

Enjeux relatifs à la faisabilité de créer un service de relais vidéo

Anne-Marie Parisot
Alain Turpin
Suzanne Villeneuve

Allocution au CRTC
24 octobre 2013

1. Introduction

Bonjour Monsieur le Président, Madame et Messieurs les Commissaires,

Permettez-moi de présenter notre équipe. Anne-Marie Parisot professeure titulaire au département de linguistique de l'UQAM et responsable du Certificat en interprétation visuelle, ainsi que directrice du Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd. Suzanne Villeneuve, interprète agréée de l'Ordre des traducteurs, terminologue et interprètes agréés du Québec, chargée de cours et responsable des stages au certificat en interprétation visuelle. Et Alain Turpin, directeur général du Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET). Merci de nous recevoir dans le cadre de ces audiences, qui nous permettront d'une part de préciser l'objectif de notre participation à la consultation et d'autre part d'ajouter quelques éléments d'information issus d'une recherche sur les besoins et les services en interprétation visuelle au Québec dont nous venons de publier les résultats en juillet dernier.

Rappelons que notre mémoire présenté au CRTC était un exercice de présentation et d'exemplification d'un modèle écologique de métissage entre la recherche, la formation et les milieux de pratique. Cet exercice a permis d'utiliser nos activités d'enseignement, de recherche et de gestion pour réfléchir à une éventuelle mise en place d'un modèle d'offre de services qui a l'avantage d'être applicable partout où l'association recherche, enseignement et pratique est possible.

2. Précisions

Commençons par quelques précisions sur l'objectif de notre participation au processus consultatif sur le SRV. Notre réflexion sur la mise en place d'un SRV est issue de la mise en commun de nos expertises respectives. D'une part, celle de la gestion et de l'évaluation de programme, d'enseignement et de recherche sur la formation des interprètes et la structure des services. D'autre part, l'expertise de la gestion des services d'interprétation visuelle, de l'utilisation de ces services, et de développement de procédures évaluatives. Mais aussi, celle de la pratique agréée

de la profession, de la recherche sur la santé et la sécurité des interprètes visuels, de l'enseignement et de l'encadrement de stages en interprétation visuelle.

C'est d'abord le constat d'un besoin pour le SRV qui nous a individuellement motivé à participer à la démarche. Pour la recherche, le constat des impacts positifs documentés du SRV sur la participation citoyenne des sourds, notamment par rapport au relais-texte. Pour la gestion, le constat de la difficulté de retenir les interprètes qui ne sont pas à temps plein. Mais aussi le constat d'une praticienne sur la perte de temps en déplacement sur le terrain et de l'isolement des interprètes œuvrant en milieu éloigné.

C'est ensuite l'idée commune d'un modèle pour l'offre de SRV qui nous a réunis dans cette démarche conceptuelle d'un modèle « écologique ». Par écologique nous entendons la mise en place d'une structure d'offre de SRV qui :

- premièrement, s'installe en complémentarité de l'offre actuelle de services en présence, et non pas en remplacement. Ce qui permettrait aux interprètes de combler des horaires de travail et qui éviterait de vider les services actuels de leurs ressources. Ce qui permettrait également de combler l'offre de services dans les secteurs moins bien couverts et qui éviterait de remplacer systématiquement la portion de l'offre actuelle bien couverte, pour les services en santé par exemple;
- deuxièmement, ce type de modèle met à profit les expertises et les structures déjà présentes dans les milieux (de la pratique, de l'organisation, de la formation) pour la mise en place des conditions gagnantes comme la constitution de banques d'interprètes, la formation, la définition des compétences exigées, du protocole d'implantation, le suivi de l'implantation, etc.;
- troisièmement, ce modèle favorise la concertation entre les parties concernées par un tel service, soit les utilisateurs, les travailleurs et les employeurs;
- finalement, il permet le transfert des compétences de la formation vers la pratique et inversement, de la pratique vers le développement et de la bonification de nouveaux contenus de formation.

Outre les avantages offerts par un SRV, dont nous ne discuterons pas ici puisque plusieurs organismes et individus se sont déjà prononcés sur cette réalité, notre mémoire présentait les grandes lignes d'un modèle écologique d'offre de services qui consiste en un partenariat d'expertise entre les agences d'interprètes, le milieu de la formation et celui de la recherche en interprétation. Notre position est basée, d'une part, sur la mise à profit des compétences essentielles pour le développement adéquat d'un SRV et, d'autre part, sur le transfert des compétences d'un milieu à l'autre.

Le partenariat décrit dans notre mémoire est celui d'une université et d'un service régional d'interprétation. Cette vision en est une de co-construction et pour l'illustrer, nous nous sommes inspirés de nos propres réalités, c'est-à-dire les données de l'UQAM, une université qui forme des interprètes et qui fait de la recherche en surdité depuis plus de 20 ans, et les données du SIVET, le plus important service régional d'interprétation au Québec. Il s'agit d'un partenariat naturel puisque nos organismes partagent une proximité géographique, un intérêt commun, et ont une expertise complémentaire. Ce type de configuration n'est pas unique et pourrait servir de modèle pour un développement concerté d'un SRV ayant d'avantage de chance d'implantation et d'appropriation de la part du milieu puisqu'il serait développé plus près des terrains.

3. Gestion et évaluation

Sur le plan de la gestion, il est important, dans un premier temps, que l'organisme qui offre le SRV soit pourvu d'une structure adéquate pour le recevoir :

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

  court terme, si une agence d'interprétation existante voulait agrandir son offre de services pour le SRV, elle devrait utiliser, à notre avis, les interprètes déjà à son emploi pour combler les plages horaires disponibles en interprétation sociocommunautaire pour compléter avec l'interprétation

SRV. Cette stratégie pourrait éventuellement aussi s'accompagner d'une stratégie d'embauche en créant des postes permanents pour les interprètes présentement pigistes. C'est, à notre avis, un point fort du modèle. La combinaison des deux types d'interprétation, soit en présence et à distance, au sein d'un même horaire hebdomadaire permettrait la création de postes permanents à temps complet.

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, comme le montre le rapport de CSMG qui, en 2012, a dressé le portrait du déploiement de SRV dans le monde. Rappelons que notre modèle propose 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 à l'évaluation et à l'appropriation du service. Il va sans dire, comme nous l'avons décrit, que le protocole d'implantation du SRV devrait être accompagné d'un suivi intégré d'évaluation continue de l'opérationnalité et de la qualité du service puisqu'un arrimage entre les structures existantes et l'intégration d'un nouveau service SRV ne pourrait réussir sans étapes d'évaluation. À titre d'exemple, le ratio présence/distance a été calculé pour prendre en considération le fonctionnement d'un service existant. Toute proposition devrait idéalement être validée sur le terrain à partir des réalités professionnelles, comme les contraintes de santé et sécurité sur la mesure de la fatigue, et de contraintes organisationnelles. Par exemple, si les demandes en SRV sont plus élevées les quatre premiers jours de la semaine, certains interprètes pourraient travailler en SRV 4 jours par semaine, ce qui aurait un impact sur leur ratio distance/présence. Une autre illustration de la nécessité d'envisager des étapes d'évaluation est celle que nous avons présentée dans notre mémoire de l'intégration des stagiaires dans le milieu de travail conjointement encadrés par un chef d'équipe du fournisseur de service et par une ressource de l'enseignement universitaire. L'intégration de ces stagiaires ne pourrait se faire que par une période d'implantation suivie et testée.

4. Recherche

Le modèle que nous proposons comporte donc une période de recherche, de tests et d'évaluation. Nous croyons, sur la base des études notamment européennes, que l'évaluation ne devrait pas être uniquement technique, mais aussi porter sur l'impact de cette technologie sur la communication et la participation sociale des clients et sur la santé et le bien-être des travailleurs. À titre d'exemple, au Québec, le temps de pause des interprètes diffère selon le secteur dans lequel ils travaillent. Le travail en relais visuel constituant un tout nouveau créneau de travail au Canada, il est nécessaire que le temps de pause, en termes de durée et de fréquence adéquates, soit mesuré en fonction de son impact sur les travailleurs et qu'un protocole de transfert d'appel soit établi de façon à minimiser l'impact des changements sur la clientèle. Aussi, ce protocole devrait couvrir les mécanismes de sensibilisation de la clientèle à l'utilisation adéquate du SRV, et comme l'essentiel du matériel de formation et d'information qui sera développé, pourrait faire l'objet de capsules vidéos déposées sur une vitrine web centralisatrice à l'usage des utilisateurs, des gestionnaires et des interprètes.

De façon générale, nous recommandons que les éléments qui feraient l'objet d'évaluation comme le type de besoin, la fréquence et la longueur des appels, soient mesurés en fonction de variables démographiques comme l'âge, la région de résidence, etc. Ces différentes évaluations permettraient ainsi de mieux adapter le service à la réalité des terrains et de faire des projections dans le temps sur le changement des pratiques d'utilisation de la technologie.

Mais ce sont des choses que vous savez déjà puisque ce que nous venons de vous présenter se trouve, en plus détaillé, dans le mémoire que nous vous avons déposé ce printemps. Mais nous avons aussi de nouvelles informations à vous partager. C'est avant tout parce que nous savions que nous disposerions en juillet de données diffusables issues d'une recherche financée par l'Office des personnes handicapées du Québec sur les besoins et les services québécois d'interprétation visuelle, que nous avons voulu être entendus aujourd'hui.

Entre autres thèmes ayant fait l'objet d'un sondage et de *focus groups*, cette recherche présente une analyse des points de vue d'utilisateurs, d'interprètes et d'employeurs d'interprètes sur, entre

autres, différents aspects du SRV. Le rapport est maintenant disponible en format PDF sur le site du Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd : <http://www.unites.uqam.ca/surdite/>.

En somme, le portrait statistique qui émane des résultats d'un questionnaire administré à un échantillon de 214 répondants, échantillon qualitativement représentatif des trois groupes sondés présente une mesure de :

- l'intérêt pour un SRV- pour y travailler comme interprète, pour mettre sur pied un tel service pour un employeur et pour y avoir recours comme service pour un utilisateur;
- le dépôt d'une demande de relais visuel auprès d'un service actuel;
- l'utilité d'un SRV (comparativement à un service d'interprétation en présence, pour combler des besoins non répondus).

En ce qui a trait à la mesure de l'intérêt, les résultats du sondage montrent que 81 % des utilisateurs se disent intéressés par ce service, pour 63 % des interprètes, et seulement 36 % des employeurs d'interprètes. Les employeurs d'interprètes ont expliqué leur manque d'intérêt par des raisons logistiques, telles, le coût des infrastructures, les problèmes d'accès de leurs clients au réseau, la qualité du signal, la difficulté avec la technologie pour les personnes âgées, et autres. De plus, à considérer en parallèle d'un intérêt modéré pour un SRV de la part des interprètes, il est clairement exprimé comme une préoccupation de la part des interprètes ayant participé aux groupes de discussion, que le travail en SRV ne doit pas être à temps complet. Ils expriment toutefois un désir d'y travailler à temps partiel, pour combler leur horaire de travail. Ce qui peut être mis en relation avec les résultats du sondage qui montrent qu'un peu plus de la moitié, soit 51 % des interprètes, ont des disponibilités non couvertes par du travail.

Autre fait pertinent découlant de notre objectif de mesurer l'écart entre les besoins et l'offre de services, nous avons demandé pour chacun des secteurs d'interprétation, incluant le SRV, si les répondants avaient déjà placé une demande et si cette demande a été comblée. Les données montrent que, bien que le SRV ne soit actuellement pas disponible au Québec, 38 % des répondants utilisateurs de services ont tout de même répondu avoir déjà placé une demande en ce sens auprès d'un fournisseur de services.

En ce qui a trait à la perception des répondants quant à l'utilité d'un SRV dans l'offre de services par rapport aux services d'interprétation en présence, leurs points de vue présentent beaucoup moins d'écart qu'au sujet de l'intérêt. Alors que les réponses positives des utilisateurs et des interprètes ne varient pas significativement (respectivement 86 % et 76 %) celles des employeurs sont d'avantage positives comparativement à leur point de vue sur l'intérêt d'un SRV pour leurs services. En effet, 57 % des employeurs sont d'avis qu'un tel service serait utile pour combler des besoins. Rappelons que seulement 36 % des répondants employeurs avaient émis un intérêt pour mettre sur pied un tel service.

Sur la question de l'écart entre les besoins et les services, maintenant, les résultats du sondage montrent que, bien que la moitié des interprètes ont des disponibilités non comblées par du travail actuellement, les besoins des utilisateurs dans l'ensemble des secteurs sont loin d'être comblés par les services existants, et ce pour tous les secteurs d'offre de services, incluant le secteur de la santé, secteur comprenant le plus grand nombre de demandes comblées. À la lumière de la mesure de l'écart important entre les besoins réels et l'offre de services actuelle, nous croyons qu'un SRV pourrait constituer une contribution sociale positive.

Par ailleurs, une intégration du SRV à l'offre et à la structure des services existants correspondrait aux recommandations apportées suite à l'analyse des propos des utilisateurs de services quant à l'intérêt des utilisateurs pour un modèle plus centralisateur visant la mise en commun des ressources (personnel, matériel, immeuble), mais aussi des standards (formation, évaluation). Un tel modèle est perçu par les utilisateurs comme plus économique et favorisant le réinvestissement plus directement dans l'offre de services des ressources financières qui sont actuellement dédoublées par la gestion de mêmes types de services dans des agences différentes.

5. Conclusion

Considérant que les interprètes veulent travailler à temps partiel dans le créneau du SRV, que les utilisateurs de services ne veulent pas faire des démarches auprès de structures démultipliées pour l'obtention de leurs services, nous soutenons que le modèle écologique proposé 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 d'avantage de postes à temps plein tout en ne vidant pas le bassin de travailleurs.

En guise de conclusion laissez-nous vous remercier de mener cette démarche d'une grande importance pour permettre aux personnes sourdes de profiter des mêmes droits humains fondamentaux que les citoyens ne possédant pas de handicap, entre autres l'accès à l'éducation, à l'information, à la santé et à la justice.

*** FIN DU DOCUMENT ***