

Utilisation d'une autre langue que le français avec les usagers et les usagères des services de santé ou de services sociaux



Aide-mémoire

Cet aide-mémoire se veut un résumé des situations dans lesquelles une autre langue que le français peut être utilisée avec les usagers des services de santé et des services sociaux. Il est destiné à l'usage des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

Au Québec, la langue des services de santé et des services sociaux est régie par trois lois : la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS), la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* (LMRSSS) et la *Charte de la langue française* (Charte).

- ✓ Toute personne d'expression anglaise a le **droit** de recevoir des services de santé et services sociaux en anglais dans la mesure prévue par les **programmes d'accès**. Ainsi, l'ensemble des services des établissements qui sont **désignés** par décret du gouvernement et les services indiqués dans les programmes d'accès des autres établissements doivent être offerts en anglais. Aucune restriction n'a été apportée à ce droit.
- ✓ Les services de santé et services sociaux des établissements reconnus peuvent être offerts dans la langue de la **reconnaissance**.
- ✓ Dans tous les autres cas, les services de santé et les services sociaux peuvent être offerts dans une **autre langue que le français**, sur demande, **lorsque la santé de toute personne l'exige**¹.

Toutes ces situations permettent aux intervenants² du RSSS de communiquer dans une autre langue que le français. **Aucune validation de l'identité de l'utilisateur n'est requise pour accéder aux services.**

Ces situations touchant aux services de santé et aux services sociaux sont présentées au tableau ci-dessous (non exhaustif).

- 1. La santé l'exige** : Toute circonstance physique, mentale, psychosociale et populationnelle dans laquelle l'utilisateur doit : 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 lui soient prodigués; participer aux décisions affectant son état de santé, son bien-être ou sa sécurité, ainsi que toute situation d'urgence. Étant entendu que les soins doivent être prodigués de façon scientifique, humaine et sociale, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire ([article 5](#) de la LSSSS) **respect de la loi, du code de déontologie et selon le jugement clinique** de chaque intervenant.
- 2. Intervenant** : Tout membre du personnel de l'organisme du réseau qui transige de près (intervention clinique) ou de loin (intervention administrative) avec la population, un usager ou son représentant dans le cadre de l'offre de services de santé et de services sociaux, incluant les services d'accueil. Un médecin, un dentiste ou une sage-femme, autre qu'un cadre de l'organisme, est réputé ne pas faire partie du personnel de l'organisme.

Utilisation d'une autre langue que le français avec les usagers et les usagères des services de santé ou des services sociaux



Aide-mémoire

LANGUE DE LA PERSONNE : FRANÇAIS (FR)

CIRCONSTANCE	ORAL	ÉCRIT
En toute circonstance, l'usager ³ a droit à des communications et à des services en français.	FR	FR

LANGUE DE LA PERSONNE : ANGLAIS (ANG) OU AUTRE LANGUE (AL)

L'anglais ou une autre langue pourront être utilisés avec un usager³ selon les circonstances suivantes :

	CIRCONSTANCE	ORAL	ÉCRIT
Établissements désignés et programmes d'accès*	L'ensemble des services de santé et des services sociaux offerts dans les établissements désignés par décret du gouvernement et les services indiqués par les programmes d'accès des autres établissements.	ANG	ANG
Établissements reconnus*	Établissements ou installations reconnus pour offrir tous leurs services dans la langue de la reconnaissance.	Langue reconnue	FR et langue reconnue (anglais, italien, polonais, langues chinoises)
Lorsque la santé de toute personne l'exige* – art. 22.3, Charte.	Si un usager ne comprend pas ou ne semble pas comprendre le français suffisamment bien ou s'il exprime son désir de communiquer dans une autre langue que le français pour ses services de santé et ses services sociaux, incluant les services d'accueil ou selon le jugement de l'intervenant.	ANG ou AL - L'intervenant peut communiquer en ANG ou AL de l'usager s'il en a la capacité ou avoir recours aux services d'interprétariat ⁴ .	FR et ANG ou AL - L'intervenant peut écrire lui-même en ANG ou AL s'il en a la capacité ou avoir recours à des services de traduction

*Aucune validation de l'identité de l'usager n'est requise pour accéder aux services.

3. Aux fins du présent document, le terme « usager » fait aussi référence à son représentant légal, à son représentant de fait, à un membre de la famille, à un proche aidant ou à l'accompagnateur de l'usager.

4. Les [Orientations ministérielles concernant la pratique de l'interprétariat dans les services de santé et les services sociaux au Québec](#) prévoient l'utilisation des services d'interprètes afin d'assurer un accès à des interventions cliniques de qualité et sécuritaires autant pour les usagers ayant de la difficulté à s'exprimer dans la langue française que pour les professionnels ou professionnelles qui doivent offrir ces interventions.