

OBJECTIFS DE LA RECHERCHE



Documenter les enjeux de l'intervention en contexte de diversité linguistique et de crise sanitaire.



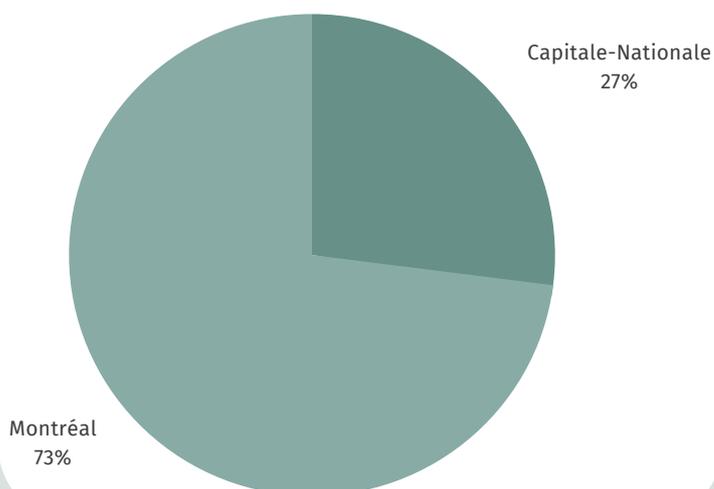
Recenser les pratiques courantes ou innovantes développées par les acteur·rice·s terrain.

MÉTHODOLOGIE

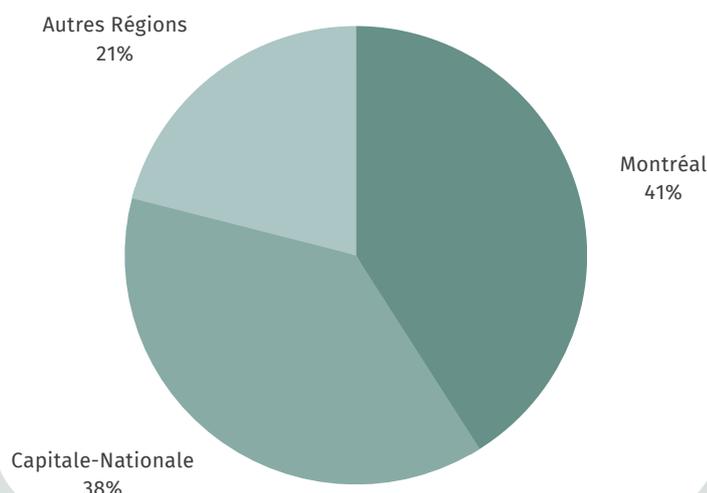
- Questionnaire en ligne (d'octobre 2020 à octobre 2021) destiné aux intervenant·e·s et interprètes du réseau de la santé et des services sociaux et des organismes communautaires.
- 362 réponses d'intervenant·e·s sont analysées.
- 67 réponses d'interprètes sont analysées.

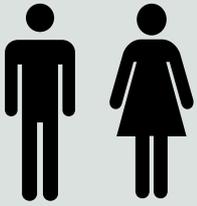
PORTRAIT DES RÉPONDANT·E·S

Dans quelles régions du Québec travaillent les interprètes?



Dans quelles régions du Québec travaillent les intervenant·e·s?





Les femmes (intervenantes et interprètes) représentaient la majorité des répondant·e·s.

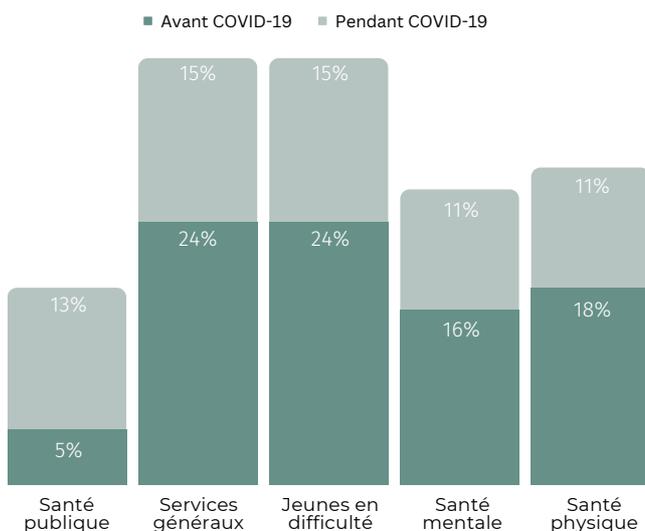
91%

des intervenant·e·s travaillent dans le réseau public de la santé et des services sociaux.

58%

des interprètes travaillent dans le réseau public de la santé et des services sociaux.

PENDANT LA COVID-19 : PERSPECTIVES DES INTERVENANT·E·S (COMPARATIVEMENT À AVANT)



Le recours aux interprètes a connu une baisse tout domaine confondu (santé mentale, dépendance, jeunes en difficulté, etc.), sauf pour la santé publique.

La proportion d'interventions en santé publique, en présence d'interprètes, a connu une hausse de 8% (passant de 5% à 13%).

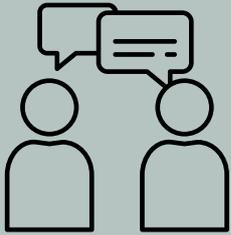


Le plus souvent, les intervenant·e·s ont fait appel à un interprète pour l'Arabe (51%), l'Espagnol (47%), le Swahili (20%) et le Bengali (18%).



Le recours aux interprètes a connu une baisse pour toutes les populations sauf pour les adultes de 25 à 36 ans (passant de 75% à 78%).

LES MODALITÉS D'INTERVENTION AUPRÈS DE PERSONNES ALLOPHONES EN PRÉSENCE D'INTERPRÈTES



- 51% des intervenant.e.s ont eu recours **plus d'une fois par jour** à un interprète en personne.
- 60% des interprètes ont interprété **plus d'une fois par semaine** en personne.

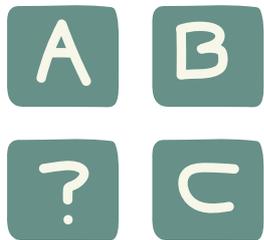


- 57% des intervenant.e.s ont eu recours **plus d'une fois par jour** à un interprète par téléphone.
- 55% des interprètes ont interprété **plus d'une fois par jour** par téléphone.



- 5% des intervenant.e.s ont eu recours **plus d'une fois par jour** à un interprète en vidéoconférence.
- 40% des interprètes ont interprété **une fois par mois ou moins** en vidéoconférence.

LES TROIS STRATÉGIES LES PLUS UTILISÉES EN CAS D'ABSENCE OU NON ACCESSIBILITÉ D'UN·E INTERPRÈTE FORMÉ·E



Language simple
(74%)



Gestuel
(74%)



Outils de références linguistiques (59%)

DIFFICULTÉS ET ENJEUX POUR LES INTERVENANT·E·S



Pour l'intervention avec des interprètes **en ligne** :

- 41% ont noté que la technologie nécessaire n'est pas disponible.
- 38% ont mentionné la difficulté de créer une alliance de travail.



Pour l'intervention avec des interprètes par **téléphone** :

- 58% ont noté que l'utilisateur et l'interprète ne sont pas disponibles au même moment.
- 43% ont mentionné la durée (importante) de l'intervention.

ADAPTATION ORGANISATIONNELLE ET SOUTIEN AUX INTERVENANT·E·S

40%

ont mentionné que l'organisation a installé des plateformes spécifiques pour la téléintervention.

31%

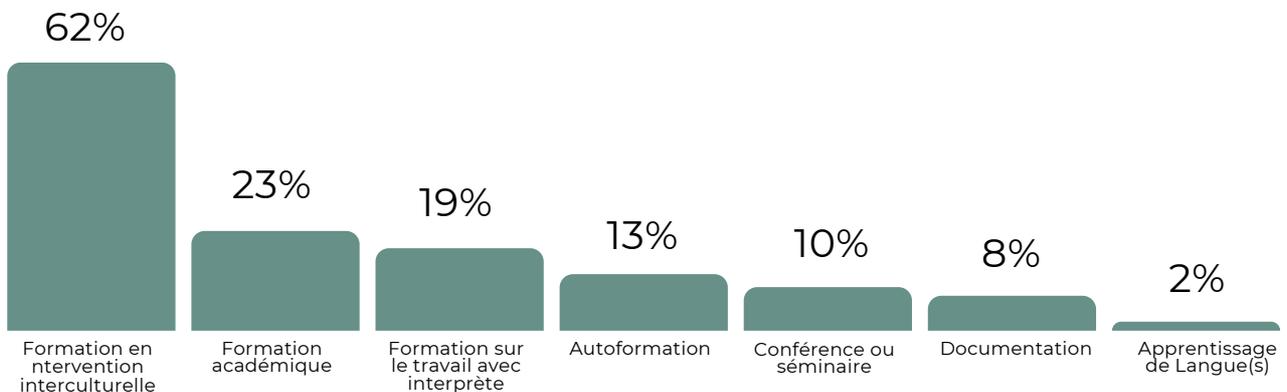
ont déclaré que l'organisation s'est procurée de nouveaux ordinateurs.

25%

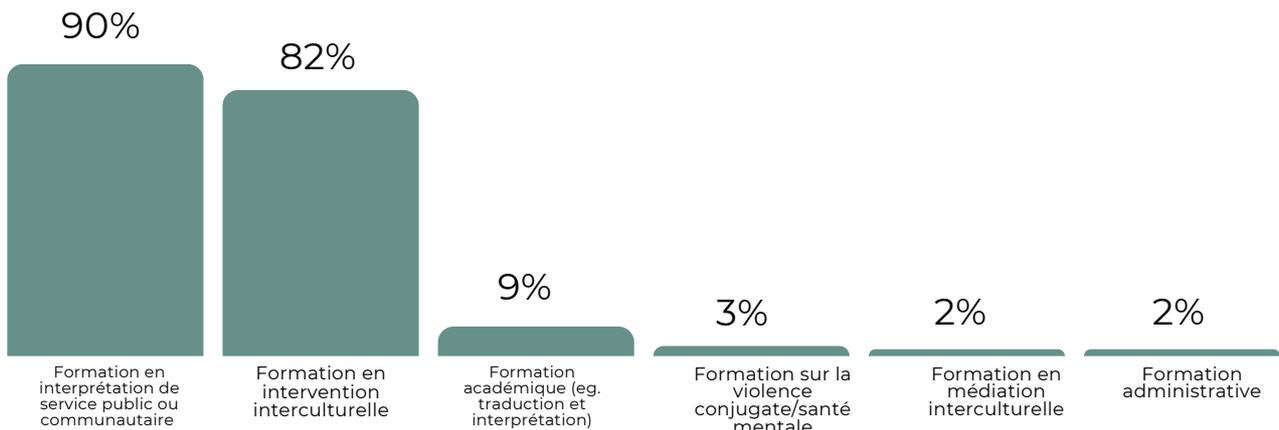
ont précisé que l'organisation n'a mis en place aucune mesure pour faciliter ou rendre possible l'intervention à distance avec interprètes.

Selon les répondant·e·s, il y a un manque de formation. Le peu de formations disponibles se situent surtout au niveau technique et il n'y a pas assez de formations sur comment travailler avec un interprète, selon les intervenant·e·s.

En termes de formation, les intervenant·e·s ont déclaré avoir suivi ou eu recours à :



En termes de formation, les interprètes en déclaré avoir suivi ou eu recours à :



ÉTABLISSEMENTS ET ORGANISMES PARTICIPANTS

- 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
- Plusieurs regroupements et organismes communautaires

ORGANISMES PARTENAIRES

- Secrétariat à l'accès aux services en langue anglaise et aux communautés ethnoculturelles, Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).
- 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 toute information, contactez
naima.bentayeb.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca

Auteures : Naïma Bentayeb et Angela Wang
Design : Angela Wang et Andréanne Boisjoli
2023

Équipe de recherche : Naïma Bentayeb; Mónica Ruiz-Casares; Yvan Leanza; Mélanie M. Gagnon
et Jill Hanley

Assistant·e-s et professionnel·le-s de recherche : Prosper Kaboré et Angela Wang

Financement : Institut universitaire SHERPA; CERDA; U McGill CRCF