

Banques d'interprètes au Québec

Étude comparative



Février 2008

Banques d'interprètes au Québec

Étude comparative



Février 2008

Agence de la santé
et des services sociaux
de la Mauricie
et du Centre-du-Québec

Québec 

Conception

Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie
et du Centre-du-Québec / Ministère de l'Immigration et
des Communautés culturelles (Bureau de Trois-Rivières)

Coordination des travaux / Conseil à l'analyse

Jacques Lefebvre et Pierre Bonenfant

Chargée de projet principale

Kathleen Lafrenière

Chargée de projet associée

Guyline Poirier

Contribution

Nous tenons à remercier les représentants des différents
organismes ayant accepté de collaborer à cette recherche.

Corrections et secrétariat

Élaine Savard

Diane Chiasson

Lynda Dauphinais

Graphisme

MédiaVox

Dépôt légal - 2008

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 978-2-89340-165-2

Dans ce document, le générique masculin est utilisé dans
le seul but d'alléger le texte et désigne tant les femmes que
les hommes.

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est
autorisée à condition que la source soit mentionnée.

Document disponible sur le site Internet de l'Agence
www.agencesso4.qc.ca

La production de ce document a été rendue possible grâce
à une contribution financière provenant du Secrétariat à
l'accès aux services en langue anglaise et aux communautés
culturelles du ministère de la Santé et des Services sociaux
(MSSS).

Les vues exprimées ne reflètent pas nécessairement les vues
du MSSS, du MICC et de l'Agence.

table des matières

Introduction	5
Le contexte de l'étude	11
L'analyse des résultats : le modèle régional	17
La Banque d'interprètes interculturels de l'Outaouais	19
Le Service d'Aide aux Néo-Canadiens de l'Estrie	26
Le Centre International des Femmes, Québec	35
L'analyse des résultats : le modèle métropolitain.	43
L'analyse des résultats : les études de cas	55
Le Centre d'accueil et de référence sociale et économique pour immigrants de Saint-Laurent (CARI Saint-Laurent)	55
Le Centre linguistique du Collège de Jonquière	57
Solidarité Ethnique régionale de la Yamaska (SERY).	58
Tableau récapitulatif.	63
Pistes de réflexion et orientations de développement	67
Conclusion	75
Références bibliographiques	77
Annexes	79

introduction

À l'automne 2006, notre Agence et le Bureau régional du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles convenaient d'évaluer la pertinence et la faisabilité d'implanter une banque régionale d'interprètes. Le comité multisectoriel créé à cet effet a proposé une démarche d'analyse comprenant entre autres une étude comparative des différentes banques d'interprètes actuellement en place au Québec, dont particulièrement celles en lien avec le réseau de la santé et des services sociaux.

Dans cette optique, notre Agence a sollicité une contribution financière auprès du Secrétariat à l'accès aux services en langue anglaise et aux communautés culturelles du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). La réponse positive du MSSS a donc facilité la réalisation de cette étude. Cette étude se voulant exploratoire, elle vise essentiellement à dégager des pistes de réflexion à l'égard de certaines pistes de solution. C'est dans cette perspective qu'il faut situer les recommandations avancées. Conséquemment, les vues exprimées ne sauraient engager les organismes partenaires qui ont contribué à son financement ou à sa réalisation.

Mandat et objectifs

Ce projet de recherche est d'abord une étude exploratoire, dont le but est de dégager une vision globale du modèle organisationnel et des pratiques d'affaires des banques d'interprètes au Québec. D'autre part, cette enquête vise également à mesurer la satisfaction des organismes-utilisateurs à l'égard de leur banque d'interprètes, particulièrement les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Finalement, cette étude exploratoire permettra d'identifier des pistes de réflexion quant à l'émergence d'un modèle optimal de services d'interprétariat répondant aux besoins des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Dans ce contexte, les principaux objectifs consistent à :

- Définir les modèles organisationnels des services d'interprétariat actuellement en place au Québec, en décrivant leurs modes d'organisation, de fonctionnement et de financement.
- Réaliser une étude de satisfaction auprès des organismes-utilisateurs à l'égard de leur banque d'interprètes

- Analyser les résultats en vue de dégager des pistes de réflexion et recommandations.

L'ensemble des données primaires recueillies constituera une base de données susceptible d'inspirer la mise en place de politiques et de programmes par les ministères concernés, les organismes-utilisateurs ainsi que les organismes gestionnaires désignés pour gérer les banques d'interprètes.

La présentation de ce rapport de recherche se répartit comme suit. Le chapitre 1 définit le contexte de l'étude ainsi que la méthodologie du rapport. Les chapitres 2 et 3 présentent une analyse descriptive des modèles pour chacune des organisations visées, tout en évaluant la satisfaction des utilisateurs au regard de leur banque d'interprètes. Le chapitre 4 propose trois études de cas venant enrichir la réflexion du lecteur. Finalement, le chapitre 5 présente les pistes de réflexion et les orientations de développement.

Historique

En novembre 1987¹, le Comité sur l'accessibilité des services de santé et des services sociaux aux communautés culturelles déposait son rapport. Ce rapport affirmait que les services de santé et les services sociaux présentaient des difficultés d'accès pour les personnes issues des communautés ethnoculturelles et que les services étaient rarement adaptés aux besoins particuliers de ces communautés. Pour donner suite à ce rapport, le ministère de la Santé et des Services sociaux a créé le Bureau des services aux communautés culturelles, et, en mai 1989, il s'est doté d'orientations et d'un plan d'action élaboré dans le document « L'accessibilité des services aux communautés culturelles : orientations et plan d'action 1989-1991 ».

En 1990, l'Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration, déposé par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, fit de la régionalisation de l'immigration, un objectif stratégique. La régionalisation de l'immigration se définit comme une politique ayant pour but de faciliter et d'encourager l'établissement d'immigrants à l'extérieur de la région métropolitaine, menant à une répartition spatiale plus équilibrée de la population au Québec.

En 1991, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles rendait public le « Plan d'action gouvernemental en matière d'immigration et d'intégration (1991-1994) ». Le ministère de la Santé et des Services sociaux souscrit au plan d'action gouvernemental tout en demeurant centré sur le maintien de la santé et du bien-être des individus et des communautés. En réponse à ses orientations dans le plan d'action 1994-1997, le ministère de la Santé et des Services sociaux soutient la mise sur pied et l'expérimentation de quatre banques d'interprètes linguistiques et culturels dans les régions de Montréal-Centre (avec la participation des régions de la Montérégie et de Laval), de la Capitale-Nationale, de l'Outaouais et de l'Estrie.

Situation actuelle

La régionalisation de l'immigration constitue un enjeu de taille : le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles prévoit l'accueil annuel de quelque 48 000

personnes immigrantes, et de quelque 1 800 réfugiés qui seront pris en charge par le gouvernement et localisés dans une quinzaine de régions québécoises.

Actuellement, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles octroie une aide financière à certains organismes d'accueil en vue de procéder à l'accompagnement des nouveaux arrivants (banque, aide sociale, etc.). Toutefois, le mandat d'accompagnement ne comprend pas les services d'un interprète auprès d'un organisme du secteur de la santé et des services sociaux ou autres.

Selon le document « Tableau sur l'immigration au Québec 2002-2006 » publié par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, 44 686 personnes immigrantes ont été admises au Québec. De ce nombre, 18 891 personnes ne pouvaient s'exprimer en français, représentant 42,3 % de la population immigrée admise au Québec.

Tableau 1 Immigrants admis au Québec selon la connaissance du français et de l'anglais, 2006²

Langues	2006	%
Français seulement	10 696	23,9
Anglais seulement	8 789	19,7
Français et anglais	15 099	33,8
Ni français, ni anglais	10 102	22,6
Total	44 686	100

Source : Tableaux sur l'immigration au Québec 2002-2006, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective, mars 2007.

Notons que le réseau de la santé et des services sociaux n'effectue aucune compilation officielle relativement à la fréquentation des personnes issues des communautés culturelles au sein de ses établissements. En vertu de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, nul ne peut obliger une personne issue des communautés culturelles à s'identifier comme tel lors des consultations.

Étant donné qu'il n'existe pas véritablement de données officielles à cet égard, il est difficile d'évaluer précisément le nombre d'interventions réalisées auprès des communautés culturelles. Dès lors, on ne peut dégager un portrait exhaustif de la fréquentation des établissements du réseau par ces personnes, particulièrement celles d'immigration récente.

¹ Source : *Accessibilité des services aux communautés ethnoculturelles, orientations et plan d'action, 1994-1997, Gouvernement du Québec.*

² Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, données préliminaires de 2006.

Le cadre juridique

Afin de permettre la réalisation de ses buts et objectifs, la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) établit un mode d'organisation des ressources humaines, matérielles et financières destinées, entre autres :

- À tenir compte des particularités linguistiques, socio-culturelles et ethnoculturelles des régions (art. 2.5);
- À favoriser, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux, dans leur langue, pour les personnes des différentes communautés culturelles du Québec (art.2.7);

Plus précisément, l'article 171 de la LSSSS prévoit l'obligation pour les établissements de tenir compte, entre autres, des particularités linguistiques des usagers lors de la détermination de leurs priorités et orientations.

De leur côté, en vertu de l'article 349, les agences doivent, en concertation avec les organismes représentatifs des communautés culturelles et les établissements de sa région, favoriser l'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux qui soit respectueuse des caractéristiques de ces communautés culturelles.

L'encadrement législatif vise donc à faciliter l'accessibilité aux services.

Les tendances

Voici les tendances sociodémographiques prévalant actuellement au Québec :

- En 2001, le Québec comprenait près de 700 000 personnes nées à l'étranger, ce qui représentait 9,9 % de la population totale.
- Plus de 125 communautés culturelles sont présentes au Québec, surtout dans la grande région de Montréal, et on y dénombre près de 1 200 organismes de communautés culturelles.
- Depuis 2001, la croissance de la population du Québec repose davantage sur les gains migratoires que sur l'accroissement naturel (naissances moins décès).

- La concentration urbaine de l'immigration est un phénomène international auquel n'échappe pas le Québec. Parmi les immigrants présents au Québec en 2007, 78,7 % d'entre eux résidaient dans la région métropolitaine de Montréal, tandis que 17,7 % étaient répartis entre les autres régions du Québec.
- Sur l'ensemble des 348 000 immigrants admis au Québec entre 1996 et 2005, 280 000 étaient présents au Québec au début de 2007, ce qui correspond à un taux de présence de 80,4 %.
- Ce taux de présence varie, notamment, selon la connaissance ou non du français lors de l'admission au Québec. La présence la plus importante s'observe chez les immigrants connaissant le français (86,4 %) ; chez les immigrants connaissant uniquement l'anglais ou ne connaissant ni le français ni l'anglais, elle s'établit à 75 % (75,1 % et 74,8 % respectivement)³.
- Entre 1993 et 2001, la proportion de nouveaux arrivants connaissant le français à leur arrivée au Québec est passée de 32 % à 49,1 %. En 2006, 57,7 % des immigrants admis au Québec connaissaient le français.
- Cependant, 42,3 % des immigrants accueillis au Québec en 2006 ne parlaient pas le français.
- Globalement, le taux de fréquentation des personnes issues des communautés culturelles dans les établissements de la santé et des services sociaux serait d'environ 10 %, soit, l'équivalent du taux de fréquentation de la population en général.

L'accessibilité linguistique constitue une source de préoccupation de plus en plus importante pour les organisations, plus particulièrement pour les établissements de la santé et des services sociaux.

³ Source : *Présence au Québec en 2007 des immigrants admis de 1996 à 2005, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, avril 2007.*

Quelques définitions et réflexions

Notions d'interprétariat

Il existe divers niveaux de perception relatifs à la définition du travail de l'interprète. Ces domaines d'activités n'étant pas toujours clairement différenciés, certaines confusions subsistent quant aux notions de traduction, d'interprétariat et de médiation culturelle. Les définitions présentées ci-dessous⁴ visent à offrir un aperçu du vaste champ professionnel des activités de traduction, d'interprétariat et de médiation.

- **Les traducteurs agréés**

Les traducteurs agréés sont des spécialistes de la langue, qui traduisent des textes par écrit d'une langue de départ dans une ou plusieurs langues d'arrivée, en général dans leur langue maternelle. Ils maîtrisent parfaitement leur langue maternelle ainsi qu'une ou plusieurs langues étrangères.

Le domaine de la traduction comporte différentes spécialisations ; il existe des traducteurs spécialisés dans plusieurs domaines (par exemple, l'économie, techniques, etc.) et des traducteurs qui effectuent des traductions écrites de documents, comme des actes officiels ou des contrats, pour le compte des tribunaux.

- **Les interprètes agréés**

Les interprètes agréés sont des spécialistes de la langue ayant une parfaite maîtrise de leur langue maternelle ainsi que d'une ou plusieurs langues étrangères. Ils maîtrisent les techniques utilisées en interprétation pour rendre oralement le message de la langue de départ dans la langue d'arrivée. L'interprétation exige une très grande concentration et une très grande réactivité, la maîtrise de la terminologie de plusieurs domaines, des connaissances approfondies dans ces domaines ainsi que la capacité d'acquérir des connaissances dans d'autres secteurs. On distingue l'interprétation simultanée ou immédiate (lors des conférences ou de congrès) de l'interprétation consécutive ou différée (négociations, discussions, visite d'une usine, etc.).

- **L'interprète en milieu social ou communautaire**

Les interprètes en milieu social ou communautaire sont des spécialistes de l'interprétariat en situation de dialogue qui permettent, au moyen de la traduction

orale, la compréhension mutuelle entre interlocuteurs d'origines linguistiques différentes. Ils interprètent en tenant compte du contexte socioculturel des interlocuteurs. Ils disposent de connaissances de base dans le domaine de la communication interculturelle permettant la compréhension entre interlocuteurs d'origines différentes.

Les interprètes communautaires ont des connaissances suffisantes de la langue officielle vers laquelle ils interprètent pour permettre une interprétation complète et appropriée dans les deux langues (interprétation consécutive). De plus, ceux-ci connaissent les secteurs de la santé, social et de l'éducation.

Bref, les interprètes communautaires sont en mesure d'orienter les migrants dans leurs relations avec des institutions et des professionnels. Ils sont conscients de leur rôle d'intermédiaire et connaissent les principes éthiques de leur profession (secret professionnel, impartialité, etc.).

- **L'interprète culturel**

L'interprète culturel ne fait pas que la traduction linguistique, il « donne accès aux informations et explications émanant du contexte, qui sont indispensables à une compréhension mutuelle entre les partenaires de l'interaction⁵ ». De fait, selon cette conception, le rôle de l'interprète consiste non seulement à faire de la traduction linguistique, mais également à établir un pont entre deux mondes culturels, ces deux fonctions étant plus ou moins imbriquées. D'où l'importance pour l'interprète de partager la culture d'origine de la personne allophone qu'il accompagne.

Ethnopsychologue clinicien, Ondongo (1987) défend la spécificité de la fonction et un statut particulier pour l'interprète culturel. Il en propose la définition suivante : l'interprète culturel est « une personne dont le travail – ou le rôle – consiste non seulement à résoudre les médiations linguistiques (la traduction), mais surtout à résoudre les médiations culturelles (permettant la compréhension de la dimension cachée dans la communication) entre les autochtones ou leurs institutions et les migrants⁶ ».

Dans ce contexte, l'interprète culturel est alors considéré comme un référent culturel, qui non seulement informe l'intervenant de la société d'accueil sur la culture de la personne immigrante qui l'accompagne, mais également, renseigne ce dernier sur la culture de cette société et sur son fonctionnement.

⁴ Source : *L'Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation culturelle*.

⁵ Source : *L'interprétariat : Espace de médiations dans l'interaction interprète – immigrant – intervenant*, thèse doctorale, Karine Morissette, 2007.

⁶ Source : *Standards de formation pour les interprètes communautaires et les médiateurs culturels dans les domaines de la santé, du social et de la formation, Rapport final, août 2000*.

- **Le médiateur culturel**

Le médiateur culturel informe les migrants et les professionnels des services publics, en des termes qui leur sont compréhensibles, des différences culturelles, des règles de fonctionnement différentes, des systèmes politique et social et des façons différentes de se comporter.

En les informant, ils jettent des ponts entre les migrants et les établissements et contribuent ainsi à la compréhension, notamment entre les intervenants et leur patient. Les médiateurs culturels travaillent en équipe ou en indépendant, à l'organisation et à la réalisation de projets de prévention, de séances d'information pour migrants ou à d'autres projets dans le domaine de la médiation culturelle.

À la différence des médiateurs traditionnels, les médiateurs culturels ne sont pas spécialisés dans la médiation en cas de conflits, mais par leur travail, ils peuvent prévenir d'éventuels conflits.

La définition de l'interprétariat ne s'arrête donc pas à la langue, car les professionnels sont souvent confrontés à d'autres éléments importants venant de la culture de l'immigrant.

Types d'interprétariat

Afin de communiquer avec les personnes issues des communautés culturelles ne pouvant s'exprimer en français, les intervenants peuvent faire appel à trois types de ressources en interprétariat, soient les interprètes formels, les interprètes informels et les interprètes institutionnels.

- **L'interprète informel**

Les personnes immigrantes, ne pouvant s'exprimer en français, peuvent également faire appel aux services d'un membre de leur communauté d'origine ou de leur famille (conjoint(e), enfant, frère, soeur, etc.) pour effectuer de l'interprétariat et ce, par choix personnel, ou parce que les ressources sont inexistantes. Cependant, le recours aux interprètes informels est le plus souvent motivé par la disponibilité de la ressource ainsi que par l'absence de coûts pour l'établissement.

En terme éthique, rappelons que les dispositions suivantes sont régies par le code de déontologie des intervenants œuvrant dans le secteur de la santé et des services sociaux :

- La neutralité et la confidentialité constituent des critères essentiels à une prestation de qualité.
- La notion de consentement éclairé implique que le client comprend la portée ainsi que les risques inhérents liés à une intervention.
- Les clients ont accès à des soins de santé égaux pour tous et ceux-ci doivent être conformes à la norme de qualité appliquée auprès de tous les autres clients.

Un autre aspect à considérer se rapporte au fait que ce sont parfois les enfants qui accompagnent leurs parents qui jouent ce rôle d'interprète. En plus de renverser les rôles sociaux des immigrants concernés (les parents dépendent alors de leurs enfants), le rôle d'interprète tenu par les enfants peut les affecter considérablement, par exemple lors de cas de violence conjugale ou de maladie grave⁷.

En contrepartie, le recours à un interprète informel peut être tout à fait justifié selon la nature des objectifs d'intervention, notamment lors de l'administration d'un vaccin.

Il faut donc utiliser cette option avec discernement.

- **L'interprète institutionnel**

Dans le réseau des établissements de la santé et des services sociaux, une option fréquemment privilégiée consiste à utiliser le personnel de l'établissement parlant la langue du patient.

En effet, certaines études affirment que le recours au personnel de l'établissement constitue une solution intéressante puisqu'elle offre une grande disponibilité des ressources, et ce, à un coût limité pour l'établissement. Cette stratégie permet donc de diminuer l'impact des barrières linguistiques en présence d'une clientèle ne pouvant s'exprimer en français. Cette option a aussi l'avantage de préserver la confidentialité du patient.

Toutefois, avoir recours aux membres du personnel d'un établissement peut également mener à une utilisation inefficace des ressources pour une organisation et occasionner des erreurs de diagnostic lorsque la maîtrise de la langue parlée par l'employée est insuffisante pour établir une communication optimale avec la clientèle.

⁷ Source : *L'interprétariat : Espace de médiations dans l'interaction interprète – immigrant – intervenant*, thèse doctorale, Karine Morissette, 2007.

Par conséquent, il serait fort utile de réaliser d'autres études, notamment sur les questions de l'éthique et de la satisfaction de l'utilisateur, afin d'améliorer la qualité et l'accessibilité linguistique des services dans le secteur de la santé et des services sociaux.

- **L'interprète formel**

Tout d'abord, l'interprète formel doit posséder des compétences linguistiques reconnues, c'est-à-dire qu'il doit maîtriser la langue de la société d'accueil et celle de la personne qu'il accompagne.

De plus, l'interprète formel reçoit une formation de quelques heures à quelques jours. Ce programme de formation est dispensé par la banque d'interprètes ou un tiers reconnu, mais ne mène toutefois pas à l'obtention d'un diplôme officiellement reconnu.

Dans le secteur de l'interprétariat, les interprètes professionnels sont liés à un code de déontologie, par lequel les interprètes s'engagent, entre autres, à respecter la confidentialité des informations et également à demeurer objectifs lors de la consultation.

Ce code de déontologie atteste également de la neutralité des interprètes formels, c'est-à-dire qu'ils ne prennent ni pour l'intervenant, ni pour la personne immigrante.

Même si ce type d'interprétariat est souvent considéré comme étant la solution optimum, elle comporte également des inconvénients. À ce titre, la relation en triade (interprète – patient – intervenant) est facilement affectée par la présence d'une tierce personne, qui peut parfois altérer la relation de confiance entre le patient et l'intervenant. De plus, certains auteurs affirment que l'utilisation des interprètes professionnels nécessite plus de temps en consultation, augmente la fréquence des rencontres et entraîne des coûts plus élevés comparativement à d'autres types d'interprétariat. Dans ce contexte, les coûts engendrés par l'utilisation d'un interprète formel représentent l'un des principaux freins pour les établissements, notamment dans le secteur de la santé et des services sociaux.

La décision d'avoir recours ou non à un interprète qualifié est généralement laissée à la discrétion de l'intervenant plutôt qu'aux normes de l'établissement. De fait, les intervenants doivent considérer que les « coûts de non-qualité » des services impliquent également des coûts à long terme pour les établissements.

1. le contexte de l'étude

Avant de présenter la situation qui prévaut dans les différentes régions au Québec, nous présentons d'abord certaines considérations générales sur le secteur. Ces données proviennent de différentes sources et permettent de mieux cerner l'objet de recherche.

L'analyse présentée dans les prochaines sections permettra d'enrichir cette première phase d'informations. Plus précisément, nous présentons de façon succincte les différents modèles organisationnels des banques d'interprètes au Québec. Finalement, l'analyse des résultats est présentée sous forme de recommandations et de pistes de réflexion.

1.1 La méthodologie

Afin de réaliser le mandat, notre démarche exploratoire a été partagée en deux études distinctes : l'« Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes » et « Étude sur la satisfaction des utilisateurs ». Cette démarche méthodologique a permis de recueillir un maximum d'informations qualitatives et quantitatives.

Dans un premier temps, nous avons rencontré les mandataires de l'étude dans le but de valider la structure du questionnaire, afin de préciser et clarifier certaines questions de l'étude. Un représentant du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ainsi qu'un représentant de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec ont supervisé les travaux de recherche en participant activement aux discussions, notamment lors de l'élaboration des outils de recherche. Ces discussions nous ont permis de rectifier les instruments de recherche en réévaluant la pertinence du contenu.

Par la suite, des recherches documentaires sur Internet ont été réalisées tout au cours du mandat afin de documenter différents aspects étudiés relativement au secteur de l'immigration et de la santé et des services sociaux.

De plus, il est à noter que les éléments descriptifs obtenus ne sont pas toujours de même nature; ceux-ci

peuvent varier selon la qualité et la quantité des informations recueillies auprès des banques d'interprètes.

1.1.1 L'« Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes »

Tout d'abord, nous avons fait parvenir aux banques d'interprètes un questionnaire⁸, afin de recueillir certaines informations préparatoires à une entrevue individuelle. Pour la réalisation de ce volet, nous avons opté pour l'élaboration d'un questionnaire semi-structuré, c'est-à-dire présentant des questions ouvertes et fermées. Ce questionnaire comprenait des questions sur les modalités d'organisation, de fonctionnement et de financement des banques d'interprètes. Le répondant devait nous retourner le questionnaire dûment rempli dans les deux semaines suivant la réception du document.

Afin de constituer notre schéma d'entrevue, nous avons effectué une analyse de contenu nous permettant de vérifier et valider certaines données lors de l'entrevue individuelle. Ces notes préparatoires ont été fort utiles pour reformuler des questions et approfondir certains points sensibles.

Par la suite, nous avons réalisé des entrevues en profondeur avec la personne responsable de la banque d'interprètes ou la direction de l'organisme gestionnaire. Les entrevues individuelles ont duré en moyenne 1 heure et demie. Elles se sont déroulées au siège social des organismes.

Dans un deuxième temps, nous avons procédé à un entretien auprès des représentants du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, et ce, pour chacune des régions désignées, afin de mieux comprendre les enjeux régionaux et les particularités spécifiques liées à chacune des banques d'interprètes.

⁸ Voir l'annexe 1

Voici la structure du questionnaire :

- L'introduction comprend les énoncés correspondant au profil général du répondant.
- La partie 1 comporte majoritairement des questions ouvertes correspondant à la présentation générale de la banque d'interprètes. Ces questions d'ordre général nous permettent de connaître la structure juridique et les modalités de fonctionnement de la banque.
- La partie 2 vise à saisir les modalités de sélection, de formation et d'accréditation des interprètes.
- La partie 3 présente plus en détail le nombre ainsi que les caractéristiques de chacun des postes de travail.
- La partie 4 a pour objectif d'évaluer l'état des revenus et dépenses de la banque d'interprètes, incluant les revenus d'activités et les sources de financement. Pour ce faire, nous avons analysé les rapports d'activités et les états financiers des années 2005 – 2006 – 2007, lorsque l'information était disponible.

1.1.2. L'« Étude sur la satisfaction des organismes - utilisateurs »

Dans le cadre de ce projet de recherche, nous avons élaboré un deuxième questionnaire, qui a été distribué auprès des organismes-utilisateurs des banques d'interprètes, dont les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Cette enquête postale avait pour but d'obtenir de la rétroaction directement de la part des organismes-utilisateurs de services⁹.

Voici la structure du second questionnaire :

- La partie 1 décrit le profil de l'utilisateur déterminant l'estimation des besoins ainsi que les coûts directs et indirects associés à l'interprétariat au sein de leur organisation.
- La partie 2 comporte trois séries d'énoncés déterminant la satisfaction globale de l'organisation à l'égard de leur banque d'interprètes.
- La partie 3 vise à recueillir l'opinion des répondants sur la satisfaction et l'importance de chacun des attributs énoncés. La matrice de la satisfaction est

un outil de recherche élaboré en vue de recueillir les perceptions et attitudes des répondants quant à la satisfaction à l'égard de plus d'un critère. Nous avons choisi de l'utiliser parce que cet instrument présente l'avantage de déterminer l'importance accordée à chacun des critères, ce qui nous permet d'améliorer les critères les plus significatifs pour les utilisateurs.

Plus spécifiquement, la grille d'évaluation comportait les paramètres suivants :

- Au regard de l'interprétariat (professionnalisme, neutralité, compétence linguistique, compétence culturelle).
- Au regard de la banque d'interprètes (directives claires, délais, mode de paiement, coût, temps d'attente au téléphone, fiabilité du service, modes d'accès, courtoisie, heures d'ouverture, relais téléphonique).
- Au regard de l'organisation (atteinte des objectifs d'intervention).

Les coûts de l'interprétariat

Afin de sensibiliser les organismes-utilisateurs au coût de l'interprétariat, nous avons demandé aux répondants d'estimer les coûts directs et indirects reliés à l'interprétariat au sein de leur organisation, par exemple, le salaire des employés utilisés pour faire de l'interprétariat.

1.2 Les instruments d'analyse

Afin de présenter une analyse financière équitable pour chacune des banques d'interprètes, nous proposons une grille d'analyse comparative basée sur des paramètres comptables généralement reconnus, particulièrement dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Dans un premier temps, nous identifions les paramètres ci-dessous afin d'établir une grille pour chacun des cas analysés. Puis, nous dégagons des écarts de rendement favorables ou défavorables pour chacune des banques d'interprètes.

⁹ Voir l'annexe 2

1.2.1 L'approche produits (revenus)

Plus spécifiquement, l'approche « produits » de la grille d'analyse financière réfère aux paramètres suivants :

- 85 % des revenus d'une banque d'interprètes devraient être utilisés pour défrayer le service direct à la clientèle : paiement des interprètes, frais de kilométrage, de stationnement et de repas s'il y a lieu.
- 15 % de ces revenus devraient être utilisés pour défrayer les frais de gestion et d'administration : loyer, électricité, assurances, fournitures, salaires, etc.

1.2.2 L'approche charges

À l'inverse, l'approche « charges » de la grille d'analyse financière réfère aux paramètres suivants :

- 85 % des charges d'une banque d'interprètes devraient correspondre à l'ensemble des coûts générés par le service direct à la clientèle : paiement des interprètes, frais de kilométrage, de stationnement et de repas s'il y a lieu.
- 15 % de ces charges devraient correspondre aux frais de gestion et d'administration : loyer, électricité, assurances, fournitures, salaires, etc.

Soulignons qu'à des fins d'analyse comparative, nous dégageons une valeur évaluée en termes économiques. Cependant, cette valeur peut également refléter un manque de productivité de l'organisme gestionnaire ou une mauvaise imputation des charges relatives à la banque d'interprètes.

1.3 La population de référence et l'échantillonnage

1.3.1 L'« Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes »

Tout d'abord, le Secrétariat à l'accès aux services en langue anglaise et aux communautés culturelles du MSSS, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec et le Bureau de Trois-Rivières du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ont validé notre échantillon final en vue de sélectionner une catégorie de population correspondant spécifiquement aux visées de la recherche.

Voici les caractéristiques de cet échantillon :

- Notre échantillon comprend les organisations suivantes (n=7) : la Banque Interrégionale de Montréal, Accueil-Parrainage Outaouais, le Centre International des Femmes de Québec, le Service d'Aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke, le Centre d'accueil et de référence sociale et économique pour immigrants de Saint-Laurent (CARI Saint-Laurent), Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska (SERY Granby) et le Centre linguistique du Collège de Jonquière.
- Notre échantillon est réparti géographiquement dans les régions de l'Estrie, Outaouais, Montréal-Centre, Capitale-Nationale, Granby et Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Au cours du déroulement de l'enquête, nous avons procédé par enquête postale et effectué des entrevues individuelles afin de valider les informations recueillies. Cette démarche nous a permis une répartition optimale de l'échantillon sur les différents territoires géographiques affectés par le phénomène de la régionalisation de l'immigration.

Finalement, nous avons proposé aux banques d'interprètes de soumettre leur avis sur le contenu afin de valider les données de base ou, le cas échéant, rectifier les informations. Ce processus a permis de revalider les données existantes en confirmant la pertinence des informations divulguées.

1.3.2 L'« Étude sur la satisfaction des organismes-utilisateurs »

Dans un deuxième temps, afin de mesurer les attitudes et les déterminants de la satisfaction auprès des organismes-utilisateurs :

- L'échantillon total était composé de 168 répondants (n=168) constituant des informateurs clés au sein de leur établissement. De fait, chacun des informateurs clés peut représenter plusieurs utilisateurs.
- Les données ont été recueillies, compilées puis regroupées au sein de chacun des établissements ciblés. Les résultats ne reflètent donc pas l'opinion d'un seul répondant, mais visent à illustrer une tendance générale.
- L'échantillon comprend tous les répondants inscrits sur les listes de clients fournies par les banques d'interprètes lors de l'« Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes ».

- À l'exception de la Banque Interrégionale de Montréal, où nous avons sélectionné les cent premiers répondants inscrits sur la liste des organisations clientes¹⁰ (n=221). Nous estimons que cet échantillonnage est représentatif de l'ensemble des répondants, ceux-ci étant répertoriés selon leur fréquence d'utilisation.
- Notre échantillon est réparti géographiquement dans les régions suivantes : Estrie, Outaouais, Montréal-Centre et la Capitale-Nationale.
- L'échantillonnage est composé d'organisations oeuvrant dans les différents secteurs suivants : santé et services sociaux, justice, éducation, services publics et autres.
- À la fin de l'enquête de satisfaction, nous avons reçu 39 questionnaires dûment complétés, pour un taux de réponse de l'ordre de 23 %.

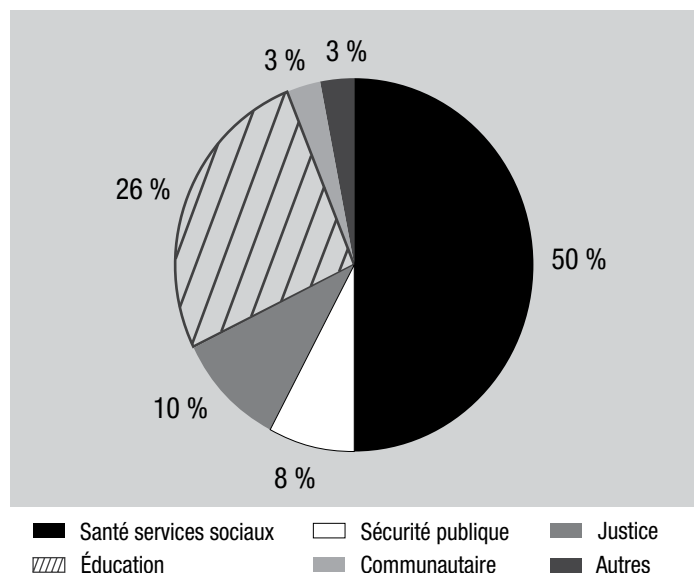
Nous avons procédé par enquête postale tout au cours du déroulement de l'enquête. Par la suite, nous avons effectué le codage et la compilation des données par le logiciel Excel, afin de procéder à l'analyse des résultats.

Tableau 2 Distribution de la population de l'enquête sur la satisfaction des établissements utilisateurs d'une banque d'interprètes, selon leur région géographique

Région géographique	Distribution de la population
Outaouais	3 répondants (n=11)
Montréal-Centre	21 répondants (n=100)
Estrie	15 répondants (n=51)
Québec	0 répondant (n=6)

Source : Enquête de satisfaction auprès des établissements utilisateurs d'une banque d'interprètes.

Tableau 3 Distribution de la population de l'enquête sur la satisfaction des utilisateurs d'une banque d'interprètes, par secteurs



Source : Enquête de satisfaction auprès des établissements utilisateurs d'une banque d'interprètes

1.4 Limites de l'étude

Les principales limites de l'étude découlent en partie du caractère exploratoire de l'enquête et de la courte durée du mandat, particulièrement en considération du fait que la recherche se déroulait en deux volets.

Les éléments présentés dans le cadre de ce mandat réfèrent précisément aux modes organisationnels des banques d'interprètes, et par le fait même, ne constitue pas une étude comparative sur les types d'interprétariat. De fait, les informations disponibles ne permettent pas de cerner l'impact des modes d'interprétariat sur les individus.

Les circonstances du déroulement de l'enquête, soit la période de vacances estivales, particulièrement les mois de juillet et août, ont vraisemblablement influé sur le taux de réponse obtenu lors de l'« Étude sur la satisfaction des organismes-utilisateurs ».

De plus, quelques pistes nous mènent à exprimer certaines réserves. Étant donné le caractère de notre étude, l'accessibilité à l'information demeure essentielle. Néanmoins, certaines banques d'interprètes et organismes-utilisateurs n'étaient pas en mesure de valider les informations qu'elles nous transmettaient.

¹⁰ Dorénavant, dans le texte, nous désignerons les utilisateurs d'une banque d'interprètes (excluant les individus) sous le terme « organismes-utilisateurs ».

Une autre limite de l'étude réfère à la quantité et à la qualité des informations disponibles et transmises, qui s'avèrent très inégales d'une banque d'interprètes à l'autre. De plus, il est clair que l'absence de réponses à certaines questions est un facteur important quant au degré de fiabilité des résultats.

Bien que les résultats présentés dans les chapitres suivants doivent être interprétés avec prudence, nous avons tenté de faire « parler » les données avec rigueur. Pour ce faire, nous avons procédé à des estimations réalistes en nous référant aux rapports d'activités et aux états financiers des organismes sélectionnés, tout en se fondant sur les principes comptables généralement reconnus.

Par ailleurs, nous estimons que cette étude exploratoire contient suffisamment d'informations pour éclairer le chercheur quant aux modalités d'organisation, de fonctionnement et de financement des banques d'interprètes.

2. l'analyse des résultats / le modèle régional

La section ci-dessous présente les résultats de l'« Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes » et de l'« Étude sur la satisfaction des organismes-utilisateurs ». Les informations recueillies lors de l'analyse proviennent de l'ensemble des données colligées auprès des banques d'interprètes au Québec.

Les résultats de l'étude ont permis de mettre en lumière l'existence de deux modèles organisationnels prévalant dans ce secteur, mais leur envergure, leurs ressources et leur capacité d'assurer et de maintenir une qualité de services diffèrent considérablement d'un modèle à l'autre : d'abord, nous présentons le **modèle régional** correspondant aux banques régionales d'interprètes de la région de l'Outaouais, de la Capitale-Nationale et de l'Estrie. Puis, nous présentons les caractéristiques du **modèle métropolitain**, correspondant à la Banque Interrégionale de Montréal. Enfin, nous présentons trois études de cas permettant de dégager certains éléments venant enrichir notre réflexion.

En nous appuyant sur les modèles présentés, nous proposons une analyse de contenu pour chacune des banques d'interprètes. Par la suite, nous procédons à l'analyse et à l'interprétation des données financières selon la quantité et la qualité des informations obtenues. Soulignons que nous avons eu beaucoup de difficultés à recueillir certaines informations précises, la ventilation des données se limitant généralement aux postes de revenus et paiement des interprètes, consignés dans les états financiers généraux de l'organisme gestionnaire. Finalement, nous procédons à l'évaluation des produits et des charges par la création d'une grille d'analyse basée sur les principes comptables généralement reconnus.

À chacune des sections, nous présentons brièvement les résultats de l'étude de satisfaction réalisée auprès des organismes-utilisateurs des banques d'interprètes.

Constats généraux du modèle régional

Préalablement à la présentation de chacune des banques d'interprètes, nous présentons quelques constats généraux visant à dégager les principaux éléments qualifiant ce modèle organisationnel.

L'analyse descriptive du modèle, présentée dans les prochaines sections, nous a permis de mettre en lumière les constats généraux suivants :

FAITS SAILLANTS DU MODÈLE RÉGIONAL

Le modèle régional est représenté dans les régions de l'Estrie, de l'Outaouais et de la Capitale-Nationale.

Le secteur des services d'interprétariat du modèle régional est en phase de consolidation au Québec.

Tous les organismes gestionnaires sont des organismes d'accueil pour les immigrants.

Les banques régionales d'interprètes n'ont pas de statut juridique officiel. Elles constituent plutôt un « service » ou un « projet » à l'intérieur d'un organisme.

Tous les organismes gestionnaires sont financés par le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Ce financement gouvernemental représente de 10 % à 70 % de la structure de financement.

Toutes les banques régionales d'interprètes ont indiqué réaliser des services d'interprétariat culturel. Cependant, nous émettons certaines réserves quant à la compréhension réelle de ce concept.

La demande fluctue de 10 à 50 appels en moyenne par semaine.

Les demandes de services proviennent à plus de 75 % du réseau de la santé et des services sociaux.

Les employés des organismes gestionnaires effectuent des services d'interprétariat.

Il existe une confusion de mandat entre les services d'interprétariat rémunérés et l'accompagnement bénévole compris dans le mandat du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'accueil des personnes immigrantes.

Il y aurait lieu de clarifier les missions respectives et le partage des responsabilités pour chacun des ministères concernés à l'égard de l'interprétariat.

L'aspect financier pour l'ensemble des banques d'interprètes demeure peu documenté et l'information est généralement combinée avec les états financiers de l'organisme gestionnaire.

Dans l'ensemble, les instances publiques n'imposent pas de suivi suite au versement de la subvention. Le financement est attribué sur une base récurrente.

Les personnes réfugiées représentent une clientèle particulière qui génère des coûts élevés.

2.1 La Banque d'interprètes interculturels de l'Outaouais

2.1.1 Contexte et enjeux dans la région de l'Outaouais

Le dynamisme économique de la région constitue un levier favorisant le phénomène des migrations secondaires¹¹ : sur une période de dix ans, 6 948 personnes immigrantes ont été accueillies sur le territoire de l'Outaouais. L'on dénombre approximativement 1 200 nouveaux arrivants chaque année en Outaouais.

Notons que la région de l'Outaouais détient le taux de rétention le plus élevé du Québec par rapport aux réfugiés soit 92,8 %. À cet égard, l'organisme a accueilli 36 % de réfugiés et 9 % de revendicateurs de statut (Rapport annuel, 2006-2007) au cours de l'année précédente, ce qui constitue une particularité au niveau de la gestion de la Banque d'interprètes.

Selon les statistiques de 2001, la part de la population immigrée totale dans la région administrative de l'Outaouais composait 5,7 % de la population totale de la région.

Selon un document produit par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles intitulé « Caractéristiques des immigrants admis au Québec de 1996 à 2005 et résidant dans la région administrative de l'Outaouais en janvier 2007 », l'on dénombrait :

- 3 768 personnes immigrantes ne parlant pas le français (54,2 %).

Tableau 4 Portrait de la population immigrée, région administrative de l'Outaouais, 2001

Caractéristiques	Femmes	Hommes	Total
Population totale	159 335	153 495	312 825
Population immigrée totale, 2001	8 650	9 235	17 885
Part de la population immigrée	5,4 %	6,0 %	5,7 %

Source : Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001 : Québec, régions métropolitaines de recensement et régions administratives, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, novembre 2004.

Tableau 5 Connaissance du français et de l'anglais

Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission	N	%
Français seulement	1 806	26,0
Anglais seulement	953	13,7
Français et anglais	1 374	19,8
Ni français, ni anglais	2 815	40,5
Total	6 948	100

Source : Caractéristiques des immigrants admis au Québec de 1996 à 2005 et résidant dans la région administrative de l'Outaouais en janvier 2007, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

¹¹ Les migrations secondaires désignent le phénomène de déplacement d'une région à l'autre.

2.1.2 Présentation de la Banque d'interprètes interculturels de l'Outaouais

La Banque d'interprètes interculturels de l'Outaouais est située au 124 rue Jeanne-D'Arc, à Gatineau, au Québec et est hébergée par Accueil-Parrainage Outaouais, organisme d'accueil pour les immigrants de la région de l'Outaouais. Elle a été créée en 1993, dans la foulée des orientations en vue de favoriser l'accessibilité des services aux communautés culturelles.

La Banque d'interprètes interculturels de l'Outaouais ne possède aucune structure juridique, mais constitue un service à l'intérieur de l'organisme gestionnaire. Celui-ci est dirigé par un conseil d'administration composé de neuf personnes. Le conseil siège une dizaine de fois par année et toutes les décisions importantes relatives à la Banque d'interprètes relèvent de ce conseil.

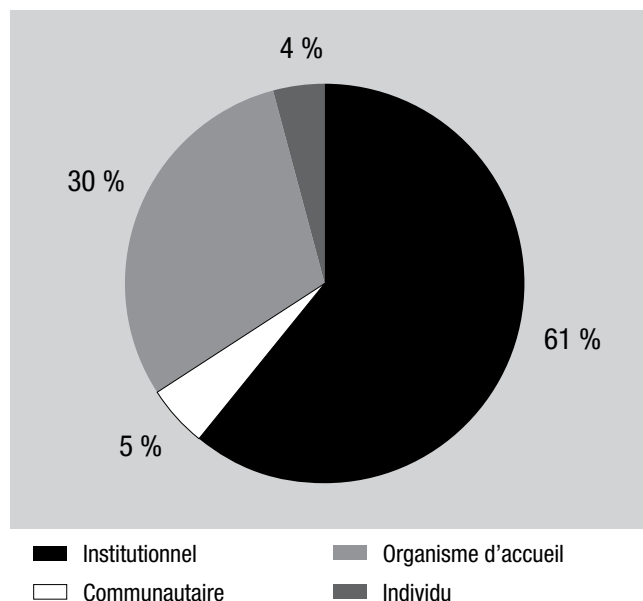
La Banque régionale d'interprètes ne possède aucun membership.

2.1.3 Description des produits et services

La Banque d'interprètes interculturels de l'Outaouais procure à ses clients les services énumérés ci-dessous :

- Services d'interprétariat en personne
- Services d'interprétariat par téléphone
- Services d'interprétariat culturel
- Services de traduction de documents et autres

Tableau 6 Répartition de la clientèle par secteurs, en %



Source : Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes au Québec

2.1.4 Coordonation et gestion interne

La demande

- En 2006-2007, celle-ci a réalisé 250 interventions d'interprétariat pour un total de plus de 302 heures, une augmentation de plus de 30 % par rapport à l'année 2005-2006 (Rapport annuel 2006-2007, Accueil-Parrainage Outaouais). Le service de la traduction de la Banque d'interprètes a également réalisé 174 traductions de documents dans 13 langues différentes. Finalement, de nombreux documents et services d'interprétation ont été rendus bénévolement pour les demandeurs d'asile.
- La Banque d'interprètes dessert un bassin d'environ 1 200 nouveaux arrivants chaque année en Outaouais. De ce nombre, environ 40 % bénéficient des services de Accueil-Parrainage Outaouais.
- En moyenne, par semaine, la Banque d'interprètes effectue 10 à 15 heures de prestations de services d'interprétariat.
- Les CLSC de Gatineau, CLSC de Hull et la Cour municipale de justice de Gatineau composent la presque totalité de la demande de services d'interprétation. Le CLSC de Hull a fait appel à la Banque à 123 reprises tandis que les hôpitaux n'ont utilisé leurs services que quatre fois.
- La Banque d'interprètes peut compter sur un bassin de 25 interprètes pouvant intervenir dans plus de 34 langues différentes, dont 12 langues sont parlées par le personnel d'Accueil-Parrainage Outaouais.
- Sur le plan de l'organisation du travail, on observe que l'accessibilité des services de la Banque d'interprètes est établie en fonction des heures ouvrables de l'organisme gestionnaire, plus spécifiquement entre 9 h et 16 h, du lundi au vendredi. Certaines interprétations peuvent toutefois être rendues le soir et la fin de semaine, à demande.
- Compte tenu de l'intensité variable du nombre d'interventions, le gestionnaire de la Banque d'interprètes en assume la gestion 20 heures par semaine. Les employés sont syndiqués.
- Le tableau ci-dessous présente la répartition de la clientèle suivante : milieu institutionnel (61 %), organisme d'accueil des immigrants (30 %), organisme communautaire (5 %), et individus (4 %).

Politique d'embauche et qualification de la formation

- Sur le plan de l'embauche, l'interprète est engagé à titre d'entrepreneur indépendant et doit obligatoirement signer le code de conduite avant de commencer à interpréter. De préférence, l'organisme gestionnaire sélectionne les candidats qui ont un niveau de scolarité universitaire. L'on dénombre parmi les interprètes des avocats, traducteurs diplômés et des médecins. De plus, l'on constate certaines difficultés de rétention au niveau des interprètes.
- Les critères de sélection sont désignés de la façon suivante : avoir une connaissance jugée suffisante de la langue française parlée et écrite, avoir une bonne connaissance du contexte sociopolitique et culturel de la communauté ethnique minoritaire (ses valeurs culturelles, ses structures sociales ainsi que les besoins, attitudes et dynamiques d'interprétation de la communauté sélectionnée) et finalement, avoir une bonne connaissance de la culture québécoise.
- La Banque d'interprètes interculturels de l'Outaouais ne possède pas de programme de formation officiel. Néanmoins, le gestionnaire de la Banque dispense une formation jugée pertinente lors de l'embauche. Par la suite, les interprètes doivent suivre les lignes directrices du « Guide de l'interprète de la Banque d'interprètes interculturels de Accueil-Parrainage Outaouais ».
- L'interprète doit signer le code d'éthique écrit au moment de l'embauche.
- Par le passé, le gestionnaire procédait à la vérification des casiers judiciaires préalablement à l'embauche d'un interprète. Compte tenu de la lourdeur administrative engendrée par ce processus, ceux-ci ont finalement délaissé cette pratique.

Politique de facturation et protocole d'entente

Lors du processus de facturation, l'organisme gestionnaire facture systématiquement une heure de service d'interprétariat aux établissements-utilisateurs. L'interprétariat par téléphone n'est cependant pas toujours systématiquement facturé au client.

À ces constats, ajoutons que le délai de traitement d'une demande d'interprétariat prend généralement

de 24/48 heures, compte tenu de la disponibilité des interprètes.

Voici la description détaillée du processus de facturation :

- La Banque d'interprètes interculturels de l'Outaouais reçoit une demande par téléphone ou par télécopieur, la « demande de services d'interprétariat ».
- La demande est enregistrée par date de réception, mais les cas urgents sont traités en priorité (médecins, dentiste, violence conjugale, etc.).
- Le gestionnaire traite l'appel, créant ainsi une demande de services à rendre et vérifie la disponibilité des interprètes.
- L'interprète se présente au lieu du rendez-vous à la date et l'heure inscrites sur la demande.
- Ensuite, le gestionnaire de la Banque fait parvenir la facture au client qui par la suite, procédera au paiement.

La Banque d'interprètes interculturels de l'Outaouais dispose d'un protocole d'entente écrit avec les centres locaux de services communautaires (CLSC), définissant les droits et obligations des deux parties et la politique de facturation. À cet égard, les CLSC défraient 18 \$ l'heure, selon le protocole d'entente. Les centres hospitaliers ne bénéficient d'aucune entente particulière, car ils requièrent peu les services d'interprétariat et comblent généralement la demande d'interprétariat auprès de leur bassin de ressources humaines.

Jadis, la Banque d'interprètes interculturels de l'Outaouais disposait d'un protocole d'entente auprès du service de police pour les services d'urgence. Ce protocole d'entente n'est cependant plus valide. Aucun protocole d'entente à l'égard d'autres banques d'interprètes n'a été établi.

Politique de tarification

- La rémunération de l'interprète est basée au taux de 15 \$ l'heure, à l'exception des CLSC, où l'interprète reçoit 12 \$ dollars l'heure selon le protocole d'entente.
- La Banque d'interprètes facture 25 \$ dollars l'heure aux établissements-utilisateurs. Quant aux CLSC, ceux-ci ne remboursent que 18 \$ dollars l'heure, selon le protocole d'entente.
- Pour les frais de déplacement à l'intérieur de la région, l'interprète bénéficie d'indemnités compensatoires de

4 \$ supplémentaires lors de ses déplacements à l'intérieur de la ville. Les déplacements à l'extérieur de la région sont pris en charge par l'organisme gestionnaire.

- Le temps d'attente de l'interprète n'est pas rémunéré.
- Le surplus ainsi dégagé est affecté aux frais de gestion de la Banque d'interprètes en vue de couvrir les frais afférents.

2.1.5 Structure de financement

Étant donné que la comptabilité de la Banque régionale d'interprètes de l'Outaouais, toute celle du modèle

régional, n'est pas réalisée distinctement de l'organisme gestionnaire, nous ne pouvons faire une analyse précise de la rentabilité financière de la Banque d'interprètes. En vue de nous permettre de comparer

« équitablement » chacune des banques d'interprètes, nous avons établi une grille d'analyse comparative basée sur les paramètres comptables généralement reconnus, particulièrement dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Rappelons qu'à des fins d'analyse comparative, nous dégageons une valeur évaluée en termes économiques. Cependant, cette valeur peut également refléter un manque de productivité de l'organisme gestionnaire ou une mauvaise imputation des charges relatives à la Banque d'interprètes.

Constats globaux sur les revenus et les charges de la Banque régionale d'interprètes de l'Outaouais

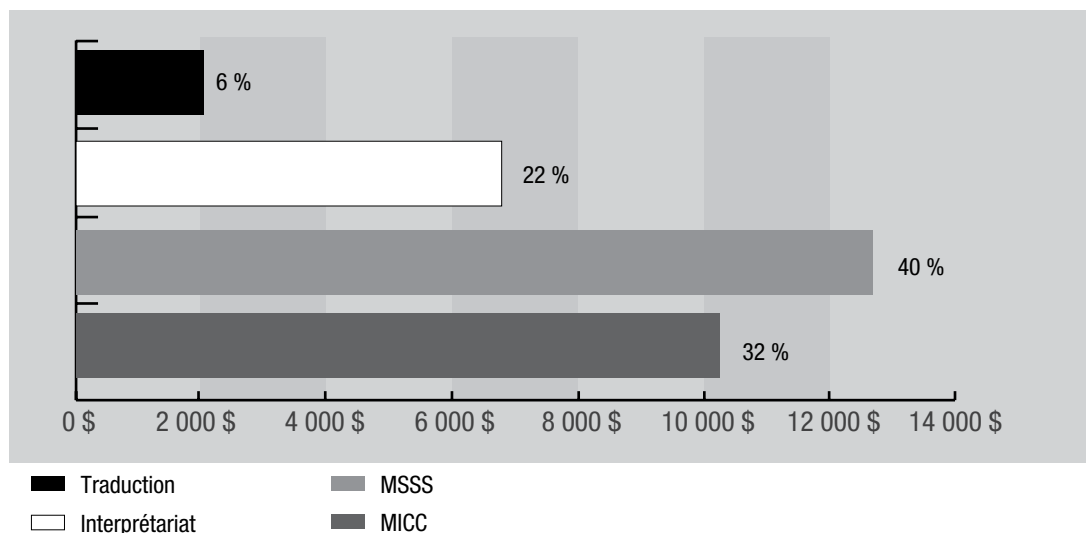
• les revenus autonomes sont de	8 893 \$
• les fonds publics sont de l'ordre de	23 018 \$
• les revenus totaux sont de	31 911 \$
• les honoraires des interprètes se chiffrent à	6 327 \$
• les frais de gestion et d'administration de l'organisme sont de	27 379 \$
• les charges totales de l'organisme sont de	33 706 \$

2.1.5.1 Les produits (revenus)

Les informations disponibles quant aux sources et à la structure de revenus de la Banque d'interprètes permettent les constats suivants :

- Les revenus totaux de la Banque d'interprètes pour l'année 2006-2007 se chiffrent à 31 911 \$.

Tableau 7 Structure de revenus de la Banque régionale d'interprètes de l'Outaouais



Source : Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes au Québec

- Selon les données produites par l'organisme gestionnaire, les fonds publics représentent 72 % de la structure de financement. Ce financement public provient du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (10 248 \$) et du ministère de la Santé et des Services sociaux (12 770 \$).
- Le niveau de financement autonome se situe à 28 %. Ce financement provient en grande partie des revenus d'activités d'interprétariat (22 %) tandis que les revenus de traduction constituent 6 % des revenus, pour un revenu d'activités total de 8 893 \$.

et d'administration devraient se chiffrer à 1 334 \$ (8 893 \$ x 15 %).

- L'examen de la grille d'analyse révèle un écart favorable de 1 232 \$ (6 327 \$ d'honoraires d'interprètes réels – 7 559 \$ d'honoraires d'interprètes estimés) en service direct à la clientèle.
- L'examen de la grille d'analyse révèle un écart défavorable de 26 045 \$ (27 379 \$ de frais de gestion et d'administration réels – 1 334 \$ de frais de gestion et d'administration estimés).

2.1.5.2 Grille d'analyse financière : l'approche produits

L'examen des données financières, selon l'approche produits, révèle les constats suivants :

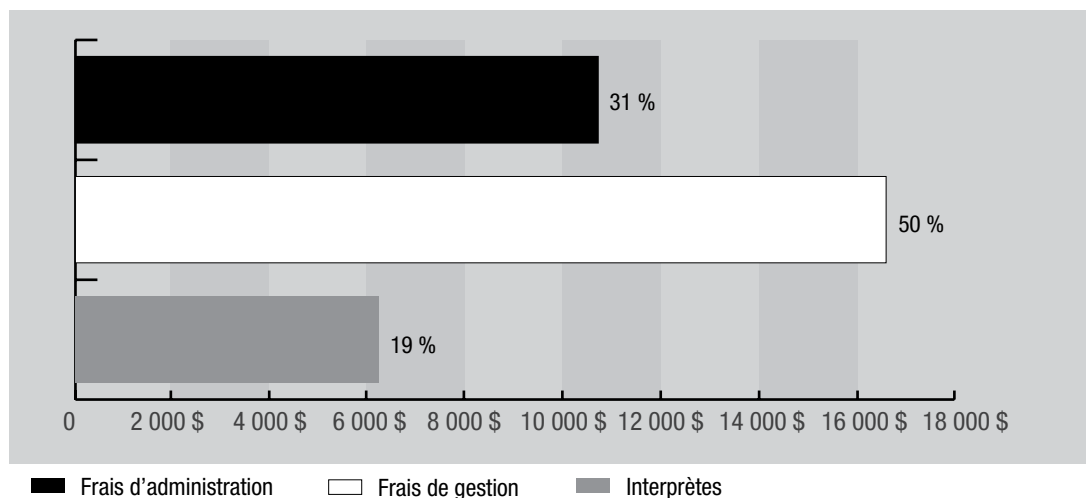
- Les revenus autonomes de la Banque d'interprètes pour l'année 2006-2007 se chiffrent à 8 893 \$ (revenus de traduction et d'interprétariat).
- En se basant sur le postulat que les services directs devraient représenter 85 % des revenus autonomes, les coûts en services directs à la clientèle devraient se chiffrer à 7 559 \$ (8 893 \$ x 85 %).
- En se basant sur le postulat que les frais de gestion et d'administration devraient représenter 15 % des revenus autonomes, les coûts en frais de gestion

2.1.5.3 Les charges

Selon les chiffres présentés par l'organisme gestionnaire lors de l'« Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes », les charges de la Banque d'interprètes sont ventilées de la façon suivante :

- Les dépenses totales en 2006-2007 représentent 33 706 \$.
- Les honoraires des interprètes se chiffrent à 6 327 \$ soit 19 % des dépenses.
- Les frais d'administration se chiffrent à 10 679 \$ soit 31 % des dépenses.
- Les frais de gestion se chiffrent à 16 700 \$ soit 50 % des dépenses.

Tableau 8 Dépenses générées par la Banque régionale d'interprètes de l'Outaouais (charges)



Source : Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes au Québec

2.1.5.4 Grille d'analyse financière : l'approche des charges

L'examen des données financières, selon l'approche des charges, révèle les constats suivants :

- En se basant sur le postulat que les services directs à la clientèle devraient représenter 85 % des charges (6 327 \$ = 85 %).
- En se basant sur le postulat que les frais de gestion devraient représenter 15 % des charges (6 327 \$ x 15 % / 85 %) soit 1 117 \$.
- Il se dégage de la grille d'analyse financière que les charges totales devraient s'élever à 7 444 \$ (6 327 \$ en services directs à la clientèle + 1 117 \$ en frais de gestion et d'administration).
- L'examen de la situation révèle donc un écart défavorable de 26 262 \$ (33 706 \$ de charges réelles – 7 444 \$ de charges estimées).

2.1.5.5 Bénéfice net (perte nette)

Selon le rapport d'analyse financière produit par le gestionnaire de la Banque d'interprètes, la Banque d'interprètes interculturels de l'Outaouais dégage une perte de 1 795 \$ pour l'année 2006-2007.

Toutefois, notre grille d'analyse révèle un écart favorable de 1 232 \$ en service direct à la clientèle et un écart défavorable de 26 262 \$ sur les frais de gestion et d'administration pour une perte combinée de 25 030 \$.

Si nous tenions compte du fait que la subvention du MSSS devrait servir exclusivement aux activités de la Banque d'interprètes, l'écart favorable sur les services directs serait de 12 087 \$ (6 327 \$ d'honoraires d'interprètes réels – 18 414 \$ d'honoraires d'interprètes estimés), et un écart défavorable de 26 262 \$ sur les frais de gestion et d'administration, pour une perte combinée de 14 175 \$.

2.1.6 La satisfaction des établissements-utilisateurs

Pour répondre aux normes de qualité, le gestionnaire de la Banque d'interprètes a instauré un mécanisme de suivi auprès de la clientèle. À cet égard, les clients ont la possibilité de mentionner leurs commentaires sur le formulaire mis à leur disposition. Cette procé-

sure de contrôle permet également de mesurer la satisfaction de la clientèle.

Selon l'organisme gestionnaire, les principales sources de satisfaction et d'insatisfaction de la clientèle sont les suivantes :

- La ponctualité, la confidentialité et l'efficacité des interprètes constituent les principales sources de satisfaction.
- L'absence d'interprètes pour certaines langues et la disponibilité des interprètes au moment désiré demeurent les principales sources d'insatisfaction.

Lors de l'« Enquête sur la satisfaction des organismes-utilisateurs des banques d'interprètes », nous avons obtenu un taux de réponse de 3 répondants sur un échantillon composé de 11 organisations utilisatrices des services de la Banque d'interprètes.

De ce nombre, nous constatons que la majorité des répondants du secteur de la santé et des services sociaux sont satisfaits tandis qu'un répondant du secteur de la sécurité publique a déclaré être peu satisfait de la rapidité et de l'accessibilité à la Banque d'interprètes, notamment.

En général, les sources de satisfaction découlent du professionnalisme, des compétences linguistiques et de la confidentialité des interprètes. Un des commentaires reçus semble très positif : « L'organisation du service dans notre secteur avec Accueil-Parrainage Outaouais est bien arrimée depuis plus de dix ans » (secteur santé et services sociaux).

Il convient de souligner que les sources d'insatisfaction proviennent majoritairement du secteur de la sécurité publique et concernent une multitude de facteurs, notamment les compétences linguistiques et culturelles, le délai nécessaire pour recevoir le service, le temps d'attente au téléphone, les heures d'ouverture, le nombre de modes d'accès, le relais téléphonique d'urgence et la fiabilité du service de la Banque d'interprètes. Ces énoncés ont tous obtenu la cote 2, ou « insatisfait ». En général, l'organisation est peu satisfaite de la rapidité et de l'accessibilité au service. À noter que le budget d'interprétariat de l'organisme-utilisateur est de 228 \$, sur une base annuelle.

Citons un autre point à améliorer : « Il serait important d'améliorer la facturation en ajoutant plus de détails, car nous devons passer beaucoup de temps à chercher pour trouver qui a bénéficié du service. Nous avons demandé à maintes reprises d'inscrire le nom de l'utilisateur sur la facture, mais hélas, sans résultats » (secteur santé et services sociaux).

En outre, lorsque l'on demande aux répondants « Si nous ne pouvions améliorer que trois critères, lesquels devrions-nous choisir ? », un répondant indique « facilité du mode de paiement », « fiabilité du service de la Banque d'interprètes » et « courtoisie du personnel de la Banque d'interprètes ».

Néanmoins, lorsque l'on demande « Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité générale du service ? », tous les répondants estiment être très satisfaits ou satisfaits.

2.1.7 Temps imparti à l'interprétariat

Le gestionnaire de la Banque d'interprètes témoigne des faits suivants :

- Les employés de Accueil-Parrainage Outaouais sont souvent sollicités pour faire de l'interprétariat, mais

ils ne sont pas rémunérés si les interventions sont réalisées dans le cadre régulier de leur travail. L'ensemble du personnel de l'organisme gestionnaire peut effectuer des prestations de services d'interprétariat en 12 langues différentes.

- Les gestionnaires de la Banque estiment de 30 à 40 % le temps imparti pour les employés à l'interne à faire de l'interprétariat. Néanmoins, l'organisme gestionnaire procède à la facturation du requérant uniquement lorsque celui-ci a réalisé une demande formelle au préalable.
- Parfois, le gestionnaire précise qu'il doit défrayer les coûts d'un interprète même s'il n'a pas eu de demande formelle de la part d'un établissement (par exemple pour le secteur privé).

FAITS SAILLANTS

Les constats spécifiques de la Banque régionale d'interprètes de l'Outaouais

Un taux de rétention le plus élevé du Québec par rapport aux réfugiés (93 %).

Des services d'interprétariat rendus bénévolement aux demandeurs d'asile (lourde gestion administrative).

La Banque régionale d'interprètes n'est pas constituée juridiquement, représentant un « service » à l'intérieur d'un service d'accueil pour les immigrants.

La demande varie de dix à 15 heures de services d'interprétariat en moyenne, par semaine.

Au cours des années antérieures, les revenus d'activités ont oscillé entre 7 500 \$ et 12 300 \$.

La coordination de la Banque d'interprètes est effectuée à temps partiel (20 heures par semaine).

Trois établissements-utilisateurs composent la presque totalité de la demande de services d'interprétation (CLSC de Gatineau, CLSC de Hull et la Cour municipale de justice de Gatineau).

Un taux préférentiel est accordé au CLSC (18 \$/heure comparativement à 25 \$/heure pour les autres établissements). Certaines lacunes en gestion ont été décelées, notamment en matière de facturation.

Des montants subventionnaires sont octroyés par le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Le soutien public représente une part très importante des revenus (72 %).

Les employés de la Banque régionale d'interprètes sont syndiqués.

Il existe une confusion de mandat entre les services d'interprétariat rémunérés et l'accompagnement bénévole compris dans le mandat du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'accueil des personnes immigrantes.

2.2 Le Service d'Aide aux Néo-Canadiens de l'Estrie

2.2.1 Contexte et enjeux dans la région de l'Estrie

Selon plusieurs intervenants du secteur, la Banque d'interprètes du Service d'Aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke constitue un modèle dont se sont inspirés certaines banques régionales d'interprétariat linguistique et culturel.

En 2001, la région de l'Estrie dénombrait une population immigrée de 9 970 habitants sur une population de 279 700 personnes, ce qui représente une part de population immigrée de 3,6%. La région de l'Estrie

reçoit de plus en plus de personnes immigrantes. Selon le recensement de 2001, 41% d'entre elles étaient arrivées entre 1991 et 2001.

Le tableau ci-dessous présente les caractéristiques de la population recensée en 2001 dans la région de l'Estrie.

En janvier 2007, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles recense 5 405 personnes immigrantes admises au Québec de 1996 à 2005 et résidant toujours dans la région administrative de l'Estrie en 2007.

À cet égard, notons l'élément suivant :

- 3 021 personnes immigrantes ne parlaient pas le français (55,9 %).

Portrait de la population immigrée, région administrative de l'Estrie, 2001

Caractéristiques	Femmes	Hommes	Total
Population totale	141 615	138 085	279 700
Population immigrée totale, 2001	5 040	4 930	9 970
Part de la population immigrée	3,6 %	3,6 %	3,6 %

Source : Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001 : Québec, régions métropolitaines de recensement et régions administratives, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, novembre 2004.

Connaissance du français et de l'anglais

Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission	N	%
Français seulement	1 390	25,7
Anglais seulement	385	7,1
Français et anglais	994	18,4
Ni français, ni anglais	2 636	48,8
Total	5 405	100

Source : Caractéristiques des immigrants admis au Québec de 1996 à 2005 et résidant dans la région administrative de l'Estrie en janvier 2007, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

De plus, l'« Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes » nous a révélé qu'il y a eu une restructuration dans les services sans rendez-vous au Centre de santé et de services sociaux — Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS) en 2005, ce qui a généré l'impact d'orienter un grand nombre de nouveaux arrivants vers les cliniques médicales privées. Le Service d'Aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke a alors conclu une entente avec l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie afin que les services de la Banque d'interprètes effectués dans les cliniques privées soient facturés au CSSS-IUGS.

Un bref examen de la situation démontre que les Groupes de médecine familiale se sont formés en une entité indépendante en partenariat avec l'Agence de services de santé et de services sociaux de l'Estrie, dans l'objectif de maintenir l'accessibilité aux personnes immigrantes ne parlant ni français ni anglais. La direction de l'organisme nous révèle que le financement octroyé pour les groupes de médecine familiale provient d'une enveloppe relevant du ministère de la Santé et des Services sociaux, et était initialement prévu pour faciliter l'accessibilité aux services de santé aux membres des communautés culturelles, incluant des formations interculturelles. Ce financement est remis à l'organisme

par le biais de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie.

Le financement du MSSS s'est maintenu au même niveau depuis le début. Cependant, en 2005-2006, l'Agence a remis le financement à l'organisme gestionnaire après la fin de l'année financière, soit le 31 mars 2006. Pour cette raison, l'organisme a décidé d'utiliser la moitié du montant accordé à l'année 2005-2006 et de reporter l'autre moitié à 2006-2007.

En outre, une plainte à la Commission des droits de la personne serait à l'origine d'une prise de conscience, au sein du réseau hospitalier, des différents impacts et enjeux de l'interprétariat dans le réseau de la santé et des services sociaux. Suite à cet événement, le Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS) s'est doté d'un cadre d'intervention à l'interne, la « Politique d'accessibilité culturelle », en vue d'assurer un soutien adéquat aux personnes immigrantes ne pouvant s'exprimer ni en français ni en anglais. Le litige a été résolu lors de la première rencontre de médiation, présidée par la Commission des droits de la personne. Il en résulte ainsi une meilleure coordination des interventions.

Réalisée en partenariat avec le Service d'Aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke, la politique d'accessibilité culturelle comprend les deux principes suivants : la prestation de soins de qualité implique la compréhension des soins à recevoir et, le centre hospitalier juge de la nécessité de s'adjoindre un interprète selon la nature des soins à fournir.

La procédure à suivre pour le personnel consiste à utiliser les outils s'il y a lieu (pictogrammes, dictionnaires et guides de langage et de conversation). Puis, le personnel tente de répondre à l'utilisateur dans la langue comprise et parlée par ce dernier avec l'assistance d'un membre du personnel. L'utilisateur peut également demander l'assistance d'un interprète, et ce, dès qu'il prend rendez-vous.

Lorsque le centre hospitalier juge qu'un interprète est requis pour assister un usager, le centre hospitalier procède de la façon suivante :

- En premier lieu, le centre hospitalier communique avec les interprètes bénévoles inscrits à sa liste d'interprètes bénévoles ;

- Le centre hospitalier peut également faire toute autre démarche requise pour trouver un interprète et peut, sauf en cas d'urgence, déplacer un rendez-vous pour s'assurer de la présence d'un interprète ;
- S'il est impossible d'obtenir les services d'un interprète bénévole, le centre hospitalier communique avec les organismes officiels de banques d'interprètes.

De fait, cet événement a produit une forte incitation à la responsabilisation du secteur de la santé puisque depuis 1994-1995, le Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS) est l'un des utilisateurs les plus importants de la Banque d'interprètes du Service d'Aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke.

2.2.2 Présentation de la Banque régionale d'interprètes de la région de l'Estrie

La Banque d'interprètes du Service d'Aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke est située au 535 rue Short à Sherbrooke, au Québec et est hébergée par le Service d'Aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke, organisme communautaire oeuvrant auprès des immigrants depuis 1954. La Banque d'interprètes du Service d'Aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke (SANC) est née en 1993 de la concertation de divers organismes du milieu réunis au sein d'un Comité de travail interculturel. La Régie régionale de la santé et des services sociaux a été l'une des instigatrices du projet.

Suivant la volonté du milieu, par le biais du comité de travail interculturel, la gestion de la Banque d'interprètes a été confiée au SANC. Celle-ci constitue un service intégré à l'intérieur de l'organisme gestionnaire et ne possède donc aucune structure juridique spécifique, ni membership. À cet égard, la Banque d'interprètes relève du conseil d'administration de l'organisme.

2.2.3 Description des produits et services

La Banque régionale d'interprètes du Service d'Aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke propose les services d'interprétariat suivants :

- Services d'interprétariat en personne
- Services d'interprétariat par téléphone
- Services d'interprétariat culturel¹²
- Services de traduction de documents

¹² Il est à noter que les interprètes ne réalisent pas de services d'interprétariat culturel comme tel, mais peuvent toutefois agir à titre de conseiller socioculturel, lorsque les interventions le nécessitent.

2.2.4 Coordination et gestion interne

La demande

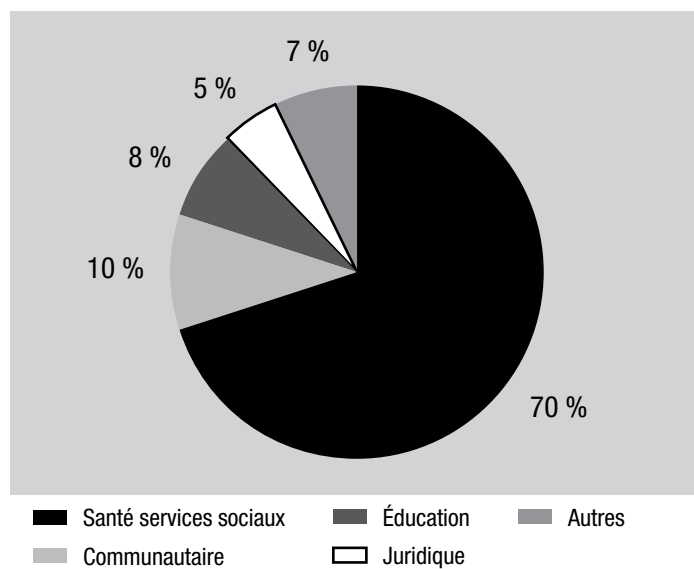
- En 2006-2007, les interprètes ont répondu à 2 576 demandes, pour un total de 4 591 heures. La demande demeure constante par rapport à l'année 2005-2006, soit 2 598 demandes. En outre, 75 documents ont été traduits, totalisant 341 pages (en augmentation de 35 %). (Rapport annuel 2006-2007).
- Une moyenne constante de 50 demandes par semaine ou 200 appels par mois.
- En termes de pourcentage, la ventilation de la clientèle se définit comme suit : le CSSS-IUGS (34 %), le CHUS (23 %), les différentes cliniques privées (11 %), la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke (CSRS) (8 %). Les autres demandes (24 %) proviennent de sources variées.
- Sur le plan de l'organisation du travail, nous notons que la Banque d'interprètes est en opération 24/7. La gestion des heures d'affaires de la Banque se présente comme suit : en semaine, de 8 h 30 à 16 h 30, la Banque est gérée par le Service d'Aide aux Néo-Canadiens. À l'extérieur des heures d'affaires, c'est-à-dire les soirs, nuits, fins de semaine et congés fériés, c'est le Service de police de Sherbrooke qui prend le relais afin d'assurer une réponse rapide aux demandes urgentes.
- Toutefois, la demande pour les services d'urgence serait somme toute relativement marginale, une fois par mois, en moyenne.
- Sur le plan des ressources humaines, l'on constate que le personnel de l'organisme gestionnaire est syndiqué. Le Service d'Aide aux Néo-Canadiens a procédé au renouvellement et à la signature de la 3e convention collective. Compte tenu du nombre constant d'interventions (200 par mois, en moyenne), la gestion quotidienne de la Banque d'interprètes est assurée par les employés suivants :
 - Coordonnatrice, poste à temps plein, 35 heures/semaine
 - Adjointe à la Banque d'interprètes, poste occasionnel, sur appel, 7 à 14 heures/semaine
 - Responsable des systèmes d'information et des approvisionnements, temps partiel, 7 heures/semaine
 - Secrétaire/commis à la réception, temps partiel, 8 heures/semaine

- Tenue des livres, contractuel, 3,5 heures/semaine
- Directrice adjointe, temps partiel, 1,5 heure/semaine

Ces postes de travail représentent l'équivalent de 2 personnes à temps plein à 32,75 heures.

- Au 31 mars 2007, la Banque regroupe 80 interprètes pouvant répondre aux demandes d'interprétation ou de traduction en 37 langues différentes. Les langues d'interprétation se répartissent de la façon suivante : espagnol (52 %), dari (26 %), swahili (4 %), mandarin et persan (3 %), arabe, kirundi et russe (2,5 %).
- 68 % des heures d'interprétation sont rendues dans le milieu de la santé, 10 % dans les organismes communautaires, 8 % dans le milieu scolaire, 5 % dans le milieu juridique, 3 % dans les organismes d'accueil pour les immigrants, 2 % au centre local d'emploi et 2 % aux individus et secteur privé.

Tableau 11 Répartition de la clientèle par secteurs, en %



Source : Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes au Québec

Politique d'embauche et qualification de la formation

- L'organisme gestionnaire utilise les services du guichet Emploi-Québec, le Service d'Accès au travail pour personnes immigrantes, le service d'accueil pour immigrants ainsi que le bouche à oreille pour recruter des interprètes.
- L'impartialité, la ponctualité, le respect de la confidentialité ainsi que la rigueur dans la traduction constituent les critères de sélection à évaluer lors du processus d'embauche.

- Travailleur autonome, l'interprète doit compléter et signer l'« Entente de services-interprètes » lors de l'embauche. L'interprète doit également suivre le code d'éthique du personnel, mais il n'y a pas de code d'éthique écrit, ni de procédure d'assermentation prévus à ces fins.
- Préalablement à l'embauche, les services de police effectuent une enquête policière de filtrage auprès des bénévoles, car les nouveaux arrivants constituent une clientèle « vulnérable » dans la région de Sherbrooke.
- Le Service d'Aide aux Néo-Canadiens s'est affilié lors du démarrage de la Banque d'interprètes à madame Nicole Chiasson, professeure du département de psychologie de l'Université de Sherbrooke afin de développer le contenu d'une formation traitant du rôle de l'interprète. Présentement, la Banque d'interprètes s'est adjoint les services de madame Caroline Goulet, consultante en interculturel, en vue d'actualiser les formations.
- La coordonnatrice de la Banque d'interprètes offre la formation « Le rôle de l'interprète » aux nouveaux interprètes. D'autre part, le Service d'Aide aux Néo-Canadiens offre la formation « Travailler avec un interprète » aux établissements-utilisateurs, notamment composés de travailleurs sociaux, d'infirmières et de psychoéducateurs.
- La formation de base est non rémunérée, mais obligatoire pour tous les nouveaux interprètes. D'une durée de six heures, elle comprend les aspects théoriques du « Rôle de l'interprète », accompagnés d'exercices pratiques.
- Les objectifs de la formation consistent à comprendre le contexte de travail en interprétariat social, le rôle de l'interprète, les styles d'interprétation, ainsi que les considérations éthiques en interprétariat.

Politique de facturation et protocole d'entente

Sur le plan technologique, la Banque d'interprètes du Service d'Aide aux Néo-Canadiens a également développé une application Access leur permettant de saisir toutes les feuilles de travail des interprètes. Les données sont ensuite codées et compilées en vue de procéder à l'émission des factures et des chèques.

Le processus de facturation comprend la « feuille de travail de l'interprète » numérotée en quatre copies de couleurs différentes. Le processus comprend les phases suivantes :

- Le requérant¹³ reçoit, au moment prévu, le client et l'interprète.
- L'interprète remplit le document « feuille de travail de l'interprète », sur lequel l'intervenant appose sa signature. Une copie est confiée à l'organisation qui a eu recours à l'interprète, l'autre copie est conservée par l'interprète.
- L'interprète fait parvenir les deux autres copies du document à l'organisme gestionnaire, dans les trois jours suivant son intervention.
- Le gestionnaire de la Banque d'interprètes compile les feuilles de travail reçues selon la politique de tarification en vigueur.

En matière de protocole d'entente, rappelons que le Service d'Aide aux Néo-Canadiens dispose d'une entente avec le Service de police de Sherbrooke en vue de maintenir les services d'urgence à l'extérieur des heures d'affaires.

De plus, les établissements-utilisateurs signent l'« Entente de services – Banque d'interprètes » qui comprend notamment l'identification et l'engagement des parties, la politique de tarification en vigueur et la durée de l'entente.

Politique de tarification

Au niveau de la politique de facturation, on constate, pour chacune des instances, les éléments suivants :

- D'une part, les interprètes reçoivent des honoraires de l'ordre de 12 \$/heure pour les interventions en personne et 4 \$ par tranche de 15 minutes amorcées pour les interventions téléphoniques. En outre, les honoraires de l'interprète tiennent compte du temps d'attente, c'est-à-dire que le temps d'attente de l'interprète est comptabilisé et facturé aux utilisateurs. De plus, une compensation de 6 \$ est ajoutée aux honoraires pour les frais de transport. S'il y a lieu, les frais de stationnement et de repas sont remboursés lors de la présentation des reçus.

¹³ Le requérant réfère à la personne sollicitant les services d'interprétariat.

- D'autre part, la tarification pour les organismes-utilisateurs se chiffre à 15 \$/heure pour les organismes sans but lucratif et à 25 \$/heure pour les organismes publics et privés, pour les interventions en personne, tandis que des frais de 7 \$ par tranche de 15 minutes amorcées sont exigés pour les interventions téléphoniques.
- En outre, la Banque d'interprètes de Sherbrooke a développé une politique de tarification spécifique à la gestion des interventions de longue durée. À cet égard, les premières heures sont facturées selon le barème préétabli par l'organisation. Puis, dès la 4^e heure, l'organisme gestionnaire propose un rabais de 1,50 \$ pour les organismes communautaires et de 6,50 \$ pour les organismes privés ou publics, et ce, pour chaque demi-heure supplémentaire. Ajoutons que les interprètes perçoivent le paiement complet de leurs honoraires.
- Le surplus ainsi dégagé est affecté aux frais de gestion de la Banque d'interprètes en vue de couvrir les frais afférents.

2.2.5 Structure de financement

La Banque d'interprètes du Service d'Aide aux Néo-Canadiens est financée principalement par deux bailleurs de fonds publics : le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Ces derniers interviennent par le biais d'un montant subventionnaire récurrent.

Nous avons procédé à un bref examen de la situation auprès d'un agent de développement au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction régionale de l'Estrie. Celui-ci estime que la Banque d'interprètes du Service d'Aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke maintient une croissance soutenue et pourrait constituer une entité autonome à plus ou moins court terme.

Notre analyse est fondée sur l'information financière du Rapport financier 2006-2007, produit par la Banque d'interprètes.

Constats globaux sur les revenus et les charges de la Banque régionale d'interprètes de l'Estrie

• les revenus autonomes sont de	133 410 \$
• créances irrécupérables	(480 \$)
• les fonds publics sont de l'ordre de	23 066 \$
• les revenus totaux sont de	155 996 \$
• les honoraires des interprètes se chiffrent à	80 393 \$
• les frais de gestion et d'administration de l'organisme sont de	81 495 \$
• les charges totales de l'organisme sont de	161 888 \$

2.2.5.1 Les produits (revenus)

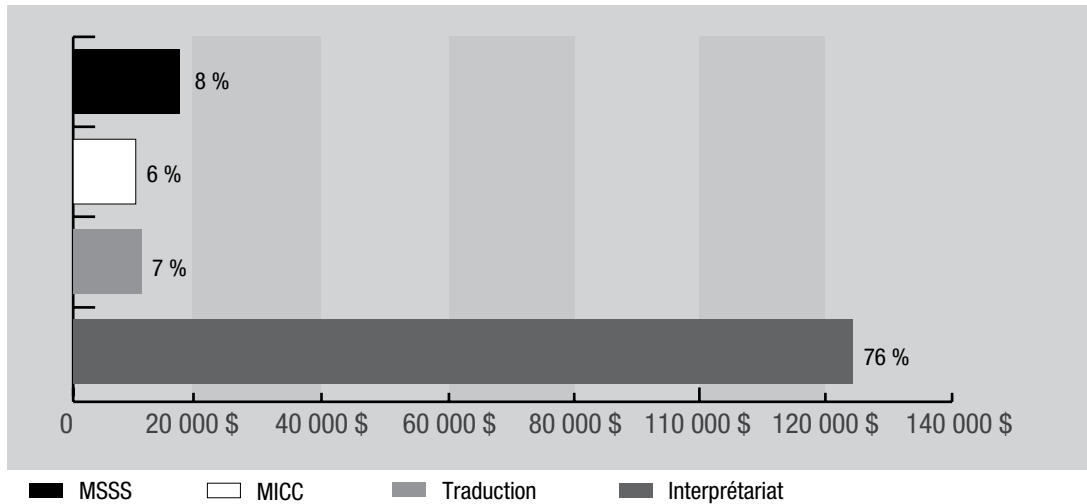
Les informations disponibles quant aux sources et à la structure de revenus de la Banque d'interprètes permettent les constats suivants :

- Les revenus totaux de la Banque d'interprètes pour l'année 2006-2007 se chiffrent à 155 996 \$.
- Selon les données produites par l'organisme gestionnaire, les fonds publics représentent 14,8 %

de la structure de financement. Ce financement public provient du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (10 000 \$) et du ministère de la Santé et des Services sociaux (13 066 \$), pour un total de 23 066 \$ en subventions gouvernementales.

- Le niveau de financement autonome se situe à 85 %. Ce financement provient en grande partie des revenus d'activités d'interprétariat (76 %) tandis que les revenus de traduction constituent 7 % des revenus, pour un revenu d'activités total de 132 930 \$.

Tableau 12 Structure de revenu de la Banque régionale d'interprètes de l'Estrie



Source : Rapport financier de la Banque d'interprètes de l'Estrie, 2006-2007

2.2.5.2 Grille d'analyse financière : l'approche produits

L'examen des données financières, selon l'approche produits, révèle les constats suivants :

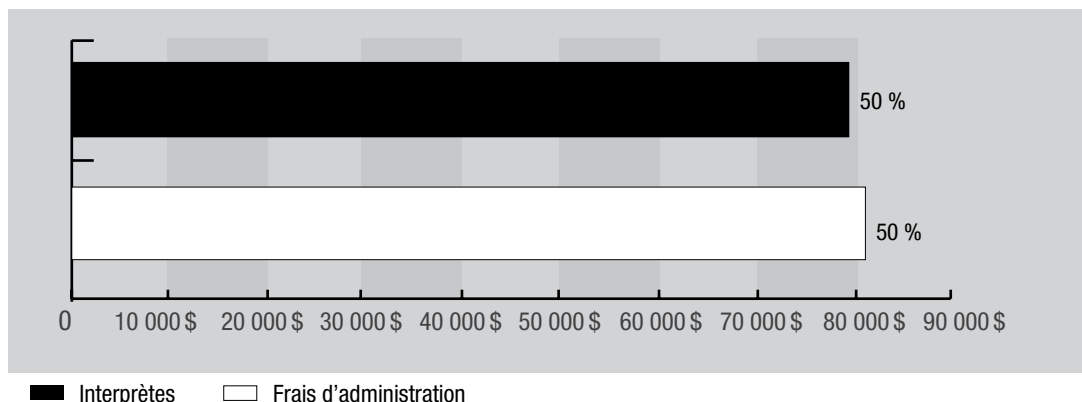
- Les revenus autonomes de la Banque d'interprètes pour l'année 2006-2007 se chiffrent à 132 930 \$ (revenus de traduction et d'interprétariat).
- En se basant sur le postulat que les services directs devraient représenter 85 % des revenus autonomes, les coûts en services directs à la clientèle devraient se chiffrer à 112 991 \$ (132 930 \$ x 85 %).
- En se basant sur le postulat que les frais de gestion et d'administration devraient représenter 15 % des revenus autonomes, les coûts en frais de gestion et d'administration devraient se chiffrer à 19 940 \$ (132 930 \$ x 15 %).
- L'examen de la grille d'analyse révèle un écart favorable de 32 598 \$ (80 393 \$ d'honoraires d'interprètes réels – 112 991 \$ d'honoraires d'interprètes estimés) en service direct à la clientèle.
- L'examen de la grille d'analyse révèle un écart défavorable de 61 555 \$ (81 495 \$ de frais de gestion et d'administration réels – 19 940 \$ de frais de gestion et d'administration estimés).

2.2.5.3 Les charges

Selon les chiffres présentés par l'organisme gestionnaire lors de l'« Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes », les charges de la Banque d'interprètes sont ventilées de la façon suivante :

- Les dépenses totales en 2006-2007 représentent 161 888 \$.
- Les honoraires des interprètes se chiffrent à 80 393 \$ soit 50 % des dépenses.
- Les frais de gestion et d'administration se chiffrent à 81 495 \$ soit 50 % des dépenses.

Tableau 13 Dépenses générées par la Banque régionale d'interprètes de l'Estrie (charges)



Source : Rapport financier de la Banque d'interprètes de l'Estrie, 2006-2007

2.2.5.4 Grille d'analyse financière : l'approche des charges

L'examen des données financières, selon l'approche des charges, révèle les constats suivants :

- En se basant sur le postulat que les services directs à la clientèle devraient représenter 85 % des charges (80 393 \$ = 85 %);
- En se basant sur le postulat que les frais de gestion devraient représenter 15 % des charges (80 393 \$ x 15 % / 85 %) soit 14 187 \$;
- Il se dégage de la grille d'analyse financière que les charges totales devraient s'élever à 94 580 \$ (80 393 \$ en services directs à la clientèle + 14 187 \$ en frais de gestion et d'administration);
- L'examen de la situation révèle donc un écart défavorable de 67 308 \$ (161 888 \$ de charges réelles – 94 580 \$ de charges estimées).

2.2.5.5 Bénéfice net (perte nette)

Selon les données financières produites par l'organisme gestionnaire, la Banque d'interprètes du Service d'Aide aux Néo-Canadiens de l'Estrie dégagerait une perte de 5 892 \$ pour l'année de référence 2006-2007.

Toutefois, notre grille d'analyse révèle un écart favorable de 32 598 \$ en service direct à la clientèle et un écart défavorable de 67 308 \$ sur les frais de gestion et d'administration, pour une perte combinée de 34 710 \$.

Si nous tenions compte du fait que la subvention du MSSS devrait servir exclusivement aux activités de la Banque d'interprètes, l'écart favorable sur les services directs serait de 43 704 \$ (80 393 \$ d'honoraires d'interprètes réels – 124 097 \$ d'honoraires d'interprètes estimés) et un écart défavorable de 67 308 \$ sur les frais de gestion et d'administration, pour une perte combinée de 23 604 \$.

2.2.6 La satisfaction des établissements-utilisateurs

Au printemps 2007, le Service d'Aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke a procédé à une étude de satisfaction auprès de huit milieux d'interprétation. De ce nombre, 30 personnes occupant différentes fonctions ont participé à l'enquête.

Selon le rapport d'enquête de l'organisme gestionnaire sur la satisfaction des utilisateurs de la Banque d'interprètes :

- Les principales sources de satisfaction des répondants concernent la ponctualité et l'impartialité des interprètes, la connaissance de l'interprète du milieu d'interprétation, le respect de la confidentialité et du rôle de l'intervenant par l'interprète, la maîtrise du français et la rigueur de la traduction.

- Les éléments d’insatisfaction concernent les faits suivants : le non-respect des rôles par les interprètes, le manque de rigueur des interprètes dans leur traduction, les retards des interprètes, le manque de connaissance du milieu et finalement, le manque de fluidité dans la communication entre l’intervenant et le client.

Lors de notre Enquête sur la satisfaction des utilisateurs des banques d’interprètes, nous avons obtenu un taux de réponse de 15 répondants sur un échantillon com-

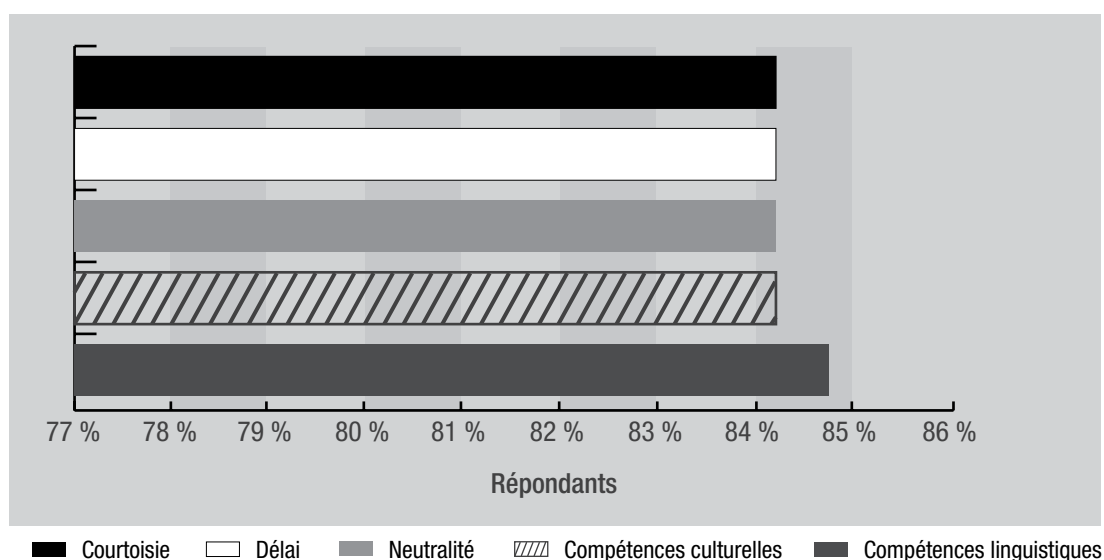
posé de 51 organisations utilisatrices des services de la Banque d’interprètes.

Nous avons observé les constats suivants :

Sources de satisfaction

Les principales sources de satisfaction des organismes-utilisateurs à l’égard de leur banque d’interprètes sont les suivantes :

Tableau 14 Sources de satisfaction



Source : Enquête sur la satisfaction des utilisateurs

Dans l’ensemble, les sources de satisfaction les plus citées sont les suivantes : compétences linguistiques (13 répondants), compétences culturelles (12 répondants), neutralité de l’interprète (12 répondants), le délai nécessaire pour recevoir les services (12 répondants) et la courtoisie du personnel de la Banque d’interprètes (12 répondants).

De plus, la totalité des répondants s’est déclarée très satisfaite (sept) ou satisfaite (huit) de la qualité générale de la Banque d’interprètes. Aucun répondant ne s’est déclaré insatisfait de la qualité générale du service.

Sources d’insatisfaction

Lorsque nous avons énoncé « les instructions et directives pour obtenir le service sont claires », cer-

tains répondants nous ont indiqué être en désaccord avec cet énoncé, soit deux répondants issus du secteur de l’éducation et un répondant du secteur de la santé et des services sociaux. Compte tenu de ce constat, un volet d’information et sensibilisation concernant les modalités d’accessibilité pourrait être considéré, notamment auprès du secteur de l’éducation.

Lorsque l’on demande aux répondants « Si nous ne pouvions améliorer que trois des critères énumérés, lesquels devrions-nous choisir ? », les critères le plus souvent cités sont la fiabilité du service de la Banque d’interprètes (cinq répondants), le délai nécessaire pour recevoir les services (quatre répondants) ainsi que le professionnalisme de l’interprète (quatre répondants).

2.2.7 Temps imparti à l'interprétariat

Lorsque nous avons interrogé les dirigeants sur le temps imparti à l'interne pour effectuer des services d'interprétariat, nous avons ressenti beaucoup de méfiance à notre égard, ce qui a engendré un frein à la communication. Sur le plan de l'interprétariat, un employé salarié du Service d'Aide aux Néo-Canadiens peut être inscrit sur la liste des interprètes de la Banque d'interprètes, mais à l'extérieur de ses heures de travail

comme salarié. Celui-ci est alors rémunéré par des honoraires professionnels.

À cet égard, la directrice nous a confirmé que les employés du Service d'Aide aux Néo-Canadiens ne se déplacent jamais pour exécuter des services d'interprétariat sur les heures de travail comme salarié. Selon la directrice de l'organisme gestionnaire, les employés ne travaillent pas en même temps comme salarié et comme interprète.

FAITS SAILLANTS

Les constats spécifiques de la Banque régionale d'interprètes de l'Estrie

La Banque régionale d'interprètes n'est pas constituée juridiquement, représentant un « service » à l'intérieur d'un service d'accueil pour les immigrants.

La demande comprend une moyenne constante de 50 demandes par semaine ou 200 appels par mois.

70 % de la demande est constituée par les établissements de la santé et des services sociaux.

Les services de la Banque régionale d'interprètes effectués dans les cliniques privées sont facturés au CESS-IUGS (innovation dans le processus d'intervention).

La coordination de la Banque régionale d'interprètes est effectuée à temps plein (35 heures par semaine).

Le processus de planification, d'organisation, de direction et de contrôle démontre certaines forces en gestion.

Les employés de la Banque régionale d'interprètes sont syndiqués.

Des montants subventionnaires sont octroyés par le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Le soutien public représente toutefois une faible part des revenus (10 %).

La Banque régionale d'interprètes présente des revenus d'activités récurrents de plus de 100 000 \$ sur une base annuelle.

Réalisation de la « Politique d'accessibilité culturelle » en partenariat avec le Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS) contribuant à la responsabilisation du secteur.

2.3 Le Centre International des Femmes, Québec

2.3.1 Contexte et enjeux dans la région de la Capitale-Nationale

Dans la région administrative de la Capitale-Nationale, en 2001, la population immigrée se chiffrait à 18 670

personnes sur une population totale de 628 510 habitants. Ainsi, la part de population immigrée représente 3 % de la population totale.

Tableau 15 Portrait de la population immigrée, région administrative de la Capitale-Nationale, 2001

Caractéristiques	Femmes	Hommes	Total
Population totale	324 715	303 795	628 510
Population immigrée totale, 2001	9 090	9 580	18 670
Part de la population immigrée	2,8 %	3,2 %	3,0 %

Source : Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001 : Québec, régions métropolitaines de recensement et régions administratives, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, novembre 2004. En outre, la région de la Capitale-Nationale dénombre 11 320 personnes immigrantes admises au Québec de 1996 à 2005, et résidant toujours dans la région administrative en janvier 2007.

De ce nombre : 4 613 personnes immigrantes ne parlaient pas le français (40,7 %)

Tableau 16 Connaissance du français et de l'anglais

Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission	N	%
Français seulement	3 669	32,4
Anglais seulement	589	5,2
Français et anglais	3 038	26,8
Ni français, ni anglais	4 024	35,5
Total	11 320	100

Source : Caractéristiques des immigrants admis au Québec de 1996 à 2005 et résidant dans la région administrative de la Capitale-Nationale en janvier 2007, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Avant de présenter la situation qui prévaut à la Banque régionale des interprètes linguistiques et culturels (BRILC)¹⁴, nous présentons ci-dessous certains enjeux auxquels sont confrontés les joueurs clés du secteur de l'immigration de la région de la Capitale-Nationale.

Présentement la Capitale-Nationale constitue le principal pôle des réfugiés au Québec (plus de 400 réfugiés annuellement). L'accueil et l'accompagnement de ces réfugiés impliquent la réalisation de bilans de santé, constituant ainsi un enjeu financier notable.

En vue de réaliser leur mission, trois principaux organismes d'accueil pour les immigrants accueillent et accompagnent les personnes immigrantes :

- Le Centre multiethnique de Québec (CMQ) qui a le mandat exclusif de l'accueil et de l'installation des réfugiés établis à Québec par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles;

- Le Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes (SAAI) qui offre un soutien et de l'accompagnement aux personnes immigrantes toutes catégories confondues (réfugiés, indépendants, étudiants, demandeurs d'asile) et pour qui le MICC verse une contribution financière;
- Enfin, le Centre International des Femmes, Québec (CIFQ), qui offre des services d'aide à l'adaptation et d'accompagnement aux femmes immigrantes et leur famille depuis 1981. Le CIFQ héberge également la Banque régionale d'interprètes de la Capitale-Nationale. Le principal partenaire financier de la Banque régionale d'interprètes est le ministère de la Santé et des Services sociaux, qui octroie du financement par l'intermédiaire de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale.

¹⁴ Afin d'éclairer le lecteur, le terme « banque régionale d'interprètes de la Capitale-Nationale » sera utilisé pour désigner la « Banque régionale des interprètes linguistiques et culturels ».

Par conséquent, le nombre de services d'accueil pour les immigrants en place accentue la « concurrence inter-organisme ».

2.3.2 Présentation de la Banque régionale d'interprètes de la Capitale-Nationale

Avant de présenter la situation de la Banque d'interprètes de la région de la Capitale-Nationale, soulignons qu'il a été ardu de compléter l'information par une entrevue, ayant obtenu une participation très limitée de la part de la directrice de l'organisme gestionnaire. Somme toute, cette démarche nous a permis d'obtenir certains éclaircissements concernant les informations fragmentaires obtenues lors de l'« Enquête sur les modalités d'organisation, de fonctionnement et de financement des banques d'interprètes ».

En 1994, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale a confié au Centre International des Femmes, Québec (CIFQ) la gestion de la Banque régionale d'interprètes linguistiques et culturels. Celle-ci favorise l'accessibilité des services aux membres des communautés ethnoculturelles ne maîtrisant pas le français.

La Banque régionale d'interprètes de la région de la Capitale-Nationale est située au 915, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 110 à Québec et est hébergée par un organisme d'accueil pour les immigrants, le Centre International des Femmes, Québec.

Par ailleurs, la Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale ne possède aucun statut juridique, mais constitue plutôt un projet à l'intérieur du Centre International des Femmes, Québec (organisme gestionnaire). À cet égard, elle relève du conseil d'administration de l'organisme gestionnaire.

Ajoutons que la Banque régionale d'interprètes ne détient aucun membership.

2.3.3 Description des produits et services

Voici les services d'interprétariat offerts par la Banque régionale d'interprètes du Centre International des Femmes, Québec :

- Services d'interprétariat en personne
- Services d'interprétariat par téléphone

- Services d'interprétariat culturel
- Services de traduction de documents

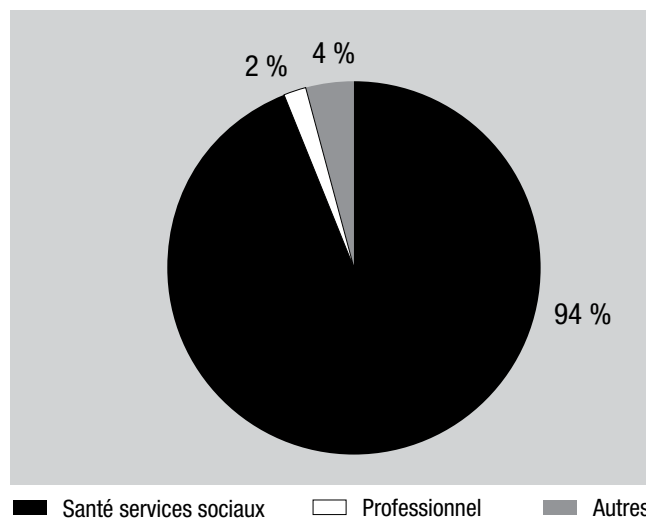
2.3.4 Coordination et gestion interne

La demande

- Selon le Rapport d'activités 2006-2007 du Centre International des Femmes, Québec, 1 899 demandes ont été traitées représentant 2 033 personnes immigrantes ne pouvant s'exprimer ni en français ni en anglais (1 982 demandes pour l'année 2005-2006). La Banque d'interprètes réalise très peu de services de traduction de documents.
- Selon la directrice de la Banque d'interprètes de la région de la Capitale-Nationale, celle-ci effectue en moyenne de 10 à 30 heures par semaine de services d'interprétariat.
- L'étude nous permet également de constater que l'apport du secteur de la santé et des services sociaux (incluant les services professionnels tels que l'optométrie) constitue près de 99 % des services d'interprétariat réalisés.
- Les personnes immigrantes ont accès à la Banque d'interprètes 24 heures/7 jours :
 - Pendant les heures d'affaires, l'accessibilité est assurée par le Centre International des Femmes, Québec.
 - À l'extérieur des heures d'affaires, soit de 16 h 30 à 9 h, les jours fériés et les fins de semaine, l'organisme gestionnaire mandate et rémunère une personne afin de prendre le relais (téléavertisseur).
 - De façon générale, la Banque dispose de dix à 40 interprètes pouvant répondre aux demandes d'interprétation d'environ 47 langues différentes. Les principales langues d'interprétation sont les suivantes : espagnol (48 %), bosniaque/serbo-croate (23 %), dari (8 %) et vietnamien (7 %). Les autres langues d'interprétation constituent une faible minorité des demandes¹⁵.
- En termes de pourcentage, la ventilation des demandes de services d'interprétariat se répartit de la façon suivante : suivis de santé (53 %), gynécologie, accouchements et suivi de grossesse (12 %), intervention sociale (16,7 %), urgences et confidentiel (6,5 %), suivi psychologique (5,4 %) et dentiste (2,4 %).

¹⁵ Source : Données tirées des rapports d'activités du CIFQ 2005-2006, 2006-2007.

Tableau 17 Répartition de la clientèle par secteurs, en %



Source : Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes au Québec

Politique d'embauche et qualification de la formation

On constate à cet égard les éléments suivants:

- Le processus de sélection des interprètes s'effectue à partir des offres de services reçues auprès de l'organisme gestionnaire.
- La langue maternelle et le profil du candidat constituent les principaux critères de sélection. L'interprète agit pour sa langue maternelle afin d'assurer l'interprétation culturelle.
- Afin de compléter le processus d'embauche, l'interprète doit obligatoirement comprendre, accepter et signer le code d'éthique écrit. Aucune procédure d'assermentation ou de vérification du casier judiciaire n'est effectuée au préalable.
- Le développement du programme de formation a été réalisé par le biais de la firme Ateliers CIPC, spécifiquement par madame Renée Bourque. Cette firme externe spécialisée a également réalisé le programme de formation de la Banque Interrégionale de Montréal.

Politique de facturation et protocole d'entente

Bien que les banques régionales d'interprètes ont généralement recours à la technologie afin d'informatiser le processus de facturation, notamment à l'aide du logiciel ACCESS, le processus de facturation de la

Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale n'est pas informatisé et demeure relativement simple :

- L'organisme gestionnaire reçoit la demande d'interprétariat, en prend manuellement note puis assigne un interprète.
- Le demandeur reçoit, au moment prévu à cette fin, le client et l'interprète.
- L'interprète informe l'organisme gestionnaire de la durée de l'intervention afin de lui transmettre le nombre d'heures travaillées.
- Le commis procède manuellement à la facturation selon la politique de tarification en vigueur.
- Finalement, le commis procède à l'entrée des données à l'ordinateur.

Selon la directrice du Centre International des Femmes, Québec, aucun protocole d'entente n'est présentement en vigueur auprès des établissements-utilisateurs, ni auprès d'une banque d'interprètes.

Politique de tarification

La politique de tarification comprend les éléments suivants :

- La politique de rémunération stipule que l'interprète reçoit des honoraires de l'ordre de 12 \$/heure lorsque les interprétations sont destinées au Centre International des Femmes, Québec. Sinon, les interprètes sont rémunérés 20 \$/heure pour les interventions en personne. En outre, le temps d'attente de l'interprète n'est pas rémunéré, c'est-à-dire que seul le temps de travail est rétribué.
- Par ailleurs, la tarification des organismes-utilisateurs s'élève à 35 \$/heure pour la 1^{re} heure travaillée, puis à 25 \$/heure pour la 2^e heure et plus.
- L'interprète assume tous les frais afférents tels que les frais de déplacement, les frais de stationnement et les frais de repas, s'il y a lieu, c'est-à-dire que tous les frais sont compris dans le tarif horaire de 20 \$/heure.

2.3.5 Structure de financement

La Banque d'interprètes de la région de la Capitale-Nationale bénéficie d'une aide financière publique exclusivement par l'intermédiaire du ministère de la Santé et des Services

sociaux. En 2007, celui-ci contribue au financement de la Banque d'interprètes pour un montant global de 19 492 \$, comprenant un montant subventionnaire non récurrent de l'ordre de 6 400 \$, dédié au volet formation de la Banque d'interprètes.

Selon les états financiers du Centre International des Femmes, Québec au 31 mars 2007, la Banque d'interprètes dégage un surplus budgétaire. Toutefois, selon les données financières produites par l'organisme gestionnaire, la Banque d'interprètes dégage une perte pour l'année 2006-2007.

Constats globaux sur les revenus et les charges de la Banque régionale d'interprètes de la Capitale-Nationale

• Les revenus autonomes sont de	92 402 \$
• Les fonds publics sont de l'ordre de	19 492 \$
• Les revenus totaux sont de	111 894 \$
• Les honoraires des interprètes se chiffrent à	59 562 \$
• Les frais de gestion et d'administration de l'organisme sont de	63 864 \$
• Les charges totales de l'organisme sont de	123 426 \$

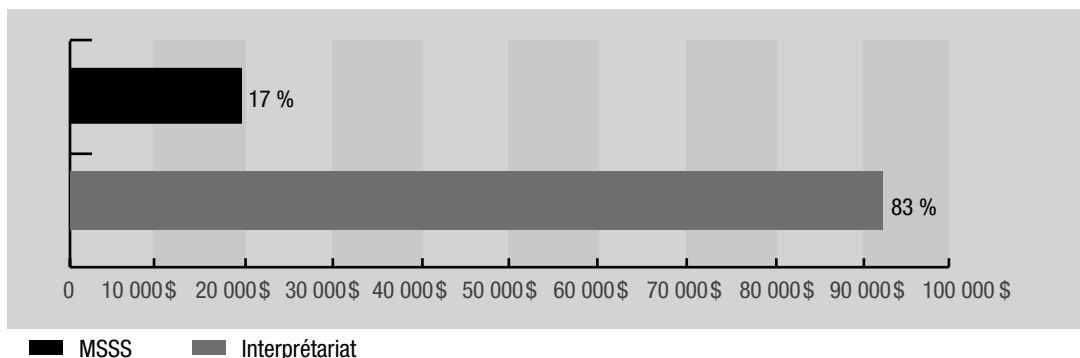
2.3.5.1 Les produits

Les informations disponibles quant aux sources et à la structure de revenus de la Banque d'interprètes permettent les constats suivants :

- Les revenus totaux de la Banque d'interprètes pour l'année 2006-2007 se chiffrent à 111 894 \$.

- Selon les données produites par l'organisme gestionnaire, les fonds publics représentent 17 % de la structure de financement. Ce financement public provient du ministère de la Santé et des Services sociaux (13 092 \$ + 6 400 \$).
- Le niveau de financement autonome se situe à 83 %. Ce financement provient exclusivement des revenus d'activités d'interprétariat (83 %), pour un revenu d'activités total de 92 402 \$.

Tableau 18 Structure de revenus de la Banque régionale d'interprètes de la Capitale-Nationale



Source : États financiers du Centre International des Femmes, Québec, au 31 mars 2007

2.3.5.2 Grille d'analyse financière : l'approche produits

L'examen des données financières, selon l'approche produits, révèle les constats suivants :

- Les revenus autonomes de la Banque d'interprètes pour l'année 2006-2007 se chiffrent à 92 402 \$ (revenus d'interprétariat).
- En se basant sur le postulat que les services directs devraient représenter 85 % des revenus autonomes, les coûts en services directs à la clientèle devraient se chiffrer à 78 542 \$ (92 402 \$ x 85 %).

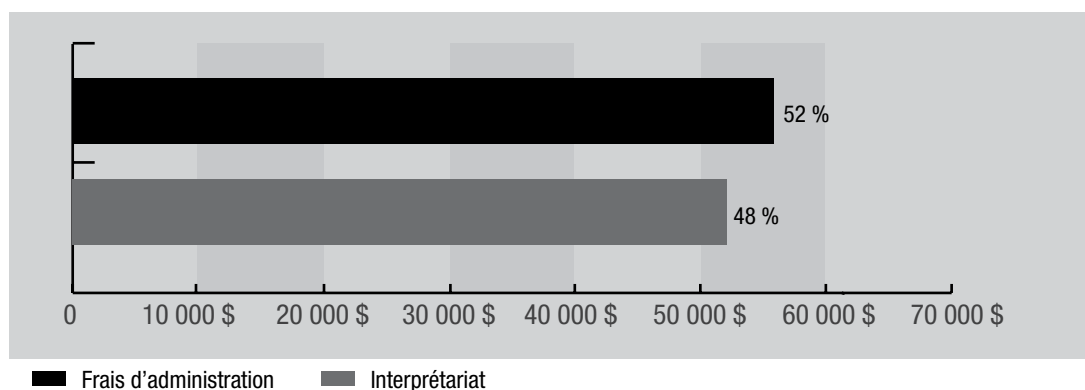
- En se basant sur le postulat que les frais de gestion et d'administration devraient représenter 15 % des revenus autonomes, les coûts en frais de gestion et d'administration devraient se chiffrer à 13 860 \$ (92 402 \$ x 15 %).
- L'examen de la grille d'analyse révèle un écart favorable de 18 980 \$ (59 562 \$ d'honoraires d'interprètes réels – 78 542 \$ d'honoraires d'interprètes estimés) en service direct à la clientèle.
- L'examen de la grille d'analyse révèle un écart défavorable de 50 004 \$ (63 864 \$ de frais de gestion et d'administration réels – 13 860 \$ de frais de gestion et d'administration estimés).

2.3.5.3 Les charges

Selon les chiffres présentés par l'organisme gestionnaire lors de l'« Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes », les charges de la Banque d'interprètes sont ventilées de la façon suivante :

- Les dépenses totales en 2006-2007 représentent 123 426 \$.
- Les honoraires des interprètes se chiffrent à 59 562 \$ soit 48 % des dépenses.
- Les frais de gestion et d'administration se chiffrent à 63 864 \$ soit 52 % des dépenses.

Tableau 19 Dépenses générées par la Banque régionale d'interprètes de la Capitale-Nationale (charges)



Source : États financiers du Centre International des Femmes, Québec, au 31 mars 2007

2.3.5.4 Grille d'analyse financière : l'approche des charges

L'examen des données financières, selon l'approche des charges, révèle les constats suivants :

- En se basant sur le postulat que les services directs à la clientèle devraient représenter 85 % des charges (59 562 \$ = 85 %);
- En se basant sur le postulat que les frais de gestion devraient représenter 15 % des charges (59 562 \$ x 15 %/85 %) soit 10 511 \$;
- Il se dégage de la grille financière que les charges totales devraient s'élever à 70 073 \$ (59 562 \$ en

services directs à la clientèle + 10 511 \$ en frais de gestion et d'administration);

- L'examen de la situation révèle donc un écart défavorable de 53 353 \$ (123 426 \$ de charges réelles - 70 073 \$ de charges estimées).

2.3.5.5 Bénéfice net (perte nette)

Selon le rapport d'analyse financière produit par la directrice du Centre International des Femmes, Québec, la Banque d'interprètes dégage une perte de 11 532 \$ pour l'année de référence 2006-2007.

Toutefois, notre grille d'analyse révèle un écart favorable de 18 980 \$ en service direct à la clientèle et un écart défavorable de 53 353 \$ sur les frais de gestion et d'administration, pour une perte combinée de 34 373 \$.

Si nous tenions compte du fait que la subvention du MSSS devrait servir exclusivement aux activités de la Banque d'interprètes, l'écart favorable sur les services directs serait de 35 548 \$ (59 562 \$ d'honoraires d'interprètes réels – 95 110 \$ d'honoraires d'interprètes estimés), pour une perte combinée de 17 805 \$.

2.3.6 La satisfaction des établissements-utilisateurs

Afin de mesurer la satisfaction et de dégager les sources de satisfaction et d'insatisfaction des établissements-utilisateurs de la Banque régionale d'interprètes, la directrice du Centre International des Femmes, Québec nous a confié effectuer les démarches suivantes :

- Rencontres de groupe avec les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux sur une base annuelle.
- Rencontres avec certains clients (personnes immigrantes).
- Les sources de satisfaction mentionnées par la clientèle suggèrent la compétence et le caractère humain des interprètes. Les sources d'insatisfaction concernent plutôt les délais d'attente dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Lors de l'enquête de satisfaction des établissements-utilisateurs à l'égard de leur banque d'interprètes, nous avons tenté de rejoindre, dans les délais impartis, six établissements-utilisateurs des services de la Banque régionale d'interprètes de la Capitale-Nationale, sans résultats.

La direction du Centre International des Femmes, Québec a peu collaboré à l'« Étude de satisfaction des établissements-utilisateurs », en ne divulguant que six noms d'établissements-utilisateurs, dont la moitié était invalide.

2.3.7 Temps imparti à l'interprétariat

En 2007, le Centre International des Femmes, Québec compose avec un noyau de quatre employés qui servent également d'interprètes pour la Banque régionale d'interprètes. Compte tenu de la fréquence variable

des demandes d'interprétation et ne pouvant concentrer leurs activités sur une période limitée, la directrice de l'organisme gestionnaire estime qu'il demeure difficile d'évaluer le temps imparti à l'interprétariat par les employés de l'organisme gestionnaire. Elle explique que les interventions varient selon la demande des établissements-utilisateurs mais ne peut nous fournir de statistiques à cet égard. De plus, elle atteste que les employés ne se déplacent jamais pour effectuer des services d'interprétariat sur les heures de travail comme salarié.

Le recours aux employés de l'organisme gestionnaire pour effectuer des services d'interprétariat par téléphone est toutefois pratique courante pour les banques régionales d'interprètes hébergées auprès des services d'accueil pour les immigrants.

FAITS SAILLANTS

Les constats spécifiques de la Banque régionale d'interprètes de la Capitale-Nationale

La Banque régionale d'interprètes n'est pas constituée juridiquement, représentant un « projet » à l'intérieur d'un service d'accueil pour les immigrants.

La Banque régionale d'interprètes effectue une moyenne de dix à 30 heures par semaine en services d'interprétariat.

94 % de la demande est constituée des établissements de la santé et des services sociaux.

La Banque régionale d'interprètes semble présenter de fortes lacunes en gestion.

Le « projet » Banque d'interprètes est financé exclusivement par le ministère de la Santé et des Services sociaux représentant 17 % des revenus. Quant au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, celui-ci a octroyé un montant subventionnaire (25 000 \$) pour le projet « Apprends-moi ta langue ».

La Banque régionale d'interprètes présente des revenus d'activités de plus de 90 000 \$ en moyenne.

Il existe une confusion de mandat entre les services d'interprétariat rémunérés et l'accompagnement bénévole compris dans le mandat du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'accueil des personnes immigrantes.

Une certaine culture « protectionnisme » a restreint la qualité et la quantité d'informations obtenues lors de notre cueillette de données.

3. l'analyse des résultats / le modèle métropolitain

Les constats généraux : le modèle métropolitain

L'ensemble des recherches et analyses effectuées tout au cours de ce mandat nous permet de dégager un modèle organisationnel se distinguant nettement des autres : le modèle métropolitain. Ce modèle diffère du modèle régional principalement par l'envergure des services rendus, son rayonnement et son caractère distinctif.

FAITS SAILLANTS DU MODÈLE MÉTROPOLITAIN

Le modèle métropolitain est représenté uniquement dans la région de Montréal par la Banque Interrégionale de Montréal.

Celui-ci dessert un bassin d'environ 50 000 personnes qui ont de la difficulté à s'exprimer en français et en anglais.

La Banque d'interprètes représente un service à l'intérieur du Service des relations avec la population de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.

La Banque d'interprètes répond en moyenne à plus de 100 appels par jour.

Ce modèle intègre l'American Sign Language (ASL) à ses activités d'interprétariat.

75 % de la demande est constituée des revenus d'activités des établissements de la santé et des services sociaux.

Dans ce modèle, le financement est accordé exclusivement par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, et fait partie intégrante du budget de l'agence. L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre injecte ses propres fonds en assumant certains frais encourus par la Banque d'interprètes.

Un changement dans le mode d'allocation ne nous permet plus d'estimer un montant subventionnaire, mais plutôt un coût de fonctionnement.

Comme pour le modèle régional, l'information financière du modèle métropolitain demeure peu documentée et peu accessible, étant « noyée » dans les états financiers de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.

La Banque Interrégionale de Montréal

3.1.1 Contexte et enjeux dans la région de Montréal

Le territoire de Montréal s'étend sur une superficie de 496 km. En 2001, sa population était composée de 1 782 835 habitants et représentait 25 % de la population totale du Québec.

Montréal est le principal lieu d'accueil des immigrants au Québec. En effet, 76,5 % des personnes immigrantes admises au Québec s'établissent sur l'île de Montréal. Elles représentent près de 28 % de la population montréalaise.

La Banque Interrégionale de Montréal dessert un bassin d'environ 50 000 personnes qui ne parlent pas suffisamment le français ou l'anglais pour soutenir une conversation.

De ces 50 000 personnes, 42 000 vivent dans la région administrative de Montréal. Elle dessert également les régions de la Montérégie et de Laval (4 % des services rendus). Cela signifie que pour les 8 000 personnes réparties dans ces deux régions, il y a environ 890 services rendus ou 1 160 heures de services rendus chaque année.

Le tableau ci-dessous démontre plus en détail les caractéristiques de la population recensée en 2001 dans la région de Montréal.

En 2007, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles dénombre 185 809 personnes immigrantes admises au Québec de 1996 à 2005 et résidant dans la région administrative de Montréal en janvier 2007.

De ce nombre, précisons que :

- 89 753 personnes immigrantes ne parlaient pas le français (48,3 %).

Tableau 20 Portrait de la population immigrée, région administrative de Montréal, 2001

Caractéristiques	Femmes	Hommes	Total
Population totale	926 305	856 525	1 782 835
Population immigrée totale, 2001	252 075	240 155	492 235
Part de la population immigrée	27,2 %	28,0 %	27,6 %

Source : Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001 : Québec, régions métropolitaines de recensement et régions administratives, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, novembre 2004.

Tableau 21 Connaissance du français et de l'anglais

Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission	N	%
Français seulement	50 796	27,3
Anglais seulement	35 248	19,0
Français et anglais	45 260	24,4
Ni français, ni anglais	54 505	29,3
Total	185 809	100

Source : Caractéristiques des immigrants admis au Québec de 1996 à 2005 et résidant dans la région administrative de Montréal en janvier 2007, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

3.1.2 Présentation de la Banque d'interprètes de Montréal

La Banque Interrégionale de Montréal est située au 3 725, rue Saint-Denis à Montréal au Québec et est hébergée par l'Agence de la Santé et des services sociaux de Montréal. Dans le cadre des mesures visant l'adaptation des services aux besoins des communautés culturelles, le ministère de la Santé et des Services sociaux a demandé à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre de mettre sur pied une banque interrégionale d'interprétariat linguistique et culturel. Par son mandat, la Régie régionale de la santé et des services sociaux est chargée de planifier et de coordonner les services sur l'île de Montréal.

La Banque Interrégionale de Montréal existe depuis 1993 et n'est pas constituée juridiquement. Elle représente un service à l'intérieur du Service des relations avec la population de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

La Banque d'interprètes ne possède aucun tarif d'adhésion.

3.1.3 Description des produits et services

Les principaux services offerts par la Banque Interrégionale de Montréal sont les suivants :

- Services d'interprétariat en personne
- Services d'interprétariat par téléphone
- Services de traduction de documents

3.1.4 Coordination et gestion interne

La demande

- En 2006-2007, la Banque d'interprètes a réalisé en moyenne, par semaine, 595,5 heures de prestations de services (550 heures d'interprétariat, 17,5 heures d'*American Sign Language* (ASL) pour les sourds anglophones et 28 heures par semaine pour la traduction).
- Les services ont été dispensés en personne ou par voie téléphonique (Enquête sur les pratiques d'affaires, 2006-2007).

- Une moyenne de 117 appels par jour ou 28 957 appels par année.
- 95 % des services sont requis par les établissements de Montréal, 4,25 % par ceux des banlieues sud et nord et 9 % par les écoles (Rapport annuel, 2005-2006).
- 43 % des heures d'interprétation sont rendues dans les CLSC, 17 % dans les hôpitaux et 14 % dans les centres jeunesse (Rapport annuel, 2005-2006).
- Les régions de la Montérégie et Laval représentent 4 % des services rendus. Cela signifie que pour les 8 000 personnes réparties dans ces deux régions, il y a environ 890 services rendus ou 1 160 heures de services rendus chaque année. (Rapport annuel, 2005-2006).
- L'ensemble équivaut à 19,5 personnes ETP¹⁶, dont 18 pour l'interprétation en langues orales.
- Quelque 108 interprètes offrent un éventail de 55 langues de services. Néanmoins, une soixantaine y travaille plus régulièrement. Dix langues représentent 80 % de la demande. Le panjabi, la langue la plus demandée, représente 20 % des demandes.
- L'étude des différents rapports d'activités de la Banque d'interprètes (2003-2004, 2004-2005, 2005-2006) nous révèle que les services rendus sont en hausse constante de près de 10 % sur une base annuelle.
- Les heures d'affaires sont du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 16 h 30. Les interprétations peuvent toutefois être rendues à l'extérieur des heures d'affaires. Pour soutenir la démarche, la Banque d'interprètes dispose d'une boîte vocale en fonction 24h/24, d'un télécopieur à usage exclusif et d'une adresse courriel. Lors de situations d'urgence, le téléphone cellulaire constitue une alternative rapide et peu coûteuse pour joindre un interprète.
- La Banque Interrégionale de Montréal ne dispose toutefois pas de service d'urgence. La directrice de la Banque d'interprètes s'appuie sur les données du service d'interprétation de Paris pour justifier ses propos. En France (70 millions d'habitants), le service d'urgence ne génère qu'une moyenne de 12 appels par jour. En extrapolant ces données pour le Québec (7 millions d'habitants), cela représente une moyenne quotidienne de 1,2 appel par jour. Les frais de gestion élevés rattachés au maintien d'un service d'urgence en dehors des heures d'affaires habituelles et la faible demande potentielle (1,2 appel par jour) ne justifient

¹⁶ ETP : Équivalent temps plein

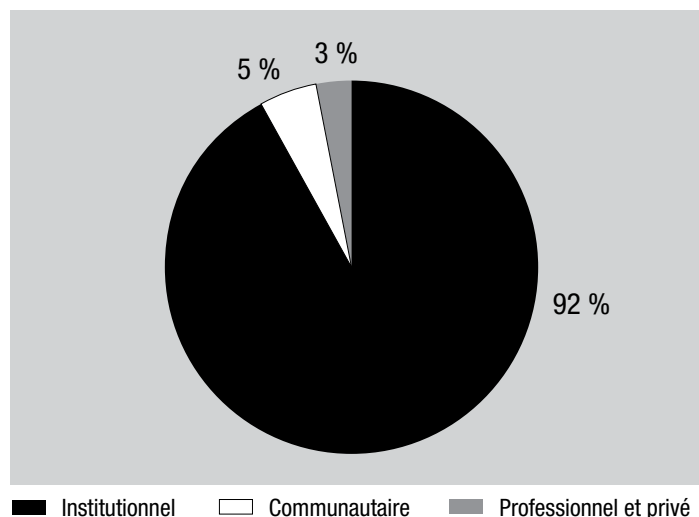
pas le maintien d'un service d'interprétariat le soir et les fins de semaine.

- Possédant une vaste expertise de l'interprétariat social, la directrice assume la direction générale de la Banque depuis plus de 13 ans, avec le soutien des employés suivants :
 - un agent administratif classe « 2 » (35 heures/semaine)
 - une technicienne (30 heures/semaine)
 - une conseillère (14 heures/semaine)
 - un chef d'équipe (trois heures/semaine)
- La structure de la répartition de la clientèle se définit comme suit : milieu institutionnel (92 %), organisme communautaire (5 %), entreprise privée (2 %), bureau de professionnel (surtout ASL, 1 %).

Politique d'embauche et qualification de la formation

- La région de Montréal dispose d'un très vaste bassin de personnes bilingues, formées et avec expérience de la traduction ou de l'interprétation. Ces personnes travaillent aussi comme pigistes auprès d'organisations telles que le Palais de Justice et les différents tribunaux administratifs, la Commission d'immigration pour le statut de réfugiés ou l'Aviation civile internationale. Les interprètes se transmettent entre eux le nom des organisations pouvant faire appel à leurs services.
- Les critères de sélection sont les suivants : – parler français, idéalement l'anglais (exclusion systématique des candidats ne parlant pas français – pour chaque langue, opter pour un homme ET une femme (et une 3^e personne si possible) – gérer la croissance ou n'avoir que le nombre d'interprètes nécessaires – les formations en traduction, interprétation et langues sont privilégiées, être membre d'une association un atout, sans être indispensable.
- Le contenu général de la formation des interprètes a été préparé par Renée Bourque (présidente des Ateliers CIPC). Pour démarrer le projet, la responsable des certificats de traduction de l'Université de Montréal a mis sur pied un comité formé de madame Bourque, d'un responsable du diplôme de 2^e cycle en interprétation, d'un chargé de projet qui était aussi conseiller juridique auprès de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec et de la responsable du service d'interprétation.

Tableau 22 Répartition de la clientèle par secteurs, en %



Source : Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes au Québec

- Depuis 2001, la formation est donnée par l'Université de Montréal – Faculté de l'éducation permanente. Parfois, l'Agence engage une firme externe pour offrir de la formation.
- La signature d'une clause de confidentialité au code d'éthique engendre une « création contractuelle » qui pourrait lier les deux parties, le travailleur autonome devenant un « salarié ». Cette clause est présentement à l'étude.

Politique de facturation et protocole d'entente

Au plan technologique, la Banque Interrégionale de Montréal a développé une application Access lui permettant de réaliser plus efficacement la gestion de l'offre et la demande. L'application permet également de produire au département de la comptabilité le montant des honoraires à verser aux interprètes et aux traducteurs. Finalement, l'application permet de facturer les établissements-utilisateurs.

Le cadre d'intervention pour le traitement des demandes prévoit le traitement de la demande la journée même, c'est-à-dire que le commis procède à l'affectation d'un interprète dès la réception de la demande. Pour les interventions d'urgence (à combler dans les 24 heures), la Banque Interrégionale de Montréal recense tous les interprètes disponibles et confie l'affectation au premier répondant. Dans certains cas, l'interprète peut se voir assigner une interprétation par voie téléphonique.

Partant du constat que certaines interventions peuvent requérir un suivi à plus ou moins long terme, la Banque d'interprètes préconise l'assignation d'un même interprète pour toute la durée de l'intervention (par exemple, un suivi de grossesse, thérapie, fin de vie, etc.).

Par ailleurs, le processus de gestion de l'offre et la demande est défini par le cadre d'intervention suivant :

- La Banque Interrégionale de Montréal prend réception de la demande selon les paramètres préétablis.
- Le commis procède au traitement de la demande, c'est-à-dire qu'il introduit les données dans le module Access créant ainsi une demande de services à produire. Puis, il sélectionne un interprète en lui acheminant immédiatement la demande d'interprétation.
- Lorsque l'interprète est disponible, il en informe le professionnel de l'établissement puis détermine un rendez-vous.
- Lorsque l'interprétation est terminée, le professionnel appose sa signature sur la fiche à cet effet attestant de l'exécution du service d'interprétation. Par la suite, l'interprète expédie la fiche complétée et signée à la Banque d'interprètes.
- Puis, le commis insère les données dans le module Access en les imputant à la demande créée au point 2.
- Ensuite, le commis procède au traitement des données en vue de déterminer les honoraires à remettre aux interprètes et aux traducteurs. Puis, le module transmet les données au service de la paie en vue d'effectuer le paiement. Le versement des honoraires est affecté directement au compte bancaire de l'interprète. Finalement, le département de la comptabilité émet des T4A en fin d'année.
- Pour compléter le processus, un technicien traite les données en procédant à la facturation auprès des établissements demandeurs de services d'interprétation et/ou de traduction.

Certains établissements grands utilisateurs de services centralisent leurs demandes auprès d'un responsable chargé de transiger avec la Banque d'interprètes.

Soulignons que la Banque Interrégionale de Montréal ne dispose d'aucune entente de services officielle avec

les centres locaux de services communautaires (CLSC) ou autre établissement de la santé et des services sociaux.

De plus, aucune vérification d'antécédents judiciaires n'est effectuée préalablement à l'accréditation de l'interprète. Il leur est toutefois fortement recommandé de ne jamais demeurer seul avec un client. L'assermentation n'est pas requise.

Politique de tarification

La rétribution des interprètes est modulée de la façon suivante :

- Les interprètes reçoivent des honoraires de l'ordre de 30 \$/heure pour un minimum de deux heures par déplacement puis par tranche de 15 minutes lorsque la rencontre dépasse le temps imparti. Des interprétations par téléphone peuvent aussi être rendues. Celles-ci sont alors rétribuées par tranche de 15 minutes au tarif horaire de 30 \$.
- Ces honoraires sont facturés aux établissements-utilisateurs, majorés de 10 % de frais de gestion. Ces frais de gestion ne couvrent qu'une partie des salaires et permettent d'assurer d'éventuelles pertes et erreurs. Les autres frais sont assumés par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.
- La Banque Interrégionale de Montréal ne verse aucune indemnité de transport lorsque l'interprète demeure sur le territoire de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. Néanmoins, lorsque l'interprète doit se rendre sur un territoire qui n'est pas représenté par l'Agence, des frais de kilométrage sont versés conformément au barème fixé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Exceptionnellement, celle-ci rembourse, après entente avec l'organisme, les frais d'appels interurbains, de repas ou d'hébergement.
- La rémunération de l'interprète commence à l'heure fixée pour le rendez-vous et se termine quand le rendez-vous prend fin, et cela, même si le professionnel ou le client arrive en retard. Par contre, si le client ou le professionnel ne se présente pas, l'interprète est rémunéré pour la durée prévue de la rencontre. De la même façon, l'interprète est rémunéré pour toute annulation survenant dans les 48 heures ouvrables avant la rencontre.
- Afin de mieux gérer le temps d'attente de l'interprète, le personnel de la Banque d'interprètes tente de cerner le moment précis du besoin d'interprétariat. À cet

égard, c'est à l'utilisateur à rémunérer le temps d'attente de l'interprète.

3.1.5 Structure de financement

La Banque Interrégionale de Montréal est financée exclusivement par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

Il est ardu d'évaluer le financement public alloué à la Banque Interrégionale de Montréal par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, car il

n'existerait aucune information centralisée à ce chapitre. Les informations suivantes ont donc été recueillies auprès de la direction de la Banque d'interprètes, et demeurent très fragmentaires.

Étant donné que la comptabilité de la Banque d'interprètes n'est pas réalisée distinctement de l'Agence de la santé et des services sociaux, nous ne pouvons faire une analyse précise de la rentabilité financière de la Banque d'interprètes. Cependant, nous avons procédé à des estimations à partir des données parcellaires recueillies auprès de la direction de la Banque Interrégionale de Montréal.

Constats globaux sur les revenus et les charges de la Banque d'interprètes de Montréal

• les revenus autonomes sont de (excluant les revenus d'ASL)	992 200 \$
• les fonds publics sont de l'ordre de	37 400 \$
• les revenus totaux sont de	1 029 600 \$
• les honoraires des interprètes se chiffrent à	902 000 \$
• les frais de gestion et d'administration sont de	120 000 \$
• les charges totales de l'organisme sont de	1 022 000 \$

Les produits (revenus)

Lors de l'année de référence 2002-2003, l'Agence de la Santé et des services sociaux de Montréal a contribué au financement de la Banque Interrégionale de Montréal par le biais du programme pour l'accès aux services des communautés culturelles, représentant un montant subventionnaire de 37 400 \$. Désormais intégré au budget de l'Agence, le changement dans le mode d'allocation ne nous permet plus d'estimer un montant subventionnaire, ni de valider ces données.

Nous savons que le volume d'affaires pour l'année de référence 2006-2007 se chiffre à près de 1 M\$ pour l'année 2006-2007.

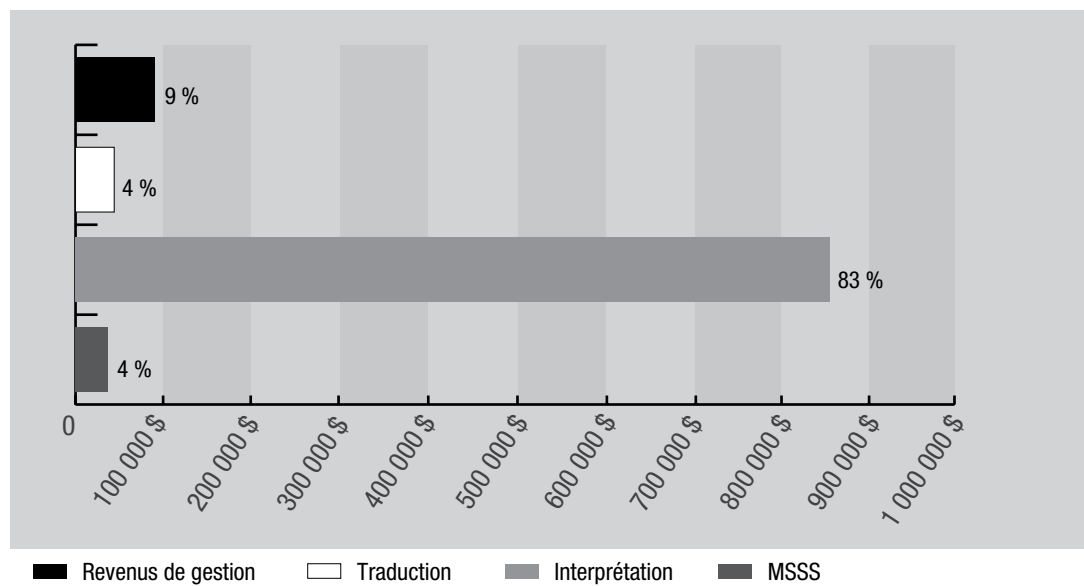
Les informations disponibles quant aux sources et à la structure de revenus de la Banque d'interprètes permettent les constats suivants :

- Les revenus totaux de la Banque d'interprètes pour l'année 2006-2007 se chiffrent à 1 029 600 \$

(excluant les revenus d'ASL pour les sourds anglophones).

- Selon les données produites par l'organisme gestionnaire, les fonds publics représentent 4 % de la structure de financement. Ce financement public provient exclusivement du ministère de la Santé et des Services sociaux (37 400 \$).
- Le niveau de financement autonome se situe à 96 %. Ce financement provient en grande partie des revenus d'activités d'interprétariat (83 %) tandis que les revenus de traduction constituent 4 % des revenus. De plus, les revenus de gestion représentent 9 % des revenus, pour un revenu d'activités total de 992 200 \$.

Tableau 23 Structure de revenus de la Banque d'interprètes de Montréal



Source : Enquête sur les pratiques d'affaires des Banques d'interprète.

3.1.5.2 Grille d'analyse financière : l'approche produits

L'examen des données financières, selon l'approche produits, révèle les constats suivants :

- Les revenus autonomes de la Banque d'interprètes pour l'année 2006-2007 se chiffrent à 992 200 \$ (revenus de traduction, d'interprétariat et revenus de gestion).
- En se basant sur le postulat que les services directs devraient représenter 85 % des revenus autonomes, les coûts en services directs à la clientèle devraient se chiffrer à 843 370 \$ (992 200 \$ x 85 %).
- En se basant sur le postulat que les frais de gestion et d'administration devraient représenter 15 % des revenus autonomes, les coûts en frais de gestion et d'administration devraient se chiffrer à 148 830 \$ (992 200 \$ x 15 %).
- L'examen de la grille d'analyse révèle un écart défavorable de 58 630 \$ (902 000 \$ d'honoraires d'interprètes réels – 843 370\$ d'honoraires d'interprètes estimés) en service direct à la clientèle.

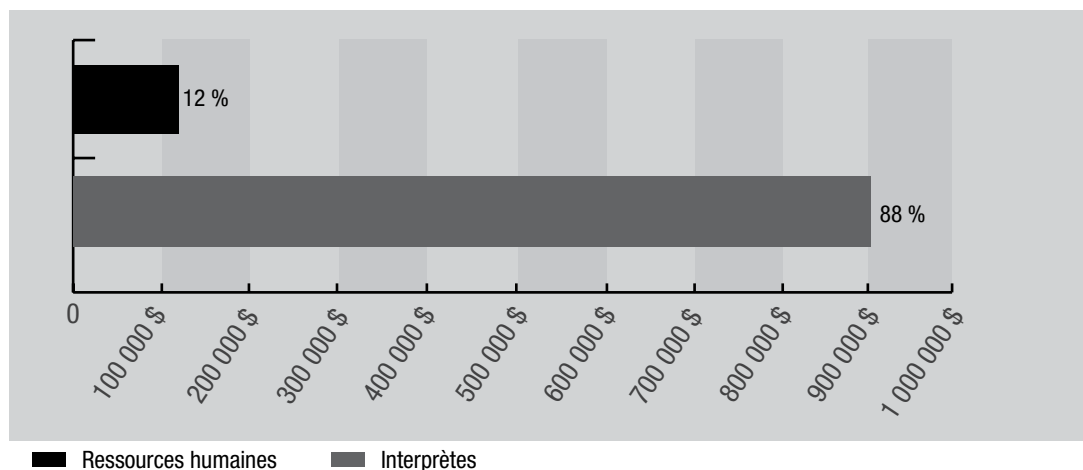
- L'examen de la grille d'analyse révèle un écart favorable de 28 830 \$ (120 000 \$ de frais de gestion et d'administration réels – 148 830 \$ de frais de gestion et d'administration estimés).

3.1.5.3 Les charges

Selon les chiffres présentés par l'organisme gestionnaire lors de l'« Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes », les charges de la Banque d'interprètes sont ventilées de la façon suivante :

- Les dépenses totales en 2006-2007 représentent 1 022 000 \$.
- Les honoraires des interprètes se chiffrent à 902 000 \$, soit 88 % des dépenses.
- Les frais de gestion et d'administration se chiffrent à 120 000 \$, soit 12 % des dépenses.

Tableau 24 Dépenses générées par la Banque d'interprètes de Montréal (charges)



Source : Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes.

3.1.5.4 Grille d'analyse financière : l'approche des charges

L'examen des données financières, selon l'approche des charges, révèle les constats suivants :

- En se basant sur le postulat que les services directs à la clientèle devraient représenter 85 % des charges (902 000 \$ = 85 %);
- En se basant sur le postulat que les frais de gestion devraient représenter 15 % des charges (902 000 \$ x 15 % / 85 %) soit 159 176 \$;
- Il se dégage de la grille d'analyse financière que les charges totales devraient s'élever à 1 061 176 \$ (902 000 \$ en services directs à la clientèle + 159 176 \$ en frais de gestion et d'administration);
- L'examen de la situation révèle donc un écart favorable de 39 176 \$ (1 022 000 \$ de charges réelles – 1 061 176 \$ de charges estimées).

3.1.5.5 Bénéfice net (perte nette)

Selon les données financières produites par le gestionnaire de la Banque d'interprètes, la Banque Interrégionale de Montréal dégage un surplus de 7 600 \$.

Toutefois, notre grille d'analyse révèle un écart défavorable de 58 630 \$ en service direct à la clientèle

et un écart favorable de 39 176 \$ sur les frais de gestion et d'administration, pour une perte combinée de 19 454 \$.

Si nous tenions compte du fait que la subvention du MSSS devrait servir exclusivement aux activités de la Banque d'interprètes, l'écart défavorable sur les services directs serait de 26 840 \$ (902 000 \$ d'honoraires d'interprètes réels – 875 160 \$ d'honoraires d'interprètes estimés), pour un surplus combiné de 12 336 \$.

3.1.6 La satisfaction des établissements-utilisateurs

Dans un premier temps, les mesures d'intervention instaurées pour le traitement des plaintes prévoient, d'une part, le dépôt de la plainte par écrit. Ensuite, une rencontre est fixée avec l'interprète en vue de recueillir son point de vue sur la situation. S'il y a lieu, la Banque Interrégionale de Montréal instaure un processus de suivi auprès du professionnel et/ou de l'interprète appelé à modifier certains comportements. Les différends peuvent être engendrés par le manque d'expérience du professionnel à travailler avec un interprète, le retard d'un interprète, etc.

Après trois ans d'opération, une étude de satisfaction a été réalisée auprès de 500 utilisateurs – patients sondés en 12 langues, professionnels et interprètes – pour le compte de la Banque Interrégionale de Montréal. La publication d'une synthèse et d'un article dans une revue scientifique a eu pour objet d'enrichir l'information documentaire sur l'interprétariat social.

L'étude a permis de mettre en lumière les principales causes de satisfaction et d'insatisfaction envers la Banque d'interprètes.

Notons, à cet égard, les éléments suivants :

- L'étude des sources de satisfaction nous indique que les intervenants estiment très utiles les services d'interprétation linguistique rendus, établissant une réelle communication entre l'intervenant et son patient. Par ailleurs, les services rendus mènent à l'obtention d'un véritable consentement éclairé tout en augmentant la présence lors des rendez-vous.
- L'examen des sources d'insatisfaction démontre que les retards ou annulations ainsi que la partialité de certains interprètes constituent les principales lacunes au regard des services d'interprétation linguistique de la Banque d'interprètes.
- Plus spécifiquement, l'on constate que les critiques proviennent principalement d'intervenants d'établissement utilisant peu ou pas le service. Les coûts élevés et la complexité de la démarche sont généralement cités comme frein à l'utilisation. Le plan d'intervention réalisé pour corriger la situation comprend un volet sensibilisation (estimation de la part des frais d'interprétation sur l'ensemble de leur budget) et planification (observer la courbe de demande), etc.

Lors de notre **Enquête sur la satisfaction des utilisateurs des banques d'interprètes**, nous avons obtenu un taux de réponse de 21 répondants sur un échantillon composé de 100 organisations utilisatrices des services de la Banque d'interprètes.

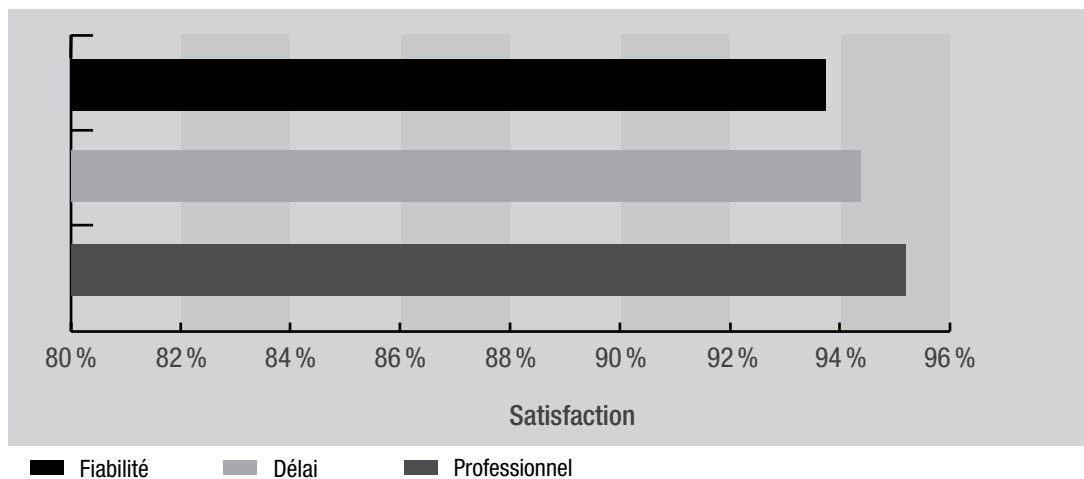
Nous avons observé les constats suivants :

Sources de satisfaction

Dans l'ensemble, les principales sources de satisfaction sont le professionnalisme de l'interprète, la confidentialité, le délai nécessaire pour recevoir le service, la courtoisie du personnel et la fiabilité du service de la Banque d'interprètes.

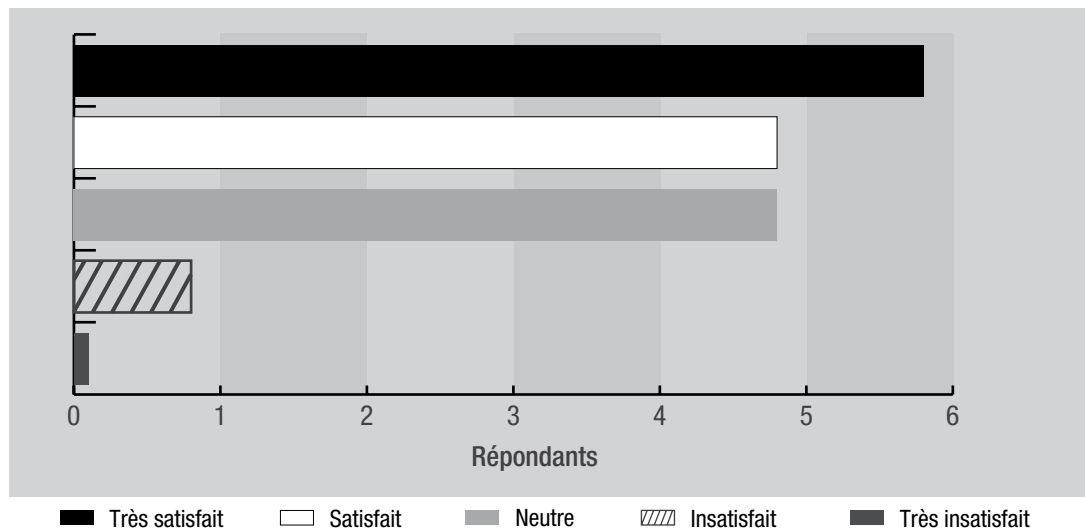
De manière générale, la presque totalité des personnes interrogées (20) s'est déclarée très satisfaite ou satisfaite de la qualité générale de la Banque d'interprètes. Un seul répondant issu du secteur de la santé et des services sociaux s'est dit insatisfait de la qualité en général.

Tableau 25 Sources de satisfaction en général



Source : Enquête sur la satisfaction des utilisateurs.

Tableau 26 Relais téléphonique



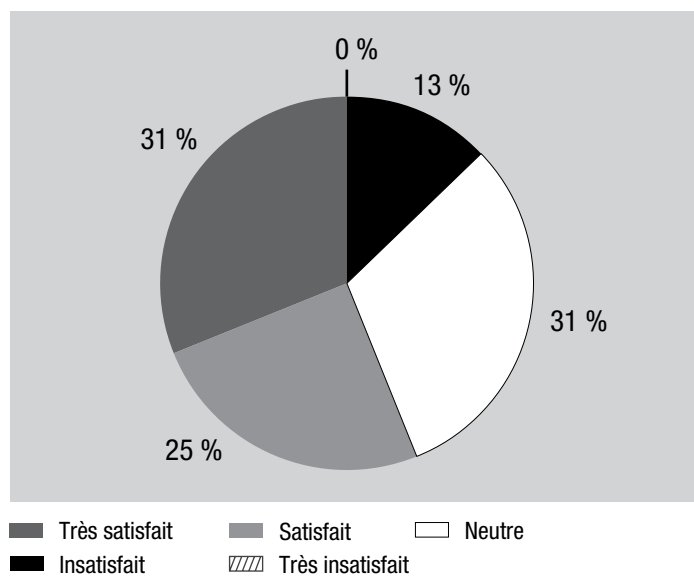
Source : Enquête sur la satisfaction des utilisateurs.

De manière générale, dix répondants sur 15 sont satisfaits du relais téléphonique d'urgence tandis que 4 répondants demeurent neutres. Nous estimons que ces résultats confirment la pertinence des propos de la directrice de la Banque d'interprètes de Montréal quant à la faible demande pour le service d'urgence.

Sources d'insatisfaction

Le tableau ci-dessus nous présente la distribution des répondants quant aux coûts du service. La majorité des répondants (9/16) sont en accord avec l'énoncé « les coûts sont raisonnables ». Par contre, 2 répondants sur 16 sont en désaccord avec cet énoncé, en précisant que les coûts liés aux appels téléphoniques prennent quelquefois des proportions considérables, notamment lors d'appels répétés demeurés sans réponse.

Tableau 27 Les coûts du service téléphonique



Source : Enquête sur la satisfaction des utilisateurs.

À cet égard, voici quelques commentaires recueillis :

« Sur les coûts, un interprète charge 15 minutes pour laisser un court message sur un répondeur et fait cela plusieurs fois. Cela augmente le coût de façon démesurée. Au moins, laisser autre chose que de rappeler comme message » (établissement de santé et services sociaux).

« Difficile d'avoir un contrôle sur la facturation parfois excessive de certains interprètes qui font plusieurs

appels rapprochés quand (ils n'obtiennent) pas de réponse et chaque appel, même sans réponse, sont facturés » (établissement de santé et services sociaux).

Lorsque l'on demande aux répondants « Si nous ne pouvions améliorer que trois des critères énumérés, lesquels devrions-nous choisir ? », les critères les plus souvent cités sont le professionnalisme de l'interprète (trois répondants), la neutralité (trois répondants) et la confidentialité (trois répondants).

FAITS SAILLANTS

Les constats spécifiques de la Banque d'interprètes de Montréal

La Banque d'interprètes n'est pas constituée juridiquement, mais représente un service à l'intérieur du Service des relations avec la population de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.

La Banque d'interprètes répond en moyenne à 117 appels par jour sur une base annuelle.

Près de 75 % de la demande est constituée des revenus d'activités des établissements de la santé et des services sociaux (43 % des heures d'interprétation sont rendues dans les CLSC, 17 % dans les hôpitaux et 14 % dans les centres jeunesse).

La Banque d'interprètes de Montréal est la seule banque d'interprètes n'effectuant pas de services d'interprétariat culturel.

La Banque d'interprètes de Montréal est la seule banque d'interprètes à desservir la clientèle sourde anglophone par l'American Sign Language (ASL).

La direction de la Banque d'interprètes présente une grande expertise dans le secteur de l'interprétariat en général.

Le processus de gestion appliqué semble méthodique et rigoureux.

Le financement est accordé exclusivement par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, et fait partie intégrante du budget de l'agence. De plus, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre injecte ses propres fonds en assumant certains frais encourus par la Banque d'interprètes.

La Banque d'interprètes réalise des revenus d'activités de plus de 1 millions de dollars.

4. l'analyse des résultats / les études de cas

Le Centre d'accueil et de référence sociale et économique pour immigrants de Saint-Laurent (CARI Saint-Laurent)

4.1 Contexte et enjeux dans la région de Ville Saint-Laurent

L'arrondissement de Ville Saint-Laurent est caractérisé par le caractère multiethnique de la population de son territoire : plus de 49 langues parlées recensées à Saint-Laurent alors que 49 % de la population s'affirme de langue maternelle autre que le français ou l'anglais.

L'arrondissement de Saint-Laurent vient au 1^{er} rang parmi les 27 arrondissements avec un taux d'immigration de 49 % , dont 38 % font partie des minorités visibles. Issus de 166 pays différents, ils sont en majorité d'origine arabophone ou asiatique. Finalement, le taux de la

population immigrante récente y est de 10 % (6 % à Montréal), ce qui nécessite un soutien important pour faciliter son intégration.

Selon le document produit par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles à partir des données du recensement de 2001, « Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001, Ville de Montréal et ses arrondissements », l'on recense 37 160 personnes immigrantes dans l'arrondissement Saint-Laurent, sur une population totale de 76 610, ce qui représente 48,5 % de la population totale.

En outre, l'on dénombre 2 275 personnes immigrantes qui ne peuvent soutenir une conversation ni en français ni en anglais dans l'arrondissement Saint-Laurent, représentant 6 % de la part de la population immigrée (Rapport annuel CARI, 2006).

Tableau 28 Portrait de la population immigrée, arrondissement de Saint-Laurent, 2001

Caractéristiques	Femmes	Hommes	Total
Population totale	39 915	36 695	76 610
Population immigrée totale, 2001	19 135	18 025	37 160
Part de la population immigrée	47,9 %	49,1 %	48,5%

Source : Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001, Ville de Montréal et ses arrondissements, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, novembre 2005.

4.2 Présentation de la Banque d'interprètes de Ville Saint-Laurent

Le Centre d'accueil et de référence sociale et économique pour immigrants de Saint-Laurent (CARI Saint-Laurent) est situé au 1 179, boulevard Décarie, suite 10, à Saint-Laurent, au Québec. Fondé en 1989, CARI Saint-Laurent est un organisme multiethnique à but non lucratif qui a pour mission d'accueillir et d'accompagner les nouveaux arrivants dans Saint-Laurent.

Démarrée en 1994, la Banque d'interprètes de Saint-Laurent constituait un service à l'intérieur du Centre d'accueil et de référence sociale et économique pour immigrants de Saint-Laurent (CARI Saint-Laurent).

À ce titre, la Banque d'interprètes faisait partie intégrante du service « Famille et rapprochement interculturel ». La Banque d'interprètes relevait du conseil d'administration de l'organisme gestionnaire, CARI Saint-Laurent.

Les activités de la Banque d'interprètes CARI Saint-Laurent étaient supervisées par un coordonnateur. Amorcée en 1990 et structurée en 1994, la Banque d'interprètes a connu une démotivation suite à la duplication des services par le biais d'un projet bénévole « Programme de bénévoles-interprètes » mis sur pied par les écoles du milieu. S'ensuivirent une démobilisation générale, puis la fermeture de la Banque d'interprètes.

Partant de ces constats, notre mandat visait à rencontrer l'organisme gestionnaire afin d'évaluer les éléments déterminants qui ont mené à la fermeture de la Banque d'interprètes, en 2006-2007.

4.3 Description des produits et services

Lors de la fermeture de la Banque d'interprètes, les services suivants étaient proposés :

- Services d'interprétariat en personne
- Services d'interprétariat par téléphone
- Services d'interprétariat culturel

Lors de notre entretien, l'organisme a précisé qu'un nouveau produit en médiation culturelle est en cours de développement.

4.4 Coordination et gestion interne

La demande

- Notons les fluctuations dans la demande de services : la Banque d'interprètes est passée d'une demande de 30 à 3 heures/semaine de services d'interprétariat (entre 1994 à 2007). Comme on peut le constater, l'absence d'achalandage et la faible intensité des opérations constituent, notamment, des éléments déterminants à propos de la fermeture de la Banque d'interprètes.
- On constate également une démobilisation auprès des interprètes : de 25 interprètes (2004-2005), puis 22 interprètes (2005-2006), l'on dénombrait finalement 20 interprètes lors de la fermeture de la Banque d'interprètes (2006-2007).
- 85 % des heures d'interprétation étaient effectuées auprès du milieu institutionnel, mais également auprès des professionnels (15 %).

Les modalités de gestion de la liste d'attente constituaient également une problématique, particulièrement au regard du bref délai de la demande (généralement moins de 24 heures). Cet aspect rendait difficile la gestion de l'offre et la demande de la Banque d'interprètes.

Le projet « Bénévoles-interprètes »

- Le projet « Accessibilité », en partenariat avec le Centre d'action bénévole et communautaire Saint-Laurent, a mis sur pied le programme « bénévoles-interprètes ».
- Ce programme, caractéristique à la région Saint-Laurent, avait d'abord pour mission de favoriser une bonne communication entre les intervenants et les parents des écoles de Saint-Laurent. Puis, le projet a pris un essor considérable en élargissant sa mission aux différentes organisations du milieu.
- Le Centre d'action bénévole et communautaire Saint-Laurent assure la coordination des activités et soutient également les bénévoles par des rencontres, des formations et des suivis.
- La liste dénombre 120 interprètes bénévoles potentiels pouvant effectuer des services d'interprétariat dans plus de 45 langues parlées.
- Incidemment, la duplication des services d'interprétariat dans la région Saint-Laurent a entraîné la fermeture de la Banque d'interprètes CARI Saint-Laurent en 2006-2007, faute d'achalandage.

4.5 Structure de financement

Selon le questionnaire de l'« Enquête sur les pratiques d'affaires des banques d'interprètes », nous constatons les faits suivants :

- À l'origine, les revenus générés par les activités de la Banque d'interprètes se chiffraient approximativement à 5 000 \$ annuellement, ventilés comme suit : services d'interprétariat (55 %) et activités de traduction (45 %).
- Selon les rapports financiers de l'organisme gestionnaire, les revenus d'interprétariat ont fluctué de 863 \$ (2004), à 365 \$ (2005), puis à 375 \$ (2006), pour finalement atteindre 545 \$ (2007).

Incidemment, la gestion administrative de la Banque d'interprètes représentait une charge trop importante, compte tenu du faible achalandage.

Pour faire suite à ces constats, nous estimons que le caractère exceptionnel de l'environnement socio-

démographique contribue fortement au succès du programme « bénévoles-interprètes ».

FAITS SAILLANTS

Les constats spécifiques de la Banque d'interprètes de Ville Saint-Laurent

La part de la population immigrée à Ville Saint-Laurent est de 48,5 %, soit près d'une personne sur deux.

La Banque d'interprètes n'était pas constituée juridiquement, mais représentait un service à l'intérieur d'un service d'accueil pour les immigrants.

La Banque d'interprètes a connu une fluctuation de la demande de 30 à 3 heures par semaine entre 1994 et 2007.

Près de 85 % des activités d'interprétation étaient réalisées auprès du milieu institutionnel.

La Banque d'interprètes disposait de revenus d'activités de moins de 1 000 \$ depuis 2004.

La fermeture de la Banque d'interprètes a été effectuée en 2006-2007.

Le Centre linguistique du Collège de Jonquière

4.6 Contexte et enjeux dans la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean

La région administrative du Saguenay—Lac-Saint-Jean se caractérise par un vaste territoire géographique où l'on dénombre une population se chiffrant à 274 315

résidents (selon le recensement de 2001). La population immigrée constitue une part représentant 0,7 % de la population ou 1 980 personnes immigrantes.

Tableau 29 Portrait de la population immigrée, région administrative du Saguenay—Lac-Saint-Jean, 2001

Caractéristiques	Femmes	Hommes	Total
Population totale	137 660	136 660	274 315
Population immigrée totale, 2001	1 140	840	1 980
Part de la population immigrée	0,8 %	0,6 %	0,7 %

Source : Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001 : Québec, régions métropolitaines de recensement et régions administratives, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, novembre 2004.

L'immigration constitue un phénomène relativement récent dans la région : plus de 50 % des personnes immigrantes sont arrivées dans la région depuis moins de 10 ans. Selon le rapport « Caractéristiques des immigrants admis au Québec de 1996 à 2005 et résidant

dans la région administrative du Saguenay—Lac-Saint-Jean en janvier 2007 », l'on constate le fait suivant :

- 627 personnes immigrantes ne parlaient pas français (60,3 %).

Tableau 30 Connaissance du français et de l'anglais

Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission	N	%
Français seulement	248	23,8
Anglais seulement	54	5,2
Français et anglais	165	15,9
Ni français, ni anglais	573	55,1
Total	1 040	100

Source : Caractéristiques des immigrants admis au Québec de 1996 à 2005 et résidant dans la région administrative du Saguenay—Lac-Saint-Jean en janvier 2007, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

4.7 Présentation de la Banque d'interprètes du Saguenay—Lac-Saint-Jean

L'étude de la situation du Centre linguistique du Collège de Jonquière nous révèle que son mandat en tant que partenaire du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles se limite à assurer un programme de francisation aux nouveaux arrivants. À cet égard, le centre linguistique offre de la formation en français aux participants et organise des activités socioculturelles.

Sur le plan de l'interprétariat, le Centre linguistique du Collège de Jonquière réfère les personnes immigrantes ne pouvant s'exprimer ni en français ni en anglais au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ou au Service externe de main-d'oeuvre (SEMO) sur le territoire de Saguenay—Lac-Saint-Jean.

Solidarité Ethnique régionale de la Yamaska (SERY)

4.8 Contexte et enjeux dans la région de la Montérégie Est

La région de la Montérégie est composée de zones urbaines et rurales qui s'étendent sur un territoire de plus de 11 000 km² partagé entre l'agglomération de Longueuil et 14 municipalités régionales de comté (MRC). Cette vaste étendue de territoire est regroupée en trois secteurs : Montérégie Est, Montérégie Ouest et Longueuil. La région de la Montérégie Est se caractérise essentiellement par une dispersion géographique de son territoire, contribuant à créer une zone territoriale grise.

Selon le document produit par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles à partir des données du recensement de 2001, « Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001 : Québec, régions métropolitaines de recensement et régions administratives », on dénombre 74 965 personnes immigrantes sur tout le territoire de la Montérégie, représentant 5,9 % de la population totale.

Tableau 31 Portrait de la population immigrée, région de la Montérégie, 2001

Caractéristiques	Femmes	Hommes	Total
Population totale	639 335	620 835	1 260 165
Population immigrée totale, 2001	37 470	37 500	74 965
Part de la population immigrée	5,9 %	6,0 %	5,9 %

Source : Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001 : Québec, régions métropolitaines de recensement et régions administratives, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, novembre 2004.

Selon les données du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, sur une période de dix ans (1996-2005), nous observons que 5 373 personnes immigrantes ont été accueillies sur le territoire de

la Conférence régionale des élus de la Montérégie Est, soit environ 540 par années, dont :

- 2 737 personnes immigrantes ne parlaient pas français (50,9 %).

Tableau 32 Connaissance du français et de l'anglais

Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission	N	%
Français seulement	1 557	29,0
Anglais seulement	511	9,5
Français et anglais	1 079	20,1
Ni français, ni anglais	2 226	41,4
Total	5 373	100

Source : Caractéristiques des immigrants admis au Québec de 1996 à 2005 et résidant sur le territoire de la Conférence régionale des élus de la Montérégie Est en janvier 2007.

4.9 Présentation de la Banque d'interprètes bénévoles de Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska

Créé en 1992, Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska (SERY), organisme d'accueil pour les nouveaux arrivants, a pour mission d'aider à l'accueil et à l'intégration des personnes immigrantes au sein de la communauté. L'organisme est situé au 331, rue Principale, à Granby, au Québec.

L'organisme est sous la responsabilité du conseil d'administration, composé de neuf membres. Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska (SERY) emploie 12 employés à temps plein et compte un bassin de près de 160 bénévoles, répartis dans toutes les catégories d'âge. En outre, une vingtaine de bénévoles se voue exclusivement à l'interprétariat.

En juin 2007, Solidarité Ethnique régionale de la Yamaska (SERY) et la Maison de la Famille des Maskoutains (MFM) ont mandaté la firme Raymond Chabot Grant Thornton afin de réaliser une étude de viabilité concernant la dotation d'une banque d'interprètes régionale et déterminer le potentiel de marché ainsi que l'intérêt des différentes organisations situées sur le territoire de Granby, Saint-Hyacinthe et Saint-Jean-sur-Richelieu à l'égard de ce service.

Le « Prix distinction de la Chambre de commerce Granby-Bromont », catégorie OSBL, leur a été décerné en 2004 pour l'ensemble de leur contribution à la communauté.

4.10 Description des produits et services

Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska (SERY) procure les services suivants à sa clientèle :

- Services d'interprétariat en personne
- Services d'interprétariat par téléphone
- Services de traduction de documents

Soulignons que l'offre constitue un « service de dépannage » pour la clientèle, essentiellement fourni par les bénévoles et employés.

4.11 Coordination et gestion interne

La demande

- En 2006-2007, sur les 388 interventions répertoriées par Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska (SERY), quelques 202 (52 %) seraient liées au domaine de la santé et des services sociaux, pour un total de 715 heures d'interprétariat.
- En 2006-2007, les organismes d'accueil pour les nouveaux arrivants Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska (SERY) et la Maison de la famille des Maskoutains (MFM) ont réalisé ensemble plus de 1 100 interventions, pour un total de 1 503 heures.

L'enjeu global : la Banque régionale d'interprètes linguistiques et culturels

Selon l'étude de viabilité réalisée en juin 2007 par la firme Raymond Chabot Grant Thornton, le marché potentiel a été établi selon les compilations réalisées par les services d'accueil pour les nouveaux arrivants Solidarité Ethnique régionale de la Yamaska (SERY) et la Maison de la Famille des Maskoutains (MFM) :

- La demande varie de 1 984 à 5 048 interventions sur une base annuelle, avec une moyenne de 3 512.
- Les deux organisations réalisent plus de 1 100 interventions bénévoles sur une base annuelle, de façon non structurée et non officielle. Cette offre bénévole comble 30 % de la demande et représente un coût équivalent de 27 500 \$.
- Le volume potentiel d'interventions pour répondre à la demande représente 87 900 \$.
- Le marché réel est donc estimé à 60 400 \$.

Au terme de l'étude, la viabilité du projet demeure incertaine, compte tenu des pistes de réflexion suivantes :

- Au total, 61 % des répondants sont intéressés à utiliser les services d'une banque régionale d'interprètes linguistiques et culturels.
- Selon certains intervenants, la viabilité du projet semble incertaine, compte tenu de l'absence de budget, de masse critique et de fonds de financement.
- Or, selon la demande réelle des allophones ainsi que les interventions effectuées par les services d'accueil pour les immigrants régionaux, la masse critique de la demande est bien présente.
- Néanmoins, une banque d'interprètes régionale située sur le territoire de la Montérégie Est est un projet qui répond à une demande, mais qui dépend d'un financement de base pour son fonctionnement.

Les enjeux spécifiques

Nous avons procédé à une brève évaluation des différents enjeux concernant l'interprétariat en Montérégie Est. Il en ressort les constats suivants :

1. L'éthique et la confidentialité

Lors de notre étude, nous avons constaté que les enjeux de l'éthique et de la confidentialité représentent de grands défis pour les gestionnaires. Liées à la nature de l'intervention, les prestations de services d'interprétariat exigent le respect d'un code d'éthique comprenant, notamment, la confidentialité. Ces enjeux nécessitent réflexion, car ils peuvent influencer considérablement sur le tissu social et se traduire par des impacts importants, particulièrement auprès de la clientèle immigrante. Les régions à faible densité de population telle que la Montérégie Est sont particulièrement vulnérables.

2. Le secteur de la santé

Dans la région de la Montérégie Est, l'accessibilité au domaine de la santé et des services sociaux entraîne de réels défis, notamment pour les gestionnaires, bénévoles et clientèle de Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska (SERY). Citons entre autres :

- Un intervenant du centre hospitalier a déjà refusé de recevoir une personne immigrante possédant une connaissance insuffisante de la langue française.
- L'accessibilité aux soins de santé demeure critique : aucune clinique de la région de Granby n'accepte de nouveaux patients, même en urgence ; ceux-ci sont aussitôt référés au centre hospitalier, peu importe l'origine de la demande. Cette réalité est cependant généralisée au sein de la population en général.
- Néanmoins, l'organisme est parvenu avec succès à sensibiliser certaines cliniques privées par l'intermédiaire d'un programme fédéral de santé. L'organisme détient présentement une entente spécifique auprès de quelques centres d'optométrie.

3. Le secteur des nouvelles technologies

- D'une part, les nouvelles technologies de vidéoconférence pourraient constituer une avenue intéressante en permettant à des localités n'ayant pas de structures permanentes à cet égard de bénéficier de services d'interprétariat linguistique et culturel de qualité.
- D'autre part, les gestionnaires de Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska (SERY) émettent certaines réserves à l'égard de ces nouvelles technologies :

la sensibilité particulière des personnes immigrantes et l'importance du côté humain dans les services d'interprétariat linguistique et culturel rendraient ce mode d'intervention peu approprié à l'environnement régional actuel.

- La directrice de la Banque Interrégionale de Montréal et spécialiste de l'interprétariat au Québec, soutient qu'il est difficile d'évaluer la performance des nouvelles technologies de la vidéoconférence. Toutefois, une étude antérieure menée par le Centre hospitalier universitaire McGill (CHU McGill) pour les sourds en région s'était avérée non concluante : les équipements lourds, la réticence de la clientèle – des interprètes et des intervenants –, la confidentialité du réseau et le conservatisme des médecins constituent autant de freins au développement de ces nouvelles technologies.

4. Les ententes interrégionales

Un protocole d'entente entre la Banque Interrégionale de Montréal et les régions de Laval et de la Montérégie prévoit une assistance en interprétariat linguistique et culturel pour ces régions (celles-ci représentent 4 % des services effectués par la Banque Interrégionale de Montréal).

- Néanmoins, aucun des gestionnaires de l'organisme ne connaissait les modalités d'intervention de cette entente. D'autre part, le mode d'intervention téléphonique pour la prestation de services d'interprétariat serait peu pragmatique, selon les gestionnaires, d'abord parce que le côté humain dans l'interprétation constitue un précepte de base pour établir une relation de confiance entre l'interprète et la personne immigrante.
- À plus long terme, les gestionnaires de Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska (SERY) ont jugé peu réaliste et peu efficiente cette stratégie d'intervention. D'abord parce que les délais très courts de la demande, couplés à l'envergure du territoire, rendent difficilement applicables les modalités d'intervention avec la région de Montréal.
- Une entente interrégionale entre la Banque régionale d'interprètes linguistiques et culturels de l'Estrie et de la Montérégie Est pourrait constituer une autre avenue de solution. Cependant, le temps imparti aux déplacements, les coûts de transport et les barrières territoriales engendrent autant de freins à la mise en œuvre d'ententes interrégionales.

4.12 La satisfaction des établissements-utilisateurs

Lors de notre rencontre le 1^{er} août 2007, nous n'avons malheureusement pu accéder à la liste de clients de Solidarité Ethnique régionale de la Yamaska (SERY), afin de réaliser une étude sur la satisfaction des utilisateurs à l'égard de leur banque d'interprètes. Les questionnaires de l'organisme ont démontré une certaine résistance à transmettre les coordonnées de leur clientèle, malgré plusieurs tentatives à cet égard.

4.13 Temps imparti à l'interprétariat

Notons qu'une seule personne de l'organisation est responsable de réaliser des services d'interprétariat à l'extérieur de l'organisme, et ce, exclusivement dans le cadre d'une entente réalisée auprès du milieu scolaire. Outre cette entente, les gestionnaires de Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska (SERY) ont affirmé que le cadre d'intervention de l'organisation ne permet pas de se déplacer pour réaliser des services d'interprétariat.

FAITS SAILLANTS

Les constats spécifiques de la Banque d'interprètes bénévoles de Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska

La Banque d'interprètes constitue un service bénévole à l'intérieur d'un service d'accueil pour les immigrants.

La Banque d'interprètes effectue près de 400 interventions annuellement ou huit interventions hebdomadaires, en moyenne.

52 % des heures d'interprétation sont reliées au secteur de la santé et des services sociaux.

Le personnel de la Banque d'interprètes est constitué d'une vingtaine de bénévoles voués à l'interprétariat.

L'éthique et la confidentialité représentent des enjeux majeurs dans une région à faible densité de population telle que Granby.

L'organisme a procédé à la sensibilisation de certaines cliniques privées avec succès par l'intermédiaire d'un programme fédéral de santé.

L'organisme détient une entente spécifique auprès de certains centres d'optométrie.

les banques d'interprètes au Québec tableau récapitulatif

Caractéristiques	Outaouais	Estrie	Capitale-Nationale	Montréal
Nombre d'interventions en interprétariat	250 demandes (302 heures)	2 576 demandes (4 591 heures)	1 899 demandes	20 924 demandes (27 327 heures)
Nombre documents traduits	174 documents	75 documents	aucun	121 775 mots traduits
Nombre d'heures d'interprétariat par semaine	10 à 15 heures/semaine	50 demandes/semaine	10 à 30 heures/semaine	578 heures/semaine ⁵
Nombre d'interprètes	25	80	10 à 40	108
Nombre de langues parlées	34 ¹	37	47	55
Code d'éthique	OUI	OUI	OUI	OUI
Protocole d'entente	CLSC	NON	Centre International des femmes ⁴	NON
Temps d'attente de l'interprète	Non rémunéré	Rémunéré	Non rémunéré	Rémunéré
Avantages (km, repas, etc.)	OUI 4 \$/déplacement	OUI 6 \$/déplacement	NON	NON
Organismes-utilisateurs	25 \$/heure ²	25 \$/heure (politique de tarification)	35 \$/heure (1 ^{re} heure) 25 \$/heure (2 ^e et plus)	30 \$/heure
Revenus de gestion	NON	NON	NON	10 %
Taux horaire interprètes	15 \$/heure	12 \$/heure	20 \$/heure	30 \$/heure
Ressources humaines affectées à la gestion ³ en ETP	0,57 ETP	1,87 ETP	n.d.	2,3 ETP
Service d'urgence	NON	OUI	OUI	NON
Formation	OUI	OUI	n.d.	OUI

¹ Les interprètes peuvent intervenir en 34 langues différentes, dont 12 langues sont parlées par le personnel de l'organisme d'accueil.

² À l'exception des CLSC qui disposent d'un protocole d'entente à 18 \$/l'heure.

³ La mesure ETP (équivalent temps plein) correspond au nombre d'unités de production (ressources humaines) pour effectuer une charge de travail, basé sur une semaine de 35 heures.

⁴ La Banque d'interprètes dispose d'un protocole d'entente avec l'organisme gestionnaire, le Centre International des Femmes, Québec, lorsqu'elle requiert les services d'un interprète, au taux horaire de 12 \$/heure.

⁵ À ce montant, le lecteur doit ajouter une moyenne de 17,5 heures pour l'American Sign Language (ASL) pour les sourds anglophones, pour un total de 595,5 heures d'interprétation hebdomadaire.

Caractéristiques	Outaouais	Estrie	Capitale-Nationale	Montréal
Produits				
Produits d'interprétariat	8 893 \$ (28 %)	132 930 \$ (85 %)	92 402 \$ (83 %)	902 000 \$ (88 %)
Revenus de gestion	-	-	-	90 200 \$ (9 %)
MICC	10 248 \$ (32 %)	10 000 \$ (6 %)	-	-
MSSS	12 770 \$ (40 %)	13 066 \$ (8 %)	19 492 \$ (17 %)	37 400 \$ (4 %)
Total produits	31 911 \$ (100 %)	155 996 \$ (100 %)	111 894 \$ (100 %)	1 029 600 \$ (100 %)
Charges				
Paiement des interprètes	6 327 \$ (19 %)	63 385 \$ (39 %)	59 562 \$ (48 %)	902 000 \$ (88 %)
Frais de déplacement	n.d.	17 008 \$ (11 %)	-	-
Salaires gestion et autres traitements	16 700 \$ (50 %)	57 771 \$ (36 %)	32 460 \$ (26 %)	120 000 \$ (12 %)
Frais d'administration	10 679 \$ (32 %)	23 724 \$ (15 %)	31 404 \$ (25 %)	n.d.
Total charges	33 706 \$ (100 %)	161 888 \$ (100 %)	123 426 \$ (100 %)	1 022 000 \$ (100 %)
Surplus (perte)	(1 795 \$)	(5 892 \$)	(11 532 \$)	7 600 \$

5. pistes de réflexion et orientations de développement

Postulats

- Les banques d'interprètes régionales sont toutes gérées par des organismes communautaires.
- Les établissements du réseau représentent approximativement 75 % de la demande des banques d'interprètes.
- Les établissements du réseau ont généralement recours à leur bassin de personnel pour faire de l'interprétariat (interprète institutionnel).
- Une certaine « culture de la gratuité » prévaut au sein des établissements du réseau. Néanmoins, ceux-ci devraient payer une rétribution juste et équitable pour les services d'interprétariat rendus par les banques d'interprètes.
- Le recours aux interprètes informels peut constituer une option valable et justifiée, selon les objectifs de l'intervention.
- Le recours aux interprètes culturels ne devrait être justifié que lors de besoins ponctuels précis.
- Le modèle régional est en phase de consolidation, mais sa survie demeure précaire.
- Le modèle métropolitain ne peut être transposé en région.
- Malgré son envergure, le modèle métropolitain ne répond pas à l'ensemble des besoins des établissements. Il ne devrait pas se substituer aux autres types d'interprétariat en assumant tous les besoins en interprétariat pour l'ensemble des établissements du réseau de la région de Montréal. Il devrait se redéfinir dans une perspective de complémentarité aux autres types d'interprétariats.
- La politique tarifaire des banques d'interprètes fluctue considérablement d'une région à l'autre.
- Le MSSS doit revoir les mécanismes d'attribution financière auprès des banques d'interprètes puisque les subventions octroyées ne peuvent, d'une part, assurer la survie des banques d'interprètes et servent, d'autre part, à d'autres fins que l'interprétariat.
- Les contributions financières du MICC sont principalement destinées à l'accueil et à l'accompagnement des nouveaux arrivants et ne visent pas l'interprétariat.

Ces postulats nous amènent à structurer notre réflexion quant à la consolidation des services d'interprétariat au Québec :

1. Nous ne pouvons recommander un modèle organisationnel exclusif, en raison des diversités régionales.
2. Les disparités relevées entre les banques d'interprètes régionales soulèvent certaines appréhensions quant au développement de services d'interprétariat de qualité.

5.1 Cadre de référence

Afin de parvenir à l'harmonisation des pratiques au sein du réseau, nous recommandons l'élaboration d'un Cadre de référence qui permettra d'une part de clarifier les responsabilités du réseau à l'égard de l'accès linguistique aux services ainsi que l'adaptation culturelle des interventions et, d'autre part, de baliser ses relations avec les différentes ressources linguistiques et culturelles du milieu, dont particulièrement les banques d'interprètes.

Le Cadre de référence pourrait comprendre les éléments suivants :

- Déterminer les lignes directrices relatives à l'accessibilité linguistique aux services et celles relatives à l'adaptation culturelle des interventions.
- Définir les balises devant régir les relations entre les établissements et les ressources linguistiques et culturelles.
- Établir les paramètres de financement et de reddition de compte.

Les résultats de cette démarche permettront d'une part de poser les jalons qui favoriseront la consolidation des banques d'interprètes au Québec et, d'autre part, de rehausser la qualité des services aux personnes ayant de la difficulté à s'exprimer en français.

5.2 Lignes directrices quant à l'accessibilité linguistique et à l'adaptation culturelle

En raison des pressions de plus en plus fortes exercées par la hausse des quotas d'immigration, donc des personnes immigrantes ne pouvant s'exprimer en français, le ministère de la Santé et des Services sociaux devra sensibiliser les établissements du réseau aux droits et responsabilités de chacune des parties.

Par conséquent, l'établissement d'un Cadre de référence aura pour effet d'harmoniser les pratiques au regard de l'accessibilité linguistique aux services et de l'adaptation culturelle des interventions.

Dans ce contexte, le ministère devrait établir les paramètres suivants :

- Préciser les critères de classification menant à une description standardisée des types d'interprètes (interprète communautaire, interprète culturel, médiateur culturel, etc.).

- Procéder à une description des processus d'assistance linguistique à mettre en œuvre depuis l'accueil de la personne jusqu'à l'atteinte des objectifs d'intervention.
- Baliser le recours à l'un ou l'autre des types d'interprètes et d'interprétiats en fonction de l'atteinte des objectifs d'intervention.
- Clarifier les droits et responsabilités de chacune des parties quant à l'accessibilité linguistique aux services et à l'adaptation culturelle des interventions (interprète – client – intervenant).
- Déterminer des indicateurs permettant de constituer une base de données qualitative et quantitative au regard des interventions effectuées auprès des personnes nécessitant un service d'assistance linguistique.
- Circonscrire l'adaptation culturelle des services dans le respect de l'atteinte des objectifs d'intervention.

5.3 Balises pour les relations entre les établissements et les ressources linguistiques et culturelles

Les paramètres caractérisant les modalités de relation avec les ressources d'interprétiat doivent comprendre, entre autres, les éléments suivants :

5.3.1 Temps d'attente de l'interprète

Il existe d'importantes disparités à l'égard de la rémunération du temps d'attente de l'interprète.

Par définition, le temps d'attente de l'interprète représente le temps où l'interprète se présente à l'établissement et le début de la consultation.

Dans certains cas, le temps de travail de l'interprète débute à l'heure du rendez-vous et se termine à la fin de la consultation. Dans d'autres cas, la rémunération de l'interprète commence dès son arrivée à l'établissement. À partir de ces éléments, le cadre d'intervention en matière de rémunération de l'interprète pourrait-il être modulé en fonction des caractéristiques de l'intervention ?

À cet égard, le Cadre de référence devrait tenir compte du niveau de responsabilité de l'intervention comme fondement en matière de rémunération. Ainsi, le taux

horaire déterminant le temps d'attente de l'interprète pourrait être assujéti à un taux distinct de la prestation de services d'interprétariat.

En conséquence, le Cadre de référence doit définir les paramètres suivants :

- Les balises définissant le début du temps de travail de l'interprète.
- Les balises définissant le terme du temps de travail de l'interprète.
- Les balises définissant le traitement tarifaire de l'interprète.

5.3.2 Remboursement des frais encourus

En ce qui a trait au remboursement des frais encourus par les interprètes, nous avons également relevé un écart interrégional.

À cet égard, certaines banques d'interprètes remboursent intégralement tous les frais inhérents à la prestation de services d'interprétariat tels que les frais de déplacement et de stationnement. Par contre, certains interprètes ne bénéficient d'aucun règlement en cette matière. Ces variations sont difficilement justifiables et influent de façon favorable ou défavorable sur le traitement tarifaire de l'interprète.

Considérant ces constats, le Cadre de référence doit définir les paramètres suivants :

- Déterminer les paramètres définissant le remboursement des frais encourus pour les interprètes (km, repas, etc.).

5.3.3 Formation des interprètes

Selon la documentation consultée, la formation et la reconnaissance de la qualification des interprètes, varie selon les pays concernés.

Au Québec, la qualification de la formation des interprètes varie selon les régions. D'une part, nous relevons des divergences en matière de contenu et d'autre part, dans le nombre d'heures de formation requises pour l'obtention du droit de pratique. Les formations dispensées par les banques

d'interprètes étant limitées, certains interprètes pratiquent même avant d'avoir pu assister à quelque formation.

En Suisse, l'association *Interpreter* propose une formation sur l'interprétariat communautaire répartie sur deux modules :

- L'interprétariat communautaire en situation de dialogue (150 h).
- S'orienter dans les domaines de la santé, du social et de la formation (90 h).

Par la suite, l'interprète communautaire doit effectuer un minimum de 50 heures de pratique attestées en interprétariat en vue d'obtenir le *Certificat INTERPRET pour interprète communautaire*.

En Ontario, un nouveau certificat provincial visant une meilleure formation des interprètes évoluant en milieu social est offert au niveau collégial : le *Language Interpreter Certificate*. Ce programme comprend 180 heures de formation réparties en six cours de 30 heures. À la fin de la formation, les diplômés reçoivent le *Certificate in Language Interpretation*¹⁷.

Toutefois, selon la nature de l'intervention, le recours à un interprète informel (bénévoles, parents, amis, etc.) peut s'avérer, en de nombreuses circonstances, une solution adéquate.

De plus, dans la réalité quotidienne, les établissements ont recours très fréquemment aux connaissances linguistiques et culturelles de leurs employés qui agissent ainsi à titre d'interprète institutionnel.

Par conséquent, la modulation des programmes de formation en fonction des particularités et des besoins du milieu permettrait à chacune des catégories d'interprètes de parfaire leurs habiletés, selon la nature des objectifs d'intervention. De plus, une formation doit également être accessible aux intervenants devant composer avec un interprète lors de leurs interventions.

Dans ce contexte, le Cadre de référence doit définir les paramètres suivants :

- Définir les standards de formation relatifs aux objectifs, au contenu et à la durée pour chacun des types d'interprètes (formel, informel, institutionnel).

¹⁷ Source : *L'interprétariat : Espace de médiations dans l'interaction interprète – immigrant – intervenant*, Karine Morissette, 2007.

- Définir une formation de base pour les intervenants devant utiliser les services d'interprétariat lors de leurs interventions.

5.3.4 Protocole d'entente

Le protocole d'entente définit les termes d'une entente par laquelle les parties conviennent de la tarification des services ainsi que des droits et responsabilités pour chacune des parties.

Lors de notre enquête, nous avons constaté la présence d'un seul protocole d'entente entre une banque d'interprètes et un CLSC.

De fait, ce constat soulève plusieurs interrogations d'ordre éthique.

Dans ce contexte, le Cadre de référence doit définir les paramètres suivants :

- Identifier les paramètres devant faire partie d'un protocole d'entente comprenant, en plus de la rémunération, le partage des droits et responsabilités des parties (interprète — client — intervenant), la reddition de compte, la confidentialité et autres.

5.3.5 Confusion de mandat

Il ressort également de notre étude qu'il existe une certaine confusion de mandat entre les services d'interprétariat rémunérés et l'accompagnement bénévole compris dans le mandat du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'accueil des personnes immigrantes.

Rappelons que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles octroie une aide financière à certains organismes d'accueil en vue de procéder à l'accompagnement des nouveaux arrivants dans leurs activités journalières (banques, aide publique, etc.). Toutefois, ce mandat d'accompagnement ne comprend pas les services d'interprétariat auprès d'un organisme du secteur de la santé et des services sociaux.

Une confusion certaine persiste, tant au sein des établissements que des banques d'interprètes, sur ce départage et génère une confusion de rôle et une difficulté d'imputation financière.

Étant donné ce constat, le Cadre de référence doit définir les paramètres visant l'arrimage des missions respectives et des zones de responsabilités de chacun des deux ministères concernés à l'égard de l'accompagnement et de l'interprétariat.

5.4 Paramètres en matière de financement et de reddition de compte

5.4.1 Politique tarifaire

Lors de notre étude sur le terrain, nous avons constaté certaines divergences concernant la politique de tarification auprès des utilisateurs de services.

Actuellement, la politique tarifaire au regard des organismes-utilisateurs est régie de façon autonome par chacune des banques d'interprètes et perçue de façon très paradoxale par les établissements. Nous faisons le constat que cette méthode amène des écarts importants dans la fixation de prix des services d'interprétariat. D'une part, le taux de certaines interventions peut osciller entre 25 \$ et 35 \$ l'heure. D'autre part, certaines interventions sont réalisées gratuitement. Pourquoi certains établissements du réseau de la santé et des services sociaux paieraient-ils plus cher pour le même type de services, toutes choses étant égales par ailleurs ?

Par ailleurs, la notion de l'utilisateur-payeur implique plusieurs segments, notamment celui du citoyen-payeur. À titre d'exemple, mentionnons le rôle de l'accompagnateur interculturel au service du client. Quel traitement tarifaire appliquer lorsque l'accompagnateur répond à une demande formulée par un individu ?

Dans cette optique, il importe de préciser les modalités et les niveaux de participation pour chacun des segments cibles d'utilisateurs (individu, public, privé, communautaire, etc.).

Par conséquent, le Cadre de référence doit définir les paramètres suivants :

- Déterminer les composantes d'un taux de rétribution équitable pour un service d'interprétariat.
- Baliser la tarification selon les différents segments d'utilisateurs-payeurs (citoyen, organisme communautaire, établissements, cabinets privés et autres).

5.4.2 Soutien financier

Il n'existe pas de modèle type de financement des banques d'interprètes au Québec. Celui-ci repose essentiellement sur deux fondements spécifiques : une aide financière publique allouée par les ministères concernés et les revenus autonomes issus des services d'interprétariat et de traduction.

Le principal défi que pose le modèle de financement actuel réside particulièrement dans les principes de rigueur et de transparence menant à l'information stratégique. Sur le terrain, l'information est souvent diffuse et diluée, étant donné que les banques d'interprètes ne constituent qu'un *projet* ou un *service* à l'intérieur d'un organisme communautaire.

Aussi, sommes-nous d'avis que dans l'environnement actuel, une aide financière publique octroyée sans reddition de compte ne représente pas une alternative de financement efficace pour les banques d'interprètes. Il importe toutefois que les ministères concernés continuent de soutenir et d'accompagner les organismes communautaires.

Dans une optique d'amélioration de la qualité, les ministères concernés doivent revoir leur mécanisme d'attribution d'aide financière, en considérant le modèle fondé sur l'utilisateur-payeur.

Par conséquent, le Cadre de référence doit définir les paramètres suivants :

- Revoir les mécanismes de soutien financier aux établissements en fonction du principe de l'approche populationnelle (démographie, le nombre de personnes allophones, le nombre de réfugiés, l'emplacement géographique, et autres critères spécifiques).
- Définir des indicateurs de rendement permettant d'établir des mesures de suivi auprès des banques d'interprètes.

5.5 Orientations de développement

À la lumière de ce qui précède, trois orientations de développement ont été retenues.

Dans le modèle actuel, la dotation des ressources financières ne repose sur aucun indicateur, donc ne favorise pas l'efficacité des organisations. C'est pourquoi nous avons défini les orientations de développement à partir des postulats suivants :

- Il est impératif d'accéder à des données financières complètes et valides.
- Il est impératif d'harmoniser les pratiques tarifaires des services d'interprétariat.
- Il est impératif de colliger de façon exhaustive des données quantitatives et qualitatives sur les services d'interprétariat.

En réponse à ces enjeux, nous présentons un modèle d'intervention favorisant une meilleure adéquation de l'offre et de la demande en matière d'accessibilité linguistique aux services et d'adaptation culturelle des interventions. Par son caractère structurant, le modèle d'interventions « en réseau » et « en cascade » se définit par la mise en commun des compétences et des moyens de chacun des partenaires locaux (établissements, organisme d'accueil des immigrants et autres) et, selon les besoins de l'intervention, le recours au potentiel régional et national.

D'après ce modèle, chacune des organisations conserve sa propre autonomie et s'associe volontairement à ses partenaires dans le cadre d'une signature d'entente de service et de collaboration.

Le modèle développé définit également les rôles et responsabilités entre les instances locales, régionales et nationales. Dans cette optique, chacune des instances présente un modèle d'organisation différent, mais complémentaire en regard des services d'interprétariat.

De fait, les modalités de relation entre les partenaires du réseau constituent la pierre angulaire des orientations de développement.

Le palier local : les établissements du réseau

Le premier niveau de ce modèle confirme la responsabilité première des établissements du réseau à l'égard de leur obligation légale visant à faciliter l'accessibilité linguistique aux services et l'adaptation culturelle des interventions.

En vertu de ce modèle, les établissements du réseau déterminent les besoins de leurs clientèles en matière d'accessibilité linguistique aux services et d'adaptation culturelle des interventions. De façon à assumer cette responsabilité, les établissements doivent se référer aux paramètres édictés par le Cadre de référence à produire par le MSSS.

Dans le cadre de ce modèle, les établissements du réseau sont en relation directe avec les gestionnaires des banques d'interprètes de leur territoire et défraient les services reçus selon les termes de l'entente signée. Précisons que le financement des ressources en interprétariat doit être conditionnel aux exigences de qualité édictées par le Cadre de référence. De plus, les établissements veillent à instaurer des indicateurs de rendement afin de mesurer l'atteinte de leurs objectifs d'intervention.

D'après ce modèle, les établissements du réseau assument la responsabilité de la planification, de la coordination et de l'application des mesures de suivi en regard de l'accessibilité linguistique et de l'adaptation culturelle des services.

Les principales forces des instances locales sont :

- Flexibilité du modèle
- Identification rapide des besoins locaux
- Circulation de l'information facilitée par la proximité des acteurs concernés
- Financement fondé sur le principe de l'utilisateur-payeur
- Mobilisation du milieu et responsabilisation des acteurs sur chacun des territoires

Les principales contraintes des instances locales sont :

- Dotation en ressources financières limitées par l'approche populationnelle
- Augmentation du coût global lié à la duplication des pratiques et aux déplacements des effectifs en interprétariat
- La résistance au changement dans la culture organisationnelle des établissements du réseau peut mener à l'échec du modèle (culture de la gratuité)

Le palier régional : les agences

Le second niveau de ce modèle confirme les fonctions de soutien et de coordination régionale des agences.

Essentiellement, ces dernières assurent le réseautage optimal des ressources internes des établissements et celles des banques d'interprètes, de façon à favoriser le développement de l'autonomie régionale.

Fonction de soutien à la gestion

Dans ce cadre, les agences sont en relation directe avec les établissements du réseau et s'assurent du respect du Cadre de référence. Plus particulièrement, elles évaluent les ententes spécifiques au regard des services d'interprétariat.

Fonction de soutien à la formation

Dans le cadre d'une démarche d'harmonisation en matière de normes et de standards, les agences doivent jouer un rôle actif dans la qualification des programmes de formation des partenaires. D'une part, les agences détiennent la responsabilité de la formation auprès des différentes constituantes linguistiques et culturelles à l'échelon régional. D'autre part, les agences mettent en place des programmes de sensibilisation auprès des intervenants des établissements du réseau, notamment concernant le fonctionnement en situation de dialogue.

Ainsi, le programme de soutien à l'adaptation culturelle pourrait se traduire par la mise sur pied d'un réseau d'agents multiplicateurs pour les établissements du réseau.

Fonction de facilitateur

Dans le cadre d'une approche de complémentarité et d'intégration régionale, les établissements doivent se doter d'un mécanisme de liaison en vue d'assurer l'interface entre les différentes agglomérations et régions périphériques.

Selon ce modèle, les agences jouent un rôle de facilitateur auprès des partenaires du réseau en balisant les relations entre les différentes ressources linguistiques et culturelles du milieu et les établissements du réseau. La capacité de mobiliser les ressources est essentielle à la réussite du modèle.

Dans cette optique, les modalités de relation entre les agences et les partenaires sont définies ainsi :

1. Les agences aident les établissements du réseau à cerner leurs besoins en interprétariat.
2. Les agences facilitent le repérage des différentes ressources linguistiques et culturelles à l'échelon régional.
3. Les agences coordonnent la mise en place d'un modèle « en réseau », par la gestion de protocoles d'entente de services d'abord entre les localités, puis aux échelons régional et national.
4. Les agences collaborent à la mise en place d'un soutien technique au regard de la gestion des ententes établissements – banques d'interprètes.

Il en résulte un renforcement des compétences et des capacités locales et régionales en matière d'interprétariat.

Par conséquent, les agences assument la responsabilité de la planification, de la coordination et de l'application des mesures de suivi au regard de l'accessibilité linguistique aux services et de l'adaptation culturelle des interventions.

Les principales forces des instances régionales sont :

- Flexibilité et simplicité du processus
- Circulation de l'information facilitée par la mise en réseau
- Accès à un grand bassin de ressources qualifiées
- Renforce le sentiment d'appartenance
- Renforcement des capacités locales et régionales
- Mobilisation du milieu et responsabilisation des acteurs sur chacun des territoires
- Faible coût de démarrage et d'exploitation

Les principales contraintes des instances régionales sont :

- La mise en commun des ressources peut mener à une perte d'avantage stratégique pour certaines organisations
- Les barrières territoriales peuvent mener au cloisonnement de certaines régions et ainsi, fragiliser le modèle
- La résistance au changement dans la culture organisationnelle des établissements du réseau peut mener à l'échec du modèle (culture de la gratuité)

Le palier national : la Banque Interrégionale

Le troisième niveau prévoit une offre de services complémentaires à l'échelon du Québec, par l'intermédiaire d'une banque téléphonique et de visioconférences centralisée.

À cet égard, nous avons constaté que plusieurs régions périphériques et éloignées ont un accès limité aux interprètes professionnels. De plus, certaines régions ne possèdent pas les ressources humaines et financières pour répondre adéquatement aux besoins linguistiques des personnes ne s'exprimant pas en français sur le territoire. Il en résulte des iniquités régionales importantes en termes d'interprétariat.

L'objectif global de cette approche consiste à assurer la disponibilité et l'accessibilité des services d'interprétariat 24/7 en rendant disponibles, de façon centralisée, des services de visioconférences et d'interprétariat téléphonique. Conséquemment, cette avenue de développement permettrait d'accroître, selon les besoins de l'intervention, la qualité et l'accessibilité des services d'interprétariat et ce, peu importe l'emplacement géographique.

En vertu de ce modèle, le relais téléphonique centralisé est en relation directe avec les instances locales et régionales. Tous les services d'urgence relèvent notamment de ce modèle téléphonique centralisé. Par ailleurs, ce modèle peut fournir une assistance à toutes les étapes du processus.

Ce mandat pourrait être confié à la Banque Interrégionale de Montréal.

Cependant, le partage des responsabilités précédemment énoncé entre les établissements et les agences implique une révision en profondeur du mandat, du fonctionnement et du financement de la Banque Interrégionale de Montréal.

De façon pratique, cette nouvelle banque devra également fonctionner sur le modèle de l'utilisateur-payeur et s'intégrer dans un réseautage complémentaire.

Les principales forces du modèle centralisé sont :

- Approche novatrice en matière d'interprétariat répondant à un besoin réel sur le terrain
- Flexibilité du modèle
- Accès à un grand bassin de ressources qualifiées
- Disponibilité et accessibilité des ressources 24/7
- Harmonisation des processus
- Réduction des délais d'attente pour l'obtention de services d'interprétariat
- Réduction des iniquités régionales
- Respecte les principes de l'éthique et de la confidentialité
- Diminution du coût global lié à la centralisation des pratiques et des effectifs, économies d'échelle

Les principales contraintes du modèle centralisé sont :

- Structure rigide plus complexe
- Investissement financier important dans les infrastructures inhérent au démarrage
- Dépersonnalisation des services (3^e ligne)
- Difficulté pour l'interprète d'assurer un suivi (grossesse, santé mentale, etc.)
- Culture de « résistance » au regard de l'interprétariat téléphonique et de la visioconférence

Des trois scénarios envisagés, seule la création de la Banque interrégionale pourrait requérir un investissement financier important.

Par contre, à notre avis, l'élaboration du Cadre de référence ministériel demeure préalable à toute refonte de l'accessibilité aux services d'interprétariat.

conclusion

Nous avons évalué dans le présent rapport quatre modèles d'organisation, de fonctionnement et de financement des banques d'interprètes au Québec. L'étude de la situation révèle que l'ensemble des banques d'interprètes a été constitué en 1993-1994, dans la foulée des orientations lors de la régionalisation de l'immigration. Depuis, ce secteur est en croissance au Québec, mais il se situe davantage dans une phase de consolidation.

Les résultats de notre étude ont permis de mettre en lumière l'existence de deux modèles organisationnels prévalant dans ce secteur : le modèle métropolitain (Montréal) et le modèle régional (Estrie, Outaouais et Québec). Toutefois, il en ressort que le modèle régional du Service d'Aide aux Néo-Canadiens de l'Estrie se démarque particulièrement en matière de gestion et d'innovation. La mise en place de lignes directrices en matière d'accessibilité culturelle permettrait de poser des balises spécifiques quant à la qualité des services d'interprétariat offerts. L'instauration d'un Cadre de référence préviendrait également des erreurs de gestion parfois coûteuses auprès des organismes gestionnaires des banques d'interprètes.

Nous sommes d'avis que les principes de rigueur et de transparence contribuent à une saine gestion. Cependant, notre présence sur le terrain nous a permis de constater que l'accès à l'information stratégique demeure ardu à l'intérieur de certaines organisations. Il est impératif de s'assurer d'une gestion rigoureuse des fonds publics. De plus, il est important de noter que pour l'ensemble des banques d'interprètes étudiées, les enjeux de l'éthique et de la confidentialité représentent un défi majeur, particulièrement dans

les régions à faible densité de population. Ces enjeux nécessitent réflexion, car ils peuvent influencer considérablement sur le tissu social et se traduire par des impacts importants auprès de la clientèle immigrante.

Finalement, les résultats de l'étude démontrent que l'information financière des banques d'interprètes demeure très peu documentée pour l'ensemble des cas étudiés au Québec. Dans ce secteur, l'information est généralement combinée avec les états financiers de l'organisme gestionnaire et, à ce titre, demeure très fragmentaire. Compte tenu de ces limites, la création d'une grille d'analyse nous a permis de présenter une analyse financière équitable pour chacune des banques d'interprètes. L'application de cette grille, développée dans le cadre de ce mandat, constituera sans doute un instrument utile aux bailleurs de fonds en matière d'évaluation du rendement. Conséquemment, l'instauration d'un cadre d'intervention spécifique, notamment la rétribution à l'acte, favoriserait-elle une gestion plus rigoureuse des fonds alloués aux organismes gestionnaires ?

Nous espérons que cette étude exploratoire viendra enrichir la réflexion des bailleurs de fonds quant aux modalités d'organisation, de fonctionnement et de financement des banques d'interprètes au Québec.

références bibliographiques

Québec (Gouvernement du). Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Rapport annuel de gestion 2005-2006*, 2006.

Québec (Gouvernement du). Conseil de la santé et des services sociaux de la région de Montréal métropolitain. *Implantation d'une banque régionale d'interprètes*, Rapport intérimaire, Isabelle Hemlin, 6 février 1992.

Québec (Gouvernement du). *Accessibilité des services aux communautés ethnoculturelles*, orientations et plan d'action, 1994-1997.

Québec (Gouvernement du). Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre. *Le Grand Montréal prend des couleurs : la Banque interrégionale d'interprètes culturels*, Spécial info, Isabelle Hemlin, 1993.

Québec (Gouvernement du). Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre. *L'interprète culturel : un professionnel apprécié, étude sur les services d'interprétation : le point de vue des clients, des intervenants et des interprètes*. Service aux communautés culturelles linguistiques et ethnoculturelles, Anne-Marie Mesa, novembre 1997.

Québec (Gouvernement du). Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre. *Des Voix pour l'avenir : la banque interrégionale d'interprètes 1993-1996, bilan d'une expérience réussie*. Service aux communautés culturelles linguistiques et ethnoculturelles, Isabelle Hemlin et Anne-Marie Mesa, décembre 1996.

Québec (Gouvernement du). Direction de la santé publique. Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre. *Utilisation des services de santé et des services sociaux*. Chapitre 12, Serge Chevalier et Sylvie Gravel.

Québec (Gouvernement du). Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. *L'accessibilité et l'adaptation des services de santé et des services sociaux et psychosociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles de la région de la Capitale-Nationale, Bilan 2002-2005 et Plan d'action régional 2006-2009*, Margot Tremblay, 2006.

Québec (Gouvernement du). Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Des valeurs partagées, des intérêts communs : Briller parmi les meilleurs*, Plan d'action 2004-2007, mai 2004.

Québec (Gouvernement du). Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Au Québec pour bâtir ensemble*, Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration, 1990.

Québec (Gouvernement du). Ministère de la Santé et des Services sociaux. *Politique régionale d'accessibilité linguistique aux services de santé et aux services sociaux*, Cadre de référence, 7 février 2007.

Québec (Gouvernement du). Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001, Québec, régions métropolitaines de recensement et régions administratives*, novembre 2004.

Québec (Gouvernement du). Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001, Ville de Montréal et ses arrondissements*, novembre 2005.

Québec (Gouvernement du). Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Portraits régionaux 1996-2005 : Caractéristiques des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2007*, avril 2007.

Québec (Gouvernement du). Conférence régionale des élus de la Mauricie. *Plan quinquennal de développement régional 2005-2010*, le Groupe DBSE, août 2005.

Québec (Gouvernement du). Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Liste des langues parlées (autres que le français et l'anglais) par les organismes du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA)*.

- Québec (Gouvernement du). Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Répertoire des organismes partenaires du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*.
- Québec (Gouvernement du). Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux. *L'intervention de première ligne à Montréal auprès des personnes immigrantes : Estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate*, Alex Battaglini, mars 2005.
- Québec (Gouvernement du). Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux. *Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social*. Renée Bourque. Août 2004.
- Canada (Gouvernement du). Statistique Canada. *Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada : le processus, les progrès et les perspectives*, Étude no. 89-611-X1F, 2001.
- Canada (Gouvernement du). Santé Canada. *Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé*. Sarah Bowen B.A., M. SC., novembre 2001.
- Canada (Gouvernement du). Statistique Canada. *Les statistiques : le pouvoir des données !*, Ressources éducatives.
- Canada (Gouvernement du). Santé Canada. « *Certaines circonstances* » *Équité et sensibilisation du système de soins de santé quant aux besoins des populations minoritaires et marginalisées*, Recueil de documents et de rapports préparé pour Santé Canada, 2001.
- Québec (Canada) *Les barrières de langue comment les surmonter en clinique ?* Marie Munoz et Anjali Kapoor-Kohli. Le Médecin du Québec, volume 42, numéro 2, février 2007.
- Montréal (Québec). *Rapport du symposium sur l'interprétation en milieu de santé*. Luc Rochefort. Janvier 2001.
- Montréal (Québec). *The Critical Link 3, Interpreters in the Community*. Louise Brunette, Georges Bastin, Isabelle Hemlin, Heather Clarke. May 2001.
- Montréal (Québec) *Plan d'affaires (Projet organisationnel et clinique – Phase 1) du CSSS de Bordeaux - Cartierville – Saint-Laurent*, Centre de santé et de services sociaux de Bordeaux - Cartierville – Saint-Laurent, juillet 2006.
- Montréal (Québec). *Développement social à Saint-Laurent, Bilan de situation*, Comité des organismes sociaux de Ville Saint-Laurent, février 2004.
- Montréal (Québec). *Encadrement législatif pour l'adaptation des services de santé et des services sociaux destinés aux personnes issues des communautés ethnoculturelles, perspectives internationale, canadienne et québécoise*, Comité pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles, ministère de la Santé et des Services sociaux, septembre 2007.
- Montréal (Québec). *Perceptions d'infirmières de leur responsabilité d'établir la communication avec une clientèle allophone*, Isabelle Ledoux. Mémoire de maîtrise, Université de Montréal, 2007.
- Montréal (Québec). *Culture, santé et ethnicité, vers une santé publique pluraliste*, Sylvie Gravel et Alex Battaglini, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, Direction de la santé publique de Montréal-Centre, 2000.
- Montréal (Québec). *Répondre aux besoins et aux attentes des populations immigrantes, un enjeu grandissant*. A. Battaglini, H. Camirand, M. Désy, 2007 (en cours de publication).
- Montréal (Québec). *L'interprétariat : espace de médiations dans l'interaction interprète – immigrant – intervenant*, Karine Morissette. Thèse doctorale présentée à la Faculté des études supérieures de l'Université Laval, 2007.

annexe 1 - enquête sur les pratiques d'affaires

Le présent questionnaire s'adresse au responsable ou à l'organisme gestionnaire de la banque d'interprètes.

Ces questions ont pour objectif de valider certaines informations préalablement à une entrevue individuelle, qui aura lieu au cours des mois de mai ou juin 2007. Nous attendons la réception du présent document, dans les délais requis, pour procéder à l'examen de votre dossier. Nous vous contacterons ultérieurement pour prendre rendez-vous.

S'il y a lieu, vous pouvez en tout temps joindre des documents déjà existants au sein de votre organisation.

Informations générales

Nom de la banque d'interprètes : _____

Adresse : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Nom du répondant : _____

Téléphone : _____

Télécopieur : _____

Courriel : _____

1. Présentation de la banque d'interprètes

1.1 Depuis combien de temps la banque d'interprètes est-elle en opération ?

1.2 Quel est le statut juridique de la banque d'interprètes ?

Si la banque d'interprètes ne possède aucun statut juridique, veuillez expliquer.

1.3 La banque d'interprètes a-t-elle un conseil d'administration ?

Oui Non

1.3.1 Si oui, veuillez préciser sa composition (nombre de membres institutionnels, membres individuels, etc.).

1.3.2 Si vous avez répondu non à la question 1.3, qui assure la gestion de la banque d'interprètes et selon quelles modalités ? (organisme gestionnaire)

1.4 Est-ce que la banque d'interprètes possède un membership ? Si oui, précisez.

1.5 Où est hébergée la banque d'interprètes ? Précisez le nom de l'organisme, si différent de l'organisme gestionnaire ci-haut indiqué.

au sein d'un organisme communautaire _____

au sein d'un organisme d'accueil des immigrants _____

au sein d'un organisme public/parapublic _____

locaux indépendants _____

1.6 Les employés de l'organisme qui héberge la banque d'interprètes ou de l'organisme gestionnaire servent-ils également d'interprètes pour la banque d'interprètes ?

Oui Non

1.6.1 Si oui, sont-ils rémunérés ?

1.7 Quels sont les principaux services offerts par la banque d'interprètes ?

services d'interprétariat en personne

services d'interprétariat par téléphone

services d'interprétariat par vidéoconférence

services d'interprétariat culturel

services de traduction de documents

autres (précisez) _____

1.8 Précisez l'horaire d'accessibilité de la banque d'interprètes (jour, soir, nuit, fin de semaine, congés fériés, etc.).

1.9 De combien d'interprètes la banque d'interprètes dispose-t-elle ?

1.10 De façon générale, combien d'heures d'interprétariat la banque d'interprètes effectue-t-elle par semaine ?

1.11 Quelle est la répartition de la clientèle de la banque d'interprètes en pourcentage (%) :

milieu institutionnel (public et parapublic) _____ %

organisme communautaire _____ %

organisme d'accueil des immigrants _____ %

entreprise privée _____ %

bureau de professionnel (médecins, avocats, dentistes, etc.) _____ %

individu _____ %

1.12 Comment sont rémunérés les interprètes (précisez le taux horaire ou le montant) ?

à l'heure _____ \$

par forfait _____ \$

à contrat _____ \$

autres (précisez) _____ \$

1.13 Le temps d'attente de l'interprète est-il rémunéré ?

- Oui Non

1.13.1 Si oui, selon quelles modalités ?

1.14 Quelles sont les indemnités versées à l'interprète pour chaque kilométrage lors de l'exécution de ses services, autres que le salaire (par exemple kilométrage, repas, coucher, etc.) ?

1.15 Quelles sont les modalités de gestion de la liste d'attente de la banque d'interprètes ?

1.16 Décrivez-nous sommairement le cheminement d'une demande qui vous est adressée (réception, enregistrement, ordre de priorités, délai d'attente, affectation d'un interprète, système de facturation, grille de tarification).

1.17 Avez-vous des normes de qualité ?

- Oui Non

1.17.1 Si oui, quelles sont les procédures de contrôle mises en place pour assurer le respect de ces normes ?

1.17.2 Sinon, pourquoi ?

1.18 Faites-vous des enquêtes de satisfaction auprès de la clientèle de la banque d'interprètes ?

- Oui Non

1.18.1 Si oui, quelles sont les principales sources de satisfaction et d'insatisfaction de la clientèle de la banque d'interprètes ?

1.18.2 Sinon, expliquer pourquoi.

2. Sélection, formation et accréditation des interprètes

2.1 Comment sont recrutés les interprètes ?

2.2 Quels sont les critères de sélection ?

2.3 Existe-t-il un programme de formation pour les interprètes ?

- Oui Non

2.3.1 Si oui, quel en est le contenu général et qui l'a préparé ?

2.3.2 Si non, pourquoi ?

2.3.3 Qui donne la formation (firme externe, CEGEP, université, etc.)?

2.4 Quels sont les critères d'accréditation des interprètes pour faire partie de la banque d'interprètes ?

2.5 Quel est le processus d'intégration des interprètes ?

2.6 En combien de langues pouvez-vous offrir les services d'interprétariat ? Veuillez vous référer au répertoire des langues en annexe et cocher les langues disponibles utilisées par la banque d'interprètes.

2.7 Les interprètes sont-ils soumis à un code d'éthique écrit ?

3. Les ressources humaines

3.1 Outre les interprètes, combien d'employés compte la banque d'interprètes ?

3.2 Décrivez le type d'emploi et le nombre d'heures travaillées par semaine pour chacun des postes.

4. État des revenus et dépenses de la banque d'interprètes

4.1 Veuillez préciser la répartition en pourcentage (%) des sources de financement de la banque d'interprètes, sur une base annuelle.

- | | | |
|--|-------|---|
| <input type="radio"/> subvention gouvernementale | _____ | % |
| <input type="radio"/> revenus des activités d'interprétariat | _____ | % |
| <input type="radio"/> revenus des activités de traduction | _____ | % |
| <input type="radio"/> dons et commandites | _____ | % |
| <input type="radio"/> collecte de fonds | _____ | % |
| <input type="radio"/> autres | _____ | % |

4.2 Quels sont les revenus (\$) générés par les activités de la banque d'interprètes (interprétation et traduction), sur une base annuelle ? _____ \$

4.3 Quel pourcentage (%) des revenus d'activités (interprétation et traduction) est affecté, sur une base annuelle :

- | | | |
|---|-------|---|
| <input type="radio"/> à la rémunération des interprètes | _____ | % |
| <input type="radio"/> aux frais de gestion | _____ | % |
| <input type="radio"/> autres frais | _____ | % |
| <input type="radio"/> surplus ou perte | _____ | % |

4.4 Est-ce que la banque d'interprètes produit des états financiers autonomes ?

4.4.1 Si oui, veuillez les insérer en annexe.

4.4.2 Si non, où sont comptabilisés les états des revenus et dépenses de la banque d'interprètes ?

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à notre questionnaire.

Nom en lettres moulées

Signature

Titre du poste ou fonction

Date

Veillez annexer les documents suivants lors de votre envoi :

1. le rapport annuel des trois (3) dernières années incluant les rapports d'activités de la banque d'interprètes ou de l'organisme parrain s'il y a lieu
2. les états financiers des trois (3) dernières années de la banque d'interprètes ou de l'organisme parrain s'il y a lieu
3. copie de la charte
4. liste des langues utilisées
5. une liste des principaux clients (excluant les individus)
6. le code d'éthique des interprètes
7. le processus d'accréditation
8. le programme du processus d'accueil des nouveaux interprètes s'il y a lieu

Liste des principaux clients

Dans le cadre de notre projet de recherche, nous pourrions contacter la clientèle dans le but de mesurer certains paramètres. Veuillez donc identifier la liste des principaux clients (excluant les individus), leur secteur d'activités, la personne de référence ainsi que leur numéro de téléphone. Vous pouvez joindre une annexe, au besoin. (Nom du client, secteur d'activités, personne contact, numéro de téléphone)

Répertoire des langues utilisées

- | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|---|----------------------------------|
| <input type="radio"/> Anglais | <input type="radio"/> Afghan | <input type="radio"/> Hongrois | <input type="radio"/> Roumain | <input type="radio"/> Aku | <input type="radio"/> Italien |
| <input type="radio"/> Russe | <input type="radio"/> Albanais | <input type="radio"/> Japonais | <input type="radio"/> Sara | <input type="radio"/> Allemand | <input type="radio"/> Khmer |
| <input type="radio"/> Serbe | <input type="radio"/> Arabe | <input type="radio"/> Kinyarwanda | <input type="radio"/> Serbo-croate | <input type="radio"/> Arabe tchadien | <input type="radio"/> Kirundi |
| <input type="radio"/> Signes | <input type="radio"/> Arménien | <input type="radio"/> Krinn | <input type="radio"/> Singhalais | <input type="radio"/> Bengali | <input type="radio"/> Krio |
| <input type="radio"/> Slovaque | <input type="radio"/> Berbère | <input type="radio"/> Kurde | <input type="radio"/> Slovénien | <input type="radio"/> Bosniaque | <input type="radio"/> Kyriwanda |
| <input type="radio"/> Somalien | <input type="radio"/> Bulgare | <input type="radio"/> Laotien | <input type="radio"/> Swahili | <input type="radio"/> Cambodgien | <input type="radio"/> Lingala |
| <input type="radio"/> Tagalog | <input type="radio"/> Cantonais | <input type="radio"/> Luganda | <input type="radio"/> Taïwanais | <input type="radio"/> Chinois | <input type="radio"/> Macédonien |
| <input type="radio"/> Tamoul | <input type="radio"/> Coréen | <input type="radio"/> Malgache | <input type="radio"/> Tchèque | <input type="radio"/> Créole | <input type="radio"/> Mandarin |
| <input type="radio"/> Tcheu Tchou | <input type="radio"/> Dari | <input type="radio"/> Mende | <input type="radio"/> Thaï | <input type="radio"/> Dialectes africains | <input type="radio"/> Mongo |
| <input type="radio"/> Thaïlandais | <input type="radio"/> Espagnol | <input type="radio"/> Néerlandais | <input type="radio"/> Thaïshonais | <input type="radio"/> Farsi | <input type="radio"/> Ourdou |
| <input type="radio"/> Tibétain | <input type="radio"/> Finlandais | <input type="radio"/> Pakistanais | <input type="radio"/> Toisannais | <input type="radio"/> Géorgien | <input type="radio"/> Pandjabi |
| <input type="radio"/> Toïshan | <input type="radio"/> Grec | <input type="radio"/> Pashtou | <input type="radio"/> Turc | <input type="radio"/> Gujrati | <input type="radio"/> Persan |
| <input type="radio"/> Ukrainien | <input type="radio"/> Hébreu | <input type="radio"/> Polonais | <input type="radio"/> Urdu | <input type="radio"/> Hindi | <input type="radio"/> Portugais |
| <input type="radio"/> Vietnamien | <input type="radio"/> Hindou | <input type="radio"/> Poshto | <input type="radio"/> Yiddish | | |

annexe 2 - enquête sur la satisfaction des utilisateurs

Informations générales

Nom de l'institution ou de l'organisme : _____

Adresse : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Secteurs d'activités : _____

Nom du répondant : _____

Téléphone : _____

Télécopieur : _____

Courriel : _____

Partie 1. Profil de l'utilisateur

1.1 Quel secteur d'activités représentez-vous ?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> santé et services sociaux | <input type="radio"/> entreprise privée |
| <input type="radio"/> secteur de l'éducation | <input type="radio"/> regroupement communautaire |
| <input type="radio"/> sécurité publique | <input type="radio"/> autres _____ |
| <input type="radio"/> secteur de la justice | |

1.2 Quel est, approximativement, le nombre de personnes ayant de la difficulté à s'exprimer en français ayant fréquenté votre organisation au cours des douze derniers mois ?

1.3 Outre l'utilisation de la banque d'interprètes, est-ce que certains employés de votre organisation doivent, quelquefois, quitter leur poste de travail pour réaliser des services d'interprétariat ?

- Oui Non

1.3.1 Si oui, veuillez indiquer la répartition, en pourcentage, des services d'interprétariat effectués par la banque d'interprètes et par les employés de votre organisation ?

_____ %

1.4 Sur une base annuelle, à combien estimez-vous les coûts associés à l'interprétariat, de façon directe ou indirecte, pour votre organisation ? (par exemple, le salaire des employés de votre organisation qui interprètent) ?

- 1.5 Selon vous, le coût des services d'interprétariat auprès de la banque d'interprètes est-il justifié ?
 Oui Non

1.5.1 Si non, à combien estimez-vous la valeur de ce service ?

Partie 2. Satisfaction générale

- 2.1 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la rapidité avec laquelle vous avez obtenu le service ?
 très satisfaisant
 satisfaisant
 peu satisfaisant
 insatisfaisant
- 2.2 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'accessibilité au service ?
 très satisfaisant
 satisfaisant
 peu satisfaisant
 insatisfaisant
- 2.3 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité générale du service ?
 très satisfaisant
 satisfaisant
 peu satisfaisant
 insatisfaisant
- 2.4 En vous référant à la **Partie 3. Matrice d'évaluation : satisfaction et importance** à la page 4, si nous ne pouvions améliorer que trois des critères énumérés, lesquels devrions-nous choisir ?
-

Partie 3. Matrice d'évaluation : Satisfaction et importance

Parmi les énoncés suivants, veuillez indiquer quel est votre degré de satisfaction ainsi que l'importance accordée pour chacun des critères s'appliquant à la banque d'interprètes.

Énoncés	Quel est votre degré de satisfaction à l'égard du service ? 1= très insatisfait 2= insatisfait 3= neutre 4= satisfait 5= très satisfait	Quelle importance accordez-vous à cet aspect du service ? 1= pas important 2= peu important 3= neutre 4= important 5= très important
AU REGARD DE L'INTERPRÉTARIAT 1. Le professionnalisme de l'interprète 2. La neutralité de l'interprète 3. Compétence linguistique 4. Compétence culturelle 5. La confidentialité		
AU REGARD DE LA BANQUE D'INTERPRÈTES 6. Instructions et directives claires pour obtenir le service 7. Le délai nécessaire pour recevoir le service 8. La facilité du mode de paiement 9. Les coûts sont raisonnables 10. Le temps d'attente au téléphone 11. La fiabilité du service de la banque d'interprètes 12. Nombre de modes d'accès à la banque d'interprètes (téléphone, Internet, fax) 13. Courtoisie du personnel de la banque d'interprètes 14. Les heures d'ouverture sont adéquates 15. Le relais téléphonique d'urgence		
AU REGARD DE VOTRE ORGANISATION 16. Selon vous, à quel degré avez-vous atteint vos objectifs d'intervention ?		

Commentaires

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à notre questionnaire.

Nom en lettres moulées

Signature

Titre du poste ou fonction

Date

dialoquer à trois

Agence de la santé
et des services sociaux
de la Mauricie
et du Centre-du-Québec

Québec 