



Cote

DG-10-09

Réservé à la Direction générale

Procédure

Titre : Communication avec des clients allophones
Destinataires : Intervenants
Émetteur : Direction générale
Date d'adoption : 25 août 2010
Dernière date de révision :
Approuvé par : comité de régie <input checked="" type="checkbox"/>

Contexte / historique

À la demande du Bureau du coroner, l'Agence de Montréal sollicite tous les établissements afin qu'ils se dotent de règles à suivre lorsque les intervenants oeuvrent auprès de clients qui ne maîtrisent pas suffisamment le français ou l'anglais. L'importance de se doter d'une telle procédure est d'autant plus pertinente en fonction du portrait sociodémographique du territoire.

Objectif

La présente procédure a pour objectif de s'assurer que les intervenants prennent les mesures raisonnables afin que les clients comprennent les interventions liées à leur état de santé, à l'offre de service proposée ou lors d'une intervention (prestation de service).

Responsabilités

Direction générale : s'assure de la mise à jour et de la diffusion de la procédure.

Directions (en lien avec la clientèle) : voient à l'application de la procédure.

Gestionnaires

- Informent les intervenants concernés de la procédure à suivre.
- S'assurent du respect de la procédure.
- Contribuent à l'amélioration de la procédure en suscitant une rétroaction de la part des intervenants.
- S'assurent que les intervenants ciblés par la présente procédure connaissent les outils suivants disponibles sur intranet :
 - *Communiquer efficacement pour soigner sans distinction de langue ou de culture*
 - *Banque interrégionale d'interprètes : Conseils pour travailler efficacement avec un interprète*

Intervenants

- Appliquent les consignes prévues à la présente procédure, tout en faisant preuve de «jugement professionnel» selon la nature et le contexte de l'intervention.
- Suggèrent à leur gestionnaire des améliorations à apporter à la procédure, si besoin est.

Définitions

En référence à la demande de l'Agence on entend par *allophone*, clients ne maîtrisant pas suffisamment le français ou l'anglais.

Le terme *client* est utilisé de façon inclusive pour désigner tous les individus qui reçoivent des services du CSSS, tous programmes confondus.

Procédure

a) Utilisation de la famille du client à titre d'interprète

Lors d'un premier contact avec un client il est courant de faire appel à un membre de la famille qui l'accompagne (ou un contact présent) afin de préciser les besoins du client. Cette personne peut répondre aux questions générales, confirmer l'identité ou négocier un rendez-vous pour le client.

b) Faire appel à un intervenant du CSSS

Dans certaines situations, un intervenant du CSSS qui parle la langue du client peut être appelé à intervenir à titre d'interprète. Toutefois, l'intervenant ne peut être déchargé de ses responsabilités habituelles que pour une courte période de temps, et ce, avec le consentement de son supérieur immédiat.

Par exemple, un intervenant ne peut être déchargé de ses tâches habituelles pour servir d'interprète pour une évaluation cognitive ou une intervention psychosociale qui demanderait une ou plusieurs heures de présence. Ces situations interpellent un troisième type d'intervention soit de faire appel à la Banque interrégionale d'interprète. Toutefois un dépannage par un collègue peut être fait lors d'une intervention brève en dehors des heures ouvrables de la Banque notamment pour prendre un rendez-vous lors des heures ouvrables de la Banque d'interprètes.

c) Utilisation de la Banque interrégionale d'interprètes

Des rencontres d'évaluation ou des interventions peuvent nécessiter de faire appel à la Banque interrégionale d'interprètes telles que :

- intervention où il ne serait pas indiqué qu'un membre de la famille soit le traducteur afin de s'assurer qu'il n'y ait pas de biais dans la traduction ;
- évaluation physique ou cognitive d'un patient qui demande plusieurs heures d'interprétation;
- toute intervention trop longue pour faire appel à un collègue qui parle la langue du client.

Conditions liées à l'utilisation de la Banque interrégionale d'interprètes

- Obtenir l'autorisation du supérieur immédiat avant de procéder à la demande d'un interprète sauf si la demande doit se faire durant la fin de semaine. L'intervenant convient alors avec son supérieur immédiat d'une façon de faire pour témoigner des demandes faites durant la fin de semaine (reddition de compte);
- En dehors des heures ouvrables de la Banque et lorsqu'il ne s'agit pas d'une situation urgente, on offre au client de se présenter de 8 h 30 à 16h30 où on pourra alors faire appel à un interprète.
- Lorsque c'est possible, les demandes à la Banque doivent être regroupées afin de maximiser l'utilisation de l'interprète considérant que chaque demande fait l'objet d'une facturation minimale. Par exemple, trois (3) demandes peuvent être regroupées dans une même demi-journée.

d) Prise en charge d'un client allophone

Lorsqu'il est possible de le faire, le CSSS favorise la prise en charge d'un client allophone par un intervenant qui parle la langue du client.