

# L'interprète, médiateur : « Comprendre le médecin, exprimer ce que l'on ressent »

**Entretien avec  
Aziz Tabouri,**

directeur de l'association ISM Interprétariat.

*La Santé en action : Comment  
définissez-vous l'interprétariat ?*

*Aziz Tabouri :* Le recours à l'interprète permet de lever la barrière linguistique entre professionnels de santé et patients qui ne parlent pas la même langue. Il s'agit de comprendre les questions du médecin, de pouvoir exprimer précisément ce que l'on ressent. Le bénéfice est évident en termes de diagnostic posé, de compréhension d'un protocole et de bonne observance des prescriptions. C'est donc un outil de communication qui contribue à assurer le respect de la dignité, l'égalité des chances et la non-discrimination pour les malades non francophones. Dans le milieu médical, la traduction mot à mot n'est pas toujours possible, pour des raisons liées à la complexité du sujet médical abordé et au vocabulaire. Il s'agit souvent davantage d'expliquer que de traduire, par des périphrases ou par des images. En gynécologie, par exemple, se rajoutent les questions de la pudeur, de la gêne et des tabous. Souvent dans ce cas, l'interprète adéquate est une femme.

Par son intervention, l'interprète crée un climat de compréhension, étape préalable à l'établissement de la confiance. Sa connaissance fine des codes et différences culturelles favorise cette mise en confiance du patient et permet d'éviter les malentendus. En cela, il s'inscrit dans la médiation en santé : d'une part, il rapproche, démystifie, participe à la prévention et aux soins pour des personnes fragiles et, d'autre part, il aide les soignants à mieux comprendre certains freins et comportements. Bien souvent, la médiation en santé s'effectue au sein et avec une équipe soignante elle-même sensibilisée à cette question et au rôle de l'interprète. Évidemment, seuls des interprètes formés peuvent assurer un tel rôle.

L'interprétariat en santé revêt toujours une forme de « médiation ». Le contexte médical est par nature marqué par l'anxiété et l'angoisse de la maladie et de la mort, amplifiées par la barrière de la langue et de l'incompréhension (y compris d'ailleurs pour des francophones). L'interprète professionnel va alors rassurer les deux parties : par son savoir linguistique (il traduit et aide à communiquer), par sa connaissance du sujet médical (il comprend, explique), par son savoir culturel (il contextualise, décode, rend intelligible par un aller-retour entre le soignant et le patient dans un climat de confiance) et par sa présence, l'interprète rassure le patient dans sa solitude face à l'angoisse du diagnostic. Pour toutes ces raisons, l'interprète professionnel rapproche le soignant de son patient.

formé au métier d'interprétariat et ayant acquis des connaissances médicales. Il apporte la compétence, la distance, la neutralité. La compétence, c'est la fidélité et la précision de la traduction : les messages sont restitués dans l'intégralité du sens, sans addition, omission, distorsion. Ce qui n'est pas toujours le cas de l'assistance apportée par un autre tiers, comme un membre de la famille parlant français, un ami, ou un professionnel de santé bilingue. On évite ainsi les risques de censure des propos ou de confusion des rôles.

Par son travail, l'interprète offre une plus grande autonomie au patient non-francophone, en réduisant l'inégalité de rapport avec le professionnel de santé, ce dernier pouvant de son côté mieux remplir sa mission. De façon plus globale, la personne allophone (qui a une langue maternelle autre que le français, NDLR) est en mesure d'accéder à ses droits, elle gagne en pouvoir d'agir dans les démarches relatives à sa santé : elle peut exprimer sa douleur, poser des questions sur le diagnostic et les soins proposés, et ainsi donner son consentement éclairé.

Le métier d'interprète est encadré par des règles précises en matière de compétences, de déontologie et d'éthique (précision, neutralité, impartialité, confidentialité, secret médical et professionnel). Les obligations professionnelles de nos interprètes sont regroupées dans une « charte d'engagement qualité ISM » interne, annexée au contrat de travail de chacun.

**S. A. : Qu'apporte le traducteur aux malades ?**

*A. T. :* L'interprète ne maîtrise pas seulement la langue française et celle du patient. C'est un professionnel

**S. A. : Dans quelles circonstances l'interprète est-il sollicité ?**

*A. T. :* Les soignants des hôpitaux partenaires d'ISM peuvent solliciter notre association de façon simple

## L'ESSENTIEL

► Dans une relation patient-soignant, l'interprète est, par définition, un médiateur en santé. Le recours à l'interprète permet de lever la barrière linguistique entre professionnels de santé et patients qui ne parlent pas la même langue. Aziz Tabouri plaide pour que les hôpitaux et les lieux de soins recourent systématiquement à des professionnels formés, et non pas à un proche ou membre de la famille qui n'a ni la distance nécessaire ni les compétences médicales. Il alerte aussi sur le recours à des interprètes non professionnels et non formés, une solution de facilité parce qu'à bas coût, mise en place au détriment du patient.

et directe par voie téléphonique. Les interprètes peuvent intervenir de trois manières : A distance, par téléphone, en direct, ou sur rendez-vous, et ceci 24 heures sur 24, dans un choix de 185 langues et dialectes. En présentiel, sur rendez-vous, en se déplaçant pour un entretien ou une consultation. Et enfin par visio-conférence, sur rendez-vous, procédé qui se développe dans le contexte de la crise sanitaire de la Covid-19.

Les soignants apprécient de travailler avec les interprètes qui les aident à bien faire leur travail. Les interprètes sont considérés comme un « moyen » d'assurer des soins de qualité. Ils interviennent au plus près de ceux qui accueillent et soignent. Pour autant, il y a un grand besoin d'informer et de sensibiliser les soignants à la relation avec l'interprète, pour qu'ils ne s'inquiètent pas de certains apartés ou du temps que peut prendre une traduction.

**S. A. : Comment sont formés les interprètes de votre association ?**

A. T. : Nous les recrutons d'abord pour leurs compétences linguistiques et leur connaissance de la France. Une fois choisis, testés et recrutés, les interprètes suivent une période d'intégration et de tutorat assurée par des « tuteurs » plus expérimentés. Une formation de base complète leur est dispensée et permet d'acquérir les fondamentaux théoriques et pratiques du métier d'interprète de service public. Deux axes sont importants : les aspects techniques et éthiques de l'interprétariat en milieu médical et social, et les champs professionnels d'intervention (santé, droit d'asile, etc.)

Dans le domaine de la santé, les modules sont assurés par des professionnels reconnus : médecins, directeurs d'hôpitaux, membres du Centre régional d'information et de prévention du sida et pour la santé des jeunes (Crips Île-de-France) Ces modules visent à permettre aux interprètes d'acquérir des connaissances médicales, de mieux appréhender certaines problématiques comme l'annonce d'une maladie, le suivi du traitement ou la prévention et de bien se positionner par rapport aux soignants et aux patients, ainsi qu'à

leur famille. Il y a aussi des formations sur différentes pathologies (diabète, IST, tuberculose, cancer...), sur la prévention en matière de santé sexuelle et sur la santé mentale. Ce cursus est complété par l'apport de connaissances sur notre environnement professionnel : les migrations, l'intégration, l'interculturalité.

**S. A. : Constatez-vous une dévalorisation de la fonction d'interprète dans le milieu du soin ?**

A. T. : Plus qu'une dévalorisation, il n'y a pas encore eu de réelle valorisation de ce métier, principalement par manque de connaissance et de reconnaissance de sa complexité, des multiples enjeux qui s'y jouent (linguistiques, éthiques, techniques, culturels...) et des nombreuses compétences nécessaires pour l'exercer. Notre association est fondatrice de ce métier dans le secteur médico-social. Depuis 2012, en association avec l'université Paris-VII, un diplôme universitaire existe, validant une centaine d'heures de formation dans l'année pour cette formation d'interprète dans le milieu de soins. D'autres facultés en proposent, mais il n'y a pas de titre au niveau national.

C'est assez paradoxal, puisqu'il y a eu en la matière des avancées législatives, notamment grâce à la loi Touraine de 2016. La Haute Autorité de santé a publié un référentiel de compétences, formations et bonnes pratiques pour l'interprétariat dans le champ de la santé. Le rapport de l'IGAS (Inspection générale des affaires sociales) de 2019 souligne que les moyens financiers investis dans la traduction sont des dépenses utiles et recommande que soit généralisé le recours à des « interprètes-médiateurs en santé ». Les besoins sont identifiés, le corps médical y est favorable : désormais, la balle est dans le camp des pouvoirs publics, en particulier pour mettre en œuvre un service national d'interprétariat, tel que préconisé par l'IGAS.

**S. A. : Les besoins en interprétariat sont-ils suffisamment couverts aujourd'hui ?**

A. T. : Clairement, non. Dans le rapport de l'IGAS, réalisé à la demande du ministère de la Santé, il est précisé

qu'en comparaison avec d'autres pays « la France est en retrait en matière de recours à des interprètes professionnels, tant du point de vue du droit que de la pratique ».

Depuis quelque temps, nous assistons à l'émergence de prestataires d'interprétariat *low cost* avec des entreprises privées type « plateforme numérique », qui cassent les prix et n'ont aucune démarche qualité, ni envers leurs « clients », ni envers les patients non francophones, ni même envers les interprètes. Ces derniers ne sont ni salariés, ni formés, ni accompagnés. Des structures hospitalières qui passent des appels d'offres sont tentées par la recherche des prix les plus bas ; certaines ont essayé mais ont ensuite arrêté.

Toutefois, des progrès dans l'accès à l'interprétariat professionnel ont été réalisés et doivent être mentionnés. C'est le cas de l'initiative de l'Agence régionale de santé (ARS) Grand Est, qui soutient un dispositif de médiation destiné aux professionnels de santé libéraux (médecins, sages-femmes, etc.).

En conclusion, le Code de la santé publique inscrit l'obligation de respecter le secret médical et de préserver les informations concernant le patient. Ceci suppose le recours à des interprètes professionnels quand le patient ne parle pas le français. Il en est de même du recueil du consentement libre et éclairé du patient (article L1111-4 du Code de la santé publique). On peut également rappeler l'obligation de donner au patient une information loyale, claire et appropriée sur son état, les investigations et les soins qu'on lui propose, et l'obligation de veiller à la compréhension des explications données. Le même Code de la santé publique valorise « l'interprétariat linguistique comme outil d'amélioration de l'accès aux droits, à la prévention et aux soins pour les personnes éloignées des systèmes de santé ». L'ensemble de ces principes doit être respecté dans la pratique de l'interprétariat professionnel. ■

Propos recueillis par Nathalie Quéruel, journaliste.