

Implantation d'un programme de base en Interprétation de Service Public pour le milieu de la santé : défis et enjeux

Noelia Burdeus-Domingo¹, Yvan Lanza¹, Roxanne Morneau¹, Suzanne Gagnon²
avec la collaboration de Lamia Belfares³ et Sophie Pointurier⁴

¹ École de Psychologie, Université Laval, ² Faculté de Médecine, Université Laval, ³ Banque d'Interprètes de la Capitale Nationale CIUSS-CN, ⁴ École Supérieure d'Interprétation et Traduction, Paris 3

Résumé

Objectif : Mettre en place et évaluer une formation de base pour les interprètes nouvellement embauchés. **Méthodes :** Cours de 80 heures ; 23 interprètes. Un questionnaire mesurant la qualité de l'interprétation et de la communication, et l'implication du patient (à l'aide des échelles de Likert) auprès des professionnels de santé au début (T1) et à la fin (T2) de la formation. Les interprètes ont évalué la formation au moyen d'un questionnaire et de groupes de discussion (GD). La formatrice a rédigé un rapport. **Résultats :** 107 questionnaires ont été reçus au T1 et 114 au T2. 14 interprètes ont rempli le questionnaire et 11 ont participé aux GD. Les professionnels de la santé étaient très satisfaits des interprètes des T1 et T2. Ils ont mieux évalué les performances des interprètes dans des situations complexes en T2 qu'en T1. Les interprètes ont été très satisfaits de la formation : ils ont apprécié le partage avec d'autres interprètes. Ils se sentaient plus professionnels. La formatrice souligne quelques difficultés et a eu beaucoup de plaisir. **Conclusions :** Les particularités démographiques de la ville de Québec impliquent des défis pédagogiques, la nécessité d'un processus de sélection, de cours de français et de formation continue.

Intervenants en santé

	T1 107 interventions évaluées		T2 114 interventions évaluées	
	Score moyen /5 (σ)	Début de la formation	Formés (83)	Non-formés (31)
Qualité de l'interprétation		4,8 (0,4)	4,8 (0,5)	4,8 (0,4)
Engagement du patient		4,5 (0,4)	4,7 (0,6)	4,8 (0,4)+
Qualité de la communication		4,6 (0,7)	4,5 (0,7)	4,5 (0,6)
Professions des intervenants		n.s.	n.s.	n.s.
Établissements de santé		n.s.	n.s.	n.s.
Patients adultes vs. jeunes				
☐ Qualité de l'interprétation		4,9 vs. 4,8*	n.s.	4,8 vs. 4,7+
☐ Engagement du patient		n.s.	n.s.	4,6 vs. 4,4**
☐ Qualité de la communication		n.s.	n.s.	n.s.

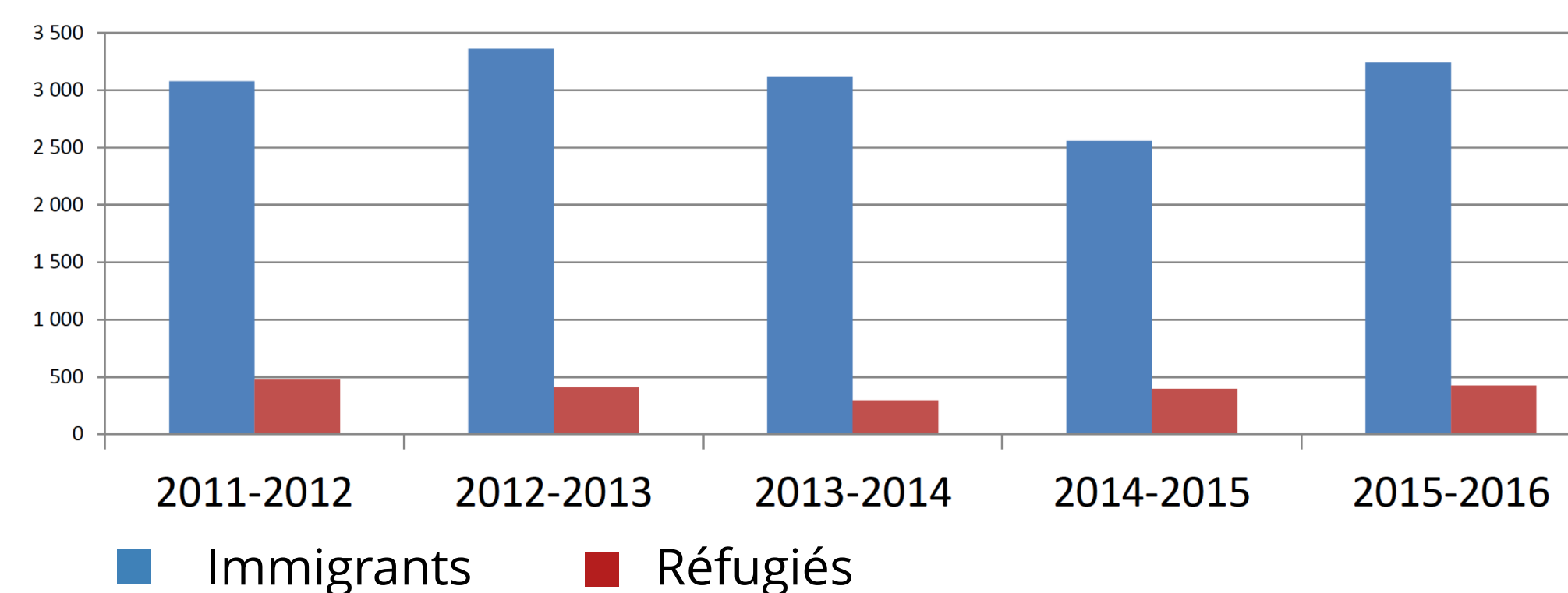
Signification t-test $+.05 < p < .1$; $*p < .05$; $**p < .001$

➔ Meilleure évaluation dans des situations complexes.

Contexte : Ville de Québec

- ☐ Population (2016) : 800 296
- ☐ Réfugiés ~16% des immigrants

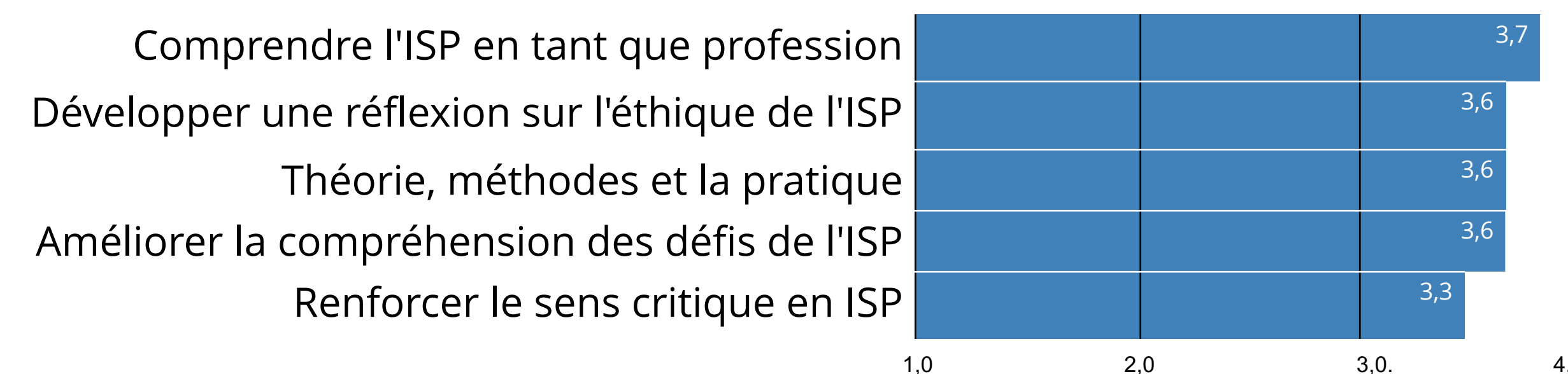
Immigrants et réfugiés à la ville de Québec



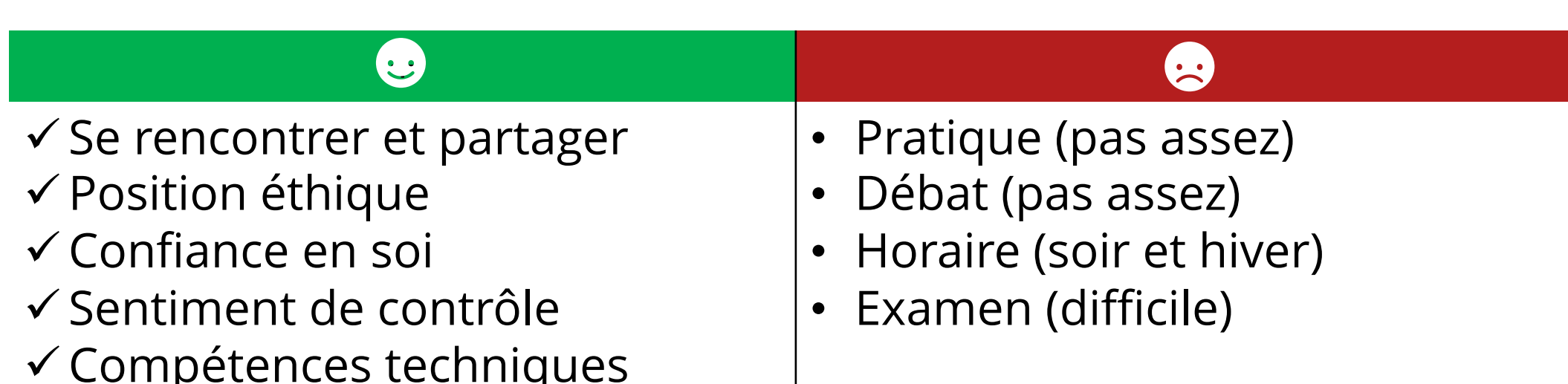
- ☐ ~ 80% ne parlent pas français
- ☐ Variété de langues, certaines rares
- ☐ Insatisfaction à l'égard des services d'interprétation existants
- ➔ Banque d'interprètes au sein du réseau public de santé (2015)

Interprètes

14 interprètes ont répondu au questionnaire de satisfaction



11 interprètes ont participé à 2 groupes de discussion



👍 Professionnalisme

Objectifs des recherches

Mettre en place et évaluer une formation de base pour les interprètes de service public nouvellement recrutés.

Méthodes

1. Intervenants en santé

- ☐ Qualité de l'interprétation
- ☐ Degré d'engagement du patient
- ☐ Qualité de la communication

2. Interprètes

- ☐ Satisfaction
- ☐ Groupes de discussion (expérience)

3. Formatrice

- ☐ Rapport écrit

Début (T1)



Fin (T2)



Fin (T2)



Fin (T2)

Formatrice

- ☐ Pas de sélection suffisamment stricte
 - ➔ groupe très hétérogène (diplôme universitaire vs. pas de scolarité)
 - ➔ faible maîtrise du français
- ☐ Préjugés concernant l'ISP
 - ➔ remise en question des contenus de formation
- ☐ Des hauts et des bas de motivation
 - ➔ motivés à apprendre ISP (profession)
 - ➔ motivés à obtenir l'accord de la BICN
- ☐ Activités de *code switching* limitées
 - ➔ absence de paires de langues
 - ➔ faible niveau de maîtrise du français.
- ☐ Évaluations sous-performantes
- ☐ Beaucoup de plaisir !

➔ Difficultés liées à la démographie de la ville de Québec

Cours

80 heures de cours - 27 (23) interprètes
➔ 48h en classe
➔ 32h de pratique supervisée

5 modules:

1. Introduction à l'interprétation de service public (ISP) et à la communication interculturelle
2. Introduction aux techniques d'interprétation
3. Considérations sur l'éthique et travaux pratiques guidés
4. Ressources et outils : terminologie et documentation pour les interprètes en santé
5. Immigration, culture et système de santé

Formatrice: interprète avec formation universitaire en Traduction et Interprétation (Noelia Burdeus Domingo, PhD)

Approche didactique :

- ✓ Compétences en traduction de Kelly (2005)
- ✓ « Régime spécial » de l'École supérieure d'interprétation et traduction (Paris; Détienne, 2011).

Conclusions

1. Dans l'ensemble, (très) bonne évaluation du rendement
 - ➔ du programme de formation des interprètes
2. Sentiment de professionnalisme et d'appartenance.
3. Particularités démographiques
 - ☐ défis pédagogiques
 - ☐ besoin d'un processus de sélection
 - ☐ besoin des cours de français
4. Nécessité d'une formation continue ou d'une formation en plusieurs étapes

References

- Détienne, S. (2011). « Le régime spécial de l'ESIT ». *Translittérature*, 40, 54-57.
- Kelly, D. (2005). *A Handbook for Translator Trainers. A Guide to Reflective Practice*. Manchester: St Jerome Publishing.
- Napoles, A. et al. (2010). Clinician Ratings of Interpreter Mediated Visits in Underserved Primary Care Settings with Ad hoc, In-person Professional, and Video Conferencing Modes. *J Health Care Poor Underserved*, 21(1): 301-317

Contact noelia.burdeus-domingo.1@ulaval.ca

Nouveaux projets de formation à l'Université Laval



☐ GPL-1200 INTRODUCTION À L'INTERPRÉTATION DE SERVICE PUBLIC

- ➔ Formation formelle d'interprètes de service public
- ➔ École d'été (3 crédits)

☐ TRAVAILLER AVEC UN INTERPRÈTE DE SERVICE PUBLIC : LES BONNES PRATIQUES

- ➔ Formation continue pour les intervenants
- ➔ Cours en ligne de 3 h.