

# L'interprète en milieu social : un incontournable des sociétés contemporaines

○  
*Le besoin de faire appel à un interprète découle des flux migratoires et fluctue en fonction des conflits dans le monde, de l'immigration et de décisions gouvernementales. Regard sur un métier qui dépend de la conjoncture politique.*



Par Isabelle Hemlin



L'interprète en milieu social est un produit du **L**<sup>XX</sup><sup>e</sup> siècle. Certes, depuis le début des temps, la présence d'un interprète permettait à deux personnes ne parlant pas la même langue de communiquer, mais la reconnaissance des droits de la personne, l'adoption des chartes de droits ainsi que la mobilité accrue des populations ont rendu impérative l'organisation de l'interprétation au quotidien. Désormais, au Québec comme dans plusieurs pays, la société peut compter sur de véritables professionnels formés et respectueux d'une éthique fondée sur des valeurs semblables.

## Plusieurs appellations, même travail

Les interprètes sont parfois appelés interprètes communautaires, médiateurs culturels, interprètes de liaison ou interprètes en milieu social. Ils assument tous le lien entre le citoyen qui ne parle pas la langue de la société où il vit et les structures publiques.

Leur appellation dépend du contexte dans lequel ils exercent et de la philosophie relative à l'accueil des immigrants dans chaque pays. Dans la plupart des pays anglophones, on les appelle interprètes communautaires. L'expression viendrait de l'Australie, qui fut l'un des premiers pays à adopter une politique de multiculturalisme. Au Québec, on les appelle interprètes en milieu social, principalement pour les différencier des bénévoles qui interprètent à l'occasion. De façon générale, peu importe le nom qu'on leur donne, ils exercent la même profession et observent un code de déontologie semblable (neutralité, confidentialité, qualité). Parfois, ils font davantage de médiation culturelle ou de défense des droits, notamment lorsqu'ils travaillent avec les sans-papiers, les Roms ou les Autochtones en Europe et en Amérique du Nord, ou encore avec les Noirs d'Afrique du Sud.

## Flux migratoires et lutte contre la discrimination

Le besoin de faire appel à un interprète découle des flux migratoires, mais de par le monde, la revendication du droit à l'interprète repose souvent sur la lutte contre la discrimination ou sur les droits du citoyen devant l'État. Ainsi, aux États-Unis, depuis 1964, l'article VI du *Civil Rights Act* établit qu'on ne peut empêcher personne, en raison de sa race, de sa couleur de peau ou de son origine, de prendre part à un

programme financé par le gouvernement fédéral. En Norvège, un des objectifs du plan d'action visant la lutte contre le racisme et la discrimination (2002-2006) est de s'assurer que les groupes minoritaires reçoivent des services de même qualité que le reste de la population. En France, depuis 2002, la *Charte de la personne hospitalisée* du ministère de la Santé et des Solidarités stipule que les établissements doivent tenir compte des difficultés de compréhension et de communication des personnes hospitalisées et des personnes susceptibles de leur apporter un soutien, et chercher à leur offrir le service d'un interprète.

Chez nous, selon le *Portrait de l'interprétation en milieu social au Canada*, publié par Industrie Canada en 2007, « sauf exception, les différentes lois ne garantissent pas le droit à un interprète. Les lois sur la santé et les chartes des droits et libertés au Canada reconnaissent qu'il faut assurer l'accès aux services à tous les citoyens, indépendamment de leur origine et de leur race, et qu'il faut les aider à éliminer les obstacles. »

## Création de la Banque interrégionale d'interprètes

Au Québec, dès le milieu des années 1970, gestionnaires, intervenants et associations communautaires dénoncent l'incapacité du système de santé à répondre aux besoins des minorités ethniques allophones. De son côté, le ministère de la Santé et des Services sociaux introduit en 1986 un nouvel article dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* qui précise que l'organisation des services doit « favoriser, à l'intention des membres des différentes communautés culturelles du Québec, l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux dans leur langue ». Fin 1989, ce ministère confie à quatre conseils régionaux de la santé et des services sociaux, dont celui du Montréal métropolitain, le mandat de mettre sur pied des services d'interprétation. En 1993, la Banque interrégionale d'interprètes de Montréal commence à offrir les premiers services. Quinze ans plus tard, elle compte sur une centaine d'interprètes pratiquant dans une cinquantaine de langues.

Plus de la moitié d'entre eux possèdent une formation en langue (traduction, littérature, enseignement de la langue et interprétation). La plupart ont déjà exercé, au Québec ou à l'extérieur du Canada, la profession de traducteur ou d'interprète avant de se joindre à la Banque. Ils offrent leurs services à plusieurs fournisseurs ou exercent le métier d'interprète

en marge de leur emploi. Ainsi, ils sont interprètes judiciaires ou de conférence, traducteurs, auteurs ou professeurs.

Les membres de la Banque ont suivi une formation les préparant à interpréter en milieu social, donnée par une formatrice en approche interculturelle et par une interprète possédant une dizaine d'années d'expérience. Les futurs interprètes apprennent à reconnaître leurs repères culturels et ceux de l'autre, à prendre de la distance par rapport à ces repères pour instaurer un lien de confiance avec le client et favoriser ainsi la communication. De plus, la formation insiste sur le respect du code d'éthique de la Banque. Au besoin, les nouvelles recrues se voient proposer d'observer un interprète expérimenté.

### Respect des normes éthiques

Les normes éthiques des interprètes en milieu social sont la neutralité, la confidentialité et la transparence (prévenir leurs interlocuteurs d'éventuels conflits d'intérêts ou de liens existants et exercer leur droit de retrait). De plus, les interprètes informent leurs interlocuteurs de leur rôle, précisent qu'ils rendront l'entièreté du message sans ajouts ni censure. En outre, ils s'obligent à n'accepter que les mandats pour lesquels ils savent posséder la compétence nécessaire. Leur formation les a amenés à réfléchir sur le sens à donner aux diverses normes du code d'éthique. Ils ont de plus appris des stratégies qui faciliteront leur travail et le respect de l'éthique professionnelle. Qu'ils exercent au Canada, aux États-Unis ou en Europe, les interprètes en milieu social partagent une vision semblable des normes qui doivent guider leur travail.

### Former les intervenants au travail avec l'interprète

La relation soignant-patient est généralement dyadique. Lorsqu'elle se déroule en présence de l'interprète, elle devient triadique; il faut alors apprendre à travailler à trois. L'objectif est d'éviter que les échanges interprétés excluent l'un ou l'autre des interlocuteurs et de proposer des stratégies pour maintenir la communication entre le soignant et le patient. Voilà pourquoi l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal a misé dès le début sur l'information et la formation des intervenants au travail avec les interprètes. Les intervenants devaient non seulement comprendre les avantages d'utiliser des interprètes formés plutôt que des bénévoles ou des membres de la famille du client, mais aussi savoir *comment* travailler avec l'interprète en milieu social. Cette formation repose sur quelques moments clefs et sur des outils. Il s'agit principalement de la formation initiale des professionnels de la santé, de la formation en cours d'emploi ainsi que de la première demande d'interprète. En effet, à la suite

de l'étude *L'interprète culturel : un professionnel apprécié*, portant sur la satisfaction des utilisateurs de la Banque, l'Agence a constaté que les intervenants qui n'avaient jamais collaboré avec un interprète avaient besoin de conseils pour naviguer efficacement à l'intérieur de cette relation triadique. En conséquence, elle fournit à chacun une fiche conseil à l'occasion de la première demande.

### Peut-on en vivre ?

Le gagne-pain de l'interprète en milieu social dépend de la conjoncture politique. En effet, les besoins linguistiques fluctuent en fonction des conflits dans le monde, de l'immigration ou de décisions gouvernementales. Par exemple, à Montréal, l'albanais a été la langue la plus demandée au moment où le Canada choisissait d'accueillir 5 000 réfugiés kosovars, mais depuis, la demande est quasi nulle pour cette langue. Aujourd'hui, l'afflux de réfugiés mexicains fait en sorte que l'espagnol est la langue numéro un. Il y a quelques années, le directeur du service d'interprétariat parisien observait après 30 ans de pratique que la carrière d'une langue est de sept ans. L'interprète connaît donc une carrière brève, qui lui rapporte des revenus beaucoup plus modestes que ceux des autres langagiers. Si quelques-uns tirent leur épingle du jeu pendant quelques années, la moyenne générale des honoraires annuels versés par la Banque demeure inférieure à 10 000 \$. Pour les dix langues les plus en demande, elle est d'environ 25 000 \$. Selon le *Portrait de l'interprétation en milieu social au Canada*, « il n'existe pas d'enquêtes qui permettent de déterminer le salaire moyen, mais la Commission de l'immigration et du statut de réfugié paie ses interprètes 24 \$ l'heure, la Banque interrégionale d'interprètes de Montréal, 30 \$ l'heure, le ministère de la Justice de la Colombie-Britannique, 35 \$ l'heure pour les interprètes agréés et 20 \$ pour ceux qui ne le sont pas ». Il n'y a malheureusement pas assez de demande dans toutes les langues pour travailler à temps plein.

La force des interprètes en milieu social vient de leur professionnalisme et de leur conviction qu'ils exercent une profession à part entière. Au fil des ans, ils ont développé une confiance en eux et en la valeur de leur contribution à la société et à l'intégration des immigrants. \*

### Références

*Portrait de l'interprétation en milieu social au Canada*, Industrie Canada. (2007). [http://www.ic.gc.ca/eic/site/lain-inla.nsf/fra/h\\_qs00235.html](http://www.ic.gc.ca/eic/site/lain-inla.nsf/fra/h_qs00235.html)

ROY, G. et A. KAPOOR-KOHLI. (2004). « Intervenir avec un interprète : rencontre malgré les interférences ». *Intervention*, « Le travail social et les pratiques interculturelles ». Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec. n° 120, p. 35-46.

MESA, A.M. (2003). « The cultural Interpreter: An Appreciated Professional. Results of a Study on Interpreting Services: Client, Health Care Worker and Interpreter Point of View ». Dans R.P. Roberts, S. Carr, D. Abraham et A. Dufour (Éd.), *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Benjamins : Amsterdam/Philadelphie, p. 68-79.

