TRANSLATORS WITHOUT BORDERS

COMMENT PARLER DE LA SANTE

ORIENTATION LINGUISTIQUE POUR LES COMMUNICATEURS EN SANTÉ

Ce document se veut utile pour les communicateurs en santé impliqués dans des interventions de santé. Il se base notamment sur les témoignages et les leçons apprises de communicateurs en santé consultés par TWB.

Pourquoi la langue est-elle importante ?

Les gens parlant différentes langues, il est important qu'ils reçoivent des informations dans une langue dans laquelle ils se sentent à l'aise, et qu'ils puissent exprimer leurs besoins et préoccupations.
Les malentendus et mauvaises communications peuvent conduire à des rumeurs et à la confusion. Cela rend votre travail plus difficile, et met les communautés en danger. Des informations claires dans la langue adaptée aident à instaurer la confiance, ce qui vous permet de mieux faire votre travail et - à la communauté - d'obtenir l'aide dont elle a besoin.

Parler la langue préférée de vos interlocuteurs

Pour être bien compris, il faut utiliser la langue préférée de vos interlocuteurs dans la communauté. La meilleure façon de savoir quelle langue ils préfèrent est de leur poser la question dès le départ. Lorsque vous travaillez sur terrain, vous pouvez :

- Demander quelle langue les gens préfèrent parler et essayez de faciliter cela. Enregistrez les besoins afin de pouvoir leur fournir ultérieurement des informations dans une langue plus appropriée si vous n'êtes pas en mesure de répondre correctement à leurs préférences à ce moment-là.
- Penser à des moyens de fournir des informations dans la langue préférée par la communauté pour compléter les informations verbales que vous avez partagées. Partagez des informations imprimées ou dites-leur comment trouver plus d'informations dans leur langue préférée (par exemple, radio, télévision, hotlines téléphoniques).

Utiliser des mots faciles à comprendre et respectueux des malades et de leurs proches

En plus de choisir la langue dans laquelle à parler aux interlocuteurs, il est nécessaire de décider quels mots utiliser. Le choix du mauvais mot peut conduire à l'offense, à la confusion, à la méfiance et à une mauvaise communication

- Certains termes couramment utilisés pour parler de maladie suscitent la peur, parce qu'ils sont considérés comme étant trop crus ou associés à la mort. isolement – vainqueur – riposte. Préférez des alternatives ou des explications moins violentes.

- D'autres prêtent à confusion parce qu'elles sont inconnues ou trop techniques ; parfois il s'agit de mots et d'expressions en français ou en anglais, ou de sigles. swab – EPI – décès communautaire – triage. Préférez des alternatives ou des explications plus claires et plus faciles à comprendre.

- D'autres encore sont perçus comme dénigrantes ou stigmatisantes pour le patient ou ses proches. cas suspect – contact des contacts – cas contact. Préférez des alternatives ou des explications plus humanisantes et respectueuses.

Terme à éviter	Terme suggéré*	Swahili Congolais	Nande
riposte	intervention	jibu kwa ugonjwa	erilwa n'ovulwere
CTE	centre de traitement	kituo cha Matunzo	ekilamiro
EPI	vêtements médicaux qui protègent contre la maladie	mavazi ya kinga ya kujikinga kwa ugonjwa.	esho njimba cha vanganga
personne guérie/ vainqueur	survivant	aliye pona	avalami
cas	personne malade	mgonjwa	omukoni oyuwaviriminywa kwa kwire ovulwere
cas contact	personne qui doit être testée parce qu'elle a touché ou approché une personne malade	mtu ambaye anapashwa kupimwa kwasababu aligusa wala alikaribiana ugonjwa	oyulya tula kutse oyulyavya hakuhi n'omulwere, kutsi hakuhi na maghetsi wossi wossi awakalwa omo muviri w'omundu oyu
cas suspect	personne malade qui présente des signes d'une maladie, mais il faut que ce diagnostic soit confirmé par un test en laboratoire.	mtu ambaye anaonesha halama(dalili) ya ugonjwa, alikini inaomba kuhakikishwa kisho majibu ya kipimo	oyukatikatikaw'eribya inyaviri himbikwa
contact des contacts	quelqu'un proche d'autres personnes ayant touché ou approché une personne malade	mtu wa karibu na mugonjwa	oyulya yi tulaya oko yulya tul'okomukoni, kutse oko maghetse omomuviri wiwe
décès communautaire	décès d'une personne malade en dehors d'un centre de traitement	mutu mwenyi hakukufia kwenyi kituo ya matunzo	oyukaholera ahate kilamiro chasivwe n'ovutavali
isolement	séparation physique d'une personne malade des autres personnes pour éviter la circulation de la maladie	tengo la mtu mgonjwa na wengine watu kwa kuepuka kusambaza ugonjwa	erivissa
résistance	manque de confiance	ukosefu wa uaminifu	ovuniyi
swab	outil pour prélever la salive pour la tester	chombo ya kukamata mate ya mgonjwa kwa kuipima	ekyuma keri ikorombotya amathande w'ekinda
triage	contrôle des malades pour vérifier les signes de la maladie	uchunguzi wa wagonjwa kwa kutambua halama za ugonjwa	eritsopolya

***Vous pouvez trouver une liste plus complète sur le glossaire de TWB**

Préparez-vous bien pour les interactions sur le terrain. Une utilisation cohérente des mots est préférable. Cela signifie que les gens reçoivent les mêmes informations. Afin de trouver les moyens les plus appropriés pour vous expliquer, vous pouvez :

- Vous rassurer que vous compreniez bien la signification des mots et comment les traduire dans les langues pertinentes. Demandez à votre chef d'équipe si vous n'êtes pas sûr.

- Vous référer au glossaire TWB pour la RDC. Vous y trouverez le langage et les termes suggérés à utiliser.

- Discuter avec les membres de votre équipe de la façon dont ils traduisent ou expliquent les concepts difficiles. Convenez avec eux des versions que vous trouvez les plus précises, claires et appropriées.

- Consulter les équipes de communication d'autres organisations dans votre zone pour harmoniser les traductions et explications.

Parler avec respect

Les maladies et parler de santé peuvent faire peur aux gens. Ils peuvent être confus et avoir besoin de soutien. Assurez-vous qu'ils se sentent à l'aise pour vous parler et vous poser des questions. Parlez poliment, ne vous découragez pas.
Le respect est primordial pour que les informations soient bien reçues. Les consultations indiquent que:

- Les gens font plus confiance aux informations fournies par une personne connue et de confiance.

- Le face-à-face est important, surtout pour les femmes – un public clé, car c'est généralement elles qui prennent soin des malades et les accompagnent au centre de soins.

- Le respect envers l'autre se fait sentir par le fait de parler dans sa langue et le choix de mots rassurants, comme expliqué plus haut. Il ne s'agit pas de parler aux gens avec condescendance.

- N'invoquez le diagnostic ou les symptômes de quelqu'un que délicatement et sans que d'autres puissent entendre.

- Soyez conscients des sujets qui peuvent être sensibles, et abordez-les avec la sensibilité et la prudence nécessaires.

Si vous ne connaissez pas la réponse à une question :

- Il est mieux de l'admettre que de donner des informations incorrectes.

- Assurez le demandeur que vous lui reviendrez avec la réponse exacte, et demandez à votre chef d'équipe pour pouvoir le faire.

- Vous pouvez dire aux gens où ils peuvent trouver plus d'informations.

À propos de TWB

Translators without Borders (TWB) est une organisation à but non lucratif qui offre un soutien linguistique et des services de traduction aux organismes humanitaires et de développement ainsi qu'à d'autres organisations à but non lucratif à l'échelle mondiale. TWB est convaincue que toute personne a le droit de donner et de recevoir des informations dans une langue et dans un format qu'elle comprend. Nous travaillons avec des organisations à but non lucratif et avec un réseau mondial de linguistes pour renforcer les capacités de traduction dans les langues locales et pour sensibiliser aux barrières linguistiques.

Depuis début 2019, TWB mène des recherches sur l'impact des barrières linguistiques dans les réponses sanitaires en RDC. Nous avons soutenu la réponse à la dixième épidémie d'Ebola dans l'est de la RDC ainsi que la réponse à la onzième épidémie d'Ebola dans la province de l'Équateur, et la réponse à la pandémie de COVID-19.

Pour plus d'informations sur l'importance de la langue dans la réponse aux crises sanitaires en RDC, veuillez consulter notre site internet. Vous pouvez contacter DRC@translatorswithoutborders.org pour en savoir plus.