

LA POPULATION DE MONTRÉAL

Le territoire de Montréal s'étend sur une superficie de 496 km². Au recensement de 2001, sa population était de 1 782 830 habitants et représentait 25 % de la population du Québec. La population montréalaise se distingue de celle du reste du Québec par sa grande diversité.

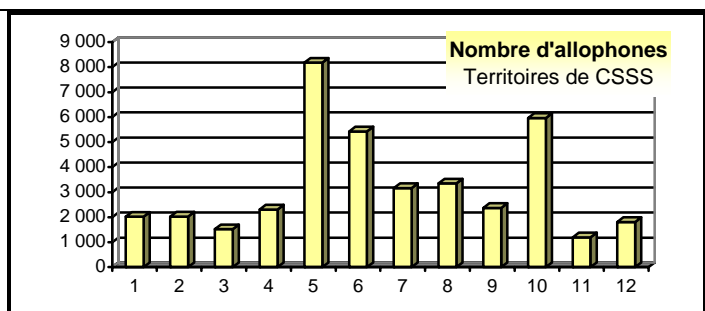
	Montréal	Reste du Québec
Population totale ¹	100 %	100 %
Origine ethnique autre que française, britannique et canadienne	38 %	7 %
Immigrants	28 %	4 %
Langue maternelle autre que le français ou l'anglais	28 %	4 %
Ne peut soutenir une conversation en français ou en anglais	2,3 %	0,3 %

Plus précisément :

- ❑ 101 000 nouveaux immigrants entre 1996 et 2001;
- ❑ 32 000 résidents non permanents;
- ❑ 42 000 Montréalais ne peuvent soutenir une conversation en français ou en anglais.

A Montréal, dix langues regroupent 60 % des besoins de ces 42 000 Montréalais incapables de soutenir une conversation en français ou en anglais. La plupart du temps, il s'agit de groupes de moins de 1 000 personnes d'une même langue qui peuvent avoir besoin d'un interprète. Cette diversité représente donc un défi pour l'organisation des services d'interprétation.

Ci-joint la répartition de ces Montréalais.



1	CSSS de l'Ouest-de-l'Île	7	CSSS d'Achunsiac et Montréal-Nord
2	CSSS Dorval-Lachine-Lasalle	8	CSSS du Cœur-de-l'Île
3	CSSS Sud-Ouest-Verdun	9	CSSS Jeanne-Mance
4	CSSS Cavendish	10	CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel
5	CSSS de la Montagne	11	CSSS Lucille-Teasdale
6	CSSS de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent	12	CSSS de la Pointe-de-l'Île

LE CONTEXTE

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) prévoit les règles applicables en matière d'adaptation des services aux particularités linguistiques, ethnoculturelles. (art. 2.5 et 2.7) Elle définit aussi les droits des usagers (art. 4 à 16) et les responsabilités des établissements quant à l'organisation des services tenant compte de la diversité de leur clientèle (art. 171).

Afin de faciliter l'égalité d'accès aux immigrants qui ne connaissent pas suffisamment la langue ou la culture de la société d'accueil, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal a créé la Banque interrégionale d'interprètes (ci-après nommée la Banque) en 1993 à la demande du gouvernement du Québec.

Depuis ce temps, la Banque dessert aussi les régions de Laval au nord et de la Montérégie au sud où habitent environ 8 000 personnes qui ne peuvent soutenir une conversation en français ou en anglais.

L'ACCESSIBILITÉ

L'Agence de Montréal a intégré l'accessibilité aux communautés ethnoculturelles dans tous ses travaux récents. Quatre orientations majeures la guident, dont celle visant à réduire les obstacles à la communication et les limites à l'accessibilité en soutenant la formation interculturelle des gestionnaires et des intervenants, l'information et l'interprétation à l'aide de la Banque.

L'INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL

L'interprète en milieu social est un professionnel qualifié qui transmet toutes les données de la communication verbale et non verbale dans la plus grande confidentialité.

Il aide le client et le professionnel à comprendre les valeurs, les concepts et les pratiques culturelles de l'autre, le tout en adoptant une position de neutralité et un niveau de langage adapté à ses interlocuteurs.

Sa grande force réside non seulement dans sa connaissance, mais aussi dans sa capacité à établir un pont entre deux cultures.

LA BANQUE SUR INTERNET

- ❑ La page internet s'est refait une beauté, et les dépliants, bilans annuels et formulaires ont été regroupés. <http://www.santemontreal.qc.ca>
- ❑ Mise en ligne d'un formulaire permettant aux Sourds anglophones de présenter leurs demandes d'interprètes en ASL.

2007, l'année de la 100 000^e demande de service!

La Banque en 2006-2007 : d'une année à l'autre

LES BÉNÉFICIAIRES

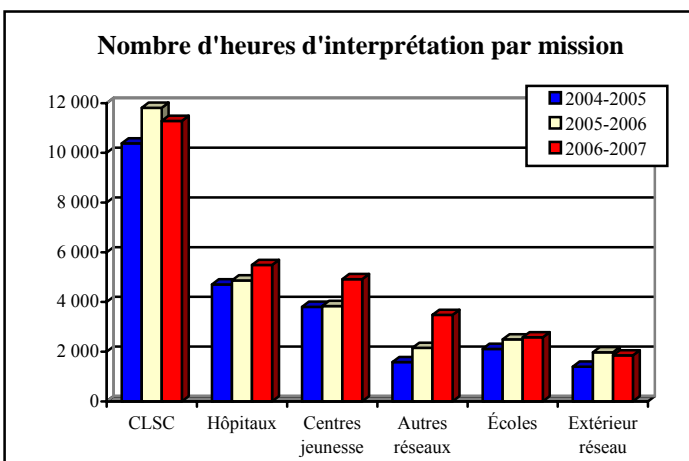
- Plus de 17 210 clients allophones ont bénéficié des services d'interprétation, soit une hausse de 4 %.
- Environ 2 223 intervenants ont fait appel aux interprètes pour offrir leurs services à des allophones.
- Plus de 224 établissements et écoles ont utilisé les services d'interprétariat et de traduction. La mise sur pied des CSSS et le regroupement des établissements qui en a découlé explique cette diminution du nombre d'utilisateurs.

LES SERVICES

- 22 774 services rendus, soit une hausse de 9 %;
- 29 592 heures d'interprétation, soit une hausse de 8 %;
- 170 000 mots traduits, révisés;
- soit 19,6 interprètes et traducteurs ETP; et
- une moyenne quotidienne de 166 appels téléphoniques et de 2,3 appels sur la ligne ATS².

LE RÉSEAU MONTRÉALAIS PRINCIPAL UTILISATEUR

- 93 % des services sont demandés par les établissements de Montréal, 5 % par ceux des banlieues sud et nord.
- 38 % des heures d'interprétation sont données dans les CLSC, 19 % dans les hôpitaux, 17 % dans les centres jeunesse et 9 % par les écoles.
- Les douze CSSS de Montréal ont fait appel à des interprètes pour leur mission CSLC ou hospitalière.
- 12 organismes communautaires travaillant soit avec des clientèles ayant des problèmes de santé mentale ou avec des victimes de violence familiale ont demandé des interprètes.

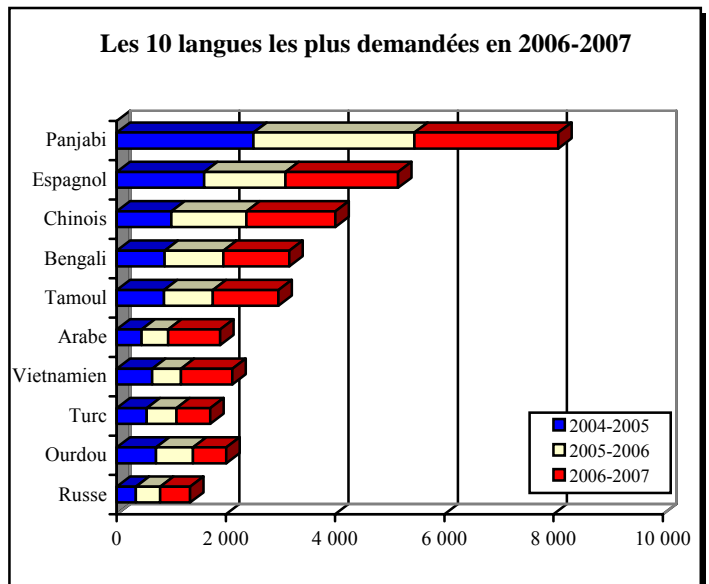


LES INTERPRÈTES ET LES TRADUCTEURS

- 104 interprètes et traducteurs se sont partagé 955 360 \$³ d'honoraires.
- La moyenne des honoraires versés est de 8 991 \$, et la médiane de 5 108 \$.

DES LANGUES PLUS OU MOINS EN DEMANDE

- 52 langues de services. Dix langues représentent 79 % des demandes.
- Le panjabi, la langue la plus demandée, représente 18 % des demandes, il s'agit une diminution par rapport à l'année précédente.
- Des langues parfois peu demandées : une trentaine de langues correspondent à 5 % des demandes.



COLLABORATION ET RAYONNEMENT

- Les interprètes de la Banque s'impliquent.
 - Mme Kapoor-Kohli publie avec le docteur Munoz « Les barrières de langue, comment les surmonter en clinique ? », *Le Médecin du Québec*, vol. 42, n° 42, p. 45-52.
 - Mme Shyr et une cliente des services de la Banque accordent une entrevue à Tam-Tam Canada, Radio Canada International.
 - Mme Tavlian présente le travail avec interprète aux futurs psychologues de l'Université de Sherbrooke.
- Une recherche en collaboration avec l'Université de Montréal et l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal a été amorcée. *L'interprétariat dans la pratique infirmière* examinera le recours aux différentes stratégies réduisant les obstacles à la communication lors de rencontres cliniques avec des allophones.⁴
- Des présentations à l'ACFAS (mai), à la Fondation Volkswagen (juillet), au CSSS de la Montagne (octobre) et à Immigration et Métropoles (décembre).
- Une collaboration à l'adaptation de « Soins infirmiers transculturels » a permis d'y intégrer le travail avec interprète. Brunner et Suddarth, *Soins infirmiers, Médecine et Chirurgie*, 4^e éd. ERPI, 2006. p. 143-157.

¹ Selon le recensement de 2001. Les données de celui de 2006 devraient être connues vers la fin de 2007.

² Appareil de télétranscription pour les Sourds

³ Dollars canadiens

⁴ Financement IRSC – MOP79527 – 2006-2009