Résolution

Problèmes de langues dans le système de santé

Le CSJ s'engage:

à prendre position en faveur des langues parlées dans le système social au Luxembourg. La langue est un élément essentiel pour le bon fonctionnement communicatif entre médecins et patients, pharmaciens et clients et dans les hôpitaux.

D'après la loi du 24 février 1984 sur l'usage des langues au Luxembourg :

- Article 1: La langue nationale des Luxembourgeois est le luxembourgeois.
- Article 2: Les lois sont en français.
- Article 3: La langue du gouvernement: le luxembourgeois, l'allemand et le français peuvent être utilisés.
- Article 4: Questions administratives: Si un citoyen pose une question en luxembourgeois, en allemand ou en français, l'administration doit lui répondre, autant que possible, dans la langue dans laquelle la question a été posée.

Le CSJ constate:

qu'il existe des citoyens dans le pays, qui ne sont capables de communiquer que dans une seule langue officielle du pays: le français. D'autant plus, ce ne sont plus uniquement que les trois langues officielles auxquelles on doit faire face. D'après le Statec (sondage 2011-2014 chiffres relevés du www.statistiques.public.lu janvier 2014) on a 6746 citoyens asiatiques et 6999 personnes africaines habitant au Grand-Duché. Leur communication se passe souvent en anglais. En tout le Luxembourg accueille 45,3 pourcent de résidents n'ayant pas la nationalité luxembourgeoise.

Le CSJ propose :

qu'il est nécessaire de mettre en place **une cellule de traducteurs et d'interprètes**, qui travaillent pour les services sociaux, notamment le service médical, au Grand-Duché. Bien sûr à condition que cette mesure soit soutenable financièrement.

D'après le programme national de migration et de santé (2014-2017) de la confédération suisse "Bundesamt für Gesundheit (BAG)", une telle mesure est déjà mise en place en Suisse. Lancé par l'office fédéral de la santé publique (GFSP), le service national d'interprétariat communautaire par téléphone peine à faire sa place en avril 2011. Depuis son central téléphonique l'organisation zurichoise qui fournit ce service, peut mobiliser en quelques minutes 250 interprètes. Ces interprètes sont sollicités d'intervenir sur terrain et par téléphone.

L'objectif de cette mesure, d'après le CSJ est:

de rassurer les patients. Ainsi ils ont une personne à leur disposition qui les comprend. Souvent quand une personne se trouve dans une situation agaçante ou stressante, il se voit incapable de s'exprimer dans une langue outre sa langue maternelle. Un tel interprétariat va alors au-delà de la traduction mot à mot. Le patient ne comprend pas toujours la terminologie médicale. Le traducteur pourrait s'avérer essentiel de poser un diagnostic, expliquer le traitement et de donner des conseils de santé. Les interprètes peuvent être présents auprès des patients, être à leur écoute pour les apaiser, les rassurer et les aider à comprendre, afin de diminuer leurs craintes vis-à-vis d'une maladie ou d'un traitement.

C'est pour cela que le CSJ considère qu'il est temps que le pays s'engage à trouver une solution au problème de langue dans les services de la santé, et propose donc de mettre en place une cellule d'interprétariat dans les hôpitaux et services sociaux.

Le CSJ encourage en outre le gouvernement luxembourgeois à coopérer avec ses partenaires européens en vue de trouver une solution européenne en la matière.

Finalement, le CSJ encourage un cours de luxembourgeois pour le personnel médical et de soins non-luxembourgeois pour optimiser le service au client.

Résolution adoptée par le congrès national du CSJ en date du 21 mars 2015