

# COMMUNICATION, QUALITÉ DES SOINS

Par Louise Tremblay

Centre de santé et de services sociaux  
de la Montagne

Centre affilié universitaire

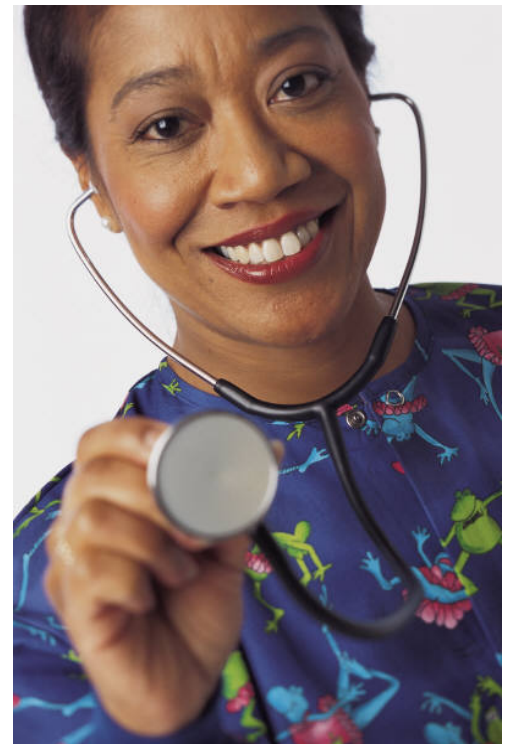
CENTRE  
DE RECHERCHE  
ET DE FORMATION

Entrevue avec Bilkis Vissandjée  
professeure titulaire à la Faculté des sciences  
infirmières de l'Université de Montréal,  
chercheuse de l'équipe METISS au Centre de  
recherche et de formation du CSSS de la Montagne

# Entre-vues

METISS et ses recherches en action

« Quand une infirmière doit insérer un cathéter intraveineux à un patient qui a des veines fuyantes, elle éprouve des difficultés à bien le faire. Elle connaît cette difficulté et sait que, pour y remédier, elle doit faire appel à ses connaissances, à ses compétences et aux outils disponibles pour installer le cathéter adéquatement. Dans la même veine, si on peut se permettre ce jeu de mots, une infirmière est également en mesure d'identifier l'obstacle de communication qu'il y a entre elle et son patient allophone. Similairement à l'impératif de poser un cathéter adéquatement dans un contexte de veines fuyantes, l'infirmière est



*Entre-vues* est une publication de l'équipe METISS qui a pour objectif de faire connaître les recherches et activités de ses membres. Elle s'adresse aux intervenants et gestionnaires du réseau de la santé et des organismes communautaires, aux chercheurs et aux étudiants intéressés par les questions liées à la pluriethnicité. Elle est disponible gratuitement sur le site Web du CSSS de la Montagne: <http://www.csssdelamontagne.qc.ca/publications/publications-du-crf/>

L'équipe FQRSC METISS (Migration et Ethnicité dans les Interventions en Santé et en Services sociaux) est hébergée au Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne et compte parmi ses membres les chercheurs suivants:

**Membres réguliers:**

Catherine Montgomery  
(dir. scientifique)  
Sylvie Gravel  
Vania Jimenez  
Yvan Leanza  
Josiane Le Gall  
Marie Munoz  
Marie-Jo Ouimet  
Lilyane Rachédi  
Guylaine Racine  
Jacques Rhéaume  
Ellen Rosenberg  
Jean-François Saucier  
Bilkis Vissandjée  
Spyridoula Xenocostas

**Membres collaborateurs:**

Sirma Bilge  
Nancy Boisvert  
Normand Brodeur  
Grace Chammas  
Marguerite Cognet  
Ghayda Hassan  
Myriam Hivon  
Nicole Huneault  
Fasal Kanouté  
Réal Lizotte  
Soumya Tamouro  
Louise Tremblay  
Margareth Zanchetta

*« Il ne s'agit pas seulement de réduire les barrières linguistiques dans l'intervention interculturelle, par exemple, mais bien de trouver la meilleure stratégie pour améliorer la communication et assurer l'établissement de la confiance entre l'intervenant et le soignant ».*

responsable, selon son code de déontologie, d'établir une relation de confiance par le biais d'une communication adéquate avec son patient . »<sup>1</sup>

C'est ainsi que Bilkis Vissandjée, professeure titulaire à la Faculté des sciences infirmières de l'Université de Montréal et chercheuse de l'équipe METISS, aborde la communication soignant-patient. Pour elle, le souci de communication de l'infirmière est un élément de diagnostic et non un obstacle. Et tout soignant bien formé est en mesure d'identifier ces éléments.

Pour la chercheuse, poser un tel diagnostic ne se limite pas à constater la présence d'un obstacle; il s'agit de mettre en œuvre la démarche clinique inhérente à une prestation de soins de qualité. Le recours à des outils ou à des services permettant d'améliorer la communication fait partie des stratégies d'une intervention de qualité. « Il ne s'agit pas seulement de réduire les barrières linguistiques dans l'intervention interculturelle, par exemple, mais bien de trouver la meilleure stratégie pour améliorer la communication et assurer l'établissement de la confiance entre l'intervenant et le soignant », explique-t-elle.

L'interprétariat est une de ces stratégies communicationnelles qui peuvent être utilisées lorsque le soignant juge qu'il n'arrive pas à communiquer adéquatement dans une langue donnée avec son patient. Le soignant est en mesure, et sinon il devrait être formé pour ce faire, d'identifier les déficits de

<sup>1</sup> Voir la Partie 1, A-3 du code de déontologie des infirmières et infirmiers du Canada, AICC, 2008, qui stipule que : « Les infirmières font des efforts conscients pour établir des relations de confiance qui constituent le fondement de communications significatives. Ces relations sont essentielles pour comprendre les besoins et les préoccupations des autres. »

communication, d'analyser ces derniers, de poser un diagnostic pour réduire la difficulté rencontrée.

Une fois que le diagnostic est établi, poursuit Bilkis Vissandjée, il est essentiel que le recours aux ressources soit « possible » au moment nécessaire. Il y a une lignée de responsabilités à établir en lien avec la communication.

Dans le cadre de ses travaux de recherche, Bilkis Vissandjée s'intéresse, entre autres, aux stratégies mises à la disposition des soignants, afin qu'ils puissent appliquer leur démarche clinique. Ainsi, c'est dans cette perspective que des intervenants des trois sites du CSSS de la Montagne ont eu à remplir un questionnaire afin de documenter leurs besoins et stratégies relativement à la gestion de la distance linguistique en pratique clinique. Le but était de circonscrire cette responsabilité collective qu'est l'établissement d'une communication adéquate en contexte clinique. Car l'interprétariat est une responsabilité de tous dans une perspective de justice sociale », souligne Madame Vissandjée.

Chaque soignant doit se demander : « Dans quelles mesures j'ai dispensé, tel que l'exige mon code de déontologie, des soins de qualité dans une situation où, entre mon patient et moi, il y a une distance linguistique? Est-ce que je sors de ma relation de soins avec mon patient aussi satisfaite que lorsque j'étais dans une relation avec un patient qui parlait français comme moi et dans laquelle j'ai estimé qu'il n'y avait pas d'obstacle? »



#### **Pour en savoir plus**

Carnevale, F., Vissandjée, B., Nyland, A., & Vinet-Bonin, A. (2009). « *I don't understand what you need: Ethical Nursing in Cross-linguistic Clinical Care* ». *Nursing Ethics*. (16) 6: 1-10.

McDermott, S., Gupta, S., DesMeules, M., Manual, D., Kazanjian, A., Vissandjée, B., Ruddick, E., & Kliewer, E. (2010). « *Health Services Use among Immigrants and Refugees to Canada* ». *Health Policy Res Bulletin*, 17 :15-26.

**Rédaction:**

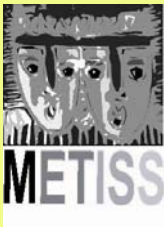
Louise Tremblay

**Comité de publication:**

Jeanne-Marie Alexandre  
Andréanne Boisjoli  
Annie Joseph  
Catherine Montgomery  
Jean Paiement  
Jacques Rhéaume  
Dr. Jean-François Saucier  
Suzanne Walsh  
Spyridoula Xenocostas  
Marlene Yuen

**Graphisme et mise en page:**

Andréanne Boisjoli



Centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne  
1801, boul. de Maisonneuve O.  
6e étage  
Montréal (Qc.) H3H 1J9  
514-934-0505 poste 7611  
[andreanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:andreanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca)

ISSN 1923-5593 (imprimé)  
ISSN 1923-5607 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque du Canada, 2011  
Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2011

© Centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne, 2011.  
Tous droits réservés

*« Est-ce que je sors de ma relation de soins avec mon patient aussi satisfaite que lorsque j'étais dans une relation avec un patient qui parlait français comme moi et dans laquelle j'ai estimé qu'il n'y avait pas d'obstacle? »*

Pour la chercheuse, il importe de placer la responsabilité de donner des soins de qualité au cœur de la relation de soins soignant-patient. Et de cadrer cet impératif d'établir une communication selon des règles déontologiques. ■

*Bilkis Vissandjée est professeure à la Faculté des sciences infirmières de l'Université de Montréal et chercheuse régulière de l'équipe METISS. Elle siège au sein du comité provincial du ministère de la Santé et des Services sociaux en ce qui concerne l'adaptation des services sociaux et de santé aux communautés dites ethnoculturelles. À l'automne 2009, elle a été nommée membre de l'Académie canadienne des sciences de la santé, une des plus hautes distinctions au Canada en sciences de la santé en milieu universitaire.*

