


Accès à l'interprétariat médical en Pays de la Loire



Dr Gwénaëlle Malgorn, pédiatre

- 
- Expériences en consultation à l'hôpital ou en libéral: difficultés dans la communication avec les patients non-francophones. Incompréhension, erreurs dans la prise des thérapeutiques prescrites, reproductions d'examens complémentaires inutiles....
 - Tentatives de communication insatisfaisantes: gestes, applications (ex google traduction...), utilisation d'une langue tierce approximative, accompagnant.....
 - Barrière de la langue et de la culture : véritable frein à la prise en charge des patients , un impact sur leur santé



➤ L'interprète va faciliter la communication entre les migrants et les professionnels de la santé

- traduction linguistique
- compétences interculturelles: un éclairage sur la situation clinique, repérage incompréhensions et malentendus (replaçant un symptôme, un comportement dans son contexte culturel et en l'expliquant au professionnel)

➤ Faciliter l'intégration de ces patients dans le système de santé

The logo for the Haute Autorité de Santé (HAS) features the letters 'HAS' in a bold, blue, sans-serif font. A red swoosh underline is positioned beneath the 'A'.


HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

REFERENTIEL DE COMPETENCES, FORMATION ET BONNES PRATIQUES

Interprétariat linguistique dans le domaine de la santé

Octobre 2017

Document n'ayant pas encore fait l'objet d'une révision orthographique et typographique

- 
- ▶ « Le recours à l'interprétariat linguistique dans le domaine de la santé garantit, d'une part, aux patients/usagers, les moyens de communication leur permettant de bénéficier d'**un égal accès aux droits, à la prévention et aux soins de manière autonome** et, d'autre part, aux professionnels, les moyens d'assurer **une prise en charge respectueuse du droit à l'information, du consentement libre et éclairé du patient et du secret médical.** »
 - ▶ « Le collège de la HAS souhaite souligner l'importance d'un ancrage de l'interprétariat professionnel dans les territoires au sein desquels des barrières linguistiques dans l'accès à la prévention et aux soins sont observées, aussi bien en établissements de santé qu'en médecine de ville. »
 - ▶ « Par ailleurs, le Collège insiste sur la nécessité pour les étudiants des filières de santé et du secteur médico-social d'être sensibilisés aux spécificités des publics ne parlant pas une même langue qu'eux, qu'ils seront amenés à prendre en charge dans leur exercice professionnel. Les étudiants et professionnels en exercice ainsi que les patients devraient être informés du recours possible à des interprètes professionnels soumis à un cadre déontologique (fidélité de la traduction, confidentialité et secret professionnel, impartialité, respect de l'autonomie des personnes). »

URML Pays de la Loire

Missions :

- **Représenter** les médecins libéraux de la région (interlocuteur de l'ARS, des collectivités locales, des autres URPS)
- **Informer** les médecins libéraux sur les sujets professionnels (accessibilité, démographie, retraites, maisons de santé, comptabilité, nomenclature...)
- **Accompagner** les projets des médecins libéraux
- **Etudier et expérimenter** de nouveaux modèles d'organisation des entreprises médicales libérales

Ce projet est né du travail de la Commission Précarité / Interprétariat de l'URML.
A ce titre la Commission remercie : L'ARS, Médecins du Monde, l'ASAMLA, l'APTIRA et ISM Paris.

Le **secrétariat de l'Union** est disponible
pour toute question au sujet de l'expérimentation

13 rue de la Loire - Bât. C2 - 44 230 St SEBASTIEN sur LOIRE
Tél. : 02 51 82 23 01 - Fax : 02 51 82 23 15
Email : contact@urml-paysdelaloire.org

www.urml-paysdelaloire.org

Interprétariat en médecine libérale en Pays de la Loire

GUIDE D'UTILISATION



L'URML Pays de la Loire vous propose un **service d'interprétariat** (patients non francophones) en médecine libérale (hors Permanence des Soins).

Objectifs :

Donner accès à l'interprétariat téléphonique et physique aux médecins libéraux des Pays de la Loire pour améliorer la prise en charge des patients non francophones.

Pour quelles consultations ?

Toutes consultations et notamment les pathologies chroniques, psychiatriques, prévention, urgence, 1^{ère} consultation, cas complexes (*hors Permanences des Soins*).

Le coût :

Le service est GRATUIT pour les patients et les médecins libéraux utilisateurs (financement par l'URML et l'ARS).

Quelques points clés :

- Pour tous les Médecins Libéraux des Pays de la Loire : service d'interprétariat téléphonique,
- Pour les Médecins Libéraux de Nantes Agglo et Angers Agglo : possibilité en + d'avoir accès à un service d'interprétariat présentiel.

EN PRATIQUE :

- Je vérifie que mon «assurance RCP» couvre les consultations via une traduction verbale,
- J'organise ma consultation : questions à aborder et environnement propice.
- En début de consultation, je laisse l'interprète se présenter et rappeler son cadre déontologique.



COMMENT ADHERER ?

Il suffit de nous envoyer un mail, en indiquant **Service Interprétariat**, à :
contact@urml-paysdelaloire.org
avec votre NOM-PRENOM-VILLE D'ACTIVITE.

*Référence : Inspiré des recommandations HAS : Interprétariat dans le domaine de la santé
Référentiel de compétences, de formation et de bonnes pratiques
https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2746031/fr/interpretariat-linguistique-dans-le-domaine-de-la-sante*

Interprétariat téléphonique

Pour tous les médecins libéraux
PAYS DE LA LOIRE

ISM Paris*

J'appelle ISM au 01 53 26 52 62

Code utilisateur URML fourni après adhésion par mail

Je m'identifie : NOM-PRÉNOM-SPÉCIALITÉ

Interprétariat physique

Pour tous les médecins libéraux
NANTES AGGLO ET ANGERS AGGLO

ASAMLA* : Nantes agglo

APTIRA* : Angers Agglo

Pour les deux associations : nécessité de programmer le rendez-vous

Mode d'accès fourni après adhésion par mail

**ISM Paris, Asamla et Aptira ont signé la « Charte de l'Interprétariat Médical et social professionnel en France ». Elles respectent la fidélité de la traduction, la confidentialité et le secret professionnel, l'impartialité et l'autonomie des personnes.*



Docteur Bonjour,

Nous avons le plaisir de vous confirmer votre adhésion à l'**expérimentation « INTERPRETARIAT »** en médecine libérale.

Vous pouvez dès aujourd'hui solliciter un interprète pour vos consultations avec un patient non francophone en utilisant le « Guide d'utilisation » et les codes d'accès suivants :

- **ISM : 9466 (rappel du n° d'ISM : 01.53.26.52.62) : pour un service d'interprétariat téléphonique.**

Si vous avez votre cabinet sur les communes de : BASSE GOULAIN, BOUGUENAI, INDRE, LES SORINIERES, NANTES, ORVAULT, REZE, SAINT HERBLAIN, SAINT SEBASTIEN SUR LOIRE, VERTOUI,

Vous avez accès en + à un service **d'interprétariat présentiel** avec :

- **ASAMLA** que vous pouvez contacter par téléphone au **02.40.48.51.99** ou par mail à : contact@asamla.org

Merci aussi de noter que si un de vos remplaçants utilise le service d'interprétariat, il doit le faire en VOTRE NOM.

Nous restons à votre entière disposition pour toute précision utile.

Vous en souhaitant bonne réception.



Bien cordialement

Karine RETIERE

contact@urml-paysdelaloire.org



UNION REGIONALE DES

- 
- 
- **Rapidité** : en quelques minutes, assistance d'un interprète
 - **Disponibilité** : 24h/24, 7 j/7
 - **Professionalisme**: Interprètes professionnels, tenus au secret professionnel et au respect des règles déontologiques (Charte de l'interprétariat médical et social professionnel, 2012, fixant le cadre déontologique de l'interprétariat qui doit être rappelé au patient en début de consultation : fidélité de la traduction, confidentialité et secret professionnel, impartialité et respect de l'autonomie des personnes)
 - **Neutralité** : objectivité de l'échange, car les interlocuteurs ne se voient pas. Sujets tabous et sensibles plus facilement abordés
l'anonymat garanti, le patient est moins enclin à occulter des informations pertinentes
 - **Diversité de langues** : 185 langues et dialectes



MISE À DISPOSITION D'INTERPRÉTARIAT EN MÉDECINE AMBULATOIRE DANS LES PAYS DE LA LOIRE

- [Raphaëlle Bigot](#), [Néhémie Dallet](#), [Rosalie Rousseau](#)
- S.F.S.P. | « Santé Publique »
- 2019/5 Vol. 31 | pages 663 à 682

- **Méthode** : étude descriptive quantitative, observationnelle et prospective menée dans l'ensemble de la région Pays de la Loire de juin 2017 à décembre 2018. Evaluation de la satisfaction: questionnaire informatique rempli par les médecins utilisateurs à la fin de chaque consultation avec interprète.
- 3 032 médecins généralistes libéraux; 265 ont adhéré au dispositif, 87 ont utilisé le dispositif; 1 027 demandes d'interprétariat



AVANTAGES

- renforcement la relation médecin-patient
- importante amélioration de la communication permettant l'établissement d'une alliance thérapeutique
- Permet un respect de la personne et de son droit à s'exprimer
- Le parcours de soin est optimisé par le recours à l'interprétariat : diminution du recours aux urgences, du nombre d'hospitalisations et d'examens complémentaires inutiles...

FREINS

- Contrainte administrative
- Réticence de faire intervenir un tiers dans la relation soignant/patient
- Durée de consultation plus longue
- Durée d'attente avant d'obtenir un interprète
- Méconnaissance de la langue du patient



PERSPECTIVES

- Information des professionnels de santé des dispositifs existants
- continuer à développer l'offre des structures d'interprétariat, et assurer leur financement et la formation des interprètes
- Nécessité d'une extension sur tout le territoire national, accessible aux professions médicales, paramédicales, socio-administratives afin d'assurer la coordination des soins
- Reconnaissance du temps et de l'investissement consacrés à ces consultations: valorisation par une cotation spécifique?

L'amélioration de la prise en charge des patients allophones est possible, elle ne demande pas forcément de moyens colossaux, mais à minima, une volonté individuelle et politique

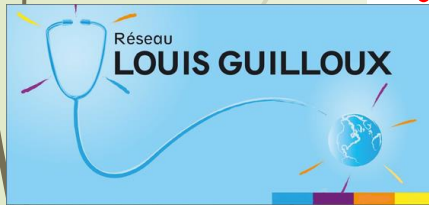
par la Rédaction de Prescrire

Interprétariat professionnel et soins : des expériences hors de l'hôpital à généraliser

La Rédaction a attribué le Prix Prescrire 2022 à : "Migrations Santé Alsace" (Strasbourg)

• "Réseau Louis Guilloux" (Rennes)

• "Vers l'équité en santé et interprétariat de l'URML Pays de La Loire"



• **La majorité des soignants libéraux n'ont pas accès** à des interprètes professionnels lors de soins avec des personnes ne parlant pas ou mal le français.

• **L'interprétariat professionnel répond à un besoin.** La loi de santé de 2016 a reconnu la nécessité de l'interprétariat linguistique dans les parcours de soins, avec notamment la mise à disposition d'un référentiel des bonnes pratiques élaboré et diffusé par la Haute autorité de santé (HAS) en 2017.

• **En Alsace, depuis les années 2000**, et plus récemment dans les Pays de la Loire et dans la métropole rennaise, la mise à disposition d'un service d'interprètes professionnels a été organisée en direction des médecins extrahospitaliers.

• **De façon conjointe, les acteurs rennais expérimentent depuis 2019** la mise en place d'un forfait financier rémunérant deux consultations "bilan de santé" destinées à des personnes migrantes primo-arrivantes. Ils ont utilisé l'article 51 de la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2018 qui rend possible le financement d'expériences "innovantes".

• **Prenant en compte l'évaluation positive** des expériences alsacienne et des Pays de la Loire et l'important retard de la France en matière d'interprétariat, l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) a formulé des recommandations en 2019 pour généraliser la possibilité pour des soignants de faire appel à des interprètes professionnels en santé. Ces préconisations n'étaient toujours pas suivies d'effet fin 2021.

©Prescrire 1er octobre 2022

Bonjour docteur, ጤና ይስጥልኝ ዶክተር፤

Je m'appelle _____ ስሜ ይባላል

Je viens de _____ et je parle _____

የመጣሁት ከ ሲሆን፣ የምናገረው ቋንቋ ነው

Pouvez-vous faire appel à un interprète professionnel s'il vous plait ?

እባክዎን ፕሮፌሽናል አስተርጓሚ መጠቀም ይችላሉ?

Cela me permettrait : ይህ፣ የሚቀጥሉትን ለማድረግ ይረዳኛል፡ - de bien vous expliquer mes symptômes, de façon plus précise que par des gestes - በምልክት ከመጠቀም ይልቅ፣ የህመም ምልክቱን በግልጽ እንዳሰራዎት፣ - de simplifier mon parcours de soins et d'avoir un diagnostic plus précoce - የሕክምና መንገዴን ለማቃለል እና ቅድመ ምርመራ ለማድረግ፤

Cela vous permettrait de m'expliquer : ይህ፣ ለእርስዎ የሚቀጥሉትን ለማስረዳት እንዲችሉ ያደርጋል፡ - les prescriptions (utilité, modalité de prise) - የመድሃኒት ማዘዣዎች (ጠቃሚነት, የመውሰድ ዘዴ) - les résultats des examens prescrits - የታዘዙ ምርመራዎች ውጤቶች

Cela nous permettrait de gagner en efficacité et en temps. ይህ፣ የበለጠ ውጤታማ ለመሆን እና ጊዜ እንደናሸንፍ ይረዳናል።

Ce service est gratuit pour vous. ይህ አገልግሎት ለእርስዎ ነፃ ነው።

Merci de votre compréhension et du temps que vous consacrez à mon écoute et à ma prise en charge. ስለተረዱኝ፣ እና እኔን ለማዳመጥ እና ለመመርመር ስለሰጡት ጊዜ አመሰግናለሁ።

Cordialement

በአክብሮት፤

Cette lettre a été écrite par Eyob, Ali, Ismaël, Moussa, Salih, Mikele, Kufulum lors d'ateliers collectifs sur la santé avec Médecins du Monde à l'Auberge de la Manufacture. Elle est à destination de toutes les personnes en ayant besoin patient.es et professionnel.les. ይህ ደብዳቤ፣ በ Auberge de la Manufacture ከMédecins du Monde ጋር በጤና ላይ ያሉ ቡድኖች፤

በአውደ ጥናት፣ በእየብ፣ አሊ፣ ኢስማኤል፣ ሙሳ፣ ሳሊህ፣ ሚካኤ የተጻፈ ነው። ለሕመምተኞች እና ለባለሙያዎች ተብሎ የታቀደ ነው።

Janvier 2022, à Nantes Amharique/Français



Bonjour docteur,

مرحبا دكتور ،

Je m'appelle _____

اسمي

Je viens de _____ et je parle _____ أنا قادم من

Pouvez-vous faire appel à un interprète professionnel s'il vous plaît ? هل بإمكانكم اللجوء إلى مترجم مهني من فضلكم ؟

Cela me permettrait / فهذا سوف يسمح لي :

- de bien vous expliquer mes symptômes, de façon plus précise que par des gestes بالإشارة أن اشرح الأعراض التي

ان - de simplifier mon parcours de soins et d'avoir un diagnostic plus précoce - ان

يصبح تاريخ علاجي أبسط وأن أحصل على تشخيص مبكر لمرضي

Cela vous permettrait de m'expliquer / هذا سيسمح لي أن أفهم:

- les prescriptions (utilité, modalité de prise)

- الفائدة وطريقة تناول الدواء(الوصفات الطبية) -

- les résultats des examens prescrits

- نتائج الفحوصات المطلوبة -

Cela nous permettrait de gagner en efficacité et en temps.

. هذا سيسمح بان نكسب فعالية العلاج وأن نوفر الوقت

Ce service est gratuit pour vous.

. هذه الخدمة تقدم لكم بالمجان

Merci de votre compréhension et du temps que vous consacrez à mon écoute et à ma prise en charge. أشكركم

. على تفهمكم وعلى الوقت الذي تخصصونه من أجل الاستماع لي وعلى معالجاتي

Cordialement,

، مع مودتي

Cette lettre a été écrite par Eyob, Ali, Ismaël, Moussa, Salih, Mikele, Kufulum lors d'ateliers collectifs sur la santé avec Médecins du Monde à l'Auberge de la Manufacture. Elle est à destination de toutes les personnes en ayant besoin patient.es et professionnel.les.

، هذه الرسالة موجهة لكل . هذه الرسالة أعدت من قبل بالصحة برعاية أطباء العالم في فندق مانيفاكور Eyob, Ali, Ismaël, Moussa, Salih, Mikele, Kufulum أثناء ورشات العمل الجماعية المتعلقة ،

الأشخاص الذين يحتاجون إليها من مرضى ومهنيين

Janvier 2022, à Nantes Arabe/Français



Bonjour docteur, Здравствуйте доктор,
Je m'appelle _____ Меня зовут
Je viens de _____ et je parle _____ Я
из.....

Pouvez-vous faire appel à un interprète professionnel s'il vous plaît ? Не могли бы вы воспользоваться услугами профессионального переводчика ?

Cela me permettrait / Это позволило бы мне : - de bien vous expliquer mes symptômes, de façon plus précise que par des gestes - чтобы вы хорошо объяснили мои симптомы, более точно, чем жестами

- de simplifier mon parcours de soins et d'avoir un diagnostic plus précoce - чтобы упростить мой курс лечения и получить более раннюю диагностику

Cela vous permettrait de m'expliquer / Это позволит вам объяснить мне : - les prescriptions (utilité, modalité de prise) - предписания (гибкость, способ приема) - les résultats des examens prescrits - результаты назначенных экзаменов

Cela nous permettrait de gagner en efficacité et en temps. Это позволит нам сэкономить время и эффективность.

Ce service est gratuit pour vous. Эта услуга бесплатна для вас.

Merci de votre compréhension et du temps que vous consacrez à mon écoute et à ma prise en charge. Спасибо за ваше понимание и за то время, которое вы уделяете моему вниманию и заботе.

Cordialement, Сердечно

Cette lettre a été écrite par Eyob, Ali, Ismaël, Moussa, Salih, Mikele, Kufulum lors d'ateliers collectifs sur la santé avec Médecins du Monde à l'Auberge de la Manufacture. Elle est à destination de toutes les personnes en ayant besoin patient.es et professionnel.les.

Это письмо было написано Eyob, Ali, Ismael, Moussa, Salih, Mikele Kufulum на коллективных семинарах по вопросам здоровья с врачами всего мира в общегитии мануфактуры. Она предназначена для всех людей, нуждающихся в ней, терпеливых и профессиональных.

Janvier 2022, à Nantes Russe/Français



➔ contact@urml-paysdelaloire.org

NOM PRENOM
VILLE D'ACTIVITE



AGIR

DEVIENS

BENEVOLE

**pour la santé des personnes
détenues, mal logées, mineures
isolées,**

par des actions concrètes :

- **ACCUEILLIR**
- **ACCOMPAGNER**
- **PORTER UN PLAIDOYER**

**Nous croyons au collectif
et à sa force pour
RENFORCER LE POUVOIR D'AGIR
des personnes accompagnées**



**SOIGNE
AUSSI L'INJUSTICE**



Contacte nous

02 40 47 36 99

pays-de-la-loire@medecinsdumonde.net

Que tu sois professionnel.le
de santé ou non, bienvenue

Pour les sages-femmes libérales

Service d'Interprétariat

L'URPS Sages-femmes, en partenariat avec l'ARS Pays de la Loire et l'association ISM Interprétariat, met à disposition de toutes les sages-femmes de la Région des Pays de la Loire un accès gratuit à un service d'interprétariat.

Pour utiliser le service d'interprétariat :

→ Adhérez au service via l'envoi d'un mail à l'URPS Sages-femmes : urpssf.pl@gmail.com en indiquant votre nom - prénom - ville d'activité, et recevez un code personnel

→ Appelez le **01 53 26 52 62** pour programmer un rendez-vous ou être mis en relation avec un interprète