

# LES BARRIÈRES LINGUISTIQUES ET LEUR IMPACT SUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

## ÉLÉMENTS ABORDÉS

- ✓ Les barrières linguistiques : quelques exemples
- ✓ L'impact des barrières linguistiques
- ✓ L'offre active et les barrières linguistiques



La langue prend une place particulière dans le domaine de la santé, tant sur le plan de la promotion de la santé et de la prévention des maladies qu'au moment de recevoir des soins. Dans toutes les situations de soins, une communication efficace entre les usagers et le personnel soignant est essentielle.

Les francophones vivant en contexte minoritaire font souvent face à des barrières linguistiques dans le cadre des soins de santé. Il en est ainsi aussi pour les anglophones du Québec (Bowen, 2015). Ces barrières linguistiques engendrent des risques pour l'utilisateur, mais aussi pour les professionnelles et professionnels de la santé et les organismes qui offrent des soins ou des services de santé.



## LES BARRIÈRES LINGUISTIQUES : QUELQUES EXEMPLES

### 01 LA DISCORDANCE LINGUISTIQUE

L'intervenant et l'utilisateur ne parlent pas la même langue.

### 02 L'INSÉCURITÉ LINGUISTIQUE

La personne choisit de s'exprimer en anglais par crainte de faire trop d'erreurs de français. Ainsi elle risque d'omettre certains éléments d'information, n'ayant pas le vocabulaire nécessaire.

### 03 LES SERVICES D'INTERPRÉTATION

Faire appel à un interprète non professionnel peut soulever des enjeux (omission, ajout ou substitution d'information).

### 04 LE BILINGUISME APPARENT

Les francophones sont souvent bilingues et peuvent travailler ou étudier en français, sans toutefois pouvoir expliquer les symptômes, les inquiétudes, ou les détails liés à une maladie (Timony et coll., 2016).

### 05 LE MANQUE D'INFORMATION EN FRANÇAIS

L'information en français sur la prévention des maladies et la promotion de la santé est inaccessible ou inexistante.



### 06 LE MANQUE D'OUTILS D'ÉVALUATION VALIDÉS ET OU NORMÉS

Beaucoup d'outils cliniques sont validés en anglais seulement. Lorsque traduits, ils doivent être validés auprès de la population francophone afin d'obtenir des normes et des scores standardisés.

### 07 LA LITTÉRATIE EN SANTÉ

La capacité d'une personne à trouver, comprendre, évaluer et communiquer l'information concernant sa propre santé. Cette capacité est essentielle pour permettre aux patients de prendre des décisions éclairées (Centre de médecine de famille, 2016).

Le lien entre la maîtrise de la langue et la littératie n'a pas été étudié en profondeur. Les modèles en littératie ne tiennent pas compte des compétences en anglais (Yip, 2012). En présence de concordance linguistique, un bon niveau de littératie en santé peut amortir les effets d'une mauvaise communication. Par contre, si le professionnel ou la professionnelle ne parle pas la même langue que l'utilisateur, un bon niveau de littératie en santé ne semble pas améliorer la communication. Les barrières linguistiques contribueraient davantage qu'un manque de littératie en santé à entraver la communication (Sudore et coll., 2009).

## L'impact des barrières linguistiques

### SUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS



Les barrières linguistiques peuvent, par exemple, entraîner :

- Des erreurs de diagnostic
- Des erreurs médicales
- Des retards dans l'obtention des services
- Une médication ou des traitements inadéquats

### SUR L'ACCÈS INITIAL AUX SOINS DE SANTÉ



Les barrières linguistiques peuvent entraver l'accès aux soins de santé au moment de :

- La prise de rendez-vous
- L'accueil
- L'admission
- L'obtention d'information au sujet des services

### SUR LA CONFIDENTIALITÉ



L'utilisateur peut se sentir très vulnérable s'il doit révéler des informations confidentielles en présence d'un membre de sa famille, d'un membre de sa communauté ou d'un autre professionnel qui agit à titre d'interprète, sans que ces personnes aient été formées pour ce rôle.

### SUR LE RESPECT DES NORMES D'ÉTHIQUE



Une bonne communication avec le personnel soignant est essentielle pour que l'utilisateur comprenne toutes les implications ainsi que tous les risques et les bénéfices d'un traitement proposé.

### SUR LA SATISFACTION DES USAGERS



Les barrières linguistiques mènent à des expériences frustrantes pour les usagers et les professionnels ou professionnelles de la santé ainsi qu'à une réduction de la satisfaction en général.



Pour des personnes ne maîtrisant pas l'anglais, il peut être difficile d'accéder à de l'information en santé, de la comprendre, et de l'évaluer.

## **SUR LES COÛTS DES SOINS DE SANTÉ**



Les barrières linguistiques peuvent avoir d'importantes répercussions sur le coût des soins de santé : l'augmentation du temps de consultation, du nombre de tests diagnostiques et de la fréquence des hospitalisations.

### **L'offre active pour atténuer les barrières linguistiques**

**L'offre active fait connaître les services de santé disponibles en français. Les usagers comprennent qu'ils peuvent recevoir des soins dans leur langue et ainsi avoir accès à des soins plus sécuritaires et de qualité.**

**Les professionnels et professionnelles de la santé bilingues jouent un rôle de premier plan auprès des francophones. En devenant plus conscients de l'impact des barrières linguistiques, ils seront plus disposés à offrir des services en français.**

## **RÉFÉRENCES**



- Bowen, S. (2015). Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins. *Société Santé en français*. Tiré le 27 mai 2021 : <https://francosantesud.ca/wp-content/uploads/SSF-Bowen-S.-%C3%89tude-Barri%C3%A8res-linguistiques.pdf>.
- Centre de médecine de famille (CMF) : les soins centrés sur le patient (2016). Littératie en santé dans le Centre de médecine de famille. Le Collège des médecins de famille du Canada. Tiré, le 29 juin 2021 : <https://patientsmedicalhome.ca/fr/resources/conseils-pratiques/conseil-pratique-litteratie-en-sante-dans-le-centre-de-medecine-de-famille/>.
- de Moissac, D., (2016). Accès aux services de santé et d'interprète accompagnateur : l'expérience des communautés minoritaires à faible densité de francophones au Canada. *Société Santé en français*. Tiré le 26 mai 2021 : <https://savoir-sante.ca/fr/themes/acces-aux-services-en-francais/download/159/303/21?method=view>.
- Sudore, R. L. & Schillinger, D. (2009). Interventions to Improve Care for Patients with Limited Health Literacy. *Journal of clinical Outcomes Management* 16(1), 20-29. Tiré le 27 mai 2021 : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2799039/>.
- Yip, M.-P. (2012). A health literacy model for limited English speaking populations: Sources, context, process, and outcomes. *Contemporary Nurse*, 40(2), 160-168. doi: 10.5172/conu.2012.40.2.160.

## BIBLIOGRAPHIE



- Bowen, S. (2001). Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé. Santé Canada. Tiré le 26 mai 2021 : <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/systeme-soins-sante/rapports-publications/accessibilite-soins-sante/barrieres-linguistiques.html>.
- Chow, C. M., Chu, J. Y., Tu, J. V., & Moe, G. W. (2008). Lack of awareness of heart disease and stroke among Chinese Canadians: Results of a pilot study of the Chinese Canadian Cardiovascular Health Project. *The Canadian Journal of Cardiology*, 24(8), 623-628. doi: 10.1016/s0828-282x(08)70650-0.
- DuBard, C. A., Garrett, J., & Gizlice, Z. (2006). Effect of language on heart attack and stroke awareness among U.S. Hispanics. *American Journal of Preventive Medicine*, 30(3), 189-196. doi:10.1016/j.amepre.2005.10.024.
- Fitch, M. I., Greenberg, M., Levstein, L., Muir, M., Plante, S., & King, E. (1997). Health promotion and early detection of cancer in older adults: assessing knowledge about cancer. *Oncology Nursing Forum*, 24(10), 1743-1748. doi: 10.1097/00002820-199712000-00001.
- Jutras, C., Gauthier, A.P., Timony, P.E., Côté, D., et Kpazaï, G. (2020). Expérience de francophones en Ontario chez leur médecin de famille : concordance et discordance linguistique. *Revue de la Diversité de la Recherche en Santé*, Vol 3, 12-33. Tiré le 14 juillet 2021 : <https://pubs.biblio.laurentian.ca/index.php/drhj-rdrs/article/view/310/272>.

