Dans tous les contextes :

- Respecter la confidentialité;
- Être responsable, impartial et sans conflit d'intérêts;
- Rechercher l'exactitude et être nuancé.

Dans les situations d'urgence ou aux points de passage des frontières :

- Forte capacité de résilience et maîtrise de soi.

#### **DÉFIS**

- Difficile de viser l'indépendance éthique et psychologique et de défendre les droits de l'utilisateur en raison du contexte institutionnel;
- Les usagers peuvent être réticents à utiliser le service d'interprétation dans les petites communautés en raison des liens personnels potentiels avec l'interprète.

#### **NOTE!**

Chaque crise est unique en matière d'interprétation

#### **CONSIDÉRATIONS**

- La cohérence renforce le lien.
- Dans un contexte de crise, l'interprète doit être informé des attentes des cliniciens et des mesures de protection établies.



## Appréciation de l'interprète

### Usagers

**Pour:**

- Les usagers ayant accès à un interprète sont plus satisfaits sur le plan spirituel et émotionnel;
- La médiation interculturelle réduit les plaintes des usagers.

**Contre:**

- La présence de l'interprète peut être gênante pour certains usagers.

### Médecins

**Pour:**

- La présence de l'interprète est souhaitée lorsque l'équipement fonctionne bien et que l'interprétation n'est pas perturbée.

**Contre:**

- Le travail avec un interprète double le temps consacré à une tâche clinique.

### Infirmières

**Pour:**

- Facilite le contact avec le patient.

**Contre:**

- Le processus d'interprétation peut entraîner du retard;
- Le patient peut se sentir abandonné ou plus stressé lorsque l'infirmière part chercher l'interprète.

## Stratégies d'interprétation



### INTERPRÈTES PROFESSIONNELS

**Pour :**

- Préférés pour les urgences somatiques et psychiatriques en raison des caractéristiques spécifiques de l'état de santé mentale du patient ;
- Requis pour les situations à risque de confusion et les soins complexes.

**Contre :**

- Dans les situations de crise, l'intervention peut être retardée jusqu'à l'obtention d'un interprète ;
- L'interprétation en personne entraîne des frais de déplacement élevés.

## FAMILLE, AMIS OU SPECTATEURS MULTILINGUES

Pour :

- Patient satisfait ;
- Évite d'avoir à attendre un interprète professionnel ;
- Facilement accessible et possibilité d'un sentiment de sécurité et de confiance supplémentaire ;
- Possibilité de recueillir davantage d'informations sur le patient et son état de santé.

Contre :

- Peut violer la confidentialité et l'autonomie du patient ;
- L'état émotionnel et le manque de compétences linguistiques peuvent entraîner des inexactitudes ;
- Peut soumettre la famille du patient ou les personnes présentes à un stress social et à un préjudice émotionnel ;
- Le recours à des enfants pour interpréter peut nuire aux relations au sein de la famille.



## LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ MULTILINGUES

Pour :

- Gain de temps ;
- Facilement accessible ;
- Maîtrise des compétences en langues étrangères.

Contre :

- Peut être problématique si les professionnels de la santé ne sont pas neutres lors de l'interprétation ;
- Connaissances linguistiques et culturelles limitées.

### Ressources Numériques



#### Outils informatiques

- L'interprétation assistée par ordinateur (IAO) facilite le travail des interprètes :
  - Logiciels d'extraction terminologique et de création de glossaires ;
  - Logiciels de prise de notes pendant l'interprétation et outils d'IAO pour la formation.
- La reconnaissance automatique de la parole (RAV) fournit une traduction vocale en temps réel, ce qui peut s'avérer adéquat dans les contextes de crise humanitaire.

#### Pour :

- Améliorer la fréquence et la qualité de la communication ;
- Augmenter la qualité des soins de santé et la satisfaction des patients ;
- Réduire les malentendus, les disparités en matière de santé et les coûts des soins ;
- Les interprètes s'inquiètent de l'efficacité, de l'adaptabilité, du niveau de complexité et du prix de l'outil.

#### Contre :

- Peut être indisponible en cas de catastrophe ;
- Tout le monde n'a pas ou ne veut pas y avoir accès ;
- Peut être compliqué, ce qui entraîne des frustrations ;
- Le système de traduction automatique n'est pas assez précis pour être utilisé en toute sécurité ou présente des limites.

### Interprétation par téléphone



- Assure une traduction rapide et précise tout en préservant la confidentialité et l'anonymat ;
- Souvent utilisé dans les cabinets de médecine générale, les hôpitaux et les cliniques de soins urgents ;
- Peut présenter des retards ou des dysfonctionnements ;
- Ne convient pas à tous les patients (par exemple, les personnes très malades) ;
- L'interprétation par téléphone présente des retards mais peut être utile dans les situations de courte durée, d'urgence et pour les interventions sensibles.

## Vidéoconférence

- Les interprètes doivent avoir accès à un système de vidéoconférence, prendre le rendez-vous, apporter le matériel, et gérer les problèmes techniques ;
- Les professionnels de la santé doivent avoir accès à un système de réservation ;
- Non adapté pour l'annonce de mauvaises nouvelles et avec un patient schizophrène ;
- La vidéoconférence permet aux interprètes d'être confrontés indirectement à des interventions émotionnellement chargées et agressives.



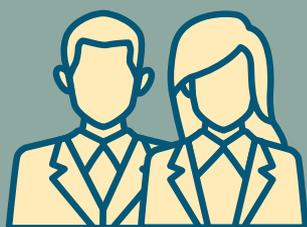
## Formation

### Formation aux situations de crise



1. Différentes formations sont nécessaires pour différents types de crises ;
2. Les interprètes qui n'ont pas la formation nécessaire ont tendance à subir un stress psychologique et ont des difficultés à prendre des décisions et à passer à la tâche la plus urgente.

### Formation pour les professionnels travaillant avec des interprètes



1. La situation de l'interprétation peut être améliorée si le personnel est formé à travailler avec des interprètes, car il sera en mesure de recueillir des informations culturelles et cliniques utiles et pertinentes auprès des usagers ;
2. La formation des professionnels à la sensibilisation culturelle pourrait atténuer les difficultés dues au manque de compréhension des différentes cultures.

## Formation pour les interprètes dans les contextes de soins de santé

1. Une formation aux compétences médicales est recommandée afin que les interprètes puissent répondre aux besoins médicaux de base s'ils sont isolés de l'équipe ;
2. Les interprètes doivent connaître le contexte de la prestation des soins de santé et s'entraîner à bien s'intégrer à l'équipe médicale pour une assistance plus efficace ;
3. Une formation médicalement pertinente peut réduire les défis de la communication en cas d'urgence et de crise.



## Formation académique



1. Le monde universitaire devrait proposer des cours sur les derniers développements des logiciels destinés aux interprètes ;
2. Les programmes de soins infirmiers devraient inclure une formation pour un travail efficace avec les interprètes.



Pour toute information, contactez  
[naima.bentayeb.comtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:naima.bentayeb.comtl@ssss.gouv.qc.ca)

Auteures : Naïma Bentayeb et Angela Wang  
Design : Angela Wang et Alvaro Marinho  
2022

Financement : Institut universitaire SHERPA; CERDA; U McGill CRCF  
Revue de la portée réalisée en 2020-2021