

## L'interprétariat en médecine de ville

La présence d'interprètes professionnels dans les cabinets des médecins généralistes existe, mais est encore trop peu développée.

« *Le médecin doit à la personne qu'il examine, qu'il soigne ou qu'il conseille, une information loyale, claire et appropriée sur son état, les investigations et les soins qu'il lui propose* » (1).

Comment dialoguer avec les patients, les écouter, les rassurer, les faire devenir acteurs de leur prise en charge si nous ne parlons pas la même langue ? De nombreuses expériences à l'hôpital comme en ville témoignent des difficultés rencontrées dans la communication avec les patients allophones (ne parlant pas français). En résultent parfois des erreurs de prescription, des reproductions d'examen complémentaires inutiles avec des conséquences à la fois sur la santé des personnes et sur les dépenses de santé. Cette barrière de la langue et de la culture du patient allophone constitue un véritable frein à prendre soin de celui-ci. Les interprètes professionnels permettent de faire le lien, d'établir une communication tant culturelle que linguistique, de percevoir les codes culturels au plus proche des besoins des personnes et de faciliter leur intégration dans le système de soins (2,3).

### Une expérimentation sur le terrain

**Octobre 2014.** Un groupe de travail "Médecine de Proximité", sensibilisé aux difficultés d'accès aux soins des personnes en situation de précarité, est mis en place dans l'agglomération nantaise.

Il rassemble des médecins généralistes libéraux, des associations d'interprètes : l'Association Santé Migrants Loire Atlantique (Asamla) (4), puis l'Association pour la Promotion et l'Intégration dans la Région d'Angers (Aptira) (5), des membres des différents programmes Médecins du Monde Pays de la Loire (6) de Nantes et d'Angers, de la Permanence d'Accès aux Soins de Santé du Centre hospitalier universitaire (CHU) de Nantes (7), du Service d'Aide médicale urgente (SAMU) social nantais...

Un objectif : permettre et soutenir l'accès aux soins de proximité des personnes en situation de précarité, dont les personnes allophones. La présence d'interprètes professionnels n'était jusqu'alors possible qu'à l'hôpital, sur demande ponctuelle des professionnels de santé.

Cinq axes de travail sont discutés : la mise en place d'interprètes professionnels en ambulatoire ; la médiation en santé ; la construction d'un annuaire/guide pour faciliter la prise en charge des personnes en situation de précarité par les médecins généralistes ; la formation initiale et continue des professionnels de santé et la mise en place d'un réseau santé précarité.

**Octobre 2017.** Trois ans plus tard, sur le modèle de la mise en place de l'interprétariat professionnel en médecine libérale en Alsace (8), et en partenariat avec l'Union régionale des médecins libéraux Pays de la Loire (URML) (9), le projet d'interprétariat voit le jour grâce à une expérimentation dans les cabinets des médecins généralistes volontaires de l'agglomération nantaise. Ce projet consiste à mettre à disposition, gratuitement pour les médecins et les patients, les services d'interprétariat

physiques (interprètes professionnels de l'Asamla) ou téléphoniques par le biais d'Inter Service Migrant (ISM) Interprétariat (10).

À partir d'octobre 2017, les médecins de l'agglomération angevine pourront avoir recours à ces services (interprètes de l'Aptira (5) ou ISM (10)). Une extension de l'interprétariat téléphonique à l'ensemble de la région Pays de la Loire est prévue courant 2018. Ce dispositif expérimental d'interprétariat est co-financé par l'Agence Régionale de Santé et l'URML Pays de la Loire (9) pour une durée de 18 mois. Les médecins généralistes participants signent une adhésion au projet et s'engagent à participer à l'évaluation du dispositif par un bref questionnaire en ligne après la consultation.

### La valeur symbolique du Serment d'Hippocrate

« *J'informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences* » (11). Déclarée par les médecins en Occident avant de commencer à exercer, cette phrase du Serment d'Hippocrate est prononcée plusieurs milliers de fois par an dans les facultés de médecine. Si ce Serment n'a pas de valeur juridique, il garde pourtant une forte valeur symbolique.

Les interprètes professionnels sont une des clés de voûte d'une bonne communication. Ils s'appuient sur un cadre déontologique (12) : la Charte de l'interprétariat professionnel social et médical en France (fidélité de la traduction, confidentialité, secret professionnel, impartialité et respect de l'autonomie des personnes).

La commission précarité de l'URML Pays de la Loire (9), avec la présence de médecins généralistes de Nantes, Angers, Cholet, Le Mans, la Roche sur Yon, continue à porter ces différents axes de réflexion en étant sensible et vigilante aux ressentis et besoins des patients concernés (13).

Un guide à destination des professionnels de santé accueillant des personnes en situation de précarité a été réalisé et mis en ligne sur le site de l'URML Pays de la Loire (14). Il est destiné à répondre aux nombreuses



questions d'ordre médicosocial, à proposer un annuaire local des partenaires sensibles à cette problématique et à permettre un travail en collaboration autour des personnes en situation de précarité. La commission a répondu à la consultation publique de la Haute autorité de santé (HAS) sur l'interprétariat professionnel et sur la médiation en santé (15).

Nous espérons que cette expérimentation se pérennisera, qu'elle s'étendra à d'autres régions, aux autres professionnels paramédicaux et sociaux et qu'elle sera complétée par des dispositifs de médiation en santé. Cela permettra aux patients, quels que soient leur parcours de vie et leurs origines, de se faire comprendre, d'être mieux soignés et de devenir autonomes.

**Généralistes**

**Groupe Précarité de l'URLM Pays de la Loire (44)**

- 1- Article 35 du code de déontologie. In : Article R.4127-35 du code de la santé publique.
- 2- PASS international "Le recours aux interprètes dans les consultations médicales est-il justifié ?". Site [www.appartenances.ch](http://www.appartenances.ch).
- 3- DGS "Usage et opportunité du recours à l'interprétariat professionnel dans le domaine de la santé – Analyse des pratiques d'interprétariat en matière de prévention et de prise en charge du Vih/sida, de la tuberculose et du diabète" Décembre 2012. Site [solidarites-sante.gouv.fr](http://solidarites-sante.gouv.fr).

- 4- Asamla : Association Santé Migrants Loire Atlantique. Site [www.asamla.fr](http://www.asamla.fr).
- 5- Aptira : Association pour la Promotion et l'Intégration dans la Région d'Angers. Site [projetaptira.free.fr](http://projetaptira.free.fr).
- 6- Médecins du Monde Pays de la Loire. Site [www.medecinsdumonde.org/fr](http://www.medecinsdumonde.org/fr).
- 7- PASS CHU Nantes. Site [www.chu-nantes.fr/consultation-jean-guillon-pass-337.kjsp](http://www.chu-nantes.fr/consultation-jean-guillon-pass-337.kjsp).
- 8- Interprétariat médical en médecine libérale, URML Alsace. Site [www.urml-alsace.fr/travaux-de-union/acces-aux-soins-des-personnes%03-en-difficulte](http://www.urml-alsace.fr/travaux-de-union/acces-aux-soins-des-personnes%03-en-difficulte).
- 9- URML Pays de la Loire. Site [urml-paysdelaloire.org/precarite-et-interpretariat/interpretariat](http://urml-paysdelaloire.org/precarite-et-interpretariat/interpretariat).
- 10- ISM interprétariat. Site [www.ism-interpretariat.fr](http://www.ism-interpretariat.fr).
- 11- Serment d'Hippocrate.
- 12- "Charte de l'interprétariat médical et social professionnel en France" Strasbourg, 14 nov 2012. Site [www.migrationssante.org](http://www.migrationssante.org).
- 13- Callon AC et Le Quere F "Ressenti des patients migrants allophones lors de leurs premières consultations médicales : entretiens semi-dirigés en Pays de la Loire avec des patients parlant désormais français" Janvier 2017. Site [archive.bu.univ-nantes.fr](http://archive.bu.univ-nantes.fr).
- 14- "Guide de l'accompagnement médico-psycho-social des personnes en situation de grande précarité par les médecins généralistes en région Pays De la Loire". Site [urml-paysdelaloire.org](http://urml-paysdelaloire.org).
- 15- HAS "Consultation publique sur le projet de référentiels sur l'interprétariat et la médiation en santé pour les personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins" Février 2017. Site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

## Travailler ensemble dans l'intérêt du patient

La revue *Prescrire* est un vecteur de communication entre professionnels de santé. Abonnés à *Prescrire*, nous sommes médecins et pharmaciens exerçant dans une commune du Maine-et-Loire. Nous avons entrepris de nous rencontrer environ 6 fois par an pour échanger entre nous. Nous utilisons comme point d'appui les deux derniers numéros parus de la revue *Prescrire*. Ces rencontres durent environ deux heures sur le temps du midi et sont pérennes depuis quelques années (a).

Ces échanges nous apprennent à partager nos compétences, à mieux connaître nos pratiques et à harmoniser nos discours. Le but ultime est de "travailler ensemble dans l'intérêt du patient". Il nous arrive maintenant souvent d'entendre la phrase magique : « *Vous me dites exactement la même chose que le docteur (ou que le pharmacien)* ». La confiance s'est installée entre nous tous et les patients, les patientes, en bénéficient. Nos messages de prévention sont également harmonisés.

**Les participants de ces rencontres.** Actuellement nous sommes trois médecins généralistes et trois pharmaciens à y participer. Bientôt, deux infirmières nouvellement installées vont se joindre à nous. Comme nous sommes maîtres de stage, nous y associons le plus fréquemment possible les étudiants en médecine ou en pharmacie qui sont invités à découvrir le domaine qu'ils ne connaissent pas, officine ou cabinet médical, durant une journée. À la suite de ces rencontres, un compte-rendu des échanges est rédigé et partagé.

Nous avons bien conscience que nous avons la chance de travailler tous dans la même commune et que ces rencontres ne sont pas transposables en tout lieu mais nous tenions à en témoigner et à remercier *Prescrire* (1).

**Jean-Louis Laffilhe**  
**Pharmacien d'officine (49)**

.....  
*a- C'est aussi l'occasion de goûter aux talents culinaires de chacun !*

.....  
1- Avec la participation des généralistes : Cécile Espérandieu, Fabien Gobin, Cécile Lefebvre ; des pharmaciens et pharmacienne : Stéphane Goetz, Elodie Rongère.