

Nationalisation de l'offre de service en interprétariat pour le réseau de la santé et des services sociaux

*Les interprètes du RSSS au service des usagers
partout au Québec*

1. Le mandat
2. La vision : principes directeurs du projet
3. Principales étapes du projet
4. Activités de communication
5. Validation des besoins et des solutions
6. Axes d'amélioration de l'offre de service

Le mandat

Le MSSS mandate le CCSMTL par le biais de la Banque interrégionale d'interprètes (BII) afin de:

- procéder à la nationalisation de l'offre actuelle de services d'interprétariat pour l'ensemble des établissements du Québec.
- réaliser le projet en collaboration avec la Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale (BICN) du CIUSSS du même nom.



Principales étapes franchies



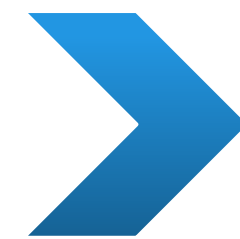
Définition de la structure du projet via l'embauche d'une firme externe (chargé de projet)



Definition du plan de communication



Phase de consultation après des établissements et revue de littérature des bonnes pratiques



Sélection du fournisseur IMS et développement de la nouvelle plateforme web



Optimisation des processus et procédure administrative
processus et procédure administrative

La vision et les principes directeurs du projet



Les principes pour une amélioration de l'offre de services en interprétariat pour le RSSS

Accessibilité

Une **accessibilité** à des services d'interprétariat **uniformes 24 h/24 h, 7 jours sur 7** dans toutes les régions du Québec en favorisant des **services de proximité**.

Offre de qualité

Une **offre de qualité** (bonnes pratiques, compétences linguistiques, intervention éthique, compréhension du rôle de l'interprète, formation sur les interventions dans le RSSS, etc.).

Soutien au développement de l'utilisation de l'interprétariat

Un **soutien au développement de l'utilisation de l'interprétariat** dans les établissements du RSSS (sensibilisation, formation des professionnels, outils) s'appuyant sur les bonnes pratiques.

Gestion financière responsable

Une **gestion financière responsable** et une **viabilité financière** (principe de l'utilisateur-payeur)

Simplicité opérationnelle

Une **simplicité opérationnelle** (développement d'une technologie informatique adaptée à la réalité des établissements)



Activités de communication



Nouveau visuel



BANQUE D'INTERPRÈTES

du réseau de la santé et des services sociaux



Page web

<https://ccsmtl.ca/pro-nationalisation-bi>

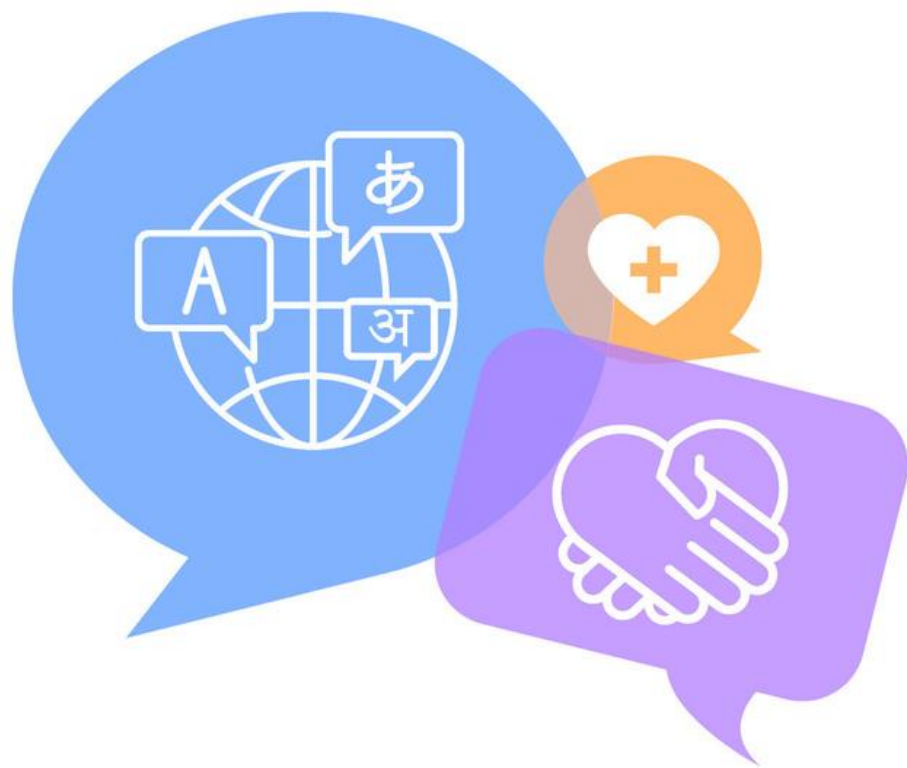
Contenu visant à informer les professionnels du réseau et les interprètes:

- De l'information sur la BI du RSSS et son offre de service
- Des différentes étapes du projet
- Des bonnes pratiques en matière d'interprétariat formel
- Des modalités pour faire une demande de services
- Des outils disponibles pour les soutenir dans l'utilisation du système informatique



Autres activités

- Bulletin de nouvelles transmis par courriel
- Rencontre d'information avec les interprètes
- Adresse courriel BIQ pour contacter l'équipe
- Webinaires pour la formation sur la plateforme web

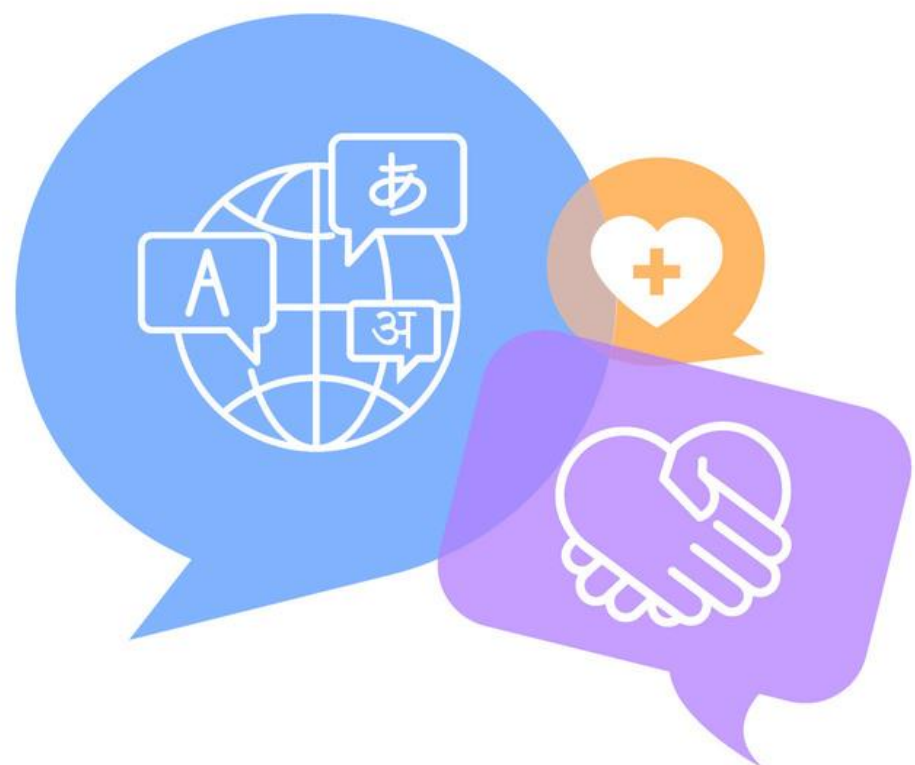


Validation des besoins et des solutions



Activités de consultation

- Sondage auprès des demandeurs et des utilisateurs de la BI
- Sondage auprès des interprètes
- Consultation des équipes BI
- Analyse des résultats et synthèse des recommandations



Recommandations suite au sondage auprès des demandeurs de services

SERVICES D'INTERPRÉTARIAT

offerts par le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS)

Constats et recommandations des établissements du RSSS

Principaux constats

sur la satisfaction des services d'interprétariat offerts par le RSSS

- Écarts dans la qualité des services rendus par les interprètes.
- Enjeux de disponibilité des interprètes et de certaines langues.
- Insuffisance de la formation (intervenants du RSSS et interprètes).
- Outil informatique imparfait qui ne facilite pas le travail de gestion des demandes.
- Difficulté d'obtenir le service d'interprétariat lors des besoins en situation d'urgence.
- Processus de demande de service complexe pas toujours adapté aux besoins des intervenants.



Principales recommandations des établissements du RSSS

1. Le maintien et le développement du présentiel

Le présentiel est la force des Banques d'interprètes. Pour les demandes de service non urgentes, le présentiel doit être favorisé afin d'assurer la qualité et la sécurité du service rendu. Dans les cas urgents, un service à distance devrait être disponible.

2. La simplification du processus

Un outil informatique performant et facile d'utilisation est souhaité. Un processus adapté est attendu afin de bien répondre aux besoins de planification et de préparation des rencontres.

3. La rapidité de la réponse

Une offre de service incluant des modalités permettant une confirmation rapide du service demandé et un moyen de communication entre le demandeur et l'interprète.

4. La formation des interprètes et des intervenants

Il est souhaité que les interprètes possèdent et maîtrisent la connaissance et les compétences requises pour exercer leur rôle de façon professionnelle (traduction fidèle, complète, neutre, empathique). Les intervenants devraient également recevoir une formation sur les bonnes pratiques concernant les entretiens avec interprètes en plus d'avoir des connaissances en communication interculturelle.

5. La communication

Des activités de communication en continu auprès des usagers, des proches et des intervenants sur l'existence et l'importance des services d'interprétariat, sont essentielles afin de favoriser l'accès et l'utilisation de ce service pour la clientèle ne maîtrisant ni le français ni l'anglais.

Recommandations suite au sondage auprès des interprètes

Formation et soutien professionnel

- Améliorer les mécanismes de communication avec le bureau de la BI concernée afin de pouvoir rapidement communiquer en cas de problème ou discuter d'une situation délicate. Certaines personnes suggèrent de tenir des rencontres individuelles entre la BI et l'interprète (mieux se connaître et mieux soutenir les pratiques et enjeux spécifiques) et prévoir des rencontres de groupe (pour communiquer des informations importantes, pour échanger entre interprètes).
- Former et outiller les interprètes qui ont à vivre des rencontres et situations émotionnellement chargées et délicates.
- Savoir quoi faire et quoi dire concernant les besoins non couverts par l'interprète et mentionnés par l'utilisateur : prises de rendez-vous par l'utilisateur, suivis entre les rendez-vous, répondre à d'autres besoins de l'utilisateur (école, aide alimentaire par exemple).
- Offrir de la formation continue pour assurer une prestation de service de qualité et sécuritaire. Exemples de thèmes de formation : situation de vulnérabilité et besoins associés des nouveaux arrivants ; fonctionnement du RSSS, thématiques spécialisées (ex. Protection de la jeunesse, santé mentale, urgences médicales).
- Améliorer la qualité des interprètes en augmentant les exigences, par la formation continue et par des mécanismes d'évaluation ou d'appréciation de la contribution.

Recommandations

La dernière question du sondage étant une question ouverte sur les façons d'offrir un milieu de travail plus satisfaisant, plusieurs améliorations ont été formulées. Elles sont regroupées par thème dans la partie qui suit.

Conditions de travail (salaires, frais de déplacement, organisation de travail)

- Obtenir une meilleure reconnaissance salariale.
- Couvrir davantage les frais de déplacement (particulièrement pour les interprètes qui vivent en banlieue de la métropole et qui se déplacent à Montréal).
- Obtenir de la part des intervenants du réseau les améliorations suivantes:
 - Respecter l'heure du rendez-vous
 - Fournir les bonnes informations au préalable afin de mieux préparer la rencontre
 - Considérer l'interprète comme un professionnel

Processus de gestion des demandes de service

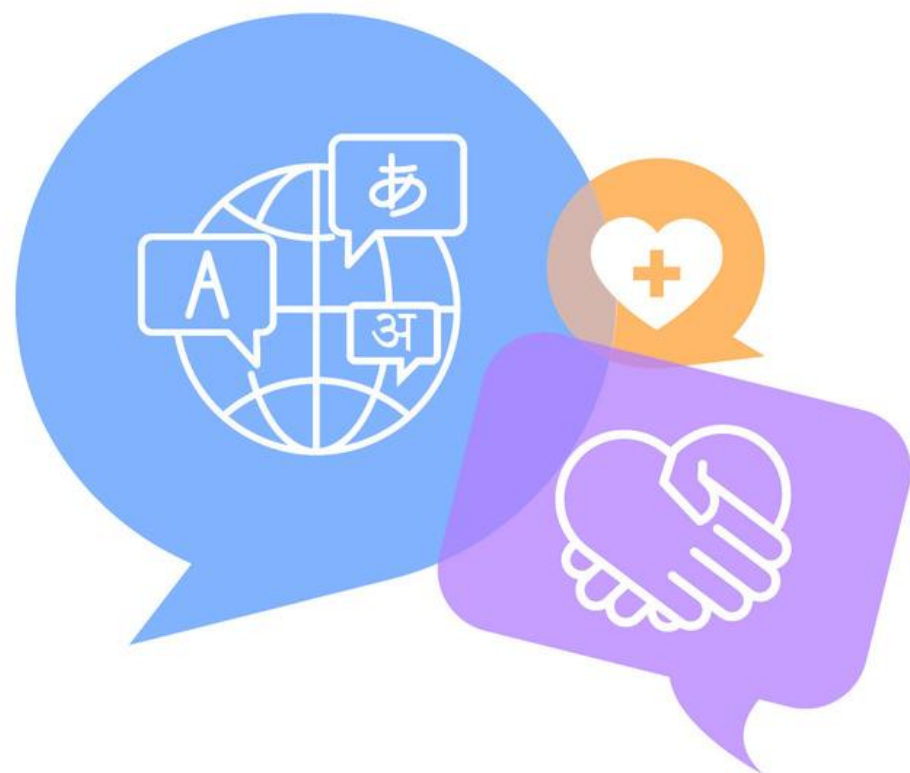
- Bonifier et simplifier le système de rendez-vous et de paiement
- Améliorer la plateforme informatique existante
- Informer et former les demandeurs de service ainsi que les professionnels sur le rôle et la collaboration avec l'interprète
- Veiller à ce que les demandes de service contiennent des informations exactes et complètes

Axes d'amélioration de l'offre de service



Nouvelle plateforme web pour la gestion des demandes

- ❑ Fournisseur : Interpreter Management System
- ❑ Objectif premier: simplicité et facilité d'utilisation
- ❑ Avantages:
 - ❑ Version web accessible avec un lien direct sécurisé
 - ❑ Application mobile où les interprètes pourront:
 - ❑ Accepter / refuser une demande
 - ❑ Enregistrer les réalisations après le service
 - ❑ Joindre des fichiers et photos
 - ❑ Enregistrer la signature électronique du professionnel: dans une 2^{ème} phase du projet



Autres axes d'amélioration de l'offre de service

✓ Recrutement des interprètes

- Le processus de recrutement incluant la validation des compétences et des aptitudes pour exercer la tâche est révisé et bonifié.
- Une formation de base sera rendue disponible pour les nouveaux interprètes avant qu'ils débutent.

✓ Lien d'emploi et conditions de travail des interprètes

- Harmoniser et se donner des balises claires en ce qui concerne le titre d'emploi, la rémunération et le remboursement des autres frais.
- Offrir un taux horaire concurrentiel.
- Favoriser la qualité de la prestation de service grâce notamment à l'adoption de bonnes pratiques.

✓ Qualité des services

Plusieurs actions visant à améliorer la qualité de la prestation de service et à favoriser une augmentation du nombre de demandes de service sont prévues telles que: rétroaction post-service, formation continue, diffusion des bonnes pratiques, rencontres de suivi, évaluation de la satisfaction.

✓ Communication auprès des intervenants

Développer du matériel visant à sensibiliser les intervenants des établissements :

- à l'importance de travailler avec des interprètes formels;
- aux enjeux de la communication interculturelle;
- aux bonnes pratiques de travail avec un interprète.



Pour rejoindre la BI du RSSS

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception des jours fériés

Téléphone: 514 597-3284

Courriel: biq@ssss.gouv.qc.ca

