

# Rapport sur les besoins d'interprétariat

en Mauricie et  
au Centre-du-Québec



Février 2008

# Rapport sur les besoins d'interprétariat en Mauricie et au Centre-du-Québec

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**

Guylaine Poirier

**Chargée de projet associée**

Kathleen Lafrenière

**Contribution**

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

**Corrections et secrétariat**

Élaine Savard et Diane Chiasson

**Graphisme**

MédiaVox

**Dépôt légal - 2008**

Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN : 978-2-89340-167-6

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.agencessso4.qc.ca](http://www.agencessso4.qc.ca)

La production de ce document a été rendue possible grâce à une contribution financière provenant du Programme de contribution pour l'amélioration de l'accès aux services de santé pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire, Santé Canada, administré par l'Université McGill.

Les vues exprimées ne reflètent pas nécessairement les vues de Santé Canada et de McGill.

## table des matières

Faits saillants .....	4
Introduction .....	5
Profil des répondants .....	7
Analyse des questionnaires .....	9
A) Expérience avec la clientèle .....	9
B) Processus d'intervention .....	16
C) Utilisation potentielle d'un service d'interprète .....	23
Conclusion .....	31

## questions et tableaux associés

Profil des répondants .....	7	Question 23 .....	25
Question 1 .....	9	Question 24 .....	26
Questions 1.2 et 1.3 .....	10	Questions 25 à 27 .....	27
Question 1.4 .....	13	Question 28 .....	28
Questions 2 à 6 .....	14	Question 29 .....	29
Question 7 .....	15	Question 30 .....	30
Question 8 .....	16		
Question 9 .....	17		
Questions 10 et 11 .....	18		
Question 12 .....	19		
Question 13 .....	20		
Questions 14 et 15 .....	21		
Question 16 .....	22		
Questions 17 à 21 .....	23		
Question 22 .....	24		

## faits saillants

1. 65 % des répondants (51 organisations sur les 78 réponses reçues) ont déjà fait affaire avec des clients ayant de la difficulté à s'exprimer en français ;
2. On peut estimer à plus de 4 000 le nombre d'interventions annuelles faites auprès de cette clientèle ;
3. 53 % des répondants (32 organisations sur 60) ont déjà eu recours à un interprète (11 en Mauricie, 17 au Centre-du-Québec et 4 au régional) ;
4. 11 % des interprètes utilisés étaient des professionnels (11 répondants) ;
5. 77 % des répondants se disent satisfaits du degré de maîtrise de la langue des différents types d'interprètes ;
6. 95 % des répondants ont été satisfaits du service d'interprétariat obtenu ;
7. Il est plus difficile de trouver un interprète en Mauricie qu'au Centre-du-Québec ;
8. 30 % des organisations (19 répondants sur 63) ont déjà payé des frais pour le service d'un interprète ;
9. 42 % (10) des répondants en Mauricie seraient prêts à utiliser une banque d'interprètes ;
10. Les organisations sont très divisées pour ce qui est d'assumer les frais d'interprètes.

# introduction

Ce rapport fait suite à la demande du Comité consultatif pour un service régional d'interprètes qui voulait connaître les besoins d'interprétariat dans les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Afin de réaliser cette étude, une liste des organismes qui pourraient avoir une clientèle ayant de la difficulté à s'exprimer en français pour les deux régions était nécessaire. Une liste a donc été établie en recherchant les intervenants de différents milieux qui pourraient être en contact avec la communauté immigrante<sup>1</sup>. Un questionnaire a ensuite été bâti et envoyé à tous les utilisateurs potentiels d'une banque d'interprètes<sup>2</sup>. Le questionnaire est divisé en trois sections, soit :

- Expérience avec la clientèle
- Processus d'intervention
- Utilisation potentielle d'un service d'interprètes

Puisque l'utilisation d'interprètes peut varier selon les différents secteurs d'activité, les organisations ont été segmentées en sept catégories différentes pour mieux ventiler les résultats, soit :

- Santé et services sociaux
- Justice (corps policiers, aide juridique)
- Éducation (écoles, commissions scolaires, cégeps)
- Intervenants économiques (SADC, CLD, CJE)
- Services publics (gouvernementaux, régionaux et municipaux)
- Services d'immigration (services d'accueil, MICC)
- Autres (organismes communautaires, services privés, garderies)

Les différences régionales font également partie de l'analyse. Certaines questions n'ont aucune incidence sur la région et sont surtout liées aux secteurs d'activité. C'est pourquoi cette analyse sera principalement axée sur les différences marquées dans les résultats obtenus, tant au niveau des secteurs d'activité que régional.

Comme certaines organisations œuvrent dans les deux régions, une catégorie régionale a été faite et comprend 13 répondants\*, soit :

- Le Centre jeunesse de la Mauricie et Centre-du-Québec
- Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec
- Centre hospitalier régional de Trois-Rivières
- Sûreté du Québec
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- Commission des lésions professionnelles
- Commission des normes du travail
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
- Ministère de la Sécurité publique, Services correctionnels
- Ministère de la Sécurité publique, Sécurité civile
- Office de la protection du consommateur
- Revenu Québec
- Service Québec
- Société de l'assurance automobile du Québec

<sup>1</sup> Voir Annexe 1 : Liste des organismes utilisateurs potentiels d'une banque d'interprètes

<sup>2</sup> Voir Annexe 2 : Questionnaire sur l'évaluation des besoins d'interprétariat

\* Le Centre de services en déficience intellectuelle est une organisation régionale, mais un questionnaire a été retourné pour chacune des régions.



## profil des répondants

Au total, c'est 139 organisations qui ont reçu le questionnaire dont 64 en Mauricie, 58 au Centre-du-Québec, et 17 organismes œuvrant dans les deux régions. Le taux de réponse a été de 56 %, soit 78 répondants. Certains questionnaires n'ont pas été compilés puisque l'organisation n'avait aucun besoin d'interprétariat et n'a donc pas complété le questionnaire. Le nombre total de questionnaires compilés est de 63. Mis à part la question 1 où le nombre de répondants considéré est 78, le nombre référence pour l'étude sera de 63 répondants.

### Répartition des réponses reçues :

	Santé et services sociaux	Justice	Éducation	Intervention économique	Services publics	Immigration	Autres	Total
Mauricie	6	2	5	8	5	4	4	35
Centre-du-Québec	3	1	4	6	8	3	5	30
Régional	3	2	0	0	9	0	0	13
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>78</b>

### Répartition des questionnaires compilés :

	Santé et services sociaux	Justice	Éducation	Intervention économique	Services publics	Immigration	Autres	Total
Mauricie	6	2	4	5	3	3	2	26
Centre-du-Québec	3	1	4	4	7	3	6	28
Régional	3	2	0	0	5	0	0	9
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>63</b>

## profil des répondants

Au total, c'est 139 organisations qui ont reçu le questionnaire dont 64 en Mauricie, 58 au Centre-du-Québec, et 17 organismes œuvrant dans les deux régions. Le taux de réponse a été de 56 %,

soit 78 répondants. Certains questionnaires n'ont pas été compilés puisque l'organisation n'avait aucun besoin d'interprétariat et n'a donc pas complété le questionnaire. Le nombre total de questionnaires compilés est de 63. Mis à part la question 1 où le nombre de répondants



# analyse des questionnaires

L'analyse des questionnaires s'est faite selon les différents secteurs et selon la région, lorsque nécessaire. L'étude est divisée en trois sections :

- Expérience avec la clientèle
- Processus d'intervention
- Utilisation potentielle d'un service d'interprètes

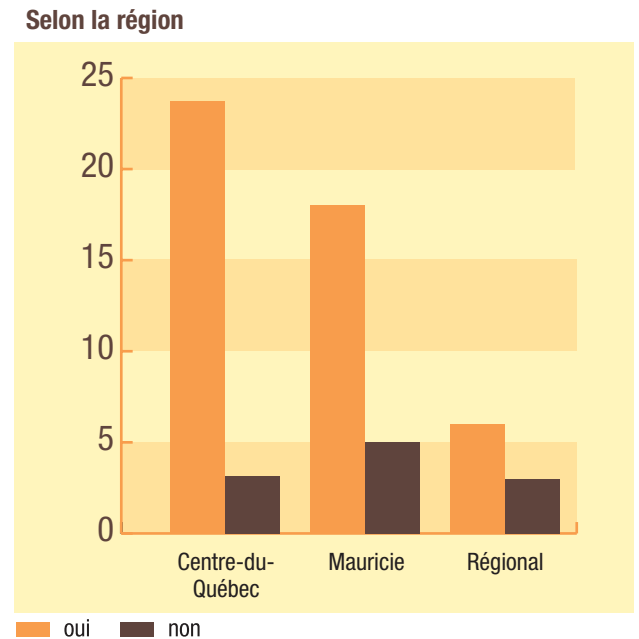
Il est important de mentionner que les services d'immigrations, composés entre autres des quatre services d'accueil de la région, sont de grands utilisateurs d'interprètes et ont beaucoup d'interventions auprès de la clientèle visée dans cette étude. Il faut tenir compte que la majorité des services d'accueil ont du personnel qui parle plusieurs langues de même que de nombreux interprètes bénévoles. Une partie des interventions d'interprétariat faites dans les deux régions est donc assumée par les services d'accueil et ses bénévoles.

## A) Expérience avec la clientèle

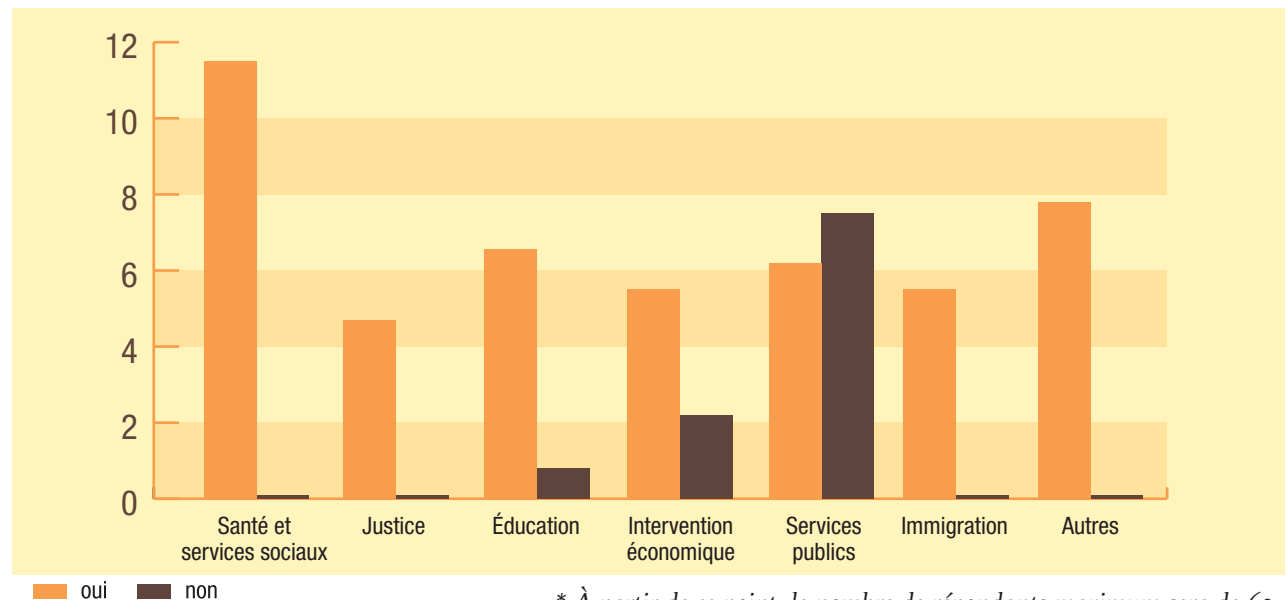
### Question 1 : Clientèle ayant de la difficulté à s'exprimer en français

Au total, c'est 65 % des répondants (51 organisations sur 78\*), dans tous les secteurs d'activité, qui ont déjà fait affaire avec des clients ayant de la difficulté à s'exprimer en français. On peut observer une légère différence régionale à cette question. Les organismes du Centre-du-Québec ont répondu oui en plus grand nombre (voir les tableaux qui suivent) :

**Tableau 1** Au cours des deux dernières années, avez-vous fait affaire avec des clients qui avaient de la difficulté à s'exprimer en français ?



### Selon les secteurs



\* À partir de ce point, le nombre de répondants maximum sera de 63.

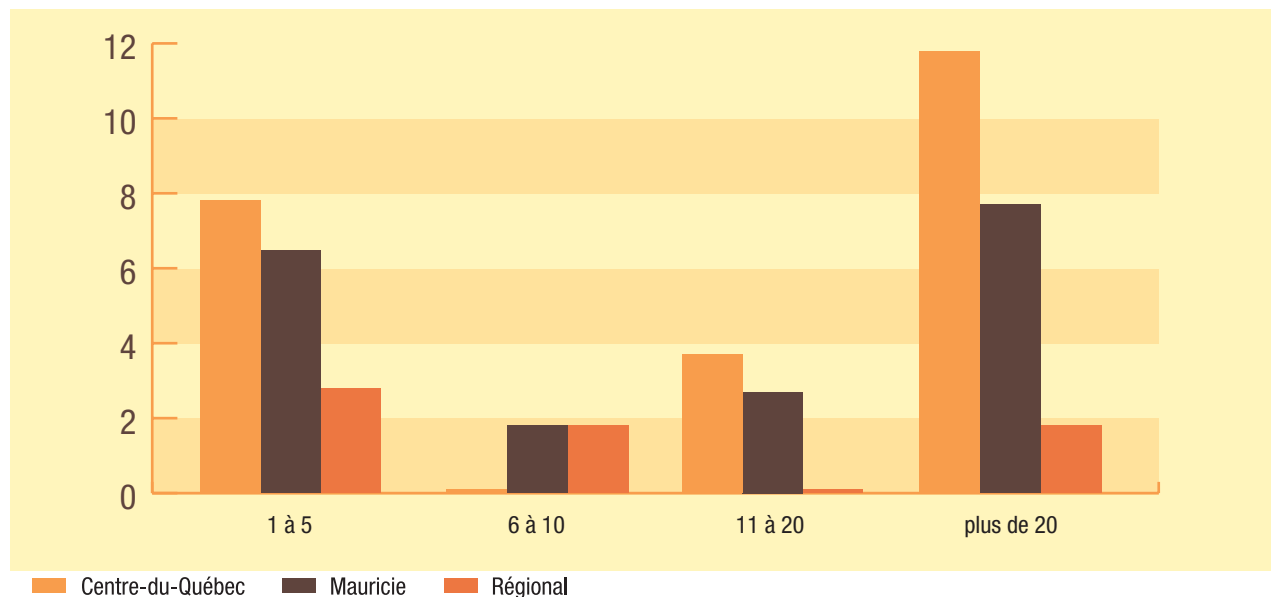
### Questions 1.2 et 1.3 : Clients rencontrés et nombre d'interventions

Mis à part la justice et les intervenants économiques, tous les secteurs ont eu plusieurs rencontres annuellement avec cette clientèle (voir le tableau 1.2). Il en va de même pour le nombre d'interventions par année (voir le tableau 1.3).

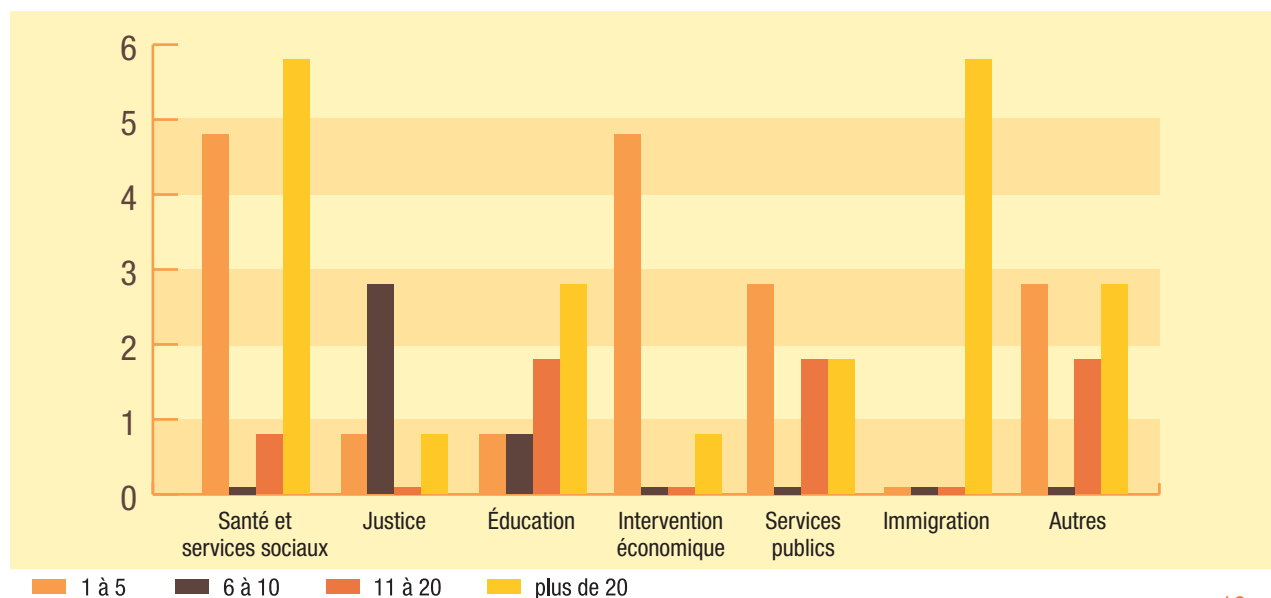
En comparant le nombre de clients rencontrés avec le nombre d'interventions, on peut constater qu'il y a 22 organisations (35 %) ayant rencontré plus de 20 clients par année et 21 organisations (33 %) ayant effectué plus de 51 interventions par année (voir tableau 1.3b). C'est au Centre-du-Québec qu'il y a le plus de clients rencontrés et d'interventions faites.

Tableau 1.2 Sur une base annuelle, le nombre de clients rencontrés se situe :

Selon la région

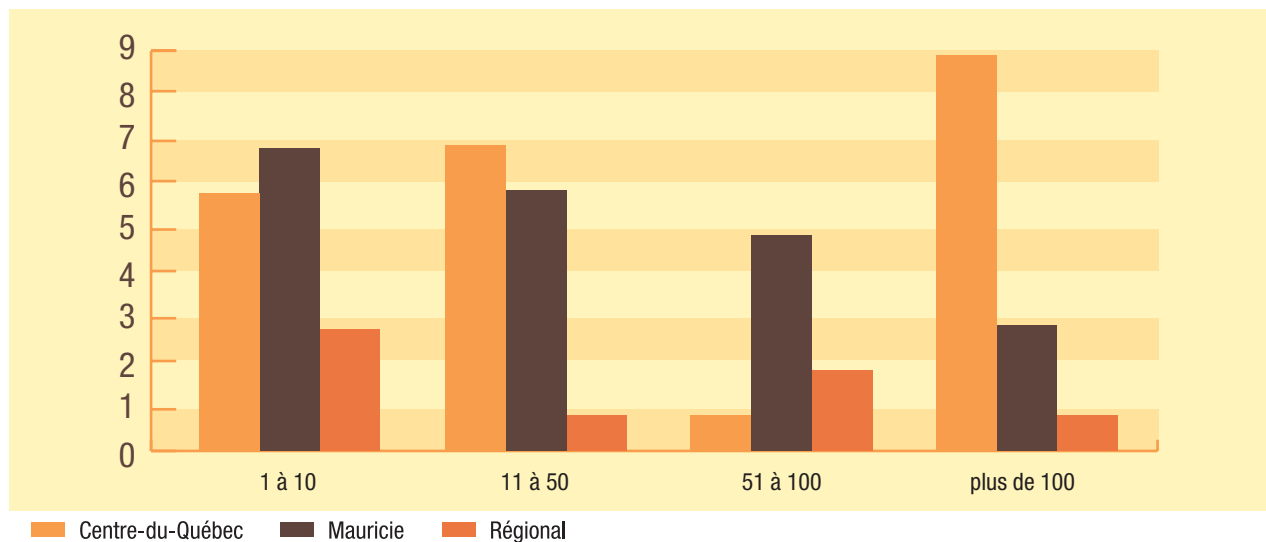


Selon les secteurs

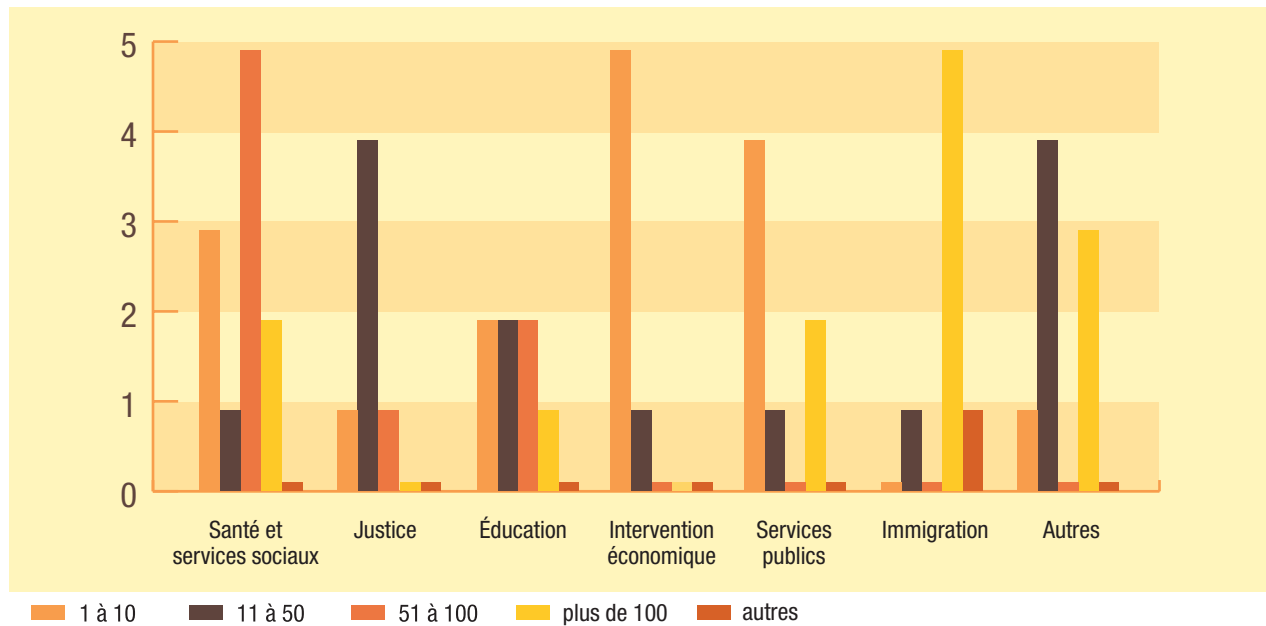


**Tableau 1.3** Nombre d'interventions faites auprès de cette clientèle

**Selon la région**



**Selon les secteurs**



**Tableau 1.3B** Nombre de clients vs nombre d'interventions

**Clients**

	Santé et services sociaux	Justice	Éducation	Intervention économique	Services publics	Immigration	Autres	Total
1 à 5	5	1	1	5	3	0	3	<b>18</b>
6 à 10	0	3	1	0	0	0	0	<b>4</b>
11 à 20	1	0	2	0	2	0	2	<b>7</b>
plus de 20	6	1	3	1	2	6	3	<b>22</b>

**Interventions**

	Santé et services sociaux	Justice	Éducation	Intervention économique	Services publics	Immigration	Autres	Total
1 à 10	3	1	2	5	4	0	1	<b>16</b>
11 à 50	1	4	2	1	1	1	4	<b>14</b>
51 à 100	5	1	2	0	0	0	0	<b>8</b>
plus de 100	2	0	1	0	2	5	3	<b>13</b>
Autres	0	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>

En regardant de plus près les organisations ayant plus de 100 interventions de même qu'en prenant un chiffre moyen pour le nombre d'interventions par catégories (Ex. : cinq pour la catégorie 1 à 10), on peut estimer à environ 1 950 le nombre d'interventions au Centre-du-Québec et à 1 305 pour la Mauricie.

Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec a, quant à lui, plus de 1 000 interventions annuelles sur un total de 4 255 interventions annuelles toutes organisations de la région confondues.

Le Centre jeunesse n'utilise toutefois pas beaucoup d'interprètes rémunérés et réussit généralement à se débrouiller à l'interne ou avec des bénévoles.

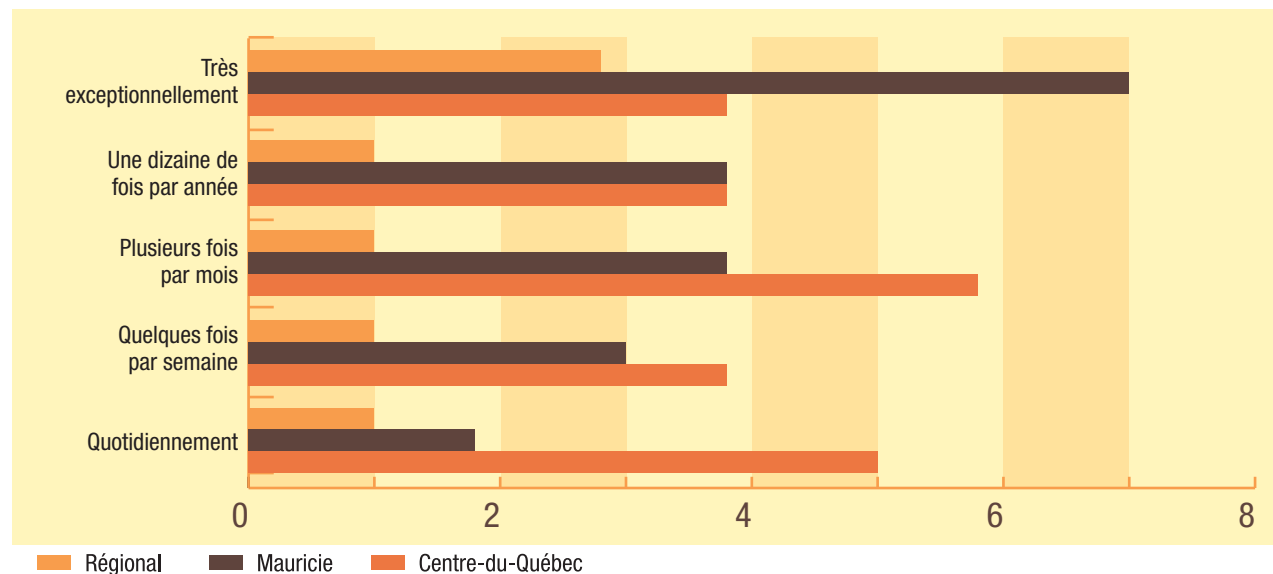
Du 4 255, suite aux réponses obtenues, on sait que 1 200 interventions n'ont pas requis d'interprètes ou de frais d'interprétariat. On peut donc estimer qu'au plus une centaine d'interventions sont rémunérées au Centre jeunesse et avec les 1 200 autres interventions, on se retrouve avec 2 100 interventions non rémunérées. On finit alors avec un potentiel d'interventions rémunérées de 2 155.

### Question 1.4 : Fréquences des rencontres

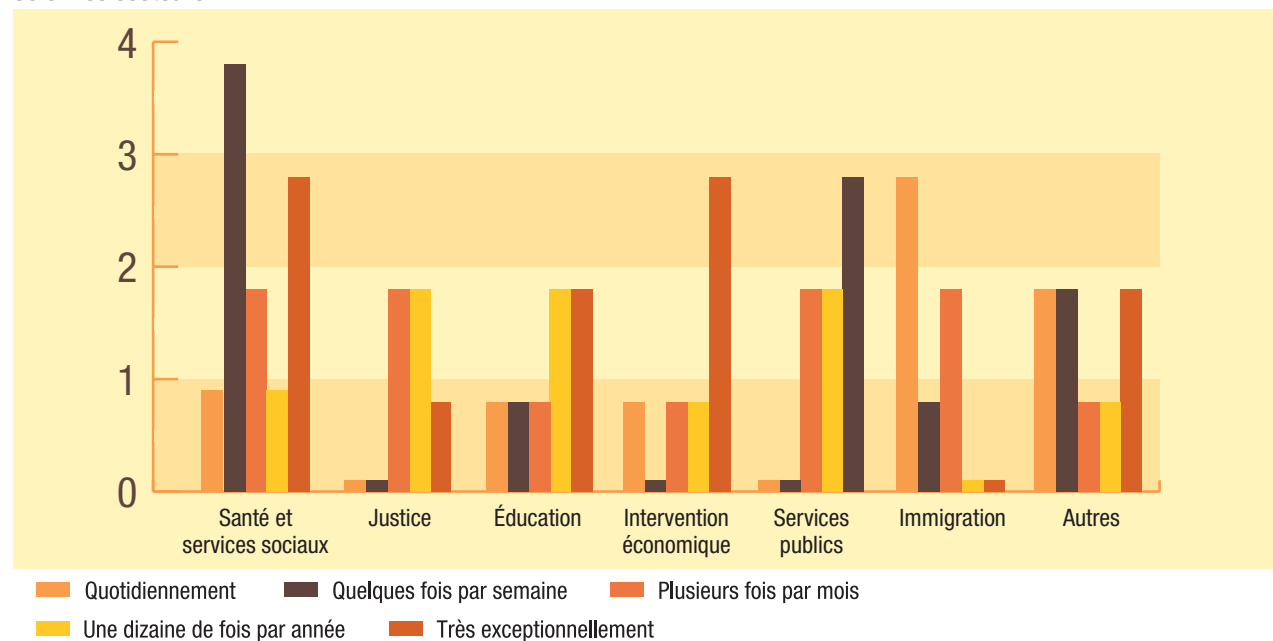
C'est dans le domaine de la santé et des services sociaux, de l'immigration et des secteurs « autres » où il y a le plus de répondants qui font affaire régulièrement avec la clientèle ayant de la difficulté à s'exprimer en français (quotidiennement, quelques fois par semaine ou plusieurs fois par mois). On ne peut toutefois pas constater une grande différence régionale à cette question puisqu'il y a trois répondants de plus pour la case très exceptionnellement en Mauricie et quatre répondants de plus pour le Centre-du-Québec qui font affaire régulièrement avec la clientèle.

Tableau 1.4 À quelle fréquence ces rencontres ont-elles eu lieu ?

#### Selon la région



#### Selon les secteurs



## Question 2 : Augmentation de la clientèle

76 % des organismes ont répondu qu'ils pensent que la clientèle a augmenté au cours des dernières années. Cette augmentation s'est vue dans tous les secteurs. Cette augmentation est légèrement plus prononcée au Centre-du-Québec.

## Question 3 : Défis rencontrés avec cette clientèle<sup>3</sup>

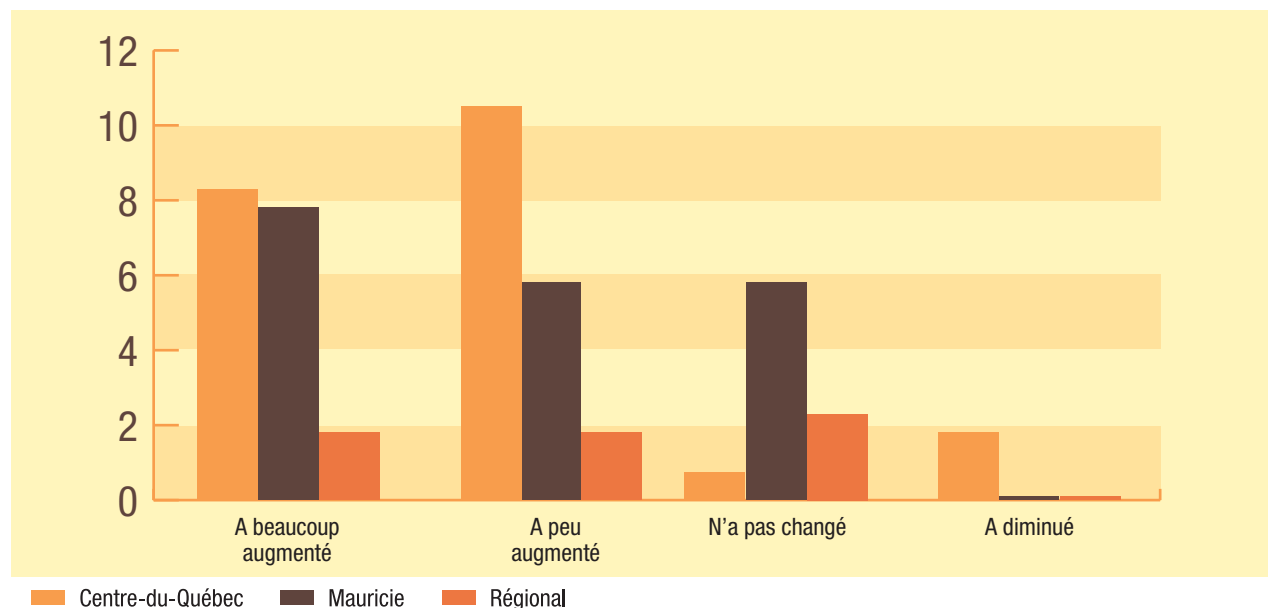
Quand on leur demande quels ont été les principaux défis rencontrés avec cette clientèle, ils répondent majoritairement « comprendre et se faire comprendre », ce qui inclut le fonctionnement québécois du système de la santé et des services sociaux, de la justice et de l'éducation.

## Question 4 : Obligations de l'organisme face à cette clientèle

Au regard des obligations de l'organisme par rapport à la clientèle, la réponse la plus fréquente a été « le service à la clientèle égal pour tous » et « la réussite du service », selon les domaines respectifs. Seuls les intervenants économiques ont répondu n'avoir aucune obligation envers cette clientèle.

Tableau 2 Augmentation de la clientèle au cours des dernières années

Selon la région



## Question 5 : Objectif à atteindre avec cette clientèle

Les objectifs à atteindre avec cette clientèle sont très variés selon les secteurs et les objectifs de l'organisation. En général, les objectifs sont axés sur le service à la clientèle et la réussite de ce service.

## Question 6 : Processus d'intervention

En ce qui a trait au processus d'intervention, les organismes tendent à utiliser leur personnel comme ressource principale d'interpréariat ainsi que la famille et les amis du client. Une dizaine d'organisations ont mentionné avoir recours à un interprète, certaines en recourant aux services d'accueil.

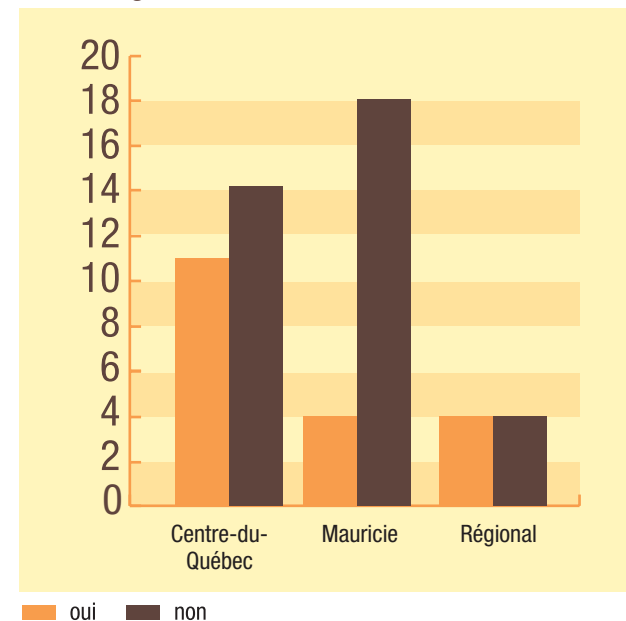
<sup>3</sup> Voir l'annexe 3 pour les réponses aux questions ouvertes 3, 4, 5, 6

## Questions 7, 7.1 et 7.2 : Outils pour faciliter la communication

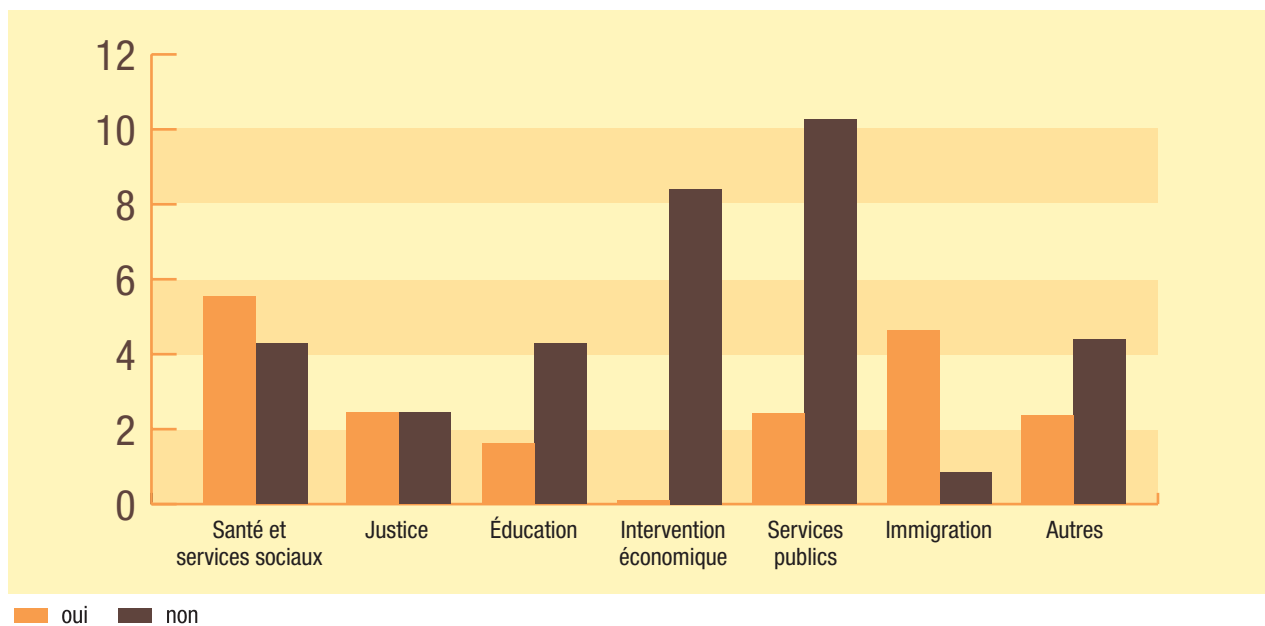
Quant aux outils servant à faciliter la communication, seulement 22 répondants sur 63 ont écrit y avoir recours et les outils utilisés sont : le lexique (cinq répondants), les pictogrammes (cinq répondants) et la traduction de documents (cinq répondants). Ces outils sont surtout utilisés dans le domaine de la santé et des services sociaux et les services d'immigration. Seulement huit organisations ont répondu à la question 7.2, quatre qui ont répondu être satisfaits contre quatre autres insatisfaits des résultats obtenus avec les outils de communication.

**Tableau 7** Votre organisation a-t-elle développé des outils pour faciliter la communication avec des personnes ayant de la difficulté à parler en français ?

Selon la région



Selon les secteurs



## B) Processus d'intervention

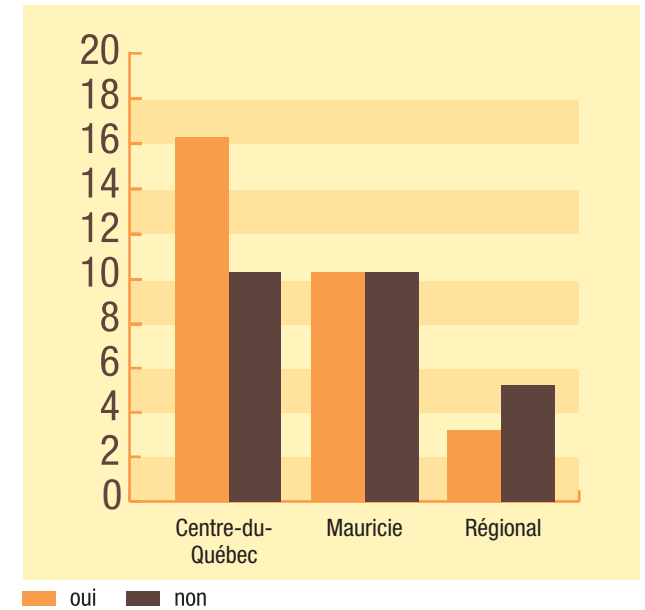
### Question 8 : Recours à un interprète

Un peu plus de la moitié des répondants (32) ont déjà eu recours à un interprète. C'est toutefois les secteurs de la santé et des services sociaux, de l'éducation, de l'immigration et « autres » qui ont été les plus nombreux à utiliser un interprète comme le démontre le tableau 8. On peut remarquer un lien direct avec le fait que ces secteurs sont également ceux qui rencontrent le plus de clients ayant de la difficulté à s'exprimer en français et qui font le plus d'intervention auprès de cette clientèle.

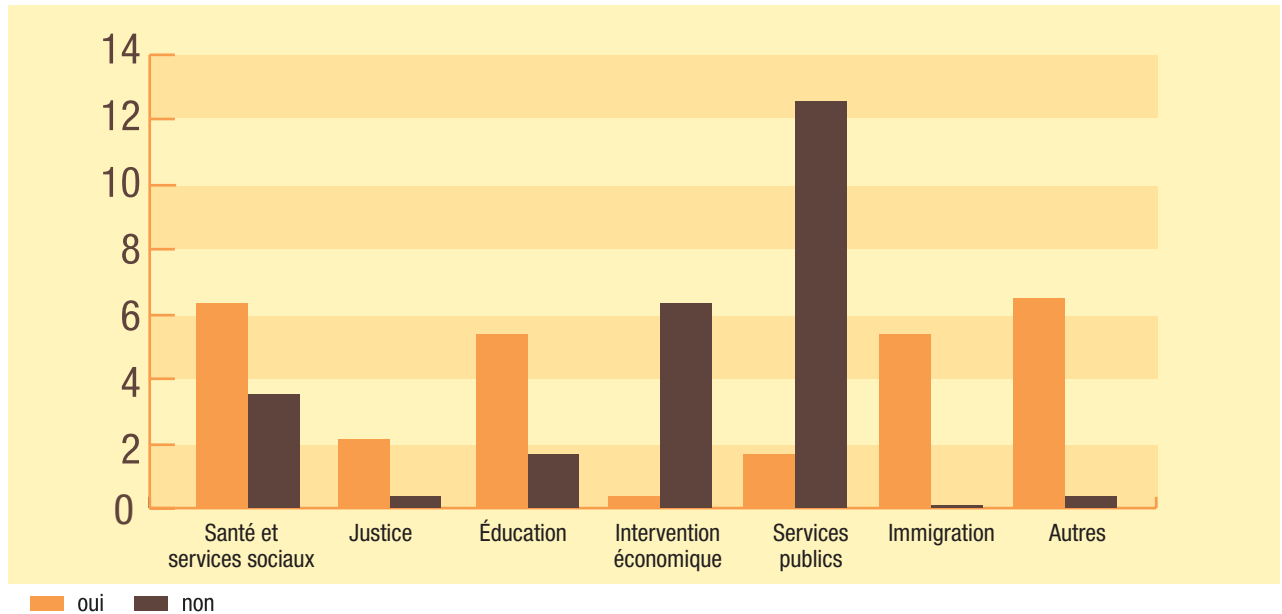
On a recours à un interprète plus souvent au Centre-du-Québec principalement pour les domaines de l'éducation et dans le secteur « autres ».

Tableau 8 Avez-vous déjà eu recours à un interprète ?

Selon la région



Selon les secteurs



## Question 9 : Type d'interprète

Le type d'interprètes utilisé varie énormément, et ce, peu importe le secteur. Ce qu'il faut remarquer, c'est que seulement 11 % des interprètes utilisés étaient des professionnels et que c'est majoritairement dans les services de la santé et des services sociaux, de la justice et de l'immigration qu'ils sont utilisés (voir le graphique ci-dessous). Quatre organismes de la Mauricie utilisent les services d'un interprète professionnel, tout comme le Centre-du-Québec et trois organismes régionaux (voir le tableau 9).

### Tous

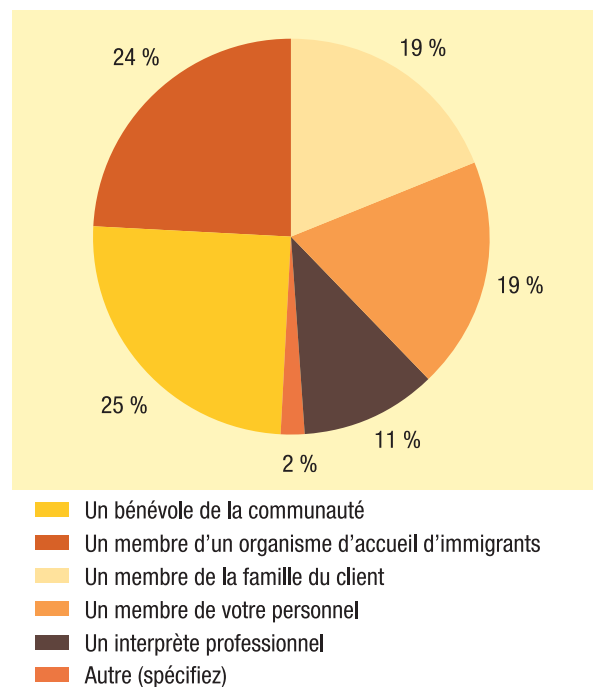
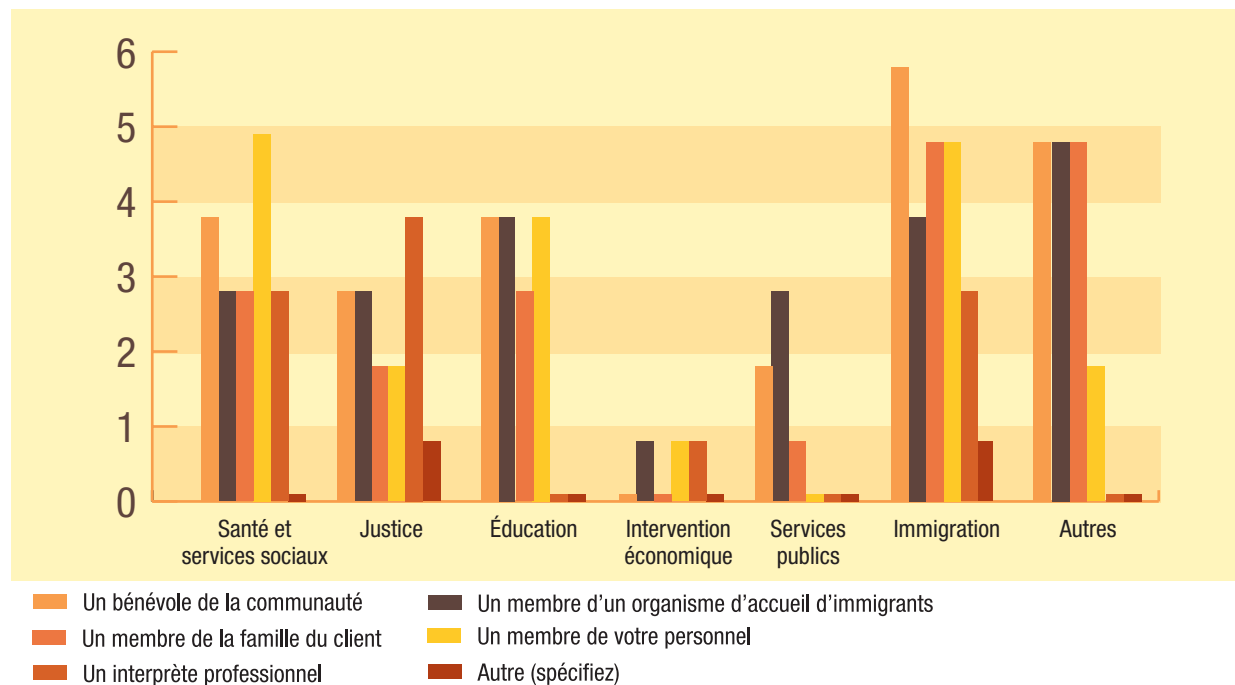


Tableau 9 À quel type d'interprètes avez-vous eu recours ?

### Interprètes professionnels

	Santé et services sociaux	Justice	Éducation	Intervention économique	Services publics	Immigration	Autres	Total
Centre-du-Québec	1	1	0	1	0	1	0	4
Mauricie	1	1	0	0	0	2	0	4
Régional	1	2	0	0	0	0	0	3

### Par secteur



### Question 10 : Interprétariat en personne

L'interprétariat se fait en personne dans 69 % des cas et par téléphone dans 25 % des cas.

Tableau 10 Interprétariat

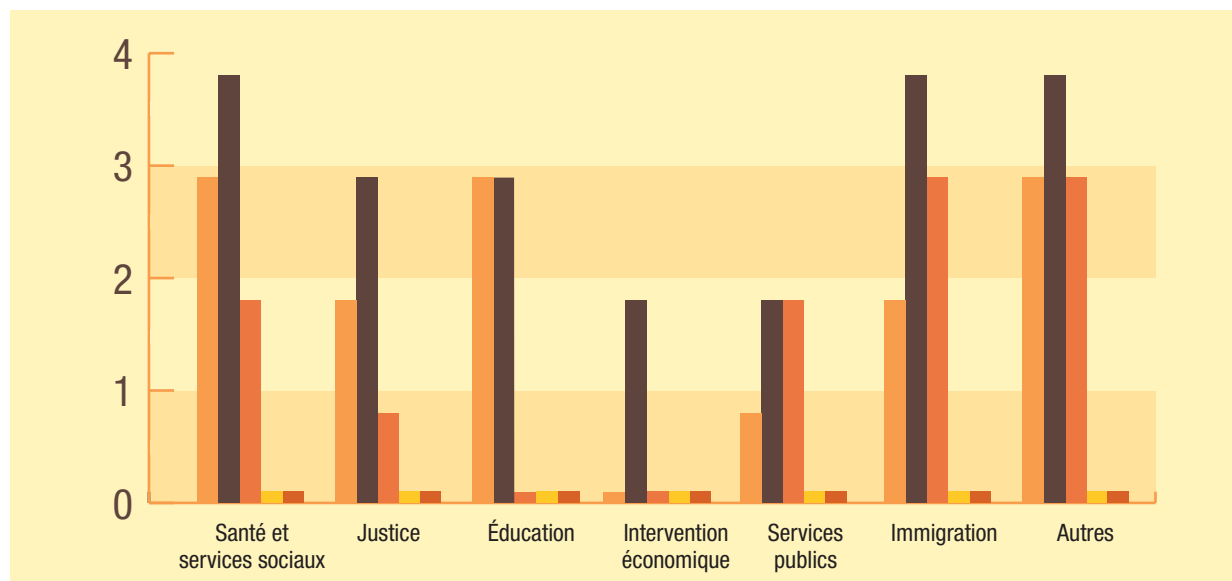
	Santé et services sociaux	Justice	Éducation	Intervention économique	Services publics	Immigration	Autres	Total
en personne	8	4	5	2	2	6	7	34
Téléphone	3	1	2	0	0	3	3	12
Vidéo-conférence	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	1	0	0	1	1	3

### Question 11 : Satisfaction de maîtrise de la langue

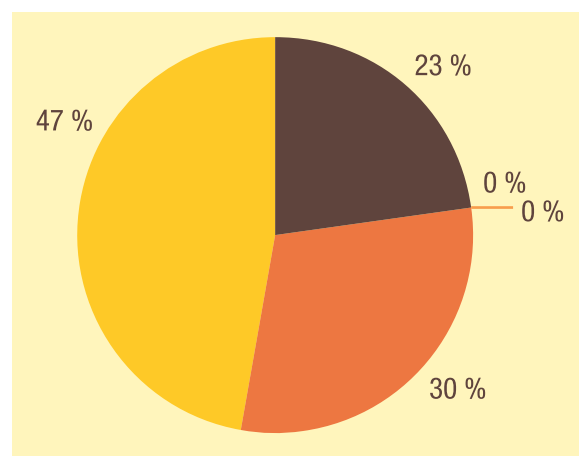
Les organisations semblent satisfaites du degré de maîtrise de la langue des interprètes puisqu'elles répondent à 77 % qu'ils ont une excellente ou bonne maîtrise. Il faut tenir compte qu'il n'y a seulement que 11 % d'interprètes professionnels (voir le tableau 11).

Tableau 11 Selon vous, quel est le degré de maîtrise des langues parlées par les interprètes ?

#### Selon les secteurs



#### Tous



■ Excellente maîtrise    ■ Bonne maîtrise  
■ Se débrouille    ■ Maîtrise difficilement la langue  
■ Ne maîtrise pas la langue

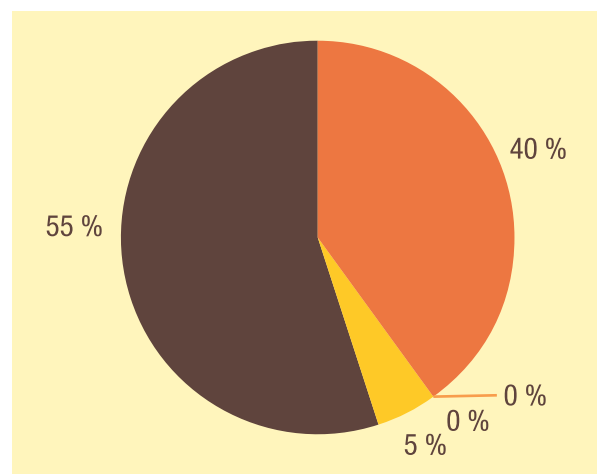
■ Excellente maîtrise    ■ Bonne maîtrise    ■ Se débrouille  
■ Maîtrise difficilement la langue    ■ Ne maîtrise pas la langue

## Question 12 : Satisfaction du service obtenu

À 95 %, les organisations ont été satisfaites des interprètes, et ce, peu importe le type d'interprètes. Les seules insatisfactions venaient du secteur de la justice puisqu'il est difficile de s'assurer de la véracité des propos traduits par des interprètes non professionnels lors de démarches légales. Pour les secteurs « autres », il est parfois difficile d'avoir un interprète puisqu'ils ne sont pas toujours disponibles (voir le tableau 12).

**Tableau 12 Avez-vous été satisfait du service obtenu ?**

Tous



Très satisfait  
Peu satisfait  
Autre  
Satisfait  
Insatisfait

## Question 12.2 : Critères de satisfaction

Plusieurs critères de satisfaction du service obtenu sont ressortis des différents organismes. Les critères sont similaires, peu importe le secteur ou la région. Voici une liste de ces critères :

- Traduction fidèle
- Fiabilité
- Maîtrise des langues
- Client satisfait
- Confidentialité/Discretion
- Rapidité/Disponibilité
- Diversité des langues
- Réussite de la communication
- Dans le domaine de la justice, comprendre la réalité policière
- Dans le domaine de l'éducation, les anciens étudiants sont une source d'inspiration pour les nouveaux

### Question 13 : Utilisateurs fréquents

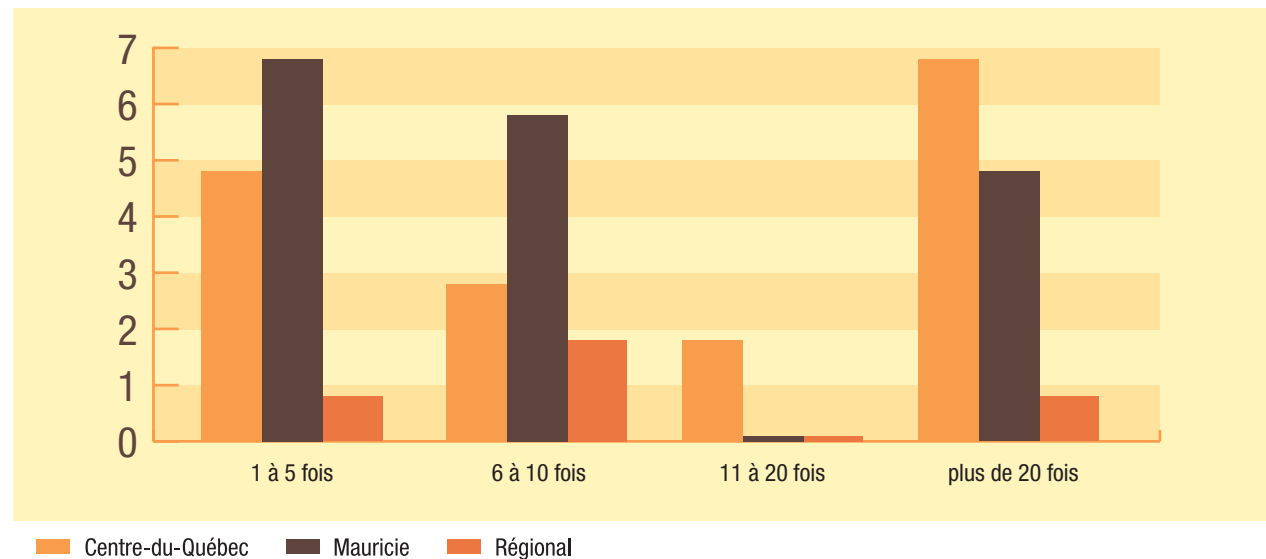
Les principaux utilisateurs fréquents d'interprètes sont l'éducation, les services d'immigration et les secteurs « autres ».

Il y a un peu plus d'utilisateurs fréquents d'interprètes au Centre-du-Québec qu'en Mauricie. En effet, neuf répondants du Centre-du-Québec ont fait affaire avec des interprètes plus de onze fois dans les deux dernières années comparativement à cinq pour la Mauricie. On peut attribuer cette différence en partie aux organismes communautaires qui font régulièrement affaire avec cette clientèle au Centre-du-Québec.

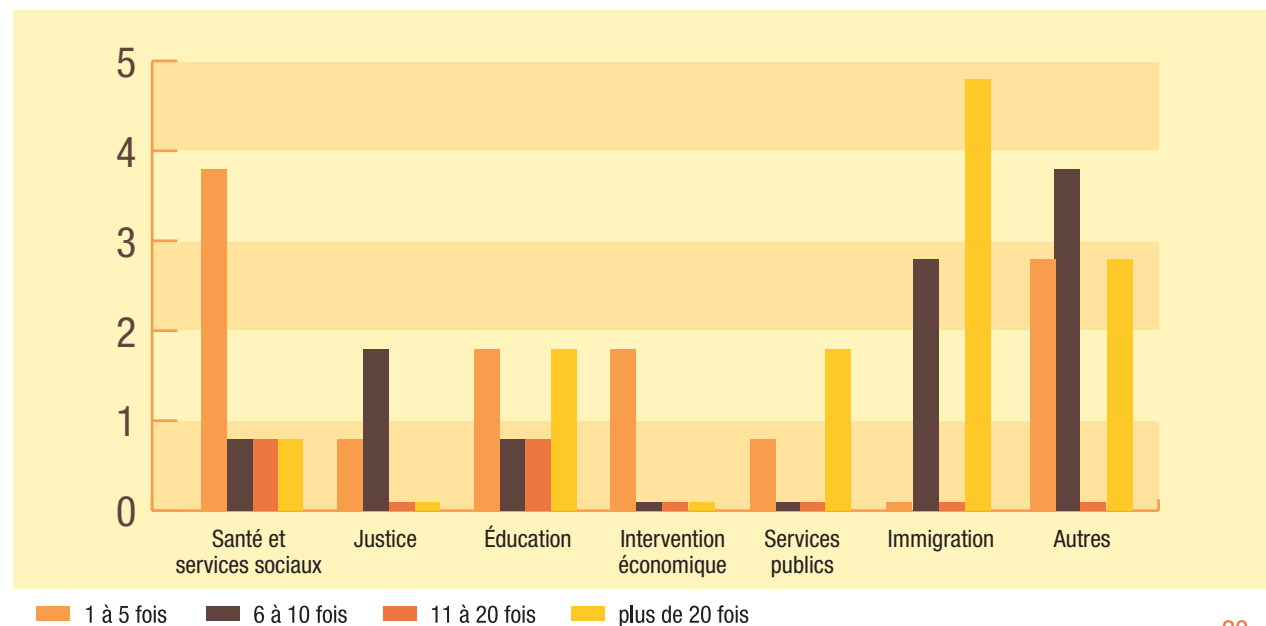
Il faut remarquer que sept répondants dans le domaine de la santé et des services sociaux utilisent des interprètes, cinq ont répondu à la question 13 dont quatre qui utilisent les services d'interprètes une à cinq fois par année. Il faut se demander si la question a mal été interprétée puisque le domaine de la santé et des services sociaux fait beaucoup d'interventions auprès de cette clientèle.

Tableau 13 Combien de fois avez-vous fait affaire avec un interprète au cours des 2 dernières années ?

#### Selon la région



#### Selon les secteurs



### Questions 14 et 15 : Trouver un interprète et délais

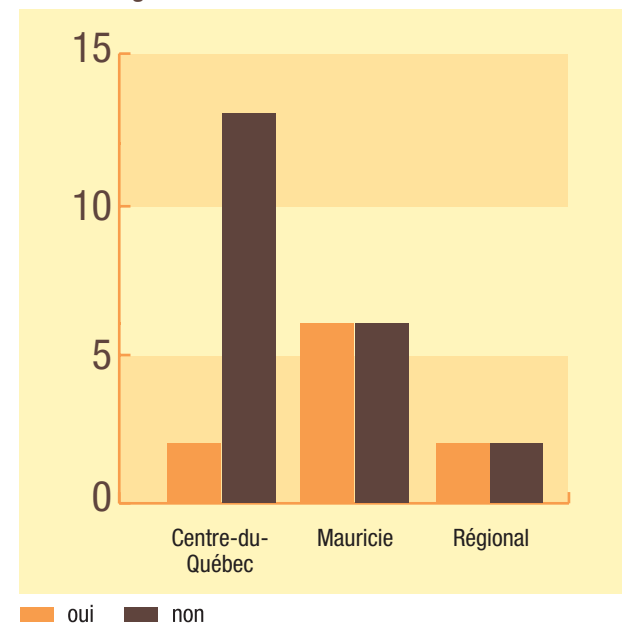
Trouver un interprète ne semble pas difficile puisque 68 % des utilisateurs potentiels ont répondu non à cette question. C'est dans le domaine de la santé et des services sociaux, de la justice, de l'immigration et les secteurs « autres » que c'est le plus difficile.

On peut observer une très grande différence régionale à cette question puisqu'il y a plus d'organisations de la Mauricie qui ont répondu non que le Centre-du-Québec (voir le tableau 14). Dans les commentaires recueillis, on mentionne utiliser régulièrement les ressources internes comme dépannage, des bénévoles ou le réseau social du client et les services d'accueil. Dans les commentaires négatifs, il y a le manque de disponibilité des interprètes et être en région éloignée, donc difficile d'accès aux ressources d'interprétariat.

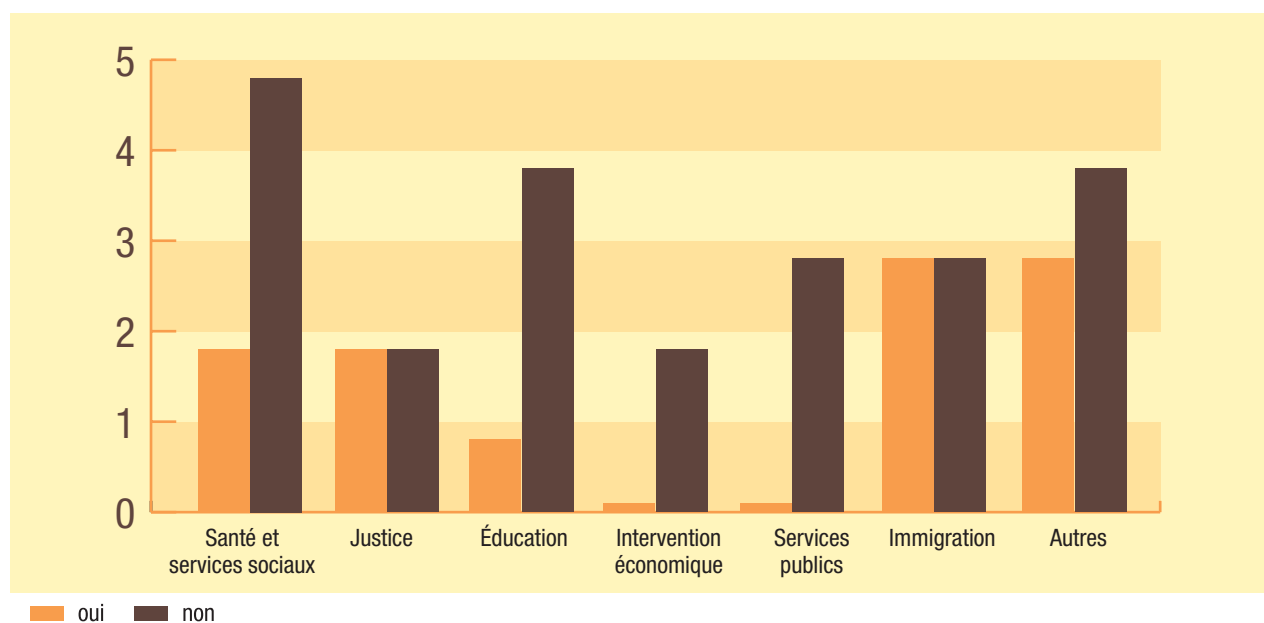
Mis à part des langues un peu plus rares, les répondants n'ont pas de difficulté à trouver un interprète rapidement ou dans des délais qui leur conviennent, soit de quelques heures à quelques jours.

Tableau 14 Avez-vous eu de la difficulté à trouver un interprète ?

Selon la région



Selon les secteurs



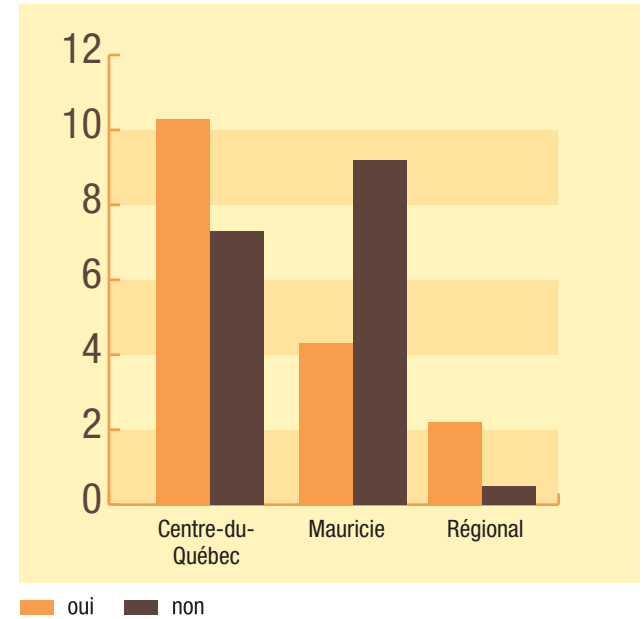
### Question 16 : Paiement de l'interprète

C'est un peu plus de la moitié des organisations (19) qui ont utilisé les services d'un interprète qui ont payé des frais pour ce service. Ces frais sont majoritairement payés à l'heure et varient en moyenne entre 20 \$ à 30 \$ de l'heure. Le taux le plus élevé a été dans le domaine de la justice à 55 \$ de l'heure alors que d'autres ont eu des forfaits pour seulement 15 \$ et 45 \$. Pour ce qui est de la partie non rémunérée, il s'agissait de bénévoles ou d'employés. Les secteurs ayant répondu avoir assumé le plus de frais d'interprétariat sont la santé, la justice et les services d'immigration (voir le tableau 16).

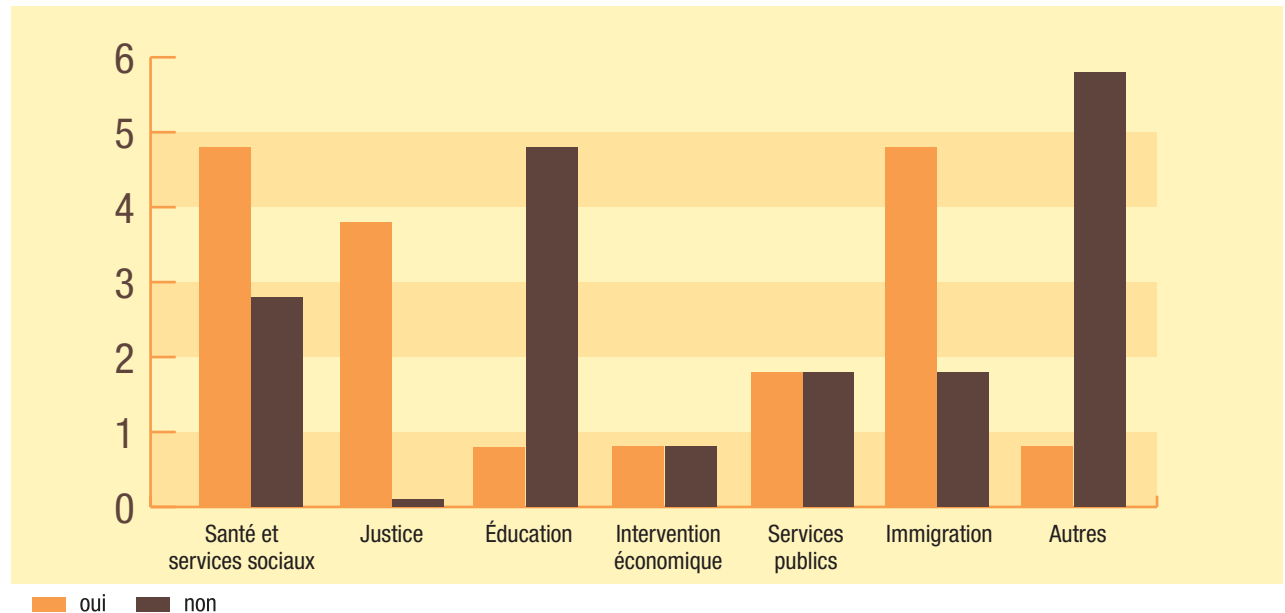
Il faut noter que c'est au Centre-du-Québec que les interprètes sont le plus souvent rémunérés, onze répondants contre cinq en Mauricie et trois au niveau régional. Y a-t-il un lien à faire avec la facilité à trouver un interprète de la question précédente ?

Tableau 16 Avez-vous assumé des frais pour ce service d'interprètes ?

Selon la région



Selon les secteurs



### Question 17 : Coûts associés à l'interprétariat

La question sur l'évaluation des coûts associés à l'interprétariat n'a pas donné beaucoup de résultats. Dans les grandes organisations, il est difficile d'identifier exactement les dépenses associées à l'interprétariat puisqu'on ne tient pas de registre à ce sujet et que parfois il s'agit d'une partie du temps de travail des employés. Les quelques réponses données varient entre 100 \$ à 1 000 \$. Seule une organisation du secteur de la justice a mentionné entre 2 000 \$ et 5 000 \$ et une organisation du secteur de l'immigration environ 1 500 \$.

### Question 18 : Degré de maîtrise de la langue

Naturellement, le degré de maîtrise recherché des langues par l'interprète est bon ou excellent, et ce, pour tous les secteurs.

### Questions 19 et 20 : Utilisation future d'un interprète, difficultés ou appréhensions

Les organisations prévoient, dans 78 % des cas, avoir à utiliser plus fréquemment un interprète étant donné l'augmentation de l'immigration dans la région. Plusieurs organisations ont fait part de leurs difficultés ou appréhensions pour le futur. Dans le domaine de la santé et des services sociaux, on craint l'augmentation du nombre d'immigrants et de touristes ainsi que l'arrivée d'immigrants parlant une autre langue que l'espagnol. Il est aussi difficile de trouver

des interprètes pour certains dialectes. On mentionne également que l'augmentation des coûts reliés à ce type de services devra être assumée en dehors du budget des services à la clientèle.

Au niveau de la justice, on veut miser sur une structure de service d'accueil déjà en place et que le service ait une coordination simple et efficace. On prévoit également plus d'appels de gens d'origine latine.

En éducation, on anticipe une pénurie d'interprètes bénévoles étant donné l'augmentation de l'immigration, on craint l'arrivée en masse d'immigrants d'une autre origine que latine et les difficultés à faire la

traduction de la documentation de base et de l'information de la commission scolaire.

Pour les services publics, les difficultés sont au niveau de la compétence de l'interprète et on appréhende le manque d'interprètes vu l'augmentation de l'immigration.

Dans les services d'immigration, on parle des coûts élevés d'interprétariat, de même que les difficultés à travailler avec certains interprètes. On mentionne également les difficultés à obtenir un interprète pour le réseau de la santé et des services sociaux étant donné les longues heures d'attente.

## C) Utilisation potentielle d'un service d'interprètes

### Question 21 : Banque d'interprètes idéale

Quelle est la banque d'interprètes idéale ? Voici les critères énoncés par les différentes organisations :

- Diversité de la langue
- Diversité des interprètes (sexe, profession, origine)
- Accessible
- Capacité d'entrer en contact avec tous les types de personnes
- Disponible pour les urgences
- Interventions téléphoniques
- Fiable
- Efficace
- Meilleurs coûts possible
- Avoir une liste détaillée des ressources d'interprètes
- Discrétion et confidentialité
- Éthique professionnelle
- L'interprète doit comprendre la culture du pays
- Rapidité et accessibilité sur notre territoire (Nicolet-Yamaska)
- Connaissance du milieu de l'interprétariat
- Engagement formel de l'interprète
- Moins de bureaucratie
- Pour la justice, être disponible pour aller en cour
- Pour un répondant en éducation, que la banque soit coordonnée par un service d'accueil
- Service public : disponible 24 h, doit connaître la loi
- Autres : disponible 7 jours par semaine
- Ressources complètes disponibles sur le Web
- Service pour les malentendants

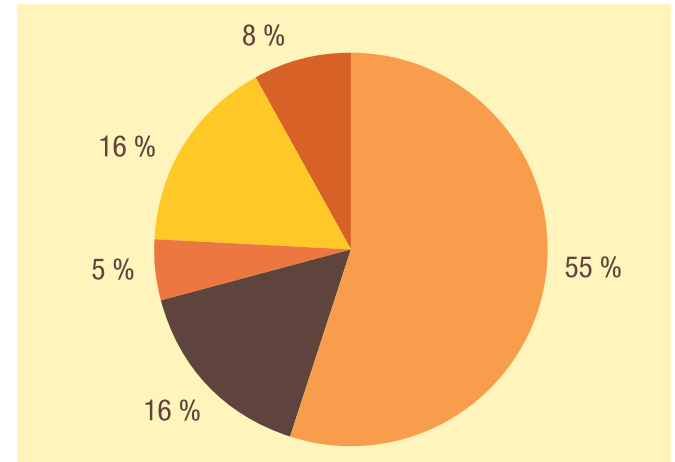
Les premiers critères sont mentionnés par plusieurs répondants. Il n'y a pas beaucoup de différences selon les secteurs ou la région.

## Question 22 : Heures d'ouverture

Au sujet des heures d'ouverture, 55 % des répondants ont choisi les heures normales d'affaires. Les réponses sont toutefois partagées dans tous les secteurs. Deux répondants ont inscrit sur appel ou au besoin (voir le tableau 22).

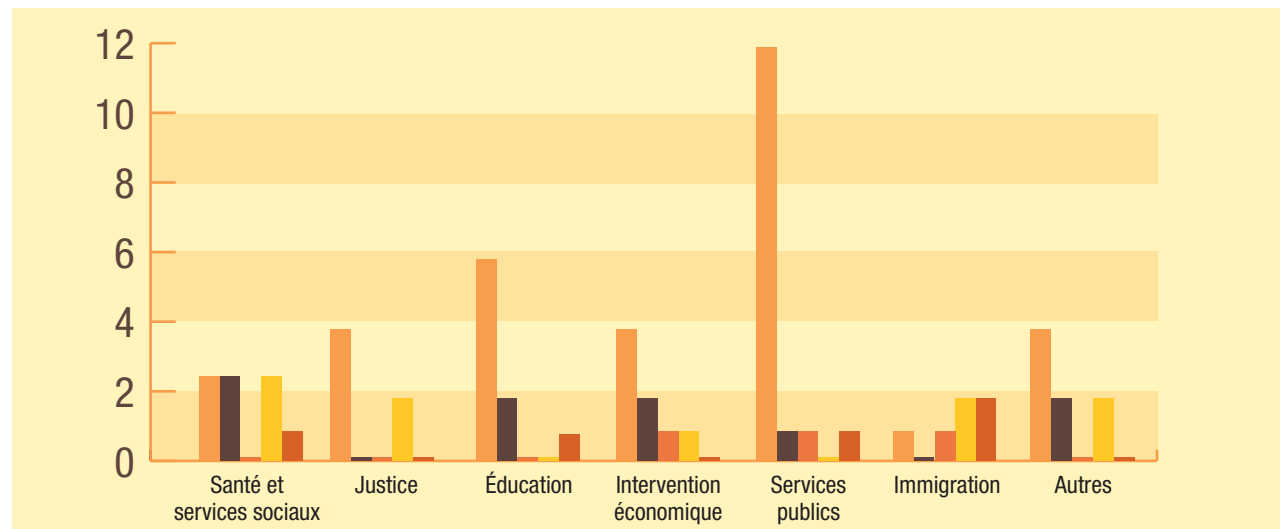
Tableau 22 Quelles seraient les heures d'ouverture idéales de cette banque d'interprètes ?

Tous



- Heures normales d'affaires (am, pm du lundi au vendredi)
- Heures normales d'affaires, plus les soirs de semaine
- Heures normales d'affaires, plus les soirs de semaine et la fin de semaine
- 24 heures sur 24, 7 jours semaine
- Autre (spécifiez)

Selon les secteurs



- Heures normales d'affaires (am, pm du lundi au vendredi)
- Heures normales d'affaires, plus les soirs de semaine
- Heures normales d'affaires, plus les soirs de semaine et la fin de semaine
- 24 heures sur 24, 7 jours semaine
- Autre (spécifiez)

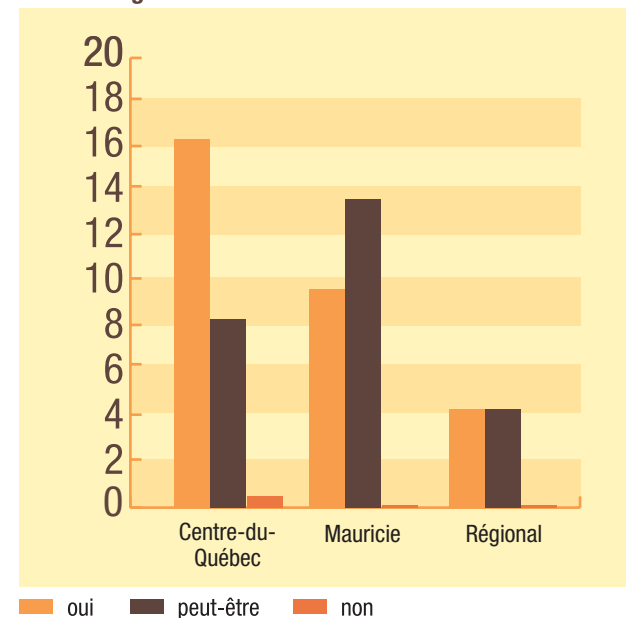
### Question 23 : Utilisation de la banque d'interprètes

Les avis sont partagés quant à l'utilisation de la banque d'interprètes. 32 répondants (52 %) seraient prêts à l'utiliser alors que 28 (46 %) ont coché peut-être. Seul un répondant au niveau de la santé a mentionné que ça dépendrait des coûts. Dans les secteurs « autres » et justice, le oui est dominant alors que pour les intervenants économiques, c'est le peut-être qui est le plus important.

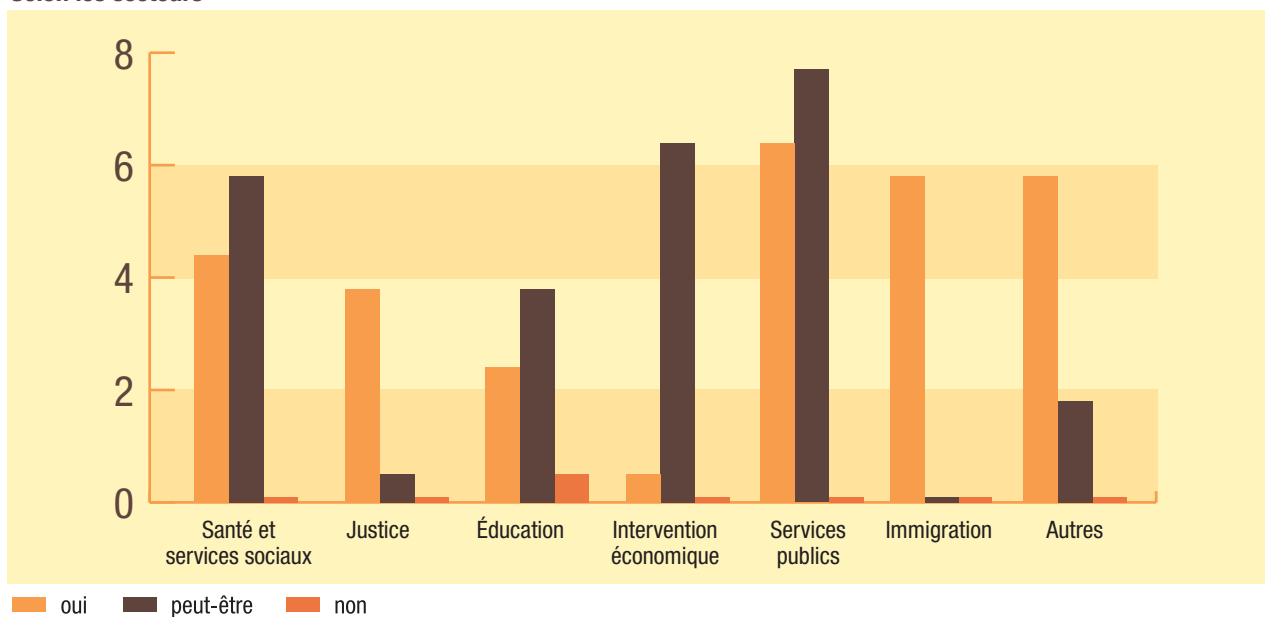
Au niveau régional, 63 % des répondants du Centre-du-Québec ont répondu qu'ils seraient prêts à utiliser une telle banque d'interprètes si les services étaient disponibles dans leur région contre 42 % en Mauricie et 50 % au niveau régional.

Tableau 23 Seriez-vous prêt à utiliser une telle banque ?

Selon la région



Selon les secteurs



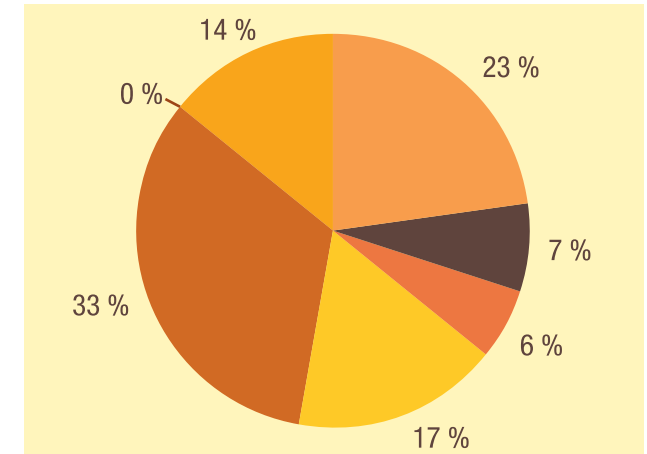
## Question 24 : Financement de la banque d'interprètes

C'est la question sur le financement de la banque qui a suscité le plus de division. Cependant, ce sont les subventions gouvernementales qui ont eu le plus de votes, soit 32 % (22 répondants). Dans les commentaires écrits, il y a plus de 20 répondants qui veulent des subventions gouvernementales, majoritairement à 100 % et une dizaine qui veulent un partage des coûts entre le gouvernement ou l'organisme ou l'utilisateur. Voici certains commentaires recueillis à cette question :

- Un choix de société doit être accompagné d'un soutien gouvernemental
- Le MICC est responsable d'assurer une bonne compréhension et un minimum de maîtrise du français
- Nous avons un budget limité pour ce type de services
- Il est difficile de facturer un client pour un service public
- Payer à la pièce implique un processus de facturation et un contrôle donc une perte de temps
- Subventions selon la capacité de payer des utilisateurs
- Réparti équitablement entre le gouvernement, l'utilisateur et le client

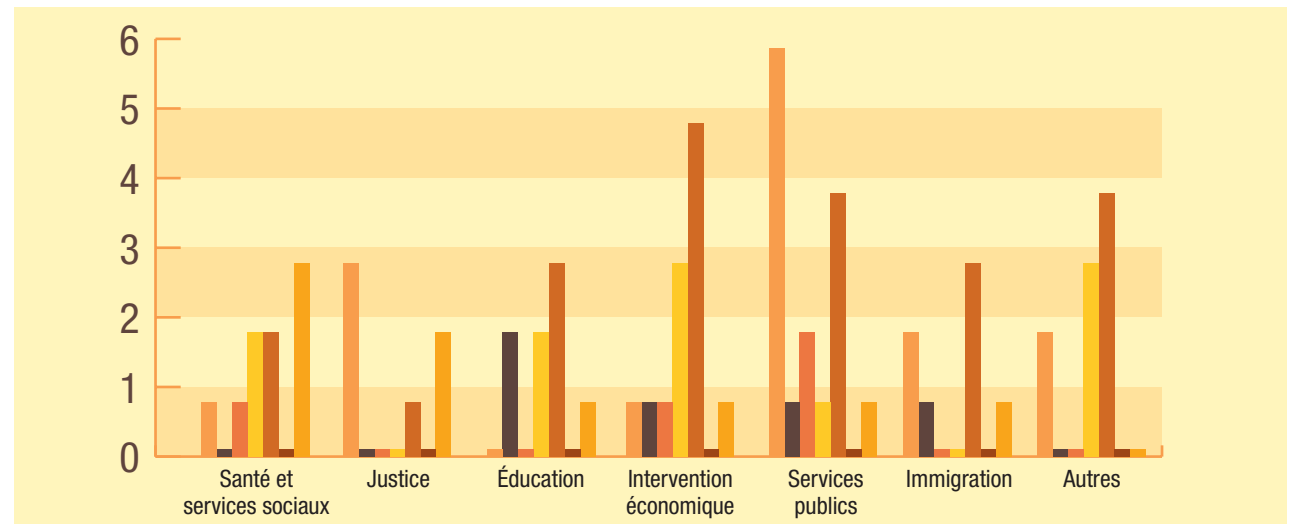
Tableau 24 Selon vous, comment devrait être financée la banque d'interprètes ?

Tous



- L'utilisateur payeur institutionnel à 100 %
- L'utilisateur payeur institutionnel à 50 %
- Le client à 100 %
- Le client à 50 % et l'utilisateur institutionnel à 50 %
- Des subventions gouvernementales à \_\_\_\_\_ %
- Une campagne de financement privée
- Autres modalités de partage des coûts

Selon les secteurs



- L'utilisateur payeur institutionnel à 100 %
- L'utilisateur payeur institutionnel à 50 %
- Le client à 100 %
- Le client à 50 % et l'utilisateur institutionnel à 50 %
- Des subventions gouvernementales à \_\_\_\_\_ %
- Une campagne de financement privée
- Autres modalités de partage des coûts

### Question 25 : Prix d'un service d'interprétariat

Les organismes sont également partagés sur le prix à payer pour les services d'un interprète bien que la majorité ait répondu à l'heure. Certains ne savent pas combien, d'autres ne veulent pas payer, il y en a qui ont répondu du cas par cas, selon les services ou selon les normes du milieu. Pour les autres, il s'agit d'un montant entre 10 \$ et 30 \$ de l'heure.

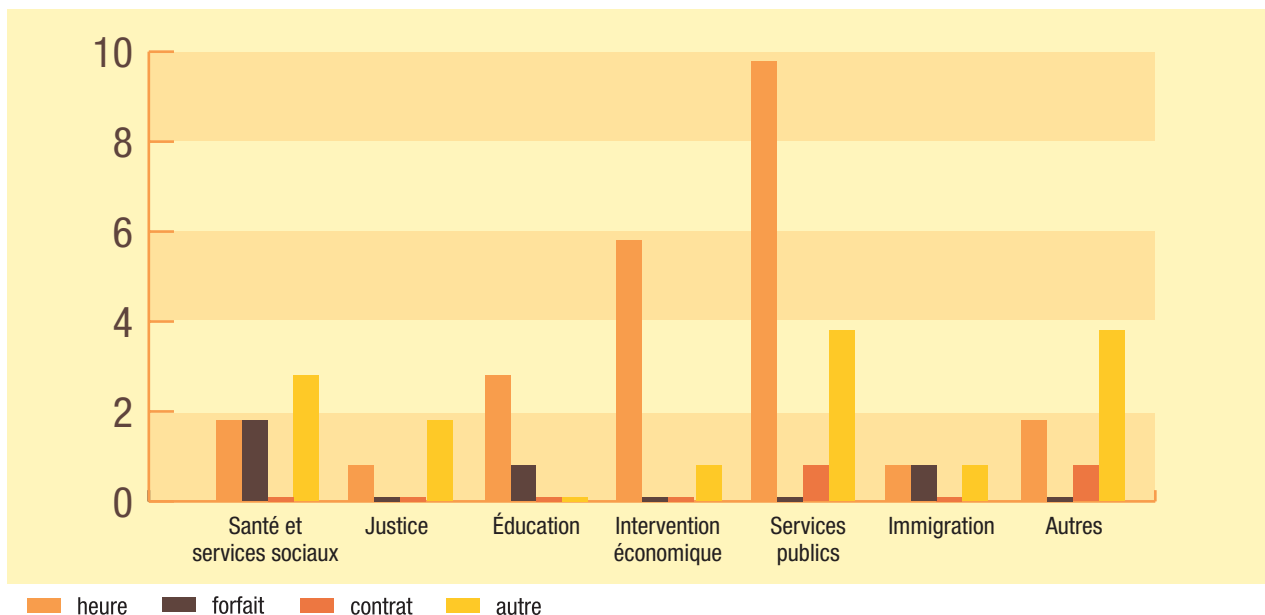
### Question 26 : Attentes par rapport à l'interprète

Les critères mentionnés à la question 26 sont semblables à la question sur les critères de satisfaction du service d'interprétariat et à la question sur la banque d'interprètes idéale :

- Traduction fidèle
- Maîtrise de la langue
- Respect de la personne, pas de jugement
- Disponibilité et accessibilité
- Rapidité
- Confidentialité et discrétion
- Neutralité
- Saisir les nuances
- Collaboration
- Connaissance du milieu dans lequel il interprète

Tableau 25 Combien seriez-vous prêt à payer pour les services d'un interprète ?

Selon les secteurs



### Question 27 : Délais d'attente

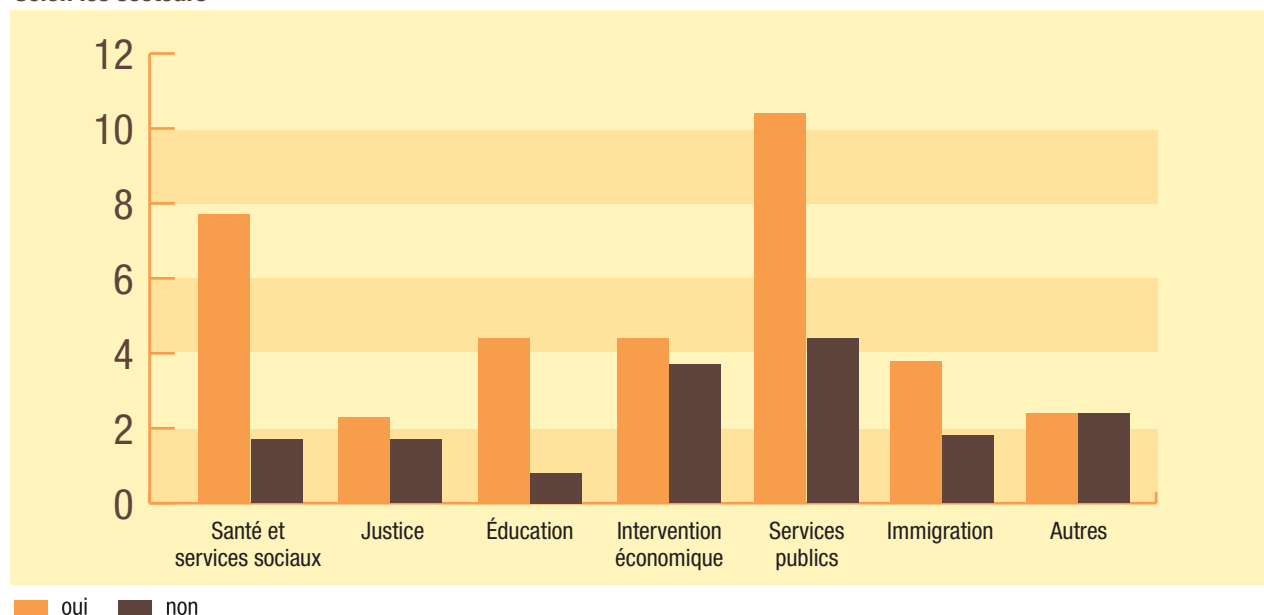
Les délais raisonnables d'attente pour obtenir les services d'un interprète varient de 30 minutes à deux semaines. C'est dans les services de santé et des services sociaux que les délais sont les plus courts étant donné les urgences, soit entre 30 minutes et 24 heures. En justice, éducation et « autres » services, les délais varient, mais on parle également d'un service d'urgence. Pour les intervenants économiques, les délais varient entre 24 heures et deux semaines, même chose pour les services publics.

## Questions 28 et 28.1 : Personnel interprète

La question 28 demandait si les organismes accepteraient que des membres de leur personnel puissent servir d'interprète pour la banque. La majorité, 67 %, a répondu oui. En ce qui a trait à leur rémunération, 38 % ont demandé le remboursement du salaire de l'employé. Les autres réponses sont très diversifiées. Dans les commentaires recueillis, on mentionne que les médecins et la communauté sont bénévoles, qu'il est impossible dans le secteur de la justice qu'un employé se rende disponible sur les heures de travail et que ça reste à discuter pour les employés du secteur public (voir tableau 28.1).

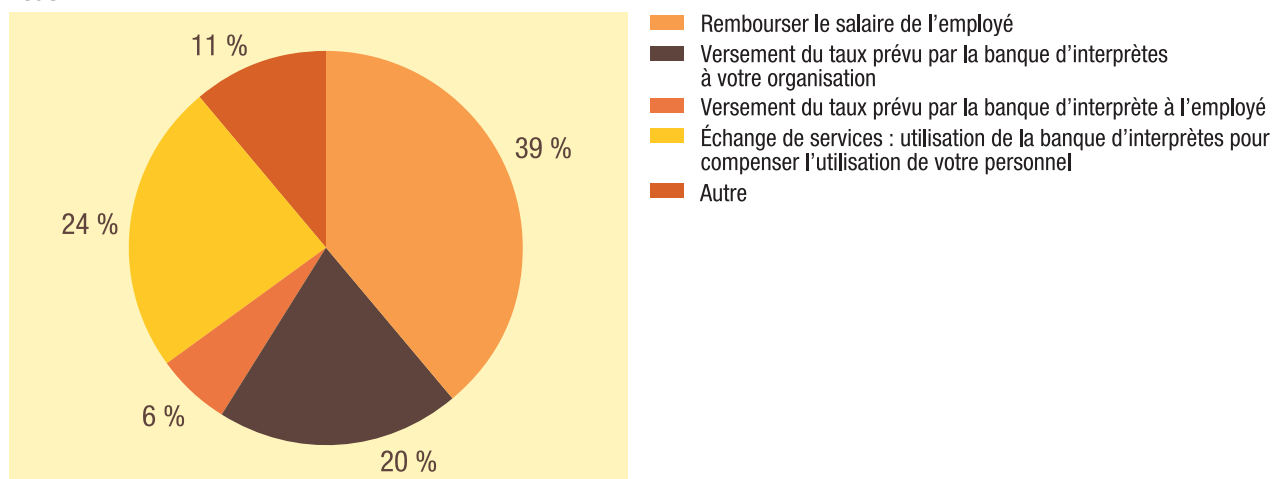
**Tableau 28** Accepteriez-vous que les membres de votre personnel qui parlent une ou des langues autres que le français puissent faire partie de la banque d'interprètes ?

Selon les secteurs



**Tableau 28.1** Quelles sont les conditions de rémunération rattachées à l'utilisation de votre personnel comme interprète ?

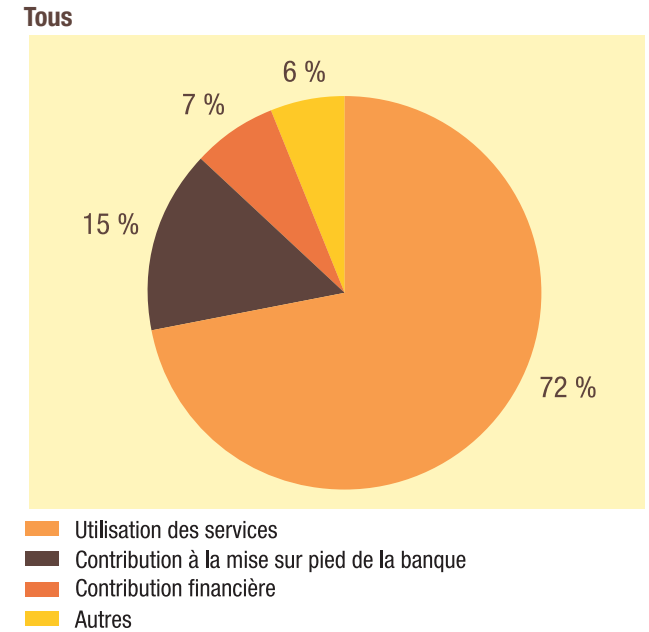
Tous



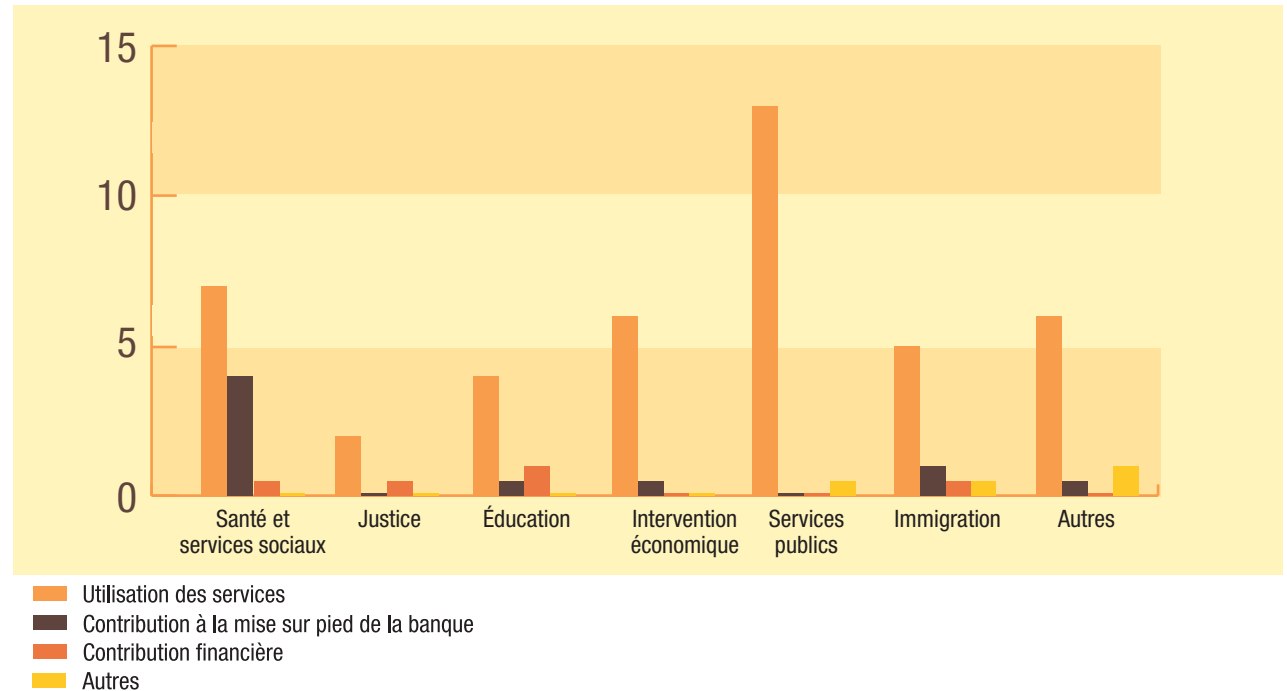
### Question 29 : Participation des organisations à la banque d'interprètes

La participation des organismes à la banque d'interprètes se limite principalement à son utilisation et à quelques contributions : financières et à la mise sur pied de la banque. Dans les réponses obtenues, certains mentionnent utiliser la banque au besoin, payer pour les services d'interprétariat, d'autres espèrent ne pas payer l'interprète.

Tableau 29 De quelle façon seriez-vous prêt à participer à la banque d'interprètes ?



Selon les secteurs



### Question 30 : Autres commentaires

Il n'y a pas eu beaucoup de commentaires reçus à la question 30. Dans le domaine de la santé et des services sociaux, un organisme mentionne qu'il est trop éloigné pour profiter du service, qu'il est satisfait avec les bénévoles et qu'il va faire l'acquisition de pictogrammes.

Un autre organisme du même domaine répond que les besoins sont différents selon le territoire et qu'il y en a également pour les malentendants.

Un organisme du service public a des besoins plus au niveau de la médiation.

## conclusion

Après avoir compilé 78 questionnaires, il en ressort que le service d'interprétariat est bien présent dans les deux régions. Il est effectué par des employés, des bénévoles, des professionnels et le cercle social des immigrants. Les services d'accueil étant la ressource principale des nouveaux arrivants, ils ont développé des services d'interprétariat bénévoles et servent donc de référence pour ce type de services dans la région.

Il y a 32 (51 %) organisations qui ont répondu qu'elles seraient prêtes à utiliser une banque d'interprètes s'il y en avait une dans la région et 28 peut-être. Il y a eu 32 répondants qui ont eu recours à un interprète et seulement 19 qui ont déjà payé pour ce service. On peut dénoter, dans les réponses obtenues, une forte réticence à payer pour ce service.

Avec plus de 4 000 interventions annuelles d'interprétariat dans les deux régions et

l'augmentation de l'immigration, il est clair que ce nombre augmentera au cours des années.

La question se pose alors : est-ce que le recours à un interprète professionnel sera la réponse première lors d'une intervention avec une personne ayant de la difficulté à s'exprimer en français ? Est-ce que les organisations vont continuer à se « débrouiller » avec les moyens du bord ?



## **annexe 1**



# listes des organismes utilisateurs potentiels d'une banque d'interprètes

## AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

**Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec**  
A/S Michèle Laroche  
550, rue Bonaventure  
Trois-Rivières (Québec) G9A 2B5

**Centre de réadaptation Interval**  
A/S Serge Lemieux  
20, rue Notre-Dame Est  
Trois-Rivières (Québec) G8T 9J1

**Centre Hospitalier Régional de Trois-Rivières**  
A/S Jean Bragagnolo  
1991, boulevard du Carmel  
Trois-Rivières (Québec) G8Z 3R9

**Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie**  
A/S Guy Lemieux  
1705, avenue Georges  
Shawinigan (Québec) G9N 2N1

**Centre de santé et de services sociaux de la Vallée-de-la-Batiscan**  
A/S Alain Lampron  
750, rue du Couvent  
Saint-Tite (Québec) GOX 3H0

**Centre de santé et de services sociaux de Maskinongé**  
A/S Yves Martin  
41, boulevard Comtois  
Louiseville (Québec) J5V 2H8

**Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières**  
A/S Jacques Longval  
155, rue Toupin  
Trois-Rivières (Québec) G8T 3Z8

**Centre de santé et de services sociaux Bécancour - Nicolet-Yamaska**  
A/S Raynald Beaupré  
675, rue Saint-Jean-Baptiste  
Nicolet (Québec) J3T 1S4

**Centre de santé et de services sociaux Drummond**  
A/S Nagui Habashi  
570, rue Hériot  
Drummondville (Québec) J2B 1C1

**Centre de santé et de services sociaux d'Arthabaska - Érable**  
A/S Claude Charland  
5, rue des Hospitalières  
Victoriaville (Québec) G6P 6N2

**Centre de santé et de services sociaux du Haut-Saint-Maurice**  
A/S Michèle Ouellet  
885, boul. Ducharme  
La Tuque (Québec) G9X 3C1

**Centre de services en déficience intellectuelle Mauricie**  
A/S Michel Boutet  
3255, rue Foucher  
Trois-Rivières (Québec) G8Z 1M6

**Centre de services en déficience intellectuelle Centre-du-Québec**  
A/S Michel Boutet  
3255, rue Foucher  
Trois-Rivières (Québec) G8Z 1M6

**Le Centre Jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec**  
A/S Renée St-Amand  
1455, boulevard du Carmel  
Trois-Rivières (Québec) G8Z 3R7

**Domrémy Mauricie / Centre-du-Québec**  
A/S Pierre Bourassa  
440, rue des Forges  
Trois-Rivières (Québec) G9A 2H5

## SECTEUR DE L'ÉDUCATION

**Commission scolaire de l'Énergie**  
Centre administratif  
2072, rue Gignac, C.P. 580  
Shawinigan (Québec) G9N 6V7

**Commission scolaire du Chemin du Roy**  
1515, rue Sainte-Marguerite, C.P. 100  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5E7

**Commission scolaire de la Riveraine**  
375, rue de Monseigneur-Brunault  
Nicolet (Québec) J3T 1Y6

**Commission scolaire des Bois-Francis**  
40, boulevard des Bois-Francis Nord, C.P. 40  
Victoriaville (Québec) G6P 6S5

**Commission scolaire des Chênes**  
A/S Andrée Minguy  
205, rue Saint-Édouard  
Drummondville (Québec) J2B 6X1

**Cégep de Trois-Rivières**  
3500, rue de Courval, C.P. 97  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5E6

**Collège Lafèche**  
1687, boul. du Carmel  
Trois-Rivières (Québec) G8Z 3R8

**Collège Shawinigan**  
2263, avenue du Collège, C.P. 610  
Shawinigan (Québec) G9N 6V8

**UQTR**  
3351, boul. des Forges, C.P. 500  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5H7

**Cégep de Drummondville**  
A/S Annie Martin  
960, rue Saint-Georges  
Drummondville (Québec) J2C-6A2

**Cégep de Victoriaville**  
475, rue Notre-Dame Est,  
Victoriaville (Québec) G6P 4B3

## INTERVENANTS ÉCONOMIQUES

**CLD de la MRC de Maskinongé**  
A/S Directeur/Directrice  
653, boulevard Saint-Laurent Est  
Louiseville (Québec) J5V 1J1

**CLD de Shawinigan**  
A/S Directeur/Directrice  
522, 5<sup>e</sup> Rue, bureau 111, C.P. 395  
Shawinigan (Québec) G9N 6V1

**CLD du Haut-St-Maurice**  
A/S Directeur/Directrice  
445, rue Lacroix  
La Tuque (Québec) G9X 1V8

**CLD Mékinac**  
A/S Directeur/Directrice  
560, rue Notre-Dame  
Saint-Tite (Québec) GOX 3H0

**Société de développement économique de Trois-Rivières (CLD)**  
A/S Directeur/Directrice  
370, rue des Forges  
Trois-Rivières (Québec) G9A 2H1

**CLD des Chenaux**  
A/S Directeur/Directrice  
630, rue Principale  
Saint-Luc-de-Vincennes (Québec) GOX 3K0

**SDE de Drummondville inc.**  
A/S Directeur/Directrice  
1400, rue Michaud  
Drummondville (Québec) J2C 7V3

**CDEBF (CLD)**

A/S Directeur/Directrice  
747, boulevard Industriel Est  
Victoriaville (Québec) G6T 1S7

**CLD de la MRC de Bécancour inc.**

A/S Directeur/Directrice  
3689, boulevard Bécancour, secteur Gentilly, bureau 1  
Ville de Bécancour (Québec) G9H 3W7

**CLD de la MRC de Nicolet-Yamaska**

A/S Directeur/Directrice  
257-1, rue de Monseigneur-Courchesne  
Nicolet (Québec) J3T 2C1

**CLD de l'Érable**

A/S Directeur/Directrice  
1783, avenue Saint-Édouard, bureau 200  
Plessisville (Québec) G6L 3S7

**SADC du Haut-Saint-Maurice inc.**

A/S Directeur/Directrice  
290, rue Saint-Joseph  
La Tuque (Québec) G9X 3Z8

**SADC Vallée de la Batiscan**

A/S Directeur/Directrice  
54, rue Goulet  
Saint-Stanislas (Québec) G0X 3E0

**SADC Centre-de-la-Mauricie**

A/S Directeur/Directrice  
812, avenue des Cèdres  
Shawinigan (Québec) G9N 1P2

**SADC de la MRC de Maskinongé**

A/S Directeur/Directrice  
651, boulevard Saint-Laurent Est, bureau 300  
Louiseville (Québec) J5V 1J1

**CAE des 3 Rivières inc.**

A/S Directeur/Directrice  
370, rue des Forges, bureau 300  
Trois-Rivières (Québec) G9A 2H1

**SADC Nicolet-Bécancour inc.**

A/S Directeur/Directrice  
19205, boulevard des Acadiens, bureau 102  
Bécancour (Québec) G9H 1M5

**SADC Arthabaska-Érable inc.**

A/S Directeur/Directrice  
975, boulevard Industriel est, bureau 101  
Victoriaville (Québec) G6T 1T8

**CAE de Drummond**

A/S Directeur/Directrice  
136, rue Lindsay  
Drummondville (Québec) J2C 1N6

**Carrefour jeunesse emploi**

A/S Directeur/Directrice  
1, rue Fusey, 2<sup>e</sup> étage  
Trois-Rivières (Québec) G8T 2T2

**CJE Shawinigan**

A/S Directeur/Directrice  
627, 5<sup>e</sup> Rue, C.P. 132  
Shawinigan (Québec) G9N 6T8

**CJE Haut Saint-Maurice**

A/S Directeur/Directrice  
290, rue Saint-Joseph, C.P. 194  
La Tuque (Québec) G9X 3P2

**CJE Maskinongé**

A/S Directeur/Directrice  
121, rue Petite Rivière, local 16  
Louiseville (Québec) J5V 2H3

**CJE Mékinac**

A/S Directeur/Directrice  
581, rue Saint-Paul, bureau 101  
Saint-Tite (Québec) G0X 3H0

**CJE Drummond**

A/S Directeur/Directrice  
749, boulevard Mercure  
Drummondville (Québec) J2B 3K6

**CJE Comté de Nicolet-Yamaska  
et MRC Bécancour**

A/S Directeur/Directrice  
87, place du 21-Mars C.P. 81  
Nicolet (Québec) J3T 1A1

**CJE Arthabaska**

A/S Directeur/Directrice  
108, rue Olivier, 1<sup>er</sup> étage  
Victoriaville (Québec) G6P 6V6

**Chambre de commerce  
du Centre-de-la-Mauricie**

Isabel Rouette  
900, 6<sup>e</sup> Avenue  
Shawinigan-Sud (Québec) G9P 1S4

**Chambre de commerce et d'industries de  
Trois-Rivières**

Claude Durand  
168, rue Bonaventure, C.P.1045  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5K4

**Jeune Chambre de commerce  
de la Mauricie**

Geneviève Dallaire  
1193, rue Laviolette  
Trois-Rivières (Québec) G9A 1W1

**Chambre de commerce et d'industrie  
de Drummond**

Alain Côté  
234, rue Saint-Marcel, C.P. 188  
Drummondville (Québec) J2B 6V7

**Chambre de commerce d'industrie des  
Bois-Francis et de l'Érable**

Marie-France Béliveau  
122, rue de l'Aqueduc  
Victoriaville (Québec) G6P 1M3

**FEM**

7175, Marion  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z9

**Femmes et production industrielle**

14135, boul. Bécancour #13  
Bécancour (Québec) G9H 2K8

**JUSTICE****Sécurité publique, Police de Trois-Rivières**

A/S Michel Letarte  
2250, boul. des Forges  
Trois-Rivières (Québec) G8Z 1V2

**Sûreté du Québec**

A/S Yves Guay  
950, Tousignant  
Trois-Rivières (Québec) G8V 1S2

**Aide juridique Drummondville**

A/S Bernard Bergeron  
430, rue Saint-Georges, bureau 210  
Drummondville (Québec) J2C 4H4

**Aide juridique La Tuque**

A/S Me Marc Villeneuve  
547A, rue Commerciale  
La Tuque (Québec) G9X 3A7

**Aide juridique Louiseville**

320, avenue Saint-Laurent Ouest  
Bureau 100  
Louiseville (Québec) J5V 1K3

**Aide juridique Shawinigan**

Jacques Dessurault  
500, avenue Broadway, bureau 101  
Shawinigan (Québec) G9N 1M3

**Aide juridique Trois-Rivières**

A/S Serge Fontaine  
1350, rue Royale, bureau 603  
Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4

**Ministère de la Sécurité publique**

**Direction régionale des  
Services correctionnels  
Direction régionale  
Mauricie/Centre-du-Québec**

A/S Simon Potvin  
100, rue Laviolette, bureau 313  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

**SERVICES PUBLICS****Service Canada**

A/S M. Patrick Tremblay  
55, boulevard des Forges  
Trois-Rivières (Québec) G9A 6A8

**Service Canada**

A/S Ginette Séguin  
1525, boulevard Saint-Joseph  
Drummondville (Québec) J2C 2E9

**Commission de la santé et de la sécurité du travail**  
**Direction régionale Mauricie–Centre-du-Québec**  
A/S Suzanne Mailhot  
1055, boulevard des Forges, bureau 200  
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9

**Commission des droits de la personne**  
**et des droits de la jeunesse**  
A/S Josée Dallaire  
100, rue Laviolette, bureau 100  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

**Commission des lésions professionnelles**  
**Direction régionale Mauricie et Centre-du-Québec**  
A/S Jean-François Clément  
505, rue des Forges, 2<sup>e</sup> étage  
Trois-Rivières (Québec) G9A 6H1

**Commission des normes du travail**  
**Direction régionale de la Mauricie**  
**et du Centre-du-Québec**  
A/S Suzanne Beauvais  
100, rue Laviolette, bureau 310  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

**Commission des services juridiques**  
**Centre communautaire juridique Mauricie–Bois-Francs**  
Raymond Leduc  
1350, rue Royale, bureau 601  
Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4

**Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport**  
**Direction régionale Mauricie et Centre-du-Québec**  
A/S Claude Lamarre  
100, rue Laviolette, bureau 213  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

**Ministère de l'Emploi, de la Solidarité**  
**sociale et de la Famille**  
Direction régionale Emploi-Québec  
A/S Ginette Lanthier  
225, rue des Forges, bureau 501  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z5

**Ministère de la Justice**  
**Direction régionale**  
A/S Michel Falardeau  
850, rue Hart  
Trois-Rivières (Québec) G9A 1T9

**Ministère de la Sécurité publique**  
**Direction régionale de la sécurité civile**  
**Mauricie et Centre-du-Québec**  
A/S Jacques Raymond  
4000, rue Louis-Pinard  
Trois-Rivières (Québec) G8Y 4L9

**Ministère des Affaires municipales**  
**et des Régions**  
**Direction régionale Mauricie**  
A/S Pierre Robert  
100, rue Laviolette, bureau 302  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

**Ministère du Développement**  
**économique, de l'Innovation**  
**et de l'Exportation**  
**Direction régionale de la Mauricie**  
A/S Robert De Nobile  
100, rue Laviolette, bureau 114  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

**Office de la protection du consommateur**  
A/S Gary Frost  
100, rue Laviolette, RC 11  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

**Office des personnes handicapées**  
**du Québec**  
**Direction de l'intervention**  
**collective régionale du Centre**  
A/S Anne Bourassa  
100, rue Laviolette, RC 19  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

**Revenu Québec**  
**Direction principale des services à la**  
**clientèle des particuliers**  
A/S Christiane Lebleu  
225, rue des Forges, bureau 400  
Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7

**Régie des rentes du Québec**  
A/S Suzanne St-Yves  
1481, rue Notre-Dame Centre  
Trois-Rivières (Québec) G9A 4X4

**Services Québec**  
A/S François Beaudoin  
100, rue Laviolette, RC 26  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

**Société de l'assurance automobile**  
**du Québec**  
**Direction régionale Mauricie**  
A/S Guy Carbonneau  
878, rue de Tonnancourt,  
Trois-Rivières (Québec) G9A 4P8

**Emploi-Québec - Direction régionale**  
A/S Lorraine St-Cyr  
1680, boulevard Saint-Joseph, RC 20  
Drummondville (Québec) J2C 2G3

**Ministère de la Justice**  
A/S Serge Arpin  
1680, boulevard Saint-Joseph  
Drummondville (Québec) J2C 2G3

**Ministère des Affaires municipales**  
**et des Régions**  
**Direction régionale du Centre-du-Québec**  
A/S Gaétan Désilets  
62, rue Saint-Jean-Baptiste, bureau S-05  
Victoriaville (Québec) G6P 4E3

**Office des personnes**  
**handicapées du Québec**  
A/S Céline Giroux  
309, rue Brock  
Drummondville (Québec) J2B 1C5

**Ministère du Développement**  
**économique, de l'Innovation**  
**et de l'Exportation**  
**Direction régionale**  
A/S Vincent Bourassa  
62, rue Saint-Jean-Baptiste,  
Victoriaville (Québec) G6P 4E3

**Régie des rentes du Québec**  
A/S Christian Joncas  
270, rue Lindsay, 1<sup>er</sup> étage  
Drummondville (Québec) J2B 1G3

**Société du Parc industriel**  
**et portuaire de Bécancour**  
A/S Danielle Hébert  
1000, boul. Arthur-Sicard  
Bécancour (Québec) G9H 2Z8

**Ville de Trois-Rivières**  
A/S François Roy  
1325, place de l'Hôtel-de-Ville C.P. 368  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5H3

**Ville de Shawinigan**  
A/S Louise Bellemare  
550, avenue de l'Hôtel-de-Ville, C.P. 400  
Shawinigan (Québec) G9N 6V3

**Ville de La Tuque**  
558, Commerciale  
La Tuque (Québec) G9X 3A9

**Ville de Drummondville**  
**Service des communications**  
Hôtel de Ville  
415, rue Lindsay  
Drummondville (Québec) J2B 1G8

**Ville de Victoriaville**  
**Hôtel de Ville**  
1, rue Notre-Dame Ouest, C.P. 370  
Victoriaville (Québec) G6P 6T2

**Ville de Plessisville**  
1700, rue Saint-Calixte  
Plessisville (Québec) G6L 1R3

**Ville de Louiseville**  
**Hôtel de Ville**  
105, avenue Saint-Laurent  
Louiseville (Québec) J5V 1J6

**MRC Nicolet-Yamaska**  
257-1, rue de Mgr-Courchesne  
Nicolet (Québec) J3T 2C1

**MRC de Drummond**  
436, rue Lindsay  
Drummondville (Québec) J2B 1G6

**MRC de Maskinongé**  
651, boulevard Saint-Laurent Est  
Louiseville (Québec) J5V 1J1

**MRC d'Arthabaska**  
40, route de la Grande-Ligne  
Victoriaville (Québec) G6T 0E6

**CRE - Conférence régionale des élus de la Mauricie**  
M. Christian Savard  
3450, boul. Gene-H.-Kruger, bureau 200  
Trois-Rivières (Québec) G9A 4M3

**Conférence régionale des élus du Centre-du-Québec**  
1352, rue Michaud  
Drummondville (Québec) J2C 2Z5

## **SERVICES D'IMMIGRATION**

**SANA de Shawinigan**  
Lyda Del Pilar Escamilla  
Service d'accueil des nouveaux arrivants  
812, avenue des Cèdres  
Shawinigan (Québec) G9N 1P2

**Comité D'Accueil Aux Néo-Canadiens**  
919, boulevard du Saint-Maurice  
Trois-Rivières (Québec) G9A 3R1

**Regroupement interculturel de Drummondville**  
196, rue Hériot, bureau 50  
Drummondville (Québec) J2C 1J8

**Comité d'accueil international des Bois-Francis**  
59, rue Monfette, bureau 246  
Victoriaville (Québec) G6P 1J8

**Accès Travail**  
Josée L'Heureux  
49, de Courval  
Victoriaville (Québec) G6P 4W6

**Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles**  
A/S Pierre Bonenfant  
100, rue Laviolette, RC 26  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

**Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles**  
A/S Luc Martel  
100, rue Laviolette, RC 26  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

**Centre de recherche d'emploi de la Mauricie**  
3675, boulevard Chanoine-Moreau  
Local 108  
Trois-Rivières (Québec) G8Y 5M6

## **AUTRES ORGANISATIONS**

**Sprint emploi**  
1500, rue Notre-Dame Centre, bureau 106  
Trois-Rivières (Québec) G9A 4X5

**Maison De Connivence**  
819 379-1011  
Envoyer par fax : 819-379-1950

**Maison Le FAR**  
819 378-2990  
Envoyer par fax

**Centre d'aide Aqua-R-elle**  
C.P. 532  
Victoriaville (Québec) G6P 6T3

**Centre de Santé des Femmes de La Mauricie**  
1700, rue Saint-Olivier  
Trois-Rivières (Québec) G9A 4C7

**Centre Le Pont**  
925, rue Laviolette, 2<sup>e</sup> étage  
Trois-Rivières (Québec), G9A 1V9

**Dr Marc Bellemare**  
5050, boulevard des Forges  
Trois-Rivières (Québec) G8Y 1X2

**Dr Olivier Patry**  
601, rue Bonaventure  
Trois-Rivières (Québec) G9A 2B8

**Dr Denis Ramalho**  
980, boulevard Thibeau  
Trois-Rivières (Québec) G8T 7B2

**Centre culturel islamique de la Mauricie**  
A/S Jacqueline Guillemette  
25, rue Brunelle  
Trois-Rivières (Québec) G8T 5Z4

**Carrefour d'entraide Drummondville**  
Lise Ledoux  
255, rue Brock  
Drummondville (Québec) J2C 1M5

**Comité des locataires des HLM de Drummondville inc.**  
Claude Bernier  
295, rue Cockburn  
Drummondville (Québec) J2C 5X6

**Maison Marie-Rivier**  
Nancy Lussier  
460, rue Saint-Alfred  
Drummondville (Québec) J2C 4A7

**Office municipal d'habitation**  
Andrée Martin  
295, rue Cockburn  
Drummondville (Québec) J2C 5X6

**Comptoir alimentaire Drummond inc.**  
Sylvie Lejeune  
1655, rue Corriveau  
Drummondville (Québec) J2C 1Y9

**Corporation de développement communautaire Drummond**  
Sylvain Saint-Onge  
255, rue Brock  
Drummondville (Québec) J2C 1M5

**Fondation Renaître**  
Jose Luis Lopez  
6988, avenue Wiseman, app. 2  
Montréal (Québec) H3N 2N2

**ACEF des Bois-Francis**  
Louise Tardif  
59, rue Monfette, bureau 230  
Victoriaville (Québec) G6P 1J8

**Association des Colombiens des Bois-Francis**  
Duban Mendoza  
Président  
Courriel : dubanbebe@hotmail.com

**Garderie la Licorne**  
Marie Cayer  
159, rue Paris  
Victoriaville (Québec) G6S 1G2

**Répit Jeunesse**  
Lise Toupin  
89, rue Notre-Dame Est, bureau 1  
Victoriaville (Québec) G6P 3Z8

**Sécurité alimentaire**  
Pauline Tétreault  
59, rue Monfette, bureau 007  
Victoriaville (Québec) G6P 1J8

**Office municipal d'habitation de Trois-Rivières**  
3825, Jacques-de-Labadie  
Trois-Rivières (Québec) G8Y 4X2

**Stratégie Carrière**  
7175, Marion, bureau 310  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z9

## **annexe 2**



# questionnaire sur l'évaluation des besoins d'interprétariat

**N.B.** Dans le présent questionnaire, les mots « clientèle » et « client » désignent les personnes ayant de la difficulté à s'exprimer en français.

## Informations générales

Nom de l'institution ou de l'organisme : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Domaine d'activité : \_\_\_\_\_

Personne à contacter : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopieur : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

## Expérience avec la clientèle

1. Au cours des 2 dernières années, avez-vous fait affaire avec des clients qui avaient de la difficulté à s'exprimer en français ?

- Oui       Non (si non passez à la question 4)

1.2 Sur une base annuelle, à combien estimez-vous le nombre de ces clients rencontrés ?

- 1 à 5       6 à 10       11 à 20       plus de 20

1.3 Toujours sur une base annuelle, à combien estimez-vous le nombre d'interventions différentes faites auprès de cette clientèle ? (nombre de clients multiplié par le nombre de rencontres)

- 1 à 10       11 à 50       51 à 100       plus de 100       Autre (spécifiez) \_\_\_\_\_

1.4 À quelle fréquence ces rencontres ont-elles eu lieu ?

- Quotidiennement       Quelques fois par semaine       Plusieurs fois par mois  
 Une dizaine de fois par année       Très exceptionnellement

2. Avez-vous constaté une augmentation de cette clientèle au cours des dernières années ?  
o A beaucoup augmenté o A un peu augmenté o N'a pas changé o A diminué

3. Quels ont été les principaux défis rencontrés avec cette clientèle ?  
\_\_\_\_\_

4. Quelles sont, pour votre organisme, vos obligations par rapport à cette clientèle ?  
\_\_\_\_\_

5. Quel est, pour votre organisation, l'objectif à atteindre avec cette clientèle ?  
\_\_\_\_\_

6. Quel est votre processus d'intervention dans ces situations ?  
(qu'avez-vous fait pour surmonter la barrière linguistique ?)  
\_\_\_\_\_

7. Votre organisation a-t-elle développé des outils pour faciliter la communication avec des personnes ayant de la difficulté à parler français ?  
o Oui o Non (passez à la question 8)

7.1 Si oui, quel genre d'outils ?

o Lexique o Pictogrammes o Autres (spécifiez) \_\_\_\_\_

7.2 Si vous utilisez des outils terminologiques, considérez-vous avoir atteint vos objectifs ?  
(voir question 5)

o Oui o Non

Expliquez : \_\_\_\_\_

### Processus d'intervention

8. Est-ce que vous avez déjà eu recours à un interprète ?  
o Oui o Non (passez à la question 21)

8.1 Sinon, pourquoi ? \_\_\_\_\_

9. À quel type d'interprète avez-vous eu recours ?  
o Un bénévole de la communauté  
o Un membre d'un organisme d'accueil d'immigrants  
o Un membre de la famille du client  
o Un membre de votre personnel  
o Un interprète professionnel  
o Autre (spécifiez) \_\_\_\_\_

10. Est-ce que l'interprétariat s'est fait :

o En personne

o Par téléphone

o Par vidéo-conférence

o Autre (spécifiez) \_\_\_\_\_

11. Selon vous, quel était le degré de maîtrise des langues parlées par les interprètes ?

o Excellente maîtrise

o Bonne maîtrise

o Se débrouille

o Maîtrise difficilement la langue

o Ne maîtrise pas la langue

12. Avez-vous été satisfait du service obtenu ?

o Très satisfait

o Satisfait

o Peu satisfait

o Insatisfait

o Autre

12.1 Veuillez expliquer votre choix.  
\_\_\_\_\_

12.2 Quels sont vos critères de satisfaction ?  
\_\_\_\_\_

13. Combien de fois avez-vous fait affaire avec un interprète au cours des 2 dernières années ?

- 1 à 5 fois
- 6 à 10 fois
- 11 à 20 fois
- plus de 20 fois

14. Avez-vous eu de la difficulté à trouver un interprète ?

- Oui
- Non

14.1 Pourquoi ?

\_\_\_\_\_

15. Quels ont été les délais pour obtenir les services d'un interprète ?

\_\_\_\_\_

16. Avez-vous assumé des frais pour ce service d'interprète ?

- Oui
- Non

16.1 Si oui, selon quel mode et selon quel taux ?

MODE	TAUX
<input type="radio"/> À l'heure	_____ \$
<input type="radio"/> Selon un forfait	_____ \$
<input type="radio"/> Selon un contrat	_____ \$
<input type="radio"/> Autre (spécifiez)	_____ \$

16.2 Sinon, pourquoi ?

\_\_\_\_\_

17. Sur une base annuelle, à combien évaluez-vous les coûts associés à l'interprétariat, directs ou indirects pour votre organisation ? (Par exemple, le salaire des employés qui interprètent)

\_\_\_\_\_

18. Selon vous, de quel degré de maîtrise des langues (par l'interprète) avez-vous besoin ?

- Excellente maîtrise
- Bonne maîtrise
- Se débrouille
- Maîtrise difficilement la langue
- Ne maîtrise pas la langue

19. Étant donné l'augmentation de l'immigration dans la région, prévoyez-vous, au cours des prochaines années, avoir à utiliser plus fréquemment un interprète ?

- Oui
- Non

20. S'il y a lieu, faites-nous part des autres difficultés que vous avez rencontrées dans le processus d'interprétariat ou des appréhensions que vous auriez pour le futur.

\_\_\_\_\_

### Utilisation potentielle d'un service d'interprète

21. Quelle est votre vision d'une banque d'interprètes idéale ?

\_\_\_\_\_

22. Quelles seraient les heures d'ouverture idéales de cette banque d'interprètes ?

- Heures normales d'affaires (am, pm du lundi au vendredi)
- Heures normales d'affaires, plus les soirs de semaine
- Heures normales d'affaires, plus les soirs de semaine et la fin de semaine
- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Autre (spécifiez) \_\_\_\_\_

23. Seriez-vous prêt à utiliser une telle banque d'interprètes si les services étaient disponibles dans votre région ?

- Oui
- Peut-être
- Non

24. Selon vous, comment devrait être financée la banque d'interprètes ?

- L'utilisateur payeur institutionnel à 100 %
- L'utilisateur payeur institutionnel à 50 %
- Le client à 100 %
- Le client à 50 % et l'utilisateur institutionnel à 50 %
- Des subventions gouvernementales à \_\_\_\_\_%
- Une campagne de financement privée
- Autres modalités de partage des coûts (spécifiez) \_\_\_\_\_

Expliquez votre choix : \_\_\_\_\_

25. Combien seriez-vous prêt à payer pour les services d'un interprète ?

- | MODE                                    | TAUX     |
|---|----------|
| <input type="radio"/> À l'heure         | _____ \$ |
| <input type="radio"/> Selon un forfait  | _____ \$ |
| <input type="radio"/> Selon un contrat  | _____ \$ |
| <input type="radio"/> Autre (spécifiez) | _____ \$ |

26. Quelles sont vos attentes par rapport à l'interprète ?

\_\_\_\_\_

27. Quel est, pour vous, un délai d'attente raisonnable pour obtenir les services d'un interprète ?

\_\_\_\_\_

28. Accepteriez-vous que les membres de votre personnel qui parlent une ou des langues autres que le français puissent faire partie de la banque d'interprètes ?

- Oui
- Non

28.1 Si oui, quelles sont les conditions de rémunération rattachées à l'utilisation de votre personnel comme interprète ?

- Rembourser le salaire de l'employé
- Versement du taux prévu par la banque d'interprètes à votre organisation
- Versement du taux prévu par la banque d'interprètes à l'employé
- Échange de services : utilisation gratuite de la banque d'interprètes pour compenser l'utilisation de votre personnel
- Autre \_\_\_\_\_

29. De quelle façon seriez-vous prêt à participer à la banque d'interprètes ?

- Utilisation des services
- Contribution au fonctionnement de la banque d'interprètes
- Contribution financière
- Autres (que financière) \_\_\_\_\_

Veuillez expliquer votre contribution :

\_\_\_\_\_

30. Autres commentaires :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
Signature du répondant

\_\_\_\_\_  
Nom en caractères d'imprimerie

\_\_\_\_\_  
Titre ou fonction

\_\_\_\_\_  
Date

## **annexe 3**



# synthèses des réponses obtenues aux questions ouvertes

## Question 3 :

Quels ont été les principaux défis rencontrés avec cette clientèle ?

- Bien se faire comprendre et bien comprendre
- L'utilisateur s'est présenté avec un interprète
- La compréhension des outils cliniques, peu de référence et soutien pour les malentendants, pas d'accès à un interprète de façon électronique, pas d'interprète arabe, recrutement difficile d'accompagnateurs, difficultés à saisir la complexité des enjeux des groupes ethniques avec des valeurs culturelles différentes
- S'assurer de la compréhension de nos interventions, consignes et conseils, utilisation d'interprètes
- Créer un contact pour connaître leurs besoins
- Accessibilité aux différents services dans leur langue
- Compréhension de la problématique
- Compréhension du système scolaire et se faire comprendre
- Difficultés d'intégration en raison de facteurs linguistiques et sociaux
- Adaptation aux habitudes nord-américaines
- Communications plus longues et plus ardues
- Bien faire comprendre le rôle de l'organisation
- Faire comprendre nos exigences et les lois
- Bien se comprendre, demander de revenir avec un interprète
- Les aider à être autonomes, barrière de la langue, amener les gens d'ici à les accepter sans préjugés
- La communication, la culture, la nourriture

#### Question 4 :

Quelles sont, pour votre organisme, vos obligations par rapport à cette clientèle ?

- Accès en anglais
- Répondre aux besoins de toute la clientèle
- Des soins et des services de qualité
- Qualité de service équivalente pour tous
- Répondre à leurs besoins bio-psychosociaux ou les orienter vers la bonne ressource
- S'assurer d'un consentement éclairé donc d'une bonne compréhension des usagers.  
Respect de la politique régionale
- Donner les services de soutien à la personne, sa famille et ses proches
- Conseils juridiques et représentation à la cour
- Évaluation et suivi dans la communauté
- Services aux citoyens et respect des droits et libertés de chacun
- Réussite scolaire et sociale des élèves
- Apprendre le français de base via le programme de francisation
- Aucune
- Très peu d'obligation, car il existe une ressource pour les personnes immigrées qui cherchent un emploi
- Obligation d'une municipalité par rapport à ses citoyens
- Obligation d'information, soutenir le client dans ses démarches auprès d'autres ministères et organismes
- Donner suite à la demande de service le plus adéquatement possible
- Rendre accessibles les recours reconnus par la Charte
- Assurer l'accès aux services immédiatement, en situation d'urgence, retourner l'appel
- Service-conseil en matière de développement économique, d'innovation et d'exportation
- Surveiller l'application de la loi
- Accueil, accompagnement aux bureaux gouvernementaux, écoles, centres de santé, organismes de charité, magasins, etc. Trouver un logement et s'inscrire en francisation
- Soutenir toutes les femmes, particulièrement les femmes victimes de discrimination
- Comprendre leurs besoins et être capable d'y répondre
- Offrir un endroit sécuritaire, informer la femme de ses droits, explications sur la violence conjugale, aide et accompagnement dans diverses démarches
- Démarche volontaire pour des prêts d'argent
- Assurer la jouissance paisible des lieux de tous nos locataires présents dans les logements
- Leur offrir un logement à loyer modique s'ils en font la demande et traiter les plaintes

### Question 5 :

Quel est, pour votre organisation,

l'objectif à atteindre avec cette clientèle ?

- Assurer une réponse adéquate aux besoins
- Avoir les mêmes soins que les autres en plus de se comprendre
- Communication adéquate et compréhension, bien faire comprendre les enjeux de nos responsabilités mutuelles
- Le même que pour toutes les autres clientèles
- Offrir les services adaptés : accompagnement dans la communauté
- Bien représenter le client
- Favoriser leur réinsertion sociale, assurer le respect de leurs obligations légales, éclairer le Tribunal sur leur situation, agir avec le souci de protéger la collectivité
- Intégration et réussite
- Suffisamment d'autonomie en français pour pouvoir s'intégrer sur le marché du travail ou dans un programme de formation
- Offrir un service complet et professionnel
- Leur faire accepter de faire affaire avec la ressource appropriée
- Aucun pour cette clientèle
- Offrir des services dans une langue maîtrisée par la clientèle
- Livrer les services et programmes avec rigueur
- Participer à l'activité citoyenne, intégration à la vie active, au marché du travail, faire en sorte que le client ne soit pas exclu socialement
- Faire en sorte que le client obtienne réponse à son besoin, lui faciliter le processus de recherche
- Francisation - établissement, intégration dans la société
- Les rejoindre et offrir un soutien et de la sensibilisation

### Question 6 :

Quel est votre processus d'intervention dans ces situations ? (qu'avez-vous fait pour surmonter la barrière linguistique ?)

- Personne pour l'anglais et contacte l'Agence de santé pour les autres
- Utiliser une liste de noms d'interprètes potentiels
- La patience
- Apprentissage d'une base d'espagnol et utilisation d'anciens étudiants comme interprètes
- Demander un interprète
- Recruter un interprète (difficile), utilisation des services téléphoniques pour malentendants
- Faire appel à quelqu'un du service qui parle la langue de l'utilisateur si la communication est difficile, faire appel à quelqu'un de notre banque interne d'interprètes, faire appel aux services du comité d'accueil
- Utiliser des collègues de l'extérieur qui maîtrisent la langue, utilisation du réseau social de la personne, mais dans ce cas il nous est impossible de vérifier la véracité de l'information et d'assurer la confidentialité du dossier
- Primaire : utilisation des étudiants bilingues comme aide
- Secondaire : professeurs bilingues, comité d'accueil
- Nous avons fait appel à des interprètes ou à du personnel qui parlait leur langue
- Référence vers la ressource appropriée
- Remise d'une liste d'interprètes, lexique des mots les plus utilisés
- Discussion gestuelle avec la personne
- Nous demandons aux gens de se présenter avec quelqu'un qui parle français
- Interprète soit par téléphone ou au bureau, dictionnaire et traduction Internet

*dialoguer à trois*