

Les besoins et les services en interprétation visuelle

Une recherche a été menée de 2011 à 2013 par Anne-Marie Parisot et Suzanne Villeneuve sur les besoins et les services en interprétation visuelle. Cette recherche, financée par l'OPHQ, portait sur les perceptions de trois groupes impliqués dans l'offre de services (utilisateurs, interprètes et employeurs) pour tous les secteurs : sociocommunautaire, scolaire et pour les nouveaux domaines de l'interprétation à distance.



Suzanne Villeneuve et Anne-Marie Parisot,

Nous avons étudié les éléments relevant spécifiquement de la question de la couverture des besoins en interprétation, et aussi sondé les trois groupes sur des aspects liés à une offre de services adéquate comme l'organisation des services et les compétences attendues des interprètes. Ces aspects apportent des éléments de réponse aux questions suivantes : *De quoi a-t-on besoin? Comment peut-on l'offrir? et, Qui est apte à l'offrir?*

Les thèmes qui ont fait l'objet de nos analyses sont :

- > les besoins en interprétation (couverture, besoins spécialisés, interprétation à distance);
- > l'organisation des services (structure, place du privé, place du scolaire, etc.);
- > les compétences attendues (compétences de base et spécifiques);
- > les conditions de travail;
- > le processus d'embauche;
- > l'évaluation des travailleurs;
- > la formation des travailleurs.

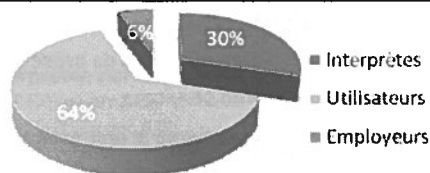
Les points de vue des trois groupes permettent d'apporter des éléments de réflexion (constats et préoccupations) et de réponse (pistes de solution) sur plusieurs aspects des thèmes étudiés. En plus des informations statistiques sur la couverture de services par rapport aux besoins, nous avons voulu mieux comprendre ce qui doit être inclus dans la définition d'un service adéquat d'interprétation visuelle.

Premier temps : portrait de la situation actuelle

Dans un premier temps, le rapport présente un portrait de la situation actuelle de l'offre de services dans le secteur socio-communautaire, dans le secteur scolaire et dans les nouveaux secteurs d'interprétation à distance comme le SRV. Le rapport présente une revue comparative des SRV dans différents pays du monde, ainsi que des informations récentes sur les services régionaux d'interprétation (SRI) issues d'entrevues effectuées auprès des directions des SRI (services en LSQ) et du CCSMM (services en ASL).

Deuxième temps : les résultats d'un sondage

Tous les groupes ont participé de façon représentative. Les participants les plus nombreux sont les utilisateurs, suivis des interprètes et des employeurs d'interprètes.



Distribution des répondants dans les trois catégories.

Les utilisateurs sourds se classent au premier rang du nombre d'utilisateurs (73 %), suivis par les entendants (18 %) et malentendants (9 %). Nous tenons à remercier de leur précieuse collaboration tous les répondants au sondage, mais aussi les leaders sourds qui nous ont apporté leur aide pour recruter des répondants en diffusant de la publicité auprès de leurs connaissances et de leurs associations et en organisant des rencontres d'information.

Les participants au sondage proviennent de presque toutes les régions du Québec et sont très expérimentés, la majorité d'entre eux ayant globalement plus de 10 années d'expérience (dans la réception, l'offre et la gestion des services d'interprétation). La principale activité interprétative chez les répondants des trois groupes sondés est l'interprétation d'une langue à une autre, suivie de la translittération (interprétation orale). L'aide à la communication et la traduction, marginales comme activités principales, sont plus fréquemment réalisées comme activités secondaires.

Mis à part ces informations sur le portrait des répondants, les résultats statistiques présentent des informations sur beaucoup d'autres sujets, par exemple :

- > les types de besoins par rapport à leur fréquence;
- > les besoins par rapport à l'octroi de services;
- > la perception des répondants par rapport aux besoins spécialisés (SRV, traduction, etc.);
- > les compétences des interprètes par rapport aux secteurs de services;
- > la disponibilité des interprètes;
- > la rétention des interprètes;
- > l'évaluation des interprètes;
- > etc.

Troisième temps : les résultats des groupes de discussion

Quatre groupes de discussion ont été mis sur pied en janvier 2013 : utilisateurs LSQ, utilisateurs francophones, interprètes et employeurs. Ces discussions nous ont permis de recueillir des informations privilégiées : les constats sur la situation actuelle, les préoccupations des participants (problème, inquiétude, questionnement, etc.), les pistes de solution proposées par les participants (suggestions, idées pour améliorer la situation, etc.). Les sujets abordés se regroupent sous les thèmes suivants : l'organisation des services, les besoins dans les services scolaires, les besoins dans les services sociocommunautaires, les besoins dans les nouveaux créneaux d'interprétation à distance et les compétences liées aux interprètes.

Sur le plan général des besoins et des services, cette étude met en lumière que l'offre actuelle de services en interprétation ne suffit pas à répondre aux besoins des utilisateurs, ni en termes de nombre et de types de besoins, ni en termes de qualité des services, et ce pour tous les secteurs d'activité des utilisateurs. Les principales pistes de solution avancées concernent la mise en place d'un modèle de gestion de 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. On propose notamment la création d'une banque provinciale d'interprètes et de ressources matérielles (lexiques, dictionnaires, perfectionnement, etc.). Le rapport a été déposé à l'OPHQ en juillet dernier et est accessible sur le site Internet du Groupe (<http://www.unites.uqam.ca/surdite/>).



Association des Sourds de l'Estrée inc.

Depuis 1968

Fondée en 1930 et incorporée en 1968

359, rue King Est, bureau 100, Sherbrooke, Qc J1G 1B3

Voix et ATS : (819) 563-1186

Courriel : sourdestrie@videotron.ca

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2013-2014

Sara Campeau, présidente • Dania Romero, vice-présidente • Stéphan Jacques, trésorier •

Vincent Leduc, directeur des loisirs • Diane Gauthier, secrétaire • Céline Martineau, directrice