



24 mars 2015

LES INTERPRÈTES DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ : PORTRAIT DU MARCHÉ DE L'EMPLOI PANCANADIEN

Objectif de l'étude

- Décrire l'état du marché de l'emploi
 - Les services d'interprétariat en santé
 - Les emplois d'interprètes
 - L'utilisation des services par les francophones
- Proposer des pistes d'avenir





L'interprétation – pourquoi?

- Les services d'interprétariat en santé visent à appuyer les établissements de santé et les équipes de professionnels de la santé dans leurs communications avec les patients
- Ils constituent une des modalités de base de l'accessibilité linguistique
- Une communication claire entre le professionnel de la santé et le patient/client en tenant compte de sa langue et de sa culture permet d'augmenter :
 - La qualité des services;
 - La sécurité des patients;
 - L'efficacité et l'efficience (contrer les barrières linguistiques);
 - La satisfaction des patients;
 - La capacité de prise en charge (individuelle et collective).



Les services d'interprétariat au Canada

Constats

Répondre aux besoins d'une population immigrante diversifiée

- Diversité culturelle et linguistique croissante
- Peu de concentration géographique des langues

Halifax (NSIS)	Montréal (BII)	Toronto (RLISS)	Winnipeg	Vancouver
Arabe	Espagnol	Italien	Népalais	Punjabi
Népalais	Chinois	Langues chinoises	Somalien	Mandarin
Mandarin	Arabe	Cantonais	Tygrinia	Cantonais
Cantonais	Vietnamien	Punjabi	Français (7.8%)	
Farsi	Panjabi	Portugais	Cantonais	Français (0.5%)

- Critère de langue maternelle ou de langue officielle

Régionalisation des services d'interprétation

- Meilleure compréhension globale des enjeux de qualité, sécurité et gestion de risque liés à la communication
- Plus de services d'interprétation au niveau régional ou sous la responsabilité d'une autorité régionale
- Déplacement des services d'interprétation offerts dans les hôpitaux (employés bilingues, bénévoles, famille, etc.) vers les banques d'interprètes (régionales, provinciales ou locales)
- Présence accrue de services d'interprétation au téléphone

Le tableau résume à quel niveau se situent les services d'interprétation.

	CB	AB	SK	MB	ON	QC	NB	IPE	NÉ	TNL	YK	TNO	NU
Modèle provincial	X	X		X				X					
Modèle régional			X	X	X	X			X	X	X	X	
Autre et local					X	X							X

Progression des services au téléphone



- Part grandissante du marché
- Principalement dispensés par de grandes compagnies américaines ou canadiennes.
 - LanguageLine Solutions, CanTalk
- Efficacité, facilité d'utilisation et accès rapide à plusieurs langues 24/7
- Informatisation + avancée technologique = plus de services d'interprétariat au téléphone
 - La technologie est éprouvée
 - Permet de mettre des ressources en réseau et d'effectuer des achats de groupe afin de réaliser des économies
 - Demande en ligne pour les intervenants et les clients



Décroissance des services en personne

- Abolition de 50 postes d'interprète en Alberta
- Démographie + géographie = services d'interprétariat en personne + coûteux
 - Absence de concentration linguistique dans les établissements
 - Répartition des services d'interprètes en personne à coût raisonnable difficile
 - Temps de déplacement des interprètes en personne dans les établissements de santé d'une grande ville
 - Déplacement des interprètes dans les banlieues, dans régions plus éloignées
- Disparité des services selon le lieu de résidence



Les types de services

- Au téléphone – *en nette progression*
- En personne – *stable ou en régression*
- Par vidéo-conférence – *en devenir et prometteur*
- À domicile – *peu fréquent ou en régression*
- Service de prise de rendez-vous, de rappel et de suivi (téléphone) – *plus dans les organisations communautaires*
- Accompagnateur, coordonnateur, navigateur et autres modèles...

Coûts des services d'interprétariat

- Les services d'interprétariat sont généralement **gratuits** pour les usagers des systèmes de santé au Canada
 - lorsqu'ils sont requis à la demande de professionnels ou intervenants de la santé
 - à la demande expresse d'un usager dans le cadre d'une interaction dans le système de santé.
- Certaines personnes peuvent avoir recours à un interprète de leur choix et devoir supporter les coûts
- Tarifs en personne: 40 \$ à 50 \$ de l'heure
- Tarifs au téléphone: 1,50 \$ à 8 \$ de la minute

Financement des services d'interprétariat

- Différentes approches :
 - gratuit pour les établissements et certains professionnels (AB, MB);
 - entièrement à la charge de l'établissement ou du professionnel (QC, NÉ);
 - tarifs regroupés pour plusieurs fournisseurs au niveau régional ou provincial (Toronto);
 - mise en commun des budgets historiques et services gratuits pour les participants (CB);
 - services subventionnés de façon temporaire ou permanente (ON).

Les interprètes : champs de compétences et modèles de services

- Différentes façons de définir et de regrouper les services offerts par des interprètes soit par :
 - La nature du champ d'activités professionnelles de l'interprète;
 - Les modèles de prestation de services d'interprétariat;
 - Les autres modèles hybrides incluant l'interprétation.
- Les interprètes en milieu social (*community interpreters*) sont en émergence au Canada
 - Rôle élargi en comparaison au modèle d'interprète médical
 - Présence au sein des organisations communautaires
 - Normes de pratiques

Autres modèles intégrant l'interprétation

Publics

- Coordonnateur des services en français et interprète (NÉ, TNO, YK)
- Agent de liaison (QC)
- Commis interprète (NU)

Communautaires

- Interprète accompagnateur (ON)
 - Accompagnateur (AB)
 - Interprète culturel - non répertorié
 - Médiateur culturel — non répertorié
- Ces modèles visent non seulement l'interprétation, mais la coordination des services et l'appropriation de l'information médicale pour le patient*




Politiques et normes

- Principaux objectifs
 - Encadrer l'utilisation d'interprètes dans le milieu de la santé
 - Appuyer la mise en place de services d'interprétariat de qualité, sécuritaires et efficaces
 - Réduire les risques liés aux barrières linguistiques
- Terminologie, contenu, portée, définitions différent d'une province/région à l'autre
- Un outil de référence : le Guide des normes nationales pour les services d'interprétation en milieu social du Health Interpretation Network (2007)



Huit principes déontologiques

1. Exactitude et fidélité
 2. Confidentialité
 3. Impartialité
 4. Respect des personnes
 5. Maintien des limites liées au rôle
 6. Responsabilisation
 7. Professionnalisme
 8. Compétence continue
- 

En résumé: les services d'interprétariat au Canada

- **Par les systèmes publics de santé**
 - Services provinciaux ou régionaux d'interprétation et de traduction (banques d'interprètes)
 - Organismes communautaires d'aide aux immigrants, sous contrat avec le système de santé
 - Compagnies privées de services linguistiques, sous contrat avec le système de santé
 - Établissements de santé et autres
- **Par des organismes communautaires**
 - Organismes communautaires d'aide aux immigrants
 - Organismes communautaires d'aide aux francophones
- **Par des organisations ou compagnies privées**

Survol des provinces et territoires



« La disponibilité des interprètes médicaux professionnels ne dispense aucunement les organismes de santé de leur obligation de promouvoir un éventail d'initiatives destinées à accroître la diversité linguistique et culturelle au sein des professions de la santé.

On ne peut pas offrir un véritable accès aux services de santé en misant uniquement sur les interprètes afin de jeter un pont communicationnel vers des services qui ne sont pas toujours culturellement éclairés ou sensibles »

(Stevens, 1993a; James, 1998; Doyle et Visano, 1987)



Les interprètes

Employeurs et emplois

Les principaux employeurs

**LanguageLine
Solutions®**



Nova Scotia Interpreting Services



Winnipeg Regional Health Authority
Office régional de la santé de Winnipeg
Caring for Health À l'écoute de notre santé

Les salaires: marché de l'emploi canadien 2013

- Titres d'emploi de traducteur, interprète et terminologue (CNP 5125)
 - Salaire médian entre **23,08 \$ et 33,40 \$** de l'heure
 - Salaire annuel typique pour un employé à temps plein entre 45 000 \$ et 55 000 \$
- Il y aura suffisamment de chercheurs d'emploi pour cette profession dans le futur
- L'utilisation de la technologie limitera la croissance
- un emploi disponible sur trois sera le résultat d'un accroissement de la demande

Source: Livingin-Canada.com



Les emplois

- Postes principalement **à la pige** ou **sur appel**
 - Très peu de postes réguliers bénéficiant des conditions d'emploi du système public de santé
 - Le nombre d'heures n'est pas garanti
- Postes d'entrée pour de nouveaux arrivants ou pour des professionnels de la santé étrangers
- Emploi pour des retraités ou personnes qui désirent compléter leur revenu de base
- Postes dans les centres d'appel
- Peu de postes en français, peu de demandes pour les services en français
- Souvent, les interprètes détiennent un autre emploi.



Les emplois (suite)

- L'interprète peut aussi être appelé à faire d'autres tâches reliées aux services linguistiques (traduction, prise de rendez-vous, etc.)
- Les processus de certification ne sont pas normalisés à l'échelle du pays
- Les compétences sont variables et les volumes potentiels d'interprétation par interprète peuvent représenter un défi pour le maintien des compétences langagières et d'interprétation
- La certification des interprètes travaillant pour les grandes firmes est sous la responsabilité de celles-ci

L'utilisation par les francophones

- Très faible utilisation des services d'interprétariat par les francophones
 - *Ceci est également vrai pour les anglophones au Québec*
- L'intégration de services d'interprétariat dans une offre structurée de services en français aux communautés de langues officielles, par le système de santé, est peu fréquente
 - Accès linguistique au Manitoba a développé un algorithme propre aux services en français.
 - Le *Provincial Language Services* de la Colombie-Britannique a une division dédiée aux services aux francophones.
- *Plusieurs francophones préfèrent utiliser un anglais rudimentaire qu'un service d'interprète*

Statistiques

Province	# demandes	# en français	%	# interprètes FR
MB (2013/2014) Winnipeg	14 739 par année	1157	7.8%	8
CB (2013/2014) Province	102 809 par année	605	0.5%	7
NÉ (2012) Halifax	1 076 par année	3-10 par mois	-	6-8
TNO Yellowknife	50 par année	50	100%	5-7
AB (indéterminée)	1 400 par mois	Moins de 10 par mois		0
QC (2012/2013) Montréal	35 900 services rendus (interprétations et traductions)	Très rare pour LO (anglais au QC)		0
L'Accueil Francophone de Thunder Bay	3307 demandes de services	3700	100%	2



Quelques pistes d'avenir

Services d'interprétariat

- Accélérer la mise en place des modalités technologiques d'interprétation par vidéoconférence
 - Ramener l'humain dans l'interaction
- Services linguistiques ciblés pour les communautés de langues officielles en santé

Formation

- Développer des formations à l'intention des professionnels de la santé appelés à agir à titre d'interprète ou à travailler avec des interprètes
- Interprètes en santé mentale, une spécialisation qui pourrait être développée, tout particulièrement pour les services en français!

Services en français

- Accroître la création de postes hybrides intégrant les fonctions de coordination des services, liaison et interprétation au besoin
- Assurer les compétences en interprétation.

Merci beaucoup!

Suzanne Tremblay
suzanneltremblay@gmail.com