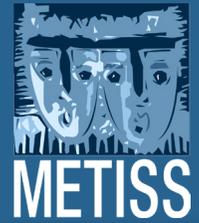


## COMPRENDRE ET ÊTRE COMPRIS

Vers une formation des interprètes  
de service public



Entrevue avec Noelia Burdeus-Domingo, stagiaire postdoctorale, Université Laval et boursière METISS  
Par Andréanne Boisjoli



Photo : Jonathan Cohen The Good Word CC BY-NC 2.0

**« L'interprétariat a pour but de garantir un accès égalitaire aux services publics, ce qui est un droit fondamental. Or, cet accès n'est pas si égalitaire si l'interprète n'est pas bien formé pour accomplir ses tâches. »**

Noelia Burdeus-Domingo a fait son doctorat à Barcelone. Elle y a comparé les services d'interprétation de service public dans les systèmes de santé de Barcelone et de Montréal, des villes similaires notamment parce qu'elles sont bilingues et qu'elles

accueillent des immigrants aux langues diversifiées.

« Montréal est une ville plus avancée au niveau de la structure de l'interprétation de service public, soutient Noelia. Mais une des conclusions de ma thèse, c'est que parmi les choses que Barcelone pouvait

**« À partir de ça, on a conçu quelque chose qui s'adapte à la réalité de la ville de Québec, qui se caractérise par la présence d'une immigration qui fluctue. Ce n'est pas parce qu'on a besoin d'un interprète ourdou maintenant qu'on aura encore besoin d'un interprète ourdou dans 3 ans ».**

enseigner au Québec, il y avait la formation en interprétariat ».

La chercheuse s'est demandé comment le Québec pourrait bénéficier de cet apport, et cette question l'a menée jusqu'à l'Université Laval, où elle réalise présentement un stage postdoctoral sous la supervision du professeur Yvan Leanza, directeur du laboratoire Psychologie et Cultures de l'École de Psychologie de l'Université Laval.

« Notre point de départ, explique-t-elle, ce sont les nouveaux besoins qui émergent dans la ville de Québec, en raison de la croissance des flux migratoires qui ont augmenté la diversité interne de la société ». Besoins auxquels le CIUSSS de la Capitale-Nationale a partiellement répondu en mettant sur pied, en 2015, une banque d'interprètes semblable à

celle qui existait déjà à Montréal.

Pour Noelia, l'enjeu réside maintenant dans la qualité de la formation qui est donnée à ces professionnels. Alors qu'en Europe, les universités proposent des programmes de traduction et d'interprétation offrant la possibilité de se spécialiser en interprétation de service public, l'offre formative québécoise dans ce domaine est hybride et est généralement donnée sous forme de formations maison mises sur pied par différents organismes communautaires en fonction de leurs besoins.

« Toutes ces initiatives ont eu comme résultat des pratiques très hétérogènes dont on sait par la recherche qu'elles peuvent avoir des effets négatifs sur la qualité des services », soutient Noelia.

### Former les interprètes

Dans le cadre de son projet postdoctoral, elle a donc entrepris de mettre sur pied une formation en interprétation de service public. « L'objectif est d'avoir accès dans les services publics à un professionnel de la communication verbale et non verbale qui puisse être un lien entre différentes langues et cultures en totale confidentialité, neutralité et éthique professionnelle, en respectant les codes d'éthique et les standards de pratique de l'interprétation de service public », explique la chercheuse.

Elle a commencé par réaliser une revue de la littérature scientifique sur le sujet. Quelles sont les formations en interprétation qui existent à travers le monde? Comment ces formations ont-elles été évaluées? Quels impacts ont-elles eus? Qu'est-ce qui a fonctionné le mieux?

« À partir de ça, on a conçu quelque chose qui s'adapte à la réalité de la ville de Québec, qui se caractérise par la présence d'une immigration qui fluctue. Ce n'est pas parce qu'on a besoin d'un interprète ourdou maintenant qu'on aura encore besoin d'un interprète ourdou dans 3 ans », précise-t-elle. Par conséquent, un des défis liés à la mise sur pied de cette formation a été d'inclure des gens avec des combinaisons linguistiques différentes.

L'équipe FRQSC METISS (Migration et Ethnicité dans les Interventions en Santé et en Services sociaux) est une équipe en partenariat avec l'UQAM et le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Elle compte parmi ses membres les chercheurs et praticiens-chercheurs suivants :

#### Membres réguliers

Catherine Montgomery  
(dir. scientifique)  
Patrick Cloos  
Daniel Côté  
Habib El-Hage  
Sylvie Fortin  
Sylvie Gravel  
Marie-Emmanuelle  
Laquerre  
Yvan Leanza  
Edward Ou Jin Lee  
Josiane Le Gall  
Lilyane Rachédi  
Ellen Rosenberg  
Bilkis Vissandjée  
Spyridoula Xenocostas

#### Membres

**collaborateurs**  
Sébastien Blin  
Camille Brisset  
Geneviève Cloutier  
Marguerite Cognet  
Valérie Desomer  
Suzanne Gagnon  
Sophie Hamisultane  
Ghayda Hassan  
Isabelle Hemlin  
Vania Jimenez  
Jacques Rhéaume  
Catherine Sigouin  
Annick Simard  
Michèle Vatz-Laaroussi  
Margareth Zanchetta

[www.equipemetiss.com](http://www.equipemetiss.com)



Par ailleurs, un besoin en interprétation peut parfois émerger pour une langue relativement rare dont le bassin de locuteurs est assez restreint pour le moment, et comprend essentiellement de nouveaux arrivants n'ayant pas toujours une expérience académique. « Le deuxième défi a été de former des gens qui n'ont pas forcément un gros bagage universitaire », ajoute Noelia.

Une formation pilote de 80 heures a été donnée l'an dernier à la Banque d'Interprètes de la Capitale-Nationale. 23 interprètes ont été formés, dans le cadre d'un cours qui comprenait 48 heures d'enseignement et 32 heures de travail pratique supervisé. Si l'objectif du projet était de créer une formation visant tous les milieux du service public (justice, éducation, santé et services sociaux, police, etc.), celle-ci n'a pour le moment ciblé que le réseau de la santé.

Par la suite, l'impact de la formation a été évalué à partir de trois points de vue. Les intervenants du milieu de la santé qui avaient déjà travaillé avec les interprètes formés ont été interrogés grâce à un questionnaire avant et après la formation pour transmettre leur perception de l'interprétation. Les interprètes ayant participé au projet ont rempli

***Les ajustements apportés suite à la formation pilote ont permis de mettre sur pied une toute première école d'été qui sera donnée du 10 mai au 1er juin 2019, à l'Université Laval, à Québec.***

un questionnaire de satisfaction et ont participé à un groupe de discussion. Enfin, Noelia Burdeus-Domingo, en tant que formatrice, a également décrit son expérience dans un rapport.

Les ajustements apportés suite à la formation pilote ont permis de mettre sur pied une toute première école d'été qui sera donnée du 10 mai au 1er juin 2019, à l'Université Laval, à Québec. Ce cours de 45 heures sera donné de façon hybride, soit une partie en ligne et une partie en présentiel. « Pour

permettre à ceux qui travaillent déjà en tant qu'interprète ou qui habitent plus loin d'assister malgré tout », explique Noelia.

Cette école d'été n'est qu'un premier pas vers la mise sur pied d'un microprogramme en interprétation des services publics à l'Université Laval, un projet toujours en cours de conception.

### Former les intervenants

S'il est nécessaire de bien former les interprètes, les évaluations du projet pilote ont montré qu'il serait aussi avantageux de former ceux qui travaillent avec eux, et qui doivent maîtriser les mêmes codes. « Le but de l'interprétation, insiste Noelia, c'est la communication efficace entre l'intervenant et le patient. Il faut former les intervenants des services publics qui vont travailler avec ces interprètes sur la façon de créer une bonne alliance avec ceux-ci dans la recherche de cette communication et aussi sur les standards de pratique à appliquer pour respecter l'éthique professionnelle de l'interprète ».

Le cours en ligne, qui est toujours en préparation, durera trois heures et sera donné dans le cadre de la formation continue à l'Université Laval. Il ciblera les intervenants de tous les domaines du service public. ■

### Pour en savoir plus

[L'école d'été : Introduction à l'interprétation de service public, 10 mai au 1er juin 2019, Université Laval](#)

[Burdeus-Domingo, Noelia \(2015\). La interpretación en los servicios públicos en el ámbito sanitario. Estudio comparativo de la ciudades de Barcelona y Montreal. Thèse de doctorat, Universitat autònoma de Barcelona.](#)

[Burdeus-Domingo, N. \(2018\). Interpreting in Mental Health: An Effective Communication Facilitation Practice. Current Trends in Translation Teaching and Learning E, 5, 71 - 105.](#)

[Burdeus-Domingo, Noelia \(2016\). Can we learn from each other? Interpreting services in health-care settings in Barcelona and Montreal. Needs experienced and solutions adopted. Présentation par affiche](#)

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 : <http://sherpa-recherche.com/sherpa/equipes-recherche/metiss/anciennes-publications/>

Éditeur : Équipe METISS

Graphisme et mise en page : Andréanne Boisjoli

Équipe METISS, une équipe en partenariat avec le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal - Institut universitaire au regard des communautés ethnoculturelles-, et l'UQAM

7085, Hutchison, Montréal (Qc.) H3N 1Y9

CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

514-273-3800 poste 6351 andreanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca

ISSN 1923-5593 (imprimé)

ISSN 1923-5607 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque du Canada, 2019

Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2019

© Équipe METISS, 2019. Tous droits réservés.



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Ouest-  
de-l'Île-de-Montréal



UQAM



Recherche. Immigration. Société.