

L'interprétariat en tant que mode d'intervention en santé et en services sociaux : Les résultats d'une ETMISSS

Présentée par ***Naïma Bentayeb***

ETMISSS réalisée par :

Mélodie Briand-Lamarche CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Christine Maltais CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Muriel Guériton CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Contenu de la présentation

1- Les ETMISSS

2- L'interprétariat : quoi et pourquoi?

| | |
|----------------|------------------------|
| 3- ETMISSS | Questions d'évaluation |
| interprétariat | Méthodologie |

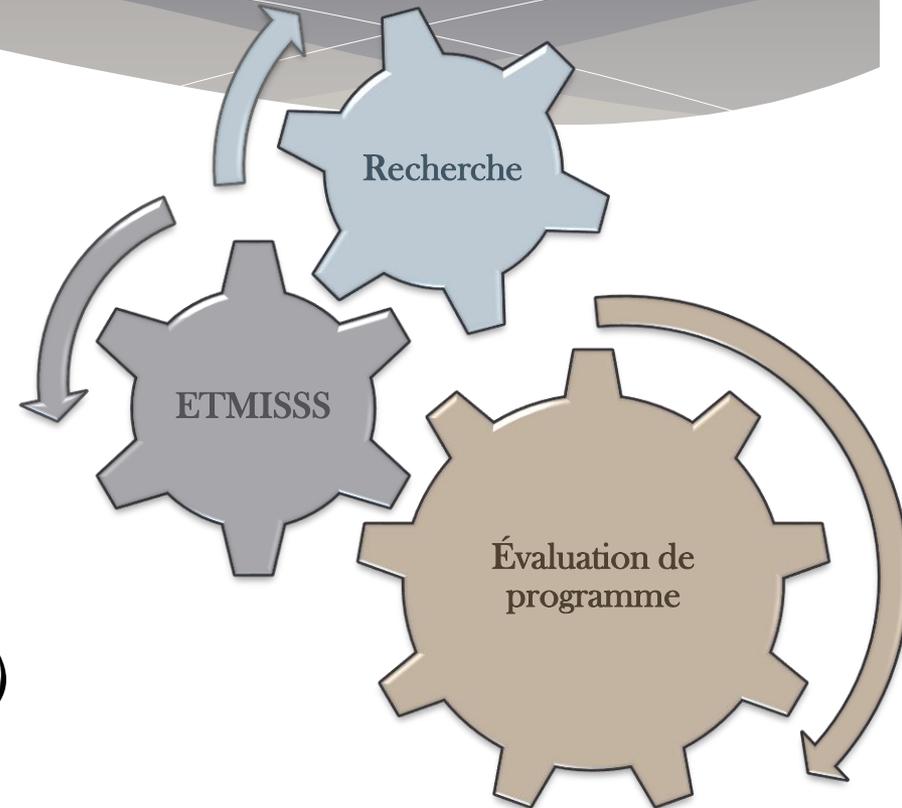
4- Les résultats

5- Et depuis ...

6- Questions et discussion

Qu'est-ce que l'ETMISSS?

- « *Évaluation systématique des propriétés et des effets d'une technologie de la santé (des services sociaux) pouvant porter tant sur **les effets directs et intentionnels** de cette technologie que sur ses **conséquences indirectes** et non intentionnelles, et ayant pour objectif **d'éclairer la prise de décision.** » ([HTA Glossary](#), adoptée par l'INESSS)*
- Critère de désignation pour les CHU et les IU (articles 88 à 90 de la LSSS)



Pourquoi l'interprétariat?

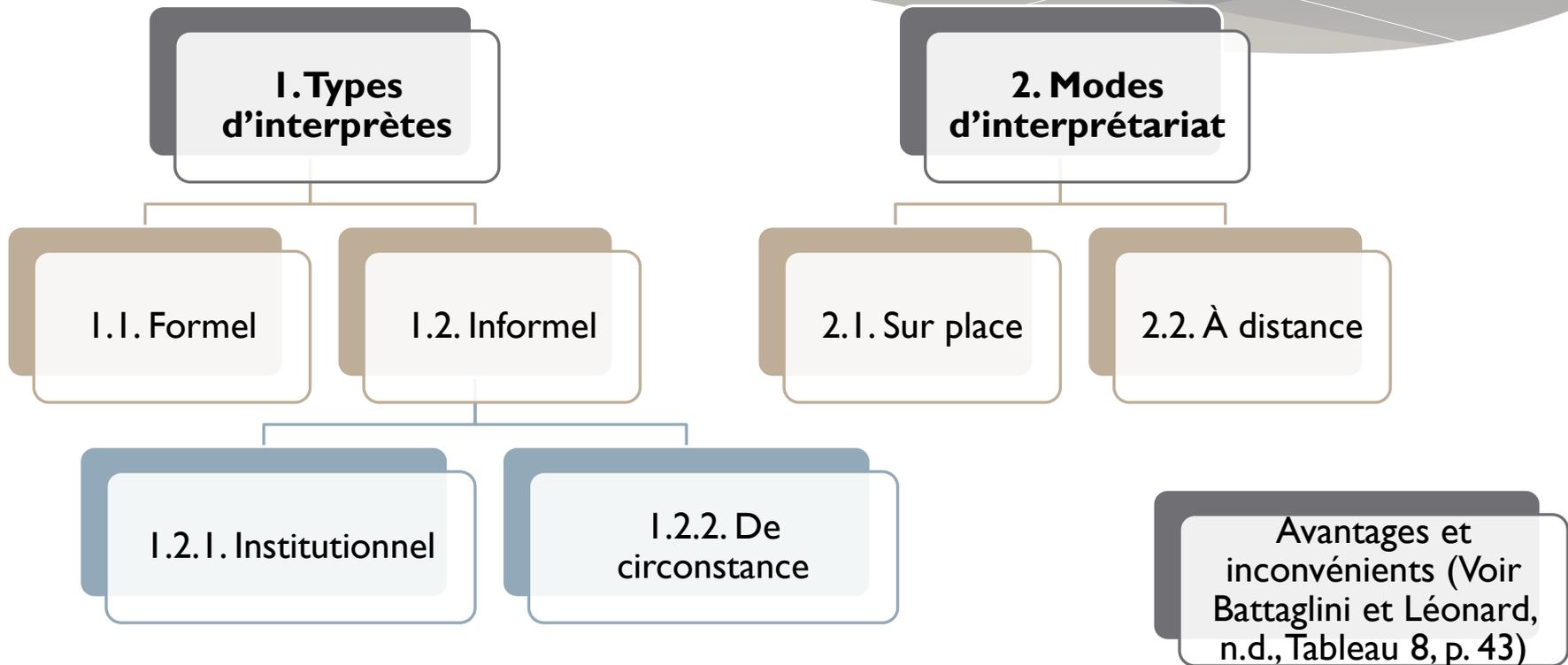
Contexte

- Efforts ministériels pour l'amélioration de l'interprétariat (recommandations de Battaglini et Léonard, n.d; comité interministériel; modèle national du Secrétariat à l'accès aux services pour les communautés culturelles du MSSS)

Raison d'être

- La transformation du portrait global des réfugiés pris en charge par l'État
- La communication est un enjeu majeur pour les nouveaux arrivants ne parlant pas Français
- Les barrières linguistiques nuisent à la qualité, l'accessibilité et l'équité d'accès aux soins
- L'offre de services d'interprétariat est assurée par une pluralité d'acteurs (OC, banques d'interprètes et d'établissements), majoritairement informels. Les pratiques ne sont pas harmonisées et parfois méconnues des autres établissements, voire au sein du même établissement

Modes et types d'interprétariat



ETMISSS en interprétariat

* Éclairer la prise de décision en lien avec 4 questions d'évaluation

Quels éléments doivent être pris en considération tant par l'intervenant que par l'interprète (formel ou informel) lors d'une intervention auprès de l'utilisateur (en personne ou par téléphone) afin d'assurer l'efficacité, la qualité et la sécurité des interventions?

À quelles stratégies l'intervenant peut-il recourir en cas d'absence d'interprète ou de refus de l'utilisateur d'utiliser un interprète (formel ou informel)?

Quels éléments (contenus et modalités) devraient définir la formation continue des intervenants qui travaillent en présence d'interprète?

Quels éléments (contenus et modalités) devraient définir le processus d'accueil-orientation des interprètes au sein des établissements?

Méthodologie

Revue systématique des écrits scientifiques sur les interventions en interprétariat

- Recherche documentaire et sélection
 - Revues systématiques : 19/1070
 - Guides de pratiques : 4/9972
- Évaluation de la qualité
 - Revues systématiques : CASP
 - Guides de pratiques : AGREE
- Extraction et synthèse
 - Cadre d'analyse : PICOTS

Consultation des parties prenantes

- 4 groupes de discussion avec des intervenants (n= 28)
- 2 groupes de discussion avec des interprètes (n= 18)
- 2 groupes mixtes (n= 8 intervenants et 10 interprètes)

Résultats pour la question 1

Quels éléments doivent être pris en considération tant par l'intervenant que par l'interprète (formel ou informel) lors d'une intervention auprès de l'utilisateur (en personne ou par téléphone) afin d'assurer l'efficacité, la qualité et la sécurité des interventions?

Cinq thématiques

1- Le rôle de l'interprète

2- Les préférences de l'utilisateur

3- La transmission de l'information

4- L'accès et la logistique

5- L'intégrité de l'utilisateur et ses proches

Le rôle de l'interprète

Revue systématique

- Différents rôles à jouer
- Les perceptions du rôle à jouer varient
- Perte de neutralité et sentiment de perte de contrôle
- Établir la confiance, le respect et la reconnaissance des rôles

Consultation

- Confirme les divergences de perception
- Davantage teintées par la situation clinique que par l'appartenance professionnelle
- Consensus
 - Professionnalisme
 - Transparence

Les préférences de l'utilisateur

Revue systématique

- Les usagers sont **généralement** plus satisfaits avec un interprète formel
- D'autres facteurs influencent la satisfaction :
 - Engagement émotif
 - Lien de confiance
 - Concordance des genres

Consultation

- Pour établir un lien de confiance :
 - Un suivi=un interprète
 - Concordance de genre
- Parfois difficile de respecter ces préférences :
 - Motifs logistiques
 - Motifs cliniques

La transmission de L'information

Revue systématique

- Divulgence **généralement** plus complète avec un interprète formel
- L'interprétariat peut mener à la perte ou la transformation de l'information
- Certaines modifications au discours peuvent être pertinentes

Consultation

- Divulgence de l'information
 - Rassurer l'utilisateur concernant la confidentialité
- Transmission de l'information
 - Objectif de l'intervention
 - Oriente le choix entre formel ou informel
 - Oriente les attentes face à l'interprète formel
 - Transparence et professionnalisme
 - Dialectes incontournables dans certaines langues

L'accès et la logistique

Revue systématique

- **Accès**
 - Accès à un interprète informel
 - Informer l'utilisateur des services en interprétariat formel
 - Les interventions par téléphone favorisent l'accès
- **Logistique**
 - Tenue de dossier de l'utilisateur
 - Temps d'intervention et de planification

Consultation

- La logistique d'accès à un interprète formel en présence est lourde
- Peu ou pas de ressources par téléphone
- Lorsqu'un interprète informel est disponible et que la situation clinique s'y prête, cela facilite la logistique
- Confusion ou vide dans le protocole d'accès

L'intégrité de l'utilisateur et ses proches

Revue systématique

- La recours à un proche comporte des risques psychologiques
 - Pour l'utilisateur
 - Pour le proche
- Avec un interprète formel : attention aux appartenances communes

Consultation

- Autant que possible, éviter les appartenances communes
- Pratique courante :
 - Éviter de faire appel à des mineurs
 - Éviter de faire appel aux proches dans des contextes délicats
- Clarifier le rôle de l'interprète et conforter le proche dans son rôle de soutien

Question 1 : Quels éléments doivent être pris en considération tant par l'intervenant que par l'interprète (formel ou informel) lors d'une intervention auprès de l'utilisateur (en personne ou par téléphone) afin d'assurer l'efficacité, la qualité et la sécurité des interventions?

1- Le rôle de l'interprète

2- Les préférences de l'utilisateur

3- La transmission de l'information

4- L'accès et la logistique

5- L'intégrité de l'utilisateur et ses proches



**Discussion
Questions**



Voir recommandations
(p. 63-64 du rapport
d'ETMISSS)

Résultats pour la question 2

À quelles stratégies l'intervenant peut-il recourir en cas d'absence d'interprètes ou de refus de l'utilisateur d'utiliser un interprète (formel ou informel)?

Six stratégies

1- Utilisation et diffusion de documents écrits

2- Diffusion de matériel audiovisuel

3- Diffusion de matériel graphique

4- Soutien par internet

5- Utilisation d'un langage simple

6- Utilisation d'ouvrages ou d'outils de références linguistiques

Qu'en est-il de ces stratégies?

Revue systématique

- Les résultats concernant l'impact de ces stratégies sont peu nombreux et mitigés
- Globalement, aucune de ces stratégies n'est recommandée
- L'utilisation d'un langage simple dans une langue commune est une stratégie risquée :
 - Valider régulièrement la compréhension de l'utilisateur
 - Faire appel à un interprète dès que possible

Consultation

- Stratégies généralement utilisées :
 - Langage simple en anglais; Google Translate; Matériel graphique; Gestes
- Les intervenants sont conscients des limites de ces stratégies
- En cas de manque de ressources, lorsque nécessaire et possible :
 - Reporter le rendez-vous
 - Recourir à des ressources alternatives en interprétariat
- Lors d'un refus
 - Si possible respecter le refus et installer la confiance
 - Expliquer la gratuité et la confidentialité des services d'interprétariat
 - Au besoin, faire appel à une structure d'autorité (DPJ)

Question 2 : À quelles stratégies l'intervenant peut-il recourir en cas d'absence d'interprètes ou de refus de l'utilisateur d'utiliser un interprète (formel ou informel)?

1- Utilisation et diffusion de documents écrits

2- Diffusion de matériel audiovisuel

3- Diffusion de matériel graphique

4- Soutien par internet

5- Utilisation d'un langage simple

6- Utilisation d'ouvrages ou d'outils de références linguistiques



**Discussion
Questions**



Voir recommandations (p. 64-65 du rapport d'ETMISSS) et infographie :
Comment surmonter une barrière linguistique en intervention?

Résultats pour la question 3

Quels éléments (contenus et modalités) devraient définir la formation continue des intervenants qui travaillent en présence d'interprète?

Trois thématiques

1- Travailler avec des interprètes

2- Sensibilité culturelle

3- Modalités de formation

Travailler avec des interprètes

Revue systématique

- **Être sensible :**
 - À la pertinence de faire appel à un interprète formel
 - À la complexité du rôle des interprètes
 - À l'importance d'échanger avec l'interprète avant et après l'intervention
 - Au temps requis pour une intervention en interprétariat et planifier en conséquence
- **Connaître :**
 - Les protocoles et procédures pour accéder aux services en interprétariat
 - Les ressources alternatives en interprétariat
- **Savoir :**
 - Être courtois et professionnels
 - Adapter leur langage et leur mode de communication
 - Reconnaître, prévenir et agir lorsqu'une intervention se déroule mal

Consultation

- Grandes variations dans le niveau de sensibilisation à la pertinence des services d'interprétariat
- Grandes variations dans les pratiques de collaboration pré-post intervention
 - Partage des informations
 - Ouverture à la mise en contexte
 - Rétroactions
- Peu de sensibilité à la complexité du rôle des interprètes et de leur contexte de travail
- Quelques manques dans la connaissance des procédures et protocole
- Manque de connaissance des ressources alternatives

Sensibilité culturelle

Revue systématique

- **L'intervenant doit :**
 - Être sensible aux risques d'une mauvaise compréhension des croyances et traditions de l'utilisateur
- **La formation doit :**
 - Éviter les généralisations simplistes pouvant nourrir les stéréotypes
 - Miser sur la sensibilité des intervenants

Consultation

- Ouverture des intervenants à la mise en contexte culturelle de la part des interprètes
- Miser sur la sensibilité aux différentes cultures
 - Grande variété de culture
 - Personne n'est totalement neutre

Modalités de formation

Revue systématique

- **Les formations devraient :**
 - Être basées sur des principes andragogiques
 - Inclure des mesures pré-post
 - Être menées par des formateurs compétents
 - Être mises en lien avec la mission de l'établissement et les besoins des usagers
 - Prévoir des mesures de soutien pour la mise en application des apprentissages

Consultation

- **Besoin de mesure de soutien pour favoriser la mise en œuvre des bonnes pratiques**
 - Temps de planifications et objectifs
 - Temps d'échange avec les interprètes

Question 3 : Quels éléments (contenus et modalités) devraient définir la formation continue des intervenants qui travaillent en présence d'interprète?

I- Travailler avec des interprètes

2- Sensibilité culturelle

3- Modalités de formation



Résultats pour la question 4

Quels éléments (contenus et modalités) devraient définir le processus d'accueil-orientation des interprètes au sein des établissements?

Trois thématiques

1- Reconnaissance et soutien

2- Partage des informations pertinentes

3- Formation

Reconnaissance et soutien

Revue systématique

- Supervision et rétroaction
- Sensibilisation des intervenants
- Formation des intervenants aux mécanismes favorisant la collaboration

Consultation

- Rencontre pré et post-intervention

Partage des informations pertinentes

Revue systématique

- Échange avant l'intervention afin de discuter de :
 - L'objectif de l'intervention
 - D'éventuels sujets délicats qui seront abordés lors de l'intervention
 - L'importance de respecter la confidentialité
 - Les enjeux liés à la modification du discours
- Échange à la suite de l'intervention afin de discuter de :
 - La dynamique de l'intervention
 - Clarifications

Consultation

- Rencontre pré-intervention
 - Préparation technique
 - Préparation émotive
- Rencontre post-intervention
 - Rétroactions techniques mutuelles
 - Clarifications concernant le rôle de l'interprète
 - Soutien émotif
 - Évite la sortie avec l'utilisateur
 - Clarifications culturelles

Formation

Revue systématique

- Les interprètes doivent être formés au contexte d'intervention en SSS :
 - Comprendre les situations à risque
 - Stratégies de transparence
 - Confidentialité, consentement éclairé et droits des usagers
 - Connaissances linguistiques fonctionnelles du domaine

Consultation

- Besoin d'être mieux outillés pour
 - Garder une distance émotive
 - Comprendre les techniques et contexte d'intervention et s'ajuster en conséquence
 - Connaître les termes techniques
 - Intervenir en contexte ethnoculturel

Question 4 : Quels éléments (contenus et modalités) devraient définir le processus d'accueil-orientation des interprètes au sein des établissements?

I- Reconnaissance et soutien

2- Partage des informations pertinentes

3- Formation



Voir recommandations (p. 66-67 du rapport d'ETMISS) et infographie :
Comment soutenir les pratiques permettant de surmonter une barrière linguistique en intervention?

Et depuis ...

**1- Orientations
ministérielles**

**2- Les expériences des
interpréteurs (Yick
et Daines, 2019)**

Nouvelles orientations ministérielles : Actions prévues

Création d'une banque d'interprètes du Québec pour le réseau de la santé et des services sociaux

- Le leadership sera assuré par la Banque interrégionale de Montréal (en collaboration avec la Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale)

La nouvelles banque aura comme responsabilités

- Offre de services d'interprètes assurés à l'ensemble des régions du territoire québécois
- Gestion des demandes et de l'offre (répertoire d'interprètes; déploiement d'un portail informatique –ex. Jérôme +- pour la gestion des demandes; mise en place d'un numéro de téléphone unique (ou autre formule) pour l'accès aux services, ...)
- Services sur place ou à distance (téléphone; la visio-interprétation) pour répondre aux différentes réalités régionales
- Formation, admissibilité et reconnaissance des interprètes (formation de base standardisée; formation continue ou complémentaire)
- Formation continue des intervenants concernant l'utilisation des interprètes pour une intervention clinique

Les expériences des interprètes

(Yick et Daines, 2019)

Méta-analyse 6 études qualitatives

- Population : interprètes travaillant dans des hôpitaux en points de services en santé mentale
- Objectif : explorer l'expérience des interprètes
- Réflexion de base : *Black box model* VS *Active agent model*
- Pas d'études sur les traumas des interprètes

Sept thèmes

- Les technicalités de l'interprétariat
- Équilibrer objectivité et support du patient
- Histoires chargées émotionnellement
- Le stress en milieu de travail
- Recommandations des interprètes
- Stratégies d'adaptation
- Intégrer le passé et la croissance existentielle



Pour plus de détails et
les références
bibliographiques

Merci de votre écoute 😊

