Témoignages des professionnels de santé de l'Association Avenir Santé Villejean-Beauregard | MSP Rennes Nord-Ouest :

Madame H, kinésithérapeute : "*Je trouve ce service d'une très grande utilité. Je m'en sers régulièrement, sans prendre rendez-vous en avance. Cela me permet de répondre directement à une question qu'un parent tente de me faire comprendre ou dans le sens inverse, de partager mes questionnements avec les parents. C'est un service précieux*."

Docteur J, **médecin généraliste** : "*Depuis maintenant plusieurs années, nous expérimentons l'interprétariat en consultation de médecine générale.*
C'est un outil essentiel pour la prise en charge en soins des patients allophones et leur permettre l'accès à l'information, la prévention, l'éducation thérapeutique....
L'interprétariat utilisé à bon escient permet d'éviter des consultations répétées et inefficaces à cause de l'incompréhension et l'anxiété que cela engendre de ne pas pouvoir exprimer un problème de santé, d'éviter des retards diagnostics. Cela permet l'accès aux soins des femmes souvent dépendantes de leur mari ou de leurs enfants pour communiquer.
*En résumé, il faudrait bien plus que 3 lignes pour exprimer à quel point cela est devenu indispensable dans notre exercice quotidi*en."

Docteur L, **médecin généraliste** : "*L'interprétariat téléphonique dont nous pouvons actuellement bénéficier dans notre cabinet médical est aujourd'hui devenu un outil essentiel à ma pratique quotidienne.*
En effet, j'exerce dans un quartier de Rennes où résident de nombreuses personnes allophones.

J'ai pu expérimenter de travailler avec ce public sans interprétariat téléphonique dans un autre cabinet il y a quelques années, mais cela amenait des consultations difficiles :
- Parfois les patients se faisaient traduire par un ami ou de la famille : or certaines choses intimes ne pouvaient pas ou ne voulaient pas être abordées en leur présence.
- Parfois les patients utilisaient des applications de traduction : elles ne sont pas toujours fidèles aux dires exacts du patients.
- Parfois j'ai du essayer de mixer mon français, mon espagnol et mon anglais sans réussir à bien me faire comprendre au point d'en arriver aux mimes...
Bref des consultations qui laissaient le patient et le médecin avec un "goût d'inachevé" lié à la barrière de la langue.

Actuellement j'utilise plusieurs fois par jour ce dispositif :
Les patients y sont habitués et apprécient ce dispositif leur permettant de mieux se faire comprendre par leur médecin.

Il en résulte certes des consultations plus longues mais permettant enfin de bien les prendre en charge.

Comment cela fonctionne :
On appelle l'interprétariat en donnant son code, son nom et la langue voulue. L'opérateur nous met en attente afin de trouver un traducteur disponible (recherche assez rapide, la plupart du temps, moins de 4 min (sauf exception de langues trop rares de certaines ethnies). Je me présente à l'interprète et présente parfois brièvement la situation si le patient est connu. Puis le traducteur se présente au patient et traduit l'ensemble de nos dires à tour de rôle.
J'utilise parfois le haut parleur pour plus de simplicité ou parfois on se passe simplement le téléphone.
Cet interprétariat est pour moi très important pour pouvoir prendre en charge un patient allophone comme un autre et pour réduire les inégalités en santé dont souffre actuellement cette partie de la population.

J'espère que ce dispositif pourra un jour être généralisé et disponible pour l'ensemble des médecins généralistes et leur patients."