

# CAHIER DES CHARGES

## Etude des besoins en matière d'interprétariat dans la région Pays de la Loire

---

ARS PAYS DE LA LOIRE  
2 octobre 2013

# — Sommaire

—	<b>CONTEXTE GENERAL ET REGIONAL .....</b>	<b>3</b>
—	Contexte Général.....	3
—	Contexte régional.....	3
—	Finalité de l'étude.....	3
—	<b>CAHIER DES CHARGES .....</b>	<b>4</b>
	Objectifs de l'étude .....	4
	Questions à explorer au cours de l'étude .....	4
	Prestations attendues .....	5

# Contexte général et régional

## Contexte Général

La réduction des inégalités sociales de santé constitue un des enjeux majeur des Agences régionales de santé. L'égal accès à la santé et aux droits de tous est à ce titre un objectif de l'Agence Régionale de Santé des Pays de La Loire.

L'absence de maîtrise de la langue française constitue en soi une difficulté d'accès à la santé et aux droits telle, qu'elle nécessite parfois l'intervention d'un tiers entre le professionnel en charge de la personne concernée et l'utilisateur lui-même.

L'interprétariat en milieu médical ou social ? constitue ainsi un outil de liaison garantissant aux personnes allophones les moyens d'expression leur permettant d'agir en sujets autonomes pour un égal accès aux droits et aux soins.

Cet outil doit pouvoir être mobilisé dans les situations adéquates et de façon équitable en garantissant le respect de la confidentialité, la fidélité de la traduction, l'impartialité dans les échanges et l'autonomie de la personne.

## Contexte régional

Différentes modalités d'interprétariat coexistent actuellement en Pays de la Loire :

- La traduction par le biais de l'entourage
- Le recours à des plateformes téléphoniques
- La mobilisation d'associations sans but lucratif, notamment implantées en Loire Atlantique et en Maine et Loire.

Cependant, l'offre est très inégalement répartie sur l'ensemble du territoire et les acteurs déclarent aujourd'hui avoir des difficultés à répondre à la forte augmentation des demandes.

## Finalité de l'étude

Face à ces constats, l'Agence régionale de Santé souhaite envisager la réorganisation de l'offre d'interprétariat régional.

L'ARS dispose de données d'activité issues des bilans des associations subventionnées dans le cadre de l'appel à projet prévention de l'Agence Régionale de Santé et des éléments recueillis par un groupe régional de réflexion porté par des associations et structures de la région (CADA ADOMA, EMMPP CHS de la Sarthe et du Mans, FTDA CADA 53, APTIRA, ASAMLA, PASSERELLES).

A ce stade, l'ARS est en mesure de :

- Dresser une liste des structures ou dispositifs existants sur le territoire et de préciser leur répartition géographique
- Déterminer la nature de l'activité des structures ou dispositifs identifiés, notamment en termes de file active

Il s'agit maintenant de mieux préciser les besoins régionaux en matière d'interprétariat afin de disposer des éléments de réflexion nécessaires à la définition d'une offre graduée, mieux répartie sur le territoire et permettant d'envisager l'évolution nécessaire des associations régionales.

# — Cahier des charges

## ≡ Objectifs de l'étude

— Cette étude visera à :

- ■ Repérer les pratiques des professionnels de santé lorsqu'ils sont confrontés à une difficulté dans l'échange avec des personnes non francophones.
- ■ Quantifier les besoins régionaux en matière d'interprétariat
- ■ Préciser la nature du besoin en identifiant :
  - ✓ la part d'interventions exigeant la présence d'un interprète sur site,
  - ✓ le type de langues demandées et la part relative de chacune d'entre elles dans la demande,
  - ✓ le profil des demandeurs (structure d'origine, qualification)
- ■ Identifier les besoins de formation des professionnels

L'étude de besoin sera conduite auprès des professionnels de santé intervenant dans ou en lien avec les structures suivantes :

- Les associations (Médecins du Monde, Sida Info Service, Aides, Le planning familial)
- Les services des établissements de santé dont les Permanences d'Accès aux Soins (PASS), les services des centres hospitaliers spécialisés.
- Les cabinets de médecine libérale positionnés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et dans certaines zones rurales accueillant des dispositifs d'hébergement des migrants.
- Les maisons de santé pluri professionnelles
- Les centres de soins infirmiers et services de soins à domicile
- Les structures sociales d'hébergement : Centre d'accueil des demandeurs d'asile (CADA) et Centre Nantais d'hébergement des Réfugiés (CNHR), Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), SIAO, Comité d'Entraide aux Français Rapatriés (CEFR), maisons d'accueil de jour.
- Les établissements médicosociaux (CSAPA, établissements pour personnes handicapées)
- Les services santé du Conseil général (CMS/PMI/CLAT)
- Les établissements relevant de l'Aide Social à l'Enfance (ASE)
- Les établissements relevant de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ)
- Les organismes de sécurité sociale (CPAM et centres d'examen de santé, RSI, MSA, centres de dépistage, CARSAT, CAF, MDPH)
- Les collectivités territoriales (CCAS, services de santé des villes, CLIC)

## Questions à explorer au cours de l'étude

Pour cerner les besoins des professionnels de santé en matière d'interprétariat, il s'agira de répondre à plusieurs niveaux de questionnements :

- A quelles ressources les professionnels de santé font-ils déjà appel lorsqu'ils sont contraints de recourir à un tiers pour échanger avec leurs patients ?

- Avec quelle fréquence sont-ils confrontés à ces situations ?
- Quel est la nature des sollicitations auxquelles ils sont confrontés ? (type de langue à couvrir ?, traduction simple ou traduction avec éclairage culturel ?)
- A combien, en nombre d'heures, estiment-t-ils le besoin en interprétariat dans leur pratique quotidienne
- A quels type de problèmes médicaux, le recours à un interprète sur site semble-t-il le plus pertinent ?
- La proposition d'une formation à l'interculturalité ou à la relation interprète/professionnel leur semblerait-elle justifiée pour les aider dans la prise en charge des personnes non francophones?
- A quelles conditions l'offre régionale pourrait- elle correspondre à leurs besoins ?

## Prestations attendues

Les travaux seront suivis et encadrés par un comité de pilotage composé de représentant ARS du groupe projet précarité (quid du groupe régional interprétariat ?) qui se réunira sous l'impulsion du porteur de projet jusqu'à restitution du rapport d'évaluation attendu pour le mois d'avril 2014.

L'ARS s'engage à faciliter les démarches du porteur de projet notamment en ce qui concerne l'organisation de réunions collectives sur les différents départements:

Le rapport produit devra comporter :

- La méthodologie de l'étude
- Un état des lieux des pratiques des professionnels
- Un état des lieux des besoins
- Des recommandations opérationnelles pour la mise en œuvre d'une offre régionale structurée en matière d'interprétariat.

**Agence Régionale de Santé  
Pays de la Loire**  
CS 56233  
44262 NANTES Cedex 2

Tél. 02.49.10.40.00  
[www.ars.paysdelaloire.sante.fr](http://www.ars.paysdelaloire.sante.fr)