

DOUBLE SENS

Revue de l'association française des interprètes
et traducteurs en langue des signes

N° 2
Décembre 2014

Les interprètes en langue des signes,
des interprètes comme les autres ?

Deuxième volume

Formations et représentations

Revue semestrielle

AFILS
254 rue Saint-Jacques - 75005 PARIS

genre et du Care¹⁹ : puisque tout amène à conserver ce lien, appelé par les usagers sourds et perçu comme acté dans la sphère publique, ne serait-il pas plus juste d'embrasser le caractère fondamentalement social du métier et de travailler à la valorisation de compétences telles que la gestion de l'émotionnel, l'empathie et, de manière générale, la dimension affective du travail ? Mais se faisant, comment articuler ce positionnement avec les fondements du code éthique qui assurent aux usagers le respect de leur autonomie dans la prise de parole et les protègent autant qu'elles protègent les interprètes ? La question reste ouverte.

Bibliographie

- ADORNO Theodor, FRENKEL-BRUNSWIK Else, LEVINSON Daniel, SANFORD R. Nevitt, 1950, *The Authoritarian Personality*, New-York, Harpers and Brothers.
- BEAUD Stéphane, WEBER Florence, 1998, *Guide de l'enquête de terrain. Produire et analyser des données ethnographiques*, Paris, La Découverte.
- BERENI Laure, CHAUVIN Sébastien, JAUNAIT Alexandre, REVILLARD Anne, 2008, *Introduction aux Gender Studies. Manuel des études sur le genre*, Bruxelles, De Boeck.
- BLANCHET Anne, GOIMAN Anne, 1992, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Paris, Nathan université.
- BUTLER Judith, 2005, *Trouble dans le genre. Pour un féminisme de la subversion*, trad. de l'anglais (USA) par KRAUSS Cynthia, Paris, La Découverte (*Gender Trouble. Feminism and the Subversion of Identity*, USA, 1991).
- DORLIN Elsa, 2008, *Sexe, genre et sexualités. Introduction à la théorie féministe*, Paris, Presses universitaires de France.
- FORTINO Sabine, 2002, *La mixité au travail*, Paris, La Dispute.
- GOFFMAN Erving, 1975, *Stigmate : Les usages sociaux des handicaps*, trad. de l'anglais (USA) par KIM Alain, Paris, Éditions de Minuit (*Stigma : Notes on the Management of Spoiled Identity*, USA, 1963).
- LECAPLAIN Corentin, 2012, *Interprétation français/langue des signes française : un métier de femme ou un métier féminisé ?*, mémoire de recherche de master professionnel « Interprétariat français/langue des signes française », sous la direction de Fabrice Penot, Université Paris 8.
- MEAD Margaret, 1963, *Mœurs et sexualités en Océanie*, trad. de l'anglais (USA) par CHEVASSUS Georges, Paris, Plon (*Coming of Age in Samoa*, USA, 1928 ; *Sex and Temperament in Three Primitive Societies*, USA, 1935).
- MICHAELS Paul, 2009, *A Study of Interpreting Provision in the Deaf Gay Community*, mémoire de recherche (sous la direction de Granville Tate), Department of Languages, Durham University.
- MONEY John, 1952, *Hermaphroditism: An Inquiry into the Nature of a Human Paradox*, Thesis (Ph.D.), Harvard University.
- MOTTEZ Bernard, 2006, *Les Sourds existent-ils ? Textes réunis et présentés par Andrea Benvenuto*, Paris, L'Harmattan.
- VIDAL Catherine, BENOIT-BROMAËYS Dorothée, 2005, *Cerveau, Sexe & Pouvoir*, Paris, Belin.

19. Dans le champ des *Care Studies*, le courant de « l'éthique du care », jouant du double sens du terme, à la fois « soins » et « attention », développe une pensée éthique et politique prônant la valorisation des qualités attachées aux tâches et métiers du care, largement dévolus aux femmes ; il s'agit d'une inversion positive de l'image négative socialement attribuée à ces tâches et métiers « féminins » (Dorlin, 2008).

Les perceptions d'utilisateurs de services, d'interprètes et de directeurs d'agence sur l'offre de services en interprétation visuelle au Québec

Anne-Marie PARISOT

Professeure de linguistique, Université du Québec à Montréal

Suzanne VILLENEUVE

Interprète en LSQ/français, Université du Québec à Montréal

La Charte canadienne des droits et libertés de 1982 reconnaît le droit à l'égalité comme droit démocratique, et ce à tout citoyen canadien, « indépendamment de toute discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques ». Le Québec a défini une politique d'accès « à part égale » (Office des personnes handicapées du Québec – OPHQ, 1984) et ensuite « à part entière » (OPHQ, 2009), visant une intégration de l'ensemble des personnes handicapées sans discriminations ni privilèges, organisant du même coup l'offre de services en interprétation visuelle pour les sourds québécois. L'objectif étant de donner accès à tous aux droits humains fondamentaux, entre autres accès à l'éducation, à l'information, à la santé et à la justice. Le choix de la politique québécoise est clairement celui de promouvoir l'intégration sociale et scolaire pour tous les citoyens handicapés, incluant les sourds. C'est dans ce cadre qu'ont été mis sur pied au Québec à la fin des années 1980 les services régionaux d'interprétation (dorénavant SRI) pour l'interprétation sociocommunautaire et que les commissions scolaires ont reçu le mandat au début des années 1990 de l'offre de services en interprétation scolaire¹. Les services d'interprétation visuelle dispensés par ces fournisseurs se définissent très largement comme : 1) le transfert linguistique d'une langue orale (français ou anglais) à une langue des signes (LSQ ou ASL – *American Sign Language*), ou encore d'une langue des signes à une autre (ASL/LSQ) ; 2) la translittération de la forme orale à la forme visuelle (sur les lèvres) d'une langue majoritaire (le français ou l'anglais). La situation qui nous intéresse dans cet article, le cas québécois, fait état d'un écart important entre le besoin et l'offre en termes de service d'interprétation visuelle (cf. OPHQ, 2012) et ce, malgré l'obligatoire politique de fournir les services et la volonté de l'intégration. Alors que ce rapport de l'Office des personnes handicapées sur l'organisation et la gestion des SRI cible plus particulièrement l'écart statistique entre la demande posée par un citoyen sourd et l'offre comblée par un fournisseur de service, nous soutenons que l'écart doit aussi être considéré en fonction de la qualité de

1. Le Conseil du trésor du Québec a créé en 2000 une classe d'emploi spécifique pour les interprètes scolaires : technicien-interprète.

l'offre. Cette qualité est interreliée à une série d'éléments, tels que :

- l'organisation des services (structure, place du privé, place du scolaire, etc.) ;
- les compétences attendues pour les interprètes (compétences de base, compétences spécifiques) ;
- le processus d'embauche et les conditions de travail ;
- l'évaluation et la formation des travailleurs.

C'est dans cet esprit que nous avons mené une enquête en 2013 sur le point de vue de trois groupes de personnes interpellées par l'offre de services en interprétation visuelle au Québec, soit les utilisateurs de services, les interprètes et les fournisseurs de services. Nous présentons dans cet article les résultats de l'analyse des points de vue de ces trois groupes sur les thématiques notamment de l'organisation des services et de l'interprétation scolaire. Les trois sources ayant nourri l'analyse que nous présentons sont :

- L'analyse de contenu d'entrevues avec les directions d'agence ;
- Les données statistiques issues d'un sondage auprès des trois groupes concernés ;
- L'analyse de contenu de discussions de groupe.

Hormis la consultation de l'ensemble des groupes concernés, cette enquête avait pour objet, d'une part de préciser les conditions de l'écart entre l'offre et les besoins et d'autre part d'inclure à la réflexion tous les secteurs dans lesquels œuvrent les interprètes au Québec, soit les secteurs « sociocommunautaires »² et les secteurs scolaires. L'organisation actuelle des services étant structurée en ces deux grands domaines, il est d'usage de les considérer séparément. Sur le plan administratif, ils sont gérés par deux ministères distincts, soit le ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS) pour l'interprétation sociocommunautaire et le ministère de l'Éducation, du loisir et du sport (MELS) pour l'interprétation scolaire.

Portrait de la structure des services et des travailleurs

Le portrait global de l'organisation actuelle des services d'interprétation visuelle au Québec permet d'identifier trois principales organisations de financement, soit celles du ministère de l'Éducation, du loisir et du sport (via les commissions scolaires ou les deux cégeps³ responsables), du ministère de la Santé et des services sociaux (via les SRI et le centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain - CCSMM⁴), et de l'utilisateur de services

2. Les secteurs sociocommunautaires sont ceux couverts par le cadre normatif de l'OPHQ, soit la santé et les services sociaux, le travail, la formation et l'apprentissage, le soutien aux familles, les services publics et parapublics, les biens de consommation, la vie associative et communautaire, etc.

3. Au Québec, il s'agit d'un « établissement public d'enseignement général et professionnel, situé entre le secondaire et le supérieur » (dictionnaire Larousse). Concrètement, il s'agit d'un niveau de formation qui équivaut à la terminale et la première année d'université française.

4. Le centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain (CCSMM) est un organisme communautaire qui a le mandat de l'offre de services en interprétation anglaise/ASL.

(via l'embauche de travailleurs autonomes ou les agences privées). De plus, d'autres organismes financent les services d'interprétation sociocommunautaire (par exemple, le ministère de la Justice pour l'interprétation judiciaire, le ministère des Transports pour la société de l'assurance automobile du Québec, etc.). Les postes d'interprètes à temps plein étant rares, surtout dans le domaine sociocommunautaire (9 %), dans la plupart des cas (74 %) les interprètes québécois combinent des contrats dans ces types d'organisations et naviguent entre le scolaire et le sociocommunautaire (Parisot *et al.*, 2008 : 35). Les SRI et le CCSMM embauchent un total de 178 interprètes visuels, ce qui constitue 68 % de l'ensemble des interprètes visuels au Québec. Les autres travailleurs actifs sont employés exclusivement par le secteur scolaire, sont travailleurs autonomes, ou sont employés par le privé.

Par ailleurs, des organismes publics ou associatifs ont aussi leurs propres listes d'interprètes qu'ils embauchent sans l'intermédiaire d'un SRI. L'interprétation pour la formation professionnelle et technique est généralement offerte par des travailleurs autonomes payés par le MELS via une subvention à l'étudiant qui les embauche. Mais il est à noter que certains SRI offrent aussi, sous diverses formes, ce type de services d'interprétation scolaire.

MELS			MSSS		Privé	
Scolaire			Sociocommunautaire			
Jeune (commissions scolaires ⁵)	Postsecondaire (2 cégeps)	Formation professionnelle et technique	6 Services régionaux d'interprétation	1 Service ASL	Travailleurs autonomes	Agences

Organisation actuelle des services d'interprétation visuelle au Québec

Il n'existe pas d'évaluation nationale pour les interprètes visuels québécois contrairement aux États-Unis, où le système américain présente trois niveaux de certification des interprètes (*National Interpreter Certification*) :

- Certifié : évaluation des compétences de base en interprétation professionnelle et en translittération ;
- Supérieur : résultats élevés à l'examen pratique et note standard à l'entrevue ;
- Maîtrise : résultats élevés à l'examen pratique et à l'entrevue.

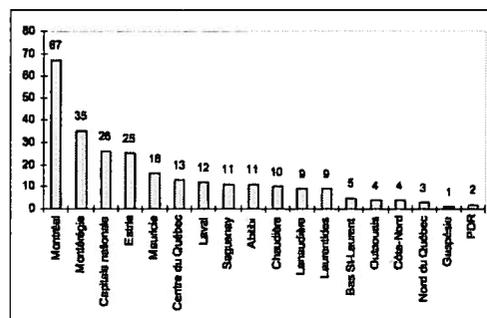
Le portrait le plus récent des interprètes visuels au Québec (Parisot *et al.*, 2008) en recense 263 répartis sur tout le territoire. Entre autres caractéristiques de ces travailleurs, cet état de situation montre que :

- Peu d'entre eux ont un poste permanent ;
- La plupart travaillent dans plus d'un secteur à la fois (scolaire et sociocommunautaire) ;

5. Au Québec, une commission scolaire est un organisme politique et administratif qui gère les écoles primaires et secondaires publiques sur un territoire géographique donné.

- Très peu ne font que de la translittération ;
- La majorité a une formation universitaire (68 %) ;
- Moins de la moitié possèdent une formation en interprétation visuelle (42 %).

De plus, les interprètes québécois sont principalement des femmes (92 %), de moins de 40 ans (63 %), de langue maternelle française (87 %) et ayant acquis la LSQ à l'âge adulte (75 %). Comme l'illustre le graphique suivant, ces 263 interprètes, œuvrent principalement près des grands centres (Montréal, Montérégie, Estrie et Québec-capitale nationale), mais couvrent aussi toutes les autres régions administratives du Québec, donc un vaste territoire (1 667 441 km²).



Distribution géographique des interprètes québécois⁶

L'interprétation sociocommunautaire

L'étude de l'OPHQ (2012) sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation présente un réexamen des recommandations issues du portrait de l'état de situation produit préalablement par le MSSS en 2002 et porte essentiellement sur l'organisation des SRI, donc sur l'interprétation sociocommunautaire. Entre autres constats, le rapport fait état d'une importante variation inter- et intrarégionale pour plusieurs aspects de ces services (services offerts, tarification, salaire, entente de financement, reddition de comptes, etc.). Le rapport souligne aussi l'incapacité des SRI à répondre à toutes les demandes, due notamment à un manque d'interprètes et à un manque de ressources financières.

Par ailleurs, bien que l'étude de l'OPHQ présente un portrait complet de l'offre de services sur les demandes comblées et non comblées pour les SRI, ce portrait ne tient pas compte des besoins qui n'ont pas fait l'objet de demandes puisque la clientèle sait qu'ils ne sont pas couverts par leur SRI (pour le secteur de la culture par exemple). Le besoin étant ainsi inexistant sur le plan administratif, il n'est pas considéré dans les analyses statistiques de l'OPHQ. Si le portrait global indique une prépondérance des demandes dans le secteur de la santé et des services sociaux pour tous les SRI, il illustre une différence

6. PDR signifie que le répondant n'a pas donné de réponse à la question.

dans la comparaison des domaines prioritaires. Le domaine du travail, par exemple, qui est prioritaire pour les SRI de Québec et de Montréal arrive au cinquième rang pour le SRI d'Abitibi et de Lanaudière quant au nombre de demandes répondues. Cette observation invite à la retenue dans l'interprétation des résultats globaux des domaines de priorité dans l'offre de services qui sont fortement influencés par les chiffres des deux premiers SRI qui représentent à eux seuls 80 %⁷ des demandes comblées et ne prend pas en compte les priorités régionales des autres régions, dont les trois premières se déclinent comme suit :

	SIVET (Montréal, Laval, Montérégie)	SIPSE (Estrie)	SRIAT (Abitibi)	SRIEQ (l'Est du Québec)	SRIL (Lanaudière, Laurentides)	SRIVO (Outaouais)
1	Santé et services sociaux	Santé et services sociaux	Santé et services sociaux	Santé et services sociaux	Santé et services sociaux	Santé et services sociaux
2	Travail	Autre	Services et biens de consommation	Travail	Autre	Soutien aux familles
3	Services publics et parapublics	Travail	Formation et apprentissage	Services publics et parapublics	Services publics et parapublics	Services et biens de consommation

Trois principaux domaines de priorité dans l'offre de services des SRI

Les travailleurs autonomes

À l'heure actuelle, des interprètes travailleurs autonomes (« pigistes »), se regroupent parfois pour partager les contrats et contribuer à combler les besoins non couverts par les différents SRI ou par les organismes scolaires (par exemple, l'enseignement professionnel) ou pour des exigences de spécialité auxquelles peuvent difficilement répondre ces organismes (par exemple, l'interprétation anglais/LSQ). À titre d'exemple, le secteur des loisirs n'est le plus souvent pas desservi par les SRI par manque de financement et d'effectifs. Certaines associations sportives embauchent des interprètes pigistes pour des besoins réguliers ou ponctuels (par exemple, accompagner l'équipe sportive « Team Canada » aux jeux olympiques sourds).

L'interprétation scolaire

Le secteur jeune : au Québec, ce sont les commissions scolaires qui sont responsables des services d'interprétation en milieu scolaire pour le secteur jeune (préscolaire, primaire et secondaire). Les interprètes y ont pour tâche⁸ :

- D'interpréter simultanément et intégralement le message parlé des enseignants et d'autres personnes (et de l'élève à l'intention de ces mêmes personnes), lors des cours et d'autres activités reliées à la vie éducative des élèves sourds ou malentendants en se servant de différents modes de communication ;

7. Ce ratio est obtenu en additionnant les totaux des demandes répondues du SIVET et du SRIEQ tels que présentés dans le rapport de l'OPHQ (2012 : 17).

8. Présentation tirée de la description de la classe d'emploi technicienne-interprète et technicien-interprète du ministère de l'Éducation

http://cpn.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/CPNCF/10_Plans_class/soutien/CPNCF_PLAN_CLA_SS_SOUTIEN_avec_page_couverture_couleur_INTERNET.pdf, page 5 - consulté en septembre 2014.)

- D'assister les élèves afin de faciliter leurs apprentissages et leur intégration scolaire et sociale ;
- De fournir à l'élève une assistance appropriée (s'il présente des difficultés d'adaptation et d'apprentissage en plus de son handicap auditif) ;
- De participer à différentes rencontres (conventions linguistiques, plan d'intervention) afin de transmettre ses observations quant au comportement, aux difficultés d'adaptation et aux difficultés d'apprentissage d'un élève et appliquer les mesures retenues dans les limites de sa fonction ;
- D'initier des techniciens moins expérimentés, de même qu'à coordonner le travail de soutien dans les tâches accomplies par ce personnel, relativement à la réalisation de programmes ou d'opérations techniques dont ils sont responsables ;
- D'accomplir toute tâche connexe.

Cette liste de tâches se décline en une série importante et variée de compétences qui sont explicitées dans deux documents visant d'une part à éclairer les futurs interprètes sur leur rôle et leur tâche (Vercaingne-Ménard *et al.*, 2001) et d'autre part à informer les responsables de l'embauche sur les spécificités de l'interprétation à l'école primaire et secondaire (Villeneuve, 2005). Parmi les multiples compétences attendues de l'interprète scolaire, pour répondre à sa description de tâche, il doit être apte à :

- Traduire les éléments linguistiques et extralinguistiques comme l'atmosphère de la classe ;
- Aider l'élève à développer ses compétences communicationnelles et sociales ;
- Apprendre à l'enfant à communiquer adéquatement en la présence d'un interprète ;
- Collaborer avec les autres intervenants qui entourent l'enfant, notamment à participer activement au plan d'intervention et à y transmettre ses observations quant aux comportements de communication (capacité de prendre ou de céder la parole, capacité de reprendre son message, etc.) ;
- Appliquer les mesures du plan d'intervention pour ce qui touche l'interprétation ;
- Utiliser le mode de communication qui convient à l'enfant ;
- Agir en tant que modèle linguistique ;
- Etc.

Des problèmes quant à l'écart entre les besoins et les services d'interprétation scolaire ont été mis en lumière par l'OPHQ (2005) ainsi que par l'association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs (Jean, 2009). À titre d'exemple, mentionnons les cas où le nombre d'heures d'interprétation ne couvre pas la totalité des heures de présence en classe des élèves sourds

(par exemple, en période de bibliothèque, en cours d'éducation physique). Les auteurs soulignent notamment la grande variation du niveau de qualification des interprètes scolaires embauchés et des procédures d'évaluation pour l'embauche. Par ailleurs, des difficultés dans l'offre de services pour le secteur de l'éducation aux adultes, notamment pour l'enseignement professionnel, ont été illustrées par différents auteurs (entre autres Roy, 2008, 2009 ; Villeneuve, 2011).

L'enseignement postsecondaire : au collégial, les services sont assurés par le service d'aide à l'intégration des élèves (SAIDE) du cégep du Vieux Montréal (CVM) par un mandat qui visait, en 1982 à « accueillir et favoriser l'accessibilité aux études supérieures d'étudiants qui ont des besoins particuliers en raison d'une limitation fonctionnelle »⁹. Le SAIDE avait aussi un titre de centre désigné afin de gérer le service d'interprétation visuelle pour tous les collèges de l'ouest du Québec et de soutenir les conseillers des services SAIDE dans les autres cégeps dans la mise en place des services. Les services dans l'est du Québec sont gérés par le cégep de Ste-Foy à Québec. En 2012, le SAIDE du CVM s'est transformé en une équipe qui intervient auprès des étudiants en situation de handicap du CVM seulement. Et le centre désigné est devenu le centre collégial de soutien à l'intégration (CCSI). Certaines universités montréalaises font appel au cégep du Vieux Montréal pour les services d'interprétation, les autres gèrent elles-mêmes les services *via* leur service d'aide aux étudiants handicapés.

Le point de vue des directeurs d'agence

L'analyse d'entrevues menées auprès des directions des six SRI et du CCSMM a permis de valider la série de recommandations présentées dans le rapport de l'OPHQ (2012). Sur le plan organisationnel, ils ont exprimé une volonté partagée de répondre et rendre des comptes à une organisation qui aurait des responsabilités transversales. Un des arguments exprimés est, entre autres, la variété des types de services couverts par le cadre normatif qui va au-delà de la santé et des services sociaux¹⁰ ainsi que le traitement des demandes qui ne sont pas couvertes par le cadre normatif, mais qui pourraient être jugées fondamentales à la participation sociale (les rites, les loisirs, etc.). Bien que la plupart des directions de SRI soient d'accord avec une augmentation du financement, certaines ont exprimé l'importance d'un changement structurel visant une mise en commun des ressources afin d'éviter les dédoublements coûteux qui ne permettent pas en bout de ligne de développer plus de services et de meilleurs services pour la clientèle. Une direction de SRI a émis l'idée que l'augmentation du financement puisse être

9. <http://www.cvm.qc.ca/formationreg/saide/Pages/index.aspx> (consulté en septembre 2014).

10. Les services couverts par le cadre normatif sont la santé et les services sociaux, le travail, la formation et l'apprentissage, le soutien aux familles, les services publics et parapublics, les biens de consommation, la vie associative et communautaire et tout autre service qu'il est possible de justifier dans le plan d'intervention en communication de la personne (OPHQ, 1994).

attribuée en fonction des efforts démontrés de concertation et de mise en commun des ressources. Par ailleurs, il a été spécifié que l'augmentation du financement devrait être essentiellement consacrée à l'offre de services d'interprétation (certains SRI offrent des services complémentaires, tels que la traduction, par exemple). Les budgets actuels n'arrivant pas à combler toutes les demandes, il est jugé souhaitable d'éviter la dispersion des fonds dans l'offre de services annexes. Par ailleurs, il a été souligné que les compétences requises pour les services annexes ne sont pas les mêmes que celles exigées pour l'interprétation et ne relèvent donc pas d'office des compétences des interprètes. En ce qui concerne l'interprétation à distance, les avis étaient partagés. Si certains SRI étaient fort enthousiastes (ayant vécu ou non des expériences pilotes positives), d'autres étaient plus prudents¹¹. Les avantages énumérés étaient entre autres l'économie de déplacements (trajet et attente) pour les employés et la possibilité d'offrir des services plus ciblés temporellement (par exemple, une rencontre de 15 minutes avec un collègue).

Globalement, certains éléments de comparaison sont ressortis de l'analyse des rencontres avec les SRI et le CCSMM. Les similitudes :

- Même profil linguistique chez la clientèle pour un ratio de 1 % à 5 % de translittération et de 99 % à 95 % d'interprétation ;
- La majorité des services offerts le sont en santé ;
- Exigence du respect d'un code de déontologie ;
- Incapacité à combler les postes permanents (soit par pénurie d'interprètes ou par difficulté à trouver des interprètes dont les compétences sont adéquates) ;
- Difficulté d'avoir accès à des interprètes diplômés ;
- Absence d'interprètes dédiés à des domaines de spécialités (par exemple, des interprètes toujours interpellés pour le secteur psychologique, pour l'interprétation de conférence, etc.).

Les différences :

- Compétences attendues (très variées d'une agence à l'autre) ;
- Évaluations des interprètes (procédures, contenus et profils des évaluateurs) ;
- Code de déontologie (tous en ont, mais ils sont différents) ;
- Systèmes de gestion des demandes et des disponibilités ;
- Reconnaissance du diplôme (aucun l'exige, mais certains l'encouragent) ;
- Offre de services annexes (aide à la communication, interprétation à distance, traduction, etc.).

11. Une direction a indiqué clairement son désaccord avec la mise en place de tels services jugés inadéquats pour leur clientèle âgée et peu à l'aise avec la technologie.

Points de vue croisés sur les besoins¹²

La documentation existante étant surtout axée sur le point de vue des directions de SRI, nous avons cru pertinent, pour une compréhension plus large du problème, d'ajouter à l'analyse le point de vue de deux autres groupes, soit les utilisateurs de services (sourds, malentendants et entendants) et celui des interprètes. En ceci, nous suivons la recommandation incluse dans l'avis du centre québécois pour la déficience auditive sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile présenté dans le rapport de l'office : « Le problème de l'interprétariat au Québec est beaucoup plus vaste et ne se limite pas aux SRI et à la formation des interprètes. Sans une étude systémique québécoise de l'interprétariat, les travaux se poursuivront en vase clos et le problème ne pourra jamais être résolu de manière à assurer une participation pleine et entière des PVAS¹³ à toutes les sphères de la vie. » (OPHQ, 2012 : 83.)

Par ailleurs, hormis les éléments relevant spécifiquement de la question de la couverture des besoins en interprétation, nous avons sondé les participants des trois groupes consultés sur des aspects inhérents à une offre de services adéquate, tels que l'organisation des services et les compétences attendues des professionnels. Ces trois aspects sont étroitement liés et apportent également des éléments de réponse aux questions suivantes sur l'offre de services en

12. Les données provenant de ces sections ont été recueillies suivant deux méthodes : le sondage et le groupe de discussion. Dans le premier cas, le questionnaire conçu à l'aide de *FluidSurvey*, sondait quatre types d'informations, soit des données démographiques, la perception de l'offre actuelle, la description des besoins comblés et non comblés et la perception du type d'offre de services adaptés pour combler les besoins exprimés. Différentes versions s'adressaient à chacun des groupes (en français et en LSQ). Les thèmes étaient les mêmes pour tous les groupes, mais la forme et le contenu des questions variaient en fonction du groupe cible lorsqu'il y avait lieu de faire des distinctions. Les questions étaient de quatre types (choix binaire, multiples, échelle de Likert sur quatre positions et question ouverte à court développement - de un mot à quelques phrases). Les analyses statistiques sont issues des différents tests statistiques appliqués : Khi-2 (score de rang), test du rapport de vraisemblance, Khi-2 de Mantel-Harnszel, coefficient Phi, coefficient de contingence, V de Cramer. Sur un total de 244 répondants, la distribution des trois catégories de participants est représentative de l'ordre d'importance numérale des utilisateurs (64 %) qui sont le plus grand nombre, des interprètes (30 %) qui viennent ensuite, et des employeurs (6 %) qui sont les moins nombreux. La distribution des types d'utilisateurs classe les utilisateurs sourds au premier rang (73 %). Dans le second cas, la mise sur pied des groupes de discussion visait à compléter l'information obtenue par le sondage et les entrevues avec les directions de SRI en favorisant la participation active des participants dans la définition du fil de l'information (Boutin, 2007 ; Duchesne et Haegel, 2004 ; Greenbaum, 2000 ; Morgan, 1988). L'échantillon de participants recrutés pour les groupes de discussion a été constitué en fonction de l'obtention de la représentativité géographique, linguistique, sectorielle et expérientielle. Le critère du statut auditif a aussi été considéré. Chacun des groupes (interprètes, employeurs et utilisateurs francophones, utilisateurs sourds) inclut minimalement une personne sourde (le dernier groupe étant entièrement constitué de sourds). Le groupe des utilisateurs a été scindé en deux sur une base linguistique (et non sur le statut auditif du participant) afin de permettre l'échange directement dans la langue de référence de tous les participants. Les échanges traduits et transcrits ont par la suite fait l'objet d'une codification pour être analysés en fonction des catégories suivantes : constat de la situation, préoccupation du participant, piste de solution proposée par le participant.

13. Personnes vivant avec une surdité.

interprétation visuelle : *De quoi a-t-on besoin ? Comment peut-on l'offrir ? et Qui est apte à l'offrir ?* Dans cette perspective, les thèmes dont nous présentons maintenant les résultats sont :

- La couverture des besoins ;
- L'organisation des services ;
- L'interprétation scolaire ;
- Les compétences attendues (compétences de base, compétences spécifiques) ;
- La pénurie d'interprètes ressentie.

Les données ayant fait l'objet de ces analyses proviennent de deux sources, soit des analyses statistiques des réponses à un questionnaire Web (244 participants distribués et représentatifs de l'ordre d'importance numérale des sourds (2/3), des interprètes (moins du tiers) et des employeurs d'interprètes (6 %) ainsi qu'une analyse de contenu de groupes de discussion (4 groupes de 7 à 10 participants, représentant les usagers LSQ, les usagers français, les interprètes et les employeurs) à partir des thématiques ayant émergées des trois catégories préétablies : constat de la situation, préoccupation et piste de solution proposée.

Sur le plan général des besoins et des services, cette étude a mis en lumière que l'offre de services en interprétation ne suffit pas à répondre complètement aux besoins des utilisateurs et ce, dans tous les secteurs du domaine sociocommunautaire ou scolaire, incluant les secteurs priorisés tels que ceux de la santé, des services sociaux et de l'enseignement primaire/secondaire. Il ressort de l'analyse statistique que les besoins les mieux comblés sont toutefois les besoins du domaine scolaire et du secteur de la santé. Cependant, les besoins du plus grand nombre (par exemple, la santé, le travail), ne sont pas nécessairement les besoins les plus fréquents sur une base individuelle. Des secteurs comme les sports, la culture ou les rites montrent des scores de fréquence de besoins globalement beaucoup plus élevés pour ceux qui expriment ces besoins que ceux des secteurs de la santé ou du travail. Il ressort des résultats du sondage que les besoins sont actuellement comblés en priorité en fonction des besoins exprimés par une majorité et non pas en fonction de la fréquence de ces besoins. Un besoin exprimé par une moins forte proportion de participants (par exemple, les sports, la culture ou les rites), même s'il montre un haut taux de fréquence pour l'ensemble des participants ayant exprimé ce besoin, se voit le plus souvent non comblé, même en considérant l'action des bénévoles qui participent à combler l'octroi de services pour les besoins de ces secteurs. À titre d'exemple, le tableau suivant présente sur une échelle de 1 (rarement) à 4 (toujours) les scores de besoin, de fréquence et d'octroi pour les services sociocommunautaires.

Secteur	Besoin	Fréquence	Octroi
Santé	4	1	4
Services sociaux	2	3	2
Travail	3	1	3
Vie associative	2	2	2
Loisirs / sports	2	3	1
Arts / culture	1	3	1
Justice	2	3	2
Famille	2	3	3
Vie spirituelle	1	4	1
Services financiers	2	3	2
Services en ASL	1	4	2

Comparaison des ratios¹⁴ de besoins, de fréquence de besoins et d'octroi de services

On peut lire dans ce tableau que les besoins exprimés par un plus grand nombre de clients sont ceux qui sont les plus souvent octroyés, la santé (4) et le travail (3). Ces besoins ne sont cependant pas fréquents (1) pour les individus. Par contre, les besoins qui sont les plus fréquents chez les individus qui les pratiquent (sans être nécessairement ceux du plus grand nombre), le sport (3), la culture (3) et la vie spirituelle (4) sont rarement comblés (1).

Pour les utilisateurs, tout besoin d'interprétation devrait être comblé, qu'il soit jugé prioritaire ou non par quelque instance que ce soit. Faire du sport, participer à une activité parascolaire, consommer de la culture, participer à des activités religieuses, sont autant de façons de participer à la société et la personne sourde ou malentendante devrait pouvoir y avoir accès au même titre que les personnes entendantes, de la même façon qu'on leur souhaite un accès à part égale aux soins de santé, à la justice et à l'éducation. Les participants aux groupes de discussion (principalement les utilisateurs, mais aussi certains interprètes et employeurs) établissent une relation directe entre la structure actuelle de l'organisation des services et l'incapacité à combler l'ensemble des besoins.

Sur le constat de :

- Le nombre élevé de services publics de gestion des services d'interprétation (six SRI, une multitude de commissions scolaires, un centre sociocommunautaire) ;
- L'incapacité des services à couvrir l'ensemble des besoins ;
- Les problèmes de variation à propos de standard de qualité, de processus d'embauche, de types de services couverts, de systèmes de gestion des plaintes, de compétence des interprètes, de reconnaissance de la formation ;

14. Les ratios de besoins et de fréquences sont calculés en fonction d'un étalement arbitraire des pourcentages (besoins ou fréquence) ou des scores (octroi) en quatre catégories pour chacun des types de réponses. Quatre (4) étant le ratio le plus haut, il représente le secteur dont le besoin est le plus souvent exprimé par les répondants, le besoin le plus fréquent chez les répondants et celui qui est le plus souvent octroyé.

- Le peu d'interprètes et le fait que les interprètes travaillent souvent dans plusieurs domaines ;

Et à partir des préoccupations sur :

- La place grandissante de l'offre de services du privé ;
- Le peu de partage entre les services (échange de personnel, de ressources, de protocoles, etc.) ;
- Le problème de rétention des interprètes ;
- Le problème d'accès pour la participation des personnes sourdes et malentendantes dans tous les domaines de la société ;
- Le peu de ressources (lexiques, formateurs sourd, etc.) et de perfectionnement permettant aux interprètes d'évoluer dans le métier.

Les participants suggèrent de viser un modèle de gestion des services permettant la centralisation des ressources et l'uniformisation des standards de gestion des demandes, de qualité des services, de compétence, de formation, d'évaluation et de gestion des plaintes. Selon eux, un modèle centralisant pourrait représenter une économie financière à réinvestir plus directement dans l'octroi de services. Un tel modèle permettrait le développement, la mise en commun de ressources et des standards de pratique de l'interprétation. Entre autres suggestions spécifiques, les participants recommandent :

- La création d'une banque provinciale d'interprètes ;
- La création d'une banque provinciale de ressources matérielles (lexiques, dictionnaires, perfectionnements, etc.).

De tous les thèmes abordés dans les groupes de discussion, les participants ont parlé du domaine scolaire plus souvent et plus longtemps que de tous les autres sujets. Chacun des thèmes abordés a été mis en lien, à un moment ou à un autre avec le scolaire par les participants. Selon les employeurs et des interprètes du domaine scolaire ayant participé aux groupes de discussion, l'interprétation scolaire est spécifique et doit être considérée isolément des autres domaines dans l'organisation des services d'interprétation. Les raisons évoquées¹⁵ pour justifier la singularité du travail de l'interprète scolaire sont que :

- Il est dédié à suivre un seul et même élève (parfois sur plus d'une année) ;
- Il est le seul intervenant du domaine de l'éducation qui n'est réservé qu'à un seul élève ;
- Il doit informer et souvent former l'élève et le milieu (professeur, équipe école, parent) à comprendre son rôle ;
- Il doit parfois passer par différents modèles d'interprétation pour amener graduellement l'élève vers l'autonomie ;

15. Les raisons évoquées concernent principalement le secteur primaire et secondaire.

- Il doit maîtriser les niveaux de langue qui doivent implicitement s'installer entre l'enseignant et l'élève (on ne s'adresse pas à son professeur comme on parle aux autres élèves) ;
- Il doit être apte à interpréter les cours d'anglais.

Cependant, plusieurs participants, notamment les utilisateurs sourds et des interprètes, soulignent que ces spécificités ne constituent pas des raisons suffisantes pour que les interprètes scolaires soient traités différemment des autres interprètes. Les besoins exprimés pour réorganiser les services dans les secteurs traditionnels et pour les regrouper au maximum résoudraient, selon plusieurs participants, certains besoins au scolaire et permettraient d'éviter par exemple que l'interprète soit dédié à un seul élève et que des habitudes s'installent, parfois à tort. Bien qu'il y ait une préoccupation des participants du milieu scolaire pour garder distincte la gestion de ce domaine, les participants ont suggéré la mise en commun d'éléments de l'organisation des services entre le sociocommunautaire et le scolaire d'une part et entre les différentes commissions scolaires d'autre part, notamment en ce qui a trait à la mobilité du personnel. Dans ce secteur, de façon générale, les préoccupations des participants sont :

- Qu'il n'y a pas de système de suivi sur la qualité de l'interprétation, ni sur la formation continue ;
- Qu'il y a un problème pour les remplacements des interprètes, pas de banque de remplacement, pas de possibilité d'échange de personnel ;
- Que le même interprète suit un élève pendant de nombreuses années et que l'interprétation à distance ne pourrait pas fonctionner en scolaire ;
- Qu'il n'y a pas d'uniformité quant à la compréhension du rôle de l'interprète (ni des interprètes, ni du milieu qui n'est pas sensibilisé) ;
- Que l'interprétation des cours d'anglais constitue un problème de taille.

En scolaire, on constate que les interprètes ne se déplacent pas d'une commission scolaire à une autre, mais que plusieurs interprètes travaillent à la fois au scolaire et au sociocommunautaire. On dit que la structure semble plus uniforme dans une salle de classe et que cela facilite la possibilité de se perfectionner et d'être plus spécifique. On constate également que les interprètes scolaires doivent pouvoir intervenir auprès des enfants et que ce n'est pas la même chose d'interpréter pour un adulte et d'interpréter pour un enfant. De plus, les utilisateurs mentionnent qu'il y a une variation dans la compétence des interprètes en scolaire et que les interprètes de ce secteur ont besoin d'une formation. Tous les groupes s'entendent pour suggérer une certaine mobilité du personnel pour mieux servir la clientèle.

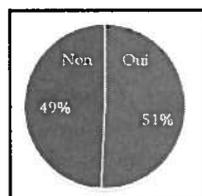
Les interprètes et les employeurs suggèrent, de façon à assurer la mobilité du personnel interprète dans les commissions scolaires, la mise en place d'une

banque d'interprètes qui permette de trouver des remplaçants, et ce tant pour l'interprétation que la translittération. On déplore le fait qu'il n'y ait pas davantage de mise en commun des ressources entre le scolaire et le sociocommunautaire et que le système actuel cloisonne les embauches d'interprètes d'une commission scolaire à l'autre. Un besoin de clarification sur le rôle de l'interprète scolaire a été soulevé par plusieurs participants ayant constaté sur le terrain qu'il n'y a pas d'uniformité sur la compréhension de ce rôle par les interprètes et par le milieu :

- Des utilisateurs mentionnent que certains interprètes donnent les réponses lors des tests et que, parfois, leur savoir-faire est adéquat (par exemple, la transmission du sens est correcte), mais il y a un manque de savoir-être (par exemple, il y a ingérence dans la relation entre le professeur et l'élève) ;
- Des employeurs mentionnent que certains maternent les élèves ;
- Des interprètes mentionnent qu'en l'absence, d'une part, d'adéquation entre l'évaluation à l'embauche des interprètes et les compétences attendues de ceux-ci et, d'autre part, de transparence sur les tâches du travail de l'interprète qui relève de l'interprétation, il est difficile pour les débutants de développer une façon de faire et d'être qui correspond aux attentes du milieu.

L'intuition que nous avons en commençant les démarches pour ce projet sur les besoins et l'offre de services en interprétation visuelle au Québec, était que le Québec souffre d'un grand manque d'interprètes visuels. Cette intuition était entre autres nourrie par la difficulté de retenir les étudiants qui s'inscrivent à la formation en interprétation visuelle. En effet, la plupart des étudiants pratiquent leur métier avant d'obtenir leur diplôme et certains d'entre eux ne complètent jamais leur formation. Par ailleurs, ce sentiment de la pénurie d'interprètes a rapidement été confirmé lors de la première étape du projet de recherche sur les besoins et les services, soit l'analyse comparative de contenu d'entrevues avec les six directions de SRI. Tous les directeurs de SRI se sont exprimés sur la pénurie d'interprètes, sur la difficulté de combler les postes réguliers et à maintenir les listes de pigistes.

Sur la base de cette information, nous avons donc formulé quelques questions sur les disponibilités des interprètes et leur intérêt pour du travail supplémentaire en interprétation visuelle. Nous avons été surprises d'apprendre que la moitié des interprètes ont des disponibilités qui ne sont pas utilisées et qu'ils aimeraient combler par du travail dans le domaine de l'interprétation visuelle.



Interprètes ayant des heures de disponibilités

Les propos des utilisateurs de services qui ont participé aux groupes de discussion montrent aussi que, contrairement à ce que nous pensions, il ne semble pas y avoir de véritable pénurie d'interprètes au Québec. En fait, le constat des utilisateurs de services est plutôt que les interprètes sont les mêmes d'un secteur à l'autre (scolaire et sociocommunautaire), qu'il n'y a pas de système d'uniformisation pour l'accès à des ressources qualifiées, pas de partage structuré des ressources humaines, etc.

À la lumière de ces informations, nous avons vérifié le ratio « nombre d'utilisateurs par interprète » au Québec pour établir une comparaison avec la situation dans d'autres pays. L'information trouvée est issue de données canadiennes et européennes. L'étude de Gordon et Hardy (2009) présente un ratio de 50 usagers pour 1 interprète (50/1). Selon les provinces, ce ratio est plus ou moins élevé. À titre d'exemple, en Colombie-Britannique, le ratio baisse à 24/1. Dans tous les cas, nous sommes bien loin du standard visé en 1992 qui, selon l'étude de Bailey et Straub (1992), était de 12/1. Le portrait européen de la situation est très variable selon les données de l'Union européenne des sourds (www.eud.eu). Les ratios varient 5/1 (Norvège) à 600/1 (Portugal). Il est cependant à noter que les pays scandinaves ont les meilleurs ratios (entre 5 et 16 usagers par interprète). Qu'en est-il pour le Québec? En analysant les données disponibles pour l'année de référence 2006-2007, nous réalisons que nous avons un portrait comparable à la situation scandinave. Les données de l'Institut de la statistique du Québec pour 2007 (OPHQ, 2012) comptent 2 000 à 3 000 utilisateurs sourds de services d'interprétation visuelle au Québec. À ce chiffre, nous ajoutons les 1 023 élèves sourds intégrés dans une classe ordinaire pour 2006-2007 (Dubuisson *et al.*, 2009), ce qui donne un total de 3 023 à 4 023 utilisateurs de service d'interprétation visuelle. Sur la base de cette comparaison, il est difficile de parler de véritable pénurie d'interprètes au Québec. Bien que cette pénurie soit ressentie, ce sentiment n'est pas attribuable à un réel manque de travailleurs.

Les deux aspects soulevés par les participants à l'étude permettant de mieux comprendre ce sentiment de pénurie, sont le problème de rétention et celui de l'optimalisation des ressources. Certains ont déploré le fait que les interprètes abandonnent souvent le métier, qu'on n'arrive pas à les retenir. Le problème de la pénurie est mis en relation avec la difficulté d'avoir accès à des interprètes spécialisés comme le montre cet extrait d'un groupe de discussion : « Souvent, à cause de la pénurie, on veut en faire des généralistes, bon ok. Mais souvent la qualité va en souffrir. Parfois je vais demander un interprète oraliste, mais qui va tendre vers le pidgin parce qu'il est tellement habitué de faire du pidgin ou de la LSQ qu'il va articuler comme on articule en LSQ. "Non, ce n'est pas ça que j'ai demandé" ! On va prendre des nouveaux interprètes, on va les mettre à l'oral et on va garder les plus âgés pour l'interprétation gestuelle. Quel message on laisse, quel message ! Moi, ça me, ha, ça me dérange profondément ! Alors que pour moi, l'interprétation orale est aussi complexe,

aussi difficile, aussi importante que l'interprétation. Je veux dire c'est un art, un art de la subtilité, les détails qui vont faire une différence. Je suis capable de comprendre les interprètes gestuels, mais mon cerveau marche à l'oral. [...] je m'attends à ce qu'on m'offre un bon service, puis il n'est pas bon. » (P. 55¹⁶.)

Des utilisateurs ont avancé l'idée que ce serait lié aux conditions de travail des interprètes. On mentionne que les responsabilités des interprètes sont grandes pour le peu de reconnaissance professionnelle qu'on leur accorde. Parmi les aspects négatifs ayant été relevés dans le discours des participants comme pouvant avoir un impact sur le problème de rétention des interprètes, on constate :

- Peu de postes à temps plein ;
- Pas de reconnaissance professionnelle ;
- Pas de reconnaissance de la formation ;
- Peu de formation continue ;
- Peu de ressources pour les interprètes.

D'autre part, la pénurie d'interprètes n'est pas identifiée par tous les participants. Des interprètes et des utilisateurs mentionnent que ce n'est pas un réel problème, qu'il n'y a pas de pénurie en général, mais plutôt une pénurie d'interprètes adéquats au bon endroit et un problème d'organisation des services : « J'ai toujours trouvé d'une aberration totale quelqu'un qui sort du certificat ou qui sort du LSQ 5 puis qui s'en va interpréter au scolaire. On se tire dans le pied, (débuter au scolaire) parce que la pénurie d'interprètes, moi je n'y crois pas. Je pense que des interprètes y'en a, mais y'en n'a pas suffisamment de formés, y'a pas suffisamment d'interprètes compétents, mais y'a suffisamment d'interprètes. Et elles sont cachées, elles sont cachées dans les écoles, elles sont cachées un peu partout puis elles... Puis quand elles sortent de là, c'est là qu'on les découvre... » (p. 38). « Je suis d'accord avec le fait de réunir tous les services d'interprètes à un seul endroit. Par exemple, lorsqu'il y a une diminution d'étudiants sourds à une école, les interprètes perdront leur travail et ils devront changer d'endroit ou de domaine. Si tous les services étaient réunis, ils auraient toujours du travail, peu importe quel domaine et l'endroit. Cela leur permet aussi d'être polyvalents et de sauter d'un domaine à l'autre. » (P. 24.)

Les compétences attendues des interprètes sont nombreuses et variées selon les domaines de spécialisation et selon les groupes de participants. La liste globale est très longue et montre que d'une part, on attend beaucoup des interprètes et, que d'autre part, on leur offre peu. Il n'y a pas de reconnaissance officielle de leur formation, de leurs compétences (pas d'évaluation qualifiante professionnelle), il y a peu d'offres de perfectionnement, peu de ressources professionnelles. Pourtant l'impact de leur travail est important ; ils peuvent

16. Ces propos rapportés des participants aux groupes de discussion ont été anonymisés sous forme de code afin de respecter les exigences canadiennes de l'éthique de la recherche.

changer le cours d'une vie (embauche, examen qualifiant, suivi psychologique, annonce d'une maladie mortelle, question dans un procès, etc.). Ils sont collectivement aux premières loges pour les premières étapes de la socialisation des enfants, les suivent dans leurs premiers apprentissages, dans leurs études, dans leurs démarches d'emploi, dans leurs métiers, dans leur vie privée, à leur mariage, etc. Les exigences de connaissances et de compétences linguistiques, professionnelles et culturelles doivent être élevées pour de telles responsabilités.

→ Considérant la variété et le nombre important de compétences exigées pour les interprètes selon le domaine d'emploi, considérant par ailleurs la difficulté des employeurs d'embaucher et de retenir ces travailleurs, il serait pertinent d'établir un état de la situation sur les compétences attendues des interprètes visuels québécois.

Les participants à l'étude ont exprimé une insatisfaction quant à la situation actuelle en ce qui a trait aux compétences et aux connaissances des interprètes. Ils se sont exprimés sur l'importance et le désir de la reconnaissance d'une formation obligatoire et de la mise en place d'une évaluation professionnelle provinciale.

→ Compte tenu du degré élevé de diplomation (toutes disciplines confondues) des interprètes ainsi que du taux insatisfaisant d'interprètes formés spécifiquement en interprétation (moins de 50 %), compte tenu des standards de formation de plus en plus élevés dans les autres pays, compte tenu des exigences de compétences attendues exprimées dans cette étude et recensées par ailleurs, les utilisateurs ayant participé aux groupes de discussion sont unanimes pour demander le développement et la reconnaissance d'une formation universitaire de niveau baccalauréat (diplôme correspondant à la licence française) pour les interprètes visuels québécois.

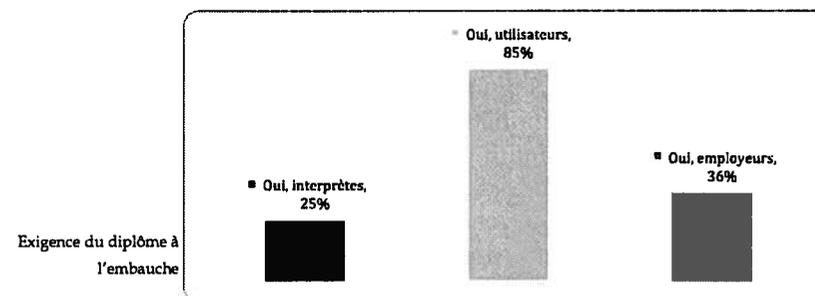
Cette demande des utilisateurs de service fait écho aux conclusions du comité de travail sur la formation et l'évaluation des interprètes visuels, dont les membres ont établi « un consensus sur le fait qu'un certificat de niveau universitaire s'avérait insuffisant pour former adéquatement les interprètes visuels, étant donné la complexité du travail à effectuer » (OPHQ, 2010 : 15), et ils se sont majoritairement montrés favorables au développement d'une formation de niveau baccalauréat pour les interprètes visuels (OPHQ, 2010 : 19).

Par ailleurs, comme il n'y a pas, à l'embauche, de système d'évaluation harmonisé (certains services ou domaines n'ont pas d'évaluation), il serait pertinent de mettre en place un système d'évaluation provinciale qui prenne en compte la variation régionale. Considérant que les besoins d'évaluation sont partagés par les domaines sociocommunautaires et scolaires, et que les préoccupations des utilisateurs ciblent également ces deux domaines, le développement devrait se faire en concertation avec les acteurs de ces deux domaines et devrait inclure particulièrement le secteur de l'interprétation

primaire/secondaire à la lumière des constats et des préoccupations exprimés par les participants aux groupes de discussion.

Bien qu'il ait été souligné que la qualité des compétences des interprètes se soit améliorée avec le temps, il semble qu'il reste encore à faire pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs et des interprètes ainsi qu'aux exigences des employeurs : « Moi, je remarque une grande différence entre les interprètes qu'on a embauchés depuis peut-être cinq ans comparativement à nos interprètes en place par rapport à l'éthique, la formation, le professionnalisme, le jugement, la fluidité, le savoir-être. » (P. 48.) Tous les participants s'entendent pour dire qu'il y a une importante variation de compétence entre les interprètes, que l'embauche est souvent hâtée et qu'en l'absence de reconnaissance du diplôme « n'importe qui peut se dire interprète ». Les participants constatent que certains étudiants de LSQ veulent devenir interprètes, mais ne font pas la formation et vont directement travailler puisque rien n'oblige les interprètes à se former. Les utilisateurs soutiennent qu'une formation obligatoire de trois ans (niveau licence) permettrait d'avoir des interprètes qui répondent à leurs normes de qualité. Les utilisateurs sont prêts à prendre le risque d'aggraver la situation de pénurie d'interprètes pour garantir l'acquis des compétences nécessaires. De plus, certains soutiennent que cette formation devrait intégrer de nouveaux contenus liés aux différents modes de communication, dont la translittération orale. On discute de l'évolution à la hausse des standards de formation dans les autres pays, notamment au Canada où de nouveaux programmes universitaires se mettent sur pied, l'exigence d'une maîtrise dans la plupart des pays européens, et on ne comprend pas la situation actuelle au Québec. Tous les participants font remarquer qu'il n'existe plus d'association d'interprètes et que le rôle de vigie sur l'évaluation et la formation qu'une telle association pourrait tenir manque.

La formation et le perfectionnement ont fait l'objet de plusieurs discussions, les préoccupations les concernant sont liées au fait qu'il manque des deux, surtout pour les interprètes en région éloignée. Rendre la formation obligatoire serait problématique pour certains qui s'inquiètent de la pénurie d'interprètes, pour d'autres l'absence de reconnaissance de la formation a un impact sur la reconnaissance de la profession et sur le recrutement et la rétention de personnel compétent. Le fait que le diplôme n'est que rarement exigé peut expliquer pourquoi la moitié des interprètes n'en détient pas. En effet, comme l'indique la figure suivante, seul le quart des interprètes ayant répondu au sondage indiquent que leur employeur exige le diplôme à l'embauche (25 %) et un peu plus du tiers des répondants employeurs disent l'exiger (36 %). Ce portrait de la situation présente un écart avec le standard souhaité par les utilisateurs qui répondent majoritairement que le diplôme devrait être exigé à l'embauche (85 %).



Les entrevues avec les directeurs de SRI ont mis en lumière le fait qu'il est difficile d'exiger le diplôme puisque ça restreint le choix à l'embauche. Cette information se reflète dans le profil de formation des répondants interprètes qui sont diplômés une fois sur deux. Il est cependant difficile de savoir si les interprètes sont peu diplômés parce que les employeurs n'exigent pas le diplôme ou si les employeurs n'exigent pas le diplôme parce que les interprètes sont peu diplômés. Peu importe la cause, leur profil de formation supérieure montre que les interprètes ont un intérêt et des aptitudes pour l'acquisition de connaissances. Il est dommage que cet intérêt ne soit pas systématiquement investi dans la formation en interprétation visuelle. D'autant plus dommage que la grande majorité des employeurs (78 %) et des interprètes (81 %) ayant participé au sondage expriment qu'ils aimeraient qu'il soit possible d'exiger un diplôme à l'embauche des futurs interprètes.

Pour une meilleure offre de services, les participants proposent que la formation (formation de base et formation continue) soit bonifiée pour « mettre les compétences à jour, les développer, et maintenir les acquis » (p. 44). « Il est important d'être polyvalent, donc il faut développer ses compétences en continu » (p. 34). La formation en interprétation devrait être plus longue et accessible aussi en région. Les utilisateurs proposent aussi que l'enseignement de la LSQ soit mieux contrôlé et que les compétences des sourds qui y participent soient évaluées : « pas n'importe quel sourd peut y participer » (p. 24).

Plus précisément, les utilisateurs proposent :

- L'exigence minimale d'un baccalauréat (licence) en interprétation obligatoire à l'embauche ;
- Une formation qui prenne en compte les réalités régionales ;
- L'intégration de contenus sur la translittération à la formation initiale ;
- Le développement d'un long stage en entreprise en fin de formation ;
- L'exigence de prérequis plus élevés en LSQ pour l'admission à la formation en interprétation ;
- Un programme de formation continue pour tous les services ;
- Le développement d'une étude sur le problème de rétention des interprètes.

Les interprètes suggèrent :

- Des perfectionnements offerts à tous les interprètes, incluant le perfectionnement linguistique pour suivre l'évolution de la langue ;
- Des incitatifs à la formation initiale ;
- La mise en commun des différentes banques de signes et le développement de lexiques accessibles gratuitement pour les interprètes dans tous les domaines ;
- L'encadrement d'un superviseur à l'embauche pour la validation des pratiques professionnelles ;
- L'embauche d'interprètes d'expérience pour le domaine scolaire.

Les employeurs proposent :

- L'exigence minimale d'un diplôme d'études collégiales (DEC) en interprétation ;
- Davantage d'offres de perfectionnement.

Conclusion

L'objectif général de cet article était de présenter la perception des utilisateurs, des interprètes et des employeurs sur les besoins et les services en interprétation visuelle. Nous avons présenté, dans un premier temps, le contexte actuel de l'offre de services en interprétation visuelle au Québec ainsi que celui des travailleurs qui y œuvrent, incluant plus spécifiquement le point de vue des directeurs de services régionaux d'interprétation. À partir des constats émis par les directions de SRI, nous avons présenté les résultats d'analyse de trois thèmes qui ont fait l'objet de notre étude soit l'organisation des services, l'interprétation scolaire et les compétences des interprètes. Ces analyses impliquant des données des trois groupes d'acteurs impliqués dans l'offre de services (utilisateurs, interprètes et fournisseurs), elles ont permis de faire la lumière sur certaines impasses lorsque traitées exclusivement du point de vue d'un seul groupe. C'est notamment le cas de la pénurie d'interprètes que ressentent les fournisseurs, celui de l'écart entre le besoin et l'octroi, ou encore l'impasse de l'organisation en silo du scolaire et du sociocommunautaire. En effet pour les usagers et les travailleurs, qui naviguent entre les deux secteurs au quotidien, il n'y a pas lieu de gérer différemment l'offre de services dans ces deux secteurs sans alourdir une structure qui est déjà bien insatisfaisante. Par ailleurs, les analyses ont permis de documenter plusieurs autres thèmes que nous n'avons pas présentés dans cet article, notamment ceux de l'interprétation à distance, de la formation et de l'évaluation. Ces trois éléments étant intimement liés à celui de la pénurie d'interprètes, il est intéressant de voir comment les participants ont construit sur les ouvertures d'offre à l'interprétation à distance et sur le potentiel de reconnaissance inhérent à la formation et à l'évaluation.

Bibliographie

- BOUTIN Gérard, 2007, *L'entretien de groupe en recherche et formation*, Montréal, Éditions Nouvelles.
- BAILEY Janet, STRAU Sylvia, 1992, « Interpretation Services » *Revue de l'American Speech-Language-Hearing Association (ASHA)* : 34, 51-53.
- GORDON Mia et HARDY Monte, 2009, *Provincial Review Of ASL/Deaf Studies and Interpreter Education in BB*, rapport de recherche déposé au Ministry of Advanced Education and Labor Market Development, Vancouver.
- JEAN Alain, 2009, « Je me souviens », *Entendre : interprétation scolaire*, n° 191 : 2.
- KITZINGER Jenny, BARBOUR Rosaline, 1999, « Introduction: The challenge and promise of focus groups », in BARBOUR Rosaline, KITZINGER Jenny, *Developing focus group research*, London, SAGE : 1-20.
- MORGAN David, 1988, *Focus groups as a qualitative research*, Newbury Park, CA, SAGE.
- Office des personnes handicapées du Québec, 2012, *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile*, Drummondville, L'Office.
- Office des personnes handicapées du Québec, 2010, *Rapport du Comité sur la formation et l'évaluation des interprètes visuels*, Drummondville, L'Office.
- http://vitrine.educationmonteregie.qc.ca/IMG/pdf/RAP_Synthese_comite_MELS_OPHQ.pdf (consulté en septembre 2014)
- Office des personnes handicapées du Québec, 2009, *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, L'Office.
- Office des personnes handicapées du Québec, 2005, *État de la situation de la langue des signes québécoise : rapport de recherche et pistes de solutions proposées par l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale, L'Office.
- Office des personnes handicapées du Québec, 1994, *Programme d'aide matériel. Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile 1995-1996*, Drummondville, Service de la programmation de la direction du développement, L'Office.
- Office des personnes handicapées du Québec, 1984, *À part... égale. L'intégration sociale des personnes handicapées : un défi pour tous*, Drummondville, L'Office.
- PARISOT Anne-Marie, VILLENEUVE Suzanne, DAIGLE Daniel et MISSUD Anne, 2008, *L'interprétation visuelle auprès d'une clientèle sourde. Portrait d'une profession et état de la situation sur les besoins de formation*, rapport de recherche déposé au Conseil canadien sur l'apprentissage (CCA).
- ROY Isabelle, 2008, « La description de la pratique dans les DEP », *Colloque des finissantes et finissants en interprétation*, UQAM, avril.
- ROY Isabelle, 2009, « Interpréter aux adultes pour un diplôme d'éducation professionnelle (DEP) », *Entendre*, n° 191, mars : 14-15.
- VERCAINGNE-MÉNARD Astrid, BÉLANGER Danièle-Claude et VILLENEUVE Suzanne, 2001, « Faire ses classes au primaire ou les défis de l'interprétation LSQ/français à l'école », atelier et cahier d'accompagnement *Un maillon essentiel 3 : l'interprétation en milieu social ou la complexité d'une profession*, Congrès international, Montréal, 22 au 26 mai.
- VILLENEUVE Suzanne, 2011, « Zoom sur un secteur de l'interprétation scolaire au Québec », *Le Journal de l'AFILS*, n° 80, décembre : 22-25.
- VILLENEUVE Suzanne, 2005, *Guide à l'intention des commissions scolaires pour l'embauche et l'encadrement des techniciennes-interprètes et techniciens-interprètes*, UQAM.

Les interprètes en langue des signes, des interprètes comme les autres ?
Deuxième volume – Formations et représentations

**Les spécificités historiques des formations ●
d'interprètes LSF/français en France**
Florence ENCREVÉ

**Genre et interprétation français/langue des signes française : ●
quelles représentations se font les usagers de l'interprète
suivant son « sexe » ?**
Sébastien GIOZZET

**Les perceptions d'utilisateurs de services, d'interprètes ●
et de directeurs d'agence sur l'offre de services
en interprétation visuelle au Québec**
Anne-Marie PARISOT et Suzanne VILLENEUVE

**Les représentations des sourds vis-à-vis des interprètes ●
hier et aujourd'hui**
Entretien avec Marie-Thérèse L'HUILLIER