



Banque interrégionale d'interprètes 2015-2016

Quelle année que celle qui vient de se terminer! Si l'année 2014-2015 était celle de la fermeture des agences de la santé et des services sociaux, celle de 2015-2016 a été celle de la mise en place des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS). Le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS) a confié les mandats régionaux de feu l'Agence de santé et de services sociaux de Montréal au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal (CIUSSS du Centre-Sud). C'est donc à ce titre que la Banque interrégionale d'interprètes (BII) y a été transférée. Certes la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux a mobilisé bien des ressources, la BII n'en a pas moins maintenu son offre de services, et ce pour assurer à chacun le droit de comprendre et d'être compris. *The show must go on*, car la maladie n'attend pas!

LA LOI SUR LA SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

La Loi sur la santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) établit un mode d'organisation des ressources destiné à tenir compte des particularités linguistiques et ethno-culturelles des régions (ART. 5 et 7). La Loi édicte aussi les droits des usagers (ART. 4 à 16). Il s'agit notamment du droit de recevoir des services de façon personnalisée et sécuritaire (ART. 5); de celui d'être informé et de consentir de façon éclairée aux soins (ART. 8); et de celui de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être (ART. 10). La Loi rappelle que les établissements ont le devoir d'adopter des orientations et une organisation de services tenant compte des diversités de leur population (ART. 171).

Afin de faciliter l'égalité d'accès aux immigrants qui ne connaissent pas suffisamment la langue ou la culture de la société d'accueil, la BII a été mise sur pied en 1993 à la demande du gouvernement du Québec.

LA POPULATION DE MONTRÉAL

La population de la région administrative de Montréal¹ compte pour le quart de la population du Québec et se distingue de celle du reste du Québec par sa grande diversité.

Le tableau suivant présente les grandes lignes de cette diversité.

Tableau 1 : Diversité de la population montréalaise et du reste du Québec²

	Montréal	Reste du Québec
Population totale	100 %	100 %
Immigrants	33 %	6 %
Langue maternelle unique autre que le français ou l'anglais	32 %	6 %
Ne peut soutenir une conversation en français ou en anglais	2,6 %	0,5 %

Plus précisément, Montréal compte :

- ❑ 152 615 nouveaux immigrants arrivés entre 2006 et 2011;
- ❑ 52 505 résidents non permanents, soit une hausse de 40 % en 5 ans;
- ❑ Et, 48 540 Montréalais ne pouvant soutenir une conversation en français ou en anglais.

La Banque interrégionale D'INTERPRÈTES

...pour comprendre

...pour être compris

La Banque en 2015-2016 : quelques chiffres

LES SERVICES

- ❑ 33 394 services rendus.
- ❑ 51 690 heures d'interprétation.
- ❑ 51 760 mots traduits, révisés, etc.
- ❑ soit 32,7 interprètes et traducteurs ETC.

LES INTERPRÈTES ET LES TRADUCTEURS

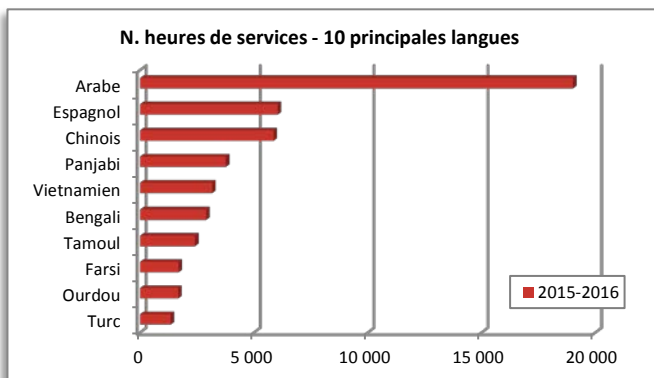
- ❑ 167 interprètes et traducteurs pigistes se sont partagé 2 053 299 \$³ en honoraires.
- ❑ Neuf interprètes ont touché plus de 40 000 \$ en honoraires de la BII, et huit entre 30 et 40 000 \$.
- ❑ Du fait, que certains parlent des langues rarement demandées, ou offrent peu de disponibilité à la BII, la moyenne des honoraires versés est de 12 290 \$, et la médiane de 7 678 \$.

MONTRÉAL ACCUEILLE LES RÉFUGIÉS SYRIENS

- ❑ Automne 2015, la BII se prépare.
 - 600 CV; 150 entrevues = 69 interprètes parlant l'arabe du Moyen-Orient et 6 l'arménien.
 - 13 formations offertes aux interprètes, dont certaines en visioconférence avec Québec.
- ❑ Arrivée de 11 054 réfugiés syriens en 43 vols à Montréal, dont 4 145 pour le Québec entre le 12 décembre et le 29 février.
- ❑ Des interprètes aux trois principaux points de service, et pour la réalisation des bilans de santé = 7 750 heures d'interprétation de décembre 2015 à mars 2016
- ❑ Avril 2016, le travail d'intégration commence. Le besoin d'interprètes sera là pendant encore quelques mois, années.

DES LANGUES PLUS OU MOINS DEMANDÉES

- ❑ 34 % des heures interprétées l'ont été en arabe, et 11 % en espagnol.

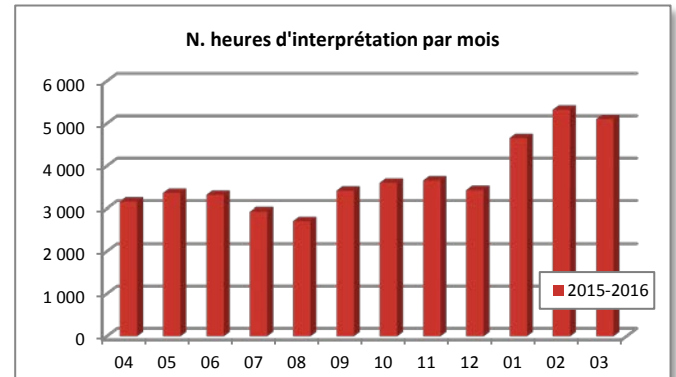


Remarque : « Chinois » comprend le mandarin, le cantonais, etc.

- ❑ 44 langues de services, mais seulement 11 langues comptent plus de 1 000 heures d'interprétation.

LA DEMANDE

- ❑ Les mois se suivent et ne se ressemblent pas toujours. Si la moyenne mensuelle est de 3 724 heures interprétées, il y a eu 5 326 heures en février. Le pic des trois derniers mois correspond à l'arrivée massive des réfugiés syriens.
- ❑ Le 13 janvier a été la plus grosse journée de l'année avec 230 heures d'interprétation.



- ❑ Les appels téléphoniques comptent pour 6 % des heures d'interprétation.
- ❑ Les annulations dans un délai de moins de 48 h ouvrables représentent 7 % des heures d'interprétation facturées.

LE RÉSEAU MONTRÉALAIS PRINCIPAL UTILISATEUR

- ❑ 88 % des services sont rendus à Montréal, 8 % à Laval, et 4 % dans le reste du Québec, soit les régions de l'Estrie, des Laurentides, de Lanaudière et de Québec.
- ❑ 22 ONG ont demandé 880 heures d'interprétation, dont 430 par une douzaine de maisons d'hébergement.

DÉVELOPPEMENT ET COLLABORATION

- ❑ À la demande du CIUSSS de la Capitale-Nationale, le CIUSSS du Centre-Sud adapte l'application Jérôme+ aux besoins de gestion des services d'interprétation de Québec. Inauguration prévue au début de 2017.
- ❑ Le CIUSSS du Centre-Sud et la BII collaborent avec le CIUSSS du Centre-Ouest à un projet d'évaluation visant à définir les bonnes pratiques en contexte de travail avec des interprètes. Les entrevues avec les interprètes et les intervenants auront lieu cet automne et le rapport final déposé à l'hiver 2017.
- ❑ Septembre 2015, la BII fait son entrée sur les réseaux sociaux. Objectif : deux à trois messages par an sur les comptes Facebook et Twitter de Santé Montréal.

- 1 La superficie de la région administrative de Montréal est de 498,2 km², et celle de Laval est de 246,2 km².
- 2 Selon le recensement quinquennal de Statistique Canada de 2011. La diffusion des données du recensement de 2016 débutera en 2017.
- 3 Dollars canadiens.