

# 3

ÈME

# CONGRÈS FRANCOPHONE DE MÉDECINE GÉNÉRALE OCÉAN INDIEN 25 & 26 AVRIL 2019



*Soignons  
la communication !*

**LUX\* HOTEL**  
**SAINT-GILLES-LES-BAINS**





# LA TRADUCTION DANS LA RELATION DE SOIN EN PSYCHIATRIE : un outil entre lien et diversité

Madame Hachimia ABDALLAH, ASH-traductrice ; Docteur Elodie BERENGUER, psychiatre

**Centre Hospitalier de Mayotte**

**3<sup>ÈME</sup> CONGRÈS FRANCOPHONE DE MÉDECINE GÉNÉRALE OCÉAN INDIEN**





# Groupe de travail pluridisciplinaire

- \* **ASH- traductrices** : Moinamaoulida KASSIM, Zaliffa GUE, Sitti DEMASSI, Hachimia ABDALLAH
- \* **AMP** : Sandia AHAMADI BACO
- \* **Psychologue** : Amandine BACHINI
- \* **Psychiatre** : Elodie BERENGUER
- \* **Cadre de santé** : Marie-Laure NGUYEN

**3<sup>ÈME</sup> CONGRÈS FRANCOPHONE DE MÉDECINE GÉNÉRALE OCÉAN INDIEN**



# Objectifs

- **Etudier la place de la traduction**  
dans la communication au sein de la constellation soignants – patient – familles en psychiatrie
- **Valoriser le rôle des professionnel-le-s**  
en situation de traduction en contexte de soin au Centre Hospitalier de Mayotte

# Pourquoi ce travail ?

- **Mayotte : contexte linguistique spécifique >> francophone ET plurilingue**
- **Départementalisation récente >> institutionnalisation de la société** sur le modèle de la France métropolitaine
- **Professionnels de santé en majorité francophones** exclusifs alors que la moitié de la population ne parle pas français
- **Traduction en contexte de soin : indispensable aux soins !!**  
>> existe au quotidien mais travail « de l'ombre » peu valorisé
- **En santé mentale : la communication est l'outil de base du soin**

# Pourquoi... et comment?

- **Réflexion** qui existe depuis des années dans le service de psychiatrie mais sans formalisation...
- **Impulsion** de notre cadre de santé >> fiche de poste
- **Dynamique** de santé communautaire : mutualisation des compétences et valorisation des savoirs expérientiels
- **Méthode** : « focus groups » pendant 6 mois, analyse thématique, travail toujours en cours >> ce n'est qu'une étape!!
- **Le Congrès Francophone de Médecine générale de l'Océan Indien** : une précieuse opportunité pour nous 😊 dynamique de travail et motivation du groupe, valorisation du statut des traductrices au sein du service et du CHM, décloisonnement des savoirs et échanges interdisciplinaires (médecine générale >> santé mentale), Océan Indien...

# Mayotte : contexte linguistique

**La population mahoraise est un melting-pot culturel** : archipel des Comores, Madagascar, côte est africaine, Ile de la Réunion, Ile Maurice, influences indiennes et arabo-musulmanes

**Sur l'île, se côtoient plus de 10 langues :**

- **Le shimaoré** : langue d'origine bantoue, la plus parlée
- **Le shibushi** : langue malgache la seule parlée en dehors de Madagascar.
- **Le français** : langue officielle, de l'administration et de l'école
- **L'arabe** : langue liturgique enseignée à l'école coranique
- **Les trois langues comoriennes** : shindzuani, shingazidja , shimouali
- **Le shihindi** : communauté indienne
- **Langues d'Afrique de l'est** : swahili ++, kinyarwada, kirundi

# Mayotte : contexte sanitaire

**Le Centre Hospitalier de Mayotte (CHM)** est le seul acteur hospitalier à Mayotte. Etablissement public, sa présence sur le territoire est assurée par :

- un Hôpital central à Mamoudzou où se situe le service de psychiatrie
- et 5 centres de référence situés à Dzaoudzi, M'Ramadoudou, Kahani, Dzoumogné et Mamoudzou.

**Le service de psychiatrie** existe de puis 2001 :

- Unité d'Hospitalisation de 10 places, CMP Mamoudzou, CMP Chirongui, Consultations dans les dispensaires, Unité de Pédopsy, Equipe de crise
- Soins orientés vers l'ambulatoire +++, démarche en santé communautaire
- Consultations au CMP et en dispensaires : trinôme médecin-infirmier-ASH ou bien binômes (médecin-ASH, Psycho-Ash)
- Inclusion des traducteurs à l'équipe plus marquée que dans d'autres services, mais pas de formation officielle ni de reconnaissance du statut

# Le travail des ASH-traductrices au CMP

- **Agents de Service Hospitalier** (contrat)
- **Traduction** : exigée... mais pas de formation, pas de statut
- **Consultations au CMP de Mamoudzou** : binômes (médecin-ASH, infirmier-ASH, psychologue-ASH)
- **Déplacements sur les dispensaires** : trinôme médecin-infirmier-ASH
- **Inclusion de fait des traductrices à l'équipe de soin** (positionnement soignant, secret professionnel) mais pas de démarche de formation spécifique ni de reconnaissance formalisée

# Communication auprès du patient (I)

- **Le travail commence par l'accueil du patient et de sa famille** : quelques mots en shimaore ou en shibushi, un sourire, des gestes rassurants...
- **Puis l'entretien proprement dit** : traduction fidèle +++ du médecin vers le patient et du patient vers le médecin, utilisation de la 3<sup>ème</sup> personne du singuliers, précisons sur les références culturelles auprès du médecine
- **Réassurance, climat de confiance, langue maternelle, éléments culturels**  
>> créer un contexte où le patient pourra exprimer ses émotions
- Le patient est assuré qu'il sera **bien compris dans sa souffrance**  
à deux niveaux : **linguistique ET culturel**

*Les recherches Karliner et al., 2007 ont montré que la présence d'un interprète professionnel augmentait la qualité du soin de personnes allophones. Ce type d'interaction n'inclut pas seulement une activité de traduction, mais aussi de coordination, d'encouragement à la participation des patient(e)s et de faciliter le contact direct entre soignant et soigné.*

**>> Alliance thérapeutique, continuité des soins ambulatoires**

# Communication auprès du patient (II)

- **Explications sur la santé mentale avec des mots du langage courant** : groupes de mots correspondant à la dépression, la schizophrénie, la santé mentale, la psychiatrie, etc.

*Selon l'étude Julie Eygun-Audap 2015 « Caractéristiques sociolinguistiques des patients rencontrés en dispensaire à Mayotte: analyse d'une prise en charge en contexte interculturel »: (34%) des patients rencontrés en dispensaire à Mayotte ne parlaient pas français. (52%) déclaraient avoir besoin d'un traducteur pour la consultation médicale.*

- **Double traduction** :
  - traduction français >> shimaore
  - langage médical >> langage courant

**>> Education thérapeutique, patient expert, autonomie**

# Communication auprès des familles

## Les professionnelles-traductrices

- permettent une **prise en compte des représentations culturelles et symboliques** des maladies et de la santé mentale propres à chaque famille
  - **font le lien dans la constellation soignants – patient – familles** à travers les années dans un contexte de turn-over des professionnels métropolitains
- >> Démarche de **santé communautaire** qui valorise les **compétences des familles**

# Communication interprofessionnelle

- **« Éducation du médecin »** : clinique plus riche et plus précise >> les traductrices aident les soignants à se représenter l'univers culturel des patients et de leurs familles, et ainsi à mieux comprendre leurs représentations de la maladie.
  - **Triangulation de la relation thérapeutique** : moments de pause propices à la réflexion, le temps de la traduction amène du souffle à l'équipe soignante.
- >> Ces échanges permettent d'améliorer la communication au sein de l'équipe pluridisciplinaire.**

# La traduction : un maillon essentiel du soin en santé mentale à Mayotte

- **Faire du lien** : entre les langues et les cultures, entre soignants et soignés, au sein de la communauté >> un travail de passeur
- **Valoriser la diversité** : culturelle, linguistique, professionnelle, relationnelle, interindividuelle

**Et pourtant : un rôle et des compétences qui sont encore peu reconnues et peu valorisées**

**>> Enjeu majeur d'amélioration de la qualité des soins et de la communication interprofessionnelle**

# Des défis à relever...

- **Complexité de l'entretien plurilingue**
  - défaut de formation des soignants francophones et des traducteurs
  - climat de suspicion (utilisation 3<sup>ème</sup> personne du singulier, précisions... )
  - charge émotionnelle portée par la traductrice (interlocutrice de première ligne)
  - pas assez d'échanges ou de débriefing après les entretiens
- **Enjeux de reconnaissance**
  - inclusion dans l'équipe pluridisciplinaire pas toujours évidente
  - interruptions de tâche, fractionnement du travail : facteurs de stress
  - vécu professionnel ambivalent : être soignant ou non-soignant ?
  - Pas de reconnaissance institutionnelle statutaire : évolution de carrière ?

*L'interprétariat en psychiatrie: complexité, inconfort et créativité, Claire Mestre 2015*

# ... et des perspectives

- **Sensibilisation** : poursuivre ce travail, études, colloques, publications...
- **Formation spécifique des professionnels** en situation de traduction au CHM et aussi des soignants francophones !!! Fluidité des entretiens, échanges cliniques, cohésion d'équipe
- **Reconnaissance officielle** : statut, compétences, salaire >> réflexion en cours au CHM
- **La traduction en contexte de soin** : un élément à prendre en compte dans la **valorisation du patrimoine linguistique et culturel de Mayotte** >> projet de valorisation des langues locales au Conseil Départemental

# Pour conclure

Ce colloque représente pour nous une précieuse occasion :

- de **partager l'expérience des soignants en psychiatrie** dans le domaine de la communication,
- de **participer au décloisonnement des savoirs et à la mutualisation des compétences,**
- de s'inscrire dans une **réflexion interdisciplinaire et interculturelle au sein de l'Océan Indien.**

**MARAHABA** 