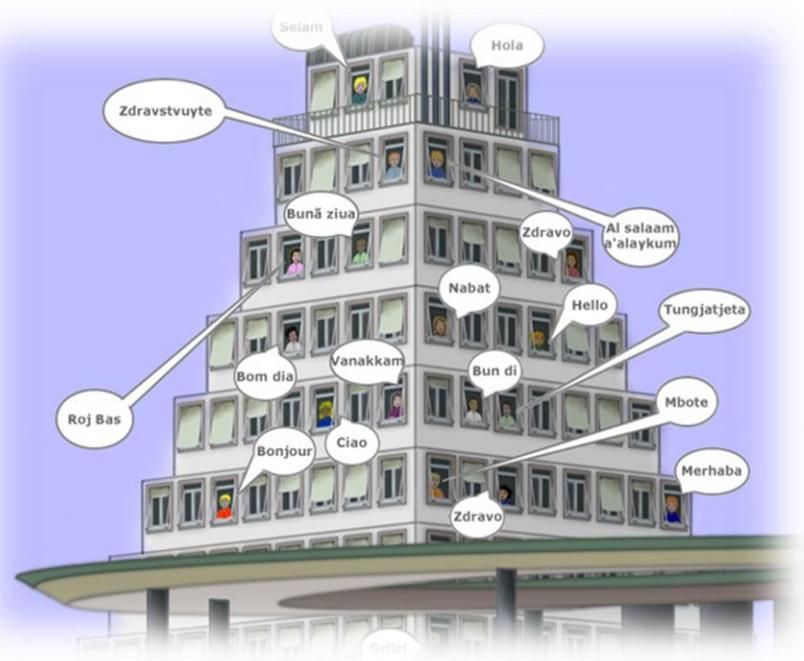


Qui est Comment travailler avec UN INTERPRETE



*Pavla ZATVRSKA, Interprète de liaison
Coordinatrice Interprétariat-médiation interculturelle au CHU de Toulouse*

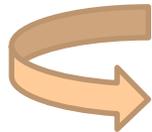
Interprétation professionnelle au CHU

- ✓ 1998 mission des bureaux des RDV
- ✓ 2003 service de la Direction de la Communication
- ✓ 2013 service de la Direction Relations Usagers
1 Interprète de liaison – coordinatrice

Interprétation-médiation interculturelle

MISSIONS

- **Égalité d'accès aux soins**
- **Communication** au service des patients et des soignants
- **Droits des usagers:**
le droit à l'information,
obligation des consentements éclairés,
éthique et déontologie médicale.
- **Outil d'économie, efficience**



Un besoin en augmentation

Les recommandations dans les textes législatifs Charte sociale européenne, Code de santé publique (2012), Charte du patient hospitalisé (2011), Plan Psychiatrie et santé mentale (2011-15), circulaire PASS (2013)... et nouvellement le **projet de loi Santé**, adopté par l'Assemblée nationale, avril 2015 et porté par la DGS, décrets d'application à paraître en juillet 2016.



Quel est le rôle d'un interprète ?



? Pour qui ?

Equipes médicales/soignantes – Patients en barrière linguistique

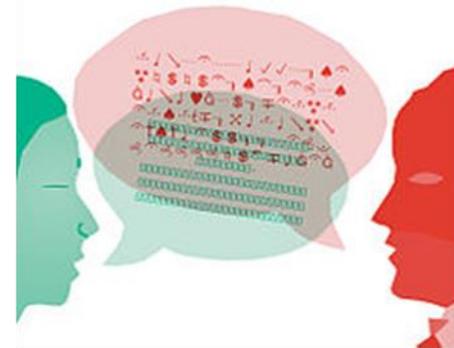
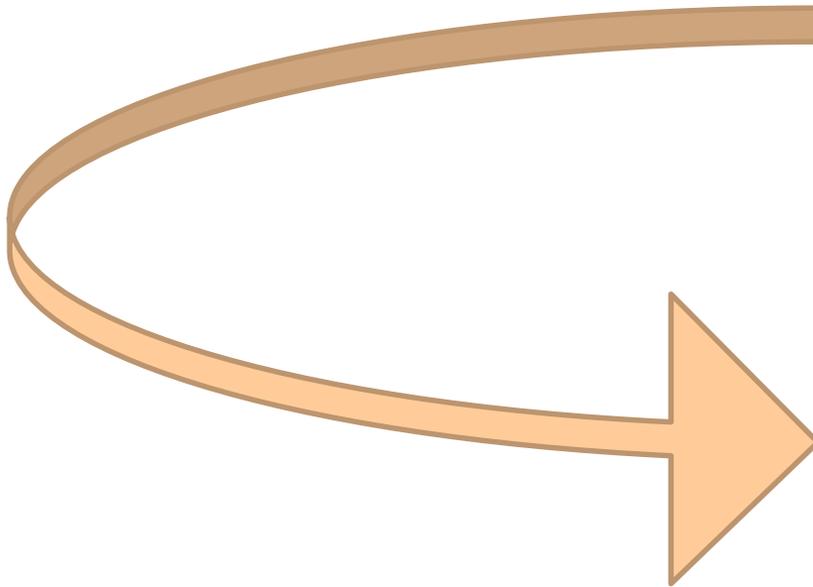
Situations / Publics variés ++++
Relation binaire soignant – soigné

Barrière linguistique



Vulnérabilité

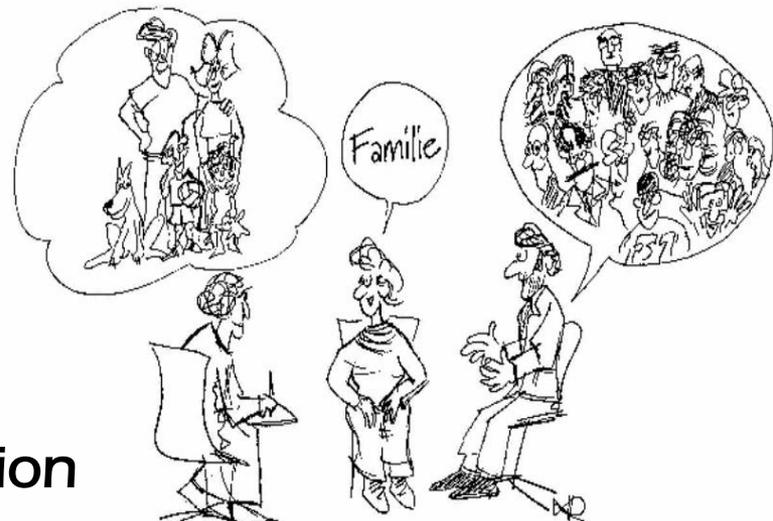
Relation ternaire → soignant – interprète - soigné



Prise en charge complexe



CADRE ETHIQUE DEONTOLOGIE



1. La précision et la fidélité de la traduction

- Tout est restitué sans distorsions (les mots, les tonalités, les incohérences...).
- Veille de la compréhension et attention interculturelle mutuelle

2. Le secret professionnel-confidentialité

3. L'Impartialité

- ✓ posture de tiers, retrait
- ✓ absence de jugements
- ✓ respect des stratégies, de l'autonomie des sujets
- ✓ Gestion des émotions
- ✓ Travail perpétuel de **distanciation** sur ses propres représentations
- ✓ **Décentration**, analyse des relations triangulaires pour rester dans l'écoute active et centré sur la traduction

POURQUOI INTERPRETE PROFESSIONNEL?



Personnes ressources :

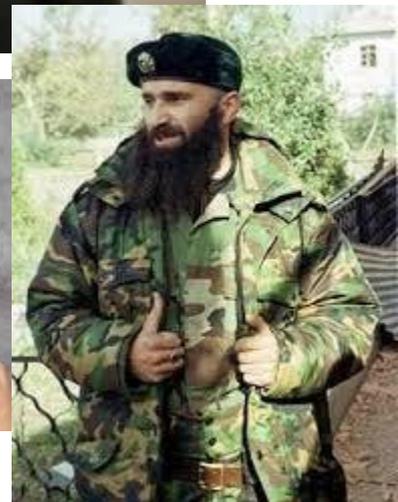
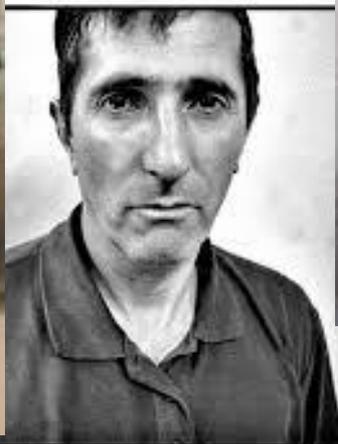
Relation de « confiance existante »,
solution immédiate mais ...

- ✓ Implication émotionnelle personnelle empêchant une maîtrise de la situation par le professionnel
- ✓ Cadre inexistant
- ✓ Pas de confidentialité
- ✓ Diminue l'autonomie, l'observance, les connaissances des patients *
- **Personnel bilingue / ami ≠ Interprète**
- **L'Incompréhension coûte cher**
=efficacité = économies
=Multiplication des actes, risque d'erreur, ouverture des droits, relation thérapeutique fragilisée/ irrécupérable,...

Interprète professionnel

- ✓ Gestion des émotions, distanciation, décentration
- ✓ Secret professionnel
- ✓ Utilisation des techniques et des compétences d'interprétariat
- ✓ Positionnement d'un tiers décentré
- ✓ cadre éthique et déontologique

Monsieur « Zimnie igrushi »



Khava



M. D...



LIMITES ET APPORTS de l'Interprétation?



Apports :

- ✓ Enlève la barrière linguistique
- ✓ S'inscrit dans un cadre thérapeutique professionnel
- ✓ Permet de l'autonomie
- ✓ Relation à trois à exploiter par ses mouvements transférentiels multipliés de parts et d'autres:
 - de façon à approfondir la prise en charge pluri-professionnelle
 - une surface supplémentaire qui renvoie des choses sur la propre pratique professionnelle

Limites:

- ✓ L'interprétation immédiate ne permet pas toujours de trouver le mot le plus juste
- ✓ Décalage temporel entre énoncés de chaque partie et la traduction (lapsus, émotions ...)
- ✓ Le traduire et le comprendre, compréhension individuelle=traduction « objective » n'existe pas, traducteur « trahit » (équivoques...)
- ✓ L'interprétation en elle-même peut aider à « se cacher » derrière les « incompréhensions »
- ✓ Impossibilité , il ne s'agit pas, d'une présence de l'interprète en continu

Comment travailler efficacement avec un interprète en « face à face »

> Avant l'entretien :

- Expliquez à l'interprète brièvement votre rôle et la situation du patient.
- Informez l'interprète de l'objectif de l'entretien, des sujets à aborder, surlignez d'éventuelles difficultés.
- Sur des cas spécifiques (maladies rares, situations difficiles,...) pensez à prévenir sur la situation dès la formulation de la demande.

> Au début:

- Présentez-vous et présentez l'interprète à votre patient. Précisez lui que "tout ce qui sera dit et traduit restera confidentiel".
- Choisissez une disposition en triangle, ce qui aide à clarifier les rapports: médecin et patient se regardent directement.
- Adressez-vous directement au patient.

> Pendant :

- Soyez patient. Une traduction précise oblige parfois l'interprète à chercher des termes. Il peut par ailleurs vous suggérer des besoins d'un apport d'explications supplémentaires afin d'éviter des malentendus dus à des références socioculturelles différentes.
- Gardez cependant le contrôle de l'entretien. Assurez-vous régulièrement, par des reformulations, que le patient a bien compris.
- Regardez-le. Le langage du corps est important.

> A la fin :

- Prenez quelques instants avec l'interprète afin de permettre la possibilité d'un échange entre vous pouvant porter sur :
 - Une difficulté, limite, besoin d'explication de la part de l'interprète
 - Un apport d'éléments culturels, historiques,...
- Ne demandez pas à l'interprète ses coordonnées personnelles. Il ne peut que vous demander de vous adresser à l'Interprète de liaison qui coordonne son travail.
- N'hésitez pas à faire part à l'Interprète de liaison de vos remarques. Elles l'aideront à améliorer la qualité de son travail de coordination.

Organisation de la mission au CHU

Demandes

Coordination - Missions

Consult
HJ HS
Urgences

Mise en
place
procédures

Interventions

Face face /
téléphone

Programmés /
urgences...

Interprète
de liaison
CHU

Prestataires

Personnels
bénévoles

Outils de
communication –
Traduction écrite

Information –
Sensibilisation –
Formation

Réseau Int./Ext.





Hommage de la communauté hospitalière à Danièle Morisset

Publié le 22/09/2015 par Direction de la Communication
Le CHU de Toulouse salue avec tristesse la disparition de Danièle Morisset, membre de la CRUQPC (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge) et membre de la commission d'accueil ... Lire la suite



La Chaîne de l'Espoir lance un appel à mobilisation

Publié le 21/09/2015 par Direction de la Communication
La Chaîne de l'Espoir assure un soutien médical aux milliers de réfugiés qui fuient leur pays. Des équipes médicales apportent des soins aux blessés. Son action sur l'île de Lesbos (Grèce) auprès des réfugiés (...) Lire la suite



Journées de perfectionnement 2015 en Hépatogastroentérologie et Chirurgie Viscérale

Publié le 21/09/2015 par Direction de la Communication
Nous vous invitons à consulter le pré-programme de ces journées destinées aux personnels des services hépatogastro-entérologie et chirurgie viscérale et à vous inscrire le plus rapidement (...) Lire la suite

Infos ressources humaines et sociales

Actualités Ressources Humaines



- Ergothérapeutes de catégorie A - Publié le 24/08/2015
- Congé bonifié - Procédure d'attribution - Publié le 10/08/2015
- Photos cérémonie de remise des médailles du 10 juin 2015 - Publié le 30/06/2015

Actualités crèches



- Crèche "Les P'tits Loulous" - Place disponible pour un enfant né en 2014 - Publié le 24/09/2015
- Crèche "Les P'tits Loulous" - Places disponibles le mercredi et vendredi - Publié le 24/09/2015
- Crèche "La Marelle Bordelongue" - Place disponible tous personnels - Publié le 22/09/2015
- Demandes d'admission à la crèche "Les P'tits Loulous" - Publié le 18/08/2015

Infos sociales



- CGOS - Séjour linguistique pour les 13-17 ans - Publié le 24/09/2015
 - CGOS - Nouveaux spectacles en 2016 - Publié le 24/09/2015
 - CGOS - Dates limite pour vos demandes - Publié le 15/09/2015
 - CGOS Magazine - Publié le 26/08/2015
 - MNH - Maintien de revenus - Publié le 24/08/2015
- ... Voir les autres infos sociales

- Disponibilité des lits
- DMP
- E-CoMédiMS
- Filière de soins et lits d'aval
- Guide de l'interne de garde aux urgences.
- Guide du bon usage des examens d'imagerie médicale
- Logipharma
- Médimail
- Tableau de bord des urgences
- Tableaux de gardes
- Télémedecine au CHU

- Classeur social
- Interprètes langue des signes
- Interprètes langues étrangères
- PASS

- Envoi de fichiers lourds par mail
- Guide de facturation
- Marchés - Achats
- Ordres de missions
- Téléchargement de logiciels, images, ...

Service Documentation

- Glossaire des sigles
- Termes médicaux
- Vidal Hoptimal®

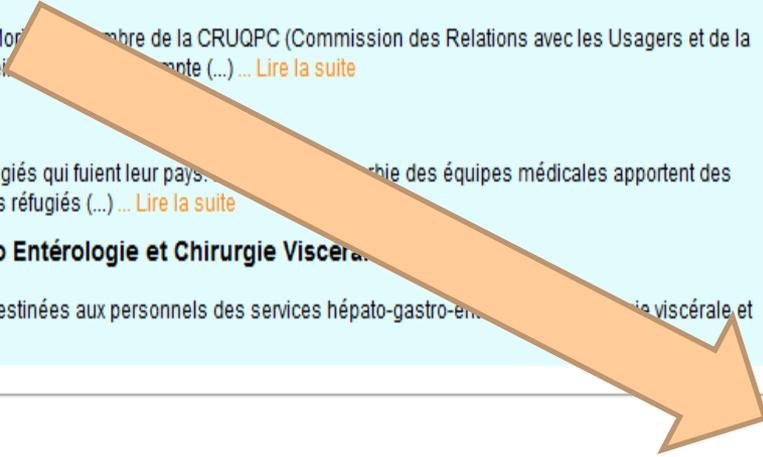
Déplacements, transports des personnels et PDH

- Plans, adresses, SIRET et FINESS

Liens utiles

Applications CHU à accès autorisé

- AP² : gestion des EPP
- Applications Applidis CHU
- Applications Citiz CHU



Site Intranet des Hôpitaux de Toulouse

Le CHU, son organisation, ses projets

Instances du CHU

DRH et vie professionnelle

Vie sociale, santé au travail

Développement Ressources Humaines

Formation

Affaires médicales

Secrétariats médicaux

Systèmes d'information, Finances, DIM-PMSI

Crises sanitaires

Hygiène, Nutrition, Douleur, Thrombose, Transfusion, Médicaments

Cancérologie (3C)

Qualité, EPP, risques

Communication, culture

Relations avec les usagers

Droits et obligations du patient

Dossier patient à l'usage des professionnels

Soins, Ethique, Recherche



Accueil > Outils médecine sociale et humanitaire > Interprètes langues étrangères > Modalité

Modalités d'intervention des interprètes

▪ **Comment bénéficier de prestations d'interprétariat ?**
Publié le 27/01/2010 (mis à jour le 18/03/2015) par Direction de la Communication

Procédure à suivre pour vos demandes d'interprétariat

1. En cas de **BESOIN IMMEDIAT** (jour J) et uniquement **LORSQUE LA SITUATION DU PATIENT LE PERMET** (premier interrogatoire d'urgence, non complexes et non délicates, ne nécessitant pas un suivi régulier dans le temps...), **appelez directement les personnels hospitaliers**
[Pour poursuivre cliquez ici](#)
2. En cas de **BESOIN IMMEDIAT, du LU au VE de 9h à 17h30** (possibilité d'intervention immédiate d'un interprète par téléphone ou sur place des disponibilités des interprètes) et des **SITUATIONS COMPLEXES DU PATIENT** (annonces/prise en charge d'une maladie grave, entretien professionnels, situations difficiles, suivis réguliers dans le temps... ou si vous ne trouvez pas de personnels bénévoles), **appelez direct**
[Pour poursuivre cliquez ici](#)
3. En cas des **RDV PROGRAMMES** et des **SITUATIONS COMPLEXES DU PATIENT** (annonces/prise en charge d'une maladie grave, entretien professionnels, situations difficiles, suivis réguliers dans le temps...), après en avoir informé le cadre de santé du service, **faites une dem**
mail :
[Pour poursuivre cliquez ici](#)
4. En cas de **BESOIN IMMEDIAT, 24H/24 et 7J/7** et **EN DEHORS DES HORAIRES D'OUVERTURE** ou **DES DISPONIBILITES** (des interprètes, des locaux, et si vous ne trouvez pas de bénévoles en interne, et **lorsqu'il s'agit d'une URGENCE MEDICALE/ VITALE**, **appelez directement le p**
[Pour poursuivre cliquez ici](#)

▪ **Fiches réflexes**
Publié le 28/01/2010 (mis à jour le 24/03/2015) par Direction de la Communication

[Formulaire de demande d'Interprétariat](#)

- Instances du CHU
- DRH et vie professionnelle
- Vie sociale, santé au travail
- Développement Ressources Humaines
- Formation
- Affaires médicales
- Secrétariats médicaux
- Systèmes d'information, Finances, DIM-PMSI
- Crises sanitaires
- Hygiène, Nutrition, Douleur, Thrombose, Transfusion, Médicaments
- Cancérologie (3C)
- Qualité, EPP, risques
- Communication, culture
- Relations avec les usagers
- Droits et obligations du patient
- Dossier patient à l'usage des professionnels
- Soins, Ethique, Recherche et Innovation, Collège Psychologues
- Médico-techniques
- Patrimoine Immobilier et Services Techniques

RDV programmés en situation complexe/Intervention en "face-à-face"

Publié le 03/07/2014 (mis à jour le 24/04/2015) par Direction Relations Usagers

Pour cela, à chaque demande :

1. Pour vos demandes en langues suivantes :

Russe (à proposer également aux patients des pays suivants : Ukraine, Biélorussie, Tchétchénie, Arménie, Azerbaïdjan, Géorgie)
Tchèque, Slovaque

Adressez directement par mail interpretariat@chu-toulouse.fr le [formulaire de demande](#) (en PJ word) à Pavla ZATVRSKA, l'interprète de liaison de l'interprétariat du CHU.

Annulations/ Modifications des Rdv

Merci de prévenir au 7 90 40 le jour J, sinon par mail au interpretariat@chu-toulouse.fr

2. Pour toute autre langue :

- 1. enregistrez (en Word) et remplissez sur votre ordinateur le [formulaire de demande](#)
- 2. et envoyez-le en pièce jointe (en Word) **en un seul mail** :
 - ◊ à l'organisme externe payant : interpretariat@cofrimi.com
 - ◊ en copie à la coordinatrice de l'interprétariat du CHU pour le suivi : interpretariat@chu-toulouse.fr
 - ◊ en copie au cadre de santé de votre service pour l'information
 - ◊ en copie au cadre administratif du pôle pour l'information

Il est important d'informer les interlocuteurs ci-dessus pour le bon fonctionnement des interventions.

Pour chaque demande, vous recevrez **un mail confirmant la présence de l'interprète.**

IMPORTANT ! SI LA REPOSE DE LA COFRIMI EST NEGATIVE,

- 1. une proposition des disponibilités d'un interprète vous sera faite. Merci d'y répondre. Si vous ne pouvez pas vous y adapter, et uniquement dans ce cas,
- 2. envoyez la demande vers le deuxième prestataire : carmi@ccpst.org, tout en mettant en copie la coordinatrice de l'interprétariat du CHU interpretariat@chu-toulouse.fr.

Prestataires locaux intervenant en « face-à-face » ou par téléphone

Organisme	Contact	Téléphone	Mail
COFRIMI	Lundi au vendredi de 9h à 17h30	05 34 60 12 71	interpretariat@cofrimi.com
CARMI	Lundi au jeudi de 9h à 17h Ve 9h-12h30	05 62 72 48 50	carmi@ccpst.org

Procédure demandes d'INTERPRETARIAT URGENCES-BESOIN IMMEDIAT

**DEMANDE
URGENTE**

Données à communiquer

Langue
Nom/date de naissance patient
Nom / tél service
Nom professionnel
N° UA
Lieu précis (si INT physique)

Analyser selon la situation, si besoin de :

Intervention immédiate
Interprète **téléphonique**

Intervention immédiate
Interprète **téléphonique**, puis **en suivant physique**

Intervention rapide
Interprète **physique**

du LUNDI au VENDREDI de 9h à 18h

1. Appelez la Coordinatrice-Interprète de liaison CHU au **7 90 40**

Si pas disponible (en intervention, absente)

2. Consultez la liste Intranet des **personnels bénévoles bilingues**
<http://intranet/spip.php?rubrique2738>
Uniquement lorsque la **situation le permet** (entretiens courts/ situations non complexes)

Si pas disponibles/ situation non adaptée/ Urgence d'une solution immédiate

3. Appelez partenaire externe **COFRIMI** au **05 34 60 12 71**

Si pas disponibles (langues, pas de solution immédiate)

4. voir ci-contre partenaire externe **ISM Paris Interprétariat 24h/24, 7j/7**

du LUNDI au VENDREDI de 18h à 9h
Week-end 24h/24

1. Appelez partenaire externe
ISM Paris Interprétariat 24h/24, 7j/7
au **01 53 26 52 62**
Code Urgences **PURPAN** : 6736
Code Urgences **Rangueil** : 6214
Codes subventionnés-maladies infectieuses (VIH/Tuberculose/Hépatite) : 2474

Partenaire joignable **24h/24, 7j/7** pour des interventions d'interprètes par téléphone uniquement, pour des demandes d'interprétariat urgentes : ex. : prestataires locaux, langues non disponibles, urgences médicales, ...

L'interprétariat professionnel médico-social

**UN DROIT – EGALITE D'ACCES AUX SOINS
OUTIL AU SERVICE DE L'ALLIANCE THERAPEUTHIQUE**

**PRISE EN CHARGE EFFICACE - SANS SURCOUTS
QUALITE - SECURITE**

MOTEUR D'AMELIORATION DES PRATIQUES

Analyses des pratiques - Sensibilisation - Formation

[Pavla ZATVRSKA, Coordinatrice – Interprète de liaison CHU de Toulouse
http://intranet/spip.php?rubrique6](http://intranet/spip.php?rubrique6)

<http://www.conference.migrationssante.org/actes/>