

EST-CE QU'ON SE COMPREND ?

LES ENJEUX ÉTHIQUES ASSOCIÉS À UNE BARRIÈRE LINGUISTIQUE

Par : Gabrielle Chartier, Olivier Desgagné, Anouk Gasse, Claire Lavallée, Kina Massarotto et Jacey Ta

BONJOUR

你好

Faculté des sciences infirmières

Université  de Montréal et du monde.

VIGNETTE CLINIQUE

Mme. X se présente au sans rendez-vous accompagnée de son mari ainsi que de sa fille. Elle ne parle ni anglais ni français. Il vous est donc impossible de communiquer avec elle. Sa fille de 15 ans se propose pour traduire et comme c'est la seule personne disponible, vous acceptez. Elle accompagne donc sa mère dans la salle d'examen. Elle vous explique que sa mère dit s'être blessée en tombant. Les marques que vous voyez sur ses bras semblent être des traces de mains : vous décidez de l'envoyer faire un rayon-x. Le radiologiste vous confirme que la fracture ne concorde pas avec les explications de la patiente. Vous vous questionnez sur comment aborder le sujet de la violence conjugale.

Quelle serait la meilleure manière de communiquer avec la patiente ?

ALLOPHONES AU QUÉBEC¹

De 2016 à 2021

Québec : 7,3 % → 7,9 %

Grand Montréal : 12,2 % → 13,2 %

CONSIDÉRATIONS LÉGALES ET OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES

LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS⁸

- Article 2 : «L'infirmière ou l'infirmier ne peut refuser de fournir des services professionnels à une personne en raison de [...] la langue, l'ascendance ethnique ou nationale, [...]» → **Doit fournir des services malgré la barrière linguistique**
- Article 31 : «L'infirmière ou l'infirmier doit respecter [...] qu'il doit préserver quant aux renseignements de nature confidentielle qui viennent à sa connaissance dans l'exercice de sa profession et des cas où il peut être relevé de ce secret.» → **Doit assurer la confidentialité du patient en tout temps**
- Article 41 : «Lorsque l'obligation d'obtenir un consentement libre et éclairé [...], ce dernier doit :
1° fournir au client toutes les informations requises ;
2° s'assurer que le consentement du client demeure libre et éclairé pendant la période où il prodigue les soins, traitements ou autres services professionnels ;
3° respecter le droit du client de retirer en tout temps son consentement.» → **Doit assurer la compréhension du patient pour respecter le consentement libre et éclairé**

LA LOI CANADIENNE SUR LA SANTÉ¹³

- «[...] un accès satisfaisant aux services de santé sans obstacle d'ordre financier ou autre [...]» → **Doit assurer l'accès au soins et aux services de traduction**

LA CHARTE CANADIENNE DES DROITS ET LIBERTÉS¹⁴

- «La loi ne fait acception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, [...], notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques.»
- «Chacun a droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne [...]» → **Doit assurer une prestation de soins sécuritaire et non discriminatoire**

LA LOI CANADIENNE SUR LES DROITS DE LA PERSONNE¹⁵

- «[...] le droit de tous les individus [...] à l'égalité des chances d'épanouissement et à la prise de mesures visant à la satisfaction de leurs besoins, indépendamment des considérations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne gracée.» → **Doit fournir des services d'interprétation dans le but de réduire les inégalités en santé**

CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES

En offrant la traduction et l'interprétariat de qualité, l'IPS assure :

- L'autonomie** : en fournissant dans sa langue l'information lui permettant de prendre une décision éclairée
- La justice** : en favorisant l'accès à des services de santé de qualité aux allophones, au même titre qu'aux personnes francophones et anglophones malgré la barrière linguistique
- La bienfaisance** : en offrant des soins bienveillants et respectant ses droits en lui permettant de donner son consentement libre et éclairé
- La non-malfaisance** : ne pas assurer une traduction de qualité peut compromettre la qualité des soins et avoir de graves conséquences sur le patient

INTERPRÈTES

AVANTAGES

- Médiation culturelle possible²
- Amélioration de l'accès équitable aux soins de santé³
- Code de déontologie assure un service neutre, impartial, de qualité et sécuritaire qui respecte le secret professionnel⁴
- Obtention du consentement éclairé grâce à la transmission de l'information exacte⁴

RISQUES

- Risque de délais dans les soins, occasionnés par les enjeux d'accessibilité aux traducteurs dans la langue du patient ou par l'accessibilité aux interprètes, variable d'une région à une autre³
- Risque d'influence, de censure et de distorsion : l'omission ou l'ajout d'information, l'interprétation personnelle teintée par les valeurs et la culture peuvent influencer la prise de décision⁵
- Risque d'augmentation des coûts pour le réseau⁶

LA BANQUE INTERRÉGIONALE D'INTERPRÈTES : UN SERVICE MÉCONNU !⁷

- Disponible exclusivement pour les professionnels du réseau de la santé
- Services en personne ou à distance
- Jumelage avec un interprète lors de rencontre planifiée ou urgente
- Compte plus de 200 traducteurs
- Offre des services dans une cinquantaine de langues
- Offre plus de 40 000 heures d'interprétation annuellement



MEMBRES DE LA FAMILLE

AVANTAGES

- En ce qui a trait au risque d'erreur de traduction pouvant mener à des conséquences cliniques, il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les interprètes familiaux et hospitalier²
- Certains préfèrent un interprète familial car considèrent que :
 - Sphère privée (médical) devrait rester en famille²
 - Préférable pour l'aider dans sa prise de décision²
- Langage souvent plus fluide, explique dans un langage significatif pour la personne un problème ou certaines terminologies médicales, ont généralement une meilleure connaissance des valeurs et des buts, connaissent davantage les antécédents et la culture²
- Information transmise de manière différente même d'un clinicien à l'autre selon l'expérience et les caractéristiques de chacun → compréhension de la personne pas nécessairement plus affectée quand interprète familial²
- Facilité d'accès, présence souvent actuelle au chevet de la personne

RISQUES

- Possibilité que l'information traduite soit biaisée par les émotions, valeurs, relations et jugement → certains concepts clés seraient omis ou mal interprétés²
- Si interprète non familier avec le contexte et le vocabulaire médical ou refus de traduire des informations importantes → atteinte de l'autonomie et du consentement libre et éclairé du patient²
- Empêche le patient d'être le premier informé de sa condition → pourrait brimer la confidentialité du patient²
- Rôle de traducteur se fait souvent imposer → fardeau additionnel²

CONSEILS PRATIQUES

- Confidentialité maintenue par l'intermédiaire de document imprimé dans la langue maternelle⁸
- Offrir un accès facile au service d'un interprète professionnel lorsque le patient le désire
- Remettre l'information imprimée au client dans sa langue première



APPLICATIONS DE TRADUCTION

AVANTAGES

- Accessible rapidement et facile d'utilisation⁹
- Permet de communiquer avec le patient et d'offrir des soins malgré l'absence de famille ou de traducteur → Ne requiert pas de personne externe pour communiquer avec le patient
- Permet de traduire dans une variété de langues, plus de 100 langues disponibles⁹

RISQUES

- Malgré les pourcentages de précision de traduction généralement hauts, le potentiel d'erreur demeure significativement présent et peut causer préjudice au patient¹⁰
 - Par exemple : Google traduction fait l'usage de statistiques de traduction pour traduire : cela peut mener à des erreurs majeures et même absurdes¹¹
- Les applications de traduction n'ont pas une approche adaptée à la culture et au patient
- Ne permet pas de s'assurer de la compréhension du patient. Les professionnels de la santé doivent s'assurer de fournir les informations nécessaires pour un consentement éclairé^{3,8}

EXEMPLE D'ERREUR DE TRADUCTION¹⁰

Anglais : «You can take over the counter ibuprofen as needed for pain.»

Arménien : «You may take anti-tank missile as much as you need for pain.»

LANGUES¹⁰

Niveau de fiabilité de Google traduction de l'anglais à :

- Espagnol 94%
- Chinois 81,7%
- Vietnamien 77,5%
- Arménien 55%

Moyenne de précision 82,5%

COMMENT S'ASSURER D'UNE MEILLEURE UTILISATION DES APPLICATIONS DE TRADUCTION ?¹²

- Faire une traduction et retraduire à l'inverse permet de cibler certaines erreurs
- Les phrases courtes sont souvent plus facile à traduire
- Les mots complexes comme les noms de médicaments sont plus propices aux erreurs de traduction



RÉFÉRENCES

- Office québécois de la langue française. (2022). *Constats de l'Office québécois de la langue française - Caractéristiques linguistiques de la population du Québec en 2021*. Gouvernement du Québec. <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/constats-de-loffice-quebecois-de-la-langue-francaise-caracteristiques-linguistiques-de-la-population-du-quebec-en-2021-42892>
- Ho, A. (2008). Using family members as interpreters in the clinical setting. *The Journal of Clinical Ethics*, 19(3), 223-233. <https://doi.org/10.1086/jce200819304>
- Bowen, S. (2001). *Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé*. Santé Canada. https://www.canada.ca/content/dam/hc-sc/migration/hc-sc/hcs-sss/alt_formats/hpb-dgps/pdf/pubs/2001-lang-acces/2001-lang-acces-fra.pdf
- Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec. (2022). *Avantages de faire affaire avec un membre de l'Ordre*. <https://ottiaq.org/grand-public/avantages-de-faire-affaire-avec-un-membre-de-lordre/>
- Kaufert, J. M. et Putsch, R. W. (1997). Communication through interpreters in healthcare: ethical dilemmas arising from differences in class, culture, language, and power. *Journal of Clinical Ethics*, 8(1), 71-87. <https://doi.org/10.1086/jce19970811>
- Delizée, A., Milcent, M. et Michaux, C. (2019). Avantages et coûts du recours à un interprète professionnel en milieu médical : méta-analyse de 35 études menées aux États-Unis. *FITSPos International Journal*, 6, 62-77. <https://doi.org/10.37536/FITSPos-IJ.2019.6.1.208>
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal. (2020). *Banque interrégionale d'interprètes*. <https://ciussss-centresudmtl.gouv.qc.ca/propos/qui-sommes-nous/leadership-et-innovations/banque-interregionale-dinterpretes>

- Code de déontologie des infirmières et infirmiers. (2022, 1er décembre). Éditeur officiel du Québec. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/l-8.%20r.%209%20/>
- Hwang, K., Williams, S., Zucchi, E., Chong, T. W., Mascitti-Meuter, M., LoGiudice, D., ... et Batchelor, F. (2022). Testing the use of translation apps to overcome everyday healthcare communication in Australian aged-care hospital wards—An exploratory study. *Nursing Open*, 9(1), 578-585. <https://doi.org/10.1002/nop2.1099>
- Taira, B. R., Kreger, V., Orue, A. et Diamond, L. C. (2021). A pragmatic assessment of google translate for emergency department instructions. *Journal of General Internal Medicine*, 36(11), 3361-3365. <https://doi.org/10.1007/s11606-021-06666-z>
- Patil, S. et Davies, P. (2014). Use of Google Translate in medical communication: evaluation of accuracy. *BMJ*, 349. <https://doi.org/10.1136/bmj.g7392>
- Miller, J. M., Harvey, E. M., Bedrick, S., Mohan, P. et Calhoun, E. (2018). Simple patient care instructions translate best: safety guidelines for physician use of Google translate. *Journal of Clinical Outcomes Management*, 25(1), 18-27.
- Loi canadienne sur la santé. (2023, 10 mars). Gouvernement du Canada. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-6/>
- Charte canadienne des droits et libertés. (2023, 25 mai). Gouvernement du Canada. <https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/dlc-rfc/ccld-crcf/>
- Loi canadienne sur les droits de la personne. (2023, 25 mai). Gouvernement du Canada. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/h-6/>

Illustrations libres de droit : Shutterstock