



La lumière sur les recherches du CREF

No. 5

Prestation de services de santé avec un interprète dans le contexte d'une crise sanitaire
Une revue de la situation

Quel est l'enjeu social ?

Une grande partie de la population immigrante ne parle ni le français ni l'anglais lorsqu'ils arrivent au Québec. La question de la de la communication et de la barrière linguistique pour ces personnes sont déterminantes pour la prestation des services de santé et des services sociaux. Bien que la littérature soit abondante sur l'interprétation dans les services de santé et services sociaux, peu ou pas d'études ont porté sur l'interprétation à distance et l'interprétation dans le contexte d'une crise sanitaire, et aucune au Québec. De nombreuses questions (par exemple, la confidentialité, l'accès aux ordinateurs et à Internet, etc.) affecteraient l'accessibilité des services pour cette population. Le projet visait à identifier les meilleures pratiques développées pour maintenir la qualité et l'efficacité des services dans le contexte d'une crise sanitaire.

ÉQUIPE DE RECHERCHE

Chercheurs

Naima Bentayeb
Mónica Ruiz-Casares
Yvan Leanza
Mélanie M. Gagnon
Jill Hanley

Assistants de recherche & professionnels

Andrée-Anne Beaudoin Julien
Christina Klassen
Eric Lachappelle
Mathieu Grou-Leclerc
Teodora Constantinescu

Que faisons-nous ?

L'équipe a procédé à une revue exploratoire de la littérature existante sur les problèmes rencontrés par les prestataires de services sociaux concernant l'interprétation à distance et l'interprétation en temps de crise. Vingt-huit publications ont finalement été incluses dans une synthèse qualitative de la littérature. La synthèse a exploré le contexte de crise, les paramètres de travail avec un interprète, les modalités d'interprétation en temps de crise, et l'importance de la formation des interprètes et des prestataires de services.



Financement

Centre de recherche sur
l'enfance et la famille
(CREF) McGill;
IU-SHERPA; CERDA

QU'EST-CE QUE LA LITTÉRATURE NOUS A APPRIS ?

- Les émotions peuvent parfois entraver le processus d'interprétation et, par conséquent, créer des obstacles à la communication.
- Le manque d'expérience dans les contextes d'urgence a entraîné un stress accru pour certains interprètes.
- Certains environnements de crise peuvent être dangereux, selon la nature de la crise.
- L'accès à un interprète est plus difficile que dans les contextes hors crise.

Contexte de crise



L'IMPORTANCE DES INTERPRÈTES EN TEMPS DE CRISE

- La plupart des patients, dans un contexte de crise, expriment de la reconnaissance envers les interprètes pour avoir facilité la communication avec les équipes médicales (médecins, infirmières, etc.).
- La médiation interculturelle semble influencer positivement l'expérience des patients.
- L'appréciation des interprètes par les professionnels de la santé est mitigée et dépend largement des conditions d'interprétation (c'est-à-dire la disponibilité de l'interprète, l'environnement de l'interprétation).

Types d'interprétation

Pendant les crises, trois types d'interprétation sont possibles :

- L'interprétation en face à face.
- L'interprétation à distance à l'aide d'outils informatiques.
- L'interprétation à distance par téléphone et vidéoconférence.

Formation



- La formation des prestataires de services des interprètes en contexte de travail ainsi que des sessions de formation conjointes pour les prestataires et les interprètes semblent améliorer la prestation des services sociaux et de santé.
- Une formation visant à familiariser les prestataires et les interprètes avec différents types de situations de crise est nécessaire.
- La formation des interprètes dans les établissements de soins de santé sur les besoins médicaux de base et la terminologie médicale semble contribuer à la prestation de services.

NOTRE CONTRIBUTION À LA LITTÉRATURE

Cette revue exploratoire a permis de cartographier la littérature sur le sujet de l'intervention en présence d'un interprète en période de crise et d'identifier les pratiques prometteuses et les conditions de succès dans ces contextes.

Le projet de recherche plus vaste dont fait partie cette revue exploratoire vise à documenter l'intervention en présence d'interprètes auprès d'usagers de services allophones lors de la pandémie de COVID-19 au Québec. Onze établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que plusieurs groupes et organismes communautaires ont participé à l'étude. Plus de 500 cliniciens et 100 interprètes ont répondu à un questionnaire en ligne, enrichissant ainsi les résultats de la revue exploratoire.