Interprétariat dans le réseau de la santé et services sociaux au Québec - Expérience et défis dans la Capitale-Nationale

L. Belfares, Agente de planification de programmation et de recherche
B. Paquette, Directrice adjointe, Bureau du PDGA,
Jeffery Hale-Saint Brigid's regroupé au CIUSSS de la Capitale-Nationale

Colloque ÉDIQ - Interactions et trajectoires d'insertion dans les régions du Québec : stratégies des immigrants et des institutions

87e congrès de l'ACFAS

28-29 mai 2019

Jerôme+

Jeffery Hale Saint Brigid's

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale
Québec

Plan de la présentation

I. Portrait démographique

II. Contexte de la mise en place du service d'interprétariat pour le réseau de la santé et services sociaux

III. Structure et fonctionnement

IV. Défis rencontrés

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec

I. Portrait démographique de la Capitale-Nationale

Population : 789 360*

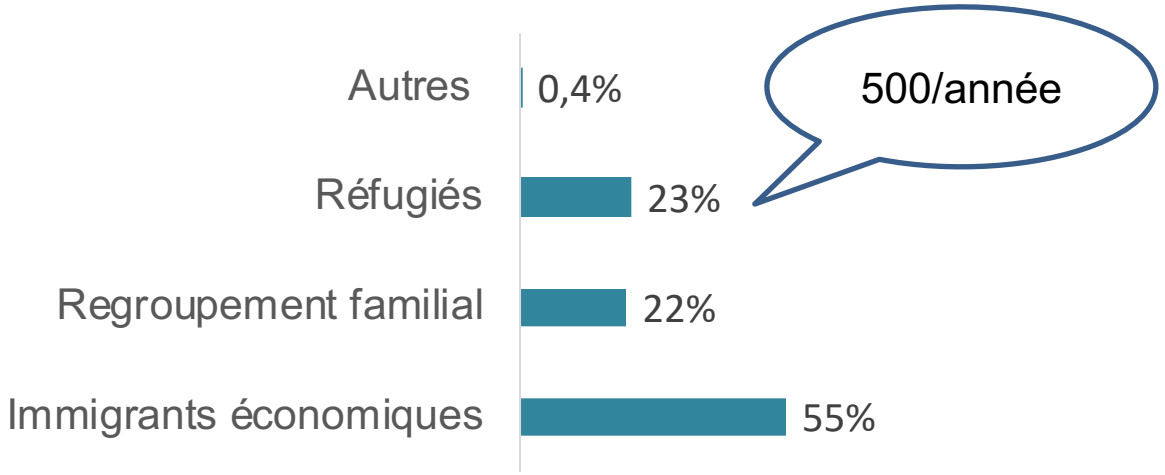
Population immigrante :

- 5,6 % Capitale-Nationale
- 7,2% Ville de Québec

Langue maternelle :

- Francophones : 94,1 %
- Anglophones : 2,1 %
- Autochtones: 0,1%
- Autres : 3,7 %

Type d'immigration**:



Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale
Québec

* : Recensement 2016 de Statistique Canada- population totale à l'exclusion des résidents d'un établissement institutionnel
** Recensement 2016 de statistique Canada- population immigrante admise entre 1980 et 2016- *Réalisé par le service des loisirs, des sports et de la vie communautaire, division du développement communautaire et social de la Ville de Québec-septembre* 2018

I. Portrait démographique de la Capitale-Nationale (suite)

- ***Trajectoire réfugié PE***

Montréal

Les Habitations du Centre multiethnique de Québec

Accueil - intégration

Clinique santé des réfugiés

Triage
Éval. Santé
Éval. Bien-être

Réseau Santé et Services Sociaux

989 réfugiés en 2016-2017

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Québec

I. Portrait démographique de la Capitale-Nationale (suite)

Profil ethnographique des réfugiés accueillis sur 6 mois (au moment de la mise en place de la BICN)

Période	Provenance (nombre de réfugiés)
Septembre 2016	**Birmanie (19), Congo (6), Africains (5), Chine-Thaïlande(5), Bouthan (6)**
Octobre 2016	**Afghanistan (8), Burundi (3), Cambodge (3), Congo (8), Côte d'Ivoire (1), Syrie (8), Birmanie (4), Colombie (4)**
Novembre 2016	**Cambodge (1), Côte d'Ivoire (6), Birmanie (3), Burundi (1), Syrie (14), Congo (6), Colombie (5), Afghanistan (7),**
Décembre 2016	**Syrie (147)**
Janvier 2017	**Myanmar (17)**
Février 2017	**Érythrée (1), Syrie (13), Centre-Afrique (15), Bhoutan (2)**

Source : RAMQ-Tableau Gestred (2017-03-01)

I. Portrait démographique de la Capitale-Nationale (suite)

Particularités

- Information sur le nombre et provenance….. quelques jours avant leur arrivée
- Langues d'usage **rares** (Daba, Kayah, Kaba, Malinké, Jaraï, tamasheq…)
- Parcours migratoire difficile
- Problématiques de santé multiples et complexes

Plan de la présentation

I. Portrait démographique

II. Contexte de la mise en place du service d'interprétariat pour le réseau de la santé et services sociaux

III. Structure et fonctionnement

IV. Défis rencontrés

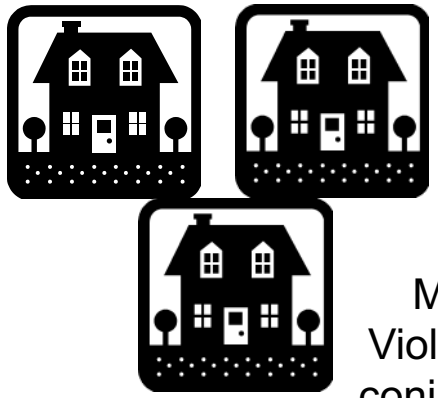
II. Contexte de la mise en place de la BICN

Ante 2015

Interprétariat communautaire immigrants

CMQ
Accueil-intégration

CIF
Emploi/Santé



MFI
Violence conjugale

Réseau Santé et Services Sociaux

Activité Keizan -Service interprétariat public

II. Contexte de la mise en place de la BICN (suite)

Automne 2015

- Décision du gouvernement canadien - Accueil **25 000** réfugiés syriens
- Québec prêt à en recevoir **3 600** à la base militaire de Valcartier

Interprétariat

- Arabe
- Kurde
- Arménien
- Turc

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Québec

II. Contexte de la mise en place de la BICN (suite)

Organisation du service d'interprétariat du CIUSSS de la Capitale-Nationale

Automne 2015

- Préparation de la réponse aux besoins d'interprétation des réfugiés syriens
  - Partage des outils de gestion par le CCSMTL
  - Formation par visioconférence des nouveaux interprètes

Février 2016

- Mise en place d'une banque d'interprètes (BICN) pour les établissements de la Capitale-Nationale
  - Complémentarité de l'offre de service avec les organismes communautaires
  - Contrat de services professionnels à exécution sur demande pour l'interprète

Octobre 2016

- Projet d'implantation de l'application informatique Jérôme+
  - 31 mars 2017 : implantation d'une coquille Jérôme+
  - 1er avril 2017 : entente de partenariat BII et SRI du CCSMTL et BICN du CCN

Plan de la présentation

I. Portrait démographique

II. Contexte de la mise en place du service d'interprétariat pour le réseau de la santé et services sociaux

III. Structure et fonctionnement

IV. Défis rencontrés

III. Structure et fonctionnement de la BICN

➢ Structure du service

OBJECTIFS

- Assurer à des personnes qui ne maîtrisent pas le français, un accès à des services de santé et de services sociaux sécuritaires, adaptés à leurs besoins linguistiques et dans des délais raisonnables.
- Améliorer l'efficience des services en facilitant la communication entre le professionnel et le client.
- Offrir une interprétation fidèle, neutre et confidentielle tout en respectant les valeurs des personnes concernées.

HYPOTHÈSE SOUS-JACENTE À LA MISE EN PLACE D'UNE BANQUE D'INTERPRÉTARIAT PUBLIQUE

- S'il y a une offre de service de qualité accessible dans leur langue à des usagers du réseau de la santé et des services sociaux ayant une connaissance limitée du français, alors cela devrait réduire le risque des erreurs de diagnostics, de traitements inappropriés, de diminution de la compréhension et de l'observance du traitement de la part du patient, d'inefficacité clinique, de séquelles attribuables à des fautes professionnelles, etc. (Office of Minority Health, USA, 1999)

Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale

Région de la Capitale-Nationale

Clientèle ciblée

- Usagers du réseau de la santé et des services sociaux ayant une connaissance limitée du français
- Critères d'admissibilité :
  - Ne pas maîtriser la langue majoritaire qui est le français
  - Détenir une carte d'assurance maladie du Québec ou toute autre assurance médicale

Caractéristiques de la clientèle

- Nombre d'immigrants dans la région
- Nombre de réfugiés dans la région
- Nombre de migrants dans la région
- Nombre de personnes allophones dans la région
- Nombre de personnes anglophones dans la région

RESSOURCES

Une équipe:

Ressources humaines :

- Interprètes contractuels
- Agent administratif ou technicien en administration
- Agent de planification, programmation et recherche (APPR)
- Gestionnaire responsable

Ressources financières

- ☒ Budget autofinancé

Ressources matérielles

- Deux bureaux
- Logiciel Jérôme +

ACTIVITÉS / INTERVENTIONS

- Un cadre normatif de fonctionnement
- Un comité de coordination régional sur l'interprétariat
- Des politiques et des procédures en matière d'assistance linguistique
- Processus de recrutement et une entrevue de sélection.
- Un formulaire d'inscription, des références sociales et une vérification des antécédents judiciaires.
- Un contrat, de la formation, un code de conduite et une orientation.
- Du soutien et de la supervision
- Une évaluation des services rendus et reçus.

RÉSULTATS DE MISE EN ŒUVRE (EXTRANTS)

- Nombre d'interprètes
- Nombre de langues d'interprétariat
- Demandes de service périodiques par langue d'interprétation
- Satisfaction des intervenants quant au processus de demande d'interprétariat
- Satisfaction des intervenants quant au service d'interprétation
- Satisfaction des interprètes quant à la requête pour leur service d'interprétariat
- Autofinancement du service

RÉSULTATS À COURT ET MOYEN TERME

Pour la clientèle

- Des soins et des services adaptés et sécuritaires dans sa langue d'usage
- Une diminution de l'anxiété
- Prise de décision éclairée quant au traitement proposé
- Respect de la confidentialité
- Une meilleure compliance aux soins et aux traitements

Pour les intervenants

- Un processus de demande simple et efficace
- Une communication efficace avec la clientèle
- Une diminution des erreurs de diagnostics
- Une diminution de l'insatisfaction du soignant
- Une diminution de l'inefficacité clinique

Pour le réseau de la santé

- Une diminution des coûts de soins et de services sociaux

Pour la communauté

- Une amélioration du processus d'adaptation et d'intégration

RÉSULTATS À LONG TERME

- Amélioration de la santé et du bien-être des populations ne maîtrisant pas la langue majoritaire
- Réduction de l'isolement des personnes
- Intégration réussie

Indicateurs/ressources

- Nombre d'interprètes
- Pourcentage d'interprètes formés
- Nombre de langues d'interprétation
- Nombre d'ETC Agent administratif
- Nombre d'ETC APPR
- Nombre d'ETC Gestionnaire responsable

- ☒ Pourcentage de financement selon la provenance
- ☒ Coût moyen direct d'intervention par usager desservi
- ☒ Coût annuel d'exploitation de Jérôme +

Indicateurs/ activités/interventions/extrants

- Le nombre d'interprètes
- Le nombre de langues d'interprétation
- Le nombre d'interprètes par langue

Sur une base trimestrielle :

- Le nombre de demandes en interprétariat par langue de service
- Le nombre d'heures d'interprétariat
- Le nombre d'heures d'interprétariat par langue de service
- Le nombre de demandes par programme clientèle
- Le nombre de demande par territoire de service dans le CIUSSS
- Le nombre de demandes par mission d'établissement (autre que le CIUSSS)
- Délai moyen de traitement des demandes d'interprétariat
- Nombre de refus par manque de langue pour l'interprétariat
- Nombre de refus par manque d'interprète disponible
- Le nombre de plaintes par les intervenants sur le processus des demandes d'interprétariat.
- Le nombre de plaintes par les intervenants sur les services de l'interprétariat
- Le nombre de plaintes par les interprètes sur le processus de requête de leurs services
- Le nombre de plaintes par les interprètes sur les services d'interprétation.

Indicateurs/résultats à court et moyen terme

- Taux de satisfaction des clients
- Taux de satisfaction des intervenants
- Taux de satisfaction des partenaires
- Évolution de l'état de santé de clientèle durant la première année

Indicateurs/résultats à long terme

- Amélioration des déterminants de la santé et du bien-être de la population immigrante.
- % des familles qui reste dans la région de la Capitale-Nationale

III. Structure et fonctionnement de la BICN (suite)

➢ Structure de l'équipe

Gestionnaire :

- Supervision
- Financement
- Collaboration/Partenariat
- Ententes de service

Professionnelle :

- Recrutement (interprètes)
- Supervision (équipe BICN et interprètes)
- Procédures/politiques selon les meilleures pratiques
- Accessibilité
- Évaluation de la qualité des services
- Collaboration (projets de recherche)

Chargée de projet :

- Organisation physique du service
- Formation utilisateurs de Jérôme+
- Soutien technique
- Gestion de la facturation

Pilote :

Gestion des demandes d'interprétariat

Interprètes (caractéristiques) :

- Travailleurs autonomes
- Travail occasionnel (Contrat de service professionnel)
- Expérience variable
- Formation

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Québec

III. Structure et fonctionnement de la BICN (suite)

➢ Soutien

- **Service affaires juridiques**
- **Service logistique et approvisionnement**
- **Service de la sélection et recrutement**

→ Baliser :
l'offre de service, les contrats avec les interprètes,
les ententes de services avec les établissements

Universitaires
Organisme communautaire
Usager

Interprète
Gestionnaires établissements

Comité régional pour l'accès à l'interprétariat public

→ Assurer :
- une bonne gestion du processus d'accès aux services
- une offre de service de qualité basée sur les meilleures pratiques

Universitaires

→ Formation et supervision des interprètes

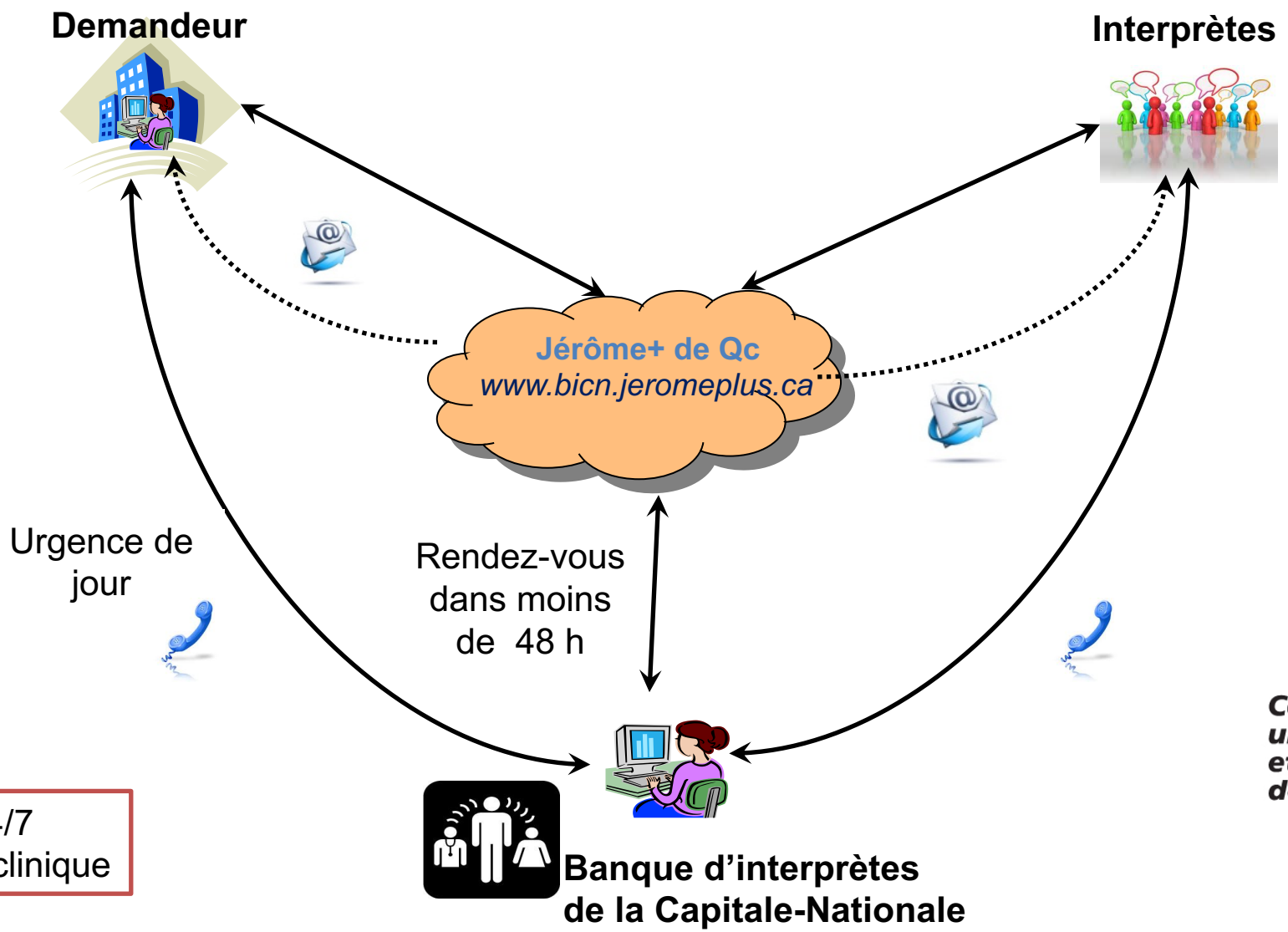
La Banque interrégionale D'INTERPRÈTES
...pour comprendre
...pour être compris

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

→ Soutien à l'équipe de la BICN

III. Structure et fonctionnement de la BICN (suite)

- L'offre de service



Urgence 24/7
Coordonnateur clinique

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale
Québec

Plan de la présentation

I. Portrait démographique

II. Contexte de la mise en place du service d'interprétariat pour le réseau de la santé et services sociaux

III. Structure et fonctionnement

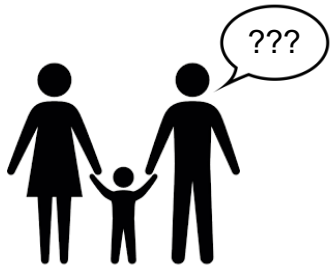
IV. Défis rencontrés

IV. Défis rencontrés

Institution

Interprète

Clientèle



Intervenant

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec

IV. Défis rencontrés (suite)

Institution :

- Trouver rapidement les interprètes requis
- Formation/supervision des interprètes - statut de travailleur autonome

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec

IV. Défis rencontrés (suite)

Interprète :

- Investissement versus employabilité
- Rôle attendu : traducteur ou médiateur culturel?
- Accompagnement de l’usager

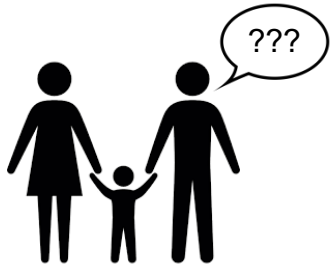
IV. Défis rencontrés (suite)

Intervenant :

- Travailler avec un interprète et respecter le “case load”
- Suivi de dossier de l’usager allophone

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec

IV. Défis rencontrés (suite)

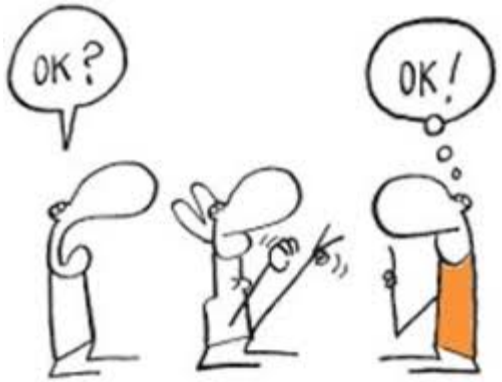


Clientèle :

- En situation d'urgence qui contacter?
- Choix de l'interprète

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec

Merci!



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec