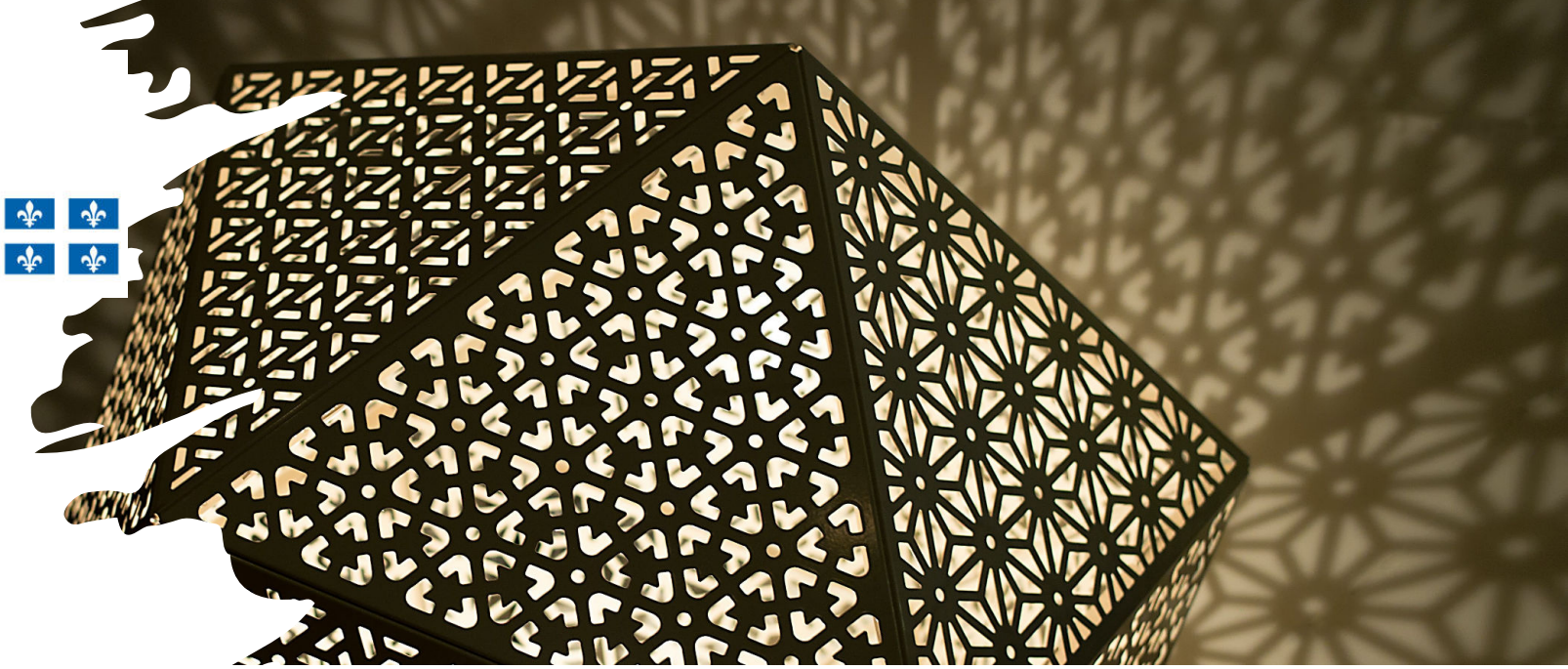
INSTITUT UNIVERSITAIRE SHERPA
Immigration. Diversité. Santé.

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

Québec



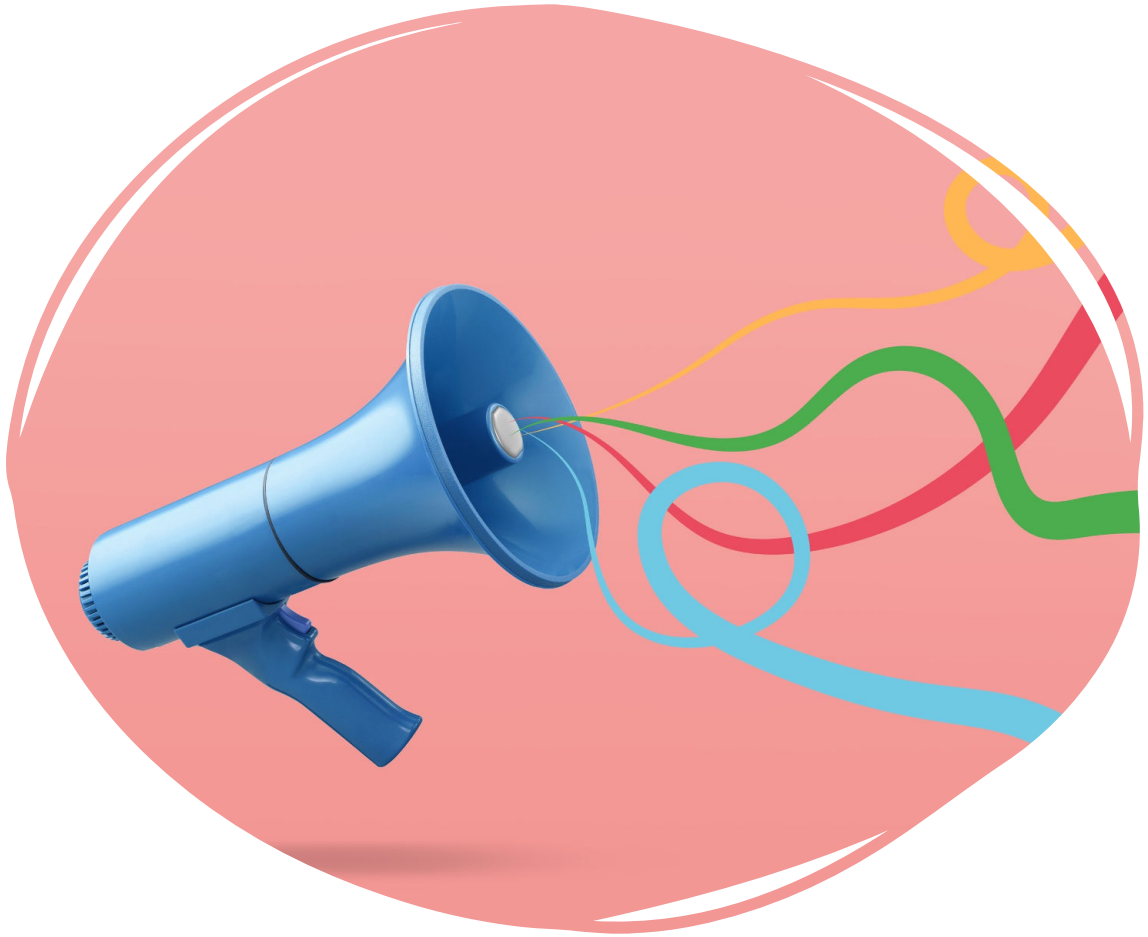
L'intervention avec interprètes durant la COVID-19 au Québec : résultats d'une étude quantitative

Midi-causerie

24 novembre 2022

Programme du midi-causerie

Horaire	Thèmes	Présentateur.rice/animateur.rice
12h00 – 12h05	Accueil des participant·e·s	Naïma Bentayeb
12h05 – 12h10	Mot d'ouverture	Jill Hanley
12h10 – 12h20	Présentation de l'équipe Aperçu des travaux au sujet de l'intervention avec interprète	Naïma Bentayeb
12h20 – 12h30	Présentation du projet : contexte, objectifs, background, méthodologie et portrait des répondant·e·s	Mónica Ruiz-Casares
12h30 – 12h40	Thématique 1 : Modalités d'intervention avec interprètes durant la COVID-19	Naïma Bentayeb
12h40 – 13h10	Causerie 1	Mélanie M. Gagnon Tou·te·s
13h10 – 13h20	Thématique 2 : Soutien organisationnel et formation offerts aux intervenant·e·s et aux interprètes durant la COVID-19	Yvan Leanza
13h20 – 13h50	Causerie 2	Mélanie M. Gagnon Tou·te·s
13h50 – 13h55	Remerciements et ressources	Naïma Bentayeb
13h55 – 14h00	Mot de la fin	Jill Hanley



Mot d’ouverture

L'intervention auprès de personnes allophones (deux projets)

Projets de recherche	Équipe de recherche	Financement	Méthode
L'intervention avec interprètes en temps de crise	Naïma Bentayeb (IU SHERPA, McGill, ENAP); Mónica Ruiz-Casares (McGill, IU SHERPA); Yvan Leanza (ULaval), Mélanie M. Gagnon (CERDA); Jill Hanley (McGill, IU SHERPA)	IU-SHERPA; Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé physique des réfugiés et des demandeurs d'asile (CERDA); Centre for Research on Children and Families (CRCF), Université McGill	Scoping Review Questionnaire en ligne (intervenant.e.s et interprètes)
Pratiques innovantes en intervention avec la présence d'interprètes en temps de crise sanitaire : une étude qualitative des perspectives des intervenant.e.s, des interprètes et des usager.ère.s	Naïma Bentayeb (IU SHERPA, McGill, ENAP); Mónica Ruiz-Casares (McGill, IU SHERPA); Yvan Leanza (ULaval), Lara Gautier (U de Montréal); Cécile Rousseau (McGill); Mélanie M. Gagnon (CERDA)	Réseau Accès aux Soins de Santé pour les Minorités Linguistiques (ASSML)	Entrevues individuelles (intervenant.e.s, interprètes et usager.ère.s)

De quoi on discute aujourd'hui?

Deux thématiques

Modalités d'intervention en présence d'interprète durant la COVID-19

Soutien **organisationnel et** formation
offerts aux intervenant·e·s et aux interprètes durant la COVID-19

L’équipe projet

Chercheur·e·s

- Naïma Bentayeb
- Mélanie M. Gagnon
- Jill Hanley
- Yvan Leanza
- Monica Ruiz-Casares

Professionnel·le·s et assistant·e·s de recherche

- Andrée-Anne Beaudoin-Julien
- Ayah Beydoun
- Eric Lachapelle
- Tareq Hardan
- Christina Klassen
- Prosper Kaboré
- Amanda Kutenski
- Angela Wang

Formulez vos questions sur le Chat ☺

1 Présentation du projet

Personnes allophones au Québec

La société québécoise est une **société d'immigration**

L'enjeu de la **communication et de la barrière linguistique** pour les personnes ne maitrisant ni l'anglais ni le français est au cœur de la prestation des soins et services en santé et services sociaux

Dispositions légales (LSSSS)

Importance et défis de recourir à un interprète

Les populations ne maîtrisant pas ou mal la langue des institutions de la santé et du social sont plus à **risque de voir leur état de santé se dégrader** au cours du temps (Pottie, Ng, Spitzer, Mohammed & Glazier, 2008)

La présence d'un interprète n'est pas un luxe, mais une **adaptation normale** à la diversification de la société

L'augmentation des services d'interprétation va de pair avec une **diminution du taux de réadmission et de durée du séjour** de ces usager·ère·s vulnérables (Beagley, Hlavac & Zucchi, 2020)

Il n'est toutefois **pas toujours possible** d'avoir accès à un interprète formé (Rocque & Leanza, 2015)

Objectifs de recherche

1 **Explorer la littérature** existante au sujet des enjeux rapportés par les acteur·rice·s terrain à propos de l'interprétation à distance et l'interprétation en temps de crise en santé et services sociaux

2 Documenter les **enjeux rencontrés par les acteur·rice·s terrain** en santé et services sociaux au Québec en termes d'interprétation à distance en contexte de crise sanitaire

3 Recenser les **pratiques utilisées ou les pratiques innovantes** développées par les acteur·rice·s terrain en santé et services sociaux au Québec en contexte de crise sanitaire

Méthode

COLLECTE DE DONNÉES

- Questionnaire en ligne (Lime Survey)
- D'octobre 2020 à octobre 2021
- Population cible : intervenant·e·s qui travaillent auprès d'une population allophone et interprètes
- Le questionnaire comportait 31 et 30 questions respectivement pour les intervenant·e·s et les interprètes
- Le questionnaire portait sur le travail des intervenant·e·s et les interprètes avant le début de la pandémie de la COVID-19 (c'est-à-dire avant le 13 mars 2020) et durant la COVID-19 (c'est-à-dire à partir du 13 mars 2020)
- Phase de prétest entre aout et septembre 2020 avec 7 participant·e·s (2 itérations)

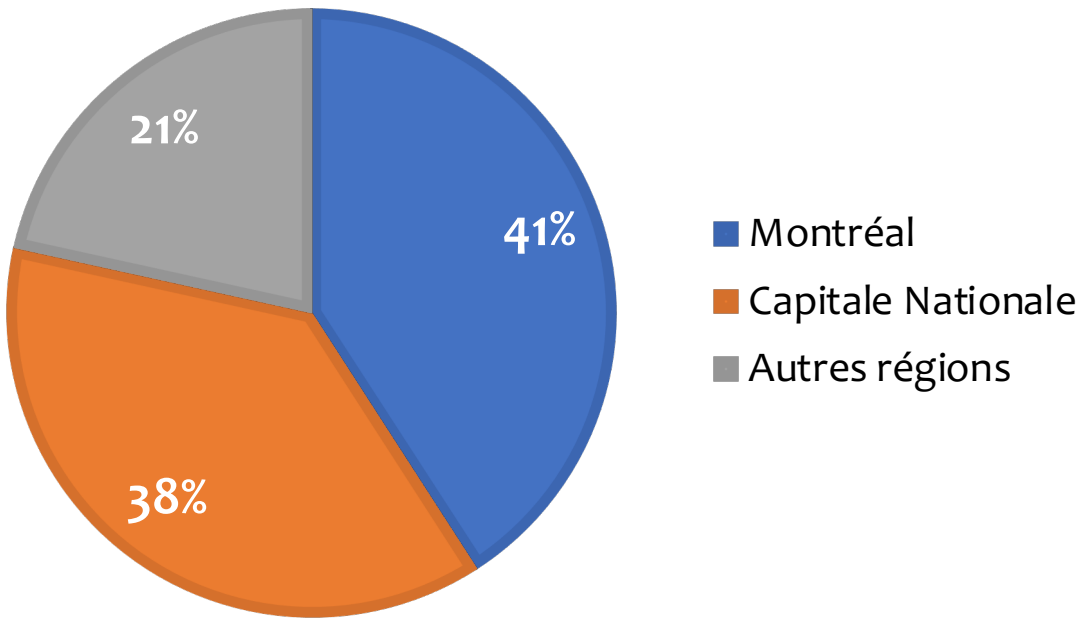
ANALYSE DE DONNÉES

- Des analyses descriptives et croisées (tests de khi-carré)
- Les valeurs manquantes dépassant 10% ne sont pas incluses dans les analyses
- Les données du questionnaire ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS (version 27)
- Échantillon total
  - **362 (521) intervenant·e·s**
  - **67 (103) interprètes**
  - **11 CI(U)SSS + regroupements et organismes communautaires**

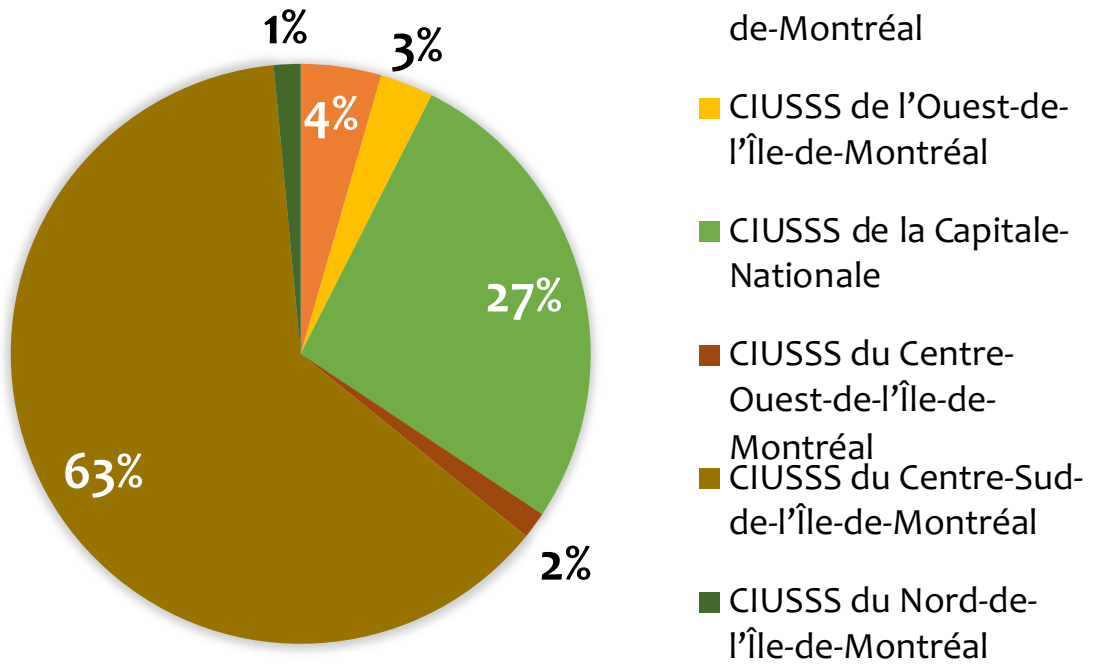
	Intervenants	Interprètes	Raison
Nombres initiaux	521	103	
Nombres supprimés	122	36	Des réponses non applicables pour toutes les questions
	20		Réponses non conformes aux informations recherchées (ex. langues des signes)
	17		Pas de réponses à la catégorie "OUI" aux questions portant l'intervention auprès d'un professionnel et allophone avant et pendant la COVID-19
Nombres valides	**362**	**67**	

Dans quelle région travaillent les participant·e·s?

Intervenant·e·s



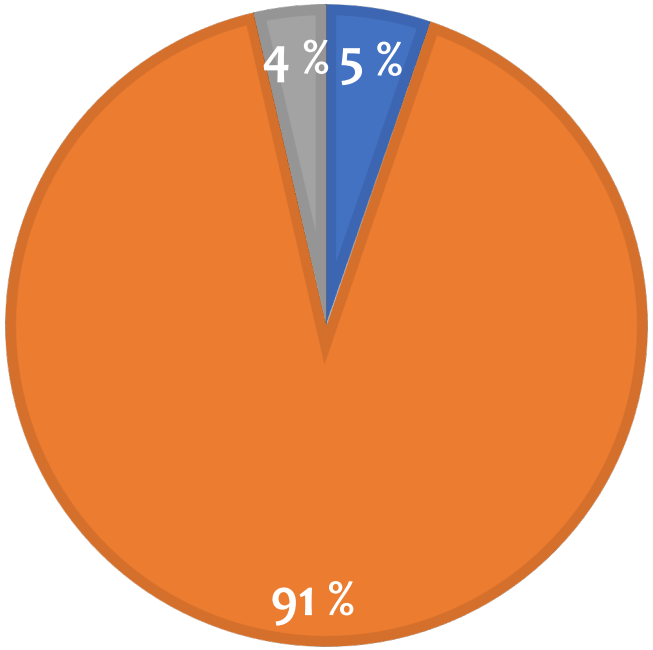
Interprètes



Dans quel secteur travaillent les participant·e·s?

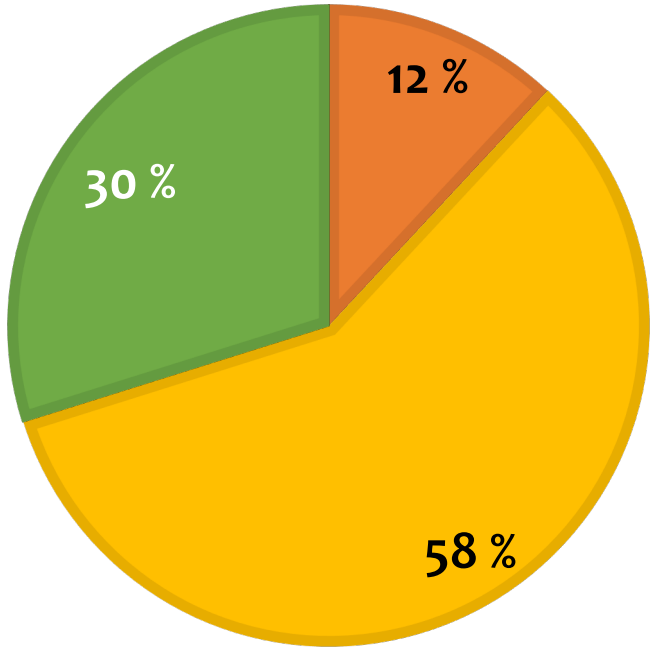
Intervenant·e·s

- Dans le domaine communautaire
- Dans le réseau public de la santé et des services sociaux
- Les deux réponses précédents (si temps égal)

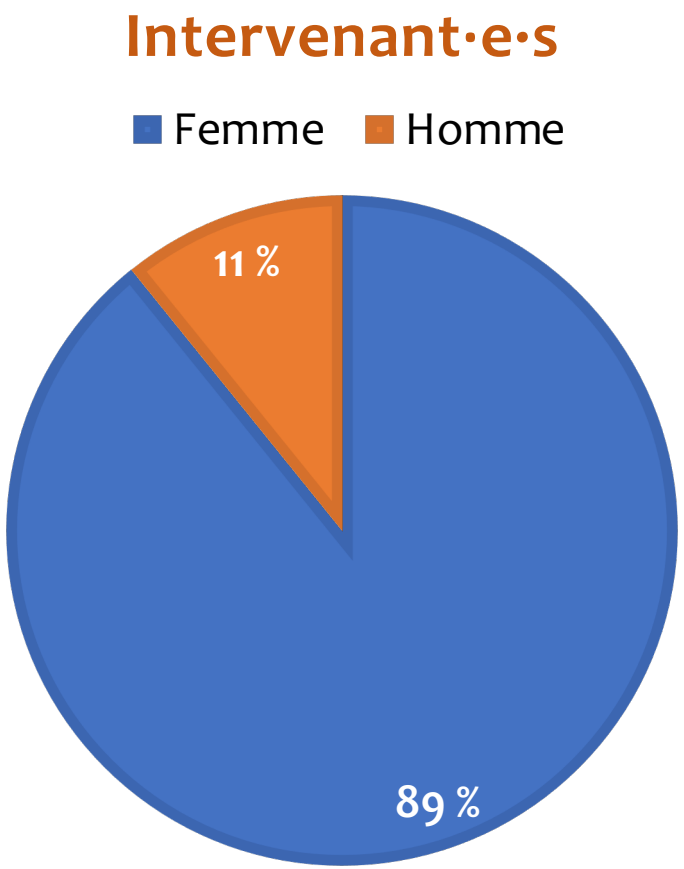


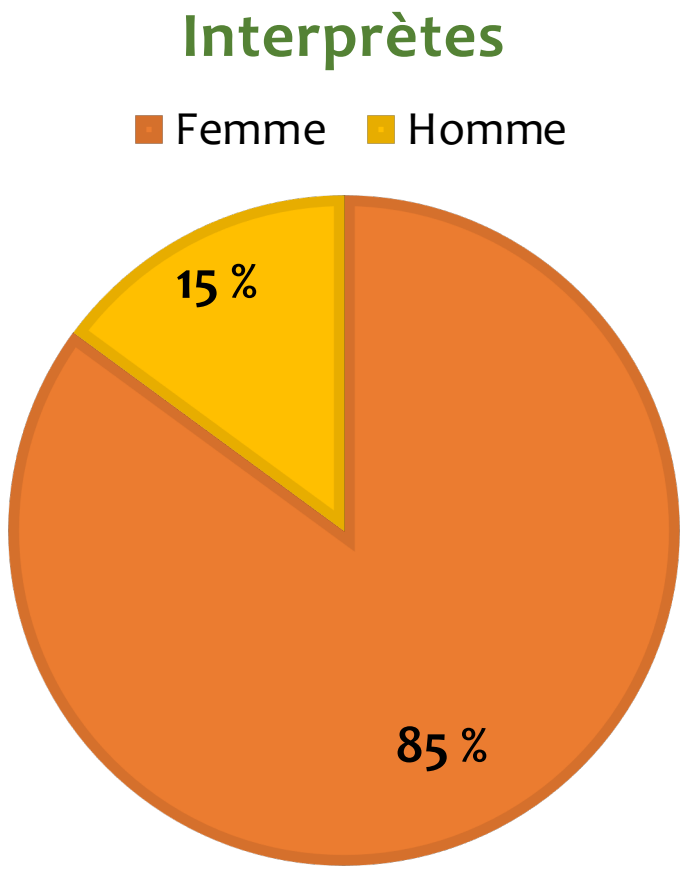
Interprètes

- Dans le domaine communautaire
- Dans le réseau public de la santé et des services sociaux
- Les deux réponses précédents (si temps égal)

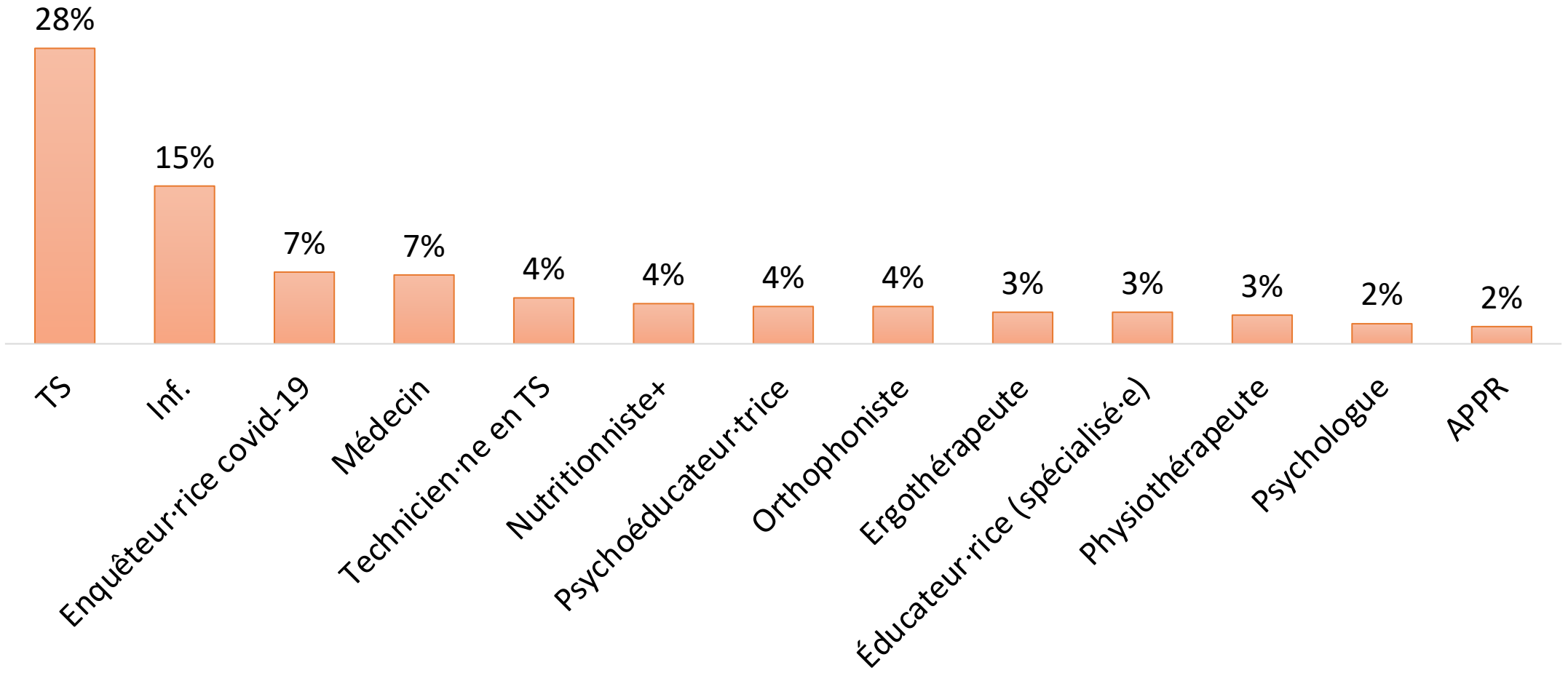


Les participantes sont surreprésentées





Quelles sont les professions des intervenant·e·s ?



Formulez vos questions sur le Chat ☺

2

Thématique 1

Modalités d’intervention avec interprètes durant la COVID-19

Modalités d’interprétation (Scoping Review)

Interprétation en présentiel (face-à-face)

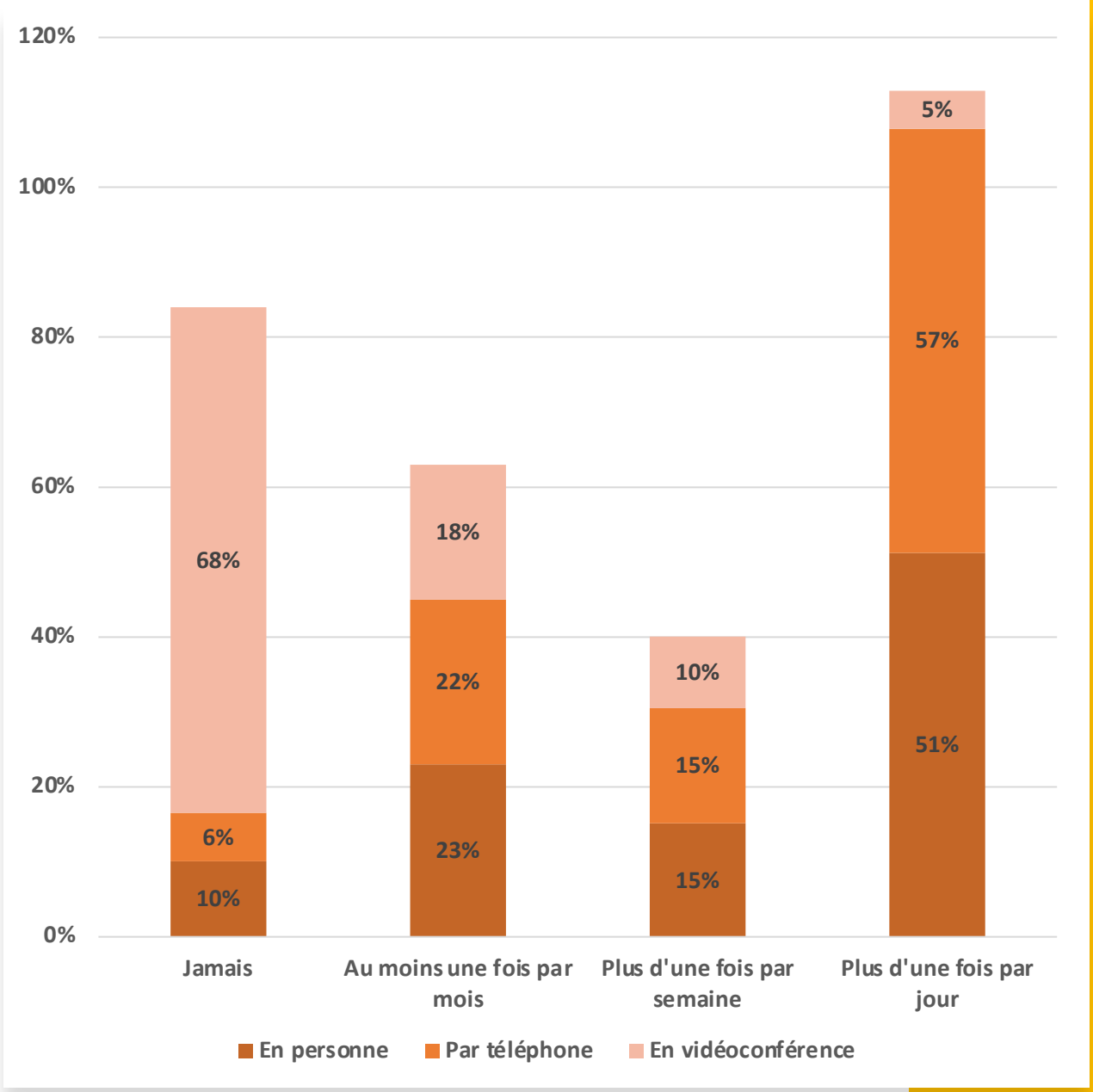
Téléinterprétation utilisant des applications informatiques

Interprétation à distance par téléphone et vidéoconférence

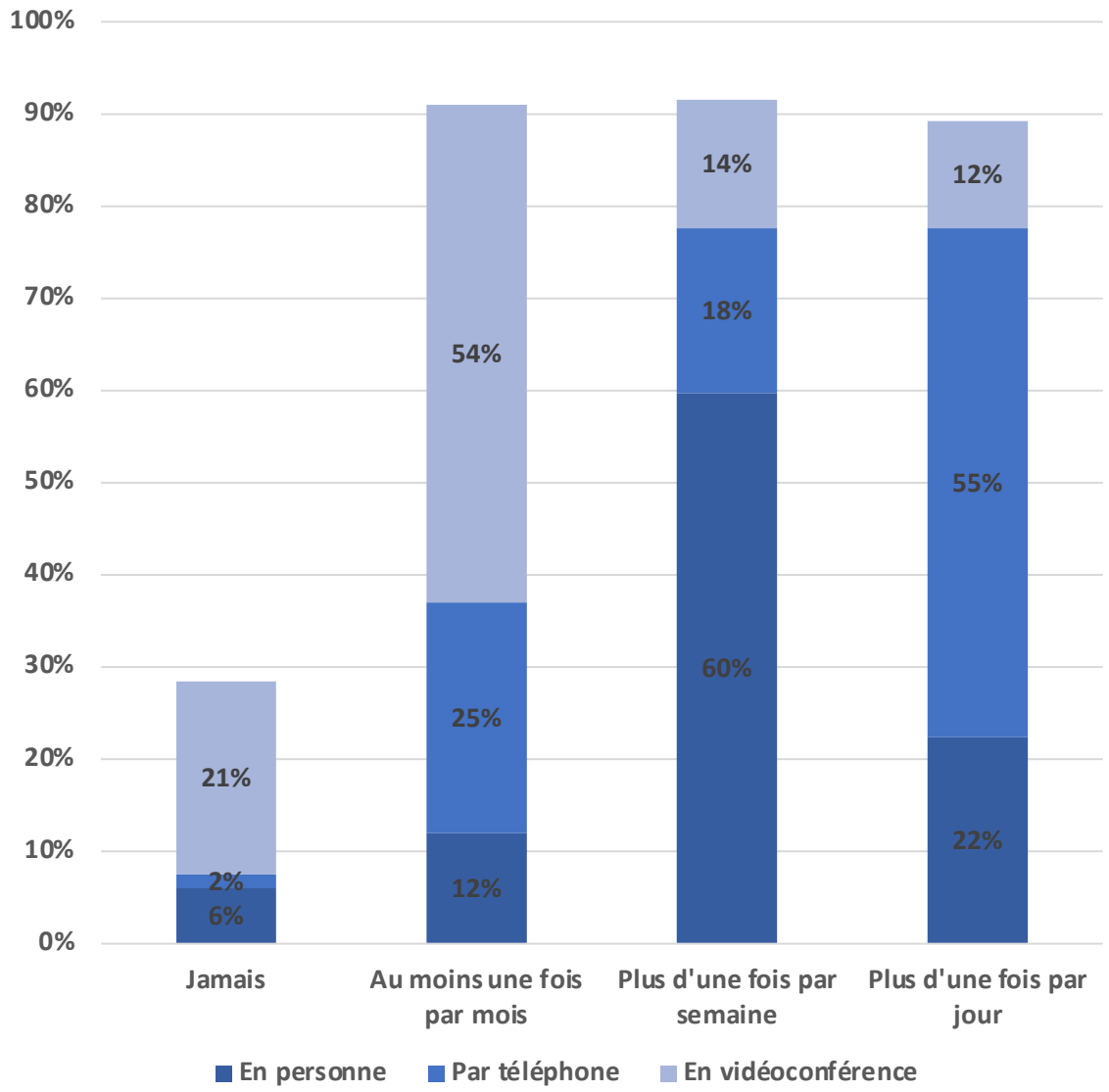
Modalités d'intervention avec interprète durant la COVID-19 : état des lieux et enjeux

- Quelles modalités sont utilisées pour intervenir auprès de personnes allophones en présence d'interprète
  - Du point de vue des intervenant.e.s?
  - Du point de vue des interprètes?
- Quels difficultés et enjeux rencontrent les intervenant.e.s
  - Lors des interventions par téléphone?
  - Lors des interventions en ligne?
- Qu'en est-il en cas d'absence ou non accès à un.e interprète?

Modalités d'intervention en présence d'interprètes formels ou informels durant la pandémie : point de vue des intervenant·e·s



Modalités d'intervention durant la pandémie : point de vue des interprètes



Témoignages : intervention avec interprète durant la crise sanitaire (1)

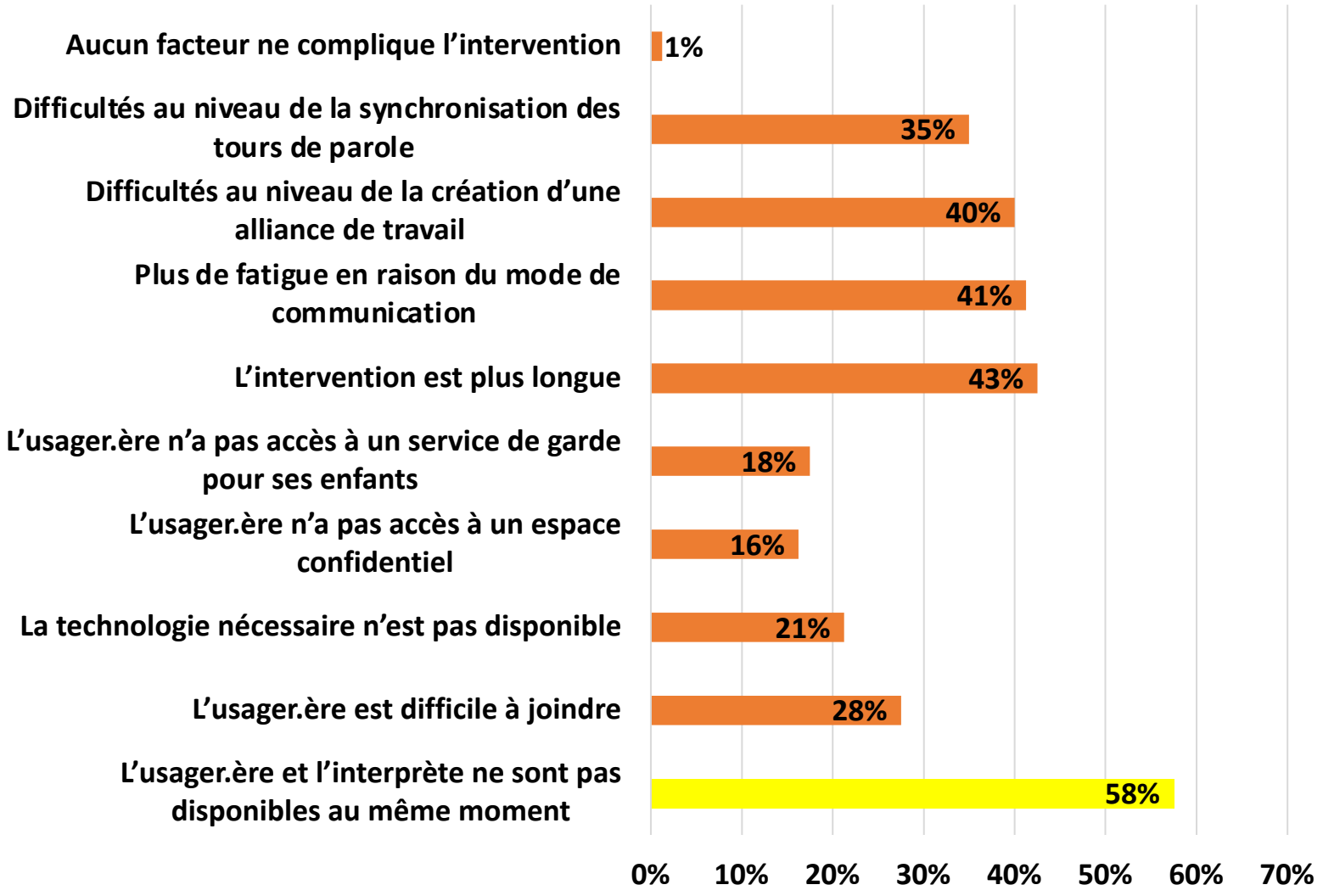
- *« C'est toujours mieux en personne avec la clientèle allophone, mais je sais que certains intervenants du milieu communautaire utilisent les réseaux sociaux comme **whatsApp** ou **Messenger** pour communiquer soit par **textos** ou par **Facetime** et ça fonctionne bien aussi. Cependant, au CI(U)SSS ce n'est pas permis d'utiliser les réseaux sociaux pour les usagers parce que ceux-ci ne sont pas sécurisés et qu'il y a un enjeu au niveau de la confidentialité. Je pense qu'on devrait faciliter l'accès aux **réseaux sociaux** dans le réseau de la santé pour s'adapter à cette nouvelle réalité et rejoindre un plus grand nombre de gens. » (Intervenant.e institutionnel.le, travailleur.se social.e, CISSS du Bas-Saint-Laurent)*

Témoignages : intervention avec interprète durant la crise sanitaire (2)

- *« La plupart de nos usagers n'ont pas accès à l'internet ou ne sont pas capables d'utiliser la technologie comme rencontre par **Zoom** et **Teams**. Notre équipe a suggéré de faire les **appels téléphoniques** en conférence à trois avec l'interprète. Comme le client n'a qu'à répondre au téléphone , ça marche pour les entrevues. Par contre cette méthode est très **limitée**, s'il faut faire une évaluation infirmière ou médicale, il faut voir le client en **présentiel**. » (Intervenant.e institutionnel.le/communautaire, infirmier.ère, CISSS de l'Outaouais)*

Témoignages : intervention avec interprète durant la crise sanitaire (3)

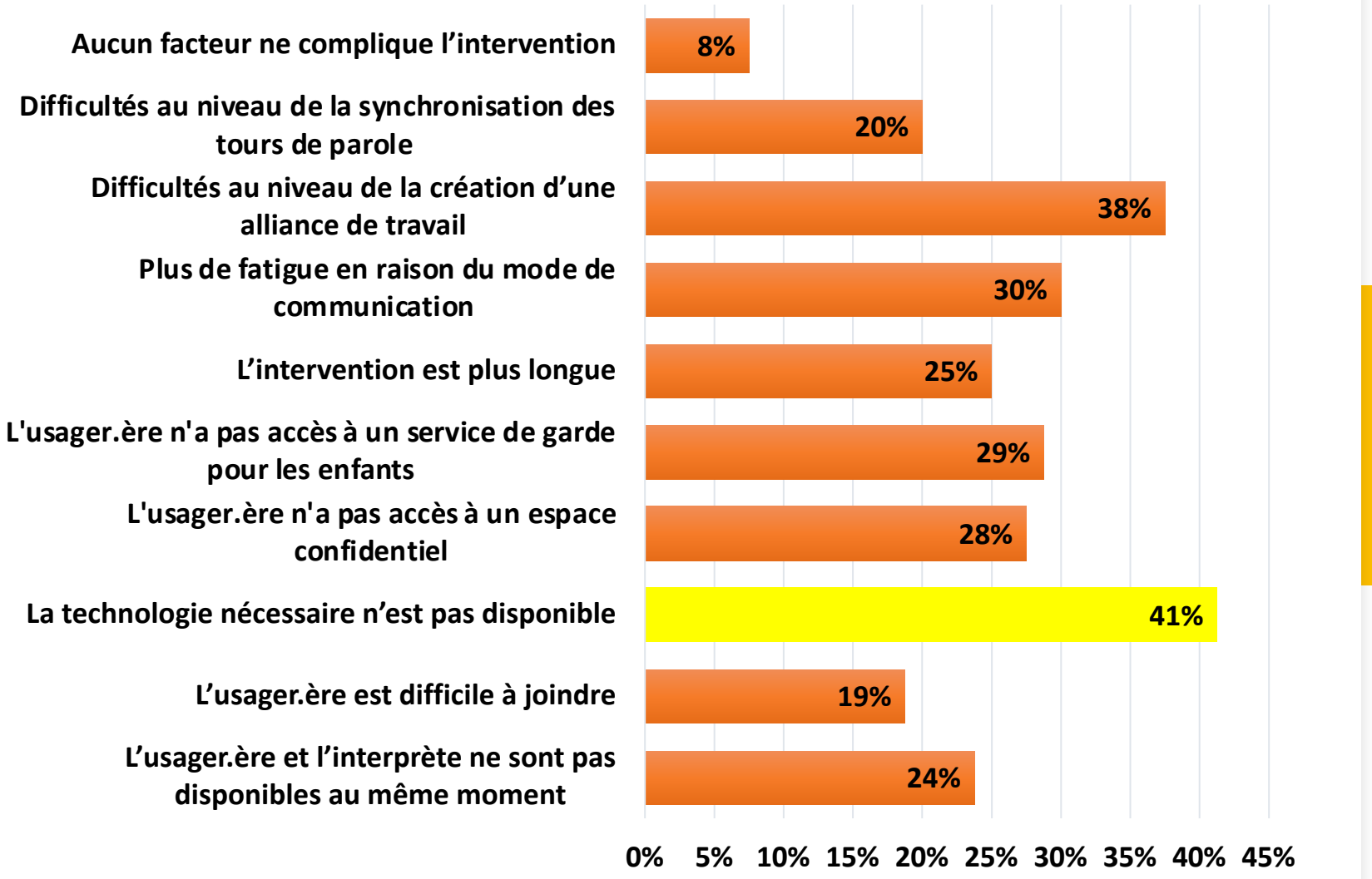
- *« Je me suis procuré mon propre équipement (ordinateur, caméra, écouteurs, imprimante , papier et encre) pour pouvoir offrir mon **service à distance**. » (Interprète, Banque des interprètes de la Capitale-Nationale)*



Difficultés et enjeux rencontrés lors d'intervention en présence d'interprètes par téléphone : points de vue des intervenant·e·s

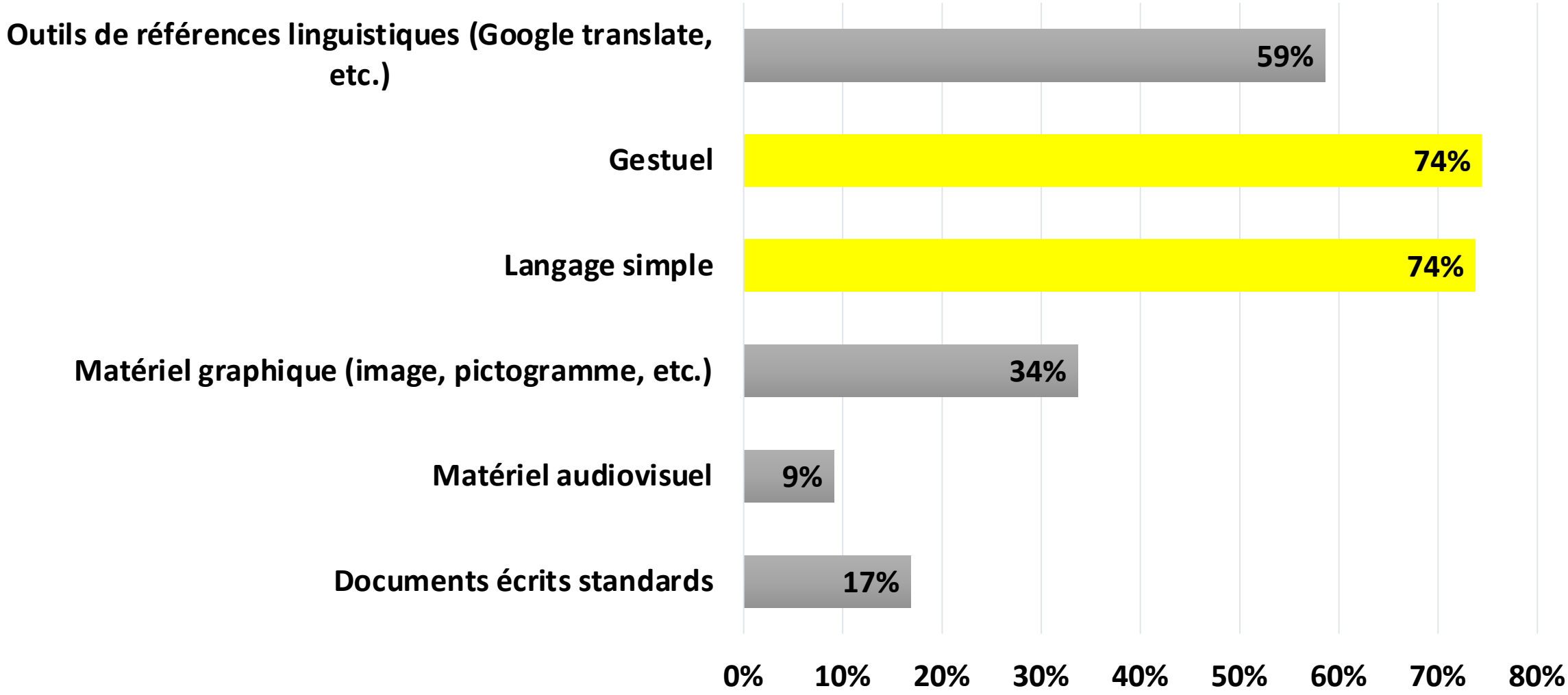
Témoignages : intervention avec interprète durant la crise sanitaire

- *« Utiliser **mon téléphone cellulaire** personnel pour faire appel à l'interprète et avoir le haut parleur car parents n'ont pas de ligne téléphonique. » (Intervenant.e institutionnel.le, travailleur.se social.e, CHU de Québec)*
- *« J'essaie d'établir un lien via conférence téléphonique avec interprète avant la première rencontre en téléintervention. J'ai plusieurs clients allophones qui n'arrivent pas à utiliser **Teams**. » (Intervenant.e institutionnel.le, travailleur.se social.e, CIUSSS du Nord-de-L'Île-de-Montréal)*



Difficultés et enjeux rencontrés lors d'intervention en présence d'interprètes par logiciel en ligne : intervenant·e·s

Stratégies en cas d'absence ou non accessibilité d'un interprète formel : intervenant·e·s



Témoignages : intervention avec interprète durant la crise sanitaire

- *« Création d'une **banque plus informelle et professionnelle** **par les intervenantes** du projet sur lequel nous travaillons. Nous essayons de rémunérer tous les interprètes grâce à une nouvelle subvention au projet, afin de permettre les interventions de plus longue durée. » (Intervenant.e communautaire)*
- *« Il y a un **fichier de collègues** qui parlent une autre langue que le français et l'anglais. » (Intervenant.e institutionnel.le, Enquêteur Santé publique, CIUSSS du Centre-Sud-de-L'Île-de-Montréal)*
- *« L'on fait beaucoup plus appel à **nos collègues parlant différentes langues** pour la **co-intervention** (avec autorisation des usagers) car plus facile d'accès et ils font le même type d'intervention/connaissent le contexte d'intervention donc beaucoup plus pratique. » (Intervenant.e institutionnel.le, travailleur.se social.e, CIUSSS du Centre-Ouest-de-L'Île-de Montréal)*

Causerie - Thématique 1

Petit rappel des consignes

- Durée de 30 minutes
  - 15 minutes en sous-groupe
  - 10 min pour le retour en grand groupe
  - 5 minutes questions
- Pour chaque groupe
  - Un·e animateur·rice, membre de l'équipe
  - Un·e preneur·se de notes
- Désigner un·e porte-parole du sous-groupe
- Discuter autour de trois questions en lien avec la thématique
  1. Est-ce que les résultats présentés font écho à votre vécu ?
  2. Y'a-t-il de nouveaux enjeux que vous rencontrez ou dont vous avez pris connaissance qui n'ont pas été nommés durant la présentation ?
  3. Avez-vous développé ou pris connaissance de nouvelles pratiques dans vos établissements en ce qui a trait à l'intervention auprès de personnes allophones ?
- Retour en grand groupe
  - Présentation de trois grands constats/enjeux de la discussion par le ou la porte-parole
  - Période questions

3

Thématique 2

Soutien organisationnel et formation offerts aux intervenant·e·s et aux interprètes durant la COVID-19

Le contexte de crise

Émotions

Manque d’expérience d’intervention/ interprétation en contexte d’urgence/crise

Environnement de crise peut être non sécuritaire

Des défis supplémentaires qu’en contexte “normal”

Accès aux services d'interprétation

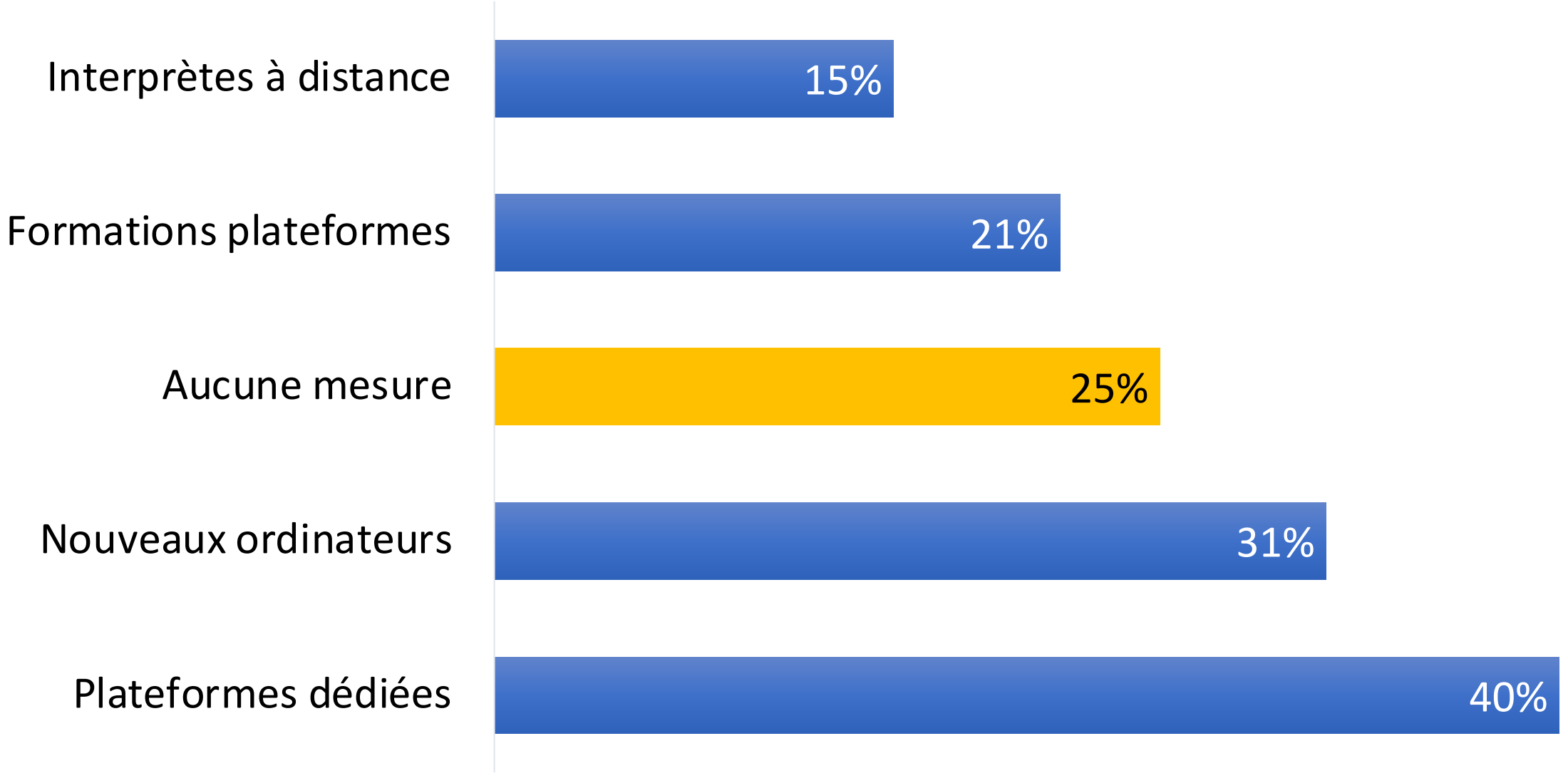
Trois questions

1. Qu'est-ce qui est fourni par l'organisation ?

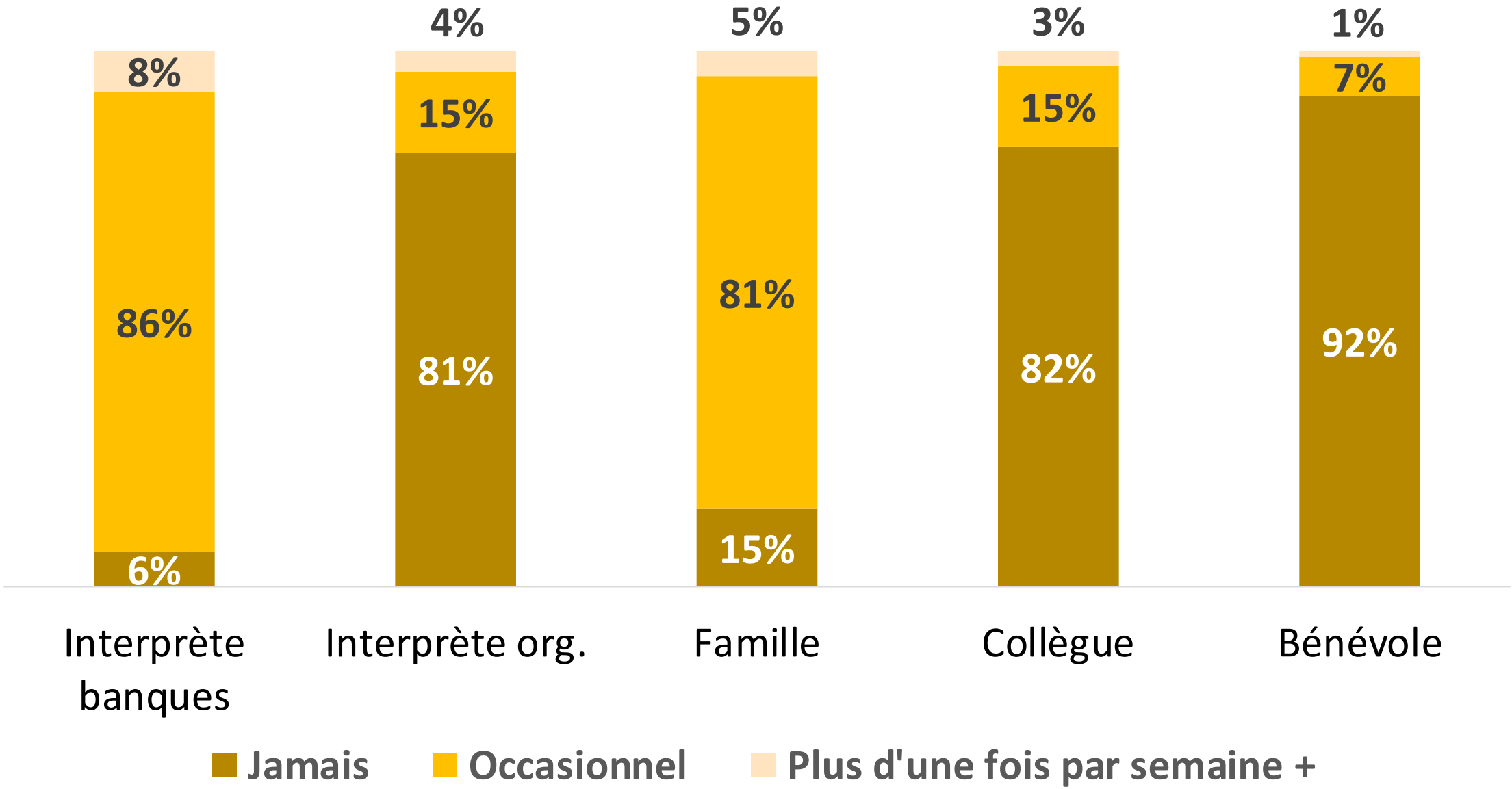
2. Qui est l'interprète ?

3. Quelle formation les intervenant·e·s possèdent-ils et elles ?

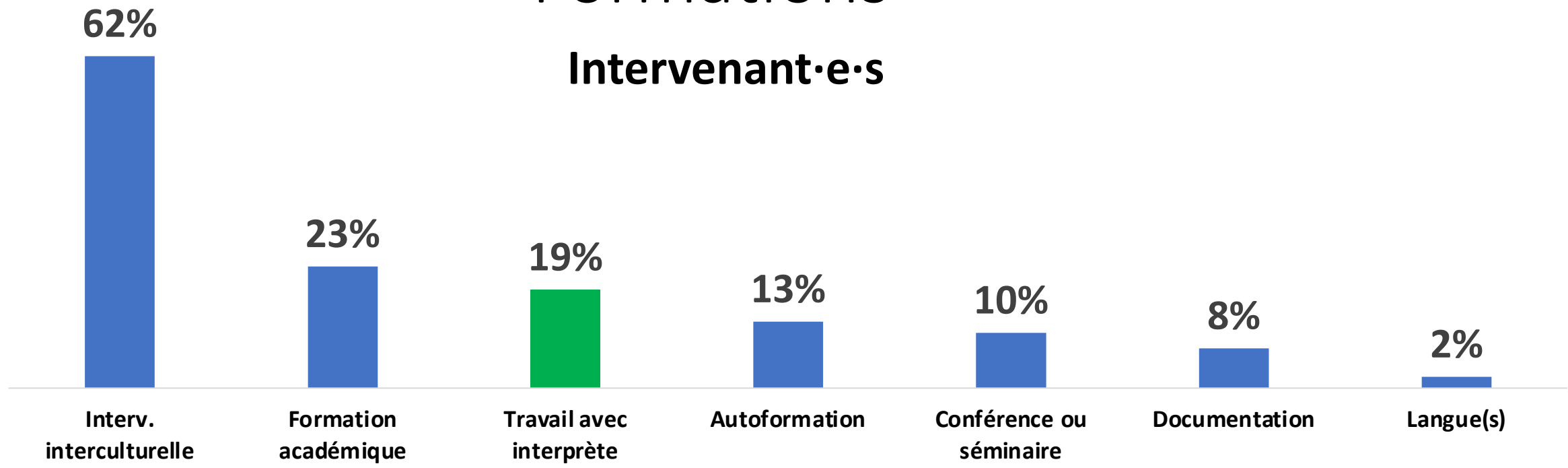
Mesures d'adaptation organisationnelle (intervenant·e·s)

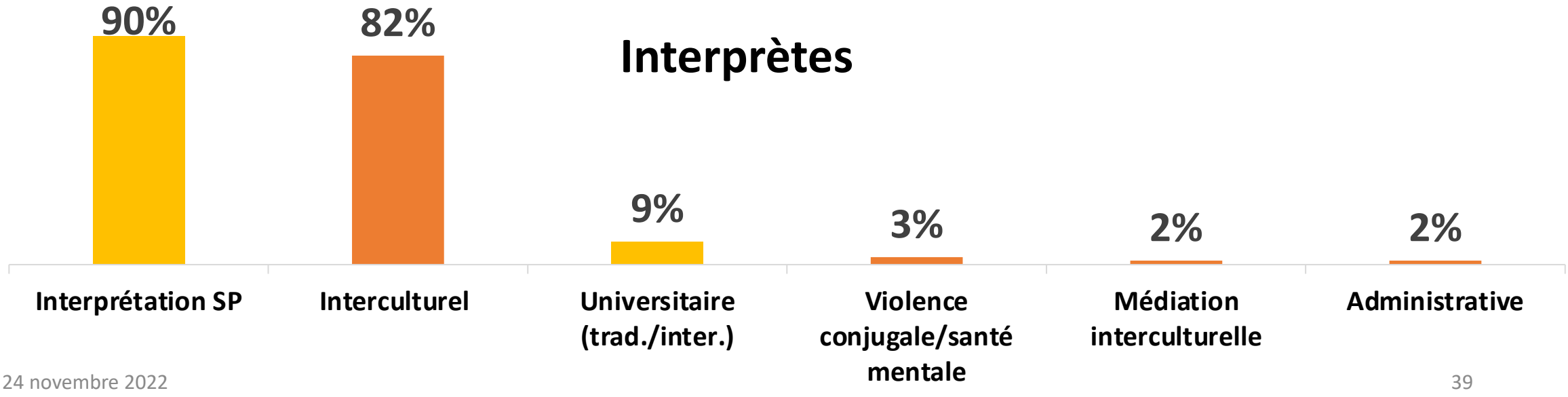


Qui est l’interprète ?



Formations


Intervenant·e·s
62%
23%
19%
13%
10%
8%
2%
Interv. interculturelle
Formation académique
Travail avec interprète
Autoformation
Conférence ou séminaire
Documentation
Langue(s)


Interprètes
90%
82%
9%
3%
2%
2%
Interprétation SP
Interculturel
Universitaire (trad./inter.)
Violence conjugale/santé mentale
Médiation interculturelle
Administrative

Recherche formation ISP-D

LABORATOIRE
PSYCHOLOGIE
ET CULTURES

Objectifs:

I. Développer deux formations en ligne (**intervenants** + interprètes)

II. Mesurer l'effet de ces formations

Hypothèse: la formation aura un effet à court et moyen terme sur les connaissances et le sentiment d'auto-efficacité des participants

Résultats

Participant·e·s T1: 79 – T2: 37 – T3: 34

(l'attrition ne change pas les caractéristiques du groupe)

Moyennes et écart-types aux trois temps de mesure et résultats tests-t

	T1	**T2**	**T3**	**T1-T2**	**T1-T3**
	M (ET)	*M (ET)*	*M (ET)*	t_{38}	t_{21}
Connaissances	3.16 (0.30)	3.40 (0.36)	3.28 (0.31)	-5.92**	-2.06*
Auto-efficacité	3.53 (0.83)	4.17 (0.55)	4.26 (0.44)	-5.90**	-3.83**

Témoignages
Intervention avec interprète durant la crise sanitaire

- *« Les interprètes sont laissés à eux mêmes et on s'arrange pour donner des services du mieux qu'on peut. » (Interprète, BII Montréal)*

- *« Pour les familles n'étant pas en mesure d'utiliser la technologie visioconférence (par ex. zoom ou teams), je me rendais à domicile et appelais, avec mon ordinateur ou mon cellulaire, l'interprète.» (Psychoéducateu·rice, CIUSSS de l'Est-de-L'Île-de-Montréal)*

Causerie - Thématique 2

Petit rappel des consignes

- Durée de 30 minutes
  - 15 minutes en sous-groupe
  - 10 min pour le retour en grand groupe
  - 5 minutes questions
- Pour chaque groupe
  - Un·e animateur·rice, membre de l'équipe
  - Un·e preneur·se de notes
- Désigner un·e porte-parole du sous-groupe
- Discuter autour de trois questions en lien avec la thématique
  1. Est-ce que les résultats présentés font écho à votre vécu ?
  2. Y'a-t-il de nouveaux enjeux que vous rencontrez ou dont vous avez pris connaissance qui n'ont pas été nommés durant la présentation ?
  3. Avez-vous développé ou pris connaissance de nouvelles pratiques dans vos établissements en ce qui a trait à l'intervention auprès de personnes allophones ?
- Retour en grand groupe
  - Présentation de trois grands constats/enjeux de la discussion par le ou la porte-parole
  - Période questions

Merci !

Aux personnes liaison et contacts dans les différents CI(U)SSS participants et regroupements et organismes communautaires

Aux répondant.e.s au questionnaire

Merci aux établissements et organismes

CISSS du Bas-Saint-Laurent	CIUSSS de la Capitale-Nationale	CHU de Québec – Université Laval	CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal	CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal	CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
CISSS de l'Outaouais	CISSS de Laval	CISSS des Laurentides	Regroupements et organismes communautaires

Merci à nos partenaires

Secrétariat à l'accès aux services en langue anglaise et aux communautés ethnoculturelles, Ministère de la Santé et des Services sociaux

Bureau d'intégration des nouveaux arrivants à Montréal (BINAM)

Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)

Table de quartier Montréal-Nord (TQMN)

Cellule communautés ethnoculturelles, Direction régionale de Santé publique (DRSP), CIUSSS du Centre-Sud-de-L'Île-de-Montréal

Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA), CIUSSS du Centre-Ouest-de-L'Île-de-Montréal

Santé publique et partenariat, Direction des services intégrés de première ligne, CIUSSS du Centre-Ouest-de-L'Île-de-Montréal

Pour plus de détails sur les projets en lien avec l'intervention auprès de personnes allophones et le travail avec interprètes

- Projet « L'intervention avec interprète en temps de crise »
- Projet « Innovative Practices in Service Provision with Interpreters in Times of Health Crisis: A Qualitative Study of Clinicians, Interpreters, and Service Users' Perspectives »
- Projet ETMISSS « L'interprétariat en tant que mode d'intervention »
- Formation en ligne « Initiation au travail avec un interprète »

Pour aller plus loin…

- Alam, R, Speed, S, Beaver, K. (2012). A scoping review on the experiences and preferences in accessing diabetes-related healthcare information and services by British Bangladeshis. Health & Social Care in the Community, 20(2), 155-171.
- Alhomoud, F, Dhillon, S, Aslanpour, Z, Smith, F. (2013). Medicine use and medicine-related problems experienced by ethnic minority patients in the United Kingdom: A review. International Journal of Pharmacy Practice, 21(5), 277-287.
- Beagley, J, Hlavac, J, Zucchi, E. Patient length of stay, patient readmission rates and the provision of professional interpreting services in healthcare in Australia. Health & Social Care in the Community, 2020, 00, 1–8.
- Briand-Lamarche, M, Maltais, C, Guériton, M. L'interprétariat en tant que mode d'intervention en santé et en services sociaux, Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 163 p., 2017.
- Farooq, S, Kingston, P, Regan, J. (2015). Working through interpreters in old age psychiatry: A literature review. Mental Health Review Journal, 20(1), 36-47.
- Fisher, J, Hinchliff, S. (2013). Immigrant women's perceptions of their maternity care: A review of the literature part 1. Practising Midwife, 16(1), 20-22.
- Graz, B., Vader, J. P., & Raynault, M. F. (2002). Réfugiés, migrants, barrière de la langue : opinion des praticiens sur les moyens d'aide à la traduction. Sante Publique, 14(1), 75-81.
- Lundin, C., Hadziabdic, E., & Hjelm, K. (2018). Language interpretation conditions and boundaries in multilingual and multicultural emergency healthcare. BMC International Health and Human Rights, 18(1), 23.
- Mahmoud, I., et al. (2014). "Satisfaction with emergency department service among non-English-speaking background patients." EMA - Emergency Medicine Australasia, 26(3), 256-261.
- Nailon, R. E. (2006). Nurses' concerns and practices with using interpreters in the care of Latino patients in the emergency department. J Transcult Nurs, 17(2), 119-128.
- Pollock, S. More than words can say: Why health and social care policy makers should reconsider their position on informal interpreters. Critical Social Policy, 2020.
- Pottie, K, Ng, E., Spitzer, D, Mohammed, A, Glazier, R. Language proficiency, gender and selfreported health: An analysis of the first two waves of the longitudinal survey of immigrants to Canada. Can J Public Health, 2008, 99(6), 505-510.
- Rocque, R, Leanza, Y. (2015). A systematic review of patients' experiences in communicating with primary care physicians: Intercultural encounters and a balance between vulnerability and integrity. PLoS ONE [Electronic Resource], 10(10), e0139577.
- Verrept, H., et al. (2018). Évaluation des projets de médiation interculturelle à distance (par vidéoconférence) dans les soins de santé, rapport d'évaluation, Cellule de médiation interculturelle et support de la politique, SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimantaire et Environnement.
- Wilson, C, Alam, R, Latif, S, Knighting, K, Williamson, S, Beaver, K. (2012). Patient access to healthcare services and optimisation of self-management for ethnic minority populations living with diabetes: A systematic review. Health & Social Care in the Community, 20(1), 1-19.
- Zeh, P. Delivering diabetes care to ethnic diversity (dedicated): Exploring potential barriers and solutions to delivering high quality diabetes care to people from ethnic minority groups. (U616535 Ph.D.), University of Warwick (United Kingdom), Ann Arbor, 2013.

Merci!