

## Aide-mémoire

# Offrir des services dans une autre langue que le français



**Notre objectif commun** Offrir des services **sécuritaires**, humains et accessibles à tous les usagers, dans le respect de leurs droits et des règles en vigueur.

## Contexte et droit d'accès aux services dans une autre langue que le français

En vertu de la [directive no. 24-406-01W](#) de septembre 2024 du MSSS, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux doivent prioritairement offrir leurs services en français.

Toutefois, dans certaines situations, l'utilisation d'une autre langue est autorisée, conformément à la [Charte de la langue française](#).

Ce droit est reconnu notamment pour :

- recevoir de l'assistance tout au long du continuum de soins de santé et de services sociaux;
- donner son consentement aux soins avant que ces derniers soient prodigués;
- participer aux décisions affectant sa santé, son bien-être ou sa sécurité.

## Services en anglais

**Les personnes d'expression anglaise ont le droit de recevoir leurs services de santé et services sociaux en anglais.**

Pour en savoir plus, consultez le [Programme d'accès aux services de santé en langue anglaise](#), déjà en vigueur au CIUSSS de la Capitale-Nationale.

## Services en d'autres langues

L'usage d'une autre langue que le français est permis :

- lorsque la personne ou son représentant en fait la demande;
- lorsque la personne semble ne pas comprendre le français;
- lorsque la situation clinique le justifie (ex. : consentement, sécurité immédiate, urgence).

Dans tous les cas, l'intervenant doit **exercer son jugement clinique** afin d'évaluer si l'usage d'une autre langue est nécessaire pour assurer la qualité, la sécurité et la continuité des soins ou des services sociaux.

Avant de poursuivre une intervention dans une autre langue, assurez-vous que :

- l'usager le souhaite ou en a besoin;
- la communication est adéquate pour répondre au besoin clinique ou social identifié.

# Situations à adapter selon votre fonction et votre jugement

## 1. Je parle un peu l'anglais ou la langue de l'utilisateur.

- Essayez de comprendre et de vous faire comprendre simplement.
- Utilisez des mots-clés, des gestes ou des pictogrammes, au besoin.
- Demandez l'aide d'un collègue.

## 2. Je ne parle pas la langue de l'utilisateur.

- Selon la situation, privilégiez la planification d'un service d'interprétariat.
- Favorisez l'usage de lexiques, de pictogrammes ou d'autres ressources visuelles adaptées.
- Sollicitez l'aide d'un collègue qui parle la langue de l'utilisateur.
- Des outils technologiques peuvent être utilisés avec prudence pour soutenir la compréhension. **Toutefois, aucune donnée confidentielle ne doit y être saisie.** Ces outils ne sont pas encore officiellement autorisés; des travaux sont en cours pour en évaluer la pertinence.

## 3. Je dois planifier un service pour une personne qui ne parle pas français.

- Faites une demande à la [Banque d'interprètes du réseau de la santé \(BI du RSSS\)](#) :
  - ♦ Par courriel : [biq@ssss.gouv.qc.ca](mailto:biq@ssss.gouv.qc.ca)
  - ♦ Par téléphone : 514 597-3284



## Règles à respecter

- Les accompagnateurs ne devraient pas jouer le rôle d'interprète, conformément [aux orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux \(MSSS\) en matière d'interprétariat](#).
- Prioriser la [Banque d'interprètes du réseau de la santé \(BI du RSSS\)](#) avant de recourir à un service externe.
- Les demandes de service externes doivent obligatoirement être approuvées par un gestionnaire.

## Ressources au CIUSSS de la Capitale-Nationale

- La [Direction de l'établissement regroupé Jeffery Hale – Saint Brigid's \(DERJHSB\)](#) est responsable de la mise en œuvre de cette directive au CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- Plusieurs services de santé et services sociaux sont offerts en anglais via le [Programme d'accès aux services de santé en langue anglaise](#).
- Consultez la [directive du ministère de la Santé et des Services sociaux \(MSSS\)](#).
- Pour en savoir plus, consultez l'[Espace employés](#).