

INTERVENIR EN SANTÉ MENTALE AUPRÈS DE CLIENTS ALLOPHONES : UN ÉTAT DES LIEUX

Camille BRISSET, Ph.D., Université Laval
Ellen ROSENBERG, M.D., Université McGill

Midi InterACTIONS, 10 décembre 2013

◆ **Chercheurs associés :**

- ◆ Yvan Leanza, Ph.D., chercheur principal (Université Laval)
- ◆ Gina Muckle, Ph.D. (Université Laval)
- ◆ Bilkis Vissandjée, Ph.D. (Université de Montréal)
- ◆ Laurence J. Kirmayer, M.D. (Université McGill)
- ◆ Spyridoula Xenocostas & Hugues Laforce (CSSS de la Montagne)

◆ **Décideurs :**

- ◆ Ronald McNeil (MSSS)
- ◆ Isabelle Hemlin (ASSS Montréal)
- ◆ Nicole Lachance (ASSS Québec)
- ◆ Marlène Yuen (CSSS de la Montagne)

◆ **Établissements participants :**

- ◆ **CSSS :** Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent, de la Montagne, Pointe de l'Île, Saint-Léonard et Saint-Michel, Cœur de l'Île et Ahuntsic-Montréal-Nord
- ◆ **Centres de crise :** Le Transit, Ouest de l'Île et Tracom

- ◆ Projet subventionné par les IRSC (No. PHE 101540) et le FRS-Q (No. 22031)
- ◆ Projet multiculturel approuvé par le CÉR du CSSS de la Montagne

Plan de la présentation

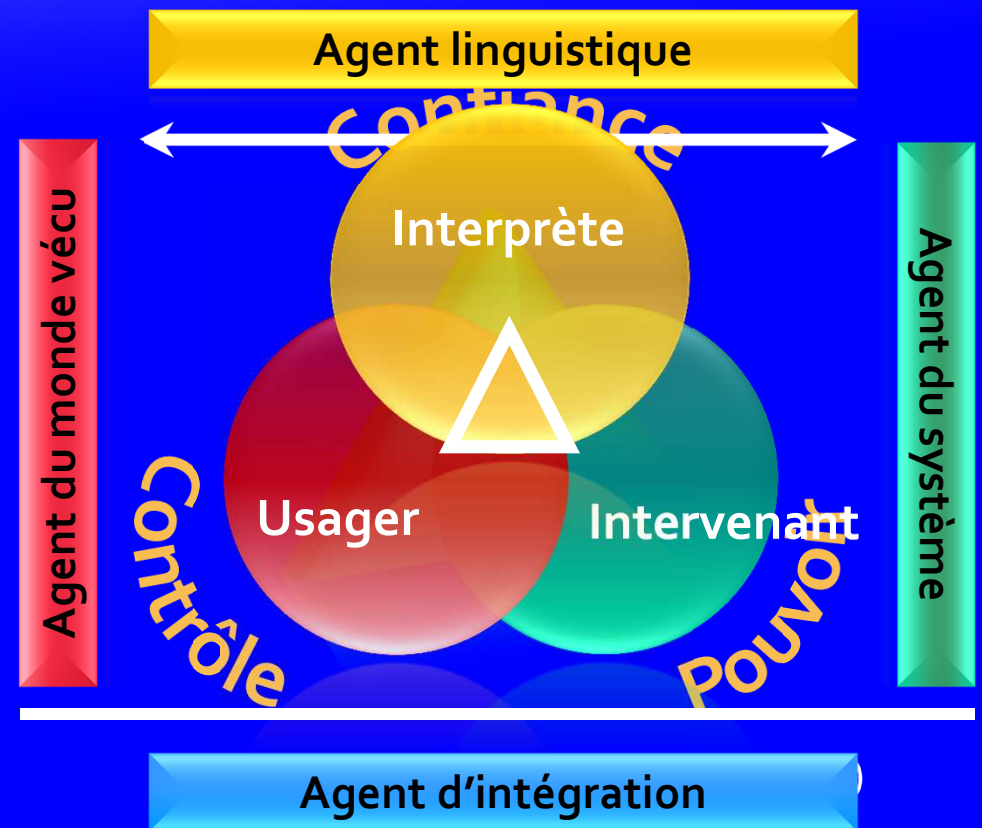
- ◆ Mise en contexte
- ◆ Objectifs et hypothèses
- ◆ Méthode
- ◆ Résultats
- ◆ Discussion
- ◆ Conclusion

1. Mise en contexte

- ◆ Au Québec :
 - ◆ Population de ~8M; ~55 000 nouveaux arrivants chaque année
 - ◆ 12.1% d'allophones ; ~1% ne parlant ni français ni anglais
- ◆ À Montréal :
 - ◆ 32.5% d'allophones ; 2.6% ne parlant ni français ni anglais
- ◆ La langue :
 - ◆ Principal moyen par lequel le monde vécu est transmis
 - ◆ À la base de l'évaluation et du traitement

... le travail avec interprètes

1. Interprètes professionnels (IP) vs. interprètes *ad hoc* (IA)
2. Multitude de rôles
3. Nombreux enjeux relationnels influençant la qualité des soins



(Leanza, 2005)

2. Objectifs

Pallier le manque de données pour ce qui est
des allophones dans les soins
de santé mentale de première ligne à Montréal

1. Quelles sont les pratiques actuelles et les ressources disponibles ?
 2. Quels sont les besoins des intervenants ?
 3. Qu'en est-il du travail avec interprètes ?
 4. Quelles sont les représentations du rôle de l'interprète ?
- Distinction entre médecins de famille et autres intervenants de première ligne

... hypothèses

Les intervenants en santé mentale ayant le plus d'usagers allophones...

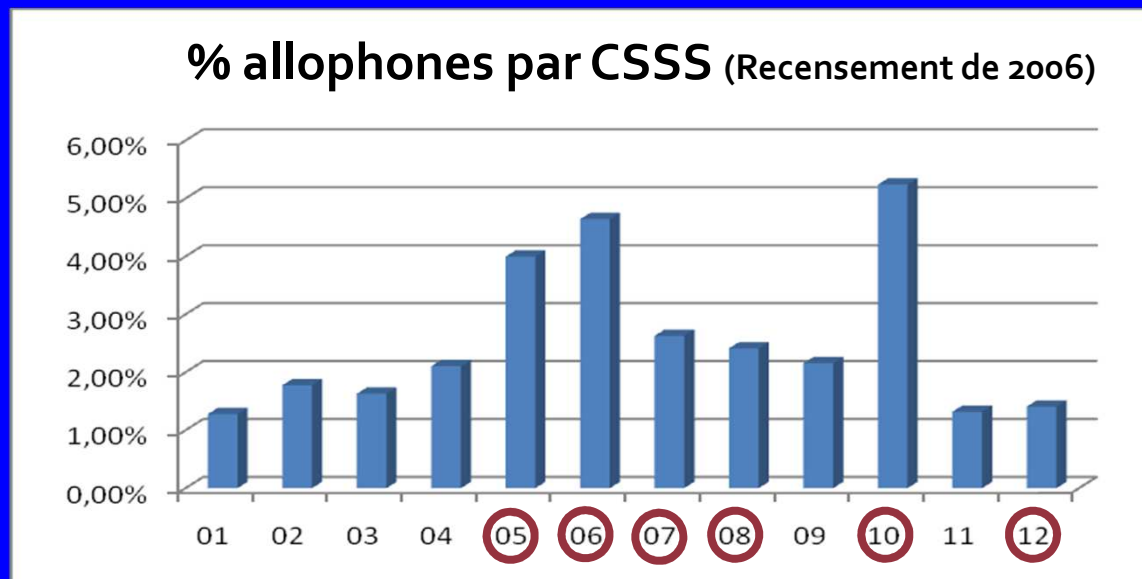
1. ... seront plus au fait des ressources linguistiques disponibles
2. ... auront développé des outils/connaissances linguistiques

Plus les intervenants en santé mentale auront d'usagers allophones...

3. ... plus les besoins identifiés seront nombreux
4. ... plus ils feront appel à un interprète

3. Méthode

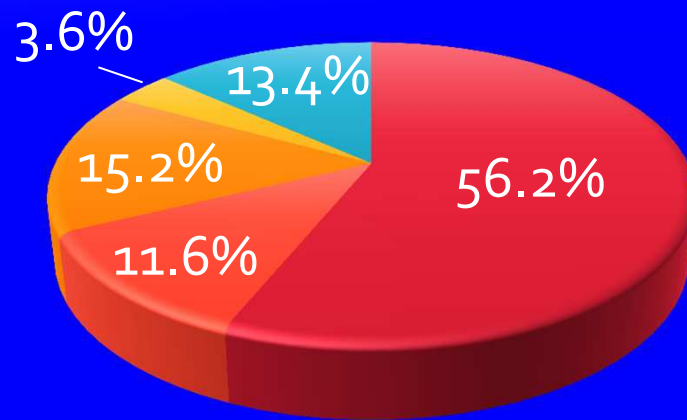
- ◆ Questionnaire avec 23 questions générales
- ◆ Envoyé à 6 CSSS et 3 centres de crises ($N_{estimé}=250$) et aux médecins de famille ($N=2402$) à Montréal



4. Résultats

Participants

- ◆ 113 intervenants en première ligne



- ◆ M.D.
- ◆ Psychologues
- ◆ TS
- ◆ Infirmiers
- ◆ Autres (psychoéducateurs, etc.)

- ◆ 45 ans
- ◆ 73.2% de femmes
- ◆ 96.5% de Canadiens
- ◆ 74.3% de polyglottes
- ◆ Travaillent avec des allophones depuis 14 ans en moyenne
- ◆ 20% d'usagers allophones
- ◆ 23.9% ont été sollicités pour interpréter

4. Résultats

Ressources disponibles (1)

- ◆ 35.4% ont accès à des ressources linguistiques :
 - ◆ Accès à un interprète (43.4%)
 - ◆ Site internet plurilingue spécialisé en santé (39.8%)
 - ◆ Brochures plurilingues (17.7%)
 - ◆ Menus téléphoniques plurilingues (6.2%)
 - ◆ Autre matériel trouvé sur internet (6.0%)
 - ◆ Panneaux signalétiques/affiches (5.3%)
 - ◆ Badge d'identification (1.8%)
 - ◆ Traduction automatique des prescriptions (0.9%)

4. Résultats

Ressources disponibles (2)

Contrairement aux hypothèses 1 et 2, les intervenants ayant le plus d'utilisateurs allophones...

- ♦ ... ne sont pas plus au fait des ressources linguistiques disponibles ($\chi^2(4)=2.80, ns$)
- ♦ ... n'ont pas développé plus d'outils/connaissances linguistiques ($\chi^2(8)=5.66, ns$)

4. Résultats

Besoins linguistiques

- ◆ Ressources considérées les plus importantes :
 - ◆ Accès à un IP ($M=4.17$)
 - ◆ Liste du personnel bilingue ($M=3.71$)
 - ◆ Brochures plurilingues ($M=3.39$)
- ◆ Moins important pour les M.D. d'accéder à un IP...
 - ◆ ... en personne ($M_{M.D.}=3.86, M_{autres}=4.66$)
 - ◆ ... à distance ($M_{M.D.}=2.94, M_{autres}=3.88$)
- ◆ **Contrairement à l'hypothèse 3**, les besoins en termes de ressources linguistiques n'augmentent pas avec les nombres d'utilisateurs allophones ($r=-.09, ns$)

4. Résultats

Travail avec interprètes (1)

- ◆ 70% des participants travaillent avec des interprètes
 - ◆ 62.3% le font « une fois par mois ou moins »
 - ◆ 28.6% le font « entre une fois par mois et une fois par semaine »
 - ◆ 9.1% le font « une fois par semaine ou plus »
- ◆ 2.6% ont reçu une formation (n=2)

4. Résultats

Travail avec interprètes (2)

- ◆ Types d'interprètes :
 - ◆ Famille ou amis (57.1%)
 - ◆ IP en personne (55.8%)
 - ◆ Personnel non-soignant (36.4%)
 - ◆ Personnel soignant (35.1%)
 - ◆ Bénévole (15.6%)
 - ◆ IP à distance (11.7%)
 - ◆ Inconnu dans la salle d'attente (7.8%)

Mais... méconnaissance du type d'interprète dans 56.6% des interventions

4. Résultats

Travail avec interprètes (3)

- ◆ **En accord avec l'hypothèse 4,** le nombre de fois où les intervenants font appel à un interprète augmente avec le nombre d'utilisateurs allophones ($r=.32, p<.001$)
- ◆ **Cependant...**
... indépendamment du nombre d'utilisateurs allophones, les intervenants font plus fréquemment « appel » à des IA (81.2%) que des IP ($67.2\%; \chi^2(1)= 7.21, p<.01$)

4. Résultats

Satisfaction et maintien des RV

- ◆ **Satisfaction**
 - ◆ Satisfaction générale quant au travail avec interprètes ($M=3.63$)
 - ◆ Plus de satisfaction avec les IP ($M=3.84$) que les IA ($M=3.16$)
- ◆ **Maintien des rendez-vous**

Usager vient plus régulièrement à ses RV quand...	Moyenne (1-5)
... accompagné par un membre de la famille ou un ami	3.95
... un service d'IP en personne est offert	3.84
... accompagné par un bénévole	3.68
... un service d'IP à distance (téléphone) est offert	3.56
... quelqu'un de l'institution (AI) peut interpréter pour lui	3.30

4. Résultats

Rôles de l'interprète

	IA	Rang	IP	Rang
Agent linguistique				
Il est précis dans ses traductions	44.2%	2	74.1%	1
Il traduit tout ce qui est dit	45.5%	1	72.8%	2
Il est complètement neutre	32.5%	6	58.1%	4
...				
<i>Rang moyen</i>		4.25		3.75
Agent d'intégration				
Il accueille les usagers dans leur langue et selon les rituels de salutations appropriés	33.8%	4	44.2%	5
...				
<i>Rang moyen</i>		5.5		7.5
Agent du monde vécu				
Il est en mesure de vous donner des informations socioculturelles sur l'utilisateur	39.0%	3	67.6%	3
...				
<i>Rang moyen</i>		9.6		9.6
Agent du système				
Il est empathique envers l'utilisateur	33.8%	4	35.1%	6
...				
<i>Rang moyen</i>		11.2		11.2

♦ Pas de différence observable entre les postures

♦ IA: $\chi^2(3)=5.83$, *ns*

♦ IP: $\chi^2(3)=6.05$, *ns*

5a. Discussion

- ◆ Avoir accès à un interprète comme ressource la plus importante
- ◆ Absence de formation au travail avec interprète
- ◆ Méconnaissance du type d'interprète la plupart du temps
- ◆ Interventions principalement avec un proche
- ◆ Enjeux liés aux coûts de l'interprétariat professionnel

5b. Discussion

- ◆ Multitude d'efforts faits pour accommoder les usagers allophones
- ◆ Efforts qui sont indépendants du nombre d'usagers allophones
- ◆ Question de l'accès aux émotions et de la transmission de l'empathie
- ◆ Interprète idéal est :
 - ◆ un professionnel de la langue spécialisé en santé mentale
 - ◆ un professionnel de la culture qui connaît les ressources du réseau

... limites

1. Taille de l'échantillon

- ♦ La moitié des CSSS et centres de crises ont participé

Mais...

- ♦ Territoires qui comptent le plus des personnes allophones
- ♦ Tous les intervenants n'interviennent pas en santé mentale première ligne, ou avec des personnes allophones

2. Étude descriptive

6a. Conclusion

- ◆ Besoin de formation
 - ◆ *Quelles sont les ressources linguistiques disponibles ?*
 - ◆ *Comment intervenir avec un interprète ?*
 - ◆ *Quelles sont les dynamiques et les enjeux dans la communication ?*
 - ◆ *Quels sont les avantages et les limites ?*
 - ◆ *Quels sont les rôles de l'interprète ?*
 - Et ce, pour les différents types d'interprètes...

6b. Recommandations

- ◆ Souligner la nécessité éthique et les avantages de recourir à un service d'interprétariat professionnel
- ◆ Intégrer les IP dans l'équipe de soins



**LANGUAGE
BARRIER**

CLIMB OVER

Loesje

loesje@loesje.ee
www.loesje.ee

Camille.Brisset.1@ulaval.ca
Ellen.Rosenberg@mcgill.ca