

pour les utilisations futures d'une telle technologie.

- Une technologie d'assistance à la gestion de l'horaire est recommandée dans un contexte où un tuteur doit consacrer beaucoup de temps à suivre le stagiaire pour lui dire quoi faire ou encore dans une situation où un employé se réfère continuellement à son employeur pour connaître les tâches à réaliser.
- Il importe d'analyser minutieusement le contexte de travail et les caractéristiques des tâches ciblées puisqu'ils auront un effet direct sur l'utilité de la modalité d'assistance technologique choisie. Par exemple, le nombre de tâches à accomplir dans une journée de travail, le fonctionnement de l'horaire (heures précises pour les tâches ou séquence de tâches) et l'inclusion de nouvelles tâches à intégrer à l'horaire sont trois éléments majeurs à considérer.
- Le recours à des technologies d'assistance requiert inévitablement temps et énergie afin d'approprier leur fonctionnement. Dans cette étude, l'intervenante avait un horaire du temps très chargé et mentionne que l'appareil lui a demandé beaucoup de temps pour entrer les tâches. Néanmoins, une fois la période d'apprentissage terminée, l'utilisateur devient plus autonome et l'aide humaine requise diminue.

Il est important de considérer les limites de la présente étude qui fut réalisée auprès d'une seule personne, en utilisant des instruments maison et une seule section d'un instrument reconnu. Ceci ne permet donc pas de généraliser les résultats. Néanmoins, la technologie de soutien à la gestion de l'horaire utilisée dans cette étude s'est avérée pertinente.

En conclusion, les résultats observés vont dans le sens d'autres études soutenant l'idée que les technologies de soutien à la gestion de l'horaire peuvent s'avérer être des moyens forts utiles pour augmenter l'autonomie comportementale des personnes ayant une DI dans le cadre de leur processus de transition

de l'école au marché du travail. Elles contribuent également à diminuer l'intensité du soutien requis de la part des personnes soutien. Ce type de technologie constitue donc un ajout aux outils cliniques existants pour les praticiens dans le domaine.

Références

- DAVIES, D., STOCK, S., & WEHMEYER, M. L. (2002). Enhancing independent time-management skills of individuals with mental retardation using a palmtop personal computer. *Mental Retardation, 40*, 358-365.
- DEMERS, L., WEISS-LAMBROU, R., & SKA, B. (2000). *Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology*. États-Unis: New-York.
- FERGUSON, H., MYLES, B. S., & HAGIWARA, T. (2005). Using a Personal Digital Assistant to Enhance the Independence of an Adolescent with Asperger Syndrome. *Education and Training in Developmental Disabilities, 40*(1), 60-67.
- GILLETTE, Y., & DEPOMPEI, R. (2008). Do PDAs enhance the organization and memory skills of students with cognitive disabilities? *Psychology in the Schools, 45*(7), 665-677.
- HIGGINS, S. (2014). *L'utilisation d'une technologie d'assistance à la gestion d'un horaire par un élève présentant une déficience intellectuelle en situation de transition du milieu scolaire à celui du travail* (Mémoire de maîtrise inédit). Université du Québec à Trois-Rivières.
- HUGUES, C., & CARTER, E. W. (1999). *The Transition Handbook: Strategies High School Teachers Use That Work!* Baltimore: Brookes Publishing Company.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (OPHQ). (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Drummondville : Gouvernement du Québec.
- RILEY, K., BODINE, C., HILLS, J., GANE, L. W., SANDSTRUM, J., & HAGERMAN, R. (2001). The Tickle Box assistive technology device piloted on a young woman with fragile X syndrome. *Mental Health Aspects of Developmental Disabilities, 4*(4), 138-142.
- SHOGREN, K.-A. (2013). *Self-determination in transition planning*. Baltimore: Brookes Publishing Company.
- WEHMEYER, M. L., LACHAPPELLE, Y., BOISVERT, D., LECLERC, D., & MORRISSETTE, R. (2001). *L'Échelle d'autodétermination - version pour adulte*. Trois-Rivières : LARIDI.

Considérations sur la faisabilité d'une offre de services d'interprétation relais vidéo

ANNE-MARIE PARISOT¹, ALAIN TURPIN² ET SUZANNE VILLENEUVE³

¹ Université du Québec à Montréal (UQAM), Québec, Canada

² Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET), Montréal, Québec, Canada

³ Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec (OTTIAQ), Montréal, Québec, Canada

Écho de la communauté • Echoes of the Community

Introduction

En 2013, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) consultait la population canadienne sur la faisabilité de l'implantation d'un service de relais vidéo (SRV), un service de téléphonie à distance entre personnes vivant avec une surdité et personnes entendant impliquant le relais vidéo par un interprète. Des quelques 3300 observations transmises par la population, le CRTC a reçu en audience une cinquantaine d'intervenants issus des différents groupes concernés (groupes de défense de droits, associations de citoyens sourds, utilisateurs de services, formateurs d'interprètes, fournisseurs de services, acteurs du milieu de la téléphonie et du milieu de l'interprétation, etc.).

C'est dans ce cadre que nous avons voulu faire connaître notre position sur le développement et l'implantation de ces nouveaux services en accord avec la configuration actuelle d'offre de services d'interprétation en présence. La position que nous défendons au fil de cet article est celle de l'implantation en tenant compte des réalités des milieux concernés, non seulement celles des utilisateurs de services, mais aussi des travailleurs (les interprètes) et des employeurs (les fournisseurs de services). Dans cet article, nous présenterons notre point de vue sur trois sujets ayant fait l'objet de discussions aux audiences du CRTC : la pertinence d'un tel service pour la

population sourde, les conséquences du travail en SRV pour les interprètes, ainsi que les conséquences structurelles de l'implantation d'un SRV, notamment sur la disponibilité du bassin d'interprètes.

La pertinence d'un SRV pour les citoyens sourds

Les services de relais téléphonique par message texte (SRT) ou par vidéo (SRV) ont l'avantage de permettre un accès à la téléphonie pour les personnes sourdes, et donc de répondre à un besoin essentiel de communication dans la réalité du monde actuel. L'accès à la téléphonie a un impact direct sur la participation sociale des citoyens : la vie privée, le travail, la relation avec les instances publiques et gouvernementales, etc. Ces deux services ne sont cependant pas également accessibles à toutes les personnes sourdes. En effet, la majorité des sourds de naissance (incluant les locuteurs d'une langue des signes) ont des difficultés importantes à l'écrit. Les différentes études sur le sujet indiquent un niveau de littératie ne dépassant pas la 4^e année du primaire (Daigle, 1995). Si les sourds faibles lecteurs utilisent tout de même les services de relais téléphonique écrit, ils n'ont cependant pas l'assurance de la précision des informations qu'ils lisent et qu'ils écrivent. Les déplacements pour une rencontre en présence ou l'aide de tiers sont des stratégies documentées pour pallier ce manque d'accès à la précision du message (Dalle-Nazébi, 2010). Dans de tels contextes,



l'utilisation d'un relais téléphonique écrit ne permet pas un accès à part entière à l'information pour les personnes sourdes faibles lectrices, lesquelles constituent un important pourcentage de la clientèle visée (65 % selon Statistique Canada, 2001). De plus, tel que documenté par Mission Consulting (2012, Phase 3 : 27), l'utilisation du texte dans le relais téléphonique est considérablement plus lent (30 mots/minutes) que celle de la voix (170 mots/minutes) ou du vidéo (150 mots/minutes). Le SRV reste donc le meilleur moyen pour assurer une participation égale à la société pour la majorité des sourds signeurs.

Dans une société visant une intégration des personnes ayant des incapacités sans discrimination ni privilèges (Charte canadienne des droits et libertés, 1982; OPHQ, 1984; OPHQ, 2009), les avantages pouvant justifier l'utilisation du SRV devraient être les mêmes que ceux du téléphone pour les personnes entendant. L'étude sociologique de Dalle-Nazébi (2010) montre que les avantages sociaux et économiques du SRV se définissent, entre autres, par une augmentation de la qualité de vie pour l'utilisateur (accès plus direct et spontané à l'information, gain d'autonomie, diversité des contacts, etc.) et par une économie des ressources locales d'interprètes. La liste suivante présente les avantages à utiliser un SRV :

- Réduction des déplacements;
- Maîtrise des activités quotidiennes de travail (planification et organisation);
- Réduction du stress;
- Rapprochement des cultures;
- Accès plus direct à la société de consommation;
- Maîtrise de son horaire;
- Possibilité d'une utilisation spontanée, d'être réactif;
- Développement des chances de devenir un acteur social;
- Développement de l'autonomie face à l'urgence;
- Amélioration de l'entretien de ses relations humaines.

Les avantages se définissent aussi par une participation accrue à l'activité économique et

ce tant pour les consommateurs, les employeurs et les employés sourds, ainsi qu'une hausse de leur productivité et de leur polyvalence (Mission Consulting, 2012).

Hormis l'accès fonctionnel à la communication, les avantages du SRV ont aussi été documentés en lien avec le renforcement du tissu social autour de la personne sourde. Les expériences d'utilisateurs sourds recueillies et analysées par Dalle-Nazébi (2010) montrent un impact sur l'entretien et la reconstruction de liens sociaux entre les individus (amitié, amour, famille). La possibilité d'un accès ponctuel et régulier à la communication à distance, tel que le permet le SRV, rend faisable la prise de contacts plus fréquents et contribue à la construction des relations humaines. En France, l'utilisation du SRV a montré des impacts positifs sur les activités de la vie privée (communication avec la famille, les amis, les prises de rendez-vous, la recherche d'information, l'assistance d'urgence, etc.), le travail (communication avec les collègues, le patron, les clients, etc.) et les interventions d'ordre administratif (services gouvernementaux, municipaux, etc.). Son emploi permet l'établissement de situations de communication ponctuelles et diversifiées, parmi lesquelles se trouvent les actions commerciales (comparaison des prix, information sur les livraisons, abonnements ou annulation de services, etc.) ou administratives (annulation de papiers d'identité suite à un vol).

Les conséquences de l'implantation d'un SRV pour les interprètes

L'implantation d'un SRV dans l'offre de services en interprétation visuelle présente des conséquences sur le travail des interprètes. Nous discuterons dans cette section d'une conséquence qui pourrait être positive, soit une plus grande offre d'emplois, et d'une conséquence qui pourrait être négative, soit une tâche plus statique en cabine.

Les données démographiques sur les interprètes québécois montrent qu'ils sont majoritairement à l'emploi de plus d'un type d'employeur (service régional d'interprétation [SRI], scolaire, travailleurs autonomes) (Parisot *et al.*,

2008). Cette réalité est appuyée sur le fait qu'il est difficile pour les travailleurs interprètes d'obtenir un nombre d'heures équivalent à un travail à temps plein chez un même employeur. Dans le domaine scolaire, les contrats sont généralement d'environ 25 heures/semaine et dans le domaine sociocommunitaire il existe très peu de postes à temps plein. La venue du SRV permettrait d'offrir une autre source de travail pour combler les horaires des interprètes. Par ailleurs, en intégrant le SRV à l'offre de services d'un SRI, la possibilité de varier sa tâche entre l'interprétation en présence et l'interprétation par relais vidéo pourrait avoir pour effet positif la rétention des interprètes et le transfert des expertises entre les deux types de services. En effet, les interprètes socio-communitaires étant, par la nature de leur tâche, exposés à une grande variété de situations d'interprétation, de niveaux de langue, de sujets de communication, possèdent des aptitudes pouvant être mises à profit pour le SRV. Une organisation du travail impliquant à la fois de l'interprétation à distance et en présence permettrait aussi une réduction du temps de déplacement pour les travailleurs. Cette économie de transport aurait un impact sur la prévention du stress des interprètes (particulièrement pour les transports hivernaux) et sur une rentabilisation du temps consacré au travail par les effectifs. Selon une enquête menée sur les besoins et les services d'interprétation visuelle (Parisot & Villeneuve, 2013), la majorité des répondants au sondage (63 %) se disent intéressés à travailler dans un SRV. Les répondants expriment toutefois un désir d'y travailler à temps partiel pour combler leur horaire de travail. Ceci peut être mis en relation avec le fait qu'un peu plus de la moitié des répondants interprètes (51 %) ont des disponibilités non couvertes par du travail.

Bien que les interprètes québécois soient en majorité ouverts à contribuer à l'offre de services des SRV, ils souhaitent partager leur temps de travail entre l'interprétation à distance et l'interprétation en présence. La réalisation en continue de tâches d'interprétation à distance en cabine peut avoir un impact sur la fatigue et l'usure. L'enchaînement de ces affectations, sans déplacements et avec peu de

transitions, implique une concentration plus soutenue que lors d'une interprétation en présence. Une répartition asymétrique du temps de travail (ex. 30 % SRV vs 70 % en présence, comme le propose *Interprétis*, centre d'appel pour le SRV en France, Dalle-Nazébi & Bacci, 2010) permettait aux travailleurs de conserver un lien culturel privilégié avec la communauté sourde. Il permettrait également de varier la posture (pour la prévention des troubles musculosquelettiques), les secteurs de pratique (pour le développement de pratiques exemplaires) et le vocabulaire (pour la mise à niveau des lexiques de spécialités), autant d'éléments qui peuvent avoir des incidences sur la santé et la sécurité des interprètes (Villeneuve, 2009; Delisle *et al.*, 2004).

Les conséquences de l'offre du SRV sur l'organisation des services en présence

Sur le plan de la gestion, il est à considérer que l'organisme qui offre le SRV soit pourvu d'une :

- structure administrative pour la supervision, les opérations, la comptabilité, etc.;
- structure humaine, c'est-à-dire avoir un bassin suffisant d'interprètes;
- infrastructure matérielle comme des locaux suffisamment grands pour accueillir des cabines SRV.

Le principal problème organisationnel ayant fait l'objet de nombreuses interventions aux audiences du CRTC est celui du nombre suffisant d'interprètes. Deux perceptions s'opposent, soit que :

- le nombre d'interprètes visuels est insuffisant pour combler l'offre actuelle de services à distance et l'ajout du SRV affaiblira davantage cette disponibilité;
- le nombre d'interprètes est suffisant pour combler l'offre de services actuelle et une augmentation graduelle des effectifs est réaliste pour répondre à la demande.

Sur la base des données statistiques issues des sondages de 2008 et de 2013, ainsi que sur les projections établies avec les chiffres



(salaires et nombre d'effectifs) du Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET), nous défendons la seconde perception. À titre indicatif, les données de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) (OPHQ, 2012), de pair avec celles du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) (Dubuisson et al., 2009), permettent d'évaluer entre 3 023 et 4 023 personnes le nombre d'utilisateurs de services pour l'année 2006-2007¹. Considérant les 263 interprètes visuels disponibles au Québec selon le recensement de 2007 (Parisot et al., 2008), on peut estimer un ratio de 11 à 15 utilisateurs par interprète au Québec. Sur la base de ces données, le problème de la pénurie d'interprètes a été défini comme un problème organisationnel plutôt qu'un réel manque de ressources. Les participants aux groupes de discussions de l'enquête de 2013 (utilisateurs, interprètes, employeurs d'interprètes) ont identifié plusieurs conséquences au problème structurel de l'organisation des services d'interprétation au Québec, notamment le problème de la disponibilité et de la rétention des interprètes. Les participants aux groupes de discussion ont suggéré une meilleure collaboration entre les différents fournisseurs de services (sociocommunautaire et scolaire), notamment par la création d'une banque provinciale d'interprètes, afin de favoriser leur mobilité et leur rétention. Notre vision de l'intégration d'un SRV au sein d'une structure actuelle d'offre de services sociocommunautaire se situe dans la continuité de cette recommandation faite par les utilisateurs de services. Considérant que les interprètes veulent travailler à temps partiel dans le créneau du SRV et que les utilisateurs de services ne veulent pas faire des démarches auprès de structures démultipliées pour l'obtention de leurs services, nous soutenons qu'un modèle écologique est bénéfique sur le plan de la disponibilité et de la rétention du personnel puisqu'il ne prend pas la place de l'interprétation traditionnelle en présence mais

vient en complément de celle-ci. Seul un modèle de ce type permet d'offrir davantage de postes à temps plein, tout en n'épuisant pas le bassin de travailleurs.

Conclusion : proposition pour un modèle écologique

Le modèle que nous privilégions pour le développement d'une offre de SRV français/langue des signes québécoise (LSQ) consiste en un partenariat d'expertises entre les agences d'interprètes ainsi que le milieu de la formation et de la recherche en interprétation où les agences d'interprétation sont responsables et imputables du service et bénéficient du soutien des universités pour la formation et la recherche. Le modèle implique :

- un partage des expertises dans la formation et la création de postes d'interprètes formateurs (pour la formation continue) et de chefs d'équipes (pour l'accueil des stagiaires en entreprises);
- l'évaluation continue de l'implantation du SRV et la mise en place d'une vitrine Web pour les utilisateurs, les interprètes et les employeurs canadiens visant à documenter les pratiques exemplaires pour la mise en place de protocoles adéquats de recherche et de diffusion visant le développement des protocoles de fonctionnement.

Le modèle que nous avons présenté au CRTC vise :

- une complémentarité de l'offre actuelle de services en présence, et non pas un remplacement. Ceci permettrait aux interprètes de combler leurs horaires de travail et éviterait d'épuiser les services actuels de leurs ressources, tout en comblant la demande dans les secteurs moins bien couverts et évitant de remplacer la portion de l'offre actuelle bien couverte (ex. : services en santé);
- une mise à profit des expertises et des structures déjà présentes dans les milieux (de la pratique, de l'organisation et de la formation) pour la mise en place de conditions plus optimales, comme la constitution de banques d'interprètes, la formation, la définition des

¹ L'ISQ évalue le nombre d'utilisateurs de services régionaux d'interprétation pour 2006 entre 2 000 et 3 000 personnes et le chiffre du MELS, issu des données rapportées par Dubuisson et al. (2009), est de 1 023 élèves sourds intégrés en classes régulières pour 2006-2007. Ces chiffres incluent toutes les demandes de services, incluant la translittération.

compétences exigées et du protocole d'implantation, le suivi de l'implantation, etc.;

- une concertation entre les parties concernées par un tel service, soit les utilisateurs, les travailleurs et les employeurs;
- un transfert des compétences de la formation vers la pratique et inversement, c'est-à-dire de la pratique vers le développement et la bonification de nouveaux contenus de formation.

Un SRV écologique ne pourrait s'implanter que progressivement – sur une période qui s'étalerait sur un certain nombre d'années – tout comme cela s'est fait dans de la plupart des pays (voir CSMG, 2012 pour une synthèse des expériences du déploiement de SRV dans le monde). Nous proposons d'abord une phase de rodage de quelques mois, suivie d'une phase de déploiement étalée sur une période de onze années. Ce long déploiement est essentiel, non seulement afin d'éviter d'épuiser le bassin d'interprètes dans les secteurs socio-communautaires actuels, mais aussi pour l'évaluation et l'appropriation du service. Toute proposition devrait idéalement être validée sur le terrain à partir des réalités professionnelles, comme les contraintes de santé et de sécurité sur la mesure de la fatigue, et de contraintes organisationnelles comme l'adaptation des horaires de travail en fonction des patrons d'utilisation de services - tout en respectant un ratio asymétrique d'interprétation SRV et en présence, l'évaluation des temps et des moments de pause adéquats, l'intégration des stagiaires, le développement de protocoles de sensibilisation et d'information à l'utilisation pour les usagers et les interprètes, la modification des codes de déontologie en fonction des pratiques exemplaires répertoriées, etc.

Références

- CANADA, CHARTE CANADIENNE DES DROITS ET LIBERTÉS. Repéré à <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Const/page-15.html>
- CSMG (2012). *International deployments of video relay services*. Rapport préparé pour Ofcom, Londres. Repéré à <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/telecoms-research/video-relay-services-2012.pdf>

DAIGLE, D. (1995). *L'influence du contact avec le français sur la performance des sourds en français écrit*. Mémoire de maîtrise, UQAM, mai.

DALLE-NAZÉBI, S. (2010). *L'appropriation des services de centres relais par des sourds*. Rapport de WebSourd, mars 2008, sept. 2009, pour la CNAF, Réf. : 0903-121-VPO-CNAF, 95 p., édition dans les dossiers d'étude de la CNAF.

DALLE-NAZÉBI, S., & A. BACCI (2011). *La visio-interprétation*. Les 30 ans de l'association des interprètes en langue des signes, organisé par L'UMR 7023 de l'Université Paris 8 et du CNRS et L'Association française des interprètes en langue des signes (AFILS), p. 92-97.

DELISLE, A., M.-J. DURAND, D. IMBEAU, C. LARIVIÈRE, & B. SANTOS. (2004). *Suivi de deux interventions visant la prévention des troubles musculo-squelettiques aux membres supérieurs en milieu de travail*. Montréal, Canada : Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail.

DUBUISSON, C., D. DAIGLE, & A.-M. PARISOT. (2009). *Scolarisation des enfants sourds au Québec*. Repéré sur le site Web de l'UNAPEDA (Union nationale des associations de parents d'enfants déficients auditifs) à http://www.unapeda.asso.fr/article.php3?id_article=959

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2012). *Rapport sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile*. Office des personnes handicapées du Québec, Drummondville : OPHQ, septembre.

MISSION CONSULTING (2012). *Canadian Video Relay Service Research and Feasibility Study*. Commissioned by Bell Canada in response to a request from the Canadian Radio and Telecommunications Commission (CRTC). Repéré à http://www.crtc.gc.ca/partvii/eng/2009/8678/c12_200905557.htm

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (1984). *À part... égale. L'intégration sociale des personnes handicapées : un défi pour tous*. Drummondville : OPHQ.

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 : OPHQ, 84 p.

PARISOT, A.-M., S. VILLENEUVE, D. DAIGLE, & A. MISSUD (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), mars.

PARISOT, A.-M., & S. VILLENEUVE (2013). *Les besoins et les services en interprétation visuelle*. Rapport déposé à l'OPHQ, juin 2013.

VILLENEUVE, S. (2009). *L'économie articulatoire chez des interprètes FR/LSQ : aménagements linguistiques, biomécaniques et psychosociaux*. Présentation offerte aux étudiants du programme d'interprétation, Université de Lille, 22 octobre.



