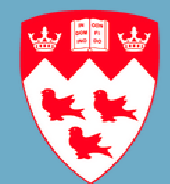


Explorer les effets de la langue comme obstacle à l'accès aux soins, à l'utilisation des services et au bien-être pour les familles anglophones du Québec

Rapport sommaire préparé pour le Réseau communautaire de santé et de services sociaux (CHSSN) par le groupe de recherche CARE (Childhood Anxiety and Regulation of Emotion)



McGill

Faculty of
Education

Department of
Educational and Counselling Psychology

CHSSN



Santé
Canada

Health
Canada



Remerciements

Les auteurs souhaitent remercier les participants au sondage et aux entretiens qualitatifs, qui ont généreusement donné temps et soutien pour la réalisation du présent rapport.

Le rapport a été réalisé pour le Réseau communautaire de santé et de services sociaux



par son partenaire de recherche, le groupe de recherche CARE (Childhood Anxiety and Regulation of Emotion), sous la supervision de la docteure Tina Montreuil, psychologue.



L'Initiative de réseautage et de partenariat est un programme financé par Santé Canada.



Les opinions exprimées dans le présent document ne représentent pas nécessairement les politiques officielles de Santé Canada, ni celles de tous les participants interrogés et des chercheurs.

Présentation générale et principaux points à retenir

- La majorité des anglophones du Québec qui sont aussi parents d'un enfant âgé de 0 à 8 ans ont dit se sentir socialement complexés et mal à l'aise en plus d'éprouver des symptômes associés au stress et à l'anxiété lorsqu'ils doivent s'exprimer en français.
- Les parents ont aussi dit se sentir socialement coincés et mélangés lorsqu'ils doivent parler en français à un professionnel de la santé.
- L'entretien qualitatif a également permis de valider l'existence de difficultés à naviguer dans le système de santé en raison des barrières linguistiques.
- Parmi les barrières linguistiques rapportées, on compte notamment la difficulté à communiquer avec les professionnels en français, ce qui nuit à la capacité d'accéder rapidement aux soins de santé, compromet la qualité des soins et cause de la discrimination envers les personnes qui demandent à
- recevoir des services en anglais.

Les patients ayant vécu de mauvaises expériences ont dit que les décideurs de la Santé publique doivent agir pour assurer un accès plus équitable aux soins et mettre en œuvre des mesures qui amélioreront le soutien aux anglophones (p. ex., le recours à l'intelligence artificielle ou à d'autres technologies pour la prise de rendez-vous).

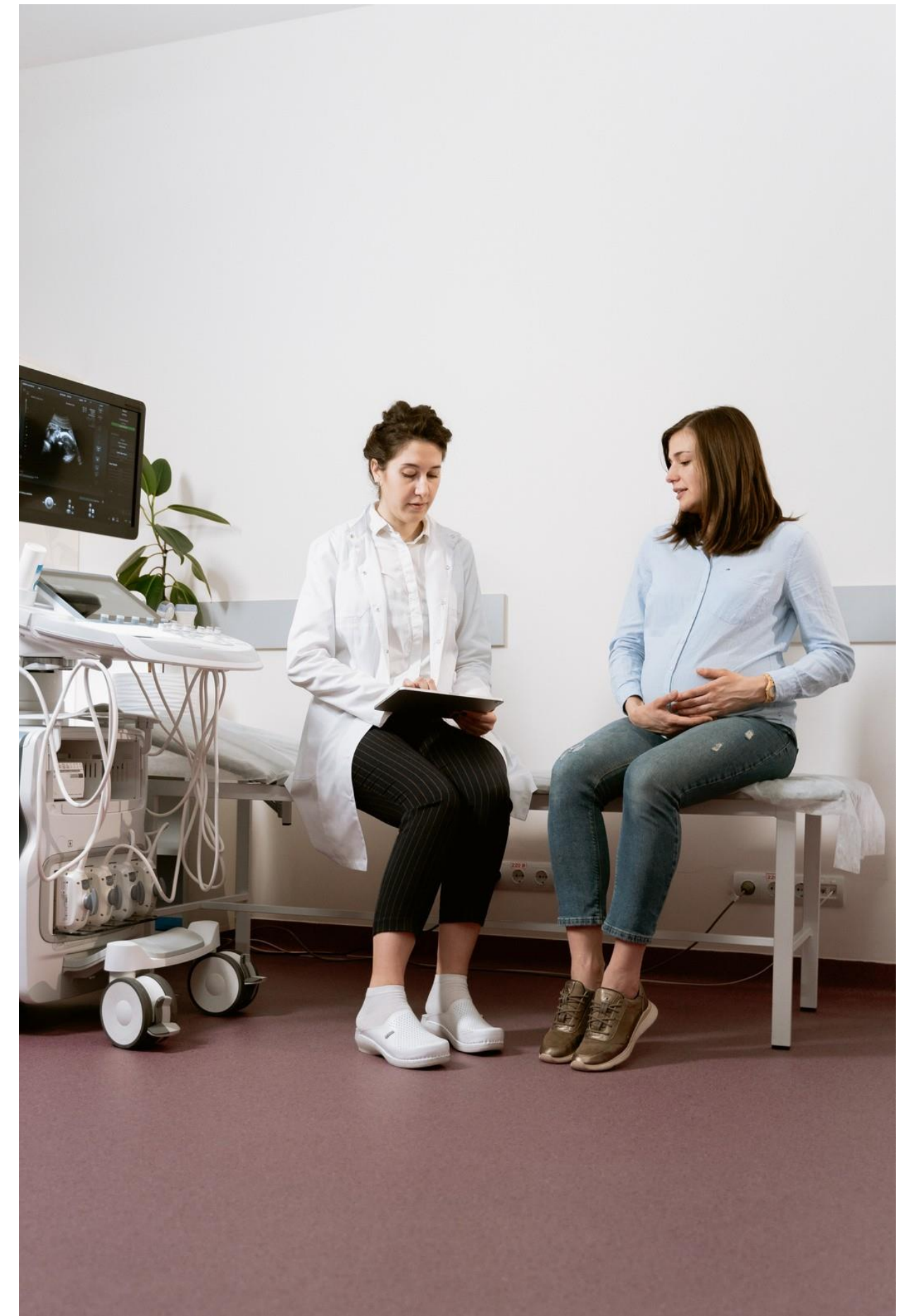


Table des matières

01 Introduction

02 Sondage et méthodologie

03 Principales observations

04 Conclusions et conséquences

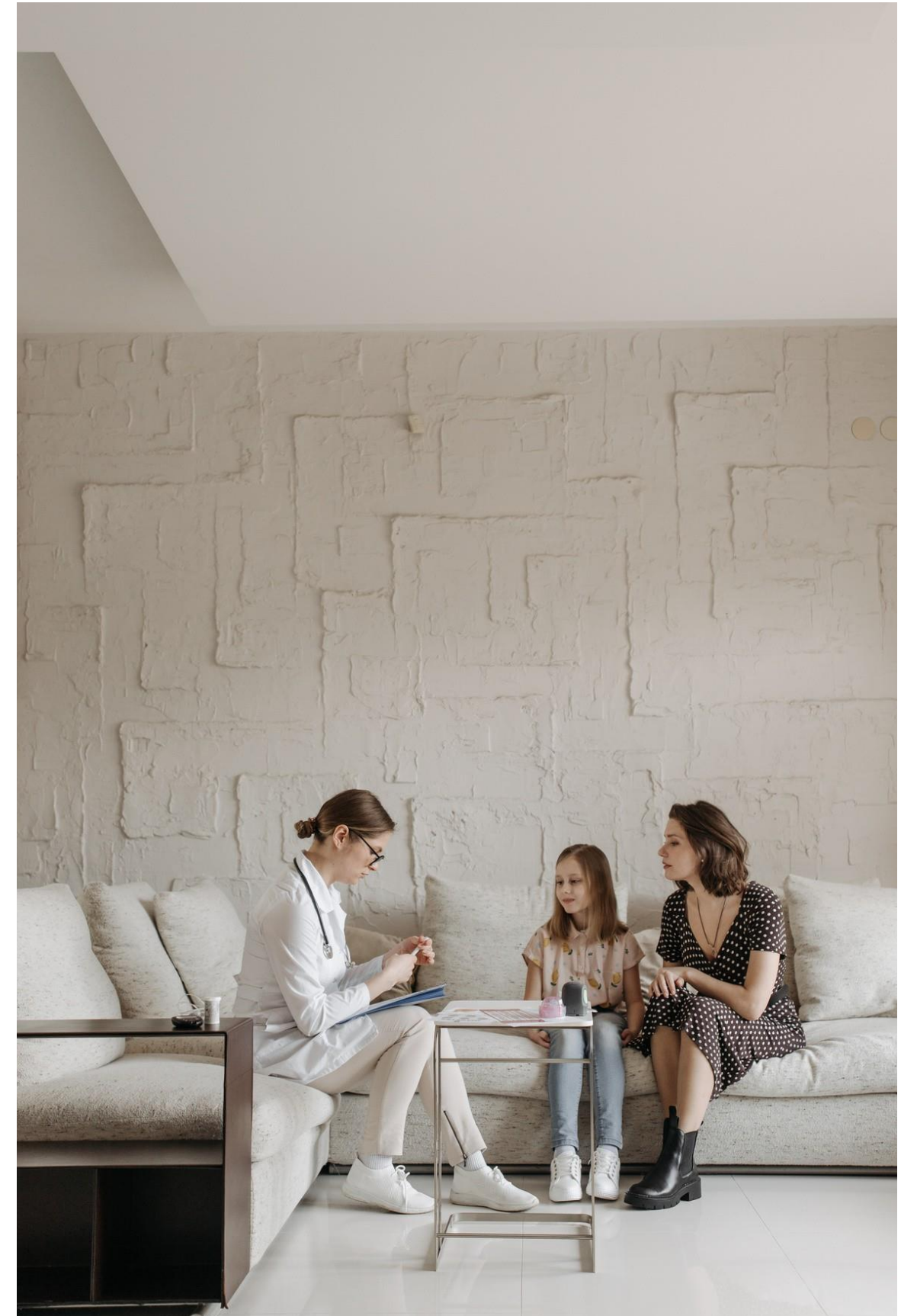


Obstacles aux soins de santé : Ce que nous savons

La langue a été nommée comme obstacle à l'accès et à l'utilisation des soins de santé pour les anglophones du Québec et pour une multitude d'autres minorités linguistiques partout dans le monde.

Plus précisément, ces obstacles se manifestent par la difficulté d'accéder à un professionnel de la santé, par exemple pour prendre un rendez-vous dans la langue de son choix, le manque de choix quant aux traitements et services nécessaires, la difficulté à comprendre le plan de traitement et les résultats d'examens et le manque de services dans la langue de son choix lorsqu'on est orienté vers un spécialiste de la santé.

Les barrières linguistiques qui nuisent à l'accès aux soins semblent aussi indiquer qu'il y a des conséquences néfastes sur la santé mentale et le bien-être des enfants et des parents qui représentent des personnes issues d'une minorité linguistique, notamment un haut niveau d'anxiété de communication lorsqu'il s'agit d'obtenir des services en santé mentale, une faible déclaration des problèmes de santé mentale, des sentiments d'isolement, un stress accru et un risque élevé d'idéation suicidaire. De même, les professionnels en santé mentale ont déclaré que les personnes issues d'une minorité linguistique éprouvent plus de difficultés à accéder aux soins dans la langue de leur choix, ce qui nuit à la prestation des soins.



Accès aux soins de santé au Québec : Le sondage

L'accès aux soins de santé n'est pas le même pour tout le monde et certains ne reçoivent pas nécessairement les soins dont ils ont besoin. Bien que la question soit très peu explorée au Québec, certaines personnes ont des difficultés d'accès aux soins de santé dans la province parce qu'elles sont issues d'une minorité linguistique. Il est donc de plus en plus important de cerner ces obstacles dans le but d'améliorer la répartition équitable des ressources et de réduire les disparités développementales connues qui désavantagent les communautés marginalisées. Le Québec, comme toutes les autres provinces canadiennes, reçoit un grand nombre de nouveaux arrivants et de familles immigrantes, qui ne maîtrisent pas nécessairement le français. De plus, un nombre

important de personnes nées au Québec se disent issues d'une minorité linguistique dans une province francophone, ce qui pourrait aussi nuire à leur capacité de trouver un professionnel de la santé mentale pouvant les servir dans la langue avec laquelle ils sont le plus à l'aise de s'exprimer.

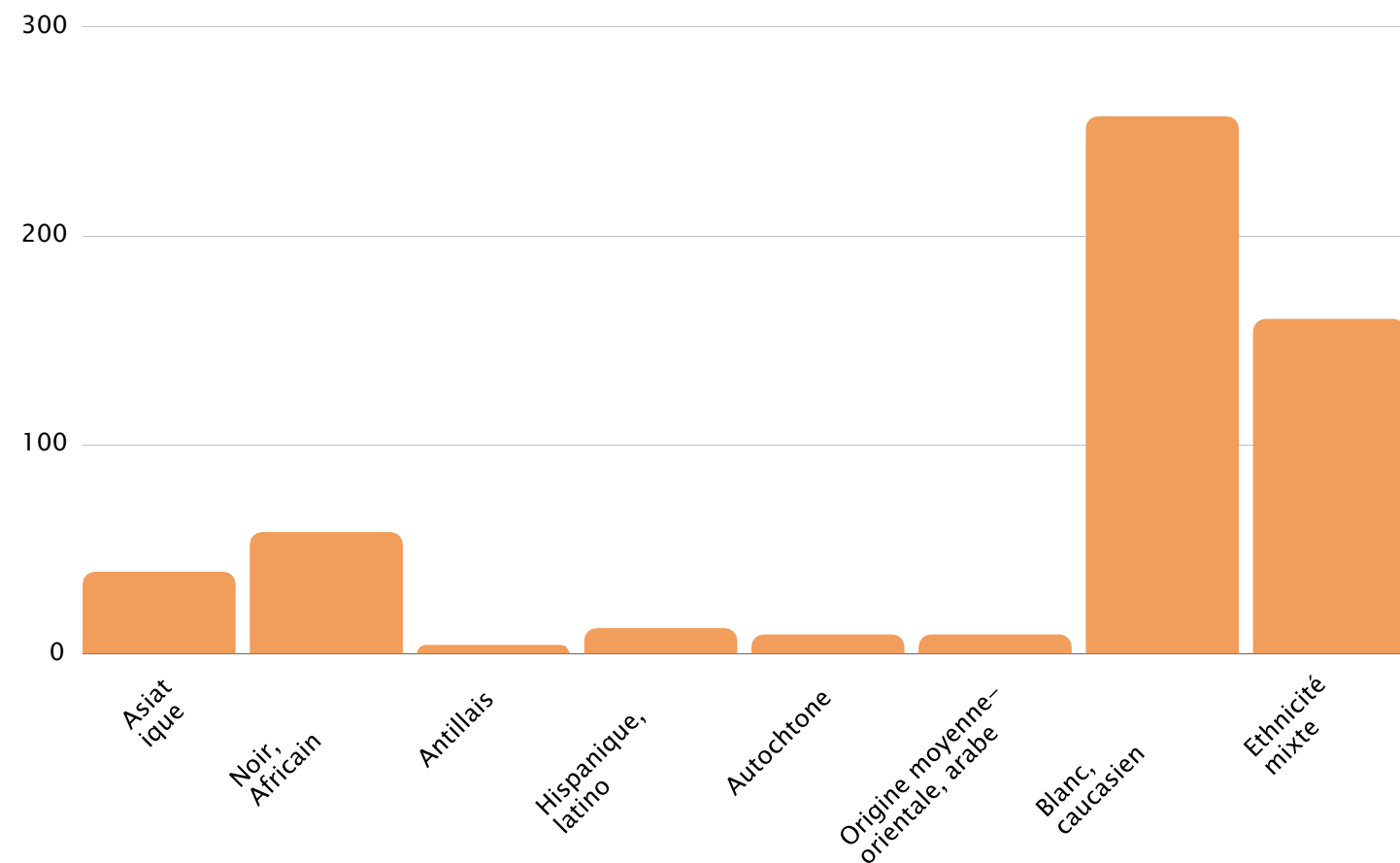
Le projet collaboratif visait à cerner les barrières d'accès aux soins de santé au Québec pour les familles anglophones ayant des enfants de 0 à 8 ans afin de s'attaquer à l'important problème d'accès et de trouver des solutions pour éliminer ces obstacles.



Données démographiques

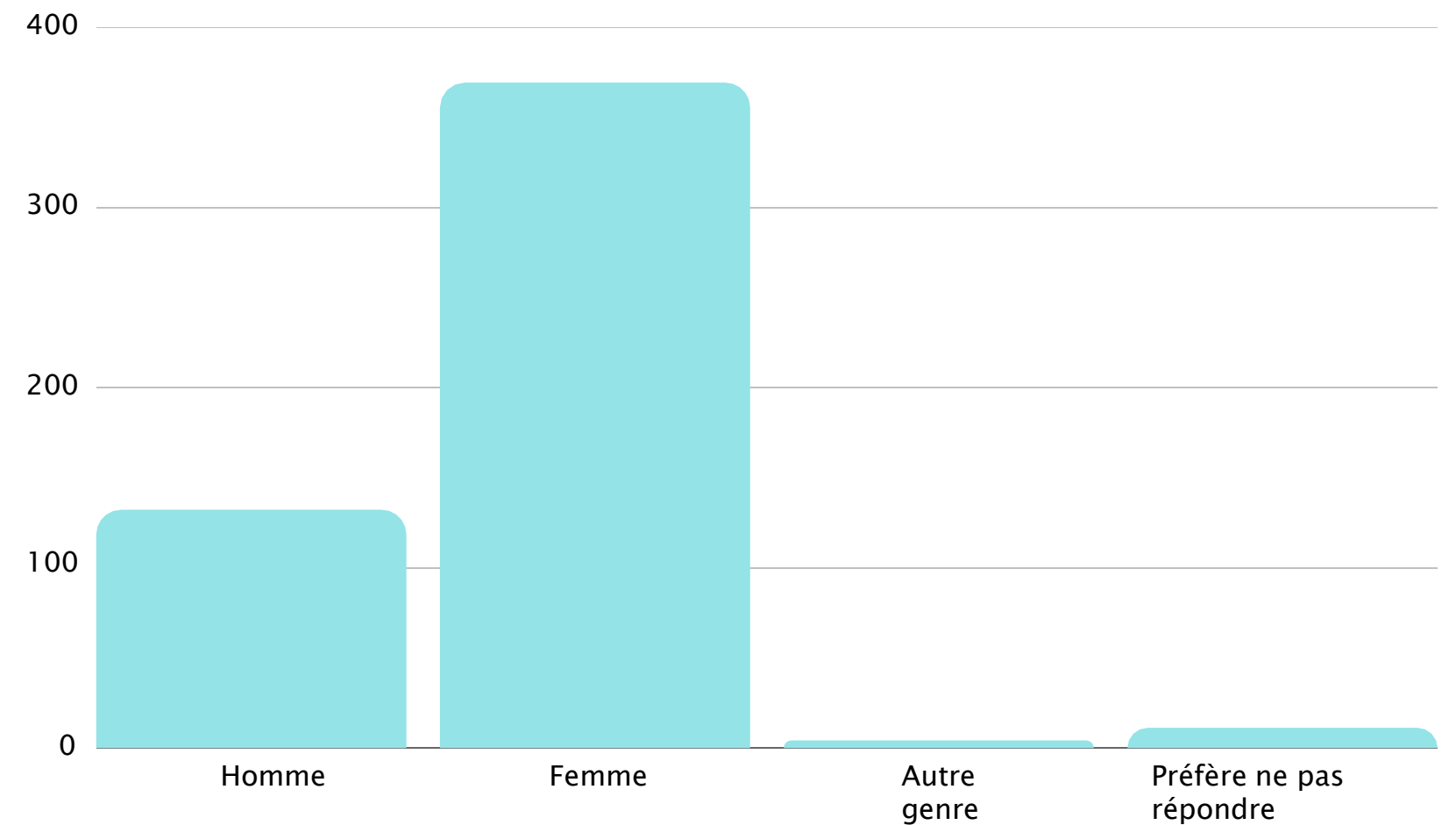
Contexte culturel

Au total, **48,3 %** des répondants s'identifient comme Blancs ou caucasiens; **31,2 %**, comme d'ethnicité mixte (deux ou plus); **10,9 %**, comme Noirs ou Africains; **7,3 %**, comme Asiatiques; **2,3 %**, comme Hispaniques ou latinos; **1,7 %**, comme Autochtones; **1,7 %**, comme d'origine moyen-orientale ou arabe; et **5 %** ont choisi de ne pas répondre.

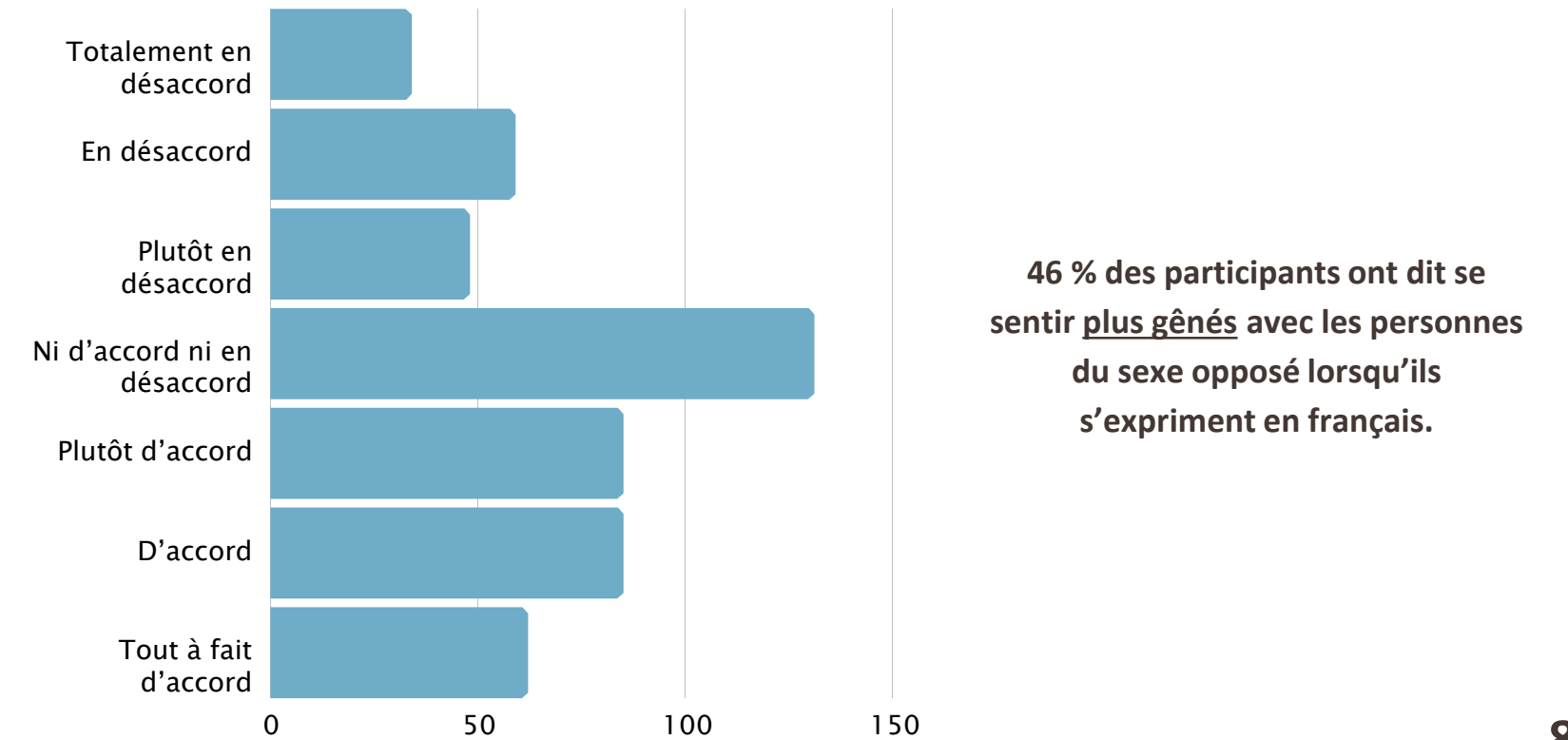
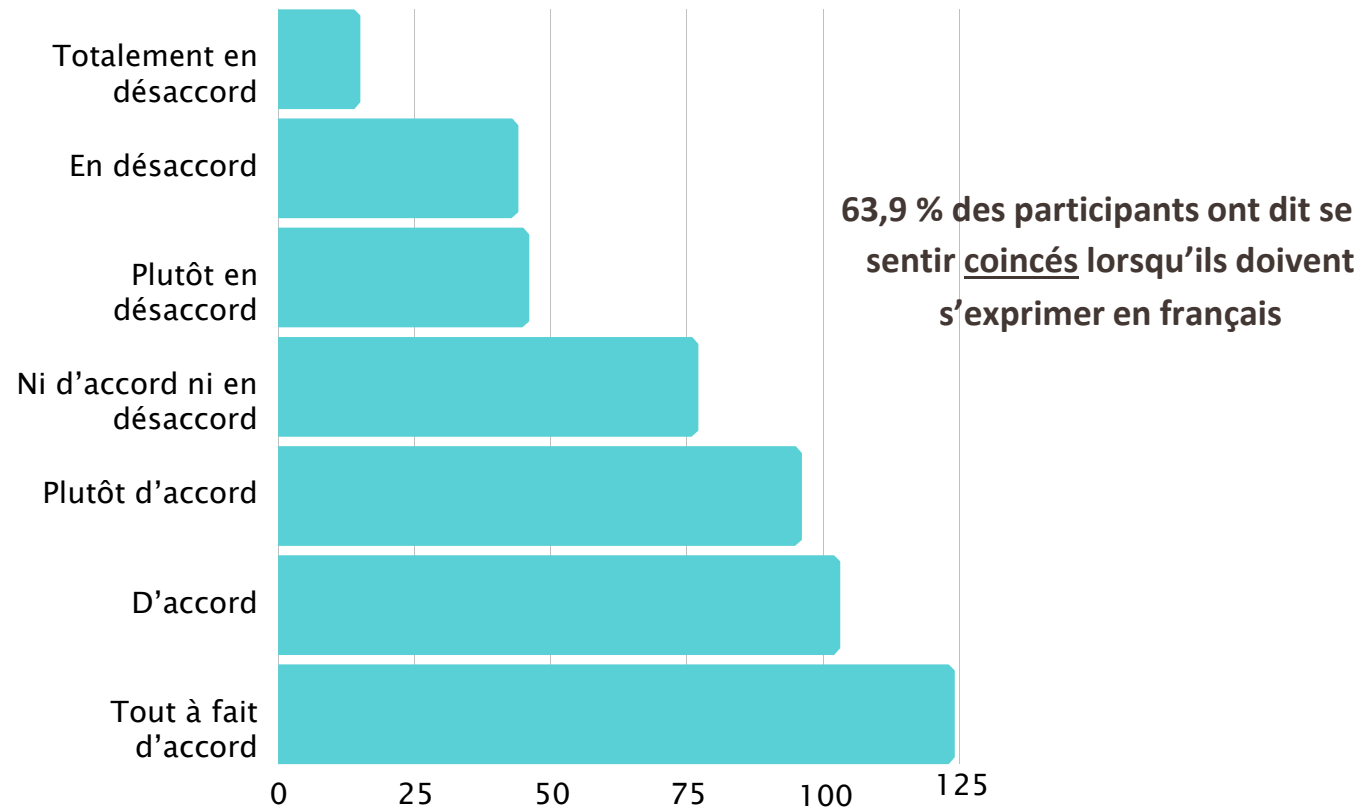
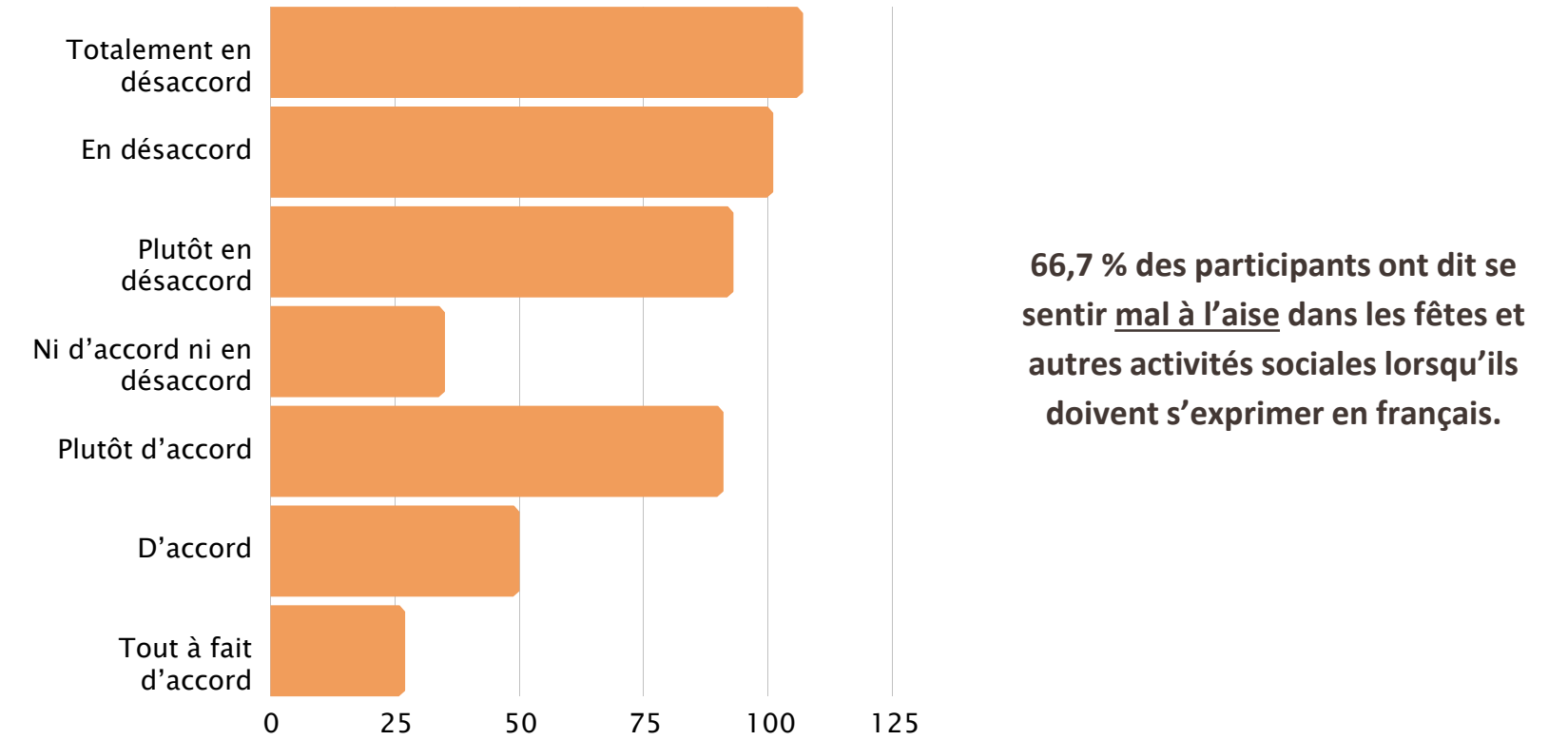
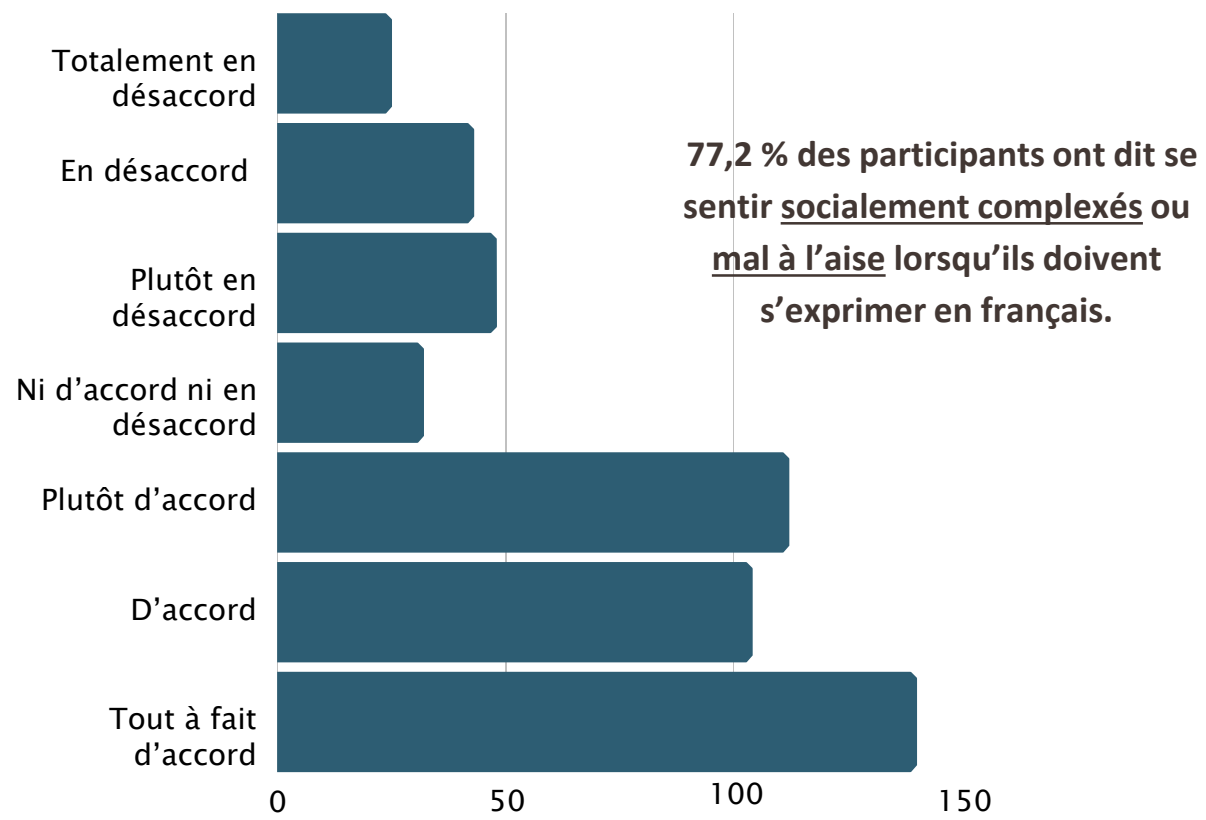


Genre

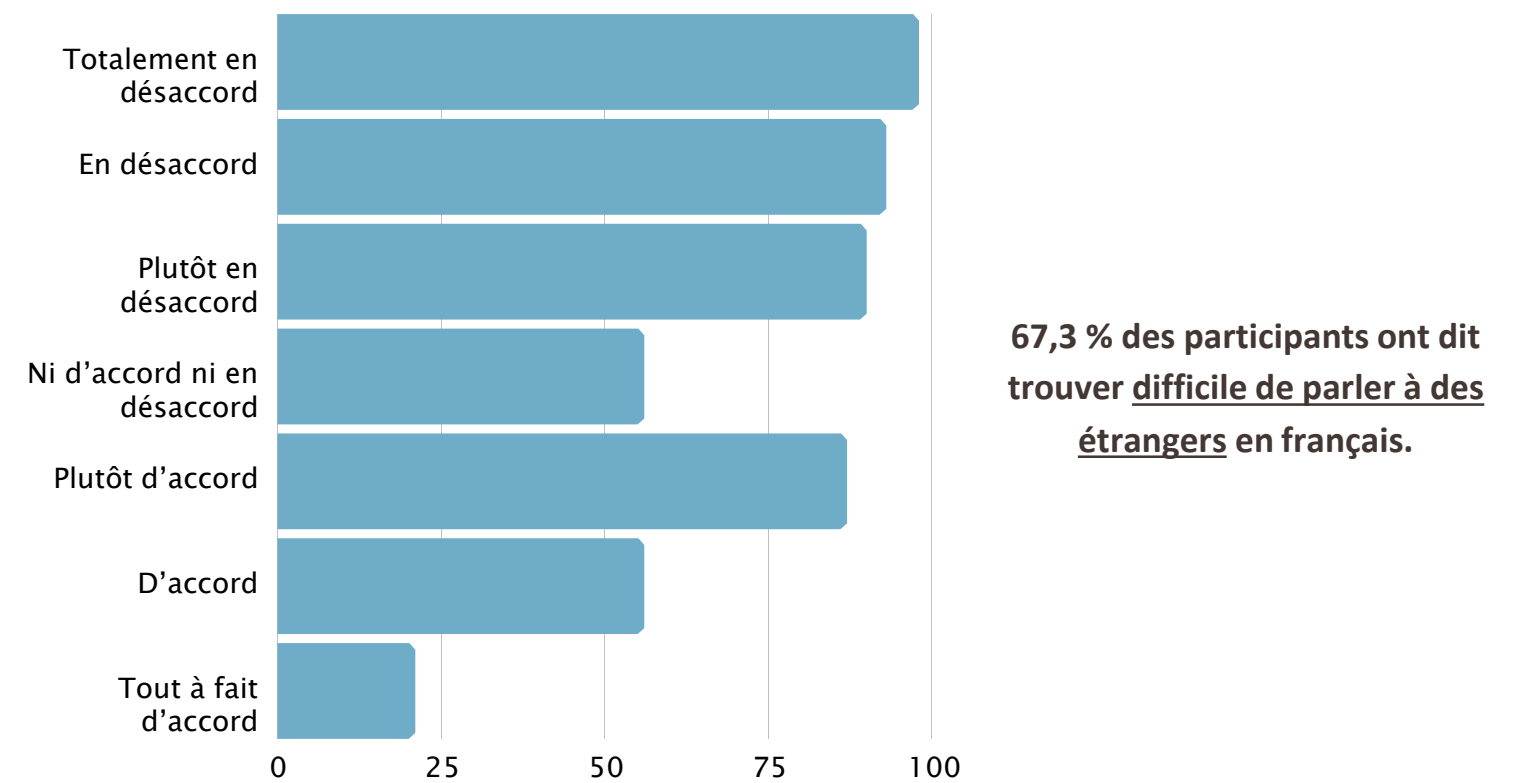
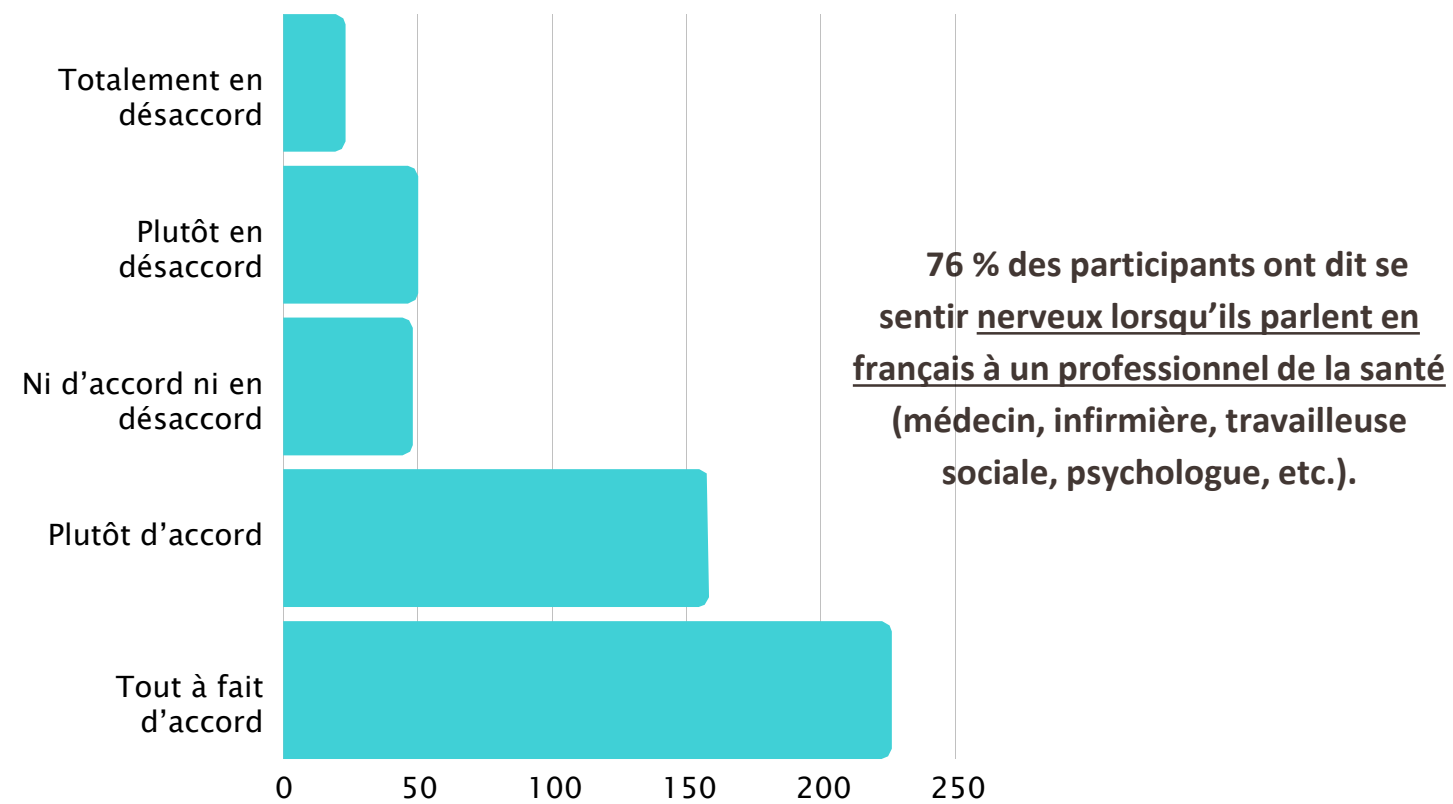
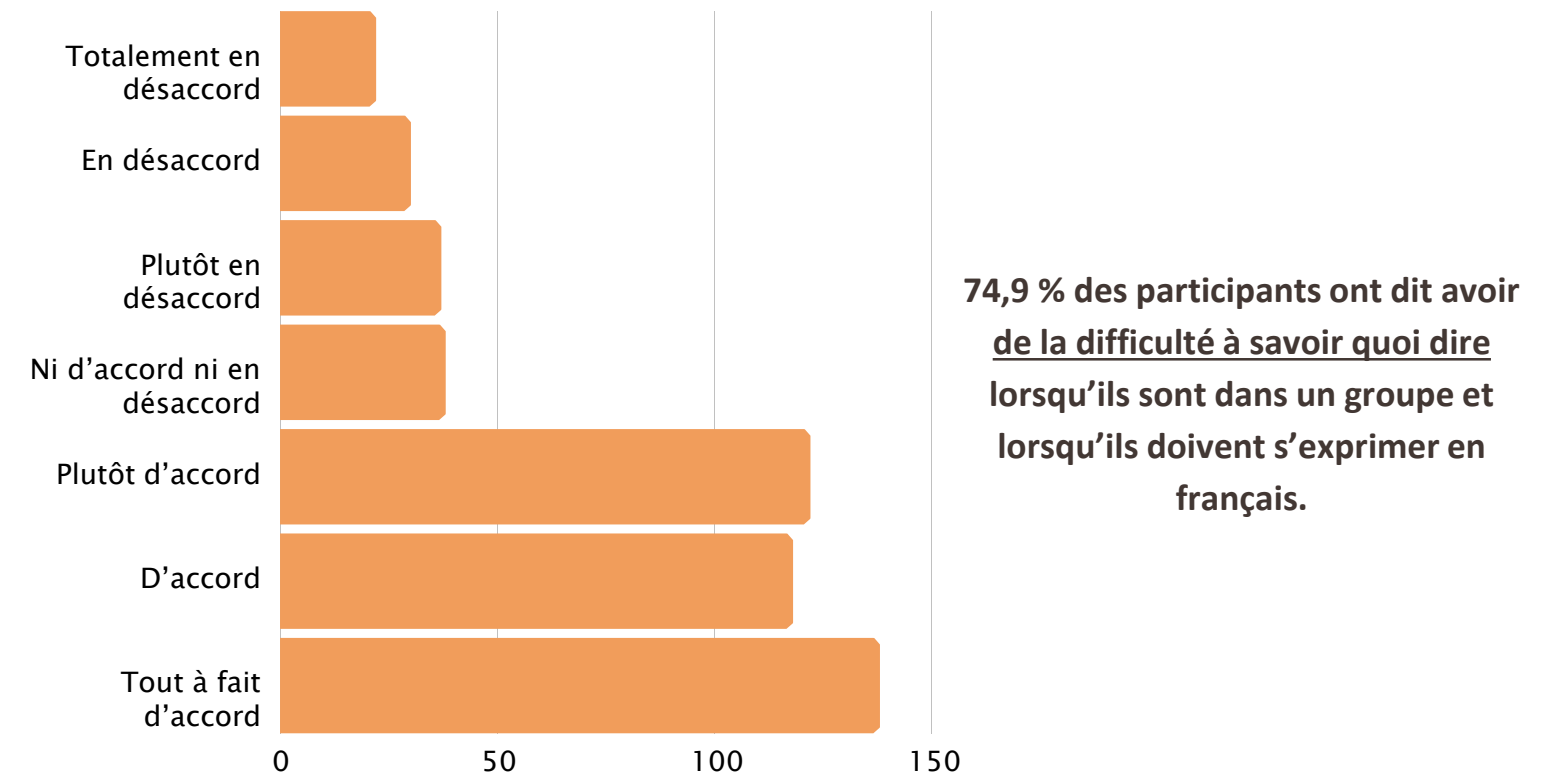
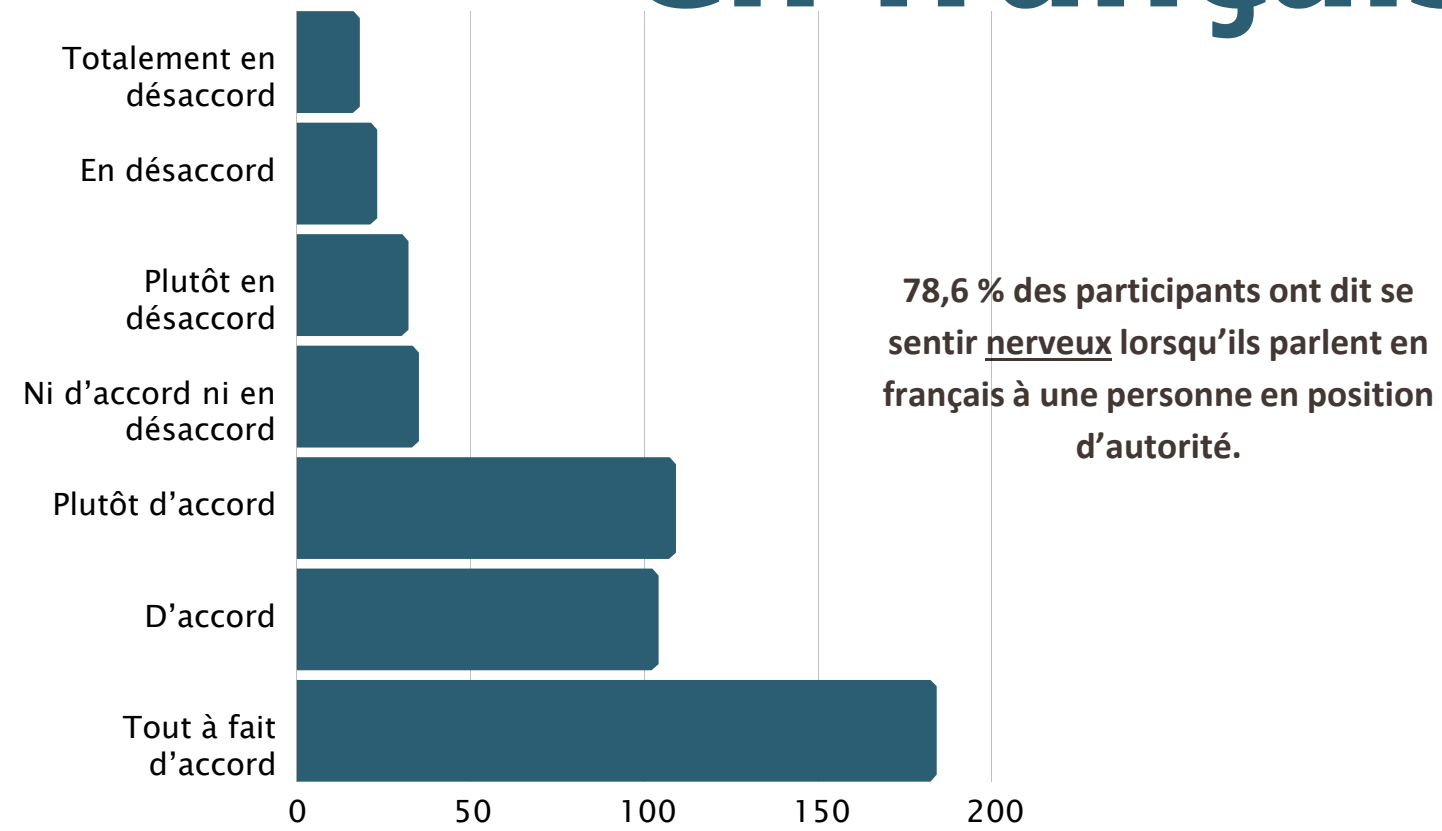
Parmi les répondants, **71,5 %** s'identifient comme femmes; **25,6 %**, comme hommes; **4 %**, comme autre genre; et **2,1 %** ont préféré ne pas répondre.



Difficultés éprouvées par les anglophones

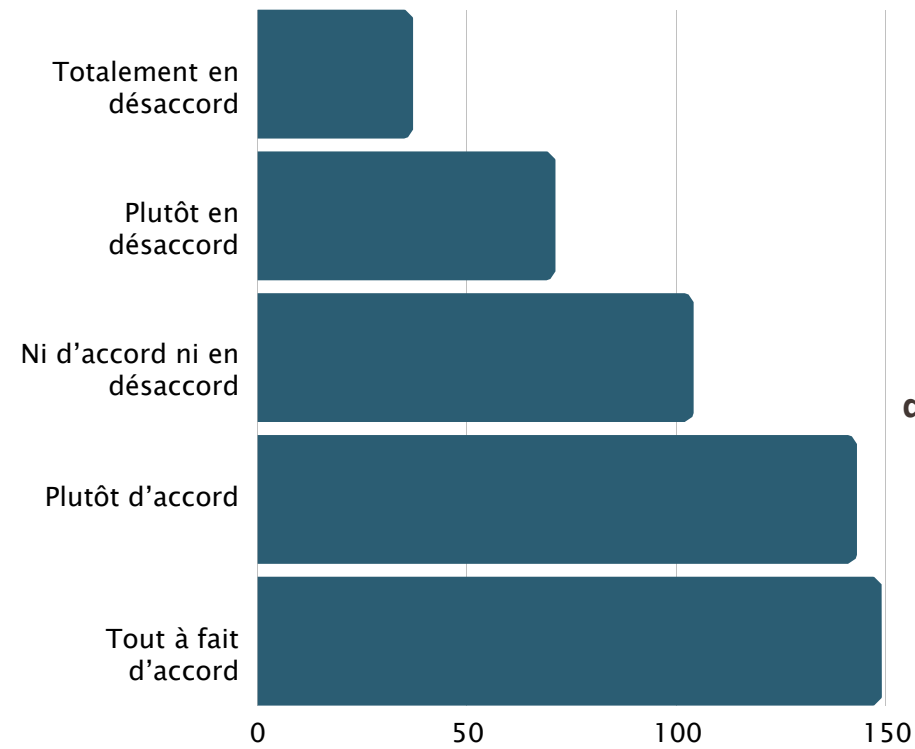


Incapacité de s'exprimer en français

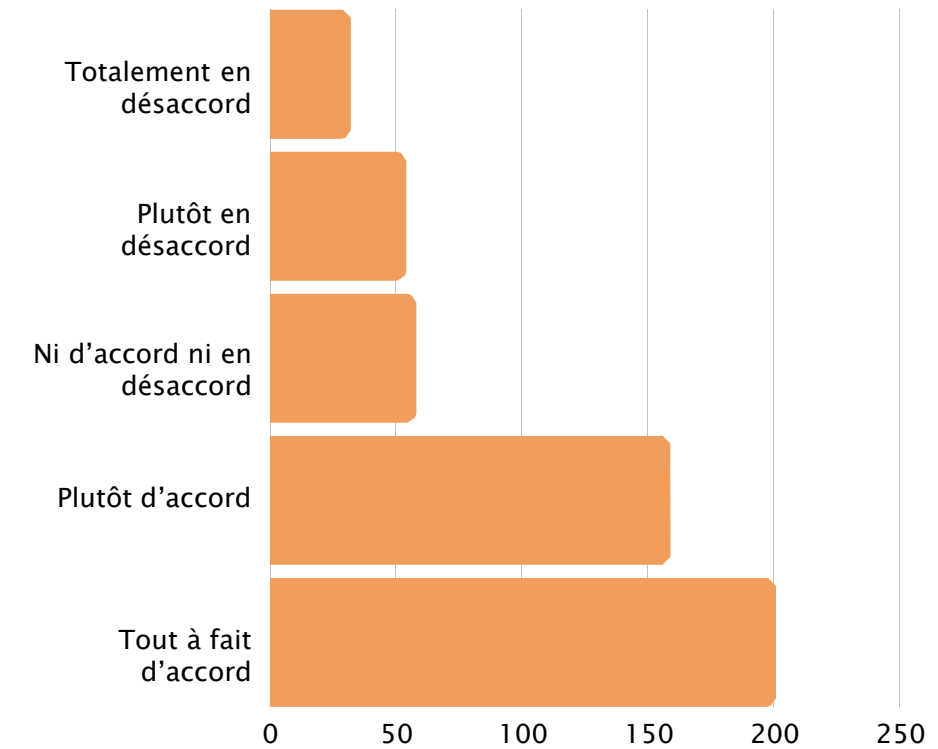


Conséquences de ne pas parler français

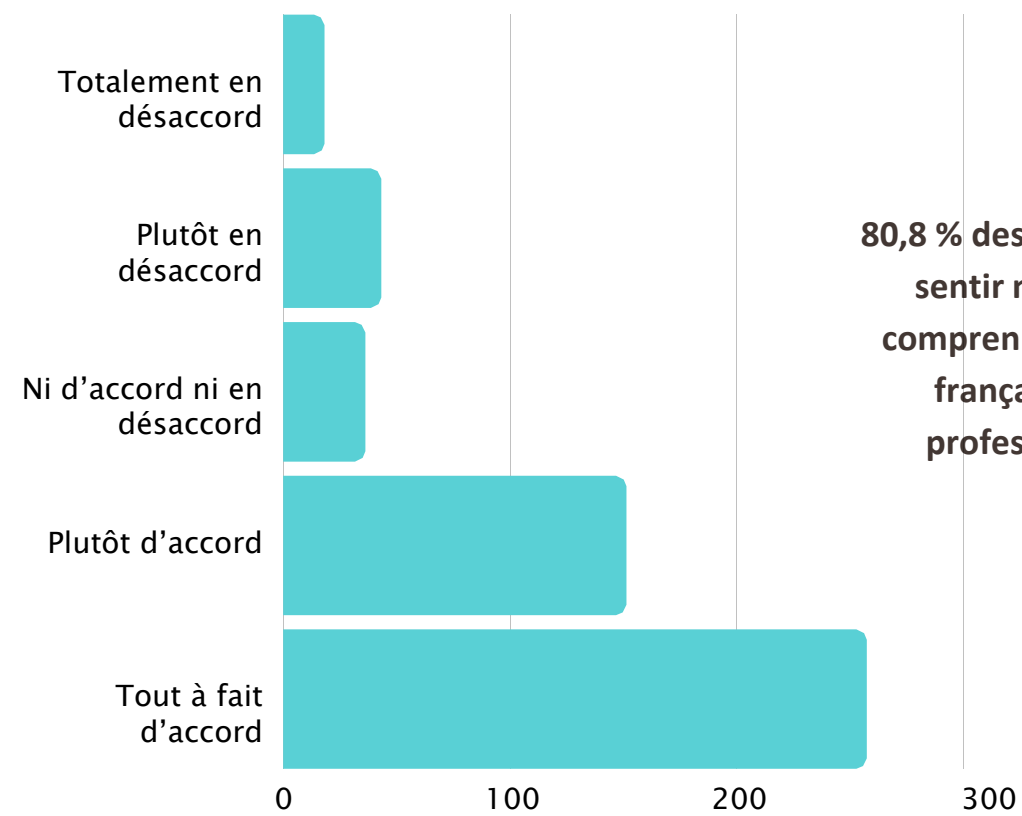
Totalement en désaccord — Tout à fait d'accord



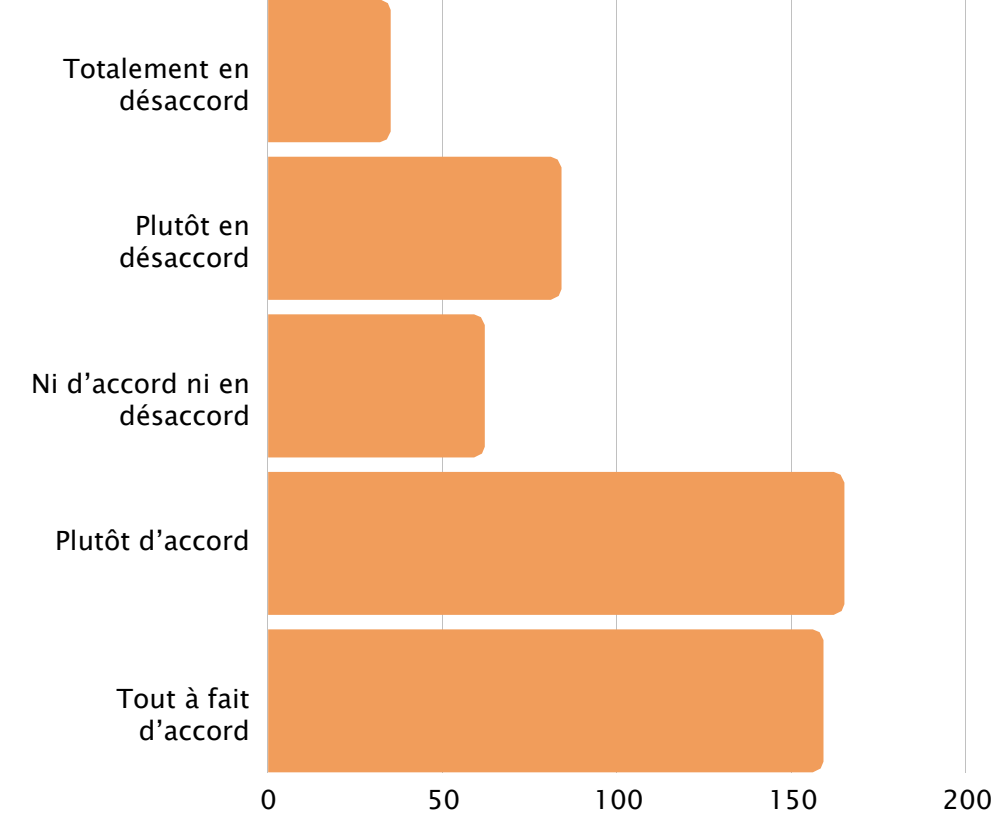
57,9 % des participants ont dit se sentir très gênés lorsqu'ils doivent s'exprimer en français devant d'autres patients (p. ex., dans la salle d'attente).



71,4 % des participants ont dit se sentir dépassés par le nombre de règles à connaître pour s'exprimer en français.



80,8 % des participants ont dit se sentir nerveux lorsqu'ils ne comprennent pas tous les mots français que prononce le professionnel de la santé.

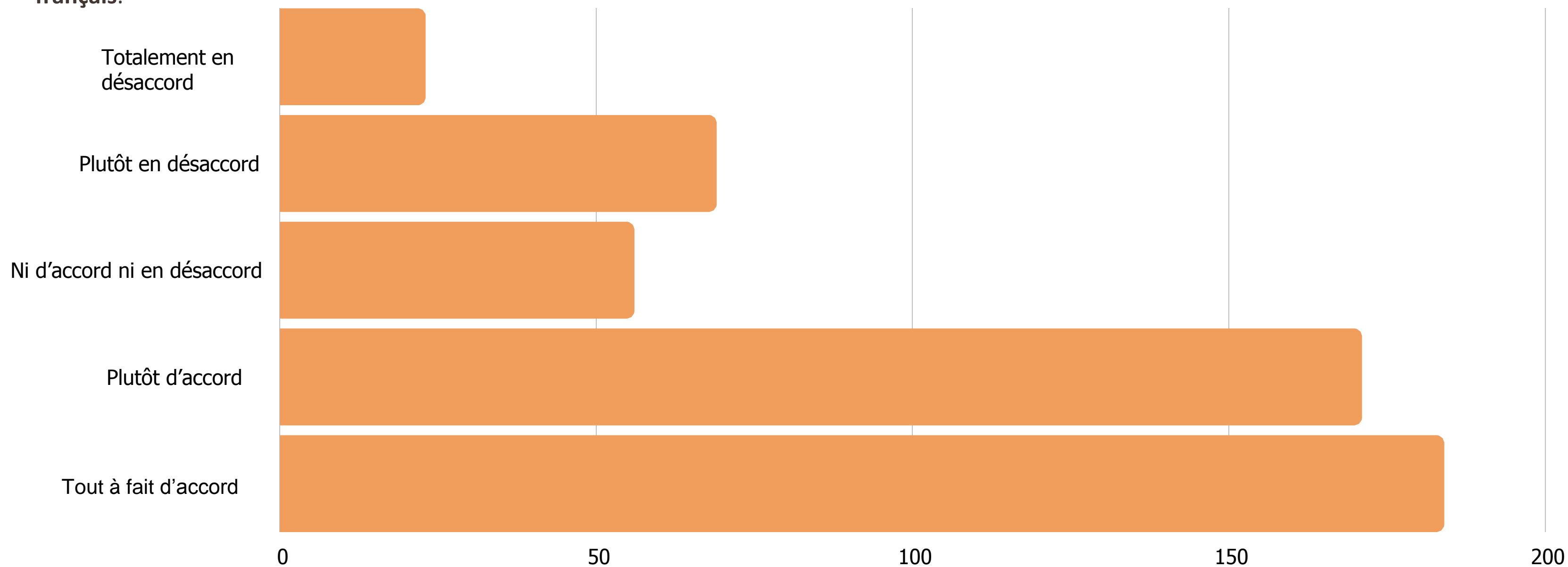


64,1 % des participants ont dit sentir leur cœur qui débat lorsqu'ils parlent en français à un professionnel de la santé (médecin, infirmière, travailleuse sociale, psychologue, etc.).

Détérioration de la qualité des soins pour les anglophones

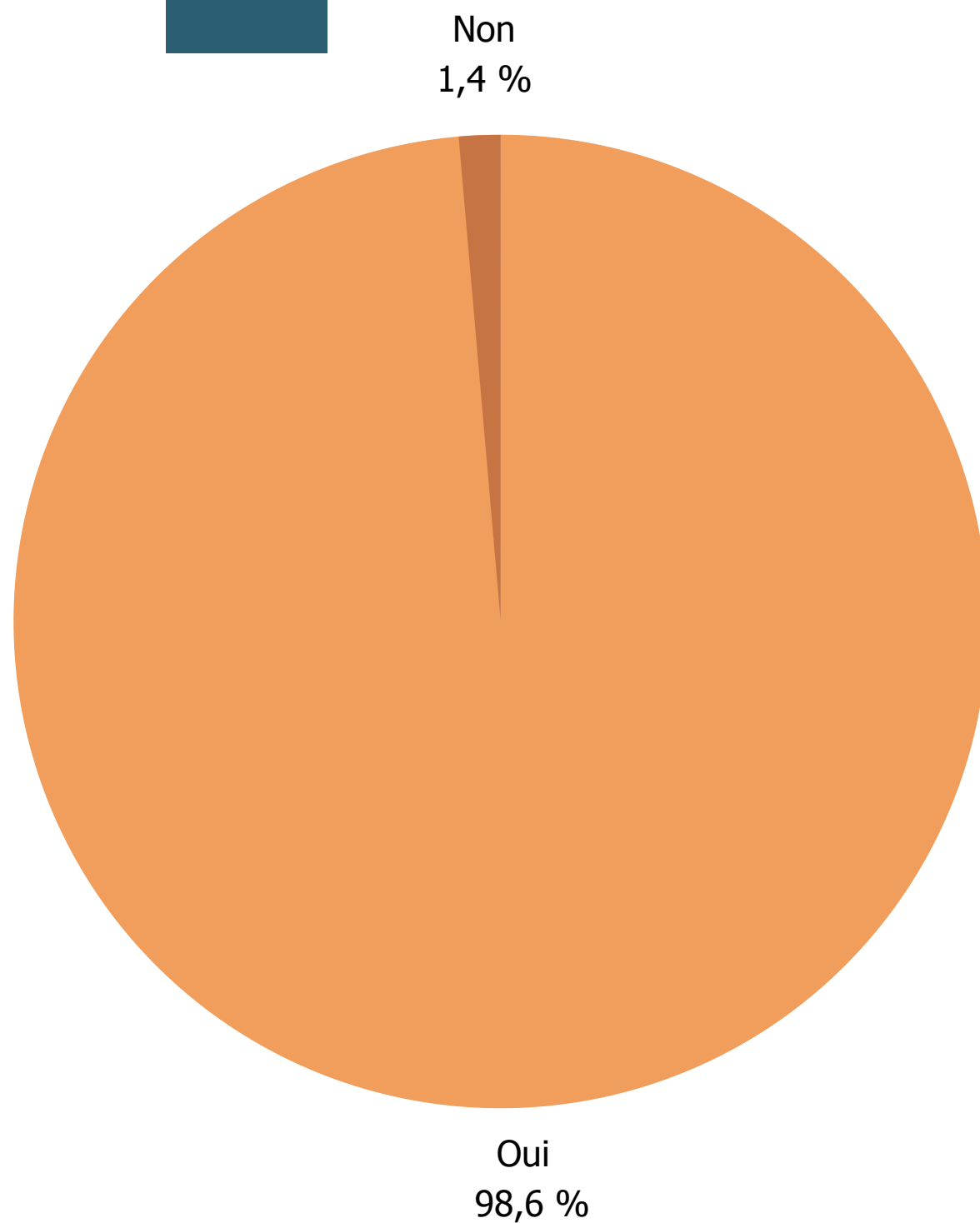
Totalement en désaccord — Tout à fait d'accord

La majorité des participants ont dit être d'accord avec le fait d'avoir le cœur qui débat et de se sentir nerveux et mélangés lorsqu'ils doivent s'exprimer en français.

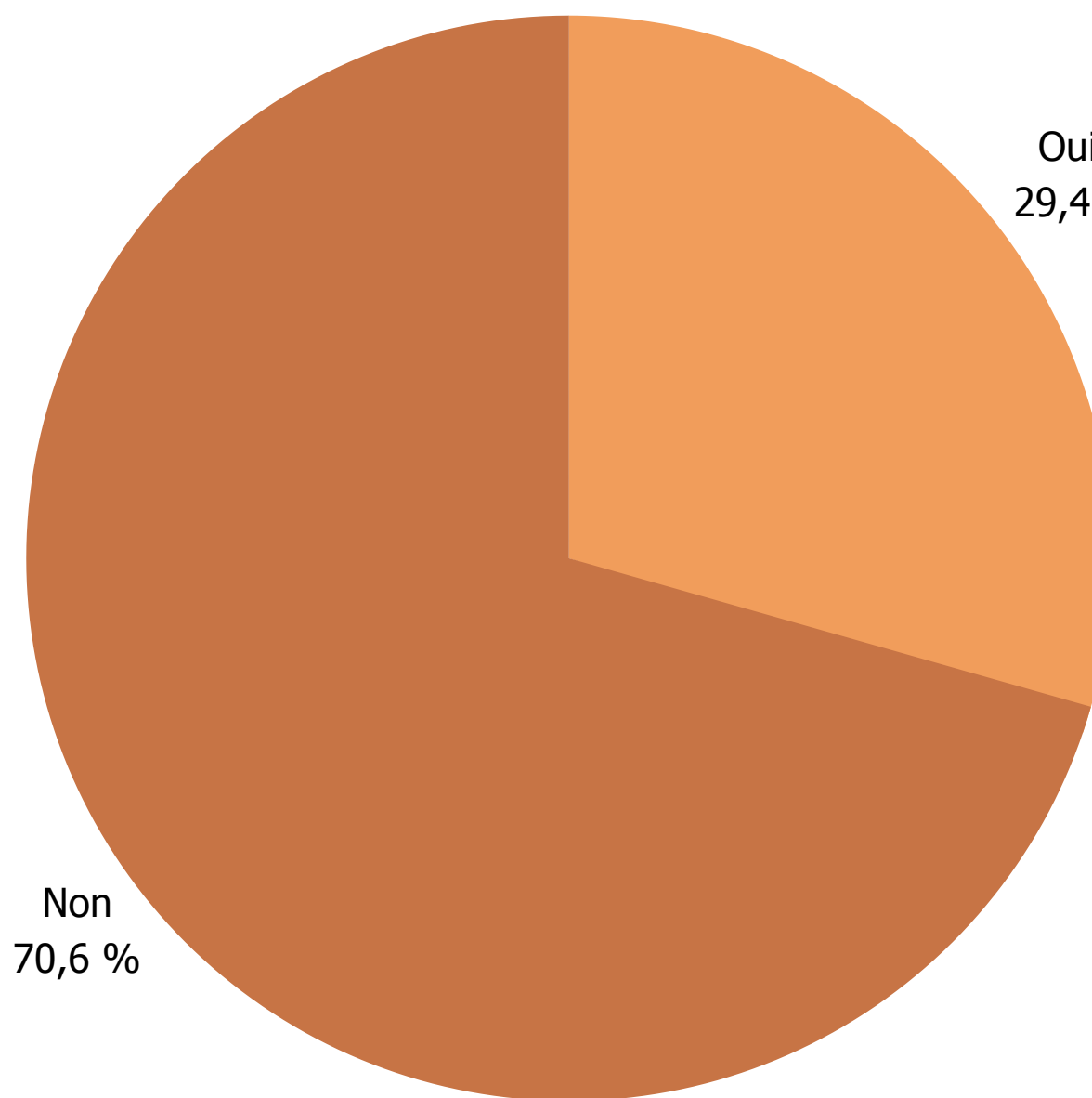


70,6 % des participants ont dit se sentir nerveux et mélangés lorsqu'ils parlent en français au bureau d'un professionnel de la santé (médecin, infirmière, travailleuse sociale, psychologue, etc.).

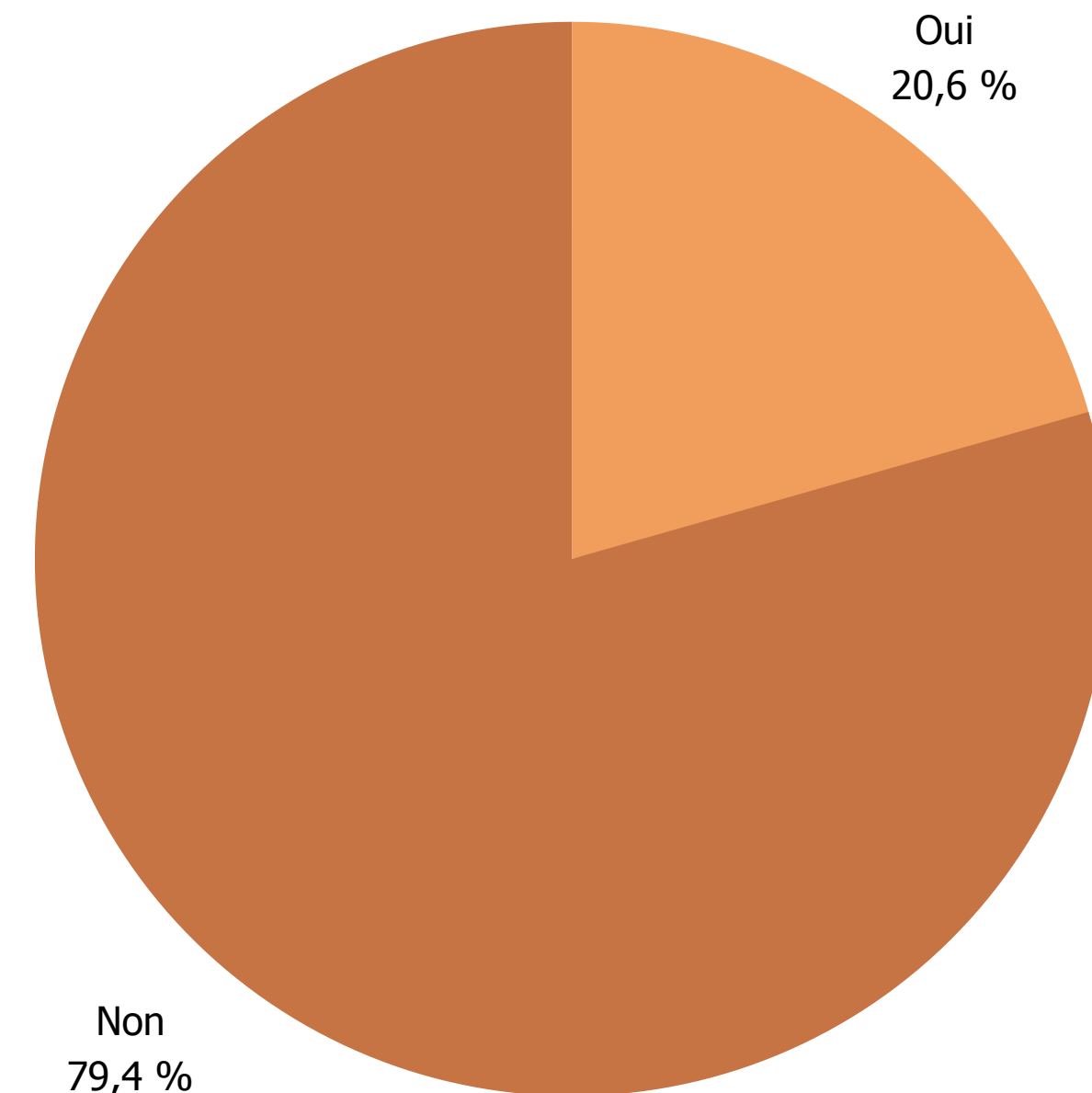
Compétences linguistiques



Est-ce que vous parlez, lisez ou écrivez en anglais tous les jours?



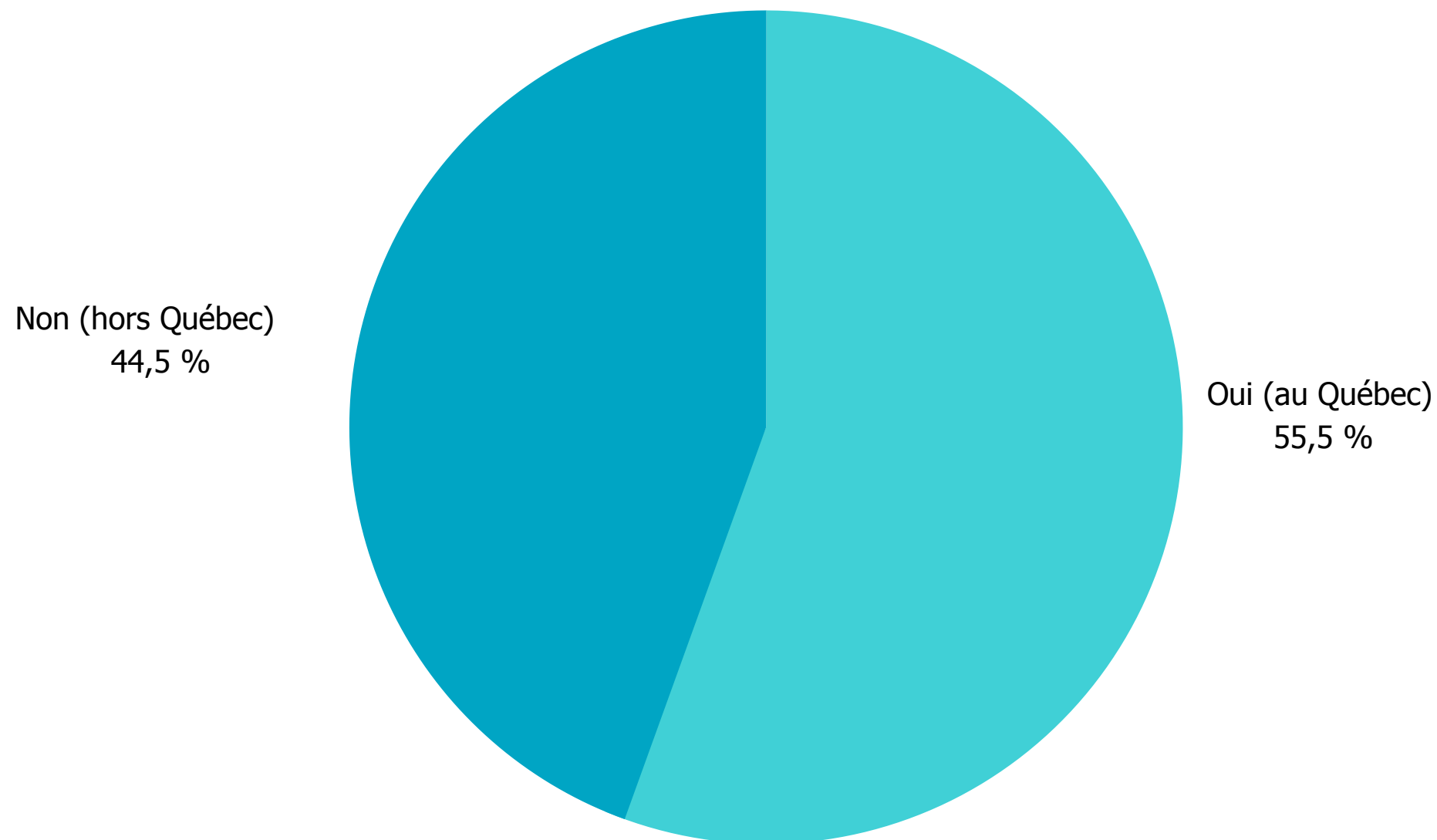
Est-ce que vous parlez, lisez ou écrivez en français tous les jours?



Est-ce que vous parlez, lisez ou écrivez dans une autre langue que l'anglais ou le français tous les jours?

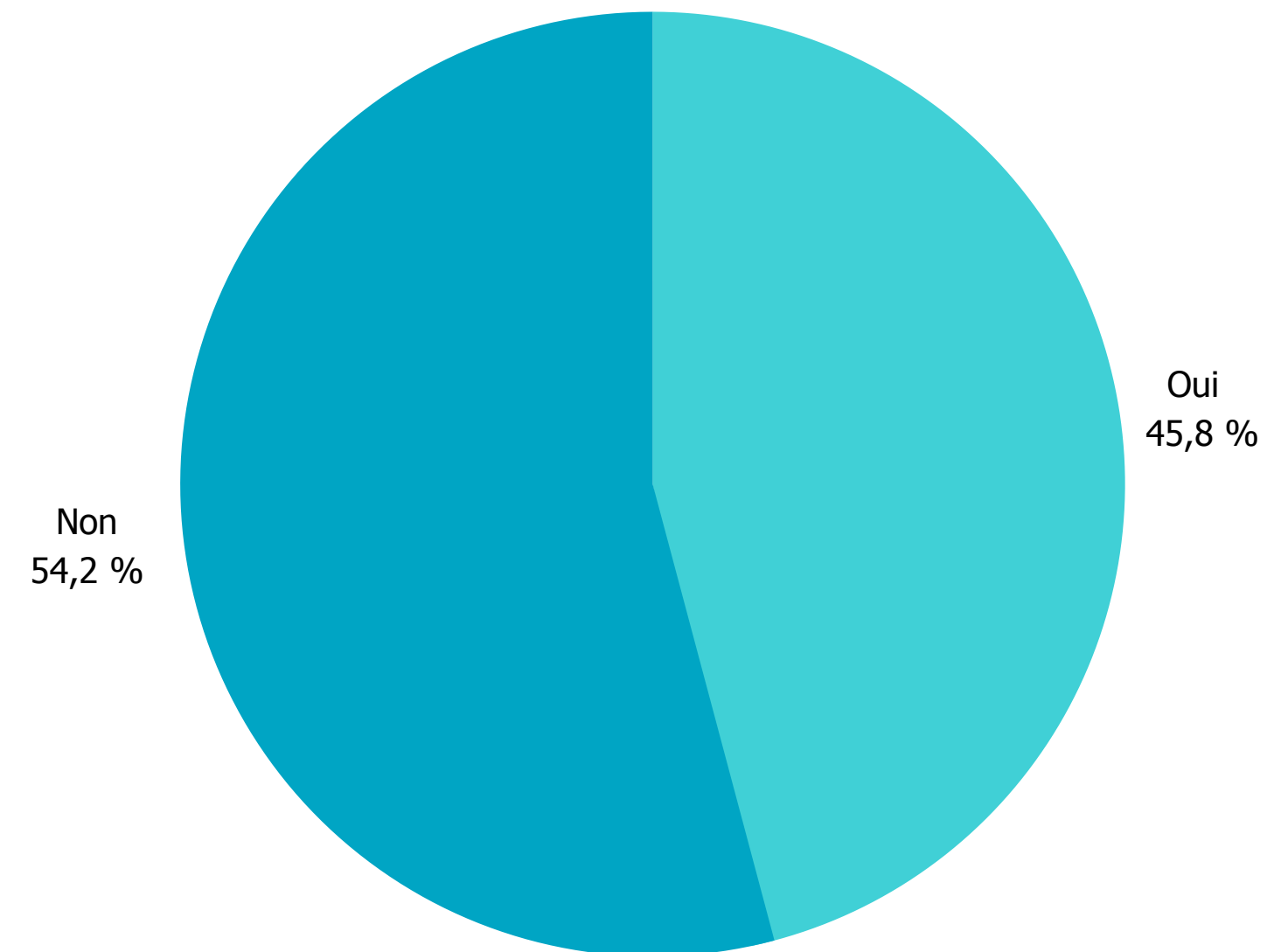
Anglophones et lieu de naissance

Le Québec est-il votre lieu de naissance?



Plus de la moitié des répondants ont déclaré être nés au Québec (**55,5 %**), tandis que **44,5 %** des répondants sont nés à l'extérieur du Québec.

Avez-vous déjà résidé dans une région où vous ne parliez pas la langue dominante?



De plus, **45,8 %** ont indiqué avoir vécu dans une communauté où ils ne parlaient pas la langue dominante.

Ramifications des résultats

Tout d'abord, près de la moitié de l'échantillon a déclaré avoir vécu dans une communauté où ils ne parlaient pas la langue dominante. On peut donc s'attendre à ce qu'ils aient du mal à naviguer dans le système de santé, mais aussi dans plusieurs autres services communautaires et sociaux. La majorité des participants ont également exprimé n'avoir jamais consulté de professionnel pour les problèmes comportementaux ou psychologiques de leur enfant. Une étude récente a établi un lien entre l'anxiété liée à la langue et une faible propension à chercher de l'aide (Zhao et coll., 2021). Dans notre échantillon, 76 % des répondants ont dit ressentir de la nervosité lorsqu'ils parlent en français à un professionnel de la santé mentale. Ce résultat laisse entendre que les barrières linguistiques connues auxquelles se heurtent les familles anglophones au Québec pourraient expliquer l'hésitation à consulter et à accéder rapidement aux services de santé requis.



Ramifications des résultats

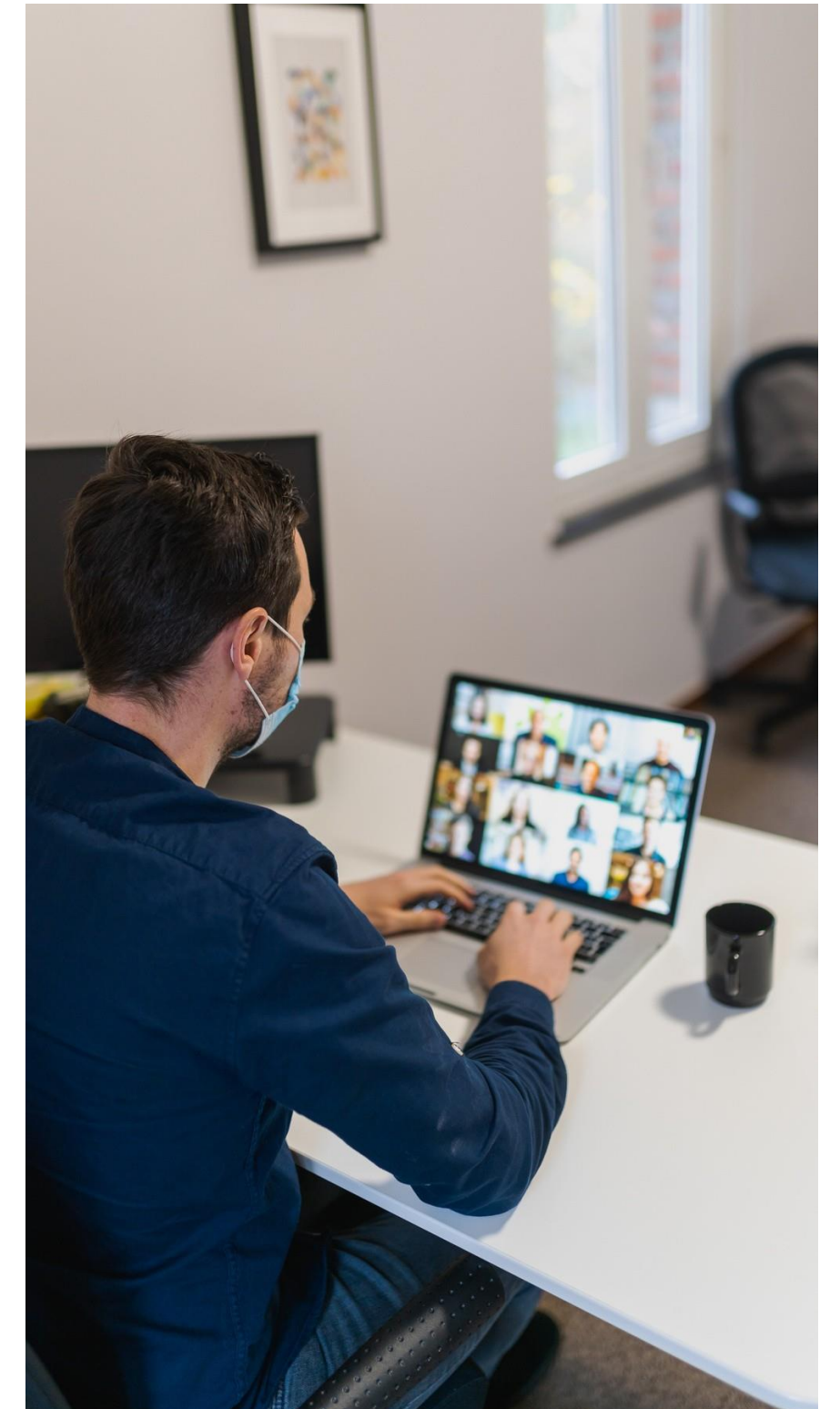


Les familles qui ont besoin de services de santé immédiats pour leurs enfants sont donc désavantagées, car il est difficile d'accéder à un professionnel anglophone. De tels obstacles et incertitudes peuvent entraîner une aggravation des problèmes de santé mentale chez les parents, qui vivent déjà un niveau de stress insurmontable en naviguant dans le système de santé. Parmi les répondants, 80 % ont déclaré ressentir de la nervosité lorsqu'un professionnel de la santé leur pose des questions en français auxquelles ils ne sont pas préparés. Des recherches ont révélé que la difficulté à comprendre la terminologie médicale peut occasionner un sentiment de dépendance et d'impuissance (Tulli et coll., 2020).

Expériences vécues

Quelques parents (5 % de l'échantillon) ont participé à une entrevue qualitative pour faire part de leurs expériences vécues, défis et obstacles relativement à l'accès aux soins de santé au Québec en tant qu'anglophones. Des discussions sincères menées par les patients ont mis en lumière certains grands thèmes :

- 01** **Obstacle** langagier à l'accès aux services de santé et à la navigation dans le système de santé déjà complexe;
- 02** Stress important et grande détresse chez les patients lorsqu'ils accèdent au système de santé et reçoivent des soins, ce qui peut affecter leur **santé mentale** dans certains cas;
- 03** Sentiment d'**impuissance** et frustration à l'égard des professionnels de la santé lorsqu'ils ne reçoivent pas de services en anglais;
- 04** Besoin de solliciter l'**aide** d'un ami ou d'un membre de la famille pour naviguer dans le système de santé;
- 05** Expérience difficile en tant qu'anglophone (**perception de mauvaise volonté** chez certains professionnels de la santé à communiquer avec le public dans la langue de son choix, soit l'anglais)



Obstacles à l'accès rapide aux soins



- Les familles anglophones se heurtent à d'autres obstacles touchant l'accès au système de santé et la qualité des soins reçus au Québec.
- Les difficultés particulières pour les anglophones peuvent comprendre des temps d'attente plus longs pour consulter un professionnel dans la langue de leur choix, des difficultés à décrire les symptômes ou à comprendre les options de traitement, la navigation sur les sites Web gouvernementaux, les documents à remplir en français et l'accès à des spécialistes dans leur région.
- Il a été constaté que les anglophones sont moins susceptibles d'avoir accès à un médecin et d'utiliser les services de santé réguliers, ce qui les inciterait à utiliser d'autres types de service de santé comme les lignes téléphoniques et les services de télésanté (Ngwakongnwi et coll., 2012).
- Le manque de ressources linguistiques peut aussi avoir des conséquences sur le développement des enfants. Par exemple, une étude menée par Sritharan et Koola (2018) a révélé une diminution de la quantité et de la qualité des services offerts aux familles ayant un enfant atteint d'un trouble du spectre de l'autisme lorsqu'une barrière linguistique est présente.

Incidence du stress et de l'impuissance sur la santé mentale



- Le sentiment d'impuissance et de frustration qu'occasionne la difficulté des familles à accéder à des soins de qualité est associé à des facteurs de stress supplémentaires et à des conséquences négatives sur la santé mentale, dont une prévalence accrue d'anxiété, de dépression et du sentiment d'isolement (Tulli et coll., 2020).
Un manque de confiance dans la capacité du système à leur fournir des soins de qualité et un stress important nuisent à la volonté des familles à faire les démarches nécessaires pour obtenir des services sociaux et de santé en cas de problème.
- Une étude récente (Zhao et coll., 2021) a révélé que les anglophones du Québec ressentent une grande anxiété relativement aux communications en santé, qui affecte leur volonté d'utiliser les services de santé physique et mentale. Par conséquent, la réticence des familles à chercher rapidement de l'aide peut réduire les mesures préventives et amener les familles à ne chercher de l'aide qu'en cas d'urgence, surchargeant ainsi les ressources réservées aux urgences.
- Les recherches indiquent aussi que les parents qui s'expriment dans une langue minoritaire doivent renforcer leur résilience pour surmonter le stress et les défis mentionnés en vue d'accéder à des soins de santé pour leurs enfants (Aube et coll., 2019).

Santé mentale et facilité de communication



Les difficultés rapportées à communiquer de l'information aux professionnels de la santé contribuent fortement au niveau de stress, au sentiment d'impuissance et au malaise ressenti par les anglophones lorsqu'ils tentent d'obtenir de l'aide.

Il se peut que les familles anglophones, en particulier les familles d'immigrants, n'aient pas accès à un membre de la famille ou à un ami proche pouvant traduire les renseignements fournis par les médecins ou les pédiatres.

Il leur faut donc trouver un interprète qui les accompagnera à leurs rendez-vous, ce qui pose un nouvel obstacle et soulève un enjeu de confidentialité. Lorsqu'ils ne sont pas en mesure de communiquer directement avec les professionnels, les parents peuvent avoir l'impression d'être moins impliqués et moins informés en ce qui concerne les soins de leur enfant (Tulli et coll., 2018).

Même les parents bilingues peuvent éprouver de l'inconfort et de la souffrance lorsqu'ils naviguent dans le système de santé, où la présence dominante du français peut les amener à douter de leurs aptitudes en français.

Une étude révèle aussi que les fournisseurs de soins primaires ont du mal à accéder aux émotions des patients et à leur exprimer de l'empathie lorsqu'ils ont recours à un interprète (Brisset et coll., 2013).

Recommandations et orientations futures

01 **Compassion dans les soins**

Les participants ont dit ressentir de la frustration et un sentiment d'impuissance lorsqu'ils naviguent dans le système de santé principalement francophone. Les professionnels du réseau doivent donc faire preuve de compassion et de compréhension puisque ce n'est pas tout le monde qui parle français et que certains patients ont besoin d'un soutien supplémentaire.

02 **Communications claires avec les patients**

Il est essentiel de communiquer clairement avec les patients qui font face à des barrières linguistiques pour assurer une description précise des symptômes, des traitements ou des effets secondaires. Les professionnels doivent s'assurer raisonnablement que les patients sont en mesure d'exprimer leurs préoccupations médicales avec aisance, tout en comprenant les limites du médecin.

03 **Accès équitable aux services de santé**

Dans chaque région du Québec, il est essentiel qu'une proportion de professionnels de la santé puissent fournir des soins en anglais pour répondre aux besoins de la communauté anglophone. Tous les patients doivent disposer d'un accès équitable aux services de santé, aux médecins et aux établissements, peu importe la langue parlée.

04 **Priorité à la santé mentale**

Comme la langue joue un rôle important dans la prestation de nombreux services de santé mentale, l'accès à des psychologues, des psychiatres, des travailleurs sociaux et d'autres professionnels de la santé mentale qui parlent anglais doit être une priorité pour les décideurs et les professionnels du domaine.

Recommandations et orientations futures

05 Changements dans les politiques

Les décideurs doivent tenir compte de la diversité des usagers du système de santé et prendre des mesures concrètes pour réduire les barrières linguistiques à l'accès aux services de santé au Québec, notamment en augmentant le financement pour les technologies d'assistance, les interprètes et les professionnels anglophones dans le système de santé.

06 Projets de patients pour améliorer les soins

La participation des patients aux processus décisionnels en santé leur donne du pouvoir et améliore les services et issues de santé. Des études ont montré que l'implication des patients peut grandement améliorer la relation patient-médecin, la reconnaissance des besoins et connaissances du patient, la prestation de soins et les expériences relatives aux services de santé.

ORIENTATIONS FUTURES

Alors que nous nous efforçons de renforcer notre système de santé au Québec, il s'avère nécessaire **d'inclure dans les processus décisionnels des personnes ayant une expérience vécue**. Des recherches révèlent que les activités qui ne reposent pas sur des données probantes mènent à des soins inefficaces ou inutiles et même à des dommages, à des issues défavorables et à des soins de santé de faible valeur. **Le langage n'est qu'un des nombreux obstacles dans le système de santé**. Le bien-être des professionnels de la santé est un autre facteur déterminant de la qualité des soins prodigués aux usagers. Les participants à l'entrevue qualitative ont accordé une **plus grande importance à l'écoute active et à la relation avec le fournisseur de soins** qu'au temps d'attente ou à la réputation du médecin. Ainsi, nous avons beaucoup à gagner en **priorisant la relation sociale, l'inclusion et l'engagement dans les services de santé préventifs**. 20

Mettre à profit les ressources des organismes communautaires pour surmonter les barrières linguistiques de l'accès aux soins en santé mentale

L'accessibilité linguistique des services en santé mentale importe autant que les autres déterminants sociaux de la santé, dont l'insécurité relative au logement, la pauvreté, l'exclusion sociale et le racisme.

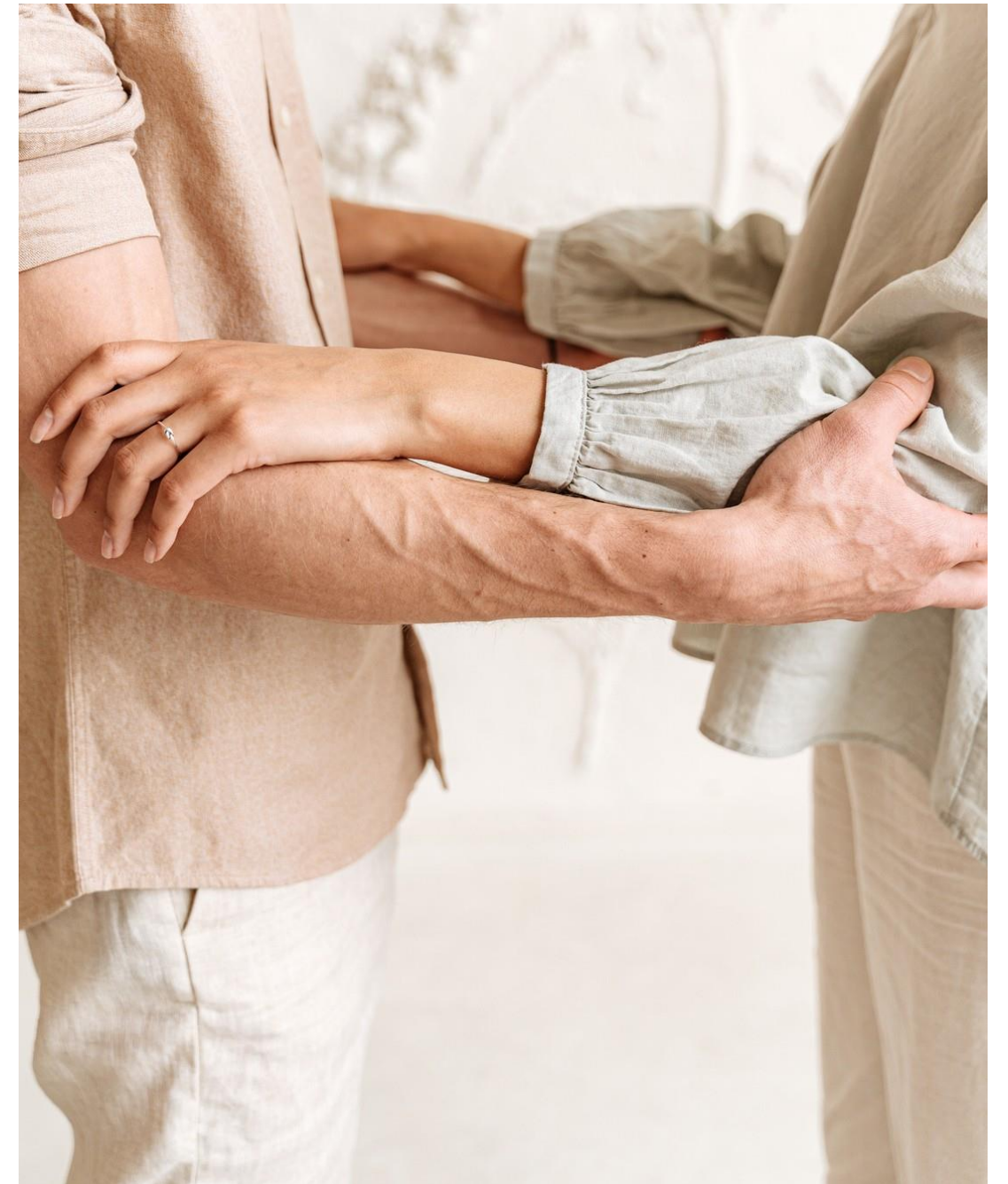
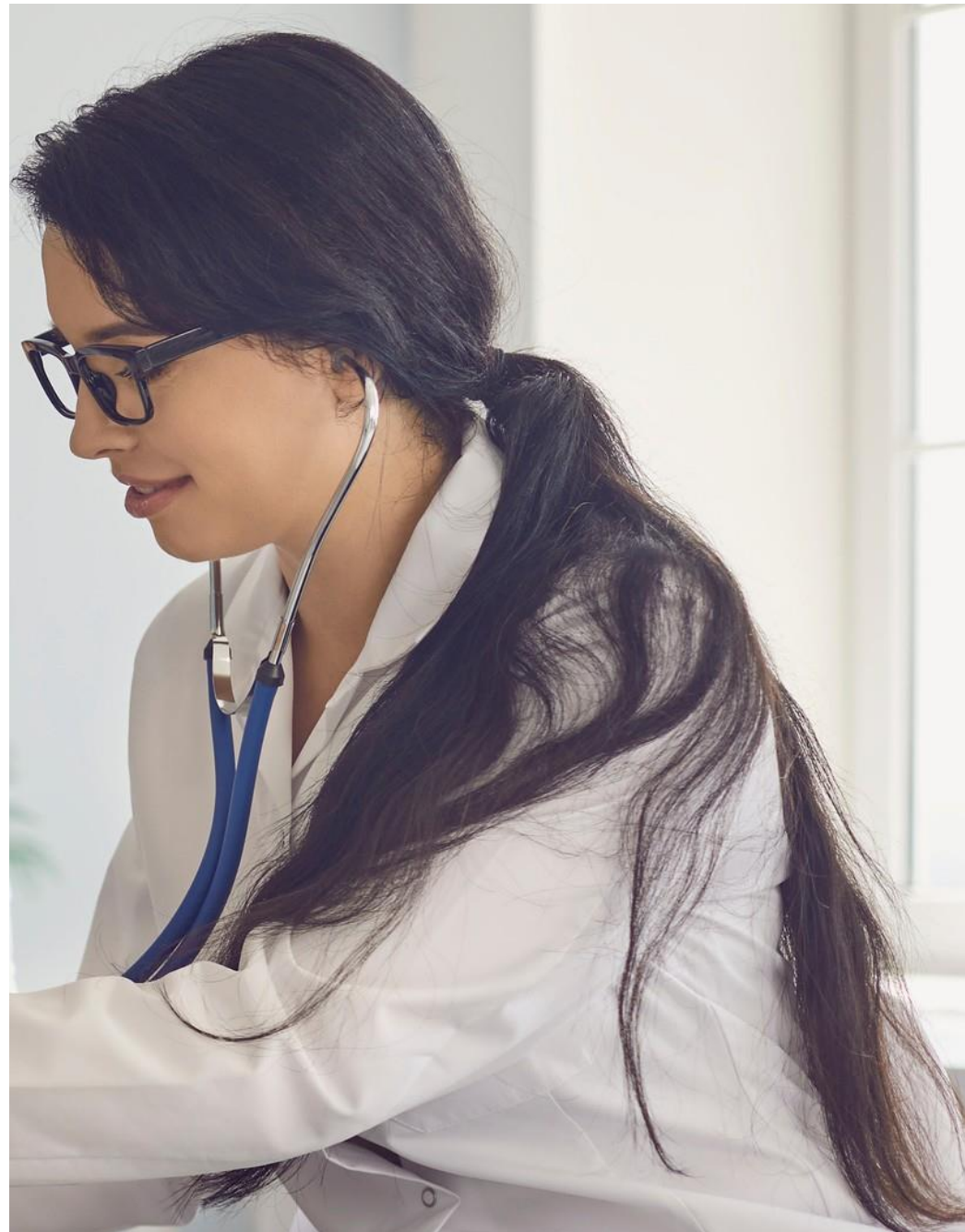


Quelques besoins urgents :

- Mieux comprendre les obstacles uniques en santé mentale et les déterminants sociaux qui touchent les communautés anglophones du Québec;
- Améliorer la connaissance des stratégies et programmes efficaces et pertinents pour améliorer la santé mentale et s'attaquer aux déterminants sociaux clés qui touchent les non-locuteurs de la langue dominante, en s'attardant aux enfants, aux jeunes et à leurs familles dans un contexte communautaire;
- Renforcer la capacité des anglophones du Québec à surmonter les obstacles linguistiques en santé mentale et à accéder rapidement à des soins.

Rapport préparé par le groupe de recherche CARE

Avec la collaboration et le soutien financier du CHSSN et de Santé Canada





POUR TOUTE DEMANDE COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Au plaisir de recevoir vos commentaires!



NOUS JOINDRE



+1 514 398-3454



care.lab@mcgill.ca



www.care.lab.mcgill.ca

