Universidad de Alcalá

LA NECESIDAD DE TRADUCTORES E INTÉRPRETES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE NUEVA CALEDONIA.

LE BESOIN DE TRADUCTEURS ET D'INTERPRETES DANS LES SERVICES PUBLICS DE NOUVELLE-CALEDONIE.

CURSO ACADÉMICO 2019-2020

Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos

Presentado por:
Dª Nyna Kichenin Moutalou

Dirigido por:

Dr./Dra. D./Dª Mohammed HADJ-DJILANI

Alcalá de Henares, a 15 de septiembre de 2020

I. Sommaire

Résumé: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
I. Introducción 8
1.1 Justificación y objetivos del objeto de estudio 8
1.2 Metodología 9
II. Marco teórico 10
2.1 Traducteur et interprète 10
2.1.1 Définition 10
2.1.2 Traducteur sanitaire 11
2.1.3 Rôle du traducteur/interprète dans le domaine de la santé 11
III. Législation 12
3.1 Législation en France 12
3.2 Quelles sont les difficultés que rencontrent les traducteurs ? 12
3.3 Existe-t-il des formations spécifiques ? 13
IV. Associations des traducteurs 13
4.1 Associations de traducteur en Espagne 13
4.1.1 AIETI 13
4.1.2 EST 13
4.1.3 AIIC 14
4.1.4 APTIJ 14
4.1.5 ASETRAD 14
4.2 Associations de traducteur en France 15
4.2.1 La Société Française des traducteurs (SFT) 15
4.2.2 Association des traducteurs littéraires de France (ATLF) 15
V. Breve descubrimiento de un territorio ultramarino francés: Nueva Caledonia 16
5.1 Presentación de Nueva Caledonia 16

5.1.1 Población ... 16
5.1.2 Historia ... 16
5.1.3 Economía ... 17
5.1.4 Marco normativo e institucional ... 18
5.1.5 Sociedad ... 18
5.1.6 Cultura ... 19
5.1.7 Idiomas y dialectos ... 19
5.1.8 Contexto lingüístico en el Pacífico ... 20
5.1.9 Contexto lingüístico de Nueva Caledonia ... 20
5.1.10 El grupo de lenguas neo caledonias ... 21
VI. Marco práctico ... 24
6.1 Metodología ... 24
6.2 Recogida de datos ... 24
VII. Investigación: Diseño y contenido de los cuestionarios y entrevistas ... 25
VIII. Descripción de la recolección y repartición de los cuestionarios ... 26
IX. Resultado y análisis de la encuesta ... 27
9.1 Cuestionario destinado al personal sanitario ... 27
9.2 Cuestionario destinado a los traductores y los intérpretes ... 41
9.3 Cuestionario destinado a los pacientes ... 46
X. Elaboración de materiales útiles tras el COVID - 19 ... 47
Conclusión ... 48
Mediagrafía ... 53
Anexos ... 55
Anexo 1: correo del 21/01/2020 ... 55
Anexo 2 : correo del 22/01/2020 ... 55
Anexo 3 : correo del 22/01/2020 ... 55
Anexo 4: correo del 24/01/2020 ... 56
Anexo 5: correo del 27/01/2020 ... 56
Anexo 6: correo del 27/01/2020 ... 56
Anexo 7: encuesta para el personal sanitario ... 57
Anexo 8: encuesta para los pacientes ... 62

Anexo 9: encuesta para los intérpretes y traductores 69
Anexo 10: Resumen de las respuestas a la encuesta para los pacientes 73

REMERCIEMENTS

J'aimerais remercier en premier lieu mon coordinateur, monsieur Alfredo Alvarez ainsi que mon tuteur monsieur Mohammed Hadj-Djilani pour leur compréhension leur réactivité et leurs encouragements tout au long de l'année et surtout ces dernières semaines.

Je remercie mes copines de Pau, Kelly, Soifiya, Bibi, Lisa, Sophie, merci pour les nombreux coups de mains, les moments resto et les aventures sportifs, nous sommes toutes aux quatre coins du monde mais je ne vous oublie pas.

Je remercie mes nouvelles amies d'Alcalá, Antonella, Annarosa, Silvia, Sara, Clara, Zahra et Cristina, merci pour votre aide, vos précieux conseils et corrections donnés avec bienveillance. Merci pour nos conversations trilingues et nos repas trop copieux.

Les filles, mes années étudiantes, loin de mon île, n'auraient jamais été les mêmes sans vous ! N'oubliez pas, La Réunion vous attend !

Je remercie également mes enseignants de l'université de Pau sans qui l'accord avec l'université d'Alcalá n'aurait pas existé.

Je n'oublie bien évidemment pas ma famille, papa, maman, Nyco merci pour tout, en six ans j'ai parcouru du chemin et des pays avec confiance et tranquillité et c'est bien grâce à vous.

Je dédie ces quelques mots en nengone à ma famille de Nengone et à ma maman :

Danelo inu ci alane co oreone du ehna mama ni inu ne ehna aceceluaien hna konekhatu nu ri hnameneng ca ri thuaiai.

Ke ac me hnadan uane inu melei.sei hmani inu ,doku ni inu,hna tac ri ta nodei ruace ne yeno ni inu hna ile sese ne inu ri thuaiai ri ci sheusheu ushiwa ca me opodone ka, hna kanon du nu ore engetac thu ayuni ore ta nodei projets ni inu ci CI NIDI ORETON HMAIAI Nene du bua !

Ci ua pa Kua, gua papani inu hna melei joko ne inu hoda be morow, hna ia nu ca pina. onom.ko, CI NIDI ORETON !

Caca bua ma ha ile ri se node ko ke saso ko la wainuma ni bua co ome segu ko CI NIDI ORETON!

OREONE HMAIAI MELEI HATHUA

RESUME :

Ce mémoire de fin de master s'inscrit dans le cadre de l'analyse du besoin ou non de traducteurs et d'interprètes dans les services publics de Nouvelle-Calédonie.

Que les usagers soient des touristes, des populations d'immigrés ou encore la population locale, l'aide et l'accompagnement d'un traducteur pour une personne ne maîtrisant pas la langue officielle du pays est un service auquel elle a droit. Le métier de traducteur étant méconnu par le public, ce dernier n'a pas le réflexe de demander à bénéficier de ce service, préférant se faire accompagner et aider par un proche ou un membre de la famille pouvant faire face aux problèmes de traduction.

Le travail de recherche qui suit, se focalise principalement sur le cas de la Nouvelle-Calédonie, en tant que territoire français d'outre-mer. Nous savons que la situation et le statut du traducteur en France ne sont pas valorisés et sont méconnus du grand public. Nous savons également que contrairement à la France, l'Espagne a commencé depuis quelques années à élaborer beaucoup de travaux de recherche sur la traduction, à créer des formations reconnues par la profession afin de petit à petit mettre en avant ce métier qui est sous-estimé.

Étant donné que les deux pays les plus avancés dans le domaine de la traduction et de l'interprétation dans les services publics (TISP) sont le Canada et l'Australie, il est intéressant de se poser la question si la proximité de l'Australie en tant que pionnier de la TISP a une influence ou apporte des avantages dans ce domaine à la Nouvelle-Calédonie.

Ainsi, nous allons nous concentrer sur la situation d'une collectivité territoriale française, et grâce aux diverses recherches nous tenterons de comprendre quelle est la situation, dans le secteur de la traduction et de l'interprétation et quels sont les facteurs qui impactent cette profession dans le secteur sanitaire, le tout en gardant constamment à l'esprit que le contexte géopolitique, institutionnel, linguistique entre autres est différent de celui de la France métropolitaine.

MOTS CLEFS : Langue, patients, professionnel de santé, traducteur, dialectes, traduction, interprétation, interprète, difficultés terminologiques, interprétation sanitaire.

Resumen:

Este trabajo de fin de Máster (TFM) forma parte del análisis de la necesidad de disfrutar o de no beneficiarse de los servicios de traductores e intérpretes en los servicios públicos de Nueva Caledonia.

Tanto si los usuarios son turistas, como si se trata de poblaciones inmigrantes o población local, la ayuda y el acompañamiento de un traductor para una persona que no domina el idioma oficial del país es un servicio al que tiene derecho. Ya que la profesión de traductor no es muy conocida por el público, las personas no se plantean pedir este tipo de servicio, debido a la falta de conocimiento de su existencia. Por lo tanto, en la mayoría de los casos, hay quien prefiere ser acompañado y ayudado por un familiar o un amigo que habla lengua de llegada[1], pero que no es un intérprete profesional. Esto provoca problemas de traducción que, a su vez, crean malentendidos.

[1] Lengua de llegada: También se dice lengua meta, es la lengua a la cual se traduce es decir el mensaje final.

La labor de investigación que sigue se enfoca principalmente en el caso de Nueva Caledonia, como territorio francés de ultramar. Sabemos que la situación y el estatus del traductor en Francia no están valorizados y son desconocidos por el público en general. También sabemos que, a diferencia de Francia, España ha empezado estos últimos años a desarrollar varios trabajos de investigación sobre la traducción y a crear cursos y formaciones reconocidos por la profesión, con el fin de poner progresivamente de relieve esta profesión, que está subestimada.
Dado que los dos países más avanzados en el campo de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP) son Canadá y Australia, es interesante preguntarse si la proximidad de Australia como pionera en TISP influye o aporta ventajas en este campo a Nueva Caledonia.
Así, nos centraremos en la situación de una colectividad territorial francesa y, mediante diversos estudios de investigación, trataremos de comprender cuál es la situación en el sector de la traducción e interpretación y cuáles son los factores que influyen en este trabajo en el sector de la salud, teniendo siempre en cuenta que los contextos geopolíticos, institucionales, lingüísticos entre otros son diferentes de los de Francia metropolitana.

PALABRAS CLAVE: Idiomas, pacientes, profesional de salud, traductor, dialectos, traducción, interpretación, intérprete, dificultades terminológicas, interpretación sanitaria.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL OBJETO DE ESTUDIO

He decidido realizar el presente estudio sobre la necesidad de los servicios de traducción e interpretación en el ámbito sanitario en Francia centrándome en el caso de un territorio ultramarino, Nueva Caledonia, la razón de ello es que mi madre es originaria de esta isla y que me gustaría ver cómo está la situación actual sobre la traducción e interpretación en los servicios públicos en este territorio francés.

Nueva Caledonia está formada por un mosaico de poblaciones: kanak[2], europeos, walisianos, vietnamitas, chinos etc. Además de esta riqueza de culturas, también está la riqueza del turismo extranjero: japoneses, australianos, neozelandeses.

Soy francesa, originaria de la Isla de la Reunión por mi padre, pero también de origen kanak por mi madre. Así que desde el principio, tuve en mente elegir una de estas dos islas francesas como tema de trabajo de fin de máster (TFM) para estudiar la necesidad de servicios de traducción e interpretación en los servicios públicos.

¿Por qué elegimos Nueva Caledonia?

La pregunta nunca surgió realmente. Nueva Caledonia es una isla que sólo he tenido la oportunidad de visitar dos veces en 25 años. Este trabajo de investigación nos permitiría aprender más sobre la isla de la familia de mi madre se trata de una forma pedagógica de acercarme a mis raíces y al mismo tiempo pensar en el futuro preparando el terreno para quizás ir allí, encontrar un trabajo como traductora o intérprete y, por la misma ocasión, vivir allí.

Más allá de esta razón muy personal de mi elección, me tomé el tiempo de reflexionar sobre la relevancia del tema, en función de la decisión final de si elegía la Isla de la Reunión o Nueva Caledonia.

Efectivamente, veremos más adelante en este trabajo de investigación, que Nueva Caledonia es un pequeño territorio con una historia, una cultura, una política y un marco institucional, así como diferentes problemas sociales aún más complejos que los de la Isla de la Reunión. Por todo ello, Nueva Caledonia fue nuestra elección final para este trabajo de investigación en el campo de la salud.

Con este trabajo de investigación queremos contribuir a la determinación y el análisis de la necesidad o no de la interpretación y la traducción en el ámbito sanitario en Nueva Caledonia.

En Nueva Caledonia, sabemos que existe desde hace varios años la evacuación sanitaria (*EVASAN* por sus siglas en francés) a Australia, de pacientes enfermos o que necesitan una intervención quirúrgica o un tratamiento cuya especialidad no existe en el territorio ultramarino francés.

[2] Kanak: Pueblo autóctono de Nueva Caledonia. El término « kanak » resulta del término *kanaka* que significa "hombre" en los idiomas oceánicos, en general, es usado por los habitantes indígenas de Oceanía para referirse a ellos mismos.

EVASAN es un procedimiento bien organizado y como tal tiene sus propios traductores si es necesario, o lo que es habitual, es la presencia de personas bilingües o nativas francesas que acogen a los pacientes en Sídney. En el caso de una EVASAN entre Nueva Caledonia y Sídney, la barrera del idioma no es la mayor preocupación de los pacientes, ya que todo está pensado para apoyar y no preocupar a los pacientes con un posible problema de lenguas.

Australia cómo pionero de la traducción e y de la interpretación en los servicios públicos (TISP) ha entendido que la disponibilidad de un servicio de traducción, interpretación y también de mediación intercultural es una condición fundamental para los establecimientos hospitalarios que pretendan admitir pacientes de países extranjeros.

De hecho, la lengua oficial es el francés, pero como lo veremos en el marco teórico de este trabajo, en Nueva Caledonia existen cerca de 30 idiomas y dialectos repartidos en todo el territorio. Esta particularidad explica por qué, unos habitantes puedan tener dificultades para entender o para hablar el francés.

Las dos situaciones son distintas pero el suministro de un servicio de traducción, interpretación y mediación no sería despreciable en ambas.

Por lo tanto, el presente trabajo consiste en:

— Conseguir una mejor comprensión de los servicios de traducción e interpretación en Nueva Caledonia.
— Conseguir una mejor comprensión de los orígenes del problema de falta de servicios de interpretación sanitaria en el ámbito sanitario.

1.2 METODOLOGIA

En una primera parte, el marco teórico, presentaremos brevemente las informaciones básicas sobre el traductor y el intérprete, para poder comprender desde el principio en qué consiste realmente su labor, su técnica de trabajo y la especialización en el ámbito sanitario. Luego, revisaré la legislación francesa y europea sobre el derecho a beneficiar de los servicios de un intérprete o traductor de manera gratuita en los servicios públicos y las distintas asociaciones de traductores que existen en España. En una segunda parte del marco teórico describiré sucintamente Nueva Caledonia acerca de su población, de su economía, su cultura y obviamente sus lenguas y dialectos.

Esta segunda parte consagrada a la descripción de Nueva Caledonia, nos permitirá comprender mejor el porqué de la presencia de tantas lenguas en un pequeño territorio ultramarino cuya lengua oficial es el francés. Además, también podremos asimilar a continuación las posibles dificultades o al contrario las ventajas que ofrece esta particularidad en cuanto al ámbito de la traducción e interpretación.

Respecto a la revisión bibliográfica, he consultado exclusivamente artículos por internet. Internet fue mi mayor herramienta de búsqueda a lo largo de este trabajo de investigación a causa de la pandemia. Al principio compré libros digitales especializados en el tema de Nueva Caledonia y su cultura. No obstante, estos sólo fueron una ayuda para entender mejor mi tema de TFM y no para realizar la parte más importante sobre la traducción en el ámbito sanitario; Por ello, preferí cambiar de método y consultar las revistas y artículos recurrentes sobre el tema de la necesidad de los servicios de interpretación y traducción en el ámbito sanitario.

Es importante destacar que la interpretación y la traducción general o médica en el ámbito sanitario en Nueva Caledonia es un tema cuyos trabajos y materiales son poco comunes o inexistentes, pero como se trata de un territorio francés he considerado que la situación de las TISP es bastante similar a la de Francia metropolitana.

Espero con este pequeño trabajo de investigación proponer un material útil con el fin de ayudar y contribuir a la promoción de las TISP a través del mundo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 TRADUCTEUR ET INTERPRETE

2.1.1 DEFINITION

Pour bien comprendre l'importance et les objectifs de notre travail, voici quelques définitions des termes importants de mon sujet.

Qu'est-ce qu'un traducteur ?

Selon le dictionnaire, Trésor de la Langue Française informatisé (TLFi), un traducteur est défini comme une : « personne effectuant des traductions, transposant des textes d'une langue dans une autre.». Le mot traducteur est l'un des substantifs du verbe traduire. Ce dernier provenant du latin *traducere* qui signifie « faire passer ». Qu'est-ce qu'un interprète ? Toujours selon le TLFi, un interprète est une : « personne qui traduit les paroles d'un orateur, ou le dialogue de deux ou plusieurs personnes ne parlant pas la même langue et qui leur sert ainsi d'intermédiaire ».

Nombreux sont encore aujourd'hui les personnes qui ne savent pas en quoi consiste concrètement le métier de traducteur/interprète. La traduction fait partie des disciplines les plus anciennes au monde. En effet, elle a fait son apparition avec le début des interactions entre êtres humains, pour des raisons politiques, commerciales ou même culturelles.

Ces dernières décennies, alors que nous vivons dans un contexte de mondialisation, où, les marchandises, les capitaux, les informations et les individus peuvent circuler librement, le métier de traducteur/interprète est plus que jamais devenu un maillon important de notre société. Avec comme puissant outil de la mondialisation, Internet. Les communications ont, pour le bonheur de tous, prodigieusement été simplifiées à travers la planète. Et c'est dans ces moments-là que nous avons tous tendance à oublier l'importance et l'étendu de ce métier, jusqu'au jour où nous nous trouvons dans une situation où ce service est indisponible voire inexistant.

Bien qu'il existe des traducteurs/interprètes généralistes, le métier est nécessaire dans de nombreux secteurs et nécessite donc des traducteurs spécialisés dans différents domaines.

Tout au long de mon travail de recherche nous allons surtout nous intéresser aux traducteurs et interprètes dans les services publics, et plus précisément ceux qui travaillent dans le secteur de la santé, c'est-à-dire les hôpitaux, les dispensaires, les centres de santé.

En se basant sur la situation des traducteurs et interprètes des services publics en Espagne, nous allons tenter d'analyser la situation dans ce domaine dans un territoire français : la Nouvelle-Calédonie.

Nous allons dans un premier temps aborder différents aspects de ce métier en Espagne, en se basant sur les travaux de différents pionniers en la matière telles que Carmen Valero-Garcés, Carmen Pena Diaz et Raquel Lázaro Gutiérrez.

Puis nous consacrerons le chapitre suivant à la Nouvelle-Calédonie qui de par son histoire est riche d'une population multiculturelle.

2.1.2 TRADUCTEUR SANITAIRE

Être traducteur sanitaire signifie que le professionnel s'est spécialisé dans ce domaine. Cette spécialisation est en lien avec le secteur de la santé dont deux des trois filières de ce secteur sont la filière « soignante et concourant aux soins » constituée des aides-soignants, infirmiers, brancardiers, puéricultrices, agents de services hospitaliers. La deuxième filière « administrative » se compose des secrétaires médicales, les standardistes, les assistantes de direction, les agents de comptabilité.

Se spécialiser dans un domaine, en l'occurrence ici le domaine sanitaire, est la plupart du temps un processus long et dispendieux, mais il comporte tout de même de nombreux avantages.

Lorsqu'un Traducteur/interprète fait le choix de se spécialiser dans un domaine, il accroît ses connaissances en découvrant un nouveau champ lexical ou alors s'il s'agit d'un domaine dont il a déjà acquis les bases, alors cela lui permet d'approfondir ses connaissances. En ayant acquis de solides bases au niveau de la terminologie et en étant familier avec le domaine spécifique, cela vous assure un gain de temps non négligeable. En effet, en étant plus efficace et performant, le traducteur rentabilise chaque heure de travail. Un traducteur expert dans un domaine fournira un travail de meilleure qualité et les clients le remarqueront. Il a alors la possibilité d'augmenter votre tarif au mot et générer davantage de revenus. Et enfin on peut aussi ajouter que la traduction spécialisée permet de choisir un domaine selon ses goûts et intérêts personnels.

2.1.3 ROLE DU TRADUCTEUR/INTERPRETE DANS LE DOMAINE DE LA SANTE

Le rôle d'un traducteur/interprète est de rendre possible la situation de communication entre deux personnes en tenant compte des différences entre les langues et les cultures au moment de transmettre le message. Il doit parler de manière fluide dans les deux langues tout en maîtrisant la terminologie adéquate. Il doit respecter un code déontologique[3] qui régit l'ensemble de sa profession. Enfin il doit avoir une formation et de l'expérience afin d'être en mesure de retenir et transmettre les informations le plus fidèlement possible.

Dans le secteur de la santé, les interprètes sont chargés d'être l'intermédiaire voire même le médiateur culturel entre le patient/usager et le professionnel de santé.

Dans le secteur de la santé, l'interprète doit mettre en pratique sa maîtrise des langues de travail ainsi que ses connaissances et compétences des techniques de traduction orale qu'il a

acquis lors de ses formations et de ses expériences. Il a pour rôle d'être une sorte d'interface verbale entre plusieurs personnes ou groupes de personnes qui ne parlent pas la même langue. Comme dans d'autre secteur que la santé, le rôle de l'interprète est de transmettre les discours de manière fidèle – le plus fidèlement possible – les émotions, les nuances tout en tenant compte des différences culturelles. Il doit restituer dans la langue d'arrivée (langue B) les propos qui sont exprimés dans la langue de départ (langue A) en termes de tonalité, de niveau de langue, et du contenu du discours

III. LEGISLATION

3.1 LEGISLATION EN FRANCE

En France, bénéficier des services d'un interprète ou d'un traducteur dans le domaine de la santé ne constitue pas une obligation légale, car il s'agit, comme le mentionne le code de la santé publique du « droit à l'information sur l'état de santé du patient » (article L. 1111-2).

Depuis la loi 2016-41 du 26 janvier 2016, dont l'objectif est de moderniser le système de santé français, le code de santé publique a été peaufiné avec l'ajout de l'article L1110-13 rédigé de la manière suivante :

> « Art. L. 1110-13 : La médiation sanitaire et l'interprétariat linguistique visent à améliorer l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins, en prenant en compte leurs spécificités.»
>
> « Des référentiels de compétences, de formation et de bonnes pratiques définissent et encadrent les modalités d'intervention des acteurs qui mettent en œuvre ou participent à des dispositifs de médiation sanitaire ou d'interprétation linguistique ainsi que la place de ces acteurs dans le parcours de soins des personnes concernées. Ces référentiels définissent également le cadre dans lequel les personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins peuvent avoir accès à des dispositifs de médiation sanitaire et d'interprétariat linguistique. Ils sont élaborés par la Haute Autorité de santé. »
>
> « Les modalités d'application du présent article sont déterminées par décret. »
>
> Le 5° point de l'article L. 161-37 du code de la sécurité sociale est complété par les mots : « et élaborer des référentiels de compétences, de formation et de bonnes pratiques dans le domaine de la médiation sanitaire et de l'interprétariat linguistique ».

Aujourd'hui, la Haute Autorité de Santé ne s'est pas encore prononcée au sujet de cette loi.

3.2 QUELLES SONT LES DIFFICULTES QUE RENCONTRENT LES TRADUCTEURS ?

Comme dans toutes les autres professions, le métier de traducteur/interprète présente de nombreuses difficultés qui lui sont propres. Chaque jour, les traducteurs doivent affronter tout type d'obstacles qu'ils doivent surmonter afin de livrer des services de qualité qui sont

adaptés à leurs clients. Ces embûches peuvent prendre diverses formes : termes et concepts impossibles à traduire ou inexistants dans la langue d'arrivée[4], termes spécifiques et techniques qui exigent un travail de recherche conséquent. À l'heure de traduire, chacune de ces difficultés de traduction, qu'elles soient d'ordre grammatical, syntaxique, sémantique, ou même lexical, représentent une importance capitale. Il convient de les contourner habilement, en gardant toujours en mémoire la dimension culturelle qu'impliquent les documents sur lesquels on travaille.

3.3 EXISTE-T-IL DES FORMATIONS SPECIFIQUES ?

À l'heure actuelle, en Espagne, un grand nombre de formations, de séminaires, de congrès et de masters spécialisés ont vu le jour. Ces derniers permettent d'informer les personnes concernées ainsi que le grand public et de former les futurs traducteurs/ interprètes professionnels mais également de permettre une remise à niveau pour les professionnels ayant déjà plusieurs années d'expériences au compteur. Il est également essentiel de souligner qu'en Europe, l'Espagne est le pays qui compte le plus de formations et cursus de traduction et d'interprétation avec plus de 40 centres recensés.

IV. ASSOCIATIONS DES TRADUCTEURS

Afin d'être cohérent dans cette volonté de faire connaître et reconnaître ce métier, plusieurs associations professionnelles ou académiques ont vu le jour avec toutes, le même objectif, celui de mettre en avant les réalités du métier ainsi que son importance dans chaque domaine de spécialité. Voici quelques-unes des associations :

4.1 ASSOCIATIONS DE TRADUCTEUR EN ESPAGNE

4.1.1 AIETI

La Asociación Ibérica de Estudios de Traducción e Interpretación est une association académique. Elle compte parmi ses membres de nombreux professeurs et chercheurs universitaires, des facultés et départements universitaires mais aussi des institutions nationales et internationales et des organisations non gouvernementales.

4.1.2 EST

(European Society for Translation Studies), est une association qui constitue un réseau international spécialisé dans la traduction et l'interprétation et comptant des membres dans plus de 46 pays. Elle a été fondée à Vienne en 1992. Ce réseau international réunissant des spécialistes de la traduction et de l'interprétation mène plusieurs actions. Il publie un bulletin d'informations deux fois par ans, et vient en aide aux centres de recherche de traduction et interprétation en leur versant des subventions pour l'achat de manuels. Il apporte son soutien aux étudiants en leur donnant droit à une bourse d'étude pour l'été. Tous les trois ans, des

[4] Langue d'arrivée : Aussi appelée « langue cible » est la langue vers laquelle le texte original, dans une « langue de départ » ou « langue source », a été traduit.

congrès sur la traduction sont organisés. Il soutient également l'International Doctorate *in Translation Studies* (*ID-TS*), un autre réseau mondial qu'il a lui-même mit en place en 2017 dans le but de mettre en avant les cursus de doctorat en traduction et interprétation à travers le monde et ainsi multiplier les bourses dans la discipline.

4.1.3 AIIC

L'association Internationale des Interprètes de Conférence est une association de professionnels de la traduction et de l'interprétation regroupant plus 2800 adhérents dans plus de 100 pays. Le code déontologique[5] ainsi que les normes professionnelles constituent le cheval de bataille de cette dernière. Par normes professionnelles, l'AIIC entend les normes qui garantissent la prestation d'un service de qualité optimale tout en tenant compte des contraintes physiques et intellectuelles dans l'exercice de leur fonction. Il faut savoir que chaque nouveau membre s'engage à respecter ce code déontologique et ces normes professionnelles lors de leur adhésion, de cette manière, cette rigueur prouve et promeut le professionnalisme et la qualité de travail.

4.1.4 APTIJ

L'association professionnelle des traducteurs et interprètes judiciaires est une association espagnole réunissant des traducteurs et interprètes qui assistent l'Administration de la justice dans les différents tribunaux au niveau nationale, et des traducteurs et interprètes assermentés nommés par le Ministère des affaires étrangères d'Espagne. L'APTIJ a vu le jour dans le but fondamental de faire reconnaître et revaloriser le rôle du traducteur et de l'interprète judiciaires et assermentés par le Ministère de la justice espagnol et les communautés autonomes. Cette nécessité pour la reconnaissance de la profession résulte du fait que cette dernière demeure très méconnue en Espagne. Cette méconnaissance entraîne des conséquences négatives dans les rouages du système judiciaire et de ce fait porte préjudice au droit à un procès juste.

4.1.5 ASETRAD

L'association espagnole des traducteurs, correcteurs et interprètes regroupe non seulement des professionnels à travers la planète mais également des professeurs universitaires et des étudiants. Elle a été fondée en 2003 dans le dessein d'insister sur la reconnaissance du métier de la traduction, de la correction et de l'interprétation et de défendre les intérêts de ces professionnels. Son rôle est de conseiller ses adhérents à souscrire à une assurance professionnelle et soutenir l'élaboration d'un régime de retraite et d'une société mutualiste, de même, les conseiller sur les différents aspects liés à l'exercice du métier de la traduction et les autres métiers connexes. Elle favorise la communication et les relations avec d'autres associations semblables, qu'elles soient nationales ou internationales afin de d'échanger et

[5] Ensemble des obligations que des individus sont tenu de respecter sur leur lieu de travail. Ces obligations, qui sont partagées par un groupe reflètent des valeurs ou des principes jugés fondamentaux. Les codes, généralement fixés par les ordres professionnels, ont deux fonctions principales : protéger le public et préserver la réputation des travailleurs. Lors d'une infraction à un code, ces deux valeurs sont menacées.

partager des idées, des techniques de travail, des connaissances, des ressources et tout autre élément utiles qui pourrait enrichir la communauté et permettre d'atteindre les objectifs de l'association. Elle veut mettre en place des programmes d'aides qui apportent conseils et collaborations interprofessionnelles aux traducteurs et interprètes qui débutent dans la profession. Elle défend les droits professionnels de ses adhérents devant les entités publiques nationaux et locaux et publie également des travaux d'investigation qui pourraient être utiles à l'ensemble de ses adhérents. Toujours dans l'objectif de promouvoir et d'améliorer la pratique professionnelle du métier de traduction, interprétation et d'autres professions similaires, l'ASETRAD organise des cours, des séminaires, des concours et plusieurs autres activités. Et en vue de la mise en place d'une banque d'emplois, elle établit et maintient une base de données des membres professionnels.

4.2 ASSOCIATIONS DE TRADUCTEUR EN FRANCE

4.2.1 LA SOCIETE FRANÇAISE DES TRADUCTEURS (SFT)

La Société Française des traducteurs est une association qui a été en fondée en 1947 et qui regroupe les professionnels de la traduction et de l'interprétation de France. Être adhérents à la SFT permet aux traducteurs professionnels d'avoir accès à davantage de sources d'information spécialisés et d'avoir l'opportunité de partager leurs expériences et échanger leurs idées et des conseils avec des confrères. De même, les membres de l'association s'engagent à respecter un code de déontologie qui garantit de la qualité de leur travail.

4.2.2 ASSOCIATION DES TRADUCTEURS LITTERAIRES DE FRANCE (ATLF)

L'association des traducteurs littéraires de France est renommée dans le monde littéraire. Les traducteurs et les éditeurs la consultent de manière régulière et on fait appelle à celle-ci lors des évènements tels que les salons et festivals du livres. Promouvoir la littérature française dans le reste du monde et élargir le choix de littérature étrangère en France sont les principales missions de l'ARLF. En France comme à l'étranger, l'association prend part à des salons et autres grands évènements dédiés à la traduction, et le métier de traducteur. De cette manière, elle contribue à promouvoir le travail de la traduction auprès des lecteurs et des professionnels du secteur du livre. En parallèle et de manière bénévole l'association permet aux traducteurs et au public en général de la consulter afin de répondre à leurs questions, notifie les traducteurs, adhérents ou non, de leurs droits et les renseigne dans le cas d'un litige.

Ces rencontres et évènements ont tous pour objectif d'informer les professionnels du secteur du livre et le grand public sur la traduction littéraire et les rendez-vous entre professionnels de la traduction permettent d'échanger sur le sujet de s'entraider.

Cette présentation du métier de traducteur/interprète permet d'avoir une meilleure vision de la profession. En dépit des avantages et des inconvénients qu'il présente, le métier de traducteur interprète n'a pas la même reconnaissance au sein même de l'Europe. Le constat est flagrant : tandis qu'en Espagne des associations soutiennent la formation et l'exercice dans ce domaine, en France (Métropolitaine) la profession ne jouit pas de la même reconnaissance.

Mais qu'en est-il spécifiquement de la Nouvelle -Calédonie, territoire français sur lequel l'étude porte ?

V. BREVE DESCUBRIMIENTO DE UN TERRITORIO ULTRAMARINO FRANCÉS: NUEVA CALEDONIA

5.1 PRESENTACIÓN DE NUEVA CALEDONIA

Capital: Noumea
Idiomas: francés y casi treinta idiomas locales
Moneda: Franco del Pacífico
Estado: Colectividad de ultramar con estatuto especial
Zona: Oceanía, Océano Pacífico

Nueva Caledonia París está a casi 17.000 km de distancia.es miembro de pleno derecho de la Comunidad del Pacífico (CPS) y del Foro de las Islas del Pacífico. No se considera una región ultra periférica dentro de la Unión Europea, pero sin embargo se beneficia del apoyo financiero de Europa.

5.1.1 POBLACION

Más de 271.000 personas viven en el territorio, incluyendo cerca de 100.000 residentes en la capital, Noumea. Debido a su historia, Nueva Caledonia tiene una rica población multicultural. Conviven varios pueblos: kanak, europeos, vietnamitas, chinos, descendientes de árabes y cabilas... De esta mezcla resulta una riqueza de culturas y tradición que se puede encontrar en los modos de vida, los cultos, la gastronomía, y por supuesto en los idiomas.

En Nueva Caledonia predominan dos comunidades. Los melanesios, arraigados desde hace casi más de 2000 años, y desde hace unas cinco generaciones, la población de origen europea. Las otras comunidades son de origen más reciente, por ejemplo: los asiáticos (de Vietnam e Indonesia), polinesios (walisianos y futunianos de Wallis y Futuna) que llegaron durante el siglo XX. Lo mismo pasó con la población árabe y cabila del Magreb.

5.1.2 HISTORIA

Los primeros indicios de asentamientos humanos en Nueva Caledonia están atestiguados en las costas hace más de 5000 años. Estas poblaciones, que llegaron del este y el norte de Oceanía durante una lenta progresión, pertenecían a una civilización que se extendía por toda una parte del Pacífico Sur.

Los kanak u "hombres libres" llegaron al archipiélago en grandes piraguas de navegación, poblando la inmensidad del Pacífico Sur.

En 1774, Nueva Caledonia fue descubierta por el navegante James Cook que le dio el nombre del antiguo nombre romano de su Escocia natal (Caledonia).

En 1853, bajo el reinado de Napoleón III, la isla se volvió francesa. Acogerá rápidamente los primeros intercambios entre nativos y visitantes (misioneros protestantes y católicos...).

Una década más tarde, la isla se convierte en una colonia penal para convictos de derecho común o presos políticos. La instauración de penitenciarías en esta colonia va a engendrar una expulsión masiva de las poblaciones kanak de sus tierras. En 1878 y 1917 dos grandes revueltos kanak fueron violentamente reprimidas. En paralelo, los europeos se establecieron en el archipiélago para desarrollar varios negocios como la ganadería y el comercio.

Este período explica la gran diversidad étnica de la población actual de esta colectividad de ultramar.

A finales del siglo XIX, el subsuelo de Nueva Caledonia reveló grandes riquezas de níquel descubiertas por el geólogo Jules Garnier de Saint - Etienne, y a partir de este momento los primeros inmigrantes asiáticos vinieron a trabajar en su explotación en condiciones muy duras.

Durante la Segunda Guerra Mundial, particularmente en la Guerra del Pacífico, Nueva Caledonia asumió un papel estratégico, tanto como base americana, como centro del mando aliado en la región.

Durante los años 1980, hubo una explosión de violencia por cuestiones de independencia, y de reconocimiento de la comunidad kanak en la Isla de Ouvéa dónde hubo varias víctimas. Estos períodos de violencia dieron lugar en 1988, a los Acuerdos de Matignon firmados entre los partidos independentistas y no independentistas y el Estado. La ratificación de estos acuerdos con el fin de instaurar una política de reequilibrio permitió la creación de tres provincias y el reconocimiento oficial del pueblo kanak.

Sin embargo, el 4 de mayo de 1989, Jean-Marie Tjibaou el líder del movimiento independentista FLNKS *(Front de libération nationale kanak et socialiste)* y su mano derecha Yéwéné Yéwéné fueron asesinados mientras asistían a la conmemoración de la tragedia de Ouvéa.

No obstante, los Acuerdos de Matignon facilitaron progresivamente el camino hacia la paz, y la ratificación en 1998 del Acuerdo de Numea creó un gobierno colegiado para el país junto con las tres provincias.

El referéndum del próximo 4 de octubre de 2020 con relación a la independencia de Nueva Caledonia será un referéndum de autodeterminación en el marco del Acuerdo de Noumea. Esta elección será el tercer referéndum sobre la independencia de Nueva Caledonia, después de los celebrados en 1987 y 2018, en los que se ganó la opción de permanecer dentro de la República francesa.

5.1.3 ECONOMÍA

La economía de Nueva Caledonia, cuna de la industria mundial del níquel, tiene grandes fábricas cuyas aleaciones y polvos son renombrados y particularmente buscados. El níquel, un ingrediente del acero inoxidable y las baterías eléctricas, representa el 90% de las exportaciones de Nueva Caledonia y más de uno de cada cinco puestos de trabajo.

El turismo, tras varios años de crecimiento, y a pesar de la crisis del coronavirus, está mostrando su voluntad de hacer del desarrollo sostenible una de sus prioridades.

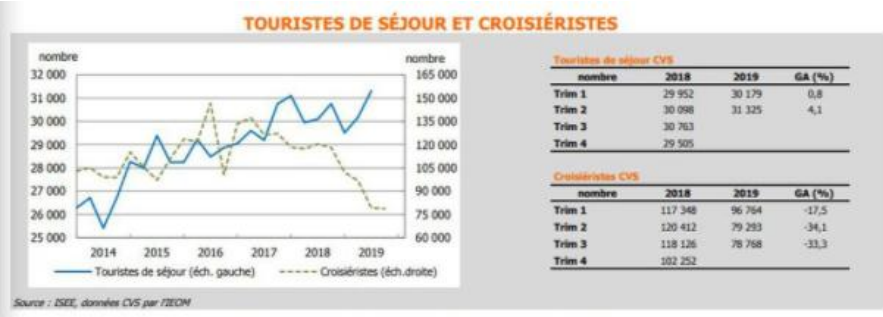


Figure 1: Touristes de séjour en Nouvelle-Calédonie

Figure 2: Trafic aéroportuaire de passagers

5.1.4 MARCO NORMATIVO E INSTITUCIONAL

Nueva Caledonia está organizada en tres provincias (Septentrional, Sur y las îles Loyautés), que dependen de una jurisdicción de derecho común y se administran de manera libre. Las asambleas provinciales son elegidas cada cinco años por sufragio universal directo. Como todas las autoridades descentralizadas, tienen dos órganos de expresión: una asamblea deliberativa elegida y un ejecutivo representado por el presidente de la asamblea.

Los Acuerdos de Matignon también permitieron crear un Consejo Consultivo Consuetudinario, que luego se convirtió en el «Senado Consuetudinario» con el acuerdo de la capital, Noumea.

El Senado Consuetudinario está compuesto por 16 miembros de las ocho zonas consuetudinarias de Nueva Caledonia, es decir cada zona tiene dos representantes. Sus miembros no son elegidos, sino que son nombrados por los consejos consuetudinarios de las zonas, en adecuación con la práctica usual. El papel del senado consuetudinario consiste en emitir opiniones consultivas en cuanto a las propuestas de ley y los proyectos del país relativo a los símbolos de identidad de Nueva Caledonia. Asimismo, este senado debe ser consultado a propósito de los proyectos de ley o propuestas de deliberaciones sobre la identidad kanak.

Por último, el territorio tiene dos diputados y dos senadores que representan a Nueva Caledonia en el Parlamento francés.

5.1.5 SOCIEDAD

Nueva Caledonia vió acontecer durante varios años muchas revueltas, y los luchadores por la independencia utilizan el término kanaky, que designa «la tierra de los kanak». Los «acontecimientos» tuvieron, lugar hace ahora 36 años (1984). Al llegar al archipiélago, los

franceses no solamente descubrieron un territorio lejano, sino también una cultura y una historia que hasta entonces a menudo habían sido despreciadas o ignoradas.

Al pedir la independencia, los melanesios no sólo denunciaron las desigualdades, sino que, desafiaron más de 100 años de presencia francesa en sus tierras. Concretamente, decidieron por primera vez, divulgar públicamente un pasado, que había sido olvidado hace mucho tiempo; al mismo tiempo, la reivindicación de este pasado se ha convertido en el caballo de batalla para su conocimiento, reconocimiento e identidad.

Además de las reivindicaciones relativas a la cultura kanak, sus costumbres y sus orígenes, las durezas y la discriminación del código indígena, la animadversión por partes de los colonos, el trabajo obligatorio, y el hecho colonial en general son unos de los argumentos claves de un discurso que exigía una reparación.

Al hablar de la historia de Nueva Caledonia, la prisión, el periodo colonial, el descubrimiento del níquel, la conquista, y la violencia de la colonización son los primeros acontecimientos que vienen a la mente.

Y justamente por su complejidad, Nueva Caledonia obliga a recordar que, junto con Quebec y Argelia, es una isla que fue uno de los tres asentamientos franceses.

5.1.6 CULTURA

En la cultura kanak y melanesia, el clan, la comunidad, es más importante que el individuo. La vida diaria sigue siendo regida por la organización tradicional consuetudinaria, especialmente en las *îles Loyautés*, pero también en la Isla de los Pinos y en la costa Este de la *Grande Terre*.

El respeto de las reglas antiguas, que determinan la vida de la comunidad y permiten su armonía, es crucial para la comunidad local. Los clanes vienen de una tierra y hacen del suelo de Caledonia una sucesión de lugares cargados de significados ancestral y mítico. Como en varias otras sociedades de Oceanía la costumbre y la tradición constituyen el cimiento de los lazos sociales melanesios.

5.1.7 IDIOMAS Y DIALECTOS

Los idiomas kanak son de origen austronés. Actualmente hay 28 de ellos, a los que se pueden añadir 11 dialectos. La mayoría de la población kanak sigue hablando el idioma que se habla en su zona de origen.

Sin embargo, el número de hablantes por cada idioma varía excesivamente y algunos de ellos pueden extinguirse en las próximas décadas a pesar de la fuerte voluntad de preservar este patrimonio inmaterial.

A Pwapwâ (región de Voh) o a Sîchë (región de Bourail / Moindou) sólo les quedan unas pocas docenas de altavoces.

Por otra parte, existen los idiomas Drehu (lengua de Lifou), Nengone (lengua de Maré), Xârâcùùù (lengua de Canala / La Foa / Boulouparis), Paicî (lengua de Poindimié / Ponerihouen) o Ajië (lengua de Houaïlou / Poya) tienen varios miles de hablantes con una práctica cotidiana.

Durante muchos años, en las escuelas algunos de estos idiomas son elegidos como una asignatura opcional y pueden constituir una prueba para el bachillerato. Además de los alumnos de la escuela primaria, cerca de 3000 alumnos de la escuela secundaria siguen este tipo de educación en cuanto al aprendizaje de las lenguas. Incluso en el Instituto Nacional de Lenguas y Civilizaciones Orientales en París es posible seguir la instrucción de la lengua Drehu.

En efecto, el desarrollo de los idiomas kanak, su preservación y su promoción forman parte de las disposiciones del Acuerdo de Noumea (1998) y permitió la creación de una Académie des langues Kanak.

5.1.8 CONTEXTO LINGÜÍSTICO EN EL PACÍFICO

El océano Pacífico alberga cerca de 2.000 idiomas, lo que representa un tercio de los idiomas hablados en el mundo. En la mayoría de los estados insulares de esta parte del mundo y más particularmente en melanesia[6], la diversidad lingüística es la regla y la aloctonía, la excepción.
El idioma del antiguo colonizador es el idioma oficial y el idioma que se habla en las escuelas, en general es el francés o el inglés (o ambos) como por ejemplo en Vanuatu). La Isla de Pascua es una excepción y tiene como idioma oficial, el español porque está bajo la tutela de Chile.
La práctica de estos idiomas se ve favorecida por la heterogeneidad de las poblaciones contemporáneas. De estos idiomas a veces se derivan idiomas como la bislama de Vanuatu o el tok pisin de Papua Nueva Guinea.

5.1.9 CONTEXTO LINGÜÍSTICO DE NUEVA CALEDONIA

Nueva Caledonia es una colectividad territorial francesa conocida por su inmensa diversidad y complejidad lingüística. Rozenn Milin, una profesional de los medios de comunicación comprometida con la preservación de la diversidad cultural y, específicamente, lingüística, comentó que el Territorio representaba un paraíso para los lingüistas debido a las 28 lenguas vernáculas[7] practicadas por unos 75.411 oradores se concentraron en un territorio con una superficie total de aproximadamente 19.058 km².
.
Entre estos 28 idiomas kanak, algunos se diversifican en distintas variantes dialectal, es la razón por lo que los investigadores tuvieron muchas dificultades para contabilizar el número exacto de lenguas kanak.

[6] Melanesia: Uno de los tres grandes grupos "tradicionales" de islas en el océano Pacífico que juntos forman Oceanía.

[7] Vernáculo: Nativo del lugar, propio del país de nacimiento, específicamente si se trata de un lenguaje.

En Nueva Caledonia, la *Academie des langues Kanak* reconoce que existen 40 idiomas y dialectos divididos de la siguiente manera:

- 28 idiomas;
- 11 dialectos;
- 1 criollo (el tayo de Saint-Louis).

Según los expertos, esta diversidad se explica no por la compartimentación geográfica resultante de la insularidad, sino por la estructura social y bodas, la mayoría de las veces fuera de su tribu, animando a la diferenciación y la práctica del plurilingüismo. Además, varios grupos polinesios que inmigraron al archipiélago poco antes de la llegada de los europeos son la fuente de un cierto número de préstamos léxicos.

5.1.10 EL GRUPO DE LENGUAS NEO CALEDONIAS

Las lenguas neo caledonias forman parte de un subgrupo entre las lenguas de la zona oceánica, que a su vez provienen de la gran familia de lenguas austronesas. El área de distribución de este conjunto de lenguas, cuyo origen está ubicada en Taiwán, cubre una vasta área desde Madagascar en el oeste hasta la Isla de Pascua al sureste, Hawai al noreste y Nueva Zelanda al sur.

Nueva Caledonia, un territorio dividido en 8 áreas consuetudinarias[8]: (ver la tabla siguiente: figure 4)

[8] *Á*rea consuetudinaria: subdivisión especial y paralela a las subdivisiones administrativas de Nueva Caledonia instaurada por los Acuerdos Matignon de 1988. Actualmente, su funcionamiento institucional está estructurado por la ley orgánica nº 99-2091 del 19 de marzo de 1999 relativa a Nueva Caledonia.

Figure 3: área consuetudinaria y los idiomas en Nueva Caledonia

Figure 4: Répartition des langues en Nouvelle-Calédonie

	Aire coutumière	*Langues*
1	*Hoot ma waap*	*Nyelâyu*
2		*Kumak*
3		*Caac*
4		*Yuaga*
5		*Jawe*
6		*Nemi*
7		*Fwâî*
8		*Pije*
9		*Pwaamèi*
10		*Pwapwâ*
11		*Dialectes de Voh-Koné*
12	*Paicî – Camuki*	*Cèmuhî*
13		*Paicî*
14	*Ajië – Aro*	*Ajië*
15		*Arhâ*
16		*Arhõ*
17		*Orowe*
18		*Neku*
19		*Sîchë*
20	*Xârâcùù*	*Tîrî*
21		*Xârâcùù*
22		*Xârâgurè*
23	*Drubéa-Kapûmë*	*Nââ drubea*
24		*Nââ numèè/kwényï*
25	*Nengone*	*Nengone*
26	*Drehu*	*Drehu*
27	*Iaai*	*Iaai*
28		*Fagauvea*

VI. MARCO PRÁCTICO

6.1 METODOLOGÍA

El trabajo que tenemos aquí es una investigación descriptiva cuyo objetivo es analizar y entender un fenómeno social y comunicativo dentro del ámbito sanitario. Lo que nos interesa con esta investigación, es analizar la situación de los TISP en una sociedad y una realidad compleja gracias al punto de vista de la sociedad. Recopilando las opiniones de los usuarios, de los proveedores de servicios, aquí se trata de los traductores e intérpretes, y del personal sanitario, nos permitiría al principio tener una idea de la situación de los TISP en Nueva Caledonia.

Al analizar el punto de vista de estos tres partes nos informará sobre la existencia o no del servicio de traducción e interpretación en el sector de la salud, sobre el conocimiento o no de este servicio por parte del personal sanitario y los usuarios, y también sobre la necesidad de este servicio en los servicios públicos tanto para el personal sanitario como para los pacientes locales o extranjeros.

Así que el mejor método, en mi opinión, para analizar la situación de la PHSI en el campo de la salud fue, por lo tanto, un estudio cualitativo.

> « Le but de la recherche qualitative est de développer des concepts qui nous aident à comprendre les phénomènes sociaux dans des contextes naturels (plutôt qu'expérimentaux), en mettant l'accent sur les significations, les expériences et les points de vue de tous les participants. » (Mays et Pope, 1995, p. 43).

Este método de investigación descriptivo se centra en las interpretaciones, experiencias y significados, y se basa en la recopilación de datos cualitativos que se obtienen mediante:

- La observación a través de un instrumento (en mi caso, encuestas de Google Forms) que sugiere preguntas a los sujetos y registra las respuestas.

- Entrevistas por correo electrónico que nos permiten recopilar datos por escrito a través de preguntas preparadas de antemano.

Al principio, quería tener al menos una o dos entrevistas telefónicas, desafortunadamente las personas que quería entrevistar no estaban disponibles o la línea estaba siempre ocupada. Después de algunos intentos infructuosos, preferí recurrir a las entrevistas por correo electrónico, dado el alto costo de una llamada telefónica a Nueva Caledonia.

Así, esta segunda técnica del estudio cualitativo permite comprender al sujeto gracias a la interpretación de los datos recogidos en la entrevista.

Por último, también me ayudó a llevar a cabo este estudio cualitativo basarme en la colección de documentos.

6.2 RECOGIDA DE DATOS

El contexto en el que estamos investigando es en el entorno de las interacciones sociales, es la razón por la cual hemos elegido la encuesta como herramienta para obtener datos.

En efecto, la encuesta es una técnica de reunión de datos estadísticos que permite medir diferentes comportamientos u opiniones de una población destinataria.

Basada en una sola pregunta, esta técnica de investigación cuantitativa destaca cómo se distribuyen las opiniones individuales.

Los resultados, en forma de estadísticas, permiten al investigador hacer un análisis y una conclusión de la encuesta, rápidamente.

> « L'élaboration des sondages d'opinion suppose un certain nombre de choix préliminaires dans l'établissement de l'échantillonnage des personnes à interroger si l'on veut qu'ils répondent à des critères de représentativité et de sérieux. » (Les sondages d'opinion, dans Courrier hebdomadaire du CRISP)

VII. INVESTIGACIÓN: DISEÑO Y CONTENIDO DE LOS CUESTIONARIOS Y ENTREVISTAS

Desde el principio de mi trabajo de investigación y con el objetivo de comprender el contexto real de la traducción e interpretación en los servicios públicos de Nueva Caledonia, se han encuestado a tres categorías de individuos involucrados en el tema de mi trabajo:

- El usuario (paciente)

- El personal de salud

- Los traductores y/o intérpretes

Por causa de limitaciones de tiempo y de distancia geográfica, al principio intenté contactar al menos uno o dos intérpretes o lingüísticos para tener una breve entrevista telefónica. Para las llamadas, dado que los costes son bastante altos, había previsto con adelanto un pequeño presupuesto. Sin embargo, las pocas llamadas que hice no tuvieron éxito porque nadie respondió, o los que llamaron me dijeron que no estaban disponibles en ese momento para responder a mis preguntas.

De esta forma, me he enfrentado con varias dificultades, así como limitaciones para empezar mis búsquedas y contactar con las personas involucradas en de mi estudio.

Por lo tanto, preferí dejar la técnica de las llamadas al extranjero y utilizar internet, el correo electrónico y las redes sociales para alcanzar las tres partes que me interesan.

Antes de elaborar mis cuestionarios, tuve que reflexionar sobre los objetivos de mi estudio. Puse por escrito los puntos importantes, es decir, definir la población encuestada, la información que necesitaría saber. Con esta metodología, las ideas y las tareas que hacer estaban claramente escritas y así evité perder tiempo en preguntas inútiles para mi investigación.

Busqué trabajos de investigación similares como ejemplo y empecé a escoger mi herramienta de medición y elaboré el contenido y el orden de las preguntas.

Se puede realizar encuestas de distintas maneras. Ya que Nueva Caledonia está muy lejos, y que a pesar de esto me gustaría conseguir respuestas, testimonios e información relevantes, elegí recurrir a varios medios para la realización de mis encuestas:

-llamadas telefónicas

-correo electrónico

-mensajes en las redes sociales (Facebook; LinkedIn)

Teniendo en cuenta la situación sanitaria actual, varios mensajes en las redes sociales fueron en vano.

El objetivo de esta investigación es comprender el contexto real de hoy en día de la traducción e interpretación en los servicios públicos de Nueva Caledonia. De este modo, pretendemos realizar un material informativo para valorar y ayudar a la comprensión de esta profesión entre los tres sujetos: paciente, intérprete y personal sanitario.

La metodología de investigación que escogí es por un lado un método cualitativo con las entrevistas de preguntas abiertas por mail, y por otro lado, un método cuantitativo con las encuestas en línea para los tres sujetos.

VIII. DESCRIPCIÓN DE LA RECOLECCIÓN Y REPARTICIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

La primera etapa para elaborar los cuestionarios es decidir qué herramienta especializada en encuestas voy a utilizar.

Yo escogí la aplicación Google Forms para mis encuestas, ya que había escuchado buenas valoraciones de esta herramienta. Nunca tuve la oportunidad de utilizar Google Forms, así que necesité unas horas para tomar el tiempo de comprender cómo funciona la aplicación, cuáles son las opciones que propone para las encuestas y también verificar si de verdad está adaptada al tipo de encuesta que tengo que elaborar.

La siguiente etapa es preparar, escribir y reflexionar sobre las preguntas del cuestionario. En efecto, mi objetivo es generar 3 cuestionarios para cada parte. Por ello, es importante adaptar cada cuestionario a la persona a la que se dirige.

También fue necesario reflexionar sobre la obligación o no por parte de los sujetos de responder a algunas preguntas, y si es el caso, cuáles serán las preguntas que necesitarán obligatoriamente una respuesta.

Luego, el número de preguntas también es importante. Efectivamente, si el cuestionario es largo, es muy probable que los sujetos abandonen la encuesta. Y este tipo de situación no nos conviene y como investigadores debemos evitarlo.

Una vez las preguntas realizadas, es el momento de enfocarnos en los sujetos de estas encuestas. Para no dedicarme a muchas cosas a la vez, decidí primero concentrarme en el personal sanitario. Para alcanzar el mayor número posible de sujetos a pesar de la pandemia actual hice una lista de los establecimientos hospitalarios públicos de Nueva Caledonia.

Tras una búsqueda en internet, el sitio web de la *Direction des Affaires Sanitaires et Sociales* menciona tres hospitales públicos en Nueva Caledonia a saber:

-El centro hospitalario territorial (CHT) Gaston Bourret.

Es el hospital público de referencia para la medicina, la cirugía y la obstetricia.

-El Hospital Especializado Albert Bousquet (CHS)

Se trata de un establecimiento público de referencia en el ámbito de la salud mental.

-Hospital Center North (CHN)

Este establecimiento público es un hospital de referencia para la medicina, la cirugía y la obstetricia en la Provincia del Norte.

Con esta lista escribí un mail por correo electrónico y también envié un mensaje por Facebook para preguntar si estarían disponibles y dispuestos para dedicar unos minutos a mi próximo cuestionario.

No obstante, tres hospitales no son suficientes para recopilar datos para un trabajo de investigación, y además existen otros centros de salud a los que también puedo transmitir mi encuesta y tener más información.

Con esta reflexión elaboré una segunda lista, se trata de una lista de todos los dispensarios del territorio entero. Gracias a una guía telefónica en línea, pude encontrar una lista que cuenta con cincuenta establecimientos de salud en la capital, Noumea, y sus alrededores.

Al mismo tiempo, busqué otros y más dispensarios, por provincia, es decir, provincia Sur, provincia Norte, provincia de las *îles Loyautés*.

Al final tuve entre manos una lista de datos personales de cerca de cien establecimientos de salud.

Ahora, equipada de mi aplicación Google Forms, mis preguntas en francés adaptadas al personal sanitario y mi lista de información de contacto de los hospitales y dispensarios, pude generar mi primera encuesta. (Ver anexos 5, 6, 7).

IX. RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

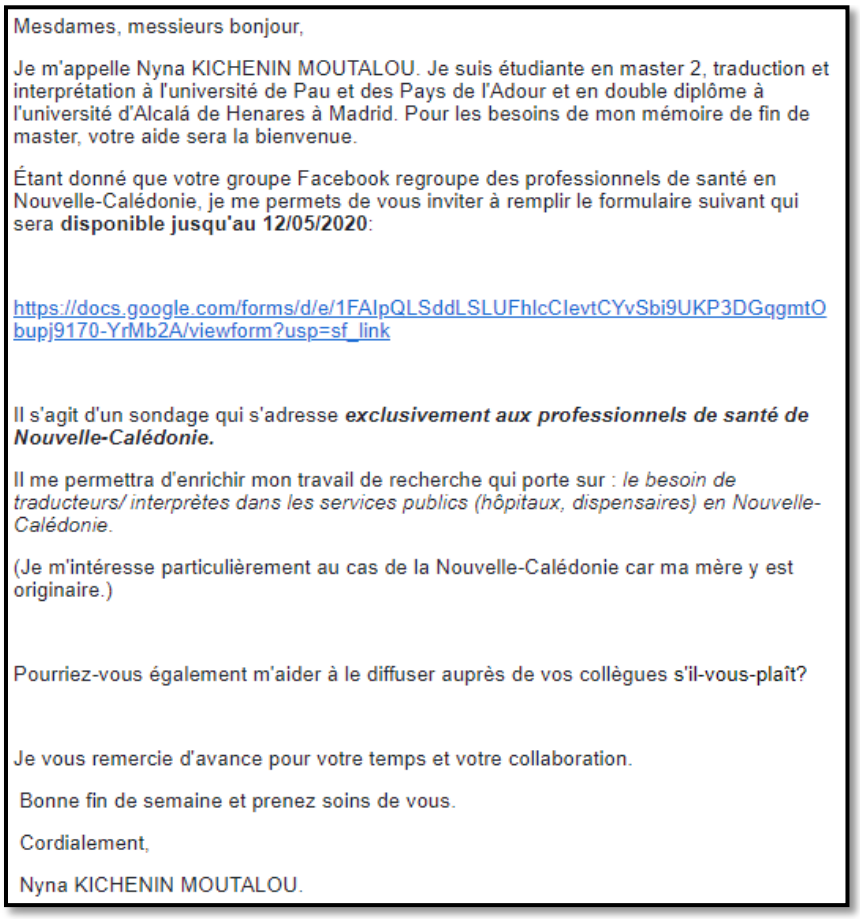
9.1 CUESTIONARIO DESTINADO AL PERSONAL SANITARIO

Para mi encuesta del personal de salud, obtuve 28 respuestas. He intentado alargar la fecha límite para intentar tener más respuestas, pero el número de respuesta no ha aumentado de manera significativa.

La mayoría de las personas que han respondido a la encuesta son enfermeros. En efecto, también utilicé la red social Facebook para buscar todos los grupos de profesionales de salud en Nueva Caledonia, y he compartido mi encuesta en el grupo Facebook *infirmiers en Nouvelle-Calédonie.*, *Ordre de médecins de Nouvelle-Calédonie* además de haber enviado mi encuesta por correo electrónico a toda mi lista de dispensarios y hospitales.

En mi correo electrónico intenté ser lo más clara posible en mi mensaje para ganar la confianza y suscitar el interés ante el personal de salud. De este modo, expliqué brevemente en qué consiste mi carrera, quién soy, la razón del tema de mi trabajo de fin de Máster y los objetivos de este trabajo. Con una presentación precisa y clara quise demostrar, a pesar de la distancia y del modo virtual, que mi trabajo es un proyecto serio, útil e importante no solamente para mí sino, también para los profesionales o los futuros profesionales del ámbito de la traducción e interpretación en los servicios públicos.

Figure 5: Mail para la encuesta del personal sanitario



Mesdames, messieurs bonjour,

Je m'appelle Nyna KICHENIN MOUTALOU. Je suis étudiante en master 2, traduction et interprétation à l'université de Pau et des Pays de l'Adour et en double diplôme à l'université d'Alcalá de Henares à Madrid. Pour les besoins de mon mémoire de fin de master, votre aide sera la bienvenue.

Étant donné que votre groupe Facebook regroupe des professionnels de santé en Nouvelle-Calédonie, je me permets de vous inviter à remplir le formulaire suivant qui sera **disponible jusqu'au 12/05/2020**:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSddLSLUFhlcClevtCYvSbi9UKP3DGqgmtObupj9170-YrMb2A/viewform?usp=sf_link

Il s'agit d'un sondage qui s'adresse ***exclusivement aux professionnels de santé de Nouvelle-Calédonie.***

Il me permettra d'enrichir mon travail de recherche qui porte sur : *le besoin de traducteurs/ interprètes dans les services publics (hôpitaux, dispensaires) en Nouvelle-Calédonie.*

(Je m'intéresse particulièrement au cas de la Nouvelle-Calédonie car ma mère y est originaire.)

Pourriez-vous également m'aider à le diffuser auprès de vos collègues s'il-vous-plaît?

Je vous remercie d'avance pour votre temps et votre collaboration.

Bonne fin de semaine et prenez soins de vous.

Cordialement,

Nyna KICHENIN MOUTALOU.

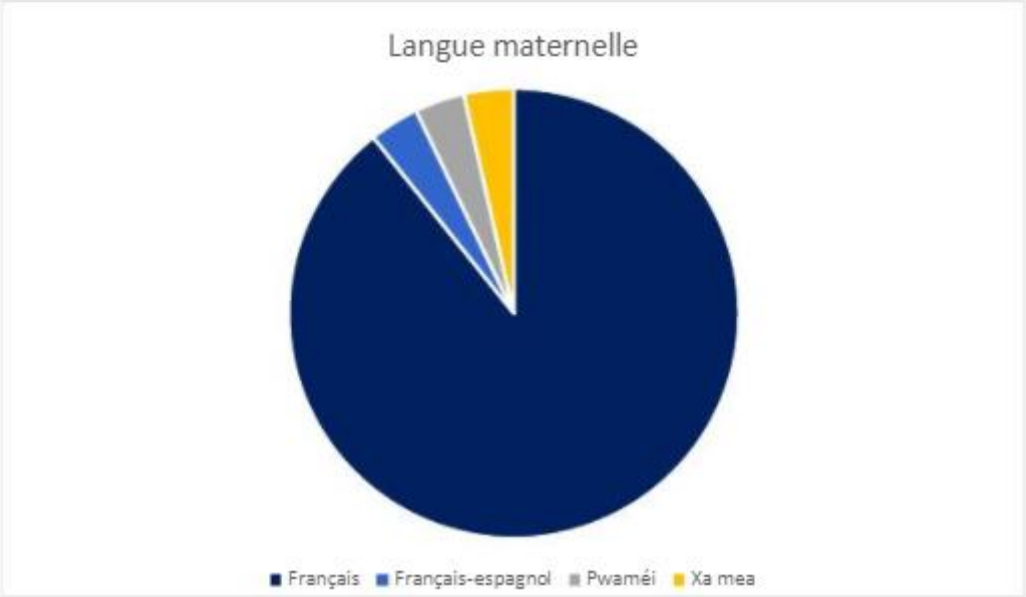
- Las dos primeras preguntas del cuestionario tratan de la edad y del sexo de la persona que ha realizado la encuesta.

Respecto a la edad de los sujetos, el resultado es heterogéneo porque varía desde los 26 años hasta los 60 años.

En cuanto al sexo, también el resultado está homogéneo con la mitad de hombres y mitad de mujeres que han respondido.

- Con la tercera pregunta quise saber la lengua materna de los encuestados, para tener una breve idea si son personas autóctonas con un dialecto local además de la lengua oficial, el francés, o si son personas con orígenes de los otros países de la zona pacífica.

Figure 6: lengua materna de los encuestados



¿Con este gráfico que resulta de las respuestas del personal de salud a la pregunta «langue (s) maternelle (s)?» Podemos ver de manera significativa que la mayoría hablan francés:

Francés: 89.2%

Xa mea: 3.6%

Pwaméi: 3.6%

Francés-español:3.6%

Formulando esta pregunta propuse, de manera indirecta, la posibilidad de poner también otras lenguas como los dialectos, aunque no son lenguas oficiales.

Podemos ver que la mayoría de los encuestados hablan solamente el francés. Y solo algunos hablan unos de los dialectos locales.

La pregunta siguiente es « *Parlez-vous d'autres langues ? ¿Si oui, lesquelles?*». Gracias a esta pregunta, quise saber si el personal sanitario tiene las bases de un o varios idiomas extranjeros o si tal vez dominan una segunda lengua extranjera para posiblemente anticiparse sobre la necesidad o no que pueden sentir de tener los servicios de un traductor e intérprete.

Los resultados obtenidos a la pregunta *«Parlez-vous d'autres langues ? Si oui, lesquelles?»* son los siguientes:

Non: 8 persones

Inglés: 14 personas

Inglés + español: 1 persona

Inglés + nociones de bretón: 1 persona

Inglés + neerlandés + brasileño: 1 persona

Adjie: 1 persona

Arö (lengua de la región de Bourail): 1 persona

Otro idioma: 1 persona

La mayoría de los sujetos, como lo podemos notar, hablan el inglés. Esto se puede explicar por la enseñanza del idioma de Shakespeare como primera lengua extranjera en las escuelas como en Francia. Además, también se puede explicar por la proximidad de grandes países anglófonos en la zona pacífica como Australia y Nueva Zelanda. La proximidad de estos grandes países permite a Nueva Caledonia tener y crear varios y distintos acuerdos comerciales, políticos y sociales entre otros y en esta dinámica estas oportunidades empujan a la población a aprender el inglés.

La quinta pregunta cuestiona a los sujetos sobre su profesión: *« Profession? Votre spécialité?»*

Cómo lo comenté anteriormente, la mayoría de los encuestados son enfermeros, algunos tienen una especialidad tal como puericultora, anestesista… El resto son médicos, matronas, auxiliares de enfermería.

La sexta pregunta *« Êtes-vous souvent amené à soigner des patients d'origine étrangère ?»*. Esta pregunta nos permite saber de manera general qué tipo de público acude a los centros de salud. Sobre las 28 respuestas, 46,4% (13 personas) han respondido que NO y 53,6% (15 personas) han respondido que SÍ.

Este resultado no es lo suficientemente significativo para poder emitir una hipótesis, pero al menos podemos suponer que sí existe un alto porcentaje de pacientes de origen extranjero que podría necesitar el apoyo o el acompañamiento de un traductor.

La octava pregunta se refiere a la nacionalidad de los pacientes que acuden a los centros de salud. La pregunta es la siguiente : « *De manière générale quelle est la nationalité de ces patients ?* Hice la pregunta de manera abierta para que se pueda rellenar añadiendo precisiones.

Entre las respuestas, podemos notar que los usuarios son originarios de:

-Francia → Kanak, Walesiano, futuniano

-Australia
-Vanuatu
-Nueva Zelanda
-Indonesia

-Japón

Entre las respuestas, podemos notar que, por un lado, hay pacientes franceses de origen melanesiano y por otro lado, pacientes de origen extranjero originarios de los países de la zona Asia pacifico.

De las 28 personas que han participado en la encuesta, solamente una persona, un médico generalista, respondió que no se ha encontrado con pacientes de origen extranjero.

Con este resultado, a pesar del poco número de encuestados, es posible presumir que la mayoría del personal sanitario en su carrera se hizo cargo de pacientes extranjeros y que estos pacientes pudieron enfrentarse con la barrera de la lengua. Entre estos pacientes, 17 encuestados han respondido que entre sus pacientes hay franceses, pero sobre estos 17 franceses, 8 han tomado el tiempo de precisar que estos franceses son de origen de melanesia y que, en este caso, en general, hablan francés y su lengua materna de su región. Sin embargo, no todos los individuos hablan francés. En efecto, como respondió una auxiliar de enfermería, entre sus pacientes, hay personas mayores (entre 60-80 años) que viven en regiones aisladas o lejanas de las grandes ciudades, que diariamente hablan principalmente su lengua vernácula y así entienden el francés, pero lo hablan de vez en cuando. También estas personas necesitan la ayuda de un intérprete en estos casos.

La novena pregunta es acerca del estatuto, de la situación del paciente de origen extranjero. *« Quel est le statut de ces patients d'origine étrangère ? (Réfugié, demandeur d'asile...)»* A esta pregunta sólo han respondido 12 personas ya que la respuesta no era obligatoria en caso de que el cuestionado no sepa, o no se acuerde de la situación de sus pacientes.

Sobre 12 respuestas, la mitad, es decir, 6 sujetos han respondido que los pacientes extranjeros que encuentran son turistas. El resto de los encuestados han declarado encargarse de:

- Hijos de refugiados:1
- Personas mayores que viven en tribus lejanas: 3
- Recién ciudadanos de Nueva Caledonia: 1

(Un encuestado dio una respuesta nula)

Seguimos nuestro análisis con la pregunta 10: «¿Cuál es la nacionalidad extranjera predominante?»

« Quelle est la nationalité étrangère prédominante ?»

Tuvimos 28 respuestas a esta pregunta con tres respuestas nulas. Al responder a esta pregunta, algunos han añadido en las respuestas la nacionalidad francesa, aunque he preguntado por la nacionalidad extranjera predominante. Entonces tenemos respuestas con varias nacionalidades, como a veces la nacionalidad francesa (de origen melanesiana). Para analizar las respuestas a la pregunta, no tendremos en cuenta la nacionalidad francesa. Sin embargo, guardaremos este detalle para un análisis posterior y para entender por qué los sujetos querían especificarlo.

La respuesta que aparece más a menudo es la nacionalidad australiana, cuyo idioma oficial es el inglés

Australiana: 9 respuestas

Indonesia: 2 respuestas

Vanuatu: 1 respuesta

Japoneses / asiáticos: 2 respuestas

El resto de las nacionalidades no están muy presentes, pero como se trata de países vecinos a Nueva Caledonia, es posible que, con una investigación más exhaustiva, y con más respuestas se podría observar, que son nacionalidades bastante presentes después de la nacionalidad australiana.

Ahora prestemos atención a las respuestas de «nacionalidad francesa/ melanesiana ».

En el caso de que «nacionalidad francesa» sea su única respuesta, podemos presumir que este personal sanitario es el que no se ha cruzado con pacientes extranjeros en su trabajo.

Veremos más adelante que depende de la región donde trabaja el profesional es poco común encontrarse con individuos extranjeros o turistas, ya que en las regiones lejanas las poblaciones viven en tribu.

Si una persona necesita, o quiere visitar un lugar, es imprescindible que respete la costumbre kanak. En calidad de visitante es fundamental de reunirse con el jefe de la tribu, ofrecerle un pedazo de tela local *(manou)* dentro del cual hay un regalo simbólico como un billete de 500 CFP (más o menos 5 euros) o un paquete de arroz o de tabaco que sustituye al ñame, una legumbre muy importante en la cultura kanak. Al dar esta donación, el visitante debe presentarse y explicar la razón de su visita, a partir de este momento, el jefe le concederá permiso para su visitar recibiendo "la costumbre" (la donación) y en un discurso le dará la bienvenida y su protección estará garantizada en sus tierras. Este gesto a modo de respeto y humildad hacia el jefe y su pueblo es muy común y tiene mucha importancia en la cultura kanak.

Ahora en el caso de que la respuesta sea « walisiano/ futuniano/ tahitiano/ idioma local/ melanesiano » podemos suponer que como además del francés, estos pacientes tienen una o varias lenguas vernáculas, es posible que en algún momento está especificidad planteó desafíos de comprensión entre los dos partes durante una consulta médica. Esta razón podría explicar por qué los cuestionados han voluntariamente añadido la información de nacionalidad francés con orígenes malanesianas.

Pregunta 11: «¿Cómo se desarrolla la situación de comunicación entre, usted, el profesional de la salud y el paciente extranjero?»

« Comment se déroule la situation de communication entre, vous, le professionnel de santé et le patient étranger ? »

La pregunta 11 ha recopilado 28 respuestas de las que 3 son neutras o nulas, es decir que no responden a la pregunta ni me ayudan en mi análisis.

Tres otras respuestas nos informan de que la situación de comunicación se desarrolla bien, muy bien o sin problema alguno.

No obstante, el resto nos proporciona una mina de información no solamente sobre la situación de comunicación sino también sobre las condiciones de trabajo de los personales sanitarios.

Según los comentarios de los cuestionados, cuando tienen que encargarse de un paciente que habla poco o nada de francés, la situación que se presenta más a menudo es que recurren a aplicaciones de traducción instantánea, fotos, imágenes, gestos, signos, expresiones faciales, (en concreto el lenguaje corporal en general) además de unas palabras claves en francés o en la lengua del paciente si el profesional sanitario tiene algunas nociones del idioma. Son 12 cuestionados a quién suele ocurrir este caso en concreto. Asimismo, comentan que la situación es complicada porque tienen que apañárselas para remediar a este obstáculo que representa la barrera lingüística.

Los 9 encuestados siguientes han explicado deber pedir ayuda o a colegas de trabajo, a auxiliar de enfermería, a paciente, a familiares o acompañantes del paciente, para asumir brevemente el papel de traductor o intérprete en el idioma del paciente. En este caso, los profesionales de salud admiten que utilizan todos los medios que tienen a su disposición y se ayudan mutuamente para encontrar una solución, pero la dificultad no facilita su trabajo y les dejan siempre con dudas sobre la calidad del servicio prestado.

Y finalmente tenemos el testimonio de una auxiliar de enfermería que confirma el papel de traductor que ejerce puntualmente el personal de salud con competencias en un idioma extranjero o una lengua local, cuando un paciente que no habla francés es admitido en el centro de salud

.

«En la consulta médica, el paciente habla en lengua vernácula para expresar su dolor, yo traduzco al francés al médico y luego vuelvo a traducir en lengua vernácula la dosis que el médico ordena.»

« Consultation médicale, le patient parle en langue vernaculaire pour exprimer son mal, moi je traduis en français au médecin ensuite je retraduis en langue vernaculaire les posologies que le docteur ordonne.»

La pregunta 11, nos ha permitido, por un lado, tener una idea global de la situación de comunicación entre el personal de salud y sus pacientes cuando este último no domina el francés. Y por otro lado nos ha informado sobre las condiciones de trabajo en este tipo de situación.

Notamos que en ningún momento un profesional de la traducción interviene. Cuando el paciente es anglófono, el personal de salud también utiliza sus competencias en inglés o las de un compañero de trabajo para poder trabajar. Pero pese a que se solucione siempre el problema, debemos señalar que el personal sanitario no es traductor porque dentro de su formación no forman parte las competencias de traducción interpretación.

Estas condiciones de trabajo engendran luego consultas largas, conversaciones limitadas, muchas reformulaciones del discurso para asegurarse de la comprensión entre las varias partes presentes e incluso preocupación en cuanto a la incapacidad de comprender o la malinterpretación de los signos.

Luego, gracias a las preguntas siguientes hemos tratado de medir a qué grado el lenguaje no verbal ha sido útil, y si en algún momento han tenido la oportunidad de colaborar con un traductor o intérprete profesional.

Pregunta 12: «¿ La comunicación no verbal (gestos, actitudes, expresiones faciales, postura) le ayudó a comunicarse ?»

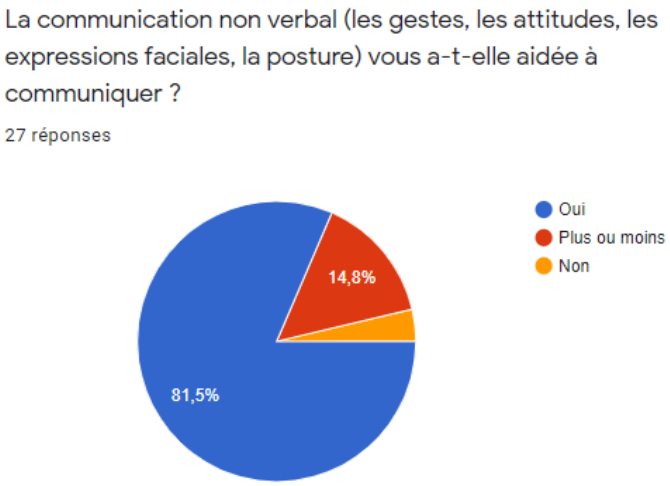


Figure 7: «¿ La comunicación no verbal (gestos, actitudes, expresiones faciales, postura) le ayudó a comunicarse ?»

Pregunta 12: « ¿Alguna vez has tenido la oportunidad de trabajar con un traductor/intérprete profesional? »

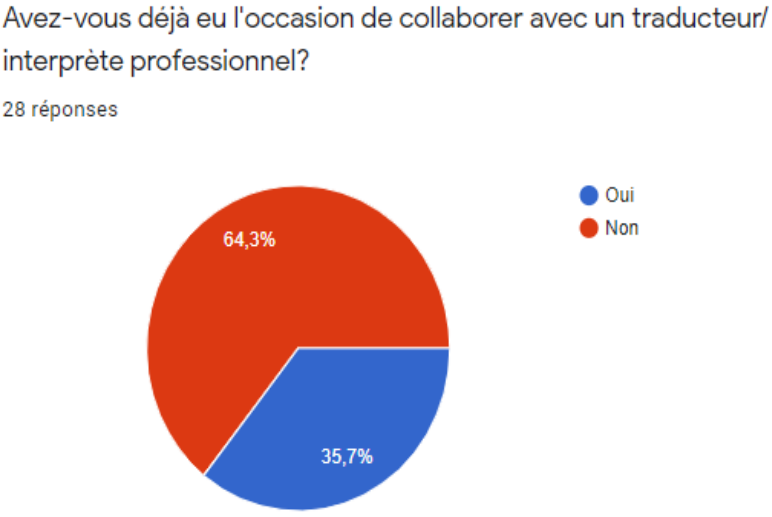


Figure 8: « ¿Alguna vez has tenido la oportunidad de trabajar con un traductor/intérprete profesional? »

Como lo hemos mencionado en el párrafo anterior, y estos dos gráficos lo confirman, no interviene en ningún momento un traductor o intérprete profesional (64,3%) sino individuos que dominan un idioma extranjero o una lengua vernácula, es la razón por la que el personal

de salud está obligado a recurrir al lenguaje corporal y de signos (35,7%) para intentar hacer su trabajo lo mejor posible con los medios disponibles en el momento.

La pregunta 15 está vinculado con la pregunta anterior: «Si has respondido «no» a la pregunta anterior. ¿Cómo fue capaz de comunicarse con su paciente? Si has contestado «sí». ¿Qué te pareció el servicio de traducción? »

Si vous avez répondu « non » à la question précédente. Comment avez-vous réussi à communiquer avec votre patient ? Si vous avez répondu « oui ». Qu'en avez-vous pensé du service de traduction ?

Ya sabemos que, sin los servicios de interpretación o traducción, el personal de salud se ayuda mutuamente o utiliza los gestos y los signos para poder comunicar, sin embrago con la intervención de los colegas para hacer una traducción han podido experimentar las ventajas de este servicio, y tener una idea del impacto positivo sobre su trabajo que puede tener la presencia de un traductor/ intérprete profesional en su establecimiento de salud.

Un encuestado ha declarado haber colaborado con un intérprete del consulado de Indonesia, y la consulta se desarrolló muy bien y facilitó el dialogó entre todas las partes:

> «Muy bien, fue con un intérprete del consulado indonesio y me permitió hacer un resumen desde el principio de la hospitalización y saber cómo iba realmente el paciente o qué ha entendido. También me permitió tener palabras en indonesio para decir hola, cómo estás, mi dolor etc.»

très bien c'était avec une interprète du consulat d'Indonésie et ça a permit de faire un résumé depuis le début de l'hospitalisation et savoir comment vas réellement le patient ou ce qu'il a compris. ça m'a permit d'avoir aussi des mots en indonésien pr dire bonjour, comment ça va, ma douleur....

Figure 9: Respuesta a la pregunta 15 de un personal sanitario

Pregunta 16: «Durante una consulta médica. ¿Están los pacientes (extranjeros o no) solos o acompañados?»

Recuerde que en Nueva Caledonia la mayoría de los pacientes son la población local es decir franceses, y unos con una o varias lenguas vernáculas y después están los anglófonos de Australia y Nueva Zelanda seguidos por los países asiáticos vecinos.

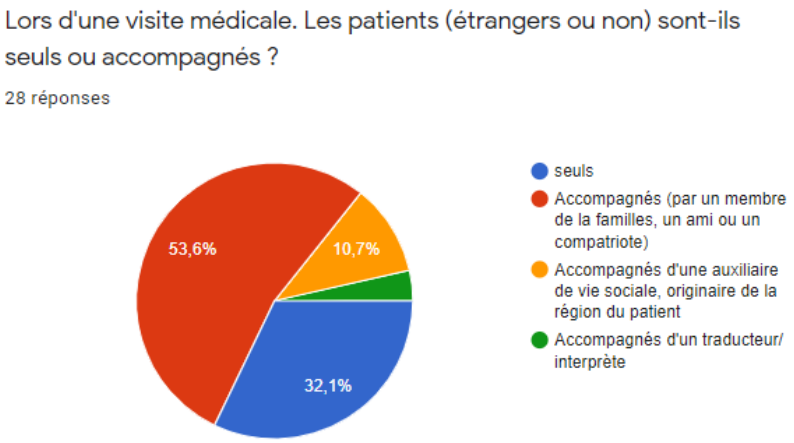


Figure 10: «Durante una consulta médica. ¿Están los pacientes (extranjeros o no) solos o acompañados?»

En este gráfico podemos notar que un poco más de la mitad de los encuestados (53,6%) afirman que sus pacientes acuden al centro de salud acompañados por un familiar. Se trata de un fenómeno recurrente cuando por ejemplo el paciente es una persona mayor, o una persona que viene desde lejos para curarse, ir acompañado sirve en general simplemente de apoyo y ayuda para los trámites. En nuestro caso, el acompañante puede servir también de traductor si el paciente tiene lagunas en francés.

Sin embargo, es muy común que estos pacientes acudan solos al centro hospitalario (32,1%), ya que todos o al menos algún que otro paciente habla francés, entonces el problema del idioma no se plantea. También es posible que la persona tenga un nivel de francés aproximado y todos se apañan y se ayudan con las nociones que tienen del idioma del paciente.

En el caso concreto del apoyo de un auxiliar de enfermería, según los comentarios a las preguntas precedentes suele intervenir un auxiliar cuando la enfermera o el médico se desplaza en regiones lejanas, en efecto un encuestado ha explicado que cada región tiene un ambulatorio con varios auxiliares, y dado que generalmente son auxiliares originarios de la región, dominan el idioma de esta zona y pueden ayudar y acompañar el profesional de salud durante la consulta para la traducción e incluso para cuestiones de mediación intercultural relativo a la cultura kanak.

Pregunta 17: «En caso de que estén acompañados. ¿Es la situación de comunicación más satisfactoria que si el paciente estuviese solo? (Dé una nota).»

Dans le cas où ils sont accompagnés. La situation de communication est-elle plus satisfaisante que si le patient était seul ? (Donnez une note).

Respondiendo a esta pregunta, la mayoría de los cuestionados afirman que la presencia de un acompañante con el paciente satisface bastante bien (64,3%) la situación de comunicación que si el paciente fuese solo. Un 17,9% piensa que satisface bien la comunicación, un 14,3% considera que la comunicación está muy satisfactoria y un 3,6% (es decir 1 persona) piensa que la comunicación es poco satisfactoria.

Pregunta 17: «Si marcó 1, 2 o 3 en la pregunta anterior. ¿Podría explicar por qué?»

Si vous avez coché 1, 2 ou 3 à la question précédente. Pourriez-vous expliquer pourquoi ?

En la pregunta anterior, las notas 1, 2, 3, 4, 5 significan de manera creciente el nivel de satisfacción de la situación de comunicación.

1= no satisfecho

2= poco satisfecho

3= satisfecho

4= bastante satisfecho

5= totalmente satisfecho

Los encuestados que han marcado 1, 2 o 3 representan el 21,5% (6 personas). Entonces justifican estas notas explicando que, por lo general, los acompañantes tampoco hablan bien francés, y, si estos últimos se encargan de traducir, no saben bien lo que entienden y traducen en realidad al paciente. Lo que sucede también es que al ser limitadas la conversación y la consulta no son muy profundizadas. Y finalmente, si bien el acompañante se encarga de la traducción y que en apariencia la situación de comunicación es satisfactoria, algunas informaciones se pueden filtradas en ciertas situaciones (violencia de género).

Pregunta 18: «¿Es importante que haya un servicio de traducción e interpretación en los hospitales y centros de salud?»

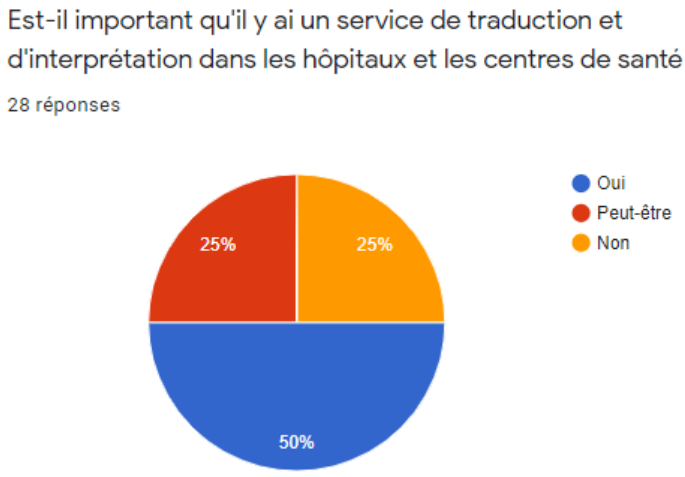


Figure 11: ¿Es importante que haya un servicio de traducción e interpretación en los hospitales y centros de salud?

Con solamente 28 personas cuestionadas, el resultado puede parecer poco significante, pero esta muestra puede darnos una idea global de la opinión que tienen los profesionales de salud sobre la labor del traductor e intérprete profesional.

Al observar el gráfico, notamos que la mitad está convencida que la labor de un traductor/intérprete en sus establecimientos no es importante por lo tanto no imprescindible.

Se puede explicar este 50% de respuestas positivas por el hecho de que la mayoría han vivido una situación compleja donde la barrera idiomática les ha planteado problemas. Analizar su experiencia les ha demostrado que el servicio de traducción prestado por un profesional podría ser más útil y eficiente para todos y podrían dedicarse totalmente a su trabajo sin encargarse de otras tareas que no entran en sus competencias.

El resto de los profesionales de salud están divididos en dos grupos iguales, el 25% piensa que no es importante, y el 25% considera que quizás puede ser importante tener un servicio de traducción en sus establecimientos.

Para el 25% que piensa que no, se puede explicar por el desconocimiento de la profesión de traductor e intérprete por el público. Esta profesión sigue siendo abstracta en las mentes, y la mayoría piensa que todos son capaces de ser traductores solamente hablando otro idioma. Tampoco consideran este servicio como importante porque el número de pacientes extranjeros que acuden a los centros de salud no son tan numerosos como para contratar un traductor. Igualmente, a pesar del gran número de lenguas vernáculas, el idioma oficial es el francés, los pacientes autóctonos, aunque pueden tener dificultades para hablar francés lo comprenden bastante y la ayuda de una tercera persona cuando existen posibles dificultades de traducción es suficiente para lograr hacer una consulta médica.

Pregunta 19: «¿Qué aptitudes y competencias cree que debe tener un traductor/intérprete para trabajar en el sector de la salud?»

« Selon vous, quelles aptitudes et compétences pensez-vous qu'un traducteur/ interprète devrait avoir pour intervenir dans le secteur de la santé ?»

En vista de que la pregunta es importante, pedí que la respuesta fuese obligatoria. En conjunto, las respuestas son similares en varios puntos. Según el equipo sanitario, las competencias y aptitudes fundamentales que debe tener un traductor o intérprete profesional son:

- -El conocimiento de la terminología médico-social y de nociones del ámbito. Por esto piensan que una formación es necesaria para adquirir estas bases del ámbito sanitario.
- -Estar obligado al secreto profesional. En este caso sugieren que el traductor firme una cláusula de confidencialidad antes de comenzar a trabajar.
- -Tener empatía, ser indulgente, ser discreto e íntegro. Estas aptitudes son necesarias en el sector de la salud porque ponen al ser humano en el centro de la atención para cuidar del bienestar de cada individuo y de la comunidad. Las profesiones vinculadas con el sector sanitario requieren cierto altruismo, gusto por la interacción social, sentido de escucha y comprensión ante situaciones personales a veces complejas y delicadas.
- -Conocimiento de las costumbres de los pacientes y de la relación salud/enfermedad de estos últimos.

Es relevante añadir que las respuestas especifican que es imposible tener traductores en las lenguas vernáculas ya que existen cerca de 30 lenguas.

Pregunta 20: «¿Cree que el personal sanitario debería estar capacitado para entender mejor el trabajo con los traductores/intérpretes?»

Para esta pregunta se ha generado un gráfico con las opiniones de las 28 personas.

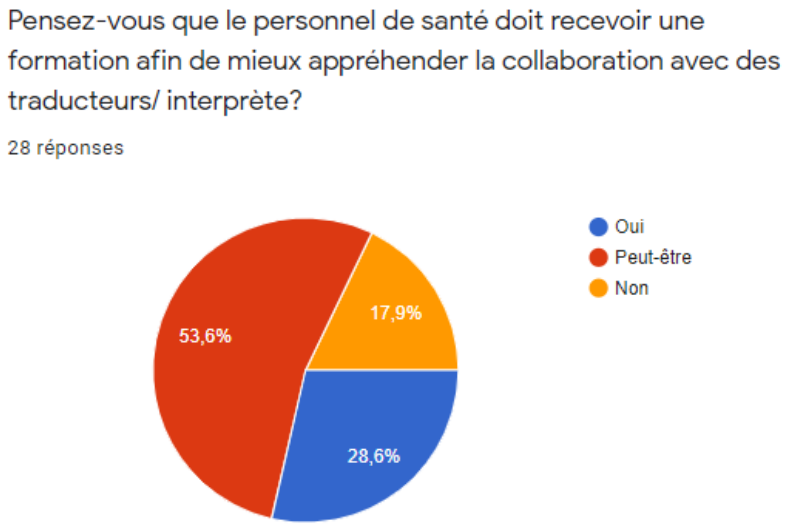


Figure 12: «¿Cree que el personal sanitario debería estar capacitado para entender mejor el trabajo con los traductores/intérpretes?»

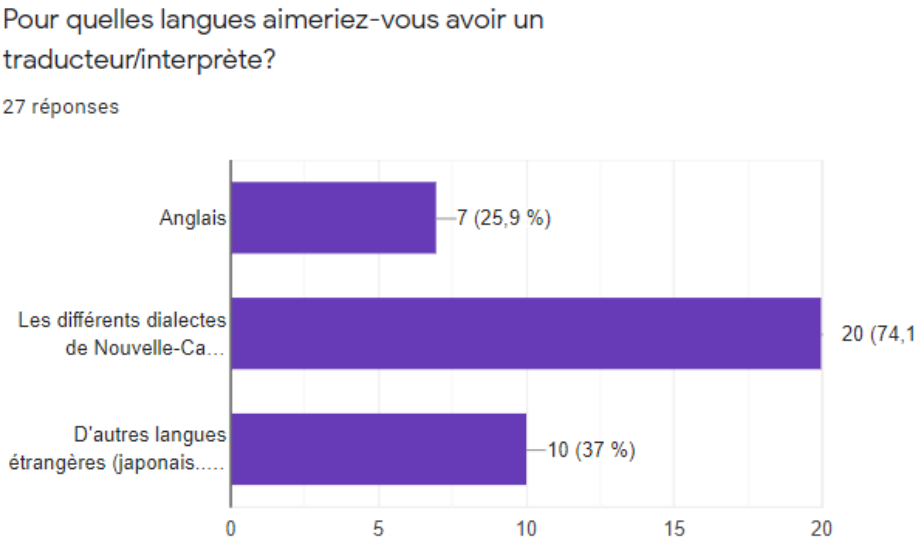
Como hemos mencionado precedentemente, la profesión de traductor e intérprete es bastante abstracta para el público en general por falta de información y de reconocimiento de esta.

El 17,9% de «no» puede significar que o el equipo sanitario no está interesado en el papel del traductor porque consideran que el servicio no es necesario o porque no ven la utilidad de asistir a una formación sobre este tema o bien no están interesados en conocer más sobre el tema.

El 28,6 % de «sí» puede indicar que estas personas están convencidas de la utilidad de este servicio de traducción en un centro de salud y están dispuestas a dedicar tiempo a entender en qué consiste esta especialidad del ámbito de la traducción para luego quizá poder colaborar con traductores profesionales.

Por fin, con el 53,6% de «quizá», podemos suponer que este porcentaje de personas, aunque no están seguros de que una formación breve sobre el papel del traductor en el ámbito sanitario sea necesaria, está dispuesto aprender más sobre el tema. Este punto es positivo para el sector de la traducción porque puede insinuar que quizá haya una posibilidad de desarrollar esta especialidad en el ámbito de la traducción sino también en el sector de la salud.

Pregunta 21: « ¿Para qué idiomas le gustaría tener un traductor/intérprete?»



Dado que la mayor parte de los pacientes son personas de Nueva Caledonia o de la melanesia con distintas lenguas vernáculas, al 74,10% de los profesionales de salud le interesaría contar con la colaboración de traductores en las lenguas vernáculas.

Al ser idiomas extranjeros con culturas distintas el 37% de los profesionales de salud consideran necesarios intérpretes en otros idiomas extranjeros. Por ejemplo, idiomas de los países asiáticos vecinos de Oceanía (japonés, vietnamita…). En efecto, son idiomas con poca gente que los aprende hasta tener un nivel suficiente como para ser capaz de traducir e interpretar en un contexto específico.

Y, para terminar, vistas las nociones de inglés que varios dominan, el 25,9% piensa que un traductor en inglés es más útil dado que los anglófonos son la población extranjera que está más presente en el territorio.

Pregunta 22: «En su opinión, ¿sería necesario establecer un servicio de traducción/interpretación en los centros de salud de Nueva Caledonia? Justifica tu respuesta.

« Selon vous, la mise en place d'un service de traduction/interprétation serait-il nécessaire dans les centres de santé de Nouvelle-Calédonie ? Justifiez votre réponse»

Las respuestas a esta última pregunta son muy interesantes. Tenemos tres tipos de respuestas:

- El «no», porque Nueva Caledonia es un territorio francés, la población habla francés y se supone que en unos diez años no existirá más el problema de las barreras idiomáticas.

- El «sí pero», que significa que un traductor puede ser útil, pero antes hay que analizar las necesidades de cada región para adaptar lo mejor posible el servicio. Es importante tener en cuenta la nacionalidad o origen de los pacientes según las regiones. En el caso de los extranjeros, analizar el número de turistas en relación con el número de turistas que podría potencialmente enfermar puede ser una idea pese a la complejidad de su elaboración.

- El «quizá». Lo que hace dudar del papel del traductor en el sector de la salud es la presencia de los auxiliares de enfermería que actualmente asumen este papel de traducción siendo profesionales de salud además de ser autóctonos. Los profesionales de salud están muy satisfechos con su trabajo y en este contexto no piensan que sea necesaria la intervención de un traductor profesional. Pero, por otro lado, mencionan que este servicio podría ser extendido a la capital donde están no solamente los turistas sino también varias comunidades como los walisianos, futunianos, vietnamitas, javaneses… con estas comunidades los problemas médico-sociales además de la barrera lingüística pueden ser distintos de las otras regiones y podría necesitar una tercera figura profesional.

Una de las soluciones que valdría la pena investigar tras un análisis exhaustivo del índice de asistencia y del perfil de los pacientes en los centros de salud de Nueva Caledonia es la creación de un centro único de traductores en distintos idiomas en la capital Noumea. Desde este centro que censa un traductor en cada idioma extranjero (además de las primera y segunda lengua extranjera, hablar una o varias lenguas vernáculas sería valorada) estará posible hacer consultas con un intérprete en videoconferencia o por teléfono. De esta manera, el servicio estará al alcance de todos, pacientes o profesionales de salud y reducirá gastos de desplazamiento.

Estas 22 preguntas de mi encuesta para el personal sanitario en Nueva Caledonia fueron las que me proporcionaron más respuestas. Son solamente 28 personas las que han respondido a pesar de que he difundido la encuesta durante el máximo tiempo (tras el 12/05/2020, la primera fecha límite que he mencionado en las encuestas, he alargado el plazo sin poner fecha límite esta vez) pero las respuestas fueron muy instructivas y detalladas en varias preguntas.

Gracias al tiempo que estas personas han dedicado a mi cuestionario podemos deducir que como Nueva Caledonia es un territorio francés antes de todo y que el número de turistas o visitantes extranjeros no es significante, los profesionales sanitarios consideran que no es de mucha necesidad crear formaciones sobre el papel del traductor sanitario ni contratar o crear puestos para traductores profesionales.

A pesar de ello, en cuanto a las comunidades melanesianas o los autóctonos, consideran que el servicio de traducción proporcionado puntualmente por los auxiliares de enfermería es lo suficientemente eficiente hasta ahora como para contratar traductores profesionales que muy probablemente no hablan las lenguas vernaculares ni conocen las costumbres.

La próxima encuesta está dirigida a los traductores e intérpretes he obtenido 19 respuestas, pero de todas formas nos permitirán comprender su punto de vista sobre la traducción e interpretación en el ámbito sanitario.

9.2 CUESTIONARIO DESTINADO A LOS TRADUCTORES Y LOS INTÉRPRETES

Este cuestionario cuenta con 19 preguntas y lo han respondido 19 personas. Si me fijo a las respuestas, la mayoría de las personas no son traductores ni interpretes a la excepción de unas cuantas personas. En efecto, al contactar por mail a la asociación SFT (sociedad francesa de traductores) me he contactado con el único miembro con base en Nueva Caledonia. Tras

haber entrado en contacto con esta traductora para entregar mi encuesta, ella lo ha transmitido a una compañera que trabaja como traductora en el gobierno de Nueva Caledonia, así como autónoma. Por mi lado he hecho una segunda lista de contacto sobre las agencias de traducción existentes en el territorio.

En cuanto al resto de las personas que han respondido, lo han hecho porque en algún momento tuvieron que asumir este papel de traductor. A pesar de todo, tendremos en cuenta estas respuestas para comprender la experiencia desde el punto de vista de una persona que traduce en el ámbito sanitario.

A título indicativo, las primeras preguntas del cuestionario nos permiten tener una idea del perfil de cada persona cuestionada. Nos informan sobre la edad, el sexo, la lengua materna, el dominio o no de otras lenguas, la lengua de trabajo, la formación académica, el ámbito de especialidad en cuanto a su trabajo, y el año en el que ha empezado trabajar.

En resumen, las edades de las personas cuestionadas varían desde los 20 hasta los 73 años; 14 de 19 personas son mujeres y, teniendo en cuenta a todos los encuestados, 14 personas son mujeres, igualmente, de todos los hombres y mujeres 14 personas son franceses con el *nengone* (Maré) como lengua vernácula. Solamente dos personas (un hombre y una mujer) tienen como lengua materna el inglés. Por lo general el idioma de trabajo es el francés hacia una lengua vernácula y viceversa y para los que tienen como lengua materna el inglés, la combinación es inglés>francés>inglés.

En cuanto al ámbito de especialidad de su profesión, 8 personas ejercen en los servicios públicos, los otros sectores son la administración, la administración jurídica, la educación, el ámbito sanitario y social, la ciencia, el desarrollo internacional.

Teniendo una idea general del perfil de las personas cuestionadas seguimos con las preguntas concretas.

Pregunta 9: « ¿Alguna vez le han pedido que interprete o traduzca en un hospital o centro de salud?»

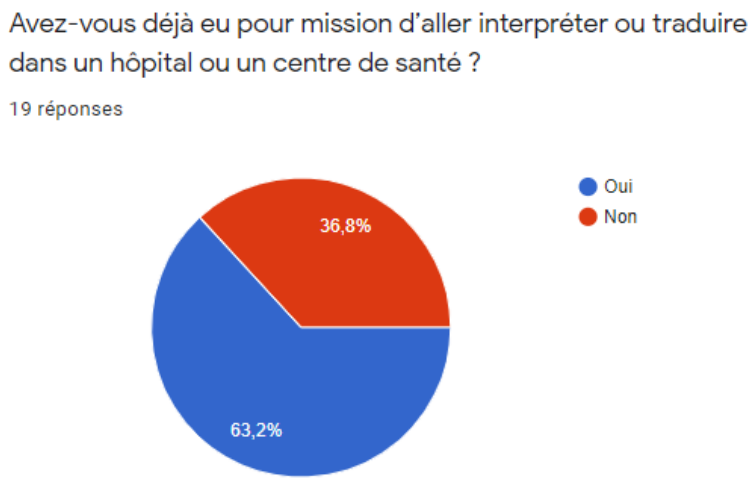


Figure 13: « ¿Alguna vez le han pedido que interprete o traduzca en un hospital o centro de salud?»

En este gráfico podemos comprobar que más de la mayoría han sido alguna vez solicitados como traductor en un centro de salud. Visto que la mayoría de las personas cuestionadas son francesas con una lengua vernácula, se trata de traducción para la población autóctona quizá incluso para familiares.

Le pregunta siguiente nos va ayudar a entender mejor, el perfil de estos pacientes.

Pregunta 10: «Si has respondido "sí" a la pregunta anterior. ¿Puede describir el perfil de los pacientes para los que ha interpretado/traducido (país de origen, lengua materna, el contexto que llevó a estos pacientes a necesitar un traductor, etc.)?»

« Si vous avez répondu "oui" à la question précédente. Pouvez-vous décrire le profil des patients pour qui vous avez interprété/traduit ? (Pays d'origine, langue maternel, le contexte qui emmené ces patients à avoir recours à un traducteur…)»

Son 12 personas que han respondido a esta pregunta. Entre ellas, 9 han respondido haber asumido el papel de traductor para una persona mayor, con frecuencia un familiar, pdurante una consulta médica que requiere desplazarse hacia la capital y ayudar en la comprensión de para los trámites o para comprender el diagnóstico. En efecto, está especificado que a veces los médicos se expresan con velocidad y utilizando una terminología médica que las personas mayores aun siendo franceses, pero con muchas lagunas al hablar el idioma necesitan de verdad el apoyo de una persona para traducir. También hay el caso de las personas iletradas que necesitan el servicio de traducción.

El otro caso donde se requiere el acompañamiento de un traductor es en el caso de una EVASAN, (una evacuación sanitaria en otro país). Son 3 personas que también han acompañado a un familiar durante una EVASAN en Australia. En Nueva Caledonia es frecuente ver a la gente beneficiar de una EVASAN. En nuestro caso, el término «evacuación sanitaria» se refiere al transporte médico de un paciente que vive en un país que no ofrece la atención médica adecuada para su condición y que desea recibir un tratamiento de mejor calidad en otro país para curarse. En el caso de una EVASAN en Australia, suele haber una persona encargada de acoger los pacientes a su llegada en el aeropuerto y durante toda la estancia médica, es esta persona quién sirve de traductor para los pacientes.

Entonces, de las tres personas que han acompañado a estos pacientes, dos comentaron haber tenido que traducir el informe de los médicos en la lengua vernácula en el caso de que el paciente no domine el francés. Una persona, comentó que además de traducir el informe médico para su marido, tuvo la oportunidad de traducir informes médicos de personas de Nueva Caledonia que debían consultar un médico en países anglófonos.

Por fin, nos queda una respuesta de una persona que explica haber traducido para turistas de las islas Fidji de visita en Nueva Caledonia.

Pregunta 11: «¿Cuál es la situación de estos pacientes de origen extranjero? (refugiado, solicitante de asilo...)»

« Quel est le statut de ces patients d'origine étrangère ? (réfugié, demandeur d'asile...)»

Como lo hemos estipulado en los párrafos anteriores, estos pacientes son en su mayoría personas mayores autóctonas o individuos originarios del Pacífico.

Con respecto a las preguntas 12 y 13, a la cual respondieron 17 personas, cuestionan a los traductores si a la hora de traducir e interpretar han tenido dificultades, y en caso afirmativo, cuales fueron estas dificultades.

Según los resultados, un 52,9% (9 personas) afirma no haber encontrado ninguna dificultad al traducir durante una consulta médica, 41,2% (7 personas) explica haber tratado de traducir lo mejor posible y se ha adaptado a la situación y finalmente un 5,9% (1 persona) admite haber encontrado muchas dificultades al traducir e interpretar.

Por lo tanto, los que han encontrado dificultades revela que la terminología del ámbito médico y sanitario hace laboriosa la tarea de traducción, además especifican que en las lenguas vernáculas, varios términos específicos del ámbito sanitario no tienen equivalencia.

Con estos datos podemos decir que al no tener ninguna formación en la traducción ni sobre el mundo médico - sanitario, la dificultad que añade el hecho de que no exista equivalencia entre los dos idiomas a traducir complica mucho más el trabajo de traducción.

En la pregunta 14, los traductores están cuestionados sobre su manera de reaccionar y solucionar las dificultades que enfrentan a la hora de traducir durante una consulta médica.

Son 7 las personas que han respondido a la pregunta. Las personas que son traductores mencionan que consultan previamente un glosario especializado en el ámbito sobre el que van a trabajar y en paralelo hacen búsquedas sobre el tema que será planteado.

Las otras respuestas indican que hay que ser siempre prudente, paciente y humilde frente al paciente y el médico y especifican también que piden al médico de expresarse lentamente para dejar el tiempo de comprender y luego traducir.

La pregunta 15 es la siguiente «En el sector de la salud en Nueva Caledonia. ¿Cree que los pacientes y los profesionales de la salud entienden y aceptan colaborar con un traductor/intérprete? »

« Dans le secteur de la santé en Nouvelle-Calédonie. Pensez-vous que les patients et les professionnels de santé comprennent et acceptent de collaborer avec un traducteur/ interprète ? »

Un 73,7% es decir 14 personas sobre 19 que piensan que « sí » los profesionales de la salud comprenden la necesidad de la intervención de un traductor. En cambio, un 26,3 % de ellos piensan que «no».

En este caso, y con estos resultados, diría que como familiares de los pacientes, es normal que como acompañante del paciente el personal sanitario acepte que traduzca la consulta. Pero en realidad, el problema de confidencialidad médica puede plantearse.

Preguntas 16 y 17 «Después de leer y responder a las preguntas anteriores, ¿cree que la profesión de traductor/intérprete está subestimado en su especialidad?»

«En su opinión, ¿hay necesidad de desarrollar esta especialidad? Si es afirmativo, ¿qué se debe hacer para esto?»

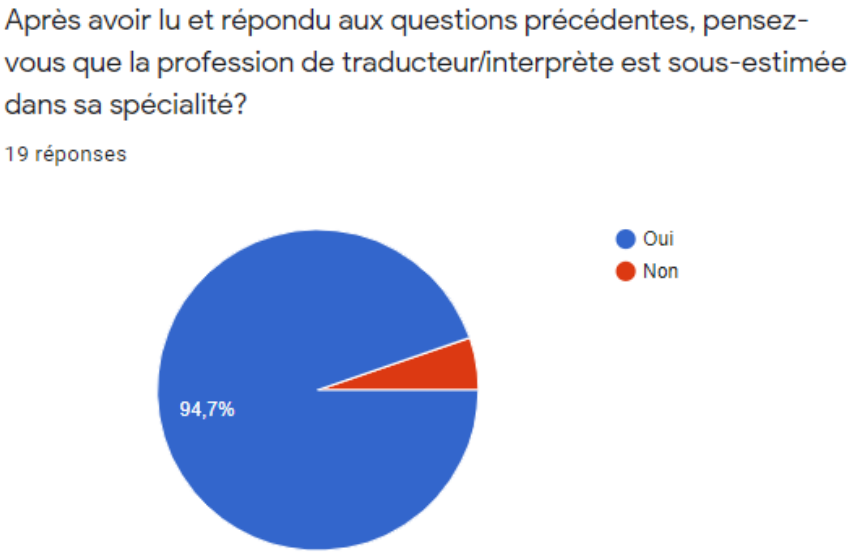


Figure 14: « Después de leer y responder a las preguntas anteriores, ¿cree que la profesión de traductor/intérprete está subestimada en su especialidad?»

Como vemos en el gráfico, un 94,7% de las personas piensan que «si» la profesión del traductor está subestimada porque en realidad aporta una gran ayuda tanto al médico como al paciente y para valorar está profesión proponen de:

- Contratar un traductor/interprete por cada área consuetudinaria (8 en total) y en los hospitales.
- Implementar clases de idiomas extranjeras u oceánicas, en los centros de salud para tener algunas bases.

En cambio, una persona estipula que, pese a la importancia del papel del traductor, en el caso de las EVASAN, la necesidad de este servicio podrá desaparecer progresivamente a medida que la calidad de los tratamientos y la oferta de especialidades médicas se desarrolla en Nueva Caledonia y que las herramientas de traducción en línea se mejoran.

Cabe recordar que este cuestionario fue solamente rellenado por 19 individuos de los cuales solamente 2 son traductores profesionales. Aunque no tengamos suficientemente datos como para tener resultados exhaustivos, de todos modos, estos testimonios nos ayudan comprender el tema desde otra perspectiva. El hecho de difundir el cuestionario a varias agencias de traducción en Nueva Caledonia y por medio de algunos traductores profesionales y recibir tan poca respuesta puede significar que los traductores no son muy numerosos en Nueva Caledonia y un traductor especializado en los TISP es poco común.

Ahora para terminar había realizado un tercero cuestionario dirigido a personas es decir pacientes que algún día han necesitado el acompañamiento de un traductor.

9.3 CUESTIONARIO DESTINADO A LOS PACIENTES

Para difundir este cuestionario, hemos utilizado el mismo método, recurriendo a una búsqueda de asociaciones o comunidades en Facebook de personas extranjeras viviendo en Nueva Caledonia, también hemos investigado si existen asociaciones o delegaciones que se ocupan de refugiados. Dado que, en un primer momento, no se obtuvieron respuestas al cuestionario, pedí a mis familiares de allí que me ayudasen a difundir el cuestionario en las redes sociales.

Lamentablemente con esta encuesta obtuve el menos número de respuestas con solamente 5 personas que han respondido. Además, vistas las respuestas y el perfil de estas personas (son todos franceses de origen melanesiano (tienen entre 30 y 54 años) y no han necesitado de un traductor a la excepción de una persona que tiene algunas lagunas a comprender el francés. Por eso, no se ha considerado relevante analizar los resultados obtenidos. Aun así, se adjunta un resumen de la encuesta en el anexo 10.

No obstante, deducimos que quizá las personas que podría necesitar de un traductor no tienen acceso a internet o a un ordenar, es cierto, si son personas mayores no saben utilizar las herramientas informáticas. En el caso de que los pacientes son extranjeros, la dificultad de rellenar el cuestionario que está en francés podría plantearse sí no dominan este idioma. Pero he justamente decidido hacer el cuestionario en francés porqué entre el inglés, las lenguas asiáticas, y las lenguas vernaculares, pensé que el problema será el mismo.

Estas tres encuestas, nos han permitido ver desde el punto de vista de los protagonistas del ámbito de la TISP cuál es la situación real de este sector en Nueva Caledonia. Hemos podido constatar que las necesidades difieren según las regiones, los centros de salud, pero también según el perfil de los pacientes.

Sin embargo, estos últimos meses con la pandemia Covid – 19 la forma de pensar sobre los métodos de prevención ha evolucionado rápidamente a fin informar lo mejor posible al público, a las poblaciones más alejadas y a las comunidades desamparadas.

X. ELABORACIÓN DE MATERIALES ÚTILES TRAS EL COVID - 19

Con la llegada de la pandemia Covid-19 el gobierno de Nueva Caledonia tomó la iniciativa de difundir en las redes sociales folletos y vídeos de prevención que explicaban las acciones de barrera. Tras una labor de traducción en la que participaron varias instituciones como el Senado consuetudinario, así como la *Académie des langues Kanak* y hablantes voluntarios, los mensajes de prevención se difundieron luego en varios idiomas kanak, en futuniano y también en walisiano.

Entre los idiomas kanak se puede visionar vídeos en:

-*drehu,*

-*nengone*

-*xârâcùù*

-*paici*

-*ajië*

-*iaai*

-*nraa drubea*

-*jawe,* pero también en fagauvea, en yuanga ou en fwâi.

Figure 16: Explicación de los gestos barrera en lengua xârâcùù

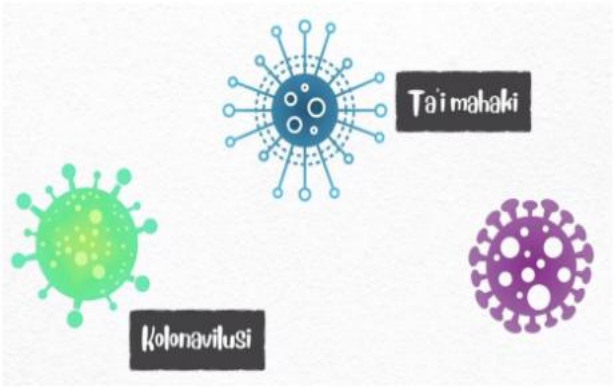


Figure 15: Extracto del vídeo de prevención sobre el Covid en lengua walisiano

Esta iniciativa se puso en marcha para asegurar que la campaña de prevención llegara a las poblaciones menos conectadas, utilizando folletos y carteles, y para llegar a las personas mayores que no necesariamente hablan o entienden bien el francés.

Además, según Alexia Mandaoué, encargada de la cultura y de los asuntos de costumbres en el gobierno, los mensajes de prevención en lengua materna tienen mucho más impacto que los que resultan de una traducción.

CONCLUSIÓN

El presente trabajo me ha dado la oportunidad de trabajar sobre los servicios de traducción sanitaria en un lugar bastante interesante: Nueva Caledonia. El hecho de poder combinar estos dos temas y de poder aportar un trabajo útil al sector de la traducción sanitaria me permitió, por una parte, profundizar mis investigaciones en un campo en el que pronto podría trabajar y, por otra parte, (re)descubrir la historia de Nueva Caledonia desde varias perspectivas.

Como mencioné en mi introducción, me interesé en este territorio ultramarino debido a su singular historia, cultura, costumbres, la práctica de numerosas lenguas vernáculas y la presencia de varias comunidades oceánicas y asiáticas en el archipiélago.

Los principales objetivos de la labor de investigación realizada hasta ahora han sido de averiguar si existe un servicio de traducción especializado en el ámbito sanitario en los establecimientos sanitarios de Nueva Caledonia, así como analizar y reflexionar sobre la necesidad o no de traductores e intérpretes sanitarios, teniendo siempre en cuenta, entre otras cosas, las características culturales, geográficas e institucionales específicas de esta colectividad territorial.

A lo largo de nuestro análisis hemos podido destacar que actualmente no existen traductores profesionales en los centros de salud de Nueva Caledonia. Los resultados de las encuestas nos han enseñado que son los auxiliares de enfermería que se encargan de traducir e interpretar en caso de barrera idiomáticas entre el paciente y el personal médica. En este último caso, especificamos que suele intervenir el auxiliar de enfermería cuando el traductor habla la misma lengua vernácula del paciente. Estos auxiliares no tienen ninguna formación en la traducción e interpretación, pero al ser de la misma región que el paciente, dominando la misma lengua vernácula y conociendo muy bien la cultura y la consuetudinaria, es la persona más apta para asumir puntualmente este papel.

Cabe mencionar también que, en Nueva Caledonia, por un lado, tenemos a la población extranjera como turistas, refugiados, etc. y por otro lado tenemos a poblaciones de origen melanesiano y la población local que es francesa pero que habla una o más lenguas vernáculas distintas. Esta peculiaridad de Nueva Caledonia hace que la necesidad de intérpretes y traductores especializados en el campo de la salud sea cuestionable.

De hecho, es imposible tener traductores de las unas 28 lenguas vernáculas de Nueva Caledonia además de las lenguas de las otras comunidades melanesianos presente en el territorio (walisiano, futuniano…) ya que son lenguas locales y que la lengua oficial del archpiélago es el francés.

En el caso de evacuación sanitaria (EVASAN), las organizaciones que planean la evacuación proporcionan traductores a los pacientes desde su llegada en Sídney hasta su vuelta a Nueva Caledonia. Además, pese a la necesidad de traducir para los pacientes de EVASAN, todo está planificado por las administraciones.

En cuanto a la población extranjera, podemos mencionar que, según el caso, un traductor profesional puede ser solicitado a través por ejemplo del consulado de su país, o la solución más recurrente hasta el día de hoy es de hablar inglés con ellos. Efectivamente, muchos de los testimonios del personal sanitario nos han informado que varios de ellos tienen nociones de inglés y a veces es posible que sea uno de los criterios valorado para ejercer.

Pese a que la situación sanitaria ha impactado sin duda en parte la investigación, el bajo número de encuestados obtenido podrá servir de primer paso para una posible investigación más exhaustiva.

Podemos entonces concluir gracias a las respuestas y los testimonios de los encuestados, que en Nueva Caledonia existe una necesidad de traductores profesionales para los extranjeros, pero es imprescindible que el servicio sea adaptado a las necesidades reales. Podemos proponer que los traductores profesionales de lenguas extranjeras sean listados y crear un centro en la capital desde lo cual se podría hacer traducciones e interpretaciones por videoconferencia o por teléfono para las personas que se encuentran lejos o en caso de que el traductor tenga un impedimento para poder desplazarse y que no haya otro traductor disponible. En cuanto al apoyo y el acompañamiento de los autóctonos y melanesianos, como se trata de lengua vernáculas, sería una buena opción añadir a la formación del personal sanitario unas horas de clases sobre la traducción interpretación. Estas clases podrían ser impartidas por traductores profesionales con especialización en el ámbito sanitario. Aprendiendo las bases de la profesión de traductor gracias a los consejos de traductores e intérpretes profesionales, esto les permitiría mejorar la calidad del servicio y de la misma forma, permitiría promover una profesión que tiene dificultad para darse a conocer.

BIBLIOGRAPHIE

Académie des Langues Kanak (ALK) | Des langues Kanak pour s'éveiller au monde. (s. d.). Consulté le 4 février 2020, à l'adresse https://www.alk.nc/

Abroad Link Traduction. (2018, 1 août). Les 8 associations de traducteurs les plus importantes du monde. Consulté le 8 août 2020, à l'adresse https://altraductions.com/blog/8-associations-traducteurs-plus-importantes

Alice Judéaux, A. J. (2020, 30 mars). Pourquoi les hôpitaux ont-ils besoin de traducteurs médicaux ? Consulté le 5 mai 2020, à l'adresse https://www.tradonline.fr/blog/pourquoi-les-hopitaux-ont-ils-besoin-de-traducteurs-medicaux/

Asociación Española de Traductores, Correctores e Intérpretes. (s. d.). Inicio. Consulté le 2 mai 2020, à l'adresse https://asetrad.org/inicio

Asociación Ibérica de Estudios de Traducción e Interpretación. (2019, 2 avril). AIETI – Asociación Ibérica de Estudios de Traducción e Interpretación. Consulté le 25 janvier 2020, à l'adresse http://www.aieti.eu/

Association des Traducteurs Littéraires de France. (s. d.). Missions et actions | ATLF. Consulté le 3 août 2020, à l'adresse https://www.atlf.org/lassociation/missions-et-actions/

Association Internationale des Interprètes de Conférence. (2012, 13 décembre). L'AIIC – une association professionnelle ouverte et représentative. Consulté le 28 janvier 2020, à l'adresse https://aiic.net/page/2530/l-aiic-une-association-professionnelle-ouverte-et-representative/lang/2

Bell, E. (2018, 8 novembre). HISTOIRE DE LA TRADUCTION : ORIGINES. Consulté le 1 avril 2020, à l'adresse https://fr.thebigword.com/news/knowledge-base/histoire-de-la-traduction-origines/

colaboradores de Wikipedia. (2020, 12 mars). Áreas consuetudinarias de Nueva Caledonia. Consulté le 7 septembre 2020, à l'adresse https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81reas_consuetudinarias_de_Nueva_Caledonia

Cultures connection. (2020, 28 juillet). Services de traduction médicale. Consulté le 2 août 2020, à l'adresse https://culturesconnection.com/fr/traduction-medicale/

European Society for Translation. (2018, 27 décembre). About. Consulté le 11 janvier 2020, à l'adresse https://est-translationstudies.org/about/

Fillol, V., & Vernaudon, J. (2004). Les langues kanakes et le français, langues d'enseignement et de culture en Nouvelle-Calédonie : d'un compromis à un bilinguisme équilibré. *Éla. Études de linguistique appliquée*, *133*(1), 47. Consulté le 11 janvier 2020, à l'adresse https://doi.org/10.3917/ela.133.0047

Fondation partage & vie. (s. d.). Des traducteurs pour faciliter la relation patients-soignants. Consulté le 4 juillet 2020, à l'adresse http://www.fondationpartageetvie.org/action-sociale/les-actions-dans-les-etablissements/des-traducteurs-pour-faciliter-la-relation-patients-soignants,245,255.html?&args=kiPtSJPcFIY_Wnr4uXZVv%2ACblNpbSsgdsimt0Lz8kpRI5IJEmqfwfI9ef7vGbRfFLtk2Aoutv%2A2zlt_sUmM03VG5JTXBV3dHfqRaNPC7uGtJrtYp2S5R92Zgh96d04jI

Haute autorité de santé. (2017). *Interprétariat linguistique dans le domaine de la santé* (ISBN 978-2-11-151509-3). Consulté le 25 février 2020 à l'adresse https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2017-10/interpretariat_dans_le_domaine_de_la_sante_-_referentiel_de_competenc.pdf

IPAC Traductions. (2017, 29 août). Faire traduire dans le monde médical, attention danger ! Consulté le 2 février 2020, à l'adresse https://www.ipac-traductions.com/blog/faire-traduire-monde-medical-attention-danger/

Langues et cité. (2014, novembre). *Langues et cité Les langues kanak de Nouvelle-Calédonie* (26. ISSN 1955-2440). Lambert-Lucas. Consulté le 15 avril 2020 à l'adresse https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Langue-francaise-et-langues-de-France/Observation-des-pratiques-linguistiques/Langues-et-cite/Langues-et-cite-n-26-les-langues-kanak-de-Nouvelle-Caledonie

Le trésor de la la langue française. (s. d.). Définition pour TRADUCTEUR, -TRICE subst. — Le Trésor de la langue française informatisé. Consulté le 1 avril 2020, à l'adresse https://www.le-tresor-de-la-langue.fr/definition/traducteur

Le trésor de la langue française informatisé. (s. d.). Définition pour INTERPRÈTE subst. — Le Trésor de la langue française informatisé. Consulté le 1 mars 2020, à l'adresse https://www.le-tresor-de-la-langue.fr/definition/interprete

Legifrance. (2016, 28 janvier). Code de la santé publique - Article L1110-13 | Legifrance. Consulté le 18 janvier 2020, à l'adresse https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006072665&idArticle=LEGIARTI000031919839

Legifrance. (2020, 1 avril). Code de la sécurité sociale - Article L161-37 | Legifrance. Consulté le 2 mai 2020, à l'adresse https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=2C5BBE108475E0343150C93B3BF0319A.tplgfr28s_2?idArticle=LEGIARTI000041396913&cidTexte=LEGITEXT000006073189&categorieLien=id&dateTexte=

Liste des 50 Etablissements Médicaux du département 988 Nouvelle Calédonie. (s. d.). Consulté le 15 janvier 2020, à l'adresse https://www.keskeces.com/etablissement-medicaux/988-nouvelle-caledonie.html

L'observatoire des pratiques linguistiques. Langues et cité. (2014). *Les langues kanak de Nouvelle-Calédonie* (Bulletin numéro 26). Consulté à l'adresse file:///C:/Users/utilisateur/Downloads/lc_26_kanak_def.pdf

Monde économique. (2019, 17 décembre). Traducteur médical pour un bon diagnostic linguistique. Consulté le 25 avril 2020, à l'adresse https://www.monde-economique.ch/traducteur-medical-pour-un-bon-diagnostique-linguistique/

Niemants, N., Baraldi, C., & Gavioli, L. (2015). L'entretien clinique en présence d'un interprète : la traduction comme activité de coordination. *Langage et société*, *153*(3), 31. Consulté le 30 avril 2020, à l'adresse https://doi.org/10.3917/ls.153.0031

Nina Gavlovych, N. G. (Éd.). (2017). *La calidad de los servicios de traducción e interpretación médico-sanitaria en el contexto del turismo de salud en el área de la Comunidad Valenciana*. Consulté à l'adresse http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/168019/TFM_2017_Gavlovych%20_Nina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nouvelle-Calédonie 1ère. (2016, 1 avril). Evasan : Accord entre la Nouvelle-Calédonie et l'Australie. Consulté le 30 avril 2020, à l'adresse https://la1ere.francetvinfo.fr/nouvellecaledonie/evasan-accord-entre-la-nouvelle-caledonie-et-l-australie-345679.html?fbclid=IwAR0FbzR7QJ9zZlEljG24ub9o9IbpI3HddqrTS0V9uEff_7cnjuDOCrb0ybk

Nouvelle-Calédonie 1ère. (2020a, avril 10). La prévention soigne la traduction. Consulté le 30 avril 2020, à l'adresse https://la1ere.francetvinfo.fr/nouvellecaledonie/la-prevention-soigne-la-traduction-821388.html?fbclid=IwAR2fi7ngz0b-_kfk3R3MAcnawhcYoD1-AhLADMPQgWhuvnJcK6NBUMmdLA0

Nouvelle-Calédonie 1ère. (2020b, avril 10). La prévention soigne la traduction. *Nouvelle-Calédonie la 1ère*. Consulté à l'adresse https://la1ere.francetvinfo.fr

Pacifique à la carte. (s. d.). Culture et traditions Kanak en Nouvelle-Calédonie. Consulté le 9 août 2020, à l'adresse https://pacifique-a-la-carte.com/voyage-nouvelle-caledonie/guide-de-voyage/culture-et-traditions#:%7E:text=En%20tant%20que%20visiteurs%2C%20si,ou%20les%20monnaies%20kanak%20d'

Parrilla Gómez, L., & Gutiérrez Solís, M. . d. e. l. . M. (2020). El estrés en la Interpretación para los Servicios Públicos: Protocolo de actuación y estrategias para la formación de intérpretes. *Lebende Sprachen*, *65*(1), 104-135. Consulté le 25 août 2020, à l'adresse https://doi.org/10.1515/les-2020-0005

Pourquoi l'interprétariat médical est-il un enjeu si essentiel ? (2018, 26 juin). Consulté le 24 avril 2020, à l'adresse https://www.ipac-traductions.com/blog/l-interpretariat-medical/

Roche, F. (2015, 15 juin). La communauté linguistique kanak en Nouvelle-Calédonie entre passé… Consulté le 24 février 2020, à l'adresse https://journals.openedition.org/lengas/829

Sánchez Ramos, M. . d. e. l. . M. (2017). Necesidades formativas emergentes: corpus virtuales como recurso para la formación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos.

Onomázein Revista de lingüística filología y traducción, 38, 169-187. Consulté le 24 avril 2020, à l'adresse https://doi.org/10.7764/onomazein.38.07

Sophie Pointurier, S. P. (s. d.). Législation et Interprétation. Consulté le 9 août 2020, à l'adresse https://sophiepointurier.jimdofree.com/l%C3%A9gislation-et-interpr%C3%A9tation/#:%7E:text=Le%20recours%20aux%20interpr%C3%A8tes%20en,1111%2D2).

Traduccion365. (2011, 3 octobre). Formación en traducción especializada. Consulté le 23 mars 2020, à l'adresse https://www.traduccion365.com/articulos/formacion-en-traduccion-especializada

Valero Garcés, C., & Gauthier Blasi, L. (2010). Bourdieu y la traducción e interpretación en los servicios públicos: hacia una teoría social. *MonTi: Monografías de Traducción e Interpretación*, (2), 97-117. Consulté le 18 mars 2020, à l'adresse https://doi.org/10.6035/monti.2010.2.5

Wacalie, F. (s. d.). *La diversité linguistique calédonienne*. Consulté 20 mars 2020 à l'adresse http://classes.bnf.fr/actes/8/Wacalie.pdf

MEDIAGRAFIA

11 - La question de l'apprentissage des langues kanak. (2017, 19 avril). [Fichier vidéo]. Consulté le 22 août 2020 à l'adresse https://www.youtube.com/watch?v=gfzX3tVORKU

La prévention soigne la traduction. (2020, 10 avril). [Fichier vidéo]. Consulté le 10 août 2020 à l'adresse https://la1ere.francetvinfo.fr/nouvellecaledonie/la-prevention-soigne-la-traduction-821388.html

Langue canaque - Nouvelle-Calédonie. (2011, 2 mars). [Fichier vidéo]. Consulté le 1er septembre 2020 à l'adresse https://www.youtube.com/watch?v=-neHQq8Qg_Y

Nouvelle-Calédonie : la bible en kanak, un vrai support d'apprentissage de la langue. (2018, 5 juillet). [Fichier vidéo]. Consulté le 1er septembre 2020 à l'adresse https://www.youtube.com/watch?v=wGokmktxFpw

[NCTV] Grand Angle - Urgence Evasan (episode 2). (2015, 14 août). [Fichier vidéo]. Consulté le 10 août 2020 à l'adresse https://www.youtube.com/watch?v=CfO4nfKJHQY

Qu'est ce que le coronavirus Covid-19 - DREHU. (2020, 9 avril). [Fichier vidéo]. Consulté le 10 août 2020 à l'adresse https://www.youtube.com/watch?v=IlyAuDUDpkM&feature=emb_title

Figure 1: Touristes de séjour en Nouvelle-Calédonie 18
Figure 2: Trafic aéroportuaire de passagers 18
Figure 3: área consuetudinaria y los idiomas en Nueva Caledonia 22
Figure 4: Répartition des langues en Nouvelle-Calédonie 23
Figure 5: Mail para la encuesta del personal sanitario 28
Figure 6: lengua materna de los encuestados 29
Figure 8: « ¿Alguna vez has tenido la oportunidad de trabajar con un traductor/intérprete profesional? » 34
Figure 7: «¿ La comunicación no verbal (gestos, actitudes, expresiones faciales, postura) le ayudó a comunicarse ?» 34
Figure 9: Respuesta a la pregunta 15 de un personal sanitario 35
Figure 10: «Durante una consulta médica. ¿Están los pacientes (extranjeros o no) solos o acompañados?» 36
Figure 11: ¿Es importante que haya un servicio de traducción e interpretación en los hospitales y centros de salud? 37
Figure 12: «¿Cree que el personal sanitario debería estar capacitado para entender mejor el trabajo con los traductores/intérpretes?» 39
Figure 13: « ¿Alguna vez le han pedido que interprete o traduzca en un hospital o centro de salud?» 42
Figure 14: « Después de leer y responder a las preguntas anteriores, ¿cree que la profesión de traductor/intérprete está subestimada en su especialidad?» 45
Figure 16: Extracto del vídeo de prevención sobre el Covid en lengua walisiano 47
Figure 15: Explicación de los gestos barrera en lengua xârâcùù 47

ANEXOS

ANEXO 1: CORREO DEL 21/01/2020

Bonjour madame, en dehors de prise en charge au quotidien, à l'intérieur du territoire où il arrive d'avoir besoin d'un locuteur vis-à-vis de la famille, effectivement nous avons eu recours ponctuellement à un traducteur (Boat people chinois fuyant leur pays, équipage d'un navire ukrainien oublié plusieurs mois par l'armateur, accident d'un car transportant des enfants du Vanuatu etc.). Ainsi, nous sommes passé soit par notre réseau interne pour trouver du personnel parlant le bichlamar, soit par le CHT Gaston-Bourret qui tenait une liste *ad hoc* ; le dernier en date était une personne parlant le mandarin. C'est la raison pour laquelle, je mets en copie le dr Catherine Sébat qui reste notre interlocuteur dans ce domaine.

Bien cordialement,

ANEXO 2 : CORREO DEL 22/01/2020

Bonjour Nina,

Je travaille en tant qu'infirmière itinérante en Province Nord depuis Décembre dernier.

Ce que j'ai constaté dans les deux dispensaires où je travaille, c'est qu'il n'y a pas d'interprète attitré : c'est le personnel local et la famille qui nous aide lorsque nous sommes en difficulté.

Nous avons également des AVS originaires d'ici qui nous accompagnent lors des visites en tribu, pour faire le lien culturel et humain (nous sommes une majorité de « blancs » à travailler en dispensaire comme infirmière et médecin).

J'espère que cette info te servira pour ton mémoire qui sera sans nul doute très intéressant. Bon courage à toi.

Bien cordialement.

ANEXO 3 : CORREO DEL 22/01/2020

Bonjour

En ce qui concerne la Calédonie personnellement je ne sais pas te répondre mais ce qui pourrait t'intéresser, c'est de savoir que lorsque les calédoniens ont besoins de e soins médicaux plus poussés non réalisables sur le territoire, ils sont envoyés en Australie à Sydney notamment (intervention chir cardiaque obncologie, Neonat ect…. Le problème de l'anglais peut se poser même s'il y a des équipes de traducteur sur place.

Cordialement

ANEXO 4: CORREO DEL 24/01/2020

Bonjour,

Faisant suite à votre mail, au service des urgences au médipôle, les touristes plaisanciers des très gros bateaux font appel à des traducteurs pour l'administratif, ensuite il y a au sein du CH des référents en langue (walisienne, javanaise, anglaise, antillaise, des iles loyauté et de la grande terre.

Avec espoir j'espère avoir répondu à votre sollicitation.

Bien à vous

Lynda

ISG bilingue anglais/français

ANEXO 5: CORREO DEL 27/01/2020

Bonjour Nina,

Nous avons bien reçu votre demande et vos questions.
A titre d'information, je suis consultante pour la Clinique Kuindo Magnin, en charge du développement international, et ce afin de développer la venue de patients étrangers, et de la région notamment (Vanuatu, Fidji, Walis et Futuna par exemple).
J'ai effectué un Master de LEA moi-même avant de me spécialiser en DESS de Commerce International : effectivement il y a beaucoup de traductions en tout cas pour la clinique dans le cadre de la venue de patients.

De façon générale, l'ensemble des services d'état sont exclusivement francophones, mais il y a un certain nombre d'organisations internationales, comme la CPS (Communauté du Pacifique Sud) qui ont leur propre services de traduction, et le privé également.
Pour le public je dirai surtout que les besoins sont dans les services de coopération internationale.

Tout cela pour vus indiquer que je peux répondre à vos questions et peut être vous donner des contacts??

Bien à vous

ANEXO 6: CORREO DEL 27/01/2020

Bonjour,

Puéricultrice au Centre Mère Enfant de la Province Nord, lors de mes visites à domicile je suis toujours accompagnée d'un(e) auxiliaire de santé rattaché aux Centre Médicaux Sociaux (CMS) de sa commune. Ils m'introduisent auprès des familles et m'aide à communiquer, si besoin, par la traduction du dialecte concerné. Je vous invite à les contacter pour votre mémoire aux adresses des CMS ci-dessous.

Vous souhaitant une belle réussite dans votre mémoire.

Bien cordialement

ANEXO 7: ENCUESTA PARA EL PERSONAL SANITARIO

Le secteur médiCAl en Nouvete-CAlédonie A t-il besoin de trAducteurs et d'interprètes professionnels ? (sondAge réservé Aux professionnelsdesAnté)

Ce questionnaire est anonyme. Il n'y pas de réponses correctes ou incorrectes, ce qui vous permet de répondre en toute sincérité. En répondant aux questions suivantes, vous me permettrez d'avoir une idée sur la situation des services de traduction et d'interprétation dans le secteur de la santé (hôpitaux, dispensaires, centres de santé) en Nouvelle-Calédonie. Je vous remercie d'avance pour votre aide.

*Obligatoire

1. Âge *

2. Sexe *

Veuillez saisir la référence du produit

Une seule réponse possible.

- homme
- Femme

3. LAngue(s) mAternelle(s) *

4. PArlez-vous d'Autres lAngues ? Si oui, lesquelles? *

Choisissez la taille et le nombre par couleur

5. Profession ? Votre spéciAlité?*

6. Êtes-vous souvent Amené A Soigner des pAtients d'origine étrAngère? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- No n

7. De mAnière générAle quelle est lA nAtionAlité de ces pAtients? *

8. QuelestlestAtutdecespAtientsd'origineétrAngère?(réfugié,demAndeurd'ASile...)

9. Quelle est lA nAtionAlité étrAngère prédominAnte? *

10. Comment se déroule la situation de communication entre, vous, le professionnel de santé et le patient étranger? *

11. La communication non verbal (les gestes, les attitudes, les expressions faciales, la posture) vous a-t-elle aidée a communiquer ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Plus ou moins
- Non

12. Avez-vous déjà eu l'occasion de collaborer avec un traducteur/ interprète professionnel? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

13. Si vous avez répondu "NON" a la question précédente. Comment avez-vous réussi a communiquer avec votre patient? Si vous avez répondu "OUI". Qu'en avez-vous pensé du service de traduction? *

14. Lors d'une visite médicAle. Les pAtients (étrAngers ou non) sont-ils seuls ou ACCompAgnés ? *

Une seule réponse possible.

- seuls
- Accompagnés (par un membre de la famille, un ami ou un compatriote)
- Accompagnés d'une auxiliaire de vie sociale, originaire de la région du patient
- Accompagnés d'un traducteur/ interprète
-

15. DAns le cAS ou ils sont ACCompAgnés. LA SituAtion de communicAtion est-elle plus sAtisfAisAnte que si le pAtient étAit seul? (Donnez une note.) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
	◯	◯	◯	◯	◯	
Pas du tout satisfaisante						Très satisfaisante

16. Si vous AVez coché 1, 2 ou 3 A lA question précédente. Pourriez-vous expliquer pourquoi?

17. Est-il importAnt qu'il y Ai un service de trAduction et d'interprétAtion dAns les hôpitAux et les centres de sAnté ?*

Une seule réponse possible.

- Oui
- Peut-être
- Non
-

18. Selon vous, quelles Aptitudes et compétences pensez-vous qu'un trAducteur/ interprète devrAit AVoir pour intervenir dAns le secteur de lA sAnté? *

19. Pensez-vous que le personnel de sAnté doit recevoir une formAtion Afin de mieux Appréhender lA collAborAtion AVec des trAducteurs/ interprète? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- Peut-être
- Non

20. Pour quelles lAngues Aimeriez-vous AVoir un trAducteur/interprète? *

Plusieurs réponses possibles.

- [ ] Anglais
- [ ] Les différents dialectes de Nouvelle-Calédonie D'autres langues étrangères (japonais...)

21. Selon vous , lA mise en plACe d'un service de trAduction/interprétAtion serAit-il nécessAire dAns les centres de sAnté de Nouvelle-CAlédonie? Justifiez votre réponse *

ANEXO 8: ENCUESTA PARA LOS PACIENTES

En tAnt que pAtient, j'Ai eu besoin d'un trAducteur/ interprète pour des formAlités médicAles ou lors d'une visite médiCAle en Nouvete-CAlédonie.

Ce questionnaire est anonyme. Il n'y pas de réponses correctes ou incorrectes, ce qui vous permet de répondre en toute sincérité. En répondant aux questions suivantes, vous me permettrez d'avoir une idée sur la nécessité ou non d'un service de traduction et d'interprétation dans le secteur de la santé (hôpitaux, dispensaires, centres de santé) en Nouvelle-Calédonie. Je vous remercie d'avance pour votre aide.

*Obligatoire

1. Âge *

2. Sexe *

Une seule réponse possible.

- Homme
- Femme

3. Êtes-vous de nAtionAlité frAnçAise? *

Une seule réponse possible.

- o
  u
  i
- N
  o
  n

4. Si vous n'AVez pAS lA nAtionAlité frAnçAise. Quelle est votre nAtionAlité?

5. Si vous n'êtes pAS de nAtionAlité frAnçAise. Depuis combien de temps résidez-vous en Nouvelle- CAlédonie?

_____

6. Comprenez-vous le frAnçAis?

Une seule réponse possible.

- ◯ Oui, très bien Plus ou moins
- ◯ Non, je ne comprend pas du tout

7. PArlez-vous frAnçAis? *

Une seule réponse possible.

- ◯ Oui, parfaitement Je me débrouille
- ◯ Non

8. Quelle est votre/vos lAngue(s) mAternelle(s)? *

_____

9. PArlez-vous une Autre(s) lAngue(s) ou diAlecte(s)? précisez lesquels. *

_____

10. Allez-vous A l'hôpitAl seul ou ACCompAgné ? *

Une seule réponse possible.

Seul
Accompagné

11. Si vous Allez A l'hôpitAl "ACCompAgné". Qui vous ACCompAgne?

Une seule réponse possible.

- Mon conjoint / ma femme
- Un membre de ma famille
- Un de mes amis
- Un compatriote

12. En AllAnt dAns un centre de sAnté en Nouvelle-CAlédonie, AVez-vous eu des difficultés de communicAtion AVec le personnel de sAnté?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Parfois
- Non
-

13. Quels genres de difficultés AVez-vous rencontré fACe A un professionnel de sAnté?

Une seule réponse possible par ligne.

	Aucune difficulté	Très peu de difficultés	Quelques difficultés	Beaucoup de difficulté
Obsttaclle lliinguiisttiique ((diffficullttté avec lla llangue ffrrançaiise))				
Diiffférrence cullttturelllle				
Ilsollementt ett siittuattiion de déttrresse sociialle				

14. Lorsque vous ne comprenez pAS, demAndez-vous plus d'explicAtion Afin de mieux comprendre? *

Une seule réponse possible.

- Oui, toujours
- Parfois
- Non, jamais

15. Avez-vous déjA pu profiter des services d'un trAducteur/interprète dAns un hôpitAl ou un centre de sAnté? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- No n

16. Selon vous, un trAducteur/ interprète pourrAit-il vous Aider A mieux communiquer AVec un professionnel de sAnté?*

Une seule réponse possible.

- Oui
- Peut-être
- Non
-

17. DAns le cAS où vous n'êtes pAS de nAtionAlité frAnçAise. D'Après votre expérience dAns les hôpitAux, pouvez-vous dire que le personnel de sAnté tient compte du fAit que vous soyez d'une culture différente ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Parfois
- Non
-

18. Si on vous propose les services d'un traducteur/interprète accepteriez-vous son aide? *

Une seule réponse possible.

- Oui. C'est un professionnel et il me permettra de comprendre tout ce qui est dit.
- Non. Je peux me débrouiller seul ou en demandant de l'aide à une personne que je connais.
- Peut-être. Je ne comprend pas trop son rôle mais je pense que c'est la meilleure solution.

19. Selon vous , la mise en place d'un service de traduction/interprétation serait-il nécessaire dans les centres de santé de Nouvelle-Calédonie? Justifiez votre réponse *

Forms Google

ANEXO 9: ENCUESTA PARA LOS INTÉRPRETES Y TRADUCTORES

LE SECTEUR MEDICAL en Nouvelle-Calédonie a-t-il besoin de traducteurs et d'interprètes professionnels ? (sondage réservé exclusivement aux traducteurs)

Ce questionnaire est anonyme. Il n'y pas de réponses correctes ou incorrectes, ce qui vous permet de répondre en toute sincérité. En répondant aux questions suivantes, vous me permettrez d'avoir une idée sur la situation des services de traduction et d'interprétation dans le secteur de la santé (hôpitaux, dispensaires, centres de santé) en Nouvelle-Calédonie. Je vous remercie d'avance pour votre aide.

*Obligatoire

1. Age *

2. Sexe *

Plusieurs réponses possibles.

- [ ] Homme
- [ ] Femme

3. Langue(s) maternelle(s) ? *

4. Parlez-vous d'autres langues ? *

5. Votre ou vos langues de travail ? *

6. Votre formAtion ACAdémique?*

7. Votre domAine de spéciAlité (juridique, AdministrAtive, services publics) ?*

8. QuAnd AVez-vous commencé A exercer votre métier? *

9. Avez-vous déjA eu pour mission d'Aller interpréter ou trAduire dAns un hôpitAl ou un centre de sAnté ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

10. Si vous AVez répondu "oui" A lA question précédente. Pouvez-vous décrire le profil des pAtients pour qui vous AVez interprété/trAduit ? (pAys d'origine, lAngue mAternel, le contexte qui emmené ces pAtients A AVoir recours A untrAducteur…)

11. Quelestlestatutdecespatientsd'origineétrangère?(réfugié,demandeurd'asile...)

12. Si vous avez déjà eu l'occasion d'intervenir lors d'une consultation médicale. Avez-vous eu des difficultés? (liés à l'environnement, la terminologie, la manière d'intervenir)

Une seule réponse possible.

- Oui, beaucoup de difficulté
- Je me suis adapté et j'ai fait de mon mieux Non, aucune difficulté

13. Si vous avez rencontré des difficultés. Quelles étaient ces difficultés?

14. Comment avez-vous réagi face à ces difficultés ? Quels solutions avez-vous trouvé pour y faire face?

15. DAns le secteur de lA sAnté en Nouvelle-CAlédonie. Pensez-vous que les pAtients et les professionnels de sAnté comprennent et ACCeptent de collAborer AVec un trAducteur/ interprète? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

16. Après AVoir lu et répondu Aux questions précédentes, pensez-vous que lA profession de trAducteur/interprète est sous-estimée dAns sA spéciAlité? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

17. Selon vous est-il nécessAire de vAloriser cette spéciAlité? Si oui, qu'est-ce qui devrAit être mis en plACe pour celA? *

Google

ANEXO 10: RESUMEN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA PARA LOS PACIENTES

Âge

5 réponses

30

34

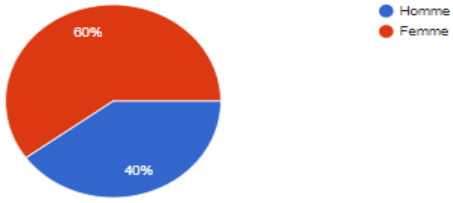
52 ans

54 ans

36

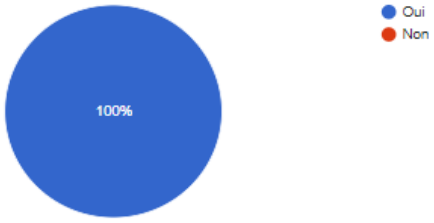
Sexe

5 réponses



Êtes-vous de nationalité française?

5 réponses



Si vous n'avez pas la nationalité française. Quelle est votre nationalité?

0 réponse

Il n'y a actuellement aucune réponse à cette question.

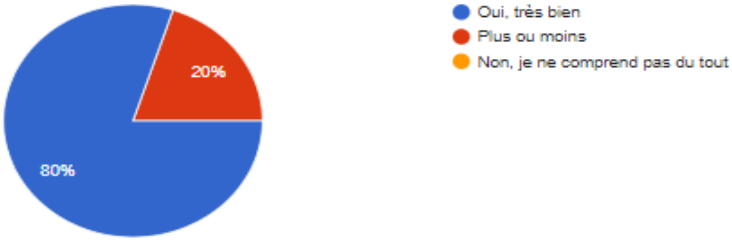
Si vous n'êtes pas de nationalité française. Depuis combien de temps résidez-vous en Nouvelle-Calédonie?

0 réponse

Il n'y a actuellement aucune réponse à cette question.

Comprenez-vous le français?

5 réponses

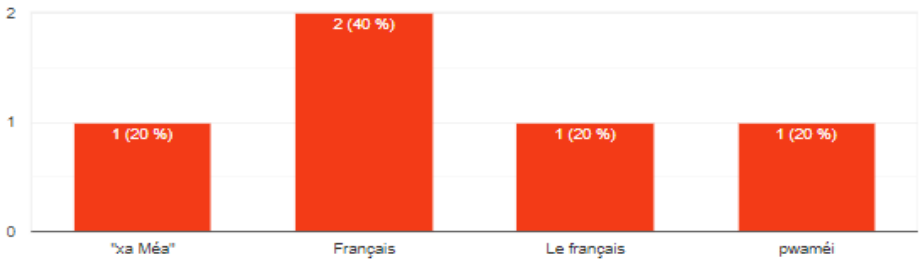


Parlez-vous français?

5 réponses

Quelle est votre/vos langue(s) maternelle(s)?

5 réponses



Parlez-vous une autre(s) langue(s) ou dialecte(s)? précisez lesquels.

5 réponses

Oui mon dialecte de Nouvelle-Calédonie

Oui le dialecte de Maré

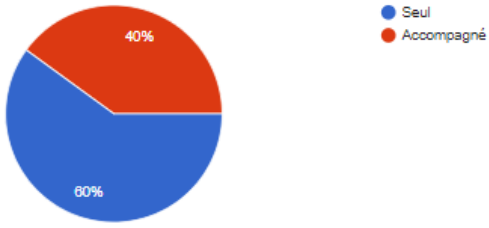
oui

Adjiê

Paici, Drehu

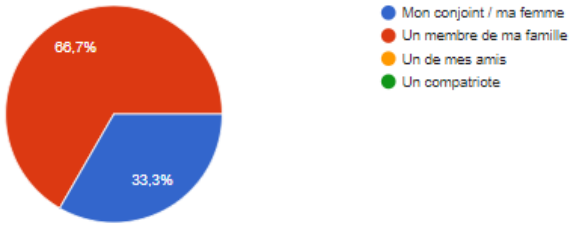
Allez-vous à l'hôpital seul ou accompagné ?

5 réponses



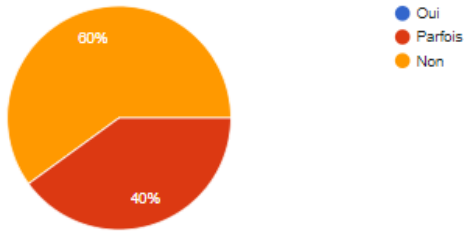
Si vous allez à l'hôpital "accompagné". Qui vous accompagne?

3 réponses

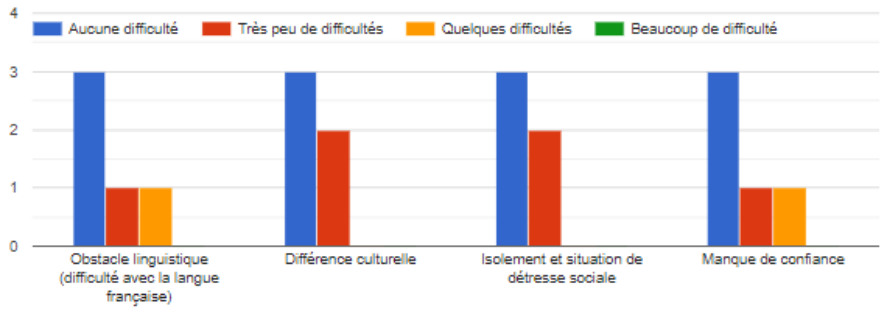


En allant dans un centre de santé en Nouvelle-Calédonie, avez-vous eu des difficultés de communication avec le personnel de santé?

5 réponses

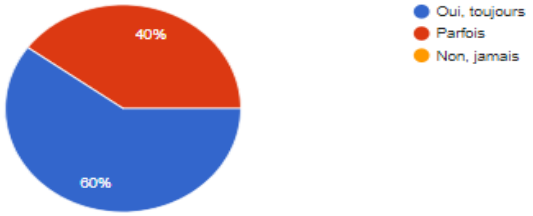


Quels genres de difficultés avez-vous rencontré face à un professionnel de santé?



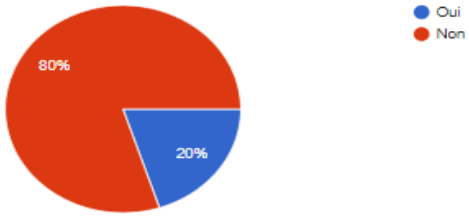
Lorsque vous ne comprenez pas, demandez-vous plus d'explication afin de mieux comprendre?

5 réponses



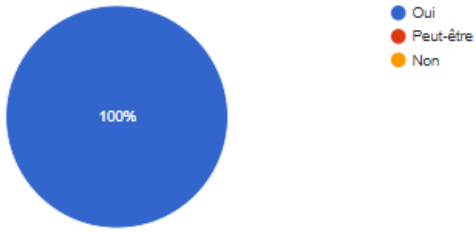
Avez-vous déjà pu profiter des services d'un traducteur/interprète dans un hôpital ou un centre de santé?

5 réponses



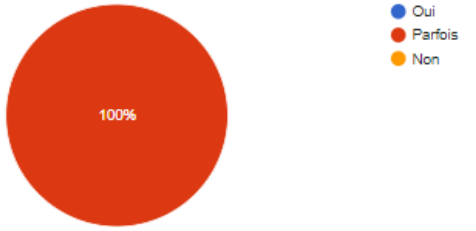
Selon vous, un traducteur/ interprète pourrait-il vous aider à mieux communiquer avec un professionnel de santé?

5 réponses



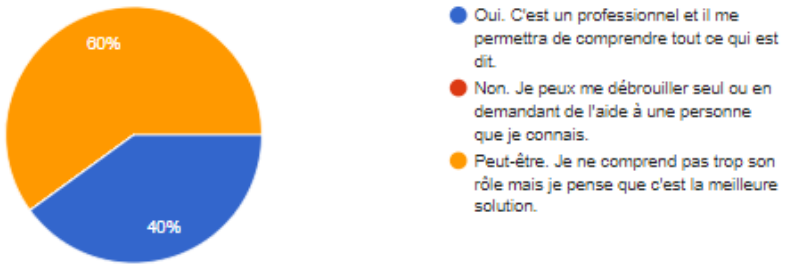
Dans le cas où vous n'êtes pas de nationalité française. D'après votre expérience dans les hôpitaux, pouvez-vous dire que le personnel de santé tient compte du fait que vous soyez d'une culture différente?

3 réponses



Si on vous propose les services d'un traducteur/interprète accepteriez-vous son aide?

5 réponses



Selon vous , la mise en place d'un service de traduction/interprétation serait-il nécessaire dans les centres de santé de Nouvelle-Calédonie? Justifiez votre réponse

5 réponses

Oui ,surtout pour nos aînés qui parlent que les dialectes kanaks,et cela permettra de nouveaux emplois sur le territoire

Oui pour les personnes âgées du pays et avoir de nouveaux emplois

oui,il le faut le monde s'ouvre à différents nationalités si vous y arrives faite les traductions!

il en existe déjà chez nous et je vous assure que cela me rassure quand elle me réexplique ce que le docteur dit, ou m'explique ce qu'on projette de me faire faire. Je me sens plus a mon aise.

Oui peu de nos vieux maîtrisent le français