

# LES MIDIS DE METISS

MIGRATION ET ETHNICITÉ DANS LES INTERVENTIONS EN SANTÉ ET EN SERVICES SOCIAUX

## RÉSUMÉ

### INTERVENIR EN COLLABORATION AVEC UN INTERPRÈTE DÉFIS ET PISTES DE SOLUTION

Présenté le 5 avril 2017, CLSC de Parc-Extension

Une conférence de Mélodie Briand-Lamarche, professionnelle de recherche, Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux (UETMISSS), CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Photo: Communication Joan M. Mas, CC BY-NC 2.0



Texte : Émilie Tremblay

La conférencière débute en présentant le fonctionnement d'une évaluation des technologies et des modes d'intervention (ETMI). Cette dernière est une méthode de recherche dont l'objectif est de répondre à la question d'un décideur. Elle vise à éclairer les prises de décision, en se basant sur les recherches scientifiques sur le sujet et en contextualisant sur le terrain.

L'ETMI sur les interventions en interprétariat comportait 4 questions :

- Quels éléments doivent être pris en considération lors d'une telle intervention ?
- À quelles stratégies l'intervenant peut-il recourir en cas d'absence d'interprète ou de refus de l'utilisateur ?
- Quels éléments devraient définir la formation continue des intervenants ?
- Quels éléments devraient définir le processus d'accueil-orientation des interprètes ?

La conférencière explique que, pour répondre à ces questions, une revue systématique des écrits scientifiques a été faite. Après un processus de sélection selon les critères d'inclusion et d'évaluation de leur qualité, un total de 23 documents scientifiques ont été inclus : 19 revues systématiques et 4 guides de pratique. Afin de bonifier les résultats de l'expérience contextuelle, ils ont été discutés lors de la consulta-

tion des parties prenantes. Il y a eu 4 groupes de discussion avec des intervenants (n=28), 2 groupes de discussion avec des interprètes (n=18) et 2 groupes mixtes (n=8 intervenants et 10 interprètes).

Par la suite, la chercheuse fait visionner une vidéo (<https://www.youtube.com/watch?v=Q4iJfE-JJ0g&sns=em>) qui présente certains éléments de réponse aux questions posées dans le cadre de cette ETMI. La vidéo donne un exemple d'une situation où un médecin travaille en collaboration avec un interprète pour rencontrer un patient, tout en spécifiant les difficultés que les trois parties peuvent rencontrer.

#### Recommandations

Par la suite, la conférencière présente les recommandations du rapport issues de l'analyse des connaissances scientifiques et des consultations avec les parties prenantes. Elles ont été regroupées selon les questions de l'ETMI : 1) les éléments à considérer dans la mise en œuvre d'une intervention en interprétariat ; 2) les stratégies en l'absence d'interprète ou lors d'un refus de l'utilisateur ; 3) les éléments à considérer dans la formation continue des intervenants ; 4) les éléments à considérer dans le processus d'accueil-orientation des interprètes formels au sein des établissements. Les recommandations s'adressent aux intervenants et/ou aux interprètes, aux gestionnaires et aux organisations.

Les premières recommandations touchent les éléments que doit contenir le dossier pour faciliter la mise en place de l'intervention. Les recommandations précisent également qu'il faut faire part aux usagers de la gratuité et de la confidentialité des services d'un interprète formel et expliquer les avantages reliés. Il est important que les choix soient approuvés par l'utilisateur. En cas de refus de recourir à un interprète, il faut mettre l'utilisateur en confiance, comprendre les raisons de son refus et lui rappeler les avantages d'un tel service.

Plusieurs possibilités d'interprétariat s'offrent aux intervenants pour bien répondre aux besoins de l'utilisateur (interprètes formels ou informels, en présence ou par téléphone). Le choix doit être fait en fonction des caractéristiques des situations, des possibilités d'accès et de logistique. La chercheuse précise que l'utilisation d'un interprète informel est fortement déconseillée dans des situations délicates, conflictuelles ou s'il peut y avoir des conséquences cliniques ou légales importantes. Elle souligne aussi que l'utilisation d'un interprète mineur est à proscrire en toutes situations. Par ailleurs, l'utilisation d'un interprète formel favorise la qualité et la sécurité des services. Dans certains cas, le choix d'un service d'interprétariat téléphonique peut faciliter l'accès à un interprète et la planification logistique des services. Si aucun interprète n'est disponible, il est préférable, lorsque la situation clinique le permet, de reporter le rendez-vous. Il peut aussi être envisagé d'utiliser des ressources alternatives (firme privée, organisme communautaire). Sinon, certaines stratégies peuvent être utilisées avec grande prudence (langage simple dans une langue commune, outils de références linguistiques) et il faut confirmer les informations lors d'une prochaine rencontre tenue en présence d'un interprète.

Pour les interprètes, il est fortement recommandé d'agir de manière transparente et professionnelle en indiquant à l'intervenant et à l'utilisateur lorsqu'ils font des ajouts, modifications ou reformulations d'information.

La conférencière fait ensuite part des recommandations concernant l'importance de la collaboration entre l'intervenant et l'interprète. Le partage d'informations pertinentes avant l'intervention et une rétroaction à la fin de la séance permettent à l'inter-

prète de se préparer techniquement et émotionnellement et de s'ajuster dans ses prochaines interventions.

Il est important que l'intervenant et l'interprète travaillent avec l'utilisateur pour clarifier le rôle de l'interprète. De plus, des règles de communication à respecter devraient être énoncées dès le début de l'intervention.

Les recommandations pour les établissements sont : de sensibiliser les intervenants sur le rôle des interprètes et la pertinence de faire appel à leurs services ; de favoriser la collaboration entre l'intervenant et l'interprète (laisser plus de temps pour les rendez-vous et la planification lorsqu'un interprète est nécessaire), offrir du soutien et de la reconnaissance aux interprètes; fournir aux interprètes les connaissances nécessaires aux interventions en contexte de diversité culturelle dans le milieu de la santé et des services sociaux.

### Période de questions

Une participante soulève qu'il est parfois difficile d'avoir un contact visuel avec tout le monde en raison de l'espace et/ou quand la famille est présente lors de l'intervention. La conférencière répond que dans ces situations, c'est avec l'utilisateur que l'on doit avoir le contact visuel, car c'est à lui que l'on parle.

Une autre participante soulève qu'elle a parfois de la difficulté à travailler avec un interprète, car ce dernier finit par entrer en relation et argumenter avec l'utilisateur et qu'il y a des informations qui sont perdues. La conférencière est en accord avec le fait que certaines informations sont perdues lors des interventions en interprétariat en général et soulève l'importance de faire des rétroactions avec les interprètes pour leur permettre de s'améliorer, car ils n'ont pas tous les mêmes expériences et formations.

Une participante soulève les difficultés qu'elle rencontre lorsque l'utilisateur parle un peu le français ou l'anglais et qu'il essaie de s'exprimer dans ces langues. Elle a peur que certaines nuances ou spécificités soient mal comprises. La chercheuse répond qu'il faut établir avec l'interprète comment il souhaite intervenir en de telles situations et tenter de valoriser les efforts de l'utilisateur, tout en faisant appel à l'interprète pour valider ou revoir les éléments plus importants ou plus complexes de l'intervention.

Informations : [www.equipemetiss.com](http://www.equipemetiss.com)  
[andreeanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:andreeanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca)



METISS, une équipe de recherche FRQSC  
En partenariat avec l'UQAM, le Centre de recherche SHERPA  
et le CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

UQAM

SHERPA

Recherche. Immigration. Société.

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

Québec

