

LES PERSONNES PROCHES AIDANTES D'EXPRESSION ANGLAISE AU QUÉBEC

UN PORTRAIT DE LA POPULATION ET DE SES BESOINS

Par Anaïs El Amraoui, Marie-Ève Samson, Josiane Le Gall et Kettly Pinchinat Jean-Charles



Utilisation de la fiche : Cette fiche est un outil de sensibilisation destiné aux personnes qui travaillent auprès des personnes proches aidantes (PPA) afin de les sensibiliser aux réalités spécifiques des PPA d'expression anglaise au Québec. Elle vise aussi à sensibiliser les intervenant-e-s à l'accessibilité linguistique des services et aux conséquences de son absence.

Elle repose sur l'analyse des données de la recherche *Les expériences de personnes appartenant à un groupe ethnoculturel minoritaire qui prennent soin d'un-e proche au Québec*.

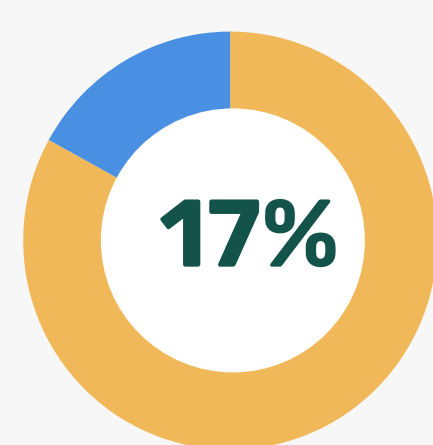
[Lire le rapport de recherche complet](#)

QUI SONT-ILS-ELLES ?

Le terme « **personne d'expression anglaise** » fait référence aux personnes dont l'anglais est la langue maternelle ou qui sont plus à l'aise de communiquer avec les services en anglais plutôt qu'en français.

Les définitions, de même que les proportions de personnes, varient selon les différents rapports ou recherches, de même que la proportion de personnes d'expression anglaise au Québec. Les personnes d'expression anglaise représenteraient entre 13,8 % [1] et 14,9 % [2] de la population totale du Québec.

Il existe un écart entre les besoins de cette population et la disponibilité des services en anglais dans le réseau de la santé et des services sociaux. Par exemple, parmi les personnes d'expression anglaise qui n'ont pas été servi-e-s en anglais dans un CLSC, 23,2 % en avaient pourtant fait la demande. Cette proportion augmente à 48,5 % chez les personnes d'expression anglaise ne parlant que l'anglaise [3]



des personnes d'expression anglaise ont prodigué des soins non rémunérés à une personne vulnérable ou dépendante en 2019 [4]

[1] Pocock, J. (2022). *Le modèle de liaison communautaire : Améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les communautés d'expression anglaise du Québec*. Réseau communautaire de santé et de services sociaux (CHSSN).

[2] Pocock, J. (2023). *Portrait des régions (toutes les régions)*. CHSSN.

[3] Pocock, J. (2019). *L'accès aux soins de santé et aux services sociaux en anglais au Québec. Rapport de données de base 2018-2019*. CHSSN.

[4] Pocock, J. (2020). *L'accès aux soins de santé et aux services sociaux au Québec, profil provincial. Rapport chronologique: Enquêtes CHSSN/CROP 2005-2019*. CHSSN.

PORTRAIT

Au Québec, en comparaison à la majorité francophone, les personnes d'expression anglaise sont :

Plus nombreuses à s'identifier comme une **minorité visible**

Plus jeunes - Elles sont moins nombreuses à avoir plus de 65 ans

Plus nombreuses à être des **personnes immigrantes**

Plus nombreuses à être au **chômage** que les personnes francophones

Plus nombreuses à avoir de la **difficulté à concilier leur vie personnelle et professionnelle**

Moins nombreuses à avoir accès à une **assurance maladie ou à un médecin de famille**



Plusieurs raisons peuvent expliquer que certaines personnes proches aidantes au Québec ne sont pas confortables de s'exprimer en français :

- certaines sont unilingues de langue anglaise
- certaines parlent français mais sont plus à l'aise d'utiliser l'anglais (leur langue maternelle) pour parler de sujets complexes et personnels
- d'autres viennent d'immigrer au Québec et ne parlent pas encore le français. Certaines sont ici depuis plus longtemps, mais des raisons structurelles ou contextuelles [5], dont leur situation de proche aidance, entravent leur capacité d'apprentissage du français.

Dans le cadre de notre recherche dix personnes avaient pour langue maternelle l'anglais. Six d'entre-elles auraient eu besoin, à divers degrés, de services en anglais ou d'interprète pour elles-mêmes.

[5] Comme leurs conditions socioéconomiques, familiales, professionnelles, etc..

LES BARRIÈRES LINGUISTIQUES

Les barrières de communication et d'accessibilité linguistique sont des enjeux majeurs dans l'accès et l'utilisation des soins et des services dans le réseau public au Québec.

Le fardeau et les enjeux vécus par les PPA d'expression anglaise sont complexifiés par ces barrières et ont des conséquences concrètes sur l'expérience d'accompagnement.

En effet, elles doivent notamment :

- 1 **Jouer le rôle d'interprète informel pour leurs proches**, les obligeant ainsi à accompagner leurs proches lors de chaque rendez-vous
- 2 **Se tourner vers d'autres services**, de moins bonne qualité ou vers le privé pour contourner les barrières linguistiques
- 3 **Se restreindre de demander des services**, par peur d'être jugées ou de ne pas comprendre
- 4 **Dépendre de la bonne volonté** et des capacités des professionnel·le·s à leur offrir des services en anglais pour elles-mêmes et leurs proches aidés
- 5 **Trouver des moyens et des stratégies alternatives** pour essayer de communiquer avec le personnel du réseau public
- 6 **Effectuer des déplacements** plus nombreux et sur une plus grande distance pour trouver des services accessibles en anglais hors d'un grand centre (surtout dans les régions rurales ou péri-urbaines)
- 7 **Gérer la discontinuité des services offerts en anglais**, et faire face à des incertitudes pour trouver des nouveaux services

Ces enjeux doivent faire l'objet d'une attention particulière de la part de toutes les personnes qui sont amenées à travailler auprès des PPA d'expression anglaise.

EN BREF, LES PPA D'EXPRESSION ANGLAISE...

Peuvent vivre un **sentiment d'humiliation** et peuvent avoir le sentiment de ne pas être à la hauteur dans leur rôle de PPA puisqu'elles ne parlent pas français

Doivent faire **plus de recherche et d'accompagnement** pour que leurs proches ne subissent pas les conséquences du manque d'accessibilité linguistique des services

Ne peuvent pas toujours accéder à des services pour elles-mêmes et manquent d'information sur les services disponibles en anglais

Sont susceptibles de vivre de la **discrimination dans les services** sur la base de la langue

LE SAVIEZ-VOUS ?

Depuis 1991, le droit de toute personne d'expression anglaise de recevoir des services de santé et des services sociaux en langue anglaise est inscrit dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (article 15). Néanmoins, en pratique, les PPA d'expression anglaise se font encore refuser des services en anglais ou l'accès à un interprète.



LORSQUE LES PERSONNES PAGEMA DOIVENT TRADUIRE : LES LIMITES

Les PPA dont les personnes aidées ne parlent pas le français doivent souvent traduire lorsque celles-ci interagissent et communiquent avec le réseau public. Pourtant, il faut se méfier de l'interprétariat informel, car il comporte plusieurs limites

- Des erreurs d'interprétation peuvent être commises – les PPA ne sont pas formées en traduction
- Les PPA peuvent omettre des informations pour ne pas brusquer leurs proches avec des informations considérées comme délicates ou négatives
- Les PPA peuvent avoir elles-mêmes des enjeux de compréhension du français ou ne pas connaître tous les termes médicaux
- Les PPA peuvent manquer d'information concernant la condition de leurs proches
- Les PPA peuvent être des jeunes proches aidant·e·s

POINTS DE VUE DE PPA

Des PPA, comme Elena, attendent avec impatience de pouvoir reprendre les cours de francisation pour être en mesure de mieux communiquer en français.

« *I know that the government wants us to communicate in French, but at the same time, if they don't [give] access to all families to French lessons [and] at the same time, a place where [...] their kids could be cared for [...] All the families [have to decide] who is the one that is going to work, and [...] who is the one that is going to take care of the kids until they have the age for entering the school. And in my case, that is going to be another year. »* (Elena)

Lily, de son côté, se présente comme la seule personne de sa famille à parler français, ce qui la rend responsable de toutes les communications avec le personnel soignant.

Ces situations entraînent des craintes de ce qui arrivera si les personnes PAGEMA ne sont plus présentes pour traduire pour leurs proches lors de leurs rendez-vous, ou si leurs proches ne sont plus capables d'accéder à des services en anglais.

« *[she] cannot go to... if she has to go live some place (inaudible) she cannot go to a French one. [...] So yeah... My sib[ling]s have to be able to talk to someone about that too. (inaudible) It worries and frightens me. »* (Lily)

Ces craintes ne sont pas infondées. Plusieurs personnes se voient refuser des services en anglais pour elles ou pour leurs proches. Pour cette raison, Linda se sent contrainte de rester impliquée auprès de son proche malgré elle, comme elle est la seule à parler le français.

« *People are refusing to speak English in the nursing home that he is in. Umm, it is like nobody speaks any English. [...] but his family CANNOT communicate [in French].»* (Linda)

Zihan prend soin de son enfant (qui est maintenant un·e jeune adulte). Arrivée au Québec depuis plus de 20 ans, elle parle couramment sa langue maternelle et l'anglais. Elle comprend le français, mais n'est pas à l'aise de s'exprimer dans cette langue sur des sujets complexes. La condition de son enfant nécessite un suivi régulier auprès de différents médecins et professionnel·le·s de la santé. Chaque semaine, elle passe plusieurs heures à produire un tableau qui résume l'évolution de la condition de son enfant, qu'elle doit systématiquement traduire (avec l'aide de son autre enfant) avant de le présenter aux médecins pour s'assurer qu'ils·elles pourront se comprendre. En l'absence d'interprète formel ou de soignant parlant anglais, tout ce travail vise à assurer une bonne compréhension entre elle et l'équipe traitante.

Des biais peuvent également venir moduler l'accès à des interprètes ou des services en anglais. Par exemple, les usagers·ères ayant une certaine maîtrise quoique limitée du français risquent davantage de ne pas bénéficier de services d'interprétariat, car l'on suppose à tort qu'ils·elles peuvent s'en passer. Certaines PPA d'expression anglaise doivent ainsi se débrouiller sans interprète.

« *We are meeting quite a few people who don't speak any English. And they usually explain: "Parlez-vous un petit peu de français?", "Oui, juste un petit peu." And then, they proceed to speak French.* » (Jay)

À l'inverse, lorsqu'une personne n'a aucune connaissance du français, l'intervenant·e est plus enclin·e à reconnaître le problème et à prendre des mesures adaptées.

Ne pas être en mesure de s'exprimer pleinement en français peut faire en sorte qu'une personne ne reçoive pas les services auxquels elle aurait droit, au moment opportun ou que les services reçus soient de moindre qualité. Dans certains cas, des erreurs médicales peuvent survenir à cause de ces enjeux de communication, entraînant des conséquences graves voire fatales pour les personnes accompagnées.

POUR ALLER PLUS LOIN

Consultez les rapports du [Réseau communautaire de santé et de services sociaux \(CHSNN\)](#), pour des analyses détaillées concernant les réalités des personnes d'expression anglaise au Québec et leur accès aux services de santé et sociaux en anglais.

Consultez le rapport final [Les expériences de personnes appartenant à un groupe ethnoculturel minoritaire qui prennent soin d'un·e proche au Québec](#), produit par l'Institut universitaire SHERPA.

Consultez la synthèse [Projet de loi 96 sur la langue française : quelles répercussions sur les intervenant·e·s et sur les communautés linguistiques minoritaires du Québec](#), produite par l'Institut universitaire SHERPA.

Consultez le rapport [Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins](#), par Sara Bowen.