

Caroline Goulet
Coordonnatrice de la Banque d'interprètes
Service d'aide aux Néo-Canadiens
535 rue Short, Sherbrooke (Québec), J1H 2E6
Canada
sanc@aide-internet.org

L'interprétariat communautaire dans les petites villes : une réussite menacée ?

Plusieurs caractéristiques des petites villes constituent à la fois des avantages et des inconvénients à la prestation de services d'interprétariat social. Le nombre limité d'intervenants concernés, la taille restreinte des communautés culturelles établies ainsi que le regroupement des services d'accueil et d'interprétariat sous un même toit en sont quelques exemples. Malgré ces contraintes, nous parvenons à offrir des services de qualité dans une trentaine de langues différentes et nous avons conclu des ententes couvrant tous les services essentiels à notre clientèle. Cependant, le manque de ressources humaines et financières disponibles nous contraint à composer avec un niveau de compétences global inférieur à ce que l'on souhaiterait idéalement. Dans une perspective où l'interprétariat social serait éventuellement réglementé, qu'advierait-il de nos services si nous nous trouvions dans l'incapacité de combler les exigences requises à la profession ? Et surtout, qu'advierait-il de notre clientèle et de l'immigration dans les petites villes ?

Community interpreting services in small towns: a success story that is threatened?

Because of particular characteristics of small towns, the provision of community interpreting services encounters numerous advantages and disadvantages. The limited number of targeted professionals, the limited size of the cultural communities, and various basic services including interpreting services being housed under the same roof are but a few examples. In spite of all these constraints, we are able to provide quality services in at least 30 different languages and we have concluded agreements covering all essential services for our clients. However, the lack of human and financial available resources obliges us to deal with a global level of skills inferior to what we could ideally hope for. In the standpoint of social interpreting being eventually regulated, what will happen to our services if we are unable to meet the expected requirements? And mainly, what will happen to our clients and to immigration into small towns?

Introduction

Plusieurs valeurs et principes constituant de la profession d'interprète social (rigueur, maîtrise des langues, confidentialité, etc.) sont reconnus et valorisés par l'ensemble des interprètes, des intervenants et des gestionnaires de services d'interprétariat. Les congrès comme celui-ci permettent de consolider les bases de la profession et d'élargir nos perspectives en vue d'une reconnaissance légale de celle-ci.

Des rencontres comme ce congrès nous permettent également de constater à quel point l'activité quotidienne dans les services d'interprétariat varie, non seulement d'un pays à un autre mais également d'une ville à une autre à l'intérieur d'un même pays. Plusieurs facteurs influencent cette variabilité : nombre de langues différentes demandées, quantité de clients nécessitant les services, qualifications des interprètes, ouverture des milieux d'intervention à la présence des interprètes, etc.

Il est essentiel d'avoir des critères définissant les qualités professionnelles requises chez les interprètes ; ce constat entraîne un mouvement inévitable vers la reconnaissance pleine et entière du rôle d'interprète social. D'un point de vue professionnel objectif, considérant l'importance des enjeux dans le travail accompli par l'interprète en milieu social, nous sommes favorables à un tel mouvement. Cependant, nous craignons que les services d'interprétariat dans les plus petites villes ne pourraient suivre le mouvement. Nous voulons donc mettre en lumière certains aspects de notre situation qui contribuent à créer un climat d'incertitude quant à l'avenir de la profession dans les régions éloignées des grands centres urbains et qui, par ricochet, pourraient compromettre le développement même de l'immigration en région.

La situation au Québec et à Sherbrooke

Depuis le début des années 1990, le gouvernement du Québec a instauré une politique de *régionalisation* de l'immigration, c'est à dire la mise en place de mesures favorisant l'établissement de personnes immigrantes à l'extérieur de la grande région de Montréal. Cette politique a eu pour conséquence l'arrivée de réfugiés dans des villes de 30 000 à 80 000 habitants, qui avaient jusqu'alors une expérience limitée en matière d'intégration et de services aux nouveaux arrivants et n'étaient donc, de ce fait, pas encore outillées pour faire face à la demande. Parmi les services d'intégration à développer ou consolider, selon les villes, les communautés ont eu à élaborer des services d'interprétariat pour répondre aux besoins de la clientèle allophone.

La réalité sherbrookoise

Sherbrooke est l'une des villes désignées par le gouvernement du Québec, dans son plan de régionalisation, pour l'établissement de personnes immigrantes. Elle est une ville qui a une grande histoire d'immigration, compte tenu de sa taille et de sa population, notamment grâce à sa situation géographique qui la situe tout près de la frontière canado-américaine. Situé à 150 kilomètres de Montréal, le Sherbrooke métropolitain compte environ 100 000 habitants. Au cours de l'année 2000, nous avons accueilli 505 nouveaux immigrants, dont 70 % étaient de la catégorie des réfugiés. Parmi ces personnes, 116 parlaient français (23 %), 28 parlaient anglais (5,5 %) et 332 ne pouvaient s'exprimer dans aucune de ces deux langues (66 %). La régionalisation a donc entraîné une intensification des arrivées massives et un flot continu de

nouveaux arrivants, ce qui a nécessité une réorganisation de tous les services d'accueil et d'intégration. Depuis 1954, l'ONG *Service d'aide aux Néo-Canadiens* (SANC) accueille et veille à l'établissement des immigrants, principalement les réfugiés, venus s'installer à Sherbrooke. Étant sollicité de toutes parts pour trouver des interprètes, il a créé en 1992 ce qui est connu aujourd'hui sous le nom de *Banque d'interprètes* du Service d'aide aux Néo-Canadiens. Actuellement, 83 interprètes y sont inscrits, parlant un total de 29 langues.

Des débuts prometteurs, suivis d'un développement constant, en font aujourd'hui une institution fonctionnelle et reconnue en Estrie et au Québec, tant pour son grand nombre d'interventions mensuelles que pour ses réalisations particulières. Par exemple nous avons conclu, en 1996, une entente spéciale avec les centres hospitaliers de la région ; ainsi, les intervenants qui doivent y rencontrer un client allophone ont maintenant la possibilité d'avoir recours à des interprètes qualifiés, sur un simple appel à nos services. Le service est de mieux en mieux connu et son utilisation augmente chaque année.

Les caractéristiques des petites villes ayant des impacts sur les services d'interprétariat

Nous verrons maintenant quelques caractéristiques des petites villes et leur influence sur la prestation de services d'interprétation en milieu social. Notez que certains aspects peuvent se retrouver également dans les grandes métropoles, mais leur impact sur la prestation de services de qualité peut varier d'un contexte à l'autre. Il sera question d'organisation des services à la clientèle, des organismes utilisateurs de nos services, ainsi que des profils respectifs des communautés culturelles et des interprètes. Il est intéressant de constater que, alors que certaines caractéristiques constituent des avantages, d'autres sont des inconvénients et d'autres encore s'avèrent à la fois positifs et négatifs.

Le regroupement des services à la clientèle

Le regroupement des services d'accueil et d'établissement des immigrants avec les services d'interprétariat, sous un même toit, semble fréquent dans les petites et moyennes villes. Pour notre part, cela constitue un avantage pour le suivi des dossiers des clients. En effet, ceux-ci viennent au SANC pour obtenir de l'aide pour la prise de rendez-vous ; ma collègue qui a fixé le rendez-vous me transmet immédiatement une demande d'interprète et j'assure le suivi approprié avec l'établissement concerné. De même, les nouveaux arrivants fournissent souvent le numéro de téléphone de notre organisme comme référence. Ainsi, les intervenants qui doivent les rejoindre ont toujours un accès quasi immédiat aux services d'un interprète.

Les organismes utilisateurs des services d'interprétariat social et les intervenants impliqués

La taille modeste d'une ville comme Sherbrooke fait en sorte que le nombre d'établissements de santé est également limité : nous avons 2 hôpitaux et un CLSC qui comporte 4 points de services, soit 2 à Sherbrooke et 2 en banlieue. Les avantages en sont nombreux, tant au niveau des établissements que des intervenants. Pour les établissements, il est évident qu'il est plus simple de repérer et se rendre à un endroit connu et familier, tant pour les interprètes que pour les clients. De plus, les distances à parcourir ne sont jamais très longues ; les interprètes ne passent

donc pas beaucoup de temps en déplacement. Les gens apprennent rapidement à connaître le système hospitalier de la région et savent à quel endroit trouver le service dont ils ont besoin (pédiatrie, médecine nucléaire, radiologie, contraception, etc.). Il en va de même pour l'ensemble des services sociaux, par exemple les centres pour femmes victimes de violence ou la protection de la jeunesse, qui sont habituellement facilement repérables et accessibles .

Le nombre restreint d'intervenants comporte plusieurs avantages : 1) Il est plus facile de les identifier et de les regrouper pour leur offrir une formation sur le travail avec un interprète, ce qui les prépare d'autant plus à déceler les besoins particuliers et à offrir des services adaptés à la clientèle allophone. 2) L'investissement en temps et en argent s'avère rentable pour les établissements, puisque les mêmes intervenants sont appelés à travailler régulièrement avec des interprètes d'une douzaine de langues et de cultures différentes. 3) Il arrive fréquemment que les établissements désignent un ou des intervenants pour prendre en charge la clientèle immigrante. Dans ces cas, nous pouvons compter sur l'ouverture et la flexibilité d'une personne compétente et sensible aux réalités des relations interculturelles. 4) Comme les mêmes intervenants sont souvent sollicités, ils deviennent des personnes ressources pour la clientèle d'une part, mais également pour leurs nouveaux collègues de travail qui apprivoisent la clientèle des communautés culturelles.

Le nombre restreint de membres des communautés culturelles

Nous recevons annuellement des gens en provenance d'une quarantaine de pays différents. Malgré cela, la taille des communautés culturelles demeure modeste : certains groupes comptent quelques centaines de personnes, mais la plupart ne sont que quelques dizaines, souvent moins. La taille restreinte des communautés culturelles établies influence de plusieurs manières la gestion des services d'interprétation. Le premier impact se fait sentir dès la sélection des interprètes et constitue en fait notre principal défi : le manque de candidats potentiels lorsque nous avons besoin de recruter de nouveaux interprètes. Par exemple, quand nous avons accueilli les premiers réfugiés Afghans, il n'y avait que deux personnes à Sherbrooke qui parlaient à la fois dari et français, et l'une d'elles avait un emploi à temps complet. C'est dire à quel point notre possibilité de choisir était limitée.

L'impact de la taille restreinte des communautés culturelles se fait également sentir dans la nature et la fréquence des contacts entre les interprètes et les clients. Comme la communauté est petite, tout le monde sait qui sont les interprètes. Ils sont donc très sollicités pour une multitude de questions et de tâches. Les gens savent où ils habitent – ils sont souvent voisins – et obtiennent facilement leur numéro de téléphone. Les interprètes, perçus comme des « piliers » par les membres de leur communauté, se retrouvent devant les alternatives suivantes : 1) Refuser d'accéder aux nombreuses demandes pour préserver leur intimité et leur vie personnelle. 2) Acquiescer à toutes les demandes qui leur sont adressées et ainsi s'épuiser physiquement et psychologiquement. 3) Établir ses propres limites et s'assurer qu'elles soient acceptées, comprises et respectées par la communauté. Cette dernière option, la plus favorable, constitue la solution la plus difficilement applicable. Il est facile de dire toujours oui ou toujours non ; il est plus ardu de choisir *quand*, *à qui*, et *pourquoi* dire oui ou non. Le risque de mécontenter des personnes et de créer des malentendus s'en trouve décuplé. Les individus offensés par un refus d'aide de la part de l'interprète peuvent choisir de nuire à sa réputation, au plan personnel ou professionnel. D'une façon ou d'une autre, sa crédibilité diminuera aux yeux de la communauté et pourra par la suite nuire à son travail.

La proximité physique des lieux de résidence des clients et des interprètes s'accompagne souvent d'une proximité émotionnelle. Ainsi les interprètes, appelés à travailler pour des gens qu'ils connaissent parfois très bien, éprouvent de la difficulté à maintenir une distance professionnelle dans leur travail. Quand on interprète pour « le père de la meilleure amie de ma fille », le détachement est pour le moins difficile si on se fait le traducteur du médecin qui annonce une maladie chronique en phase terminale...

Le profil des interprètes

Qui sont nos interprètes ? Qu'est-ce qui les distingue de ceux des grandes métropoles, dans leurs caractéristiques individuelles et dans leur façon de travailler ? Outre les éléments déjà mentionnés à la rubrique précédente, les facteurs suivants liés aux interprètes influencent la prestation de services dans les petites villes.

Nous avons déjà dit que le bassin de candidats était souvent très limité. Ajoutons à cela les caractéristiques suivantes et vous constaterez que la sélection n'est pas une mince tâche. 1) La qualité du français, à l'oral comme à l'écrit, est très variable. Alors que certaines personnes sont en mesure de suivre des études universitaires en français, d'autres ont de la difficulté à écrire correctement le nom de l'hôpital où ils sont interprètes. 2) Il n'y a que très rarement des gens qui ont une formation d'interprète et lorsque c'est le cas, ils se considèrent surqualifiés par rapport au salaire qui leur est offert. 3) La plupart des candidats potentiels sont arrivés eux-mêmes au pays depuis peu de temps ; ils n'ont donc pas une connaissance suffisante de la culture québécoise pour pouvoir jouer efficacement leur rôle de *conseiller socio-ethnique*. Ces aspects font donc en sorte que, malheureusement, nous en sommes trop souvent réduits à diminuer nos exigences, à nous contenter d'un seuil de compétence qui soit moindre, pour faire en sorte que la clientèle allophone reçoive au moins un minimum de services.

N'ayant donc pas toujours des compétences à toute épreuve, les interprètes doivent être doublement vigilants pour reconnaître et respecter leurs propres limites professionnelles. Aussi, les intervenants étant conscients de la réalité et des lacunes possibles des interprètes, – qui n'ont pas bénéficié d'une formation élaborée en interprétation – sont très ouverts à développer des moyens pour les aider à mieux faire leur travail (parler lentement, choisir un vocabulaire accessible à tous, clarifier et répéter au besoin, etc.).

Il est fréquent dans les grands centres d'avoir recours à des interprètes très spécialisés dans certains domaines, par exemple médical ou juridique. Il est très difficile, voire impossible, pour des localités de moindre envergure d'envisager de telles avenues. Non seulement le nombre d'interprètes ne le permet pas, mais la quantité d'interventions non plus. Du côté négatif, les interprètes sont moins spécialisés, donc probablement moins efficaces ; du côté positif, ils sont très polyvalents, flexibles et réussissent à s'adapter à de nombreux contextes fort variés. De plus, leur travail est ainsi moins routinier ce qui rend leur tâche agréable.

Une autre caractéristique des interprètes à Sherbrooke est que leur motivation première à faire ce travail est d'*aider les gens*, parce qu'ils les connaissent et ont vécu un processus migratoire semblable. Cette motivation colore de façon particulière leur travail : ils se voient au départ comme des « aidants » pour les membres de leur communauté, et non comme un agent de communication entre le client et l'intervenant, qui occupe pourtant une place toute aussi importante dans la relation. Ils ont davantage tendance à jouer le rôle d'avocat du client, de

défenseur des droits des immigrants en général, que de s'en tenir à la neutralité souhaitée dans un tel contexte.

Nous savons qu'il est rare, même dans les grandes villes, que quelqu'un gagne sa vie uniquement par son travail d'interprétation en milieu social. Il en va de même pour nous, le volume de clients et donc de demandes d'interprètes ne permettant pas de gagner des salaires substantiels. De plus, le taux horaire payé à nos interprètes est relativement bas : 12 \$/l'heure, pour un minimum d'une heure. On comprend mieux alors pourquoi les gens ne sont pas prêts à investir du temps et de l'argent dans une formation de longue haleine. Tout ce contexte fait que nos meilleurs interprètes quittent le service après quelques mois ou années, car ils trouvent presque toujours une meilleure situation, souvent dans un domaine lié à leur profession principale.

Nous devons donc composer avec des interprètes sans formation académique, sans spécialisation terminologique, pour qui ce travail pourrait aussi bien être une forme de bénévolat avec un léger dédommagement, compte tenu du salaire qu'ils gagnent. Idéalement, nous pourrions compenser certaines lacunes en fournissant une formation élaborée, alors que la formation de base obligatoire donnée à nos interprètes dure 6 heures. Il est donc impératif de compenser par des formations complémentaires thématiques facultatives et surtout par un suivi individuel plus rigoureux afin de corriger rapidement les comportements inadéquats.

Nous sommes donc confrontés quotidiennement à toutes ces réalités. Certaines ont facilité le développement de notre service alors que d'autres nous ont causé, et nous causent toujours, bien des tracas. Quoi qu'il en soit, nous faisons en sorte d'avoir malgré tout un service qui réponde adéquatement aux besoins de la clientèle et des établissements, ce que nous avons réussi avec un grand succès et à la satisfaction de toutes les parties concernées, jusqu'à présent.

Les impacts potentiels d'une réglementation de la profession et les solutions possibles

Pour toutes les raisons mentionnées précédemment, il apparaît clairement que notre service ne pourrait répondre aux exigences d'une éventuelle réglementation, si certains éléments du contexte demeurent tels quels. Le manque de ressources humaines et financières disponibles nous contraint à composer avec un niveau de compétences global inférieur à ce que l'on souhaiterait idéalement, et certainement inférieur à ce qui serait déterminé par une éventuelle réglementation. En ce qui nous concerne, les scénarios suivants semblent les plus probables : 1) Le retour à la sollicitation d'interprètes bénévoles, avec tous les inconvénients que cela comporte ; 2) Un fonctionnement parallèle non réglementé, autrement dit le statut quo pour nous. Cela impliquerait vraisemblablement une inégalité au niveau des services d'interprétariat, entre les clients des grands centres et ceux des petites villes ; 3) L'arrêt graduel mais inévitable de l'immigration allophone dans les régions, si nous sommes dans l'impossibilité de fournir un service qui est, nous le savons tous, absolument essentiel.

Les trois scénarios présentés ci-haut constituent également trois pistes de solution, vers lesquelles les petites villes pourraient éventuellement se tourner. Cependant, nous croyons qu'aucune d'entre elles n'est souhaitable à moyen ou à long terme. La solution idéale serait que la réglementation s'accompagne de budgets adéquats, distribués par exemple en fonction du volume de clientèle à desservir. S'il est possible d'utiliser ces argents pour former et rémunérer

suffisamment des interprètes, il nous serait plus facile de les attirer en région et de les garder parmi nous. En somme, nous revenons au point de départ : sensibiliser les bailleurs de fonds à l'importance de l'interprétariat en milieu social, de façon à ce qu'ils contribuent pleinement au développement de la profession.

Conclusion

En terminant, soulignons que notre intention n'est pas de faire diminuer les standards de la profession, bien au contraire. Seulement, notre raison d'être est de rendre service aux personnes immigrantes venues s'installer chez nous. Si nous n'avons plus d'interprètes parce que nous ne pouvons répondre aux exigences de la profession, notre clientèle n'aura plus de services, et inévitablement nous n'aurons plus de clientèle.

D'ici 2003, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration du Québec prévoit, dans ses orientations stratégiques (2001) : « l'augmentation du nombre et de la proportion des immigrants connaissant le français à leur arrivée au Québec », de façon à ce que ceux-ci composent 52 % de l'immigration en 2003. Serait-ce une solution simple à notre problème ? Évidemment non. Il y aura quand même toujours une immigration allophone qui nécessitera un minimum de services. D'ailleurs, le même plan gouvernemental entend « faire passer de 13 % (12 000 entre 1998 et 2000) à 25 % (28 000 de 2001 à 2003), la proportion et le volume des immigrants admis qui s'établissent à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal (...) ». Souhaitons que nous ayons les moyens financiers et les outils adéquats pour lui offrir des services d'interprétation en milieu social qui soient de grande qualité et dignes de leurs droits humains fondamentaux.

Référence :

Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, (2001). « Plan stratégique en bref 2001-2004 », Gouvernement du Québec.