

L'interprétariat en tant que mode d'intervention en santé et services sociaux

Mélodie Briand-Lamarche¹, Christine Maltais², Muriel Guériton², Naima Bentayeb¹

¹ UETMI du CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île de Montréal (CCOMTL) ; ² UETMI du CIUSSS du Centre-Sud de l'Île de Montréal (CCSMTL)

INTRODUCTION

En contexte de **barrière linguistique**, l'accessibilité aux soins et aux services pour la population allophone est compromise. De plus,, les interventions cliniques comportent des **risques** pour :

- la **qualité** des soins et services,
- l'obtention d'un **consentement éclairé**,
- l'**adhérence** aux traitements et aux suivis,
- la **confiance** et la **satisfaction** des usagers.

Dans cette perspective, les services d'**interprétariat** présentent de nombreux **bénéfices** du point de vue du consentement, de la relation de confiance, de la meilleure transmission des informations et donc, de la diminution du risque d'erreur.

Le CIUSSS du Centre-Ouest et le CIUSSS du Centre-Sud de l'Île de Montréal ont demandé une évaluation des technologies et des modes d'intervention (ETMI) en complément des travaux ministériels déjà entrepris en 2014, afin d'éclairer la prise de décision clinique et de gestion en matière d'interprétariat.

QUESTIONS D'ÉVALUATION

1. **Quels éléments doivent être pris en considération tant par l'intervenant que par l'interprète (formel ou informel) lors d'une intervention** auprès de l'utilisateur en personne ou par téléphone, afin d'assurer l'efficacité, la qualité et la sécurité des interventions ?
2. **À quelles stratégies l'intervenant peut-il recourir en cas d'absence d'interprètes ou de refus de l'utilisateur d'utiliser un interprète (formel ou informel) ?**
3. **Quels éléments devraient définir la formation continue des intervenants qui travaillent en présence d'interprète ?**
4. **Quels éléments devraient définir le processus d'accueil-orientation des interprètes au sein des établissements ?**

MÉTHODES

Revue de revues systématiques et de guides de pratique clinique*

- 9 bases de données et recherche de la littérature grise
 - ↳ 1070 revues systématiques
 - ↳ 9972 documents de recommandations de pratique

21 Revues systématiques + 4 Guides de pratique clinique

8 Groupes de discussion

Type de groupes	Nbre de participants	Nbre d'établissements
• 4 avec intervenants uniquement	24	4 CIUSSS
• 2 avec Interprètes uniquement	18	2 Banques
• 2 Mixtes intervenants/interprètes	18	3 CIUSSS et 2 banques

60 participants

* La recherche documentaire a été effectuée par une bibliothécaire professionnelle et l'ensemble des travaux d'analyses ont été réalisés en tout temps par deux professionnels scientifiques indépendants.

RÉSULTATS Q1 ET Q2

COMMENT SURMONTER UNE BARRIÈRE LINGUISTIQUE EN INTERVENTION?

- Informer l'utilisateur des bénéfices, de la gratuité et de la confidentialité des services d'un interprète professionnel
- Consigner et tenir à jour au dossier de l'utilisateur les informations concernant la barrière linguistique et le recours à un interprète

ET ENSUITE ?



AVEC INTERPRÈTE

- Choisir le type d'interprète :
 - Professionnel
 - Proche de l'utilisateur

Aspects à considérer :
Qualité et sécurité | Accès | Préférences de l'utilisateur

- ⚠ Le recours à un mineur est à PROSCRIRE
- ⚠ Le recours à un proche est DÉCONSEILLÉ dans les situations délicates, conflictuelles ou pouvant avoir des conséquences cliniques ou légales importantes

- Être transparent
- Maintenir une pratique réflexive

- Instaurer des mécanismes de partage d'information
- Clarifier avec l'utilisateur le rôle de l'interprète

- RÈGLES DE COMMUNICATION**
- Utiliser un langage simple, des phrases courtes
 - Éviter le jargon technique
 - Clarifier et reformuler au besoin
 - S'assurer que l'intervenant s'adresse directement à l'utilisateur
 - Faire des pauses pour interpréter de ce qui vient d'être dit



SANS INTERPRÈTE

CAS 1 : REFUS DE L'USAGER

- Mettre l'utilisateur en confiance et comprendre les motifs de son refus
- Rappeler à l'utilisateur la gratuité, la confidentialité et les bénéfices des services d'un interprète professionnel

CAS 2 : INTERPRÈTE NON-DISPONIBLE

- Reporter le rendez-vous si possible
- Faire appel à un interprète dès que disponible
- Revoir les informations importantes

- ⚠ Utiliser ces ressources alternatives avec PRUDENCE :
 - Traduction en ligne
 - Langage de base dans une langue commune (ex. anglais)

- RÈGLES DE COMMUNICATION**
- Vérifier la compréhension de l'utilisateur en lui demandant de reformuler fréquemment

RÉSULTATS Q3 ET Q4

COMMENT SOUTENIR LES PRATIQUES PERMETTANT DE SURMONTER UNE BARRIÈRE LINGUISTIQUE EN INTERVENTION?

- Les **GESTIONNAIRES** peuvent soutenir les intervenants et les interprètes dans leurs interventions en instaurant les mécanismes suivants :

1. FORMATION CONTINUE

- Sensibiliser aux conséquences possibles d'une mauvaise compréhension ou d'un manque de respect envers les valeurs, les croyances ou les traditions de l'utilisateur

- Faire connaître les bonnes pratiques permettant de surmonter une barrière linguistique en intervention

2. ACCUEIL-ORIENTATION

- Offrir du soutien et de la reconnaissance

- Fournir les connaissances nécessaires à l'intervention :
 - En contexte de diversité culturelle
 - Dans le milieu de la santé et des services sociaux

- ⚠ Pour favoriser la collaboration entre intervenants et interprètes, il est important de mettre en place des mécanismes de **SOUTIEN** dans la mise en **APPLICATION** des apprentissages

CONCLUSIONS ET RETOMBÉES

Ce projet d'ETMI finalisé en 2017 a été volontairement centré sur l'intervention et ses acteurs.

La consultation de la littérature scientifique et d'intervenants **en santé et en services sociaux** ainsi que celle d'interprètes ont permis de :

- Mieux comprendre les enjeux et éléments à prendre en compte
- Dégager des recommandations concrètes à l'intention des parties prenantes

Quelques exemples de retombées

- Intégration dans les **Orientations ministérielles concernant la pratique de l'interprétariat dans les services de santé au Québec**. 2018.
 - Mise en application de certaines recommandations dans les établissements au niveau provincial (Formation continue, communications)

- Présentations ou références au rapport auprès des cliniciens (Ex. Présentations internes (CCSMTL 2017-2019) Présentations internes et externes (CCOMTL 2017-2019) Campagne de promotion de la qualité (CHUQ 2021)
- Présentation à l'ACFAS 2019
- **Nouveau projet de recherche SHERPA**/Institut universitaire Immigration, Diversité, Santé du CCOMTL en continuité sur **l'intervention avec interprète en temps de crise**. 2021
- Référé ou cité par l'inspection des affaires sociales France, 2018. Le Centre pour la dépendance et la santé mentale (CAMH) Toronto, 2021. Le Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé des réfugiés et des demandeurs d'asile. Communauté de pratique. CCOMTL, Montréal, 2022.

Ce projet d'évaluation des technologies et des modes d'intervention (ETMI) a bénéficié d'un financement de l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS) dans le cadre des projets PSI-ETMI