

# Interprétation

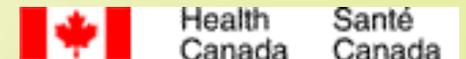
pour améliorer l'accès aux services de santé et  
aux services sociaux en langue anglaise

Présenté au Colloque scientifique sur la santé des communautés de langue officielle en  
situation minoritaire du Canada



Mylène Kosseim, PhD MBA erg.  
Ottawa, 28 février, 2017

1



# Objectifs

- Faire état de la situation actuelle
- Formuler des recommandations quant aux services d'interprétation en langue anglaise

# Méthodes

- Revue littérature
- Modèle logique
- Sondages, groupes de discussion, entrevues:

Répondants (Agences)	5/5	✓	(100%)
Responsables en établissement	49/68	✓	(72%)
Réseaux communautaires (membres IRP)	19/20	✓	(95%)
Banques d'interprètes	3/4	✓	(75%)
Interprètes en langue anglaise	4/12	✓	(33%)
Membres de la CEA	38		
(Intervenants)			

# Cadre législatif et réglementaire au Québec

- ▶ LSSSS reconnaît pour les personnes d'expression anglaise...  
« ...le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès... »
- ▶ La charte de la langue française empêche l'offre active en langue anglaise; la personne d'expression anglaise doit demander les service dans sa langue
- ▶ Les programmes d'accès constituent le mécanisme selon lequel s'applique cette garantie législative

# Programmes d'accès

- Indique:
  - la manière (comment)
  - le service (quoi)
  - l'installation (où)
- pour lesquels il y a obligation de rendre les services accessibles en langue anglaise
- L'interprétation est une manière de rendre les services accessibles...

# Ce que précisent les programmes d'accès...

- ▶ L'interprétation comme mode d'accès en langue anglaise (10 régions)
  - ▶ Typiquement du personnel bilingue
  - ▶ 6 régions mentionnent les services d'interprètes formels
- ▶ Disponibilité d'accompagnateurs (3 régions)
- ▶ Manque de ressources pour la traduction
- ▶ Référence vers Montréal (2 régions)
- ▶ Liste personnel bilingue (5 région)
  
- ▶ Peu ou pas de données (couts, utilisation, qualité)

# Banque d'interprètes formels

- Montréal (dessert aussi Montérégie, Lanaudière, Laurentides, Laval, Outaouais, Estrie, Centre du Québec, Mauricie)
- Estrie (dessert également Montérégie et Mauricie)
- Outaouais
- Québec

# Services d'interprétation formelle

- Offerts par des organismes communautaires (sauf Montréal)
- Gestion indépendante et variable:
  - Critères d'embauche
  - Formation
  - Taux de rémunération
  - Qualité des services
- Services multilingues
- Établissements sont facturés selon utilisation

# Interprétation formelle en langue anglaise

- Disponible mais rarement utilisée (cas litigieux)
  - « on se débrouille »
- Se fait en personne (rarement par téléphone ou à distance)
- Pas connus des membres de la CEA

# Qui fait l'interprétation en langue anglaise?

- ▶ Interprète informel:
  - ▶ Membres de la famille
  - ▶ Personnel
  - ▶ Accompagnateurs désignés

## Les membres de la famille...

« on peut me demander des indications en anglais mais me demander des termes médicaux, c'est toute une autre paire de manches »

« C'est à moi de trouver quelqu'un » (pour interpréter)

« Le médecin m'a demandée d'annoncer à mon conjoint qu'il était en phase terminal de cancer »

« Mon fils m'accompagne, mais je n'aime pas vraiment qu'il vienne à mes rendez-vous de gynécologie »

# Le personnel bilingue...

- Absence de politiques et de procédures
- L'évaluation des compétences linguistiques
  - pas pratique courante
  - sans outils normalisés
  - Risque de surestimer ses propres compétences linguistiques
- Pas de formation (technique, éthique, rôle etc.)

# Accompagnateurs désignés

- Modèles existants dans 3 régions
  - Côte Nord
  - Bas St-Laurent
  - Abitibi-Témiscamingue
- Modèles issus d'initiatives par des organismes communautaires
- À l'intention des membres de la CEA et des communautés autochtones (2 régions)

# La sensibilisation...

- ▶ Quelques établissements entreprennent des activités de sensibilisation
  - ▶ Lien entre l'accès linguistique et la qualité des services
- ▶ C'est laissé aux organismes communautaires d'informer les membres de la CEA des services d'interprétation
- ▶ Les membres de la CEA sont laissés à se débrouiller
- ▶ Les membres de la CEA ne demandent pas les services d'interprétation

# Recommandations

- Données justes et fiables
- Ne pas demander à la famille d'agir comme interprète
- Des interprètes désignés (formels ou informels):
  - Outils normalisés pour l'évaluation des compétences linguistiques
  - Formation (technique, éthique et rôle de l'interprète)
- Mise en place d'une banque d'interprètes centralisée
- Lignes directrices sur l'utilisation judicieuse des ressources, qui tient compte de la diversité régionale
- Un programme de sensibilisation
  - Quand et comment devrait-on avoir recours à un interprète



16

Merci