

Entrevues

METISS et ses recherches en action

Bonjour! ¡Hola! ਸਤ ਸ੍ਰੀ ਅਕਾਲ!



UN INTERPRÈTE EST SUR LA LIGNE

Entrevue avec Emily Parkinson, candidate à la maîtrise, médecine familiale, Université McGill
boursière METISS
Par Andréanne Boisjoli



U

n homme d'origine pakistanaise se présente à une clinique sans rendez-vous. Étant au Québec depuis peu, ses connaissances du français et de l'anglais lui permettent difficilement d'exprimer ses besoins à l'intervenant qui le reçoit. Pourtant, un service de qualité exigerait assurément une meilleure communication.

Dans le Québec d'aujourd'hui, comme dans tous les pays d'immigration, ce scénario est de plus en plus fréquent. Il est possible, pour les établissements, d'embaucher des interprètes, mais alors que les

études montrent que la présence de ceux-ci permet de réduire à long terme le coût des interventions en santé, peu de praticiens y ont recours.



Selon Emily Parkinson, qui termine une maîtrise en médecine familiale à l'Université McGill, des raisons assez évidentes expliquent cette situation. En sans rendez-vous notamment, les consultations sont courtes, imprévisibles. Embaucher un interprète, attendre qu'il arrive, le rémunérer pour au moins deux heures, comme c'est souvent exigé... « Cela n'a pas de sens », conclut Emily.

Les services d'interprètes étant peu accessibles et peu utilisés, l'étudiante a donc voulu explorer une autre solution : l'interprétariat par téléphone. Encouragée

par les résultats prometteurs d'un projet pilote mené à Toronto, elle a eu envie de tenter l'expérience à Montréal. Sous la direction d'Ellen Rosenberg, chercheure de l'équipe METISS, elle en a fait son sujet de maîtrise.

Deux cliniques, 180 langues

Deux cliniques de médecine familiale, à Montréal, ont été choisies pour implanter son projet pilote. Une troisième a été ajoutée en fin de parcours. Des milieux qui ont été sélectionnés, évidemment, en raison de leur clientèle pluriethnique, pour qui la barrière linguistique constitue souvent un

obstacle à la communication.

Le projet a duré trois mois, dans chacune des cliniques. Emily Parkinson a fait affaire avec une entreprise basée aux États-Unis, mais qui embauche des interprètes partout à travers le monde. Cette entreprise donne accès de façon illimitée, 24 heures sur 24, à des interprètes professionnels, formés et qualifiés pour travailler dans le secteur de la santé. Les fournisseurs, soutient-elle, ont agréablement collaboré avec le projet, et ont déployé efforts et flexibilité pour assurer aux cliniques un service adapté à leurs besoins. Plus de 180 langues sont

Pour en savoir plus...

Parkinson, E. (2014). Overcoming language barriers to improve the quality of primary care for migrants. *Health Science Inquiry*, 5(1), p. 57. [Lien >>](#)

disponibles, et le délai pour y avoir accès est généralement inférieur à 60 secondes. Le tarif est ajusté à la minute près. « Si tu l'utilises pour 5 minutes, tu paies pour 5 minutes. Si tu l'utilises pour 15 minutes, tu paies pour 15 minutes. C'est tout. », résume Emily.

Du temps pour s'habituer

Les membres du personnel de ces cliniques ont été invités à une formation de 30 minutes sur le recours aux interprètes par téléphone : comment utiliser ce service? Quand? Quelles sont les meilleures pratiques dans ce contexte? L'accès aux interprètes était illimité, le support technique offert. Malgré tout, comme dans d'autres projets pilotes semblables, ailleurs dans le monde, le service a été relativement peu utilisé.

Selon Emily, les praticiens ont besoin de plus de temps pour s'y habituer. Ajouter un interprète complique les choses, surtout pour des intervenants qui n'ont pas l'habitude de travailler avec une tierce personne. Sans oublier qu'au fil des années, ils ont développé leurs propres stratégies pour se passer d'interprètes professionnels. « Les professionnels de la santé ont appris à travailler en utilisant d'autres moyens de communication, comme recourir aux membres de la famille ou à des amis bilingues, parler lentement, faire des gestes ou utiliser leurs compétences linguistiques limitées dans d'autres langues, explique Emily. Ils ont appris toutes sortes de façons de gérer les barrières linguistiques sans avoir recours à un interprète professionnel. C'est difficile de changer ses stratégies. »

Si de nombreux praticiens ont préféré éviter de faire affaire avec les interprètes par téléphone, ceux qui l'ont fait n'ont eu, en revanche, que des commentaires positifs. Leur satisfaction par rapport au service

Leur satisfaction par rapport au service offert, ainsi que leur perception de son impact sur la qualité de leur propre intervention auprès de patients allophones, étaient très élevées.

offert, ainsi que leur perception de son impact sur la qualité de leur propre intervention auprès de patients allophones, étaient très élevées. Ils ont aussi gagné en aisance, entre le début et la fin du projet, en ce qui concerne l'accès au service téléphonique et le travail avec un interprète. Pour Emily, très enthousiaste vis-à-vis de cette approche, la satisfaction des utilisateurs du service plaide en faveur d'une implantation de celui-ci dans les cliniques de première ligne. L'objectif global de son étude étant, au bout du compte, de favoriser un accès égal à des soins de

qualité en première ligne, pour tout le monde, indépendamment de la langue parlée.

Il demeure des situations où le service par téléphone n'est pas le plus pertinent. Pour des patients malentendants, évidemment, il sera inutile. Dans le cas d'une consultation supérieure à 40 minutes, l'avantage financier n'est plus le même. Parfois, l'accès au langage non verbal, au contact visuel, est un atout précieux. Pour une intervention en santé mentale, par exemple, la présence d'un interprète sur place sera préférable. En l'absence de celui-ci, en revanche, le

L'équipe FRQSC METISS (Migration et Ethnicité dans les Interventions en Santé et en Services sociaux) est une équipe en partenariat entre le département de communication sociale et publique de l'UQAM et le Centre de recherche SHERPA du CSSS de la Montagne - Institut universitaire. 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 Gravel
Vania Jimenez
Yvan Leanza
Josiane Le Gall
Lilyane Rachédi
Guylaine Racine
Jacques Rhéaume
Ellen Rosenberg
Bilkis Vissandjée
Spyridoula Xenocostas

Membres collaborateurs

Normand Brodeur
Grace Chammas
Geneviève Cloutier
Marguerite Cognet
Valérie Desomer
Ana Gherghel
Ghayda Hassan
Isabelle Hemlin
Nicole Huneault
Fasal Kanouté
Réal Lizotte
Soumya Tamouro
Michèle Vatz-Laaroussi
Margareth Zanchetta

www.equipemetiss.com

Déjà, le bouche à oreille a commencé à faire son chemin : d'autres cliniques ou départements d'hôpitaux se sont montrés intéressés par les bénéfices potentiels des interprètes au téléphone.

service téléphonique permet tout de même de pallier en partie la barrière linguistique.

Malgré tout, nous dit Emily, plusieurs études ont démontré qu'entre un interprète sur place et un interprète à distance, le degré de satisfaction, tant des patients que des praticiens, demeure assez semblable.

Les trois cliniques ciblées par le projet pilote ont toujours accès au service d'interprètes par téléphone, et ce, jusqu'en décembre 2015. Emily espère que ce temps sera suffisant pour permettre

au personnel de bien l'intégrer, d'en saisir les avantages et d'en apprendre les usages les plus appropriés. Elle espère également que projet n'en restera pas là. Déjà, le bouche à oreille a commencé à faire son chemin : d'autres cliniques ou départements d'hôpitaux se sont montrés intéressés par les bénéfices potentiels des interprètes au téléphone. Si les études en médecine d'Emily ne lui laisseront pas le temps de s'investir à temps plein dans la suite des choses, elle aimerait bien voir d'autres personnes prendre le flambeau. À

Toronto, le projet pilote démarré en 2010 a fait des petits. L'expérience a été étendue à plus d'une quarantaine d'établissements à travers l'Ontario. ■

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://www.sherpa-recherche.com/partage-des-savoirs/bulletin-entre-vues>

Graphisme et mise en page : Andréanne Boisjoli

Équipe METISS, CSSS de la Montagne, Institut universitaire au regard des communautés culturelles. 1801, boul. de Maisonneuve O., 6e étage, Montréal (Qc.) H3H 1J9

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

514-934-0505 poste 7611, andreanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca

ISSN 1923-5593 (imprimé)

ISSN 1923-5607 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque du Canada, 2015

Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2015

© Équipe METISS, CSSS de la Montagne - IU, 2015. Tous droits réservés



Centre de santé et de services sociaux
de la Montagne



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

