

EN BREF

Essor du 30/07/2015

Erratum

Une erreur s'est malencontreusement glissée la semaine dernière dans notre article consacré au service dédié à la langue des signes au centre hospitalier d'Annecy. Le nom de la médiatrice est Sabrina Carlioz, et non Carilloz. Que cette dernière veuille bien accepter toutes nos excuses.

Annecy

# Hôpital : communiquer avec les étrangers, un véritable challenge

C'est le cas presque toute l'année, et encore plus en période estivale. Avec l'arrivée ces dernières semaines de milliers de touristes étrangers sur le bassin annécien, le centre hospitalier d'Annecy-Genevois doit faire face à un problème quotidien : être en mesure de communiquer avec eux. Pour les services, notamment les urgences, il s'agit de savoir jongler, dans des délais très courts, avec plusieurs langues étrangères. Explications.

Le jargon médical, les termes scientifiques complexes, avec des syllabes à rallonge... Pour un patient lambda qui parle français, passer par la case hôpital peut déjà être compliqué. Alors pour les touristes étrangers qui transitent par milliers chaque été autour du lac d'Annecy, comprendre les équipes médicales, et se faire comprendre en cas de pépin, relève encore davantage du défi.

Au centre hospitalier d'Annecy Genevois, prendre en charge des touristes étrangers fait partie des tâches de tous les jours. Les skieurs l'hiver, les baigneurs l'été. Avec ce type de population, « on travaille beaucoup, quasiment toute l'année », précise Stéphane Ayouni, cadre de santé au service d'accueil des urgences.

### Un fascicule avec des phrases types en plusieurs langues

Expliquer sa blessure, décrire ses douleurs... On pourrait imagi-



Selon Stéphane Ayouni, la compréhension avec les touristes étrangers se passe sans encombre, à condition d'être organisé.

ner que le plus délicat c'est de communiquer au moment de la prise en charge du blessé. À entendre Stéphane Ayouni, il n'en est rien : « L'être humain arrive toujours à se faire comprendre, quand il en a besoin. » Autrement dit, les équipes du Smur (service mobile d'urgence et de réanimation) qui se déplacent, par exemple, sur un lieu d'accident n'ont pas besoin d'interprète, les rudiments d'anglais peuvent suffire, avec l'aide d'un fascicule comprenant « des phrases types » en plusieurs langues.

Ensuite, une fois le blessé arrivé au sein de l'hôpital, « on trouve toujours quelqu'un parmi le personnel qui parle anglais ». Si le patient ne parle pas anglais, Stéphane Ayouni dispose alors d'une liste de salariés de l'hôpital capables de parler une langue étrangère. En tout, ils sont vingt-cinq employés officiellement inscrits, qui acceptent de venir en aide aux équipes en cas de besoin pour communiquer. Des infirmières, mais pas seulement : ces interprètes improvisés, volontaires, sont issus des différents services

de l'hôpital, médecins ou membres du personnel administratif (lire ci-contre).

Allemand, arabe, espagnol, italien polonais... Au-delà de l'anglais, une douzaine de langues sont donc parlées couramment au sein de l'établissement. « On arrive, toujours à s'organiser en interne », conclut Stéphane Ayouni, et en cas de difficulté, l'hôpital peut faire appel à une entreprise d'interprétariat en externe. Mais cette situation ne se présente que « très rarement ».

FLORENT PECCHIO



### MARIA, INFIRMIÈRE... ET INTERPRÈTE

— Infirmière à Annecy depuis une quinzaine d'années, Maria Duranguéz a intégré la liste des interprètes dès son arrivée au sein de l'établissement.

— « Je maîtrise parfaitement l'espagnol », explique celle qui exerce en salle de réveil auprès du bloc opératoire, et qui répond aux sollicitations de ses collègues dès qu'elle le peut, y compris en dehors de ses heures de travail.

— Accueillir le patient étranger, le rassurer, remplir son dossier médical, communiquer avec sa famille... Pour l'interprète, les tâches sont nombreuses, et permettent d'apaiser le patient, pour qui l'hospitalisation peut être angoissante.

— Du travail en plus, mais aussi beaucoup de plaisir pour Maria, qui raconte avoir tissé des liens avec des patients « du monde entier », et créé de vraies relations d'amitié.

## Un nouveau service dédié à la langue des signes

C'est une petite révolution au sein de l'hôpital, et une avancée certaine pour les sourds et malentendants qui y séjournent. Depuis quelques semaines, le centre hospitalier d'Annecy dispose d'un service, en son sein, consacré uniquement à la langue des signes, et à la communication avec les patients qui souffrent de ce handicap.

En tout, huit personnes composent ce service, dirigé par le médecin urgentiste Vincent Gautier. Prendre des rendez-vous, recevoir un malentendant comme l'est tout autre patient, expliquer les interventions, échanger... Il s'agissait aussi pour l'établissement de se conformer aux exigences d'accessibilité, qui seront imposées à terme par la loi.

### Deux médiateurs malentendants parmi l'équipe

En plus de deux interprètes (un équivalent temps plein au total), l'équipe est composée aussi de deux médiateurs eux-mêmes malentendants, qui permettent un échange plus poussé avec les personnes, au-delà d'une simple traduction. En effet, parfois, la traduction via un interprète n'est pas suffisante pour



Liée à l'association Passerells, basée à Annecy, Stephanie Debail est une des interprètes qui officient dans cette nouvelle antenne.

un véritable dialogue, il se creuse parfois un « fossé culturel » que seuls de vrais malentendants pourront décrypter, et transmettre à l'équipe médicale.

Sabrina Carilloz fait partie du duo de médiateurs, elle exerçait jusqu'à maintenant comme éducatrice auprès de personnes handicapées, ou d'enfants malentendants. Elle a suivi une formation spécifique à Marseille, unique en France, afin d'effectuer cette mission spécifique. « On s'adapte aux besoins de chacun », explique-t-elle, satisfaite de pouvoir aujourd'hui, grâce à ce nouveau service, donner « une place entière de citoyen » aux personnes souffrant de ce handicap.

Au sein de l'hôpital, l'équipe fonctionne comme une « antenne mobile », elle se déplace dans les étages de l'établissement, selon les besoins des services. Jus- qu' alors, dans la région Rhône-Alpes, seuls deux hôpitaux (Lyon et Grenoble) bénéficiaient d'un tel service.

Pour contacter le service, sourds et malentendants disposent de trois moyens. Par mail à [accueil.sourds@ch-annecy-genevois.fr](mailto:accueil.sourds@ch-annecy-genevois.fr), par SMS au 06 34 68 35 00, ou encore par Skype, via le compte UASS74.