

# BULLETIN D'INFORMATIONS RESAMI INTERPRÉTARIAT

MAI  
2023

## DANS CETTE ÉDITION :

**Solliciter des interprètes  
communautaires  
professionnel·les pour  
assurer la qualité de vos  
consultations médicales**

**L'interprétariat par  
visioconférence – un outil  
performant pour l'accès à  
l'interprétariat**

## CONTACTS INTERPRÉTARIAT COMMUNAUTAIRE :

### Appartenances

Contact :  
021 341 12 51  
email :  
[interpretariat@appartenances.ch](mailto:interpretariat@appartenances.ch)  
Accès plateforme :  
[interpretariat.appartenances.ch](http://interpretariat.appartenances.ch)

### Bhaasha

Contact :  
021 588 10 70  
email :  
[admin@bhaasha.com](mailto:admin@bhaasha.com)  
Accès plateforme :  
[client.bhaasha.ch](http://client.bhaasha.ch)

## SOLLICITER DES INTERPRÈTES COMMUNAUTAIRES PROFESSIONNEL·LES POUR ASSURER LA QUALITÉ DE VOS CONSULTATIONS MÉDICALES

Votre patient·e et vous ne disposez d'aucune langue commune ou suffisamment maîtrisée pour mener à bien une consultation ? Souvent le premier réflexe est de demander à votre patient·e de venir accompagné·e d'un·e proche pour traduire.

Pourtant, depuis plus de 25 ans, dans le canton de Vaud, vous pouvez faire appel à des interprètes communautaires professionnel·les. Des interprètes formé·es, au bénéfice d'un certificat reconnu en Suisse ou même d'un Brevet fédéral.



Outre le fait que leurs compétences linguistiques sont attestées, ces interprètes ont conscience des défis de traduction et portent attention à d'éventuelles incompréhensions. Ainsi, vous pouvez bénéficier d'éclairages importants : qu'est-ce que veut vraiment dire un·e patient·e par « Mon enfant dort les yeux ouverts » ou « J'ai mal au cerveau », pour reprendre des exemples relatés par Dr. Bernard Borel, pédiatre [1].

En outre, les interprètes professionnel·les connaissent les limites de leur rôle, ainsi que les principes éthiques de leur profession, telle que l'impartialité, par exemple.

De plus, si ces interprètes sont employé·es et encadré·es par un service d'interprétariat compétent, des formations continues et des supervisions leur sont offertes, pour assurer leur professionnalisme. Par ailleurs, le service d'interprétariat reste à votre disposition pour vous aider à organiser le rendez-vous et pour vous conseiller quant à votre collaboration avec les interprètes.

Il vous sera notamment recommandé de prévoir de brefs échanges (5 à 10 minutes), avant et après l'entretien, pour préciser vos besoins et permettre à l'interprète d'ajuster son intervention. Au début de la consultation, il est utile de prévoir un court moment pour que l'interprète puisse se présenter et rappeler quelques règles, tel que son devoir de confidentialité.

Pour une consultation plus fluide, il est aussi important de veiller au rythme de l'entretien et de s'adresser directement au ou à la patiente plutôt qu'à l'interprète. De plus, cela vous laissera le loisir d'observer les réactions de votre patient·e, pendant que l'interprète parle.

Sachant que ces prestations sont prises en charge, dans le cadre du réseau RESAMI, pourquoi vous passer d'un interprétariat professionnel de qualité, pour votre sécurité et celle de vos patient·es ?

**Isabelle Fierro-Mühlemann, Responsable Interprétariat communautaire, Appartenances.**

[1] BOREL B., Interprète communautaire, un rôle sous-évalué, « A votre santé », paru dans Le Courrier du 3 février 2023.

**Vous avez besoin d'un interprète?**

**[Cliquez sur le lien du site internet www.resami.ch pour accéder à la marche à suivre](http://www.resami.ch)**

# BULLETIN D'INFORMATIONS RESAMI INTERPRÉTARIAT

## L'INTERPRÉTARIAT PAR VISIOCONFÉRENCE UN OUTIL PERFORMANT POUR L'ACCÈS À L'INTERPRÉTARIAT

La visioconférence permet aux professionnels de la santé de communiquer avec les patients allophones en faisant recours à un interprète à distance. L'amélioration de la qualité des applications actuellement disponibles pour la visioconférence permet d'avoir une bonne qualité de communication. Elle permet de prendre en compte la communication non verbale lors d'une consultation qui n'est pas possible par téléphone.

Les bonnes pratiques incluent l'utilisation d'interprètes formés, ainsi que la garantie de la confidentialité.

La visioconférence est une option additionnelle performante disponible aux professionnels de la santé pour un meilleur accès à l'interprétariat.

Toutefois, l'interprétariat par visioconférence ne convient pas à tout le monde et ne répond pas aux besoins de toutes les situations. A vous de décider ce qui correspond à votre situation.



### Exemples de situations d'utilisation:

- Situations de communication simple et de courte durée (moins que 45 minutes)
- Situations d'urgences
- Situations où un interprète est requis mais n'est pas disponible en présentiel

### Quelques Conseils

- Démarrez la session avec l'interprète si possible quelques minutes avant l'heure du rendez-vous
- Placez l'écran de façon appropriée pour le patient
- Parlez lentement et distinctement en faisant de très courtes séquences
- En cas de longues conversations, octroyez des pauses

### Besoins techniques

- Une connexion internet stable
- Un ordinateur avec webcam
- Un smartphone ou une tablette

Keshav Krishnamani, Co-responsable Bhaasha.

## Conditions pour la prise en charge des frais d'interprétariat

### Bénéficiaires EVAM

1. Le patient doit être EVAM sur la plateforme de contrôle [www.RESAMI.ch](http://www.RESAMI.ch)
2. La prestation médicale doit être LAMal
3. L'interprète fait partie d'une association ou entreprise d'interprétariat reconnue, par exemple Appartenances ou Bhaasha

### Bénéficiaires CSIR

1. Le patient est bénéficiaire du CSIR (info transmise par USMi, donnée par patient ou autre partenaire)
2. Le prestataire de soins est en pratique privée (cabinet). Les institutions subventionnées et les hôpitaux publics assurent eux-mêmes le financement des prestations d'interprétariat.
3. L'interprète est rattaché à un partenaire reconnu.
4. A l'issue de la consultation, si un rendez-vous de suivi est nécessaire, un courriel doit être adressé au CSIR ([csir.fraisinterpretes@vd.ch](mailto:csir.fraisinterpretes@vd.ch)) pour informer du début de suivi et des besoins d'interprètes.

**Plus d'informations sur le site internet [www.resami.ch](http://www.resami.ch).**