

PORTRAIT DE L'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL AU CANADA

Avril 2007

Le présent rapport a été préparé pour Industrie Canada par la firme de consultants *Fosburys Experts-Conseil*.

Les opinions et énoncés de cette publication présentés par les auteurs ne reflètent pas nécessairement les politiques d'Industrie Canada ou du Gouvernement du Canada.

Cette publication est offerte par voie électronique en version HTML à l'adresse web suivante : http://www.ic.gc.ca/epic/site/lain-inla.nsf/fr/h_qs00229f.html

Autorisation de reproduction

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec Industrie Canada ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à copyright.droitdauteur@tpsgc.gc.ca.

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

No de catalogue : Iu44-54/2007F-PDF

ISBN : 978-0-662-07245-4

Numéro de répertoire d'Industrie Canada : 60390

Also available in English under the title *Community Interpretation in Canada*.

Liste des personnes consultées

Abraham, Diana, ex-employé du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario

Barclay, Suzanne, Provincial Health Authority British Columbia

Bath, Paula, Sign Language Interpreters of the National Capital (SLINC)

Bélanger, Danielle-Claude, Collège de Maisonneuve

Bendana, Lola, Multi-Languages Corporation

Bourque, Renée, Faculté de l'éducation permanente, Université de Montréal

Cormier, Lucille, IWK Health Centre Halifax

Dagenais, Manon, Bureau de la traduction, Gatineau

Fiola, Marco, Ryerson University

Hanna, Abbla, Services Canada, Gatineau

Hemlin, Isabelle, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Janczur, Axelle, Access Alliance Multicultural

Johnson, Delaine, Calgary Health region

Moreau, Roselyne, Palais de justice de Montréal

Penzo, Paul, All Languages Ltd.

Roy, Jeannine, Winnipeg Regional Health Authority

Russel, Debra, University of Calgary

Villeneuve, Suzanne, Université du Québec à Montréal

Yànez, Silvia, interprète à la pige

TABLE DE MATIÈRES

INTRODUCTION	5
Chapitre 1 SURVOL DE L'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL	6
Chapitre 2 LA DEMANDE D'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL	10
Chapitre 3 L'OFFRE DE SERVICES D'INTERPRÉTATION	23
Chapitre 4 LES INTERPRÈTES EN MILIEU SOCIAL	43
Chapitre 5 L'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL AILLEURS DANS LE MONDE	49
Chapitre 6 LES TECHNOLOGIES ET L'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL	57
CONCLUSION	61

INTRODUCTION

Dans le cadre du Plan d'action du gouvernement fédéral pour les langues officielles, Industrie Canada et l'Association de l'industrie de la langue (AILIA) se sont engagés à concevoir, réaliser et appuyer des initiatives qui permettront à l'industrie de la langue de faire face aux défis de la relève et du développement des compétences. L'interprétation en milieu social fait partie de l'industrie de la langue. C'est un domaine qui est toutefois peu connu, peu structuré et dont on n'a pas véritablement une vue d'ensemble en comparaison avec d'autres tels que la traduction d'une langue officielle à l'autre et l'interprétation de conférence. L'AILIA, dans sa stratégie de ressources humaines, réalise actuellement avec l'aide de RHDSC un profil des principales professions de l'industrie de la langue. Les professions d'interprète judiciaire, d'interprète en milieu social et d'interprète en langue des signes font d'ailleurs l'objet de cette étude.

Description du mandat

Le projet, parrainé par Industrie Canada, tient compte de cette stratégie de ressources humaines et de l'étude en cours sur les professions de l'industrie de la langue. Le mandat était de réaliser une recherche plus en profondeur sur l'interprétation en milieu social. Cette recherche permettrait d'acquérir une meilleure connaissance du domaine et, par conséquent, de mieux cerner les possibilités qui s'offrent aux acteurs du milieu et de déterminer le soutien qu'Industrie Canada peut leur offrir. Le résultat de la recherche serait présenté dans un document qui pourrait constituer un portrait de l'interprétation en milieu social au Canada. Le portrait mettrait plus particulièrement l'accent sur les personnes qui travaillent dans le domaine. Il visera à répondre à un certain nombre de questions :

- Quels secteurs d'activité font partie du domaine de l'interprétation en milieu social (cours de justice, services de santé, etc.) ?
- À qui s'adressent les services d'interprétation (nouveaux arrivants, immigrants de longue date, autochtones, personnes malentendantes, etc.) ?
- Où (villes, provinces, etc.) sont offerts les services d'interprétation ?
- Est-ce qu'il y a des intermédiaires entre les requérants (ministères, organismes) et les interprètes ? Qui sont-ils (dresser une liste et identifier les personnes-ressources) ?
- Y a-t-il des entreprises ou organismes modèles au Canada ou ailleurs ?
- Qui sont les interprètes (origine, langues, etc.) ?
- À combien peut-on estimer le nombre d'interprètes ?
- Quelles qualifications ont-ils ?
- Quelles sont leurs conditions de travail (salariés, travailleurs autonomes, bénévoles, heures de travail, lieux de travail, rémunération, technologies et outils utilisés) ?
- Quelles écoles offrent de la formation aux interprètes en milieu social ?
- Quels organismes ou associations travaillent dans le domaine de l'interprétation en milieu social (dresser une liste et identifier les personnes-ressources) ?
- Comment se compare l'interprétation en milieu social au Canada avec celle d'autres pays ?

C'est à cet ensemble de questions que le présent rapport tente de répondre.

Chapitre 1 SURVOL DE L'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL

« L'interprétation est une activité qui consiste à établir une communication, soit simultanée ou consécutive, orale ou gestuelle, entre deux personnes et plus qui ne peuvent pas utiliser les mêmes symboles¹. »

Une autre définition similaire : « le terme *interprétation* fait référence au processus par lequel un message parlé ou gestuel dans une langue donnée est transposé, avec le même sens, dans une autre langue² ».

Les deux définitions, avec des termes plus ou moins semblables, mettent l'accent sur le moyen qui facilite une communication entre deux personnes et plus qui veulent échanger oralement ou par geste, mais qui ne peuvent le faire parce qu'elles ne connaissent pas les mêmes symboles ou ne parlent pas la même langue.

La communication par geste fait référence aux langues des signes ou langages visuels. Au Québec, les personnes sourdes utilisent principalement la langue des signes québécoise, tandis qu'ailleurs au Canada et aux États-Unis la langue des signes américaine est la plus utilisée.

L'interprétation en milieu social désigne plus particulièrement le domaine ou le secteur d'activité où se déroule l'action d'interpréter. Tous les citoyens sont appelés à demander ou recevoir des services publics dans différents domaines : la santé, l'éducation, les services sociaux, les services juridiques ou tous autres services gouvernementaux. L'interprète en milieu social est l'intermédiaire qui aide le citoyen et le fournisseur de services à communiquer entre eux.

Les expressions *interprétation médicale* et *interprétation judiciaire* sont aussi utilisées lorsqu'elles réfèrent plus spécifiquement aux domaines de la médecine et de la justice. L'interprétation judiciaire pourrait en soi constituer une catégorie distincte de l'interprétation en milieu social. Toutefois, nous l'intégrons à notre étude parce que les deux se ressemblent et qu'il arrive fréquemment que les mêmes interprètes offrent leurs services dans les deux domaines.

Par ailleurs, en Europe, le terme *interprétariat* est utilisé de préférence au terme *interprétation* pour désigner « l'action d'interpréter dans la vie courante entre deux personnes de langues maternelles différentes, généralement en mode consécutif³ ». On parlera d'interprétariat en milieu social ou encore d'interprétariat communautaire. Toujours selon Sauvêtre, le terme interprétation est pour sa part réservé pour l'action d'interpréter dans le domaine économique ou international, d'où l'interprétation de conférence.

1. Site Web de Language Marketplace, Mississauga, Ontario.

2. Sarah Bowen, *Les barrières linguistiques dans le contexte des soins de santé*, Préparé pour Santé Canada, 2001, section 2.1.2, voir site http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/pubs/care-soins/2001-lang-acces/gen_f.html

3. Michel Sauvêtre, « De l'interprétariat au dialogue à trois. Pratiques européennes de l'interprétariat en milieu social », dans Roda P. Roberts et autres (sous la dir.), [The critical link 2](#), Oxford, John Benjamins, 1998, page 36.

Le rôle de l'interprète en milieu social

Le rôle attendu de l'interprète en milieu social varie. Alors que certains y voient un rôle de transmission exact du message, d'autres y voient des rôles d'accompagnateur, de médiateur ou de conciliateur.

Pour sa part, l'Agence des services de santé et de services sociaux de Montréal décrit le rôle de l'interprète de la façon suivante : « 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 cultures⁴ ».

Cette définition semble assez largement retenue au Canada, bien que l'utilisation de certains modèles d'interprétation puisse favoriser le rôle d'accompagnateur, comme nous le verrons plus loin.

L'interprétation en milieu social diffère de l'interprétation commerciale et de conférence. Le nombre de langues requises est plus élevé, les agences qui offrent les services le font souvent dans plus d'une centaine de langues ou dialectes. En interprétation de conférence, les personnes interagissent généralement entre elles d'égal à égal. Ce qui n'est pas le cas en interprétation en milieu social. La relation entre le fournisseur de services et un patient ou client est souvent teintée d'autorité : l'un est réputé posséder la connaissance et le pouvoir et l'autre dépend des services qu'on lui rendra. L'interprétation en milieu social se déroule souvent dans un climat tendu en raison d'une situation difficile vécue par le client et d'une situation d'urgence pour le fournisseur de services qui a plusieurs clients à servir.

Les barrières linguistiques

D'après une étude publiée par Santé Canada⁵, il est difficile de démontrer les effets des barrières linguistiques entre patient et soignant, mais certaines recherches permettent de déterminer un certain nombre d'effets sur les citoyens qui ne peuvent s'exprimer ou comprendre la langue d'usage dans laquelle les services sont offerts :

- ils auraient moins accès aux programmes de promotion et de prévention que la population en général ;
- ils rencontreraient des obstacles importants pour obtenir un premier rendez-vous avec un professionnel de la santé ;
- plusieurs auraient tendance à surutiliser les services de spécialiste et de diagnostic ;
- il leur serait plus difficile d'avoir accès aux services de santé mentale ;

4. Banque interrégionale d'interprètes de Montréal, Rapport 2003-2004,

5. Sarah Bowen, *Les barrières linguistiques dans le contexte des soins de santé*, 2001, résumé.

- il y aurait plus de risques d'hospitalisation que la population en général, plus de réactions négatives aux médicaments et un plus faible recours aux médicaments antidouleur ;
- la satisfaction de ces patients serait moins élevée que celle des autres groupes ;
- il y aurait finalement des lacunes dans la compréhension de leur maladie, ce qui nuirait au respect des traitements.

À cela s'ajoutent des effets indirects tels que :

- une sous-représentation des membres de ces groupes dans les activités de recherche sur la santé ;
- l'insatisfaction du personnel soignant qui éprouve plus de difficultés à respecter leurs normes professionnelles ;
- le coût plus élevé et l'efficacité réduite des services de santé dans leur ensemble.

Au regard des services juridiques, l'absence de compréhension de la langue dans laquelle peut se dérouler un procès ou une procédure judiciaire pourrait faire en sorte qu'un accusé :

- ne soit pas capable de comprendre la langue des procédures ;
- ne soit pas informé adéquatement de la preuve produite contre lui et que, par conséquent, il ne puisse assurer sa défense pleine et entière.

Cela irait à l'encontre d'un principe reconnu voulant que tout individu a droit à un procès juste et équitable.

Bref, dans les deux cas, il semble que les citoyens qui ne parlent pas la langue dans laquelle les procédures se déroulent ou les soins et services sont offerts subissent des préjudices.

Le droit à un interprète

Sauf exceptions, les différentes lois au Canada 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. Bien que ces lois reconnaissent ces droits, elles ne fournissent pas pour autant des moyens aux organisations pour faire face aux considérations financières et à la multitude des besoins.

Dans le domaine de la santé, un jugement de 1997 en Colombie-Britannique stipule toutefois qu'il serait illégal en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés* de ne pas fournir des services d'interprétation gestuelle lorsqu'ils apparaissent nécessaires à une communication efficace. La surdité est cependant un handicap qui, à ce titre, constitue un motif de discrimination selon la Charte, alors que la langue n'en est pas un.

En regard des services publics en général, la *Politique canadienne de multiculturalisme* consiste entre autres :

3. (1) (c) à promouvoir la participation entière et équitable des individus et des collectivités de toutes origines à l'évolution de la nation et au façonnement de tous les secteurs de la société, et à les aider à éliminer tout obstacle à une telle participation.

Cet énoncé pourrait inciter les différentes organisations gouvernementales à fournir des interprètes aux membres des diverses communautés ethniques pour faciliter l'accès à leurs services, mais il n'y a pas d'obligation en ce sens.

Relativement aux minorités francophones et anglophones, les lois stipulent qu'elles peuvent être servies dans leur langue.

C'est dans le domaine judiciaire que les lois sont plus explicites quant au recours aux interprètes. Certains articles stipulent clairement qu'un accusé ou un témoin a le droit à un interprète dans diverses situations comme l'a exposé Gilles Bergeron dans un article sur l'interprétation en milieu judiciaire⁶.

Ainsi, la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*, adoptée en 1975, L.R.Q., c. C-12, article 36, stipule :

36. Tout accusé a le droit d'être assisté gratuitement d'un interprète s'il ne comprend pas la langue employée à l'audience ou s'il est atteint de surdité.

De même, en 1982, la *Charte canadienne des droits et libertés* établissait que :

14. La partie ou le témoin qui ne peuvent suivre les procédures, soit parce qu'ils ne comprennent pas ou ne parlent pas la langue employée, soit parce qu'ils sont atteints de surdité, ont droit à l'assistance d'un interprète.

Cela veut dire que des balises de plus en plus précises existent dans le domaine de la justice, ce qui n'est pas encore le cas des différents services publics tels que les soins de santé et les services sociaux.

6. Gilles Bergeron, « L'interprétation en milieu judiciaire », *Meta*, XLVII, 2, 2002.

Chapitre 2 LA DEMANDE D'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL

Caractéristiques de la population canadienne face aux barrières linguistiques

Quelles sont donc les personnes qui, à un moment donné de leur vie, auront besoin des services d'un interprète pour obtenir des services publics ? La réponse est relativement simple : c'est toute personne qui ne peut communiquer efficacement dans la langue dans laquelle les services publics sont offerts. Bien évidemment, la nécessité d'une communication efficace n'est pas requise dans tous les cas et nous laissons aux chercheurs et aux administrateurs gouvernementaux et autres la tâche de déterminer quand un tel service est requis. Comme la plupart des services à la population au Canada sont offerts dans l'une ou l'autre des deux langues officielles ou les deux, les personnes à risque se retrouvent dans les groupes qui ne peuvent pas s'exprimer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, ou dans la langue officielle des services. C'est le cas d'une certaine proportion des immigrants et réfugiés, des autochtones, des personnes sourdes et malentendantes et des francophones et anglophones qui habitent dans certaines régions du pays.

La population immigrante

La population immigrante représentait 19 % de la population en 2001⁷. Il s'agit d'une augmentation appréciable par rapport à 1971 où elle ne représentait que 15 %. Auparavant, l'immigration provenait surtout d'Europe, mais elle s'est considérablement diversifiée au cours des dernières années.

Une forte majorité des immigrants peut s'exprimer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Cela est cependant moins vrai pour les nouveaux arrivants et pour plusieurs personnes âgées.

Un indicateur intéressant de la composition linguistique des Canadiens est la langue parlée à la maison. Ainsi, on observait en 2001 qu'une personne sur dix utilisait de façon courante une langue autre que le français ou l'anglais, plus exactement 9,75 % de la population (tableau 1). Cette proportion variait passablement d'une région à l'autre. Ainsi, dans les provinces de l'Atlantique, cette proportion était inférieure à 1 %, alors qu'elle atteignait 13 % en Ontario et en Colombie-Britannique. Dans la majorité des provinces, les langues parlées à la maison sont des « langues étrangères ». Toutefois, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, la situation est différente puisque ce sont les langues autochtones qui sont parlées. Au Nunavut, 57 % de la population parle le plus souvent une langue autochtone à la maison, mais la proportion est beaucoup moindre dans les Territoires du Nord-Ouest (8 %) et au Yukon (2 %).

7. Par population immigrante on entend aussi bien les personnes reçues immigrantes au Canada que les résidents non permanents avec permis ou les revendicateurs du statut de réfugié.

Tableau 1

Proportion de la population qui parlait le plus souvent à la maison une langue non officielle en 2001			
	Total	Nombre de personnes	Pourcentage
Canada	29 639 035	2 888 540	9,75
Terre-Neuve-et-Labrador	508 075	2 890	0,57
Île-du-Prince-Édouard	133 385	565	0,42
Nouvelle-Écosse	897 570	12 820	1,43
Nouveau-Brunswick	719 710	4 840	0,67
Atlantique	2 258 740	21 115	0,93
Québec	7 125 580	421 475	5,91
Ontario	11 285 545	1 537 615	13,62
Manitoba	1 103 700	90 855	8,23
Saskatchewan	963 150	37 525	3,90
Alberta	2 941 150	220 085	7,48
Provinces de l'ouest	5 008 000	348 465	6,96
Colombie-Britannique	3 868 870	540 740	13,98
Yukon	28 520	700	2,45
Territoires du Nord-Ouest	37 105	3 135	8,45
Nunavut	26 665	15 295	57,36
Territoires	92 290	19 130	20,73

Source : Statistique Canada, recensement 2001, tableaux sur la composition linguistique du Canada.

Par ailleurs, une autre question du recensement permet d'observer que 446 290 personnes au Canada étaient, en 2001, incapables de soutenir une conversation ni en français ni en anglais, soit 1,51 % de la population (tableau 2). Pour elles, il est clair que l'absence de connaissance de la langue constitue une barrière importante quand vient le temps de recevoir des services publics. Pour les autres immigrants, nouveaux arrivants et revendicateurs du statut de réfugié, on peut supposer qu'une certaine proportion peut s'exprimer en anglais ou en français, mais qu'une connaissance approximative de ces langues pour certains peut constituer un obstacle à une communication efficace dans des circonstances particulières. La proportion de la population qui ne parlait ni l'anglais ni le français a toutefois sensiblement régressé depuis 1996, alors qu'elle était de 1,66 %.

En chiffres absolus, c'est donc un minimum de 232 780 personnes en Ontario, 104 020 en Colombie-Britannique et 59 485 au Québec qui ne peuvent obtenir des services le moins complexes en français ou en anglais. Cela représente 396 285 personnes ou 89 % du total canadien.

Tableau 2

Proportion de la population qui ne parlait ni le français ni l'anglais en 2001			
	Total	Nombre de personnes	Pourcentage
Canada	29 639 035	446 290	1,51
Terre-Neuve-et-Labrador	508 075	650	0,13
Île-du-Prince-Édouard	133 385	55	0,04
Nouvelle-Écosse	897 570	965	0,11
Nouveau-Brunswick	719 710	435	0,06
Atlantique	2 258 740	2 105	0,09
Québec	7 125 580	59 485	0,83
Ontario	11 285 545	232 780	2,06
Manitoba	1 103 700	9 330	0,85
Saskatchewan	963 150	3 150	0,33
Alberta	2 941 150	31 455	1,07
Provinces de l'ouest	5 008 000	43 935	0,88
Colombie-Britannique	3 868 870	104 020	2,69
Yukon	28 520	75	0,26
Territoires du Nord-Ouest	37 105	365	0,98
Nunavut	26 665	3 505	13,14
Territoires	92 290	3 945	4,27

Source : Statistique Canada, recensement 2001, tableaux sur la composition linguistique du Canada.

Les personnes qui ne parlent ni le français ni l'anglais sont par ailleurs fortement concentrées dans les grands centres urbains. En conséquence, la proportion atteint 4,70 % à Vancouver, 3,90 % à Toronto, 1,69 % à Calgary et 1,48 % à Montréal (tableau 3). Ensemble, les quatre régions métropolitaines comptent 77,4 % des Canadiens ne parlant ni l'une ni l'autre des deux langues officielles.

Tableau 3

Proportion de la population qui ne parlait ni le français ni l'anglais en 2001			
	Total	Nombre de personnes	Pourcentage
RMR de Montréal	3 380 645	49 975	1,48
RMR de Toronto	4 647 955	181 455	3,90
RMR de Winnipeg	661 725	5 600	0,85
RMR de Calgary	943 310	15 955	1,69
RMR de Vancouver	1 967 475	92 505	4,70
Canada	29 639 035	446 290	1,51

Source : Statistique Canada, recensement 2001, tableaux sur la composition linguistique du Canada.

Un grand nombre de langues étrangères différentes sont parlées à la maison par les immigrants. Ainsi, à Toronto, 40 langues différentes sont parlées à la maison par au moins 1 000 personnes comme langue unique. À Montréal, c'est 28 langues et à Vancouver, 22. Le tableau 4, présente pour les 3 grandes régions métropolitaines canadiennes d'immigration, les langues parlées comme langue unique par le plus grand nombre de personnes. Ce ne sont pas toutes les communautés d'immigrants qui auront cependant recours à l'interprétation, à preuve, les immigrants italiens sont arrivés au Canada depuis plus de trente ans et la majorité peuvent s'exprimer en anglais ou en français.

Tableau 4

Principales langues étrangères parlées uniquement à la maison en 2001					
RMR de Montréal	Nombre de personnes	RMR de Toronto	Nombre de personnes	RMR de Vancouver	Nombre de personnes
Italien	32 845	Cantonais	88 970	Cantonais	73 180
Chinois nda	18 470	Chinois nda	81 945	Chinois nda	55 750
Arabe	18 005	Italien	51 805	Penjâbi	42 970
Espagnol	17 860	Penjâbi	49 180	Mandarin	26 665
Grec	15 635	Portugais	37 060	Coréen	14 740

nda : autres langues chinoises que le mandarin et le cantonais

Les populations autochtones

D'entrée de jeu, l'une des préoccupations des peuples autochtones (Inuits et Premières Nations) est le déclin de leurs langues. En 1951, 87,4 % des autochtones avaient une langue autochtone comme langue maternelle. En 1991, c'était le cas pour seulement 36 % des adultes et 21 % des enfants⁸. Des efforts des gouvernements des Territoires sont d'ailleurs prodigués pour protéger les langues autochtones. Un accord Canada-Territoires va dans le même sens et soutient tout projet instauré par les gouvernements des trois territoires (Nunavut, Yukon et Territoires du Nord-Ouest) afin d'assurer la conservation, la promotion et la revitalisation des langues autochtones sur ces territoires en encourageant et en facilitant leur usage au foyer, à l'école et au sein des communautés⁹.

Si les gouvernements font des efforts pour protéger les langues autochtones, une priorité qui en découle serait de s'assurer que les personnes qui parlent uniquement une langue autochtone puissent avoir accès aux services de santé sans obstacle. En conséquence, l'accès à des services d'interprétation devrait ici constituer une priorité.

Comme le montre le tableau 1, 19 130 personnes dans les trois territoires utilisaient en 2001 une langue autre que le français ou l'anglais comme langue de tous les jours à la maison. Cependant, 3 945 personnes n'avaient pas une connaissance suffisante de l'anglais ou du français pour soutenir une conversation dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada, dont 90 % sont au Nunavut (tableau 2).

Si l'on regarde l'ensemble des provinces et des territoires, 13 langues autochtones étaient parlées respectivement par plus de 1 000 personnes. De ce sous-ensemble,

8. First Nations Confederacy of Cultural Educational Centres.

9. Patrimoine Canada, Accords de coopération Canada-Territoires pour les langues autochtones.

131 740 personnes parlaient l'une ou l'autre de ces langues à la maison et 51 865 déclaraient ne parler uniquement que ces langues (tableau 5).

Les deux langues autochtones les plus souvent parlées à la maison sont le cri et l'inuktitut, le cri étant parlé à la maison par 51 335 personnes (31 %) et 15 960 ne parlent que cette langue à la maison. Les communautés par ordre d'importance sont situées en Saskatchewan, en Alberta, au Québec et en Ontario. L'inuktitut est pour sa part parlée à la maison par 28 295 personnes dont la moitié (14 210) ne parlent que cette langue à la maison. Le Nunavut et le Nunavik abritent ces communautés.

Tableau 5

Langues autochtones les plus souvent parlées à la maison en 2001			
Langues parlées par au moins 1 000 personnes			
	Langues	Parlée à la maison (nombre)	Parlée uniquement (nombre)
Terre-Neuve-et-Labrador	Montagnais-naskapi	1 510	1 120
	(note 1)		
Nouvelle-Écosse	Micmac	3 955	1 265
Nouveau-Brunswick	Micmac	2 205	635
Québec	Algonquin	1 435	235
	Attikamekw	4 625	3 215
	Cri	12 090	5 980
	Montagnais-naskapi	8 345	3 650
Ontario	Inuktitut	8 805	6 655
	Cri	3 790	1 525
	Ojibway	8 650	2 540
	Oji-cri	4 520	2 165
Saskatchewan	Cri	21 025	5 305
	Déné	6 880	3 435
Alberta	Pied-noir	2 845	705
	Cri	14 430	3 150
	Déné	1 400	390
	Dakota-sioux	2 760	1 665
Colombie-Britannique	(note 2)		
Yukon	(note 1)		
Territoires du Nord-Ouest	Flanc chien	1 900	500
	Esclave du sud	1 080	175
Nunavut	Inuktitut	19 490	7 555
		131 740	51 865

(note 1) Peu de personnes parlent des langues autochtones.

(note 2) Une dizaine de langues des Premières Nations sont parlées mais par moins de 1 000 personnes.

Source : recensement du Canada 2001.

Les personnes sourdes et malentendantes

Une troisième catégorie de personnes peut rencontrer des barrières linguistiques à l'obtention de services de santé et de services publics en général, soit les personnes sourdes et malentendantes. L'Association des sourds du Canada considère qu'il existerait approximativement 310 000 Canadiens profondément sourds.¹⁰

La surdité est considérée avant tout comme un handicap et, à ce titre, les données du recensement sont recueillies au moyen de l'Enquête sur la santé et les limitations aux activités. L'Association des sourds dénonce les résultats de Statistique Canada, considérant que les données sont sous-estimées en raison principalement du taux relativement élevé d'analphabétisme fonctionnel dans la communauté sourde (65 %). L'estimation effectuée par l'Association tient compte de cette enquête et des données provenant des États-Unis.

Ce sont avant tout les personnes sourdes qui utilisent la langue des signes pour communiquer entre eux ou avec une personne qui connaît ce langage. L'interprète agit comme intermédiaire entre une personne sourde et une personne qui parle le français ou l'anglais. Bien que l'on considère que les personnes sourdes ont tendance à se regrouper dans les grandes villes pour s'assurer de recevoir plus de services, nous n'avons aucune information touchant le taux de surdité qui pourrait varier d'une région à l'autre et d'une province à l'autre.

Les minorités francophones et anglophones

Les francophones hors Québec et les anglophones au Québec sont susceptibles de rencontrer des obstacles liés à leur langue lorsqu'ils ont recours aux services publics. On dénombrait en 2001 quelque 574 735 personnes hors Québec qui utilisaient le français comme langue d'usage le plus souvent à la maison, soit 2,6 % de leur population. On comptait également hors Québec 115 170 francophones qui ne parlaient uniquement que le français à la maison (0,5 %). Du côté anglophone au Québec, quelque 700 890 personnes parlaient le plus souvent en anglais à la maison et 327 040 utilisaient uniquement cette langue, soit des proportions respectives de 9,84 % et 4,59 % (tableaux 6 et 7).

La situation est toutefois différente au sein des autres groupes puisqu'au Québec la grande majorité des anglophones peuvent être servis dans leur langue et que le Nouveau-Brunswick, où l'on trouve une forte proportion de francophones hors Québec, est officiellement une province bilingue.

10. Site Web de l'Association des sourds du Canada,
http://www.cad.ca/fr/issues/statistics_on_deaf_canadians.asp .

Tableau 6

Proportion de la population qui parlait l'anglais ou le français le plus souvent à la maison en 2001					
	Total	Français	Pourcentage	Anglais	Pourcentage
Canada	29 639 035				
Terre-Neuve-et-Labrador	508 075	895	0,18		
Île-du-Prince-Édouard	133 385	2 710	2,03		
Nouvelle-Écosse	897 570	19 000	2,12		
Nouveau-Brunswick	719 710	215 055	29,88		
Atlantique	2 258 740	237 660	10,52		
Québec	7 125 580			700 890	9,84
Ontario	11 285 545	289 530	2,57		
Manitoba	1 103 700	8 960	0,81		
Saskatchewan	963 150	4 405	0,46		
Alberta	2 941 150	18 700	0,64		
Provinces de l'ouest	5 008 000	32 065	0,64		
Colombie-Britannique	3 868 870	14 485	0,37		
Yukon	28 520	415	1,46		
Territoires du Nord-Ouest	37 105	360	0,97		
Nunavut	26 665	220	0,83		
Territoires	92 290	995	1,08		

Tableau 7

Proportion de la population qui parlait l'anglais seulement et le français seulement en 2001					
	Total	Français	Pourcentage	Anglais	Pourcentage
Canada	29 639 035				
Terre-Neuve-et-Labrador	508 075	145	0,03		
Île-du-Prince-Édouard	133 385	95	0,07		
Nouvelle-Écosse	897 570	790	0,09		
Nouveau-Brunswick	719 710	66 415	9,23		
Atlantique	2 258 740	67 445	2,99		
Québec	7 125 580			327 040	4,59
Ontario	11 285 545	42 305	0,37		
Manitoba	1 103 700	1 250	0,11		
Saskatchewan	963 150	355	0,04		
Alberta	2 941 150	1 895	0,06		
Provinces de l'ouest	5 008 000	3 500	0,07		
Colombie-Britannique	3 868 870	1 810	0,05		
Yukon	28 520	45			
Territoires du Nord-Ouest	37 105	40			
Nunavut	26 665	25			
Territoires	92 290	110	0,12		

Les principaux domaines requérant des services d'interprétation

Globalement, on estime à environ un million au minimum le nombre de personnes susceptibles d'avoir recours à des services d'interprétation. On les retrouve par ordre d'importance, comme on a pu le voir, au sein des groupes d'immigrants, des personnes sourdes, des minorités des langues officielles et des autochtones. Il s'agit toutefois d'un marché qui est plus ou moins organisé. Dans certains cas, la loi prescrit le recours à un interprète comme dans le domaine de la justice. Il s'agit là cependant d'une exception et, dans la plupart des domaines, le recours à un interprète dépend de la volonté du client, des administrateurs et praticiens qui offrent les services, ainsi que de la disponibilité des interprètes.

L'immigration et la revendication du statut de réfugié

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) du Canada est le plus important tribunal administratif au Canada. Il rend des décisions sur les dossiers liés à l'immigration et au statut de réfugié. Afin de garantir des décisions équitables et cohérentes qui respectent le droit canadien, les obligations internationales du Canada

ainsi que sa tradition humanitaire, la Commission fournit un interprète à toute personne qui ne parle pas ou ne comprend pas le français ou l'anglais, ou qui est sourde¹¹.

En 2005-2006, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié a requis plus de 100 000 heures d'interprétation et les honoraires versés à des interprètes ont totalisé 2 745 000 dollars. La répartition géographique des activités d'interprétation est analogue à ce que nous avons observé lors de l'analyse de la composition linguistique du Canada, étant concentrée dans les trois grandes régions métropolitaines. Toronto compte pour 57,9 % des honoraires, mais Montréal (26,8 %) devance Vancouver (10,9 %) même si cette dernière a reçu plus d'immigrants que Montréal au cours des dernières années. La raison est fort probablement liée au fait que la situation est inverse en ce qui regarde le nombre de résidents non permanents, lequel comprend les revendicateurs du statut de réfugié, Montréal en recevant plus que Vancouver.

Les services du gouvernement fédéral

Plusieurs ministères fédéraux offrent des services directs à la population. Ils s'interrogent ainsi constamment sur la qualité des services offerts. Services Canada, le plus important pourvoyeur de services directs à la population du gouvernement fédéral, examine différentes approches pour mieux servir la population, particulièrement dans le contexte de la politique du multiculturalisme et de la politique de bilinguisme. Le Ministère est actuellement à mettre en place une initiative de services multilingues pour mieux servir les nouveaux arrivants et les populations autochtones, tout comme il implante une stratégie de services aux communautés minoritaires de langue officielle¹².

Bien que ces initiatives soient embryonnaires, une demande de proposition pour des services d'interprétation de plus d'un million de dollars a été faite en novembre 2006. Le Ministère va prudemment dans ces projets et consulte les organismes centraux et les autres ministères sur les enjeux stratégiques associés à la décision de généraliser l'offre de services multilingues.

Les services de santé

Les services de santé au Canada sont organisés et offerts par les établissements de santé qui sont de compétence provinciale. Les établissements qui dispensent des soins de santé sont les hôpitaux, les cliniques, les centres de soins de longue durée, les cabinets de médecins, etc.

La politique canadienne sur la santé énoncée dans la *Loi canadienne sur la santé* de 1984 stipule pour sa part :

3. La politique canadienne de la santé a pour premier objectif de protéger, de favoriser et d'améliorer le bien-être physique et mental des habitants du Canada

11. CISR, *Examen du processus d'approvisionnement du Programme d'interprètes de la CISR*, novembre 2006.

12. Services Canada, Diaporama de l'Initiative multilingue et document d'appui décrivant l'Initiative des services multilingues pour une demande de proposition de services d'interprètes, 2006.

et de faciliter un accès satisfaisant aux services de santé, sans obstacles d'ordre financier ou autre.

Si le débat sur les obstacles financiers a largement fait les manchettes, celui sur les « autres obstacles » intéresse plus particulièrement des organismes comme Santé Canada, les ministères provinciaux de la santé et Critical Link Canada/Maillon essentiel Canada. La question de savoir jusqu'à quel point la non-connaissance des langues officielles constitue un obstacle à un accès satisfaisant aux services de santé fait l'objet de recherches et différents réseaux de santé ont mis en place leur propre service d'interprétation multilingue. Santé Canada et Maillon essentiel Canada ont collaboré d'ailleurs à un projet d'envergure intitulé « Les services d'interprétation dans les soins de santé : un meilleur accès aux soins de santé primaires¹³ ».

La plupart des établissements de santé, surtout dans les grandes régions métropolitaines, peuvent recourir à des services d'interprétation multilingues et en langues des signes. La demande de services d'interprétation est cependant conditionnée par l'offre de services qui est différente d'une région à l'autre comme nous le verrons plus loin. On peut toutefois affirmer qu'à l'heure actuelle le nombre d'heures d'interprétation pourrait se compter en dizaine si ce n'est en centaine de milliers d'heures.

Les services sociaux

Les services sociaux sont également sous la responsabilité des provinces. Dans certaines provinces et territoires, les services sociaux sont assimilés aux services de santé à l'intérieur d'un même ministère alors que, dans d'autres, ils sont distincts. Les services sociaux comprennent divers services tels que la protection de la jeunesse, l'aide sociale, les services communautaires de lutte contre la violence familiale et contre les problèmes de dépendance à la drogue ou à l'alcool, les services aux personnes déficientes intellectuellement et physiquement, la lutte contre l'itinérance, etc. De façon générale, la demande de services d'interprétation provient des professionnels du milieu. Certains organismes communautaires sont de plus en mesure d'offrir leur propre service d'interprétation.

Les services juridiques

Le domaine judiciaire est assez large et comprend les différentes juridictions fédérales, provinciales et municipales, les services policiers, les tribunaux administratifs, les services carcéraux. De plus, on peut y retrouver différents types de droit : le droit criminel, le droit de la faillite, le droit du divorce et de la pension alimentaire, etc.

Le domaine juridique est probablement celui où les droits linguistiques des personnes sont les plus encadrés. Nous avons vu précédemment qu'en vertu des lois sur les droits

¹³ Le projet était financé par Santé Canada grâce au Fonds pour l'adaptation des soins de santé primaires. Les réseaux de soins de santé de Vancouver, Montréal et Toronto participaient étroitement au projet. Voir le premier rapport national à : <http://www.accessalliance.ca/media/MASSPRapportNational.pdf>.

et libertés accusés et témoins qui ne parlent ni l'anglais ni le français ou qui sont sourds peuvent se prévaloir des services d'un interprète. De plus, depuis 1990, le code criminel, en vertu de l'article 530, prévoit « que l'accusé et son avocat peuvent employer l'une ou l'autre langue officielle à l'enquête, au procès et dans les actes de procédure qui en découlent ; que les témoins peuvent employer l'une ou l'autre langue officielle ; que l'accusé a le droit d'être entendu par un juge et d'exiger que soit commis au dossier un poursuivant qui parle sa langue ; et que le tribunal doit offrir des services d'interprétation à l'accusé, à l'avocat et aux témoins¹⁴ ».

En conséquence, la demande pour des services d'interprétation sera plus systématique dans ce domaine. Cela ne veut pas dire pour autant que le nombre de cas d'interprétation est plus élevé dans le domaine juridique que dans le domaine de la santé et des services sociaux en raison du plus grand nombre d'interventions dans ces deux domaines.

Les milieux scolaires

Le domaine de l'éducation comprend l'enseignement aux enfants et aux jeunes ainsi qu'aux adultes. Le besoin de recourir à un interprète pour les immigrants, les autochtones et les minorités de langue officielle est beaucoup moins fréquent que dans les domaines examinés précédemment. À l'occasion, les parents qui ont un enfant à l'école pourront avoir recours à un interprète pour discuter avec un professeur ou la direction.

L'interprétation pour les personnes sourdes en milieu scolaire est par contre largement utilisée. L'interprète devient un intermédiaire essentiel à l'alphabétisation des jeunes et à la poursuite d'études collégiales et universitaires. Ainsi, l'interprétation en langue des signes en milieu scolaire attire plus de la moitié des interprètes en langue des signes au Québec¹⁵. Il s'agit probablement là d'un service aussi structuré que l'interprétation de conférence.

Autres domaines

Il existe dans la vie de tous les jours, pour les personnes qui ne peuvent communiquer en anglais ou en français, une foule d'occasions où elles auront recours à un interprète, ou qu'il aurait été préférable d'y avoir recours. Cela peut être le cas pour chercher du travail, effectuer des transactions financières, pratiquer un sport ou un loisir ou toute autre activité. Nous avons cependant peu d'information sur la demande de services d'interprétation en langues étrangères pour de tels services. Nous savons toutefois que, lorsque les services offerts sont structurés comme pour la langue des signes

14. Jacques Leclerc, « Canada » dans *L'aménagement linguistique dans le monde*, Québec, TLFQ, Université Laval, http://www.tfq.ulaval.ca/AXL/amnord/cnd-code_criminel-1990.htm, 16 février 2007.

15. Suzanne Villeneuve, *La langue comme outil de prévention des troubles musculo-squelettiques chez des interprètes français/langue des signes québécoise*, Montréal, Université du Québec à Montréal, 2006.

québécoise, le volume d'activités d'interprétation dans des domaines « divers » est aussi important que dans les domaines de la santé et des services sociaux¹⁶.

Facteurs de croissance de la demande de services d'interprétation en milieu social

Plusieurs facteurs contribuent à l'utilisation accrue des services d'interprétation dans les soins de santé et en milieu social de façon générale.

L'augmentation du nombre de citoyens qui ne parlent pas l'une des deux langues officielles du Canada

Bien que des efforts soient fournis pour donner de la formation linguistique dans les langues officielles, on assiste au Canada à une augmentation du nombre de résidents qui ne parlent ni l'une ni l'autre des langues officielles. Cette tendance semble toutefois s'être stabilisée ou même inversée entre 1996 et 2001. La place croissante qu'occupent l'Asie, l'Afrique et l'Amérique latine comme sources d'immigrants a contribué à cette plus grande diversité culturelle et linguistique¹⁷.

La reconnaissance que les barrières linguistiques ont un effet négatif sur la santé et la qualité des services en général

L'une des principales constatations auxquelles l'état de la recherche sur les barrières dans l'accès aux soins de santé arrive est que « les barrières linguistiques ont des effets négatifs sur l'accès aux soins de santé, la qualité des soins, le droit des patients, le niveau de satisfaction des patients et des intervenants et, surtout, sur les résultats des traitements des patients¹⁸ ».

La recherche de la qualité de service des organisations

Toutes les organisations publiques qui livrent des services à la population évaluent de façon continue la qualité de leurs services et les normes pour les améliorer. Or, le fait que des obstacles linguistiques existent pour communiquer efficacement avec une proportion significative de la population est en soi une incitation pour ces organisations à trouver des solutions, et les services d'interprétation constitue une réponse pour elles.

Les législations

Les chartes sur les droits de la personne, les lois sur la santé et les services sociaux, les lois sur les langues officielles ainsi que la politique de multiculturalisme du Canada

16. Groupe de travail sur les services d'interprétariat, *État de situation et orientations au regard des services régionaux d'interprétation pour les personnes présentant une déficience auditive*, Québec, 2002.

17. Sara Bowen, *Les Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé*, chapitre 6

18. *Idem*, résumé.

reconnaissent qu'il faut assurer l'accès aux services à tous les citoyens, indépendamment de leur origine, et qu'il faut les aider à surmonter les obstacles. Bien que ces lois reconnaissent ces droits, elles ne fournissent pas pour autant les moyens aux organisations pour faire face aux considérations financières et à la multitude des besoins. Le risque de poursuite pour faute professionnelle est également un facteur qui contribue à recourir aux services d'interprétation. Cela a surtout été observé aux États-Unis, malgré que l'inquiétude de poursuite soit grandissante au Canada.

L'évolution technologique des services d'interprétation

La technologie permet de mieux gérer les banques d'interprètes et fournit de nouveaux modes de prestation de services d'interprétation plus efficaces comme les services téléphoniques linguistiques.

La concurrence entre les fournisseurs de services de soins de santé

La concurrence dans les soins de santé a surtout été observée aux États-Unis où des hôpitaux et des cliniques offrent des services d'interprétation pour attirer de nouvelles clientèles.

En résumé

Les services d'interprétation dans les services publics autres que dans les activités commerciales visent essentiellement à aider le fournisseur de services et le citoyen qui ne peut s'exprimer dans la langue du fournisseur à communiquer efficacement pour s'assurer que le service rendu soit de qualité. On estime à plus d'un million le nombre de citoyens au Canada qui pourraient avoir besoin de services d'interprétation, soit plus de 3 % de la population. Les immigrants (surtout les nouveaux arrivants et le revendicateur du statut de réfugié), les personnes sourdes et malentendantes, les autochtones (membres des Premières Nations et Inuits) et les minorités linguistiques d'une langue officielle sont les quatre groupes qui sont susceptibles de rencontrer des obstacles à la communication.

Le besoin d'un interprète peut être ressenti tant par le fournisseur de services que par le citoyen, et ce, dans tous les domaines d'activité. La non-communication a cependant des conséquences plus importantes dans des domaines comme la santé, les services sociaux et la justice. La demande d'un interprète sera généralement faite par le fournisseur de services, dans les organisations qui ont mis en place des politiques et procédures permettant d'avoir recours à des services d'interprétation. Le citoyen qui, pour sa part, désire être compris se fera accompagner le plus souvent d'un ami ou d'un parent qui lui servira d'interprète.

Chapitre 3 L'OFFRE DE SERVICES D'INTERPRÉTATION

Nous avons vu brièvement quels groupes de personnes peuvent avoir besoin de services d'interprétation et dans quelles circonstances. Dans le présent chapitre, nous aborderons les questions liées à l'offre de services d'interprétation. Qu'entend-on par service d'interprétation ? Quand une activité peut-elle être considérée comme faisant partie d'un service d'interprétation ? Quand une personne peut-elle être considérée comme interprète ? Une réponse à ces questions est nécessaire pour clairement circonscrire les fournisseurs de services d'interprétation. Ces questions se posent parce que, premièrement, le statut professionnel d'interprète en milieu social n'est pas toujours reconnu et, deuxièmement, parce que plusieurs personnes peuvent agir à titre d'intermédiaire entre un fournisseur de services publics et un client qui ne parlent pas la même langue sans pour autant qu'il s'agisse d'une activité professionnelle d'interprétation.

À notre avis, les services rendus par un ami ou un parent à titre d'intermédiaire ne justifient pas que ces personnes puissent se considérer dans leur vie professionnelle comme étant des interprètes. Il en est de même des employés d'une organisation qui occupent différentes fonctions et qu'à l'occasion on appelle à la rescousse pour aider à comprendre un client. Il ne s'agit pas là d'un service d'interprétation et le métier de la personne n'est pas interprète. Dans le cas des établissements et organisations qui comptent des employés bilingues ou polyglottes pouvant offrir directement des services à la clientèle et ainsi communiquer efficacement dans diverses langues, il s'agit là de services multilingues.

Donc, pour être considéré comme service d'interprétation, il faut que le service ou l'organisation fasse appel à des personnes dont le métier ou la profession est interprète.

Les différents modèles de services d'interprète en milieu social

Cela dit, qui offrent des services d'interprétation et comment sont organisés les différents services d'interprétation en milieu social au Canada ?

Il existe quatre modèles généralement reconnus :

- les interprètes salariés,
- les services d'interprètes des entreprises de traduction et d'interprétation,
- les banques d'interprètes gouvernementales,
- les services d'interprètes des organismes communautaires.

Les interprètes salariés

Les interprètes salariés sont peu nombreux en milieu social. Alors qu'il s'agit d'une pratique courante en traduction commerciale dans les deux langues officielles, où plusieurs grandes entreprises possèdent leurs propres services de traduction, le volume

dans les différentes langues justifie rarement que les organisations puissent embaucher sur une base régulière et permanente des interprètes dans une langue donnée. De plus, la provenance des nouveaux arrivants varie d'une année à l'autre, ce qui rend difficile de prévoir les besoins à moyen et long terme.

Pour se permettre d'embaucher des interprètes salariés, il faut que le volume d'activités soit prévisible et suffisant pour offrir un horaire de travail déterminé et des conditions de travail. C'est le cas en milieu scolaire, entre autres, au Québec où les interprètes en langues des signes sont embauchés par des commissions scolaires ou des institutions d'enseignement¹⁹. Plus la concentration de certaines langues est élevée, plus il est possible d'utiliser cette approche. Ce pourrait être le cas dans certaines régions aux États-Unis où la concentration de la population parlant l'espagnol est très élevée, ou encore à Vancouver et Toronto où le cantonais et le chinois occupent une place importante.

Les services d'interprètes des entreprises de traduction et d'interprétation

Au Canada, il y a plus de 800 entreprises de traduction, dont le quart offriraient des services d'interprétation²⁰. En Colombie-Britannique, cette proportion atteint les deux tiers et, en Ontario, le tiers. De façon générale, l'industrie est avant tout axée sur les langues officielles et les contrats commerciaux. Il y a toutefois un nombre important d'entreprises qui offrent des services d'interprétation dans différentes langues et qui annoncent des services d'interprétation dans les différents domaines d'activité économique, que ce soit les finances, la justice ou la santé. Ces entreprises offrent par conséquent des services d'interprétation autant « commerciaux » qu'en « milieu social ».

Par surcroît, de plus en plus d'entreprises privées se spécialisent dans les services d'interprétation téléphoniques et par vidéoconférence. Cela demande d'investir dans des technologies performantes et permet de rejoindre des clientèles qui, autrement, ne pourraient l'être comme dans les régions où la demande est faible ou au moment de situations d'urgence.

Pour les langues étrangères, les entreprises de traduction et d'interprétation font appel à des pigistes.

Les banques d'interprètes gouvernementales

Un modèle mis en place par certaines organisations publiques est la création de ses propres banques d'interprètes. Jusqu'à tout récemment, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié avait sa propre banque nationale d'interprètes²¹, tout comme l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal qui a créé sa banque interrégionale d'interprètes. Les interprètes sont des pigistes qui doivent satisfaire aux exigences de formation et de compétences imposées par ces agences et ces organisations. Un interprète peut travailler pour plus d'une agence, ce qui lui assure un

19. Suzanne Villeneuve, *ibid.*

20. Industrie Canada, *Enquête sur les entreprises de l'industrie de la langue au Canada*, 2006.

21. CISR, *Examen du processus d'approvisionnement du Programme d'interprètes de la CISR*, novembre 2006.

plus fort volume de travail et rend moins précaire la profession. Le recours à de telles banques d'interprètes peut contribuer à une plus grande utilisation de l'interprétation en raison de la confiance que les institutions membres peuvent porter à leur organisation centrale.

Les services d'interprètes des organismes communautaires

Dans plusieurs régions, les organismes communautaires ont été les premiers à s'engager dans l'interprétation pour défendre les intérêts des membres de leur communauté et les causes qu'ils ont adoptées. Ainsi, le Multilingual Community Interpreter Services (MCIS)²² a été l'un des premiers organismes communautaires à offrir des services d'interprétation en Ontario dans les régions de Scarborough, York et Durham aux victimes de violence conjugale qui ont recours aux services communautaires en place. Plusieurs de ces organismes sont en mesure d'offrir de la formation aux interprètes et de les évaluer.

Les fournisseurs de services d'interprétation

La prochaine section présente pour l'ensemble du Canada et par région un bref portrait des principaux fournisseurs de services d'interprétation que l'on a pu recenser à la suite de nos recherches, contacts et lectures.

Au Canada

Les deux principaux fournisseurs de services d'interprétation du gouvernement du Canada sont le Bureau de la traduction et les Services d'interprétation de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié.

Le Bureau de la traduction

Les services d'interprétation du Bureau de la traduction (BT) embauche et contracte principalement des interprètes de conférence. Il est le fournisseur exclusif du parlement. Il offre aussi des services d'interprétation dans différentes langues étrangères, en langue des signes et en langues autochtones²³. En novembre 2006, le BT a entrepris une étude des besoins en interprétation en milieu social des différents ministères et organismes gouvernementaux. Le rapport d'étude est attendu au printemps de 2007.

Les Services d'interprétation de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié a sa propre banque d'interprètes qui compte environ 1 200 personnes. Elle est en mesure d'offrir des services dans plus de 260 langues et dialectes. L'interprétation est en mode consécutive et on demande aux interprètes d'être objectifs et impartiaux. Les interprètes doivent signer le Code de conduite des interprètes.

22. Health Care Interpreter Services, *Strengthening Access to Primary Health Care*, Toronto Region Report, 2006.

23. Site Web du Bureau de la traduction.

La Commission ne passe actuellement des contrats qu'avec des interprètes individuels²⁴. Les contrats sont d'une durée d'un an et ne peuvent dépasser 25 000 \$. Ils sont octroyés par l'intermédiaire de trois bureaux régionaux situés à Montréal, Toronto et Vancouver. La Commission a recours à un répertoire national d'interprètes. Au besoin, on pourrait faire appel à un interprète d'une autre région au moyen du téléphone ou de la vidéoconférence.

Les interprètes doivent :

- obtenir une accréditation professionnelle du CISR ;
- obtenir une autorisation de sécurité et de fiabilité par le gouvernement du Canada ;
- être citoyen canadien ou détenir un statut de résident permanent.

L'examen d'accréditation du CISR comporte :

- un examen d'anglais ou de français ;
- un examen d'interprétation orale (dans la langue de l'interprète) ;
- un examen de traduction à vue.

Le tarif courant est de 24 \$ l'heure et l'horaire de travail prévoit que les interprètes travailleront une demi-journée ou une journée complète. Dans toutes les régions du pays, la langue la plus utilisée jusqu'ici a été l'espagnol. Les honoraires versés pour cette langue ont représenté 28 % du montant total des honoraires de la Commission.

On estime d'après les honoraires versés en 2005-2006 qu'elle a eu recours à l'équivalent de 70 interprètes à temps plein.

Les services d'interprétation de Services Canada

Services Canada ne compte pas comme tels de services d'interprétation. Les services qu'il compte offrir cette année et l'an prochain sous forme de projets pilotes se feront par l'intermédiaire :

- de services téléphoniques d'interprétation livrés par une entreprise privée ; ces services seront offerts dans la région de Toronto dans une dizaine de centres de Services Canada, en 40 langues étrangères et 8 langues autochtones ;
- de services mobiles d'interprétation dans la région de Vancouver, au Nunavut et dans les Territoires du Nord-Ouest ;
- de services d'interprétation dans la région de Calgary, offerts par le Calgary Centre for Newcomers.

Au Québec

La plupart des services d'interprétation en milieu social au Québec sont offerts par des organismes gouvernementaux. Ils sont généralement organisés en fonction des

24. Des modifications au mode d'allocation de marché pourraient être apportées après l'examen en cours du processus d'approvisionnement du programme d'interprètes.

clientèles, soit les immigrants, les personnes sourdes et malentendantes et les autochtones (Premières Nations et Inuits).

Les services d'interprètes aux immigrants

À la fin des années 1980, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec demandait à quatre de ses agences régionales d'implanter des banques d'interprètes (Montréal, Québec, Sherbrooke et Gatineau) afin d'améliorer l'accessibilité des services de santé et de services sociaux aux différentes communautés culturelles. Les banques d'interprètes mises en place par les agences forment la part la plus importante de l'offre d'interprètes dans les domaines de la santé et des services sociaux. Il revient toutefois aux établissements de la santé de décider d'avoir recours à des interprètes et avec quels interprètes ils feront affaire. D'ailleurs, quelques hôpitaux ont leur propre service d'interprètes, comme l'Hôpital de Montréal pour enfants du Centre universitaire de santé McGill²⁵.

La population immigrante est largement concentrée dans la grande région de Montréal et 84 % des personnes qui ne parlaient ni le français ni l'anglais au Québec en 2001 y résidaient.

— La Banque interrégionale d'interprètes de Montréal

La Banque interrégionale d'interprètes de Montréal, implantée en 1993, est de loin le principal fournisseur de services d'interprètes dans le domaine de la santé et des services sociaux dans la région de Montréal et dans tout le Québec. La Banque sert les établissements de santé de Montréal, de la Montérégie et de Laval sur la base de la notion d'utilisateur payeur.

En 2005-2006²⁶, la Banque a eu recours à 108 interprètes et traducteurs dans 55 langues. Elle a reçu 28 967 appels pour des services d'interprétation et elle a répondu à plus de 16 000 clients allophones. Toujours en 2005-2006, elle a enregistré 27 327 heures d'interprétation, soit une hausse de 13 % par rapport à l'année précédente, et 79 % de plus qu'en 1999-2000. Il y aurait place à une augmentation substantielle si l'on se réfère aux évaluations de la Régie de l'assurance maladie du Québec qui estimait qu'en 2003 99 630 actes médicaux en cabinets privés et 48 278 en cliniques externes et à l'urgence pouvaient présenter des besoins d'interprètes²⁷.

Les principaux clients de la Banque ont été les centres locaux de services communautaires (43 %), les hôpitaux (19 %, dont la moitié des hôpitaux pédiatriques) et les centres jeunesse (17 %). La Banque offre aussi ses services aux écoles (9 %) et à des organismes communautaires (7 %) travaillant avec des clientèles qui ont des problèmes de santé mentale ou des victimes de violence familiale.

25. *L'interprétation dans les soins de santé : un meilleur accès aux soins de 1^{re} ligne*, rapport de Montréal, 2005, p. 13.

26. Isabelle Hemlin, *Bilan des activités de la Banque interrégionale d'interprètes, 2005-2006*.

27. *L'interprétation dans les soins de santé : un meilleur accès aux soins de 1^{re} ligne*, rapport de Montréal, 2005, p. 11.

La plupart des centres locaux de services communautaires et des hôpitaux utilisent les services de la Banque, mais les cliniques médicales les utilisent très peu²⁸.

La Banque fait appel à des interprètes pigistes. Le tarif horaire est de 30 \$ l'heure. Des 108 interprètes contractuels en 2005-2006, 25 ont gagné plus de 10 000 \$. Ensemble, ils se sont partagés 755 080 \$ d'honoraires. Le penjâbi, l'espagnol et le chinois sont les langues les plus demandées. Du côté des langues les moins demandées, 34 langues comptaient ensemble pour 5 % des demandes de services.

Les interprètes retenus par la Banque possèdent un baccalauréat et plusieurs, une maîtrise. Certains sont membres de l'OTTIAQ. Une formation initialement donnée par la Banque est offerte depuis 2001 par l'Université de Montréal. Elle vise à préparer l'interprétation dans le contexte des soins de santé et des services sociaux²⁹.

— La Banque interrégionale d'interprètes linguistiques et culturels de Québec³⁰

La Banque interrégionale d'interprètes de la Capitale-Nationale relève du Centre international des femmes de Québec. Elle est subventionnée par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale pour agir en santé et services sociaux.

— Le Service d'aide aux Néo-Québécois et immigrants³¹

Le Service d'aide aux Néo-Québécois et immigrants offre pour sa part des services d'interprétation en Estrie et dans la région de Sherbrooke.

— La Banque d'interprètes du Palais de justice de Montréal

Au cours de 2000-2001, plus d'une centaine d'interprètes étaient embauchés par le ministère de la Justice du Québec, pour une dépense de près de un million de dollars (930 400 \$) en frais d'honoraires et de déplacement des interprètes³². Selon madame Moreau, responsable de la banque d'interprètes au ministère de la Justice du Québec, les dépenses devraient être similaires en 2005-2006.

La Banque d'interprètes du Palais de justice de Montréal sert l'ensemble du Québec, sauf quelques exceptions où des interprètes français/anglais sont disponibles dans les autres cours de justice.

Les cours municipales ont par ailleurs recours à des agences d'interprètes judiciaires.

28. *Idem*, p. 9.

29. Isabelle Hemlin, *La communication au cœur des soins : une approche intégrée*, 2005, p. 5.

30. Site Web du Centre international des femmes du Québec,
<http://www.cifgfemmes.qc.ca/brilc.php>.

31. Site Web du Service d'aide aux Néo-Québécois et immigrants,
<http://www.sanqi.qc.ca/index.html>.

32. Roselyne Moreau *et al.*, « L'accréditation des interprètes judiciaires au Palais de justice de Montréal », *Meta*, XLVII, 2, 2002.

L'évaluation des interprètes judiciaires comprend :

- un test de connaissance,
- un test d'aptitude à l'interprétation judiciaire,
- une entrevue.

Une formation est donnée par le coordonnateur régional à l'aide d'un guide à l'intention des interprètes judiciaires, lequel s'est largement inspiré de celui élaboré par le ministère du Procureur général de l'Ontario.

Les services d'interprètes aux personnes sourdes et malentendantes

Les services d'interprètes pour les personnes sourdes peuvent être regroupés en deux grandes catégories : l'interprétation dans les domaines sociaux et l'interprétation dans le domaine de l'éducation, les deux ayant une taille à peu près similaire.

— Les domaines sociaux

Au Québec, six services régionaux d'interprétation offrent des services d'interprétation en langue des signes québécoise (SLQ) dans les différents domaines sociaux :

- SIVET, Service d'interprétation visuelle et tactile du Montréal métropolitain,
- SRIQ, Service régional d'interprétation de Québec,
- SIPSE, Service d'interprétation pour personnes sourdes de l'Estrie,
- SRIVO, Service régional d'interprétation visuelle de l'Outaouais,
- SRIL, Service régional d'interprétation de Lanaudière,
- RASPHAT, Ressource d'aides et de services aux personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscaminque.

Pour les années 1998-1999 à 2000-2001 où nous avons obtenu des données³³, le nombre de services d'interprétation réalisés par les six services est assez stable, autour de 15 000. Ils embauchent environ 170 interprètes, la grande majorité à titre de salarié, mais plusieurs à temps partiel. La région de Montréal réalise 40 % des activités, suivie de la région de Québec (37 %) qui sert tout l'est du Québec (tableau 8). Il faut par ailleurs noter qu'un projet piloté par l'Office des personnes handicapées du Québec est actuellement en cours, lequel vise à recenser les interprètes pour les Sourds, leur formation et leurs besoins de perfectionnement. Les résultats de ce projet seront disponibles au printemps ou à l'été de 2007.

33. Groupe de travail sur les services d'interprétariat, *État de la situation au regard des services régionaux d'interprétation pour les personnes présentant une déficience auditive*, mars 2002.

Tableau 8

Services réalisés par organisme en 2000-2001		
	Nombre	Pourcentage
SRIEQ - Québec	5 298	37,2
SIPSE - Estrie	406	2,8
SIVET - Montréal	5 816	40,8
SRIVO - Outaouais	1 929	13,5
SRIL - Lanaudière	650	4,6
RASPHAT - Abitibi-Témiscamingue	150	1,1
	14 249	100

Un peu moins de 50 % des activités des six services sont enregistrées dans le domaine de la santé et des services sociaux (tableau 9).

Tableau 9

Services réalisés dans les domaines sociaux en 1999-2000		
	Nombre	Pourcentage
Santé et services sociaux	7 145	45,4
Travail	2 134	13,6
Formation et apprentissage	2 059	13,1
Soutien à la famille	432	2,7
Services et biens	1 287	8,2
Vie associative	1 240	7,9
Non classé	1 434	9,1
	15 731	100

Un groupe de travail est actuellement à l'œuvre et devrait produire un nouveau rapport sur l'état de la situation dans le domaine de l'interprétation en langues des signes au Québec.

— Dans le domaine de l'éducation³⁴

Aux niveaux primaire et secondaire, les services d'interprétation sont fournis par les commissions scolaires (à l'exception de l'enseignement professionnel). Une classe d'emploi technicien-interprète a été créée pour eux. Certains interprètes sont embauchés sur une base permanente tandis que d'autres sont contractuels. On estime à environ 175 le nombre d'interprètes qui y travaillent dans la province, soit à plein temps ou à temps partiel.

Au niveau collégial, le Cégep du Vieux-Montréal et le Cégep de Sainte-Foy offrent des services adaptés, par l'entremise d'équipes d'interprètes, aux personnes ayant des problèmes auditifs. Ainsi, le Cégep de Sainte-Foy est désigné pour les 30 cégeps de

34. Tiré de Suzanne Villeneuve, mémoire de maîtrise en linguistique, Montréal, Université du Québec à Montréal, 2006.

l'est du Québec. Il compte sur une équipe de 12 à 15 interprètes qui décrivent leurs rôles comme suit : « Notre travail consiste à interpréter les cours des étudiants sourds ou malentendants ainsi que les travaux d'équipe, les conférences et tout ce qui se rapporte à la vie étudiante³⁵ ». Le Cégep du Vieux-Montréal, pour sa part, embauche 50 interprètes visuels et sert les collèges à l'ouest de Trois-Rivières et plusieurs universités.

Pour la formation aux adultes, les personnes reçoivent une subvention et sont responsables d'embaucher elles-mêmes leur interprète.

L'Université du Québec à Montréal est la principale institution à offrir une formation en langue des signes québécoise. Elle a un programme menant à un certificat en interprétation visuelle. Elle vise ainsi à former des interprètes qui pourront travailler entre autres en milieu scolaire, dans les services sociaux et de santé, dans le domaine des loisirs et dans les services gouvernementaux.

On estime qu'il y a environ 265 interprètes en langue des signes au Québec. Les conditions de travail varient d'un domaine à l'autre.

Les services d'interprètes aux autochtones

Dans le domaine de la santé, les Inuits du Nunavik au nord du Québec sont servis par le Module du Nord, posté à Montréal. Il répond aux besoins des Inuits recevant des services de santé dans le sud. Ce module relève actuellement de l'établissement de santé de Puvirnituq situé au Nunavik. Il embauche quatre interprètes en langue inuktitut.

Les autres communautés des Premières Nations, dont les principales langues parlées sont l'algonquin, l'attikamekw, le cri et le montagnais-nasakapi, ont aussi recours à des interprètes locaux comme en font foi des documents sur les dépenses pour les peuples autochtones du ministère de la Santé et des Services sociaux. On peut y voir que les hôpitaux et centres de santé à proximité des réserves signent des contrats d'interprétation avec les conseils de bandes³⁶.

Dans le domaine juridique, le Palais de justice d'Amos situé en Abitibi, le Palais de justice de Roberval et le Palais de justice de Sept-îles offrent des services d'interprétation aux Inuits et aux populations des Premières Nations. Ensemble ces services représenteraient l'équivalent d'environ 3 années-personnes.

En Ontario

En Ontario, les services d'interprétation en milieu social sont très diversifiés. Ils comprennent :

- les services d'interprètes rattachés aux établissements ;
- les services d'interprètes des centres de santé communautaires à but non lucratif ;

35. Site Internet du Cégep de Sainte-Foy.

36. *Déboursés, aide et dépenses destinées aux autochtones pour l'année 2004-2005*, ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

- les organismes d'aide aux immigrants ;
- les services d'interprètes (en personne ou par téléphone) des entreprises privées.

Autrement dit, les quatre modèles présentés précédemment sont utilisés dans les domaines de la santé, des services sociaux et de la justice, en plus des autres moyens généralement employés tels que le recours à des membres de la famille, à des amis et au personnel des établissements.

Il n'existe pas de politique gouvernementale d'ensemble qui appuie tant les établissements de santé que le milieu juridique. « Les fournisseurs de soins de santé élaborent leurs propres politiques et procédures en matière d'interprétation sans bénéficier d'une loi ou d'un cadre politique³⁷. » Il revient donc à chaque établissement, clinique ou institution de décider quand et quels services d'interprétation il offrira.

Cela dit, le gouvernement n'est pas totalement absent puisque, depuis le milieu des années 1980, il appuie des services d'interprétation dans des programmes de prévention de la violence faite aux femmes. Le ministère de l'Immigration et de la Citoyenneté de l'Ontario et le ministère de la Santé ont ainsi soutenu plusieurs initiatives, dont :

- la création du « Health Interpretation Network » (HIN) ;
- l'élaboration de programmes de formation aux employés des hôpitaux qui agissent comme interprète dans les cas de violence faite aux femmes ;
- la mise en place et le financement de services d'interprétation dans une dizaine de centres de santé communautaires ;
- l'élaboration d'outils d'évaluation, soit le « Cultural Interpreter Language and Interpreting Skills Assessment Tool (CILISAT) » et le « Interpreter Language and Skills Assessment Tool (ILSAT) ».

De plus, ils ont appuyé et financé plusieurs forums et conférences visant la reconnaissance des services d'interprétation ainsi que le développement de programmes de formation.

Compte tenu de la diversité et de la fragmentation des fournisseurs de services d'interprètes actuellement en Ontario, il est difficile d'avoir des données sur le nombre d'heures d'interprétation réalisées dans les différents domaines (santé, services sociaux, juridique), le nombre de clients qui en ont profité, les établissements et institutions demandeurs, bref sur le volume global d'activités d'interprétation. On sait toutefois que c'est en Ontario que les besoins d'interprétation sont les plus grands au pays.

Les services d'interprètes des organismes d'aide aux immigrants

Le gouvernement de l'Ontario subventionne (2,1 millions), par l'intermédiaire du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, une dizaine d'organismes chargés d'offrir gratuitement des services d'interprétation aux victimes de violence familiale.

37. *Services d'interprétation dans les soins de santé : un meilleur accès aux soins de santé primaires*, Rapport national, 2006, p. 16.

Les femmes ont recours à des services d'interprétation lorsqu'elles ont affaire à des agents de police, des procureurs de la Couronne, au Programme d'aide aux victimes et aux témoins, au Programme d'intervention auprès des partenaires violents et à des agents de probation et de libération conditionnelle. Les services offerts aux organismes et aux femmes sont gratuits dans les cas de violence familiale. Lorsque ces organismes offrent des services à d'autres clientèles, des tarifs allant de 30 \$ à 40 \$ l'heure sont alors exigés.

Barbara Schlifer Commemorative Clinic est une organisation de Toronto vouée à aider les femmes victimes de violence. Elle offre des services d'interprétation aux femmes victimes de violence par l'intermédiaire de 86 services d'aide et 4 cours de justice. Elle compte sur 200 interprètes pouvant travailler dans 53 langues.

Multicultural Community Interpreter Services (MCIS) est une organisation à but non lucratif de Toronto. Elle offre ses services d'interprétation dans les régions de Scarborough, York et Durham.

Immigrants Women Services Ottawa est une organisation à but non lucratif qui aide les femmes immigrantes à s'intégrer. Elle offre des services d'interprétation dans les domaines de la justice, de la santé et des services sociaux.

Information Niagara Hamilton/Interpreters Niagara Hamilton est une organisation charitable et à but non lucratif qui offre entre autres des services d'interprétation. Les services peuvent être en personne par téléphone ou de relais.

Across Language de London en Ontario est spécialisée en interprétation dans les domaines de la santé, du droit, des services communautaires et dans le domaine juridique. En 2005, elle a effectué 10 849 heures d'interprétation, le volume ayant plus que doublé par rapport à 4 000 heures en 2000. Le domaine de la santé compte pour 43 % de ses services, les services communautaires pour 28 %, alors que ceux destinés aux victimes de violence familiale représentaient 8 % et ceux dans le domaine de la justice, 6 %.

Kitchener Waterloo Multicultural Centre est une organisation à but non lucratif qui offre entre autres des services d'interprétation.

Language Link Ontario est une organisation à but non lucratif qui procure des services d'interprétation dans l'est de l'Ontario, de Peterborough à Cornwall. Les services sont offerts à partir du siège social à Kingston et de trois autres bureaux à Peterborough, Belleville et Cornwall.

Quinte United Immigrant Services est un organisme à but non lucratif qui fournit des services d'interprétation par l'intermédiaire du Central Eastern Ontario Translation and Interpretation Services.

Multicultural Association of Kenora and District est une organisation à but non lucratif qui offre un service d'interprétation, The Community Interpreter Access Services, dans la région de Kenora et Rainy River.

Multicultural Council of Windsor and Essex County est une organisation à but non lucratif qui offre des services de traduction et d'interprétation.

Thunder Bay Multicultural Association, une organisation à but non lucratif, offre des services d'interprétation dans le nord de l'Ontario.

Le *COSTI Immigrants Services*, fondé pour aider la communauté italienne à Toronto et subventionné par différentes agences et ministères gouvernementaux, offre divers services à la communauté immigrante. Le bureau des langues du COSTI livre des services d'interprétation dans toutes les principales langues.

Le *Cultural Interpretation Services for our Community (CISOC)* est une organisation charitable qui œuvre dans la région d'Ottawa. Elle offre des services d'interprétation à diverses clientèles (agences de services sociaux, hôpitaux, cliniques de santé, gouvernements, écoles, services juridiques et même des services aux entreprises). Elle possède une banque de 160 interprètes et fournit des services dans 60 langues.

Les services d'interprètes dans les centres de santé communautaires

Au début des années 1990, des services d'interprétation et de formation ont été implantés dans les centres de santé communautaires dont la vocation était de travailler avec les nouveaux arrivants.

Access Alliance Interpreter Service, centre de santé communautaire à but non lucratif situé à Toronto, sert la communauté multiculturelle. Il offre des services d'interprétation aux organismes et aux professionnels par téléphone ou en personne.

Le *Riverdale Interpreters* propose des services d'interprétation payants aux professionnels des soins de santé de Toronto et de la région en milieu hospitalier, en clinique ou en cabinet privé.

Le *Centre médico-social communautaire* de Toronto s'adresse aux clients francophones de toutes les origines.

Les services d'interprètes des entreprises privées

Plusieurs entreprises privées offrent également des services d'interprétation dans les domaines de la santé, des services sociaux et juridique. Certaines se spécialisent dans ces domaines et recrutent leurs clientèles parmi les hôpitaux, les ministères, les entreprises privées. Mais d'autres proposent différents services langagiers dans les divers secteurs de l'économie. Les plus petites cumuleront entre 200 et 500 heures d'interprétation par année, les moyennes entre 500 et 4 000, tandis que les plus grosse enregistrons plus de 4 000 heures par année. Voici quelques exemples d'entreprises privées offrant des services d'interprètes en milieu social dans la région de Toronto :

- Able Translation, Mississauga
- Accents languages Services Inc., Mississauga
- LANGU-EDGE Solutions Inc., Toronto et point de service à Ottawa
- Language Market Place Ltd., Mississauga
- All languages Ltd., Toronto

- Multi-Languages Corporation, Toronto

Les services d'interprètes aux personnes sourdes et malentendantes

Les services d'interprétation aux personnes en Ontario³⁸ sont organisés par l'Ontario Interpreting Services qui relève de la Société canadienne de l'ouïe. Les services sont fournis par des interprètes anglais-American Sign Language (ASL) dans les différents domaines courants : santé, services sociaux, travail, affaires, etc.

Les services d'interprétation sont donnés dans 17 centres de la Société canadienne de l'ouïe : Belleville, Chatham, Durham, Hamilton, Kingston, London, Ottawa, Peel, Peterborough, Sarnia, Sault Ste-Marie, Simcoe York, Sudbury, Thunder Bay, Toronto, Waterloo et Windsor. Le tarif pour des services d'interprètes ASL est de 50 \$ à 55 \$ l'heure.

Une dizaine de centres régionaux de la Société canadienne de l'ouïe enseignent la langue des signes américaine. Pour devenir interprète anglais ASL, The Association of Visual Language Interpreters of Canada recommande deux programmes de formation en Ontario : celui du St.Clair College de Windsor et celui du George Brown de Toronto. Les cours comprennent six sessions qui s'échelonnent sur une période de trois ans.

En Colombie-Britannique et dans les territoires

Tout comme en Ontario, les différents modèles de services d'interprétation aux immigrants se côtoient :

- services d'interprètes dans les hôpitaux,
- services d'interprètes des organismes d'aide aux immigrants,
- services d'interprètes gouvernementaux,
- services d'interprètes des entreprises privées.

Un jalon important de l'augmentation des services d'interprètes dans les domaines de la santé et des services sociaux a été la création en 1994 du réseau Health Care Interpreter Partnership (HCIP). Au départ, le HCIP a travaillé sur des normes et des programmes de formation à l'intention des interprètes bénévoles, des employés des établissements de santé qui agissaient comme interprète, et des services d'interprètes organisés. L'interprétation par des bénévoles a toutefois, avec le temps, été délaissée pour faire place à un service d'interprètes du gouvernement, des services d'interprètes dans des hôpitaux et des services d'interprètes d'organismes d'aide aux immigrants.

Le service d'interprètes du gouvernement

Le *Provincial Language Service*³⁹ (PLS) relève du Provincial Health Services Authority (PHSA). Il donne des services d'interprètes à l'ensemble de la province. Le Service a reçu près de 20 000 demandes en 2005-2006, et il a connu une croissance importante

38. Voir le site de la Société canadienne de l'ouïe, <http://www.chs.ca/services/ois.html>.

39. Information obtenue de Susan Barclay et tirée de : *L'interprétation dans le soins de santé : un meilleur accès aux soins de 1^{re} ligne*, rapport de Vancouver, 2006.

au cours des dernières années. Les services sont offerts dans une centaine de langues par 250 interprètes. La plupart des interprètes travaillent tant dans les domaines de la santé et des services sociaux que dans le domaine juridique. Les services sont fournis en personne ou par téléphone. Les langues parlées les plus demandées sont le mandarin, le cantonais, le punjabi, le vietnamien, le coréen, le farsi, le français, le japonais et l'espagnol.

Les services d'interprètes d'hôpitaux

Le *Mount St. Joseph's Hospital* a été un membre fondateur du réseau de partenariat en interprétation dans les soins de santé (HCIP). Alors qu'auparavant il comptait sur des interprètes bénévoles, il recrute maintenant ses propres interprètes.

Le *Vancouver Hospital*, pour sa part, a mis en place un service d'interprètes qui sert la région côtière de Vancouver (Vancouver Coastal Health Authority) en ce qui regarde les soins de courte durée. Ce service est ainsi offert à l'Hôpital universitaire de Colombie-Britannique, au GF Strong Rehabilitation Centre et au George Pearson Centre.

Le service d'interprétation du *Richmond Hospital* sert la plupart des établissements de soins de la région de Vancouver, dans les domaines de la santé mentale, de la santé communautaire, des soins de longue durée, des soins à domicile et des soins de courte durée.

Le *Surrey Memorial Hospital* et le *Fraser Valley Cancer Centre* ont réuni leurs efforts pour embaucher un coordonnateur de leurs services d'interprétation et fusionner leurs services d'interprétation en 1996. Comme ailleurs en Colombie-Britannique, les interprètes volontaires ont laissé leur place à des interprètes de métier et à des employés bilingues.

Le *Fraser Valley Health Region* a aussi démarré en 1999 un service d'interprétation centralisé utilisant à la fois le personnel en place et les interprètes d'un organisme d'aide aux immigrants, le Abbotsford Community Resources.

Les services d'interprètes des organismes d'aide aux immigrants

Il arrive que le Provincial Language Service et les services d'interprètes des hôpitaux fassent appel à des interprètes d'organismes d'aide aux immigrants. Les organismes les plus connus qui offrent des services d'interprètes sont les suivants.

Le *Multilingual Orientation, Services Association for Immigrant Communities (MOSAIC)* est un organisme à but non lucratif qui offre des services d'interprétation dans la région de Vancouver. Il fait appel à 120 interprètes dans 50 langues. Il livre des services d'interprétation téléphoniques, en personne et par vidéoconférence, tant dans le domaine juridique que dans les services de santé.

Le *DIVERSEcity community resources* est un organisme à but non lucratif qui propose divers services aux immigrants et réfugiés, dont des services d'interprétation à Surrey, Delta, White Rock et Langley. À ses débuts, il comptait sur des interprètes bénévoles

alors qu'actuellement il emploie uniquement des interprètes agréés du STIB ou ayant une attestation du Vancouver Community College.

Le *Abbosford Community Ressources* est également un organisme à but non lucratif qui offre un service d'interprètes dans 26 langues dans différents domaines (santé, justice, scolaire, etc.). Le tarif pour un interprète est de 40 \$ l'heure.

Les services d'interprètes dans le domaine de la justice

Selon le rapport du groupe de travail sur les interprètes préparé à l'intention du Comité sur l'équité et la diversité de la Société de droit de la Colombie-Britannique, il y aurait entre 400 et 500 interprètes judiciaires agréés dans cette province⁴⁰. Cela comprend les interprètes dans les différentes langues parlées par les immigrants et ceux en American Sign Language. Le groupe de travail déplore cependant une certaine confusion entourant les différentes attestations professionnelles affichées par les interprètes. Le répertoire du site de la Société des traducteurs et interprètes de la Colombie-Britannique comprend seulement 18 interprètes judiciaires agréés. Les autres interprètes viendraient de l'attestation fournie par le Vancouver Community College à ceux qui ont terminé le cours d'interprète judiciaire et aux membres de l'Association canadienne des interprètes en langue visuel. Le ministère de la Justice publie en ligne un répertoire des interprètes judiciaires. Le tarif pour un interprète agréé, selon le même rapport, est de 35 \$ l'heure ; pour un non-agréé, il est de 20 \$ l'heure et de 50 \$ l'heure pour les interprètes en ASL.

Les services d'interprètes aux personnes sourdes et malentendantes

Les services d'interprètes à l'intention des personnes sourdes et malentendantes relèvent du Provincial Health Services Authority (PHSA) du ministère de la Santé de Colombie-Britannique. Deux organisations sont chargées d'offrir les services, soit le *Western Institute for the Deaf and Hard of Hearing on the Mainland* et le *Island Deaf and Hard of Hearing Centre Association across Vancouver Island*. Les deux organisations offrent des services d'interprétation dans les différents domaines : santé, justice, services gouvernementaux, aide à l'emploi, éducation, etc. Les services sont fournis sur la base du recouvrement des coûts par des interprètes pigistes.

Pour devenir interprète anglais ASL, The Association of Visual Language Interpreters of Canada recommande le programme de formation en Colombie-Britannique du Douglas College de New Westminster. Le cours est d'une durée de deux ans et les candidats peuvent obtenir un diplôme d'interprétation en langue des signes.

Dans l'Ouest

L'Ouest est la quatrième région en importance pour le nombre d'immigrants, après l'Ontario, la Colombie-Britannique et le Québec. L'Alberta, le Manitoba et la Saskatchewan comptent ensemble 343 000 personnes qui utilisent principalement une langue non officielle le plus fréquemment à la maison et 44 000 personnes qui ne

40. The Law Society of British Columbia, *Report of the Interpreters Working Group, at the Benchers meeting of July 14, 2006.*

parlent ni l'anglais ni le français. Cela représente un peu moins du quart de ce que l'on retrouve en Ontario et environ 80 % au Québec. L'Alberta à elle seule s'accapare les deux tiers des personnes susceptibles d'éprouver des difficultés à communiquer dans l'une des deux langues officielles du pays. Autre particularité, alors que l'on observe de fortes concentrations dans les métropoles comme Toronto, Vancouver et Montréal, on note une plus grande dispersion dans les provinces de l'ouest. Ainsi, seulement la moitié des personnes qui ne parlent ni l'anglais ni le français en Alberta se trouvent à Calgary, et cette proportion atteint plus de 80 % dans les trois plus grandes villes du pays.

Les principaux fournisseurs de services d'interprètes en Alberta sont le *Calgary Health Region Diversity Service* et le *Calgary Immigrant Aid Society*.

Le Diversity Service du Calgary Health Region (CHR) offre des services d'interprètes dans une douzaine de langues. En collaboration avec le Bow Valley College, il a entre autres formé des nouveaux immigrants comme interprète dans le domaine de la santé, pour qui cela constituait un premier emploi. À l'heure actuelle, il compte 50 interprètes à son emploi, certains à plein temps, d'autres à temps partiel ou occasionnel. Les services sont offerts en personne ou par téléphone, et 8 387 demandes ont été traitées au cours de la dernière année. En 2006-2007, il a reçu une moyenne mensuelle de 600 demandes d'interprétation téléphoniques et 700 demandes en personne. Il s'agissait d'augmentations respectives de 742 % et 836 % par rapport à 2001-2002.⁴¹ Le Diversity Service fait appel à Language Lines Services de Californie, lequel a traité 7 212 demandes téléphoniques en 2006-2007⁴².

Le Calgary Health Region peut en outre compter sur les interprètes de la *Calgary Immigrant Aid Society (CIAS)* lorsqu'il n'a pas les ressources nécessaires. La CIAS compte sur une banque de 335 bénévoles et offre des services d'interprétation dans 73 langues.

Calgary possède aussi un service 211 où l'on peut obtenir de l'information sur différents services communautaires et gouvernementaux. Le service a accès à une banque d'interprètes pouvant répondre dans 150 langues ou dialectes.

Au Manitoba, seules quelques initiatives permettaient jusqu'à maintenant de faciliter l'accès aux personnes qui ne parlent pas l'anglais. Ces initiatives comprennent une unité de services en langue française pour les francophones, les services d'interprétation du Service de santé des autochtones et les services d'interprètes du Nunavut qui accompagnent les Inuits qui viennent se faire soigner à Winnipeg. Les services aux immigrants et réfugiés sont quasi inexistantes. C'est dans ce contexte que le Winnipeg Region Health Authority s'apprête à mettre en place une banque d'interprètes de type gouvernemental. Le lancement des services d'interprétation du WRHA Language Access est prévu en mai 2007, selon le modèle d'intervention décrit dans l'étude de Sarah Bowen⁴³.

Le WRHA compte offrir les services d'interprètes formés dans le domaine de la santé. Il pense avoir besoin de 150 interprètes. On croit que la demande sera relativement faible

41. Informations obtenues de Delaine Johnson du Calgary Health Region, avril 2007.

42. Informations obtenues de Delaine Johnson.

43. Sarah Bowen, *Winnipeg Region Health Authority. Development of a Coordinated Response to Addressing Language Barriers within the Winnipeg Region Health Authority*, 2005.

au début, mais augmentera rapidement par la suite⁴⁴. Le WRHA formera lui-même ses interprètes. Le programme de formation durera 70 heures. Il pourra être suivi d'une formation dans des champs spécialisés (ex. : santé mentale). La formation des recrues a commencé le 8 mars. Les personnes admises dans le programme de formation devront préalablement avoir réussi les tests ontariens ILSAT et CILSAT. Elles devront avoir un diplôme d'études secondaires, un casier vierge et un horaire flexible. Le WRHA compte fournir les services d'interprétariat en personne et, éventuellement, par téléphone et par vidéoconférence (lorsqu'une compétence linguistique est rare, notamment). Le salaire minimal offert sera de 20 \$ l'heure pour les gens qui répondent aux critères.

L'Ouest et le Canada anglophone peuvent par ailleurs compter sur l'important fournisseur de services langagiers *Can Talk*, une société privée de Winnipeg qui offre divers services langagiers dont des services téléphoniques d'interprétation instantanée ou sur rendez-vous. Elle recrute ses clients dans les domaines de la santé et auprès des gouvernements, mais aussi dans le secteur privé comme la finance, l'immobilier et le tourisme.

Services d'interprètes pour les personnes sourdes et malentendantes

Comme dans les autres régions du pays, des services d'interprétation pour les personnes sourdes sont organisés dans chaque province.

En Alberta, le *Calgary Health Region Diversity Services* offre des services d'interprétation en langue des signes américaine aux personnes sourdes qui reçoivent des soins de santé dans le réseau et l'*Edmonton Interpreting Services* livre aussi des services d'interprétation en langue des signes.

L'Université d'Alberta, pour sa part, emploie une cinquantaine d'interprètes en langues des signes pour répondre aux besoins des étudiants.

Au Manitoba, les services d'interprétation sont fournis par le *Independent Interpreter Referral Service (IIRS)*, lequel est financé par Santé Manitoba.

En Saskatchewan, les services sont offerts par le *Saskatchewan Deaf and Hard of Hearing Services Inc. (SDHHS)*, qui a des bureaux à Saskatoon et Régina.

Par ailleurs, dans le secteur de l'éducation, le rapport de Russel et Demko⁴⁵ sur les services offerts aux personnes handicapées dénote une pénurie d'interprètes et d'intervenants qui peuvent travailler avec les personnes sourdes.

Il faut également mentionner que Sorenson Video Relay Service (VSR), une compagnie étasunienne de Salt Lake city, recherche des interprètes et des gestionnaires/formateurs pour ses bureaux d'Edmonton et de Winnipeg, ainsi que pour Vancouver et Toronto.

44. Information obtenue de Jeannine Roy (Winnipeg Region Health Authority).

45. Debra Russel et Robin Demko, *Accommodating Learners with Disabilities in Post-Secondary Education in Alberta: A Review of Policies, Programs, and Support Services*, 2004, page 26.

Les personnes qui désirent devenir interprète anglais ASL peuvent suivre dans l'Ouest leur formation au Manitoba où deux programmes sont offerts : celui du Red River College et celui de l'Université du Manitoba, les deux situés à Winnipeg. Les cours s'échelonnent sur une période de trois ans.

Dans le nord du Canada

La densité de la population des trois territoires dans le nord du Canada, soit les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon et le Nunavut, est particulièrement faible, avec moins de 100 000 habitants sur un large territoire. La préoccupation fondamentale concernant l'aspect linguistique est la préservation des langues des Premières Nations. La population du Nunavut est surtout composée d'Inuits et c'est dans cette région que l'on compte la plus forte proportion (57 %) de la population qui utilise une langue non officielle à la maison, soit l'inuktitut ou l'innuinaqtun. Dans les Territoires du Nord-Ouest, bien que la moitié de la population soit de descendance autochtone, 92 % d'entre elle parle l'anglais à la maison. Au Yukon, seulement 20 % de la population est de descendance autochtone et 98 % parle principalement l'anglais à la maison. Les obstacles linguistiques sont donc particulièrement importants au Nunavut, moindres dans les Territoires du Nord-Ouest et pratiquement inexistantes au Yukon.

Une étude du ministère de la Justice du Canada⁴⁶ confirme qu'il y a des besoins non satisfaits en raison d'obstacles culturels et linguistiques principalement au Nunavut et dans les Territoires du Nord-Ouest, et ce, malgré le recours à des conseillers parajudiciaires et à des interprètes. Les conseillers parajudiciaires ont entre autres le rôle de faire le pont entre les membres de la collectivité et le système de justice.

Au regard des soins de santé et des services sociaux, la Direction générale de la santé des Premières Nations et des Inuits de Santé Canada fournirait certains services d'interprétation dans les réserves pour faciliter l'accès aux soins de santé des Premières Nations et des Inuits. Certains hôpitaux dans l'Ouest sont reconnus pour offrir aussi de tels services : Winnipeg, Brandon, Thompson et Regina. Par ailleurs, dans les rapports annuels des *Guides des soins infirmiers à domicile et en milieu communautaire*, le problème de communication lié à la langue et à la différence de culture semble secondaire tant dans les provinces que dans les territoires puisqu'on y fait référence qu'une seule fois : « de nombreux Inuits ne parlent que l'inuktitut » (rapport 2000-2002, p. 73).

Ailleurs, sur le portail des autochtones du Canada, lorsqu'on explore la documentation relative aux soins de santé de première ligne offerts aux Premières Nations et aux Inuits, il est rarement fait mention du recours aux interprètes, si ce n'est à l'occasion de mettre en garde les intervenants en spécifiant que « les interprètes ne possèdent peut-être pas toutes les connaissances voulues dans le domaine de la santé ».

Le Collège arctique du Nunavut donne une formation en traduction et interprétation en inuktitut. La durée du cours d'interprétation est de deux ans et comprend notamment des cours d'interprétation médicale et juridique.

46. Pauline de Jong, *Prestation des services juridiques dans le nord du Canada. Sommaire de la recherche dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut et au Yukon*, ministère de la Justice du Canada, janvier 2003.

Dans les provinces maritimes

C'est dans les provinces maritimes que la proportion de la population qui parle une langue non officielle à la maison est la plus faible, soit moins de 1 %. Elle atteint 1,5 % en Nouvelle-Écosse alors que, dans l'ensemble du Canada, elle approche 10 %. La proportion de personnes qui disent ne parler ni l'une ni l'autre des deux langues officielles est pour sa part de moins de un dixième de un pourcent.

La proportion de francophones au Nouveau-Brunswick est de 30 %, mais la province est officiellement bilingue et les services publics sont ainsi offerts dans les deux langues officielles. En Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard, un peu plus de 2 % de la population utilise le français comme langue de tous les jours à la maison.

Nous avons recensé deux organisations qui offrent des services d'interprétation en Nouvelle-Écosse : le *Cultural Health Information and Interpreter Services* et le *IWK Health Centre* d'Halifax.

Sur le plan des services d'interprétation pour les personnes sourdes, selon le rapport annuel 2004-2005 de l'Atlantic Provinces Special Education Authority⁴⁷, il y avait 53 interprètes en milieu scolaire dans l'ensemble des provinces maritimes, dont une vingtaine n'auraient pas toute la formation requise faute de candidats pleinement formés. Il s'agit là d'une augmentation substantielle puisqu'en 1994-1995 il n'y en avait que 11. Les services d'interprètes au niveau postsecondaire sont directement offerts par le ministère de l'Éducation de la Nouvelle-Écosse.

Dans les domaines de la santé, des services sociaux, juridique et autres, des services d'interprétation sont offerts par la *Society of Deaf and Hard of Hearing Nova Scotians*.

Pour devenir interprète anglais ASL, l'Association of Visual Language Interpreters of Canada recommande le programme de formation de la Nouvelle-Écosse du Nova Scotia Community College, lequel est d'une durée de deux ans.

En résumé

Toutes les régions du pays ont développé des services d'interprétation en fonction de facteurs tels que les volontés gouvernementales, leur financement et, bien entendu, le type de clientèle à servir. Plus une langue est répandue, plus il est facile d'organiser des services d'interprètes. À l'inverse, la rareté de certaines langues ou de certains dialectes pose des problèmes importants d'organisation des services. Certaines régions misent sur des banques d'interprètes gouvernementales, d'autres sur l'entreprise privée et les organismes communautaires. L'interprétation par des services d'interprètes bénévoles a toutefois diminué fortement au cours des années pour laisser place à des services comptant sur des interprètes de métier. L'augmentation de la demande pour des services d'interprétation et les limites des services de bénévoles sont probablement les deux facteurs principaux qui ont contribué à ces changements. Une dernière observation est la faible utilisation des services d'interprètes en milieu social du français à l'anglais

47. Atlantic Provinces Special Education Authority, *Rapport annuel 2004-2005*, p. 22.

ou de l'anglais au français. La solution privilégiée pour offrir les services aux minorités de langues officielles semble assurément reposer sur le bilinguisme des employés et des institutions. Dans la plupart des services d'interprétation qui possèdent des données sur les principales langues d'interprétation, on voit rarement le français ou l'anglais dans les dix premières.

Chapitre 4 **LES INTERPRÈTES EN MILIEU SOCIAL**

Les interprètes qui travaillent en milieu social offrent des services d'interprétation dans un grand nombre de langues et dialectes. La Commission de l'immigration et du statut de réfugié livre des services dans 260 langues et dialectes. Il existe au Canada plusieurs dizaines de langues autochtones. La communication avec les personnes sourdes se fait principalement pour les francophones en langue des signes québécoise (LSQ) et, pour les anglophones, en American Sign Language (ASL). Ces services peuvent permettre potentiellement à un million de personnes de communiquer avec les fournisseurs de services publics.

Les conditions générales de travail des interprètes

Les conditions de travail des interprètes varient de façon importante en fonction de plusieurs facteurs, dont les modes d'interprétation, le lieu où se pratique l'interprétation, les langues d'interprétation, l'importance de la demande et le domaine d'interprétation.

Dans les modes d'interprétation, et du point de vue de l'interprète, il existe principalement deux modes de prestation, soit par téléphone ou vidéoconférence, soit en personne. Dans le premier cas, la personne peut exercer son métier à partir de chez elle ou d'un endroit déterminé. Dans le cas où le service est rendu en personne, l'interprète aura généralement à se déplacer, à moins qu'il s'agisse d'un salarié qui est embauché par une commission scolaire, ce qui est fréquent chez les interprètes en langue des signes ou ceux embauchés par de grands hôpitaux.

Le besoin d'interprètes est plus grand dans les grandes villes, là où se regroupent les immigrants, mais il y a aussi des services qui sont livrés dans les régions éloignées, que l'on pense aux autochtones dans les différentes communautés nordiques. Les services sont par ailleurs offerts dans des établissements de santé, des centres de services sociaux, dans des cours de justice, dans des locaux gouvernementaux.

Les interprètes qui travaillent dans des langues en demande comme l'espagnol, le cantonais, le mandarin, le penjâbi, l'arabe auront par ailleurs plus de chances de se créer un emploi à plein temps, alors que la grande majorité de ceux qui travaillent dans des langues ou dialectes plus rares devront exercer leur métier d'interprète à temps partiel. Pour travailler à temps complet, et en plus de travailler dans une langue en demande, il faudra détenir les compétences dans plus d'un domaine, par exemple en interprétation médicale et juridique.

Le tiers des interprètes inscrits dans la Banque d'interprètes de Montréal exercent ce métier à plein temps en cumulant plusieurs domaines d'interprétation, un autre tiers le font en cumulant d'autres métiers (enseignant, bibliothécaire, etc.) et le dernier tiers pratiquent le métier à temps partiel ou occasionnellement. Mentionnons que, de façon générale, les possibilités de travailler à plein temps pour les interprètes en langue des signes sont très bonnes et qu'il s'agit d'une pratique plus courante chez eux. D'ailleurs, selon différentes sources d'information, il y aurait pénurie d'interprètes en American Sign

Language au Canada. Les interprètes en milieu social sont plus souvent qu'autrement pigistes, des fois salariés à plein temps, occasionnels ou à temps partiel. Bien que certaines organisations fassent appel à des interprètes bénévoles, il semble que cette pratique soit en perte de vitesse.

Les salaires

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. En American Sign Language, les honoraires atteignent 50 \$ l'heure en Colombie-Britannique. Au Manitoba, où l'on implante actuellement une nouvelle banque d'interprètes, le salaire minimum sera de 20 \$ l'heure. Des plages minimales de deux heures ou d'une demi-journée sont garanties aux interprètes qui auront à se déplacer. Souvent lorsque le tarif est plus bas, la garantie d'une plage minimale d'heure est la plus grande d'où les interprètes peuvent sortir gagnants.

La formation et les attestations de qualifications

D'entrée de jeu, mentionnons que les interprètes de conférence agréés, les interprètes judiciaires agréés et les traducteurs agréés qui ont obtenu leur titre des ordres et associations professionnels des différentes provinces peuvent aussi exercer leur profession dans les différents domaines de l'interprétation en milieu social. Toutefois, il y a moins d'une centaine d'interprètes de conférence agréés et environ une cinquantaine d'interprètes judiciaires agréés au Canada. Cela est nettement insuffisant pour répondre aux besoins d'interprétation en milieu social.

Plusieurs organisations telles que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, la Banque interrégionale d'interprètes de Montréal, la Banque d'interprètes du Palais de justice de Montréal et des entreprises privées ont leur propre système d'évaluation des interprètes dans les domaines de la santé ou de la justice. Toutefois, en Ontario, le ministère de l'Immigration et de la Citoyenneté a collaboré avec des organismes à but non lucratif pour élaborer des outils d'évaluation appelés « Cultural Interpreter Language and Interpretating Skills Assessment Tool (CILISAT) » et « Interpreter Language and Skills Assessment Tool (ILSAT) ». Ces tests sont largement utilisés partout au Canada anglais, autant par les services d'interprétation des agences privées ou publiques que par les collèges communautaires dont certains en font un préalable pour entrer dans un programme de formation d'interprète.

La formation d'interprète en milieu social est offerte au Canada anglais principalement dans les collèges communautaires. Au Québec, la Faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal donne une telle formation. Les cégeps de Hull et de Bois-de-Boulogne ont collaboré avec l'Agence de Montréal en 1994 à expérimenter une formation collégiale de 500 heures, mais le ministère de l'Enseignement supérieur et la Commission de formation professionnelle ont décidé à ce moment-là que le marché du travail n'offrait pas de possibilités d'emploi suffisantes pour l'implantation d'une telle

formation⁴⁸. Dans les collèges communautaires, la durée des cours varie mais la norme semble se fixer autour de 180 heures (tableau 10). Les étudiants peuvent opter pour la formation et l'obtention d'un diplôme en interprétation dans le domaine de la santé ou en interprétation juridique. Il faut aussi souligner que le niveau de formation préalable exigé pour une formation à l'interprétation diffère, ce qui a des répercussions sur la durée de formation. Certains introduisent l'apprentissage de la langue au sein même des heures de formation, alors que d'autres insistent sur la connaissance des institutions canadiennes.

Tableau 10

Établissements de formation et d'évaluation des interprètes en milieu social

Institution ou organisation	Endroit	Type de services	Formation
Vancouver Community College	Vancouver (Colombie-Britannique)	<ul style="list-style-type: none"> – Court Interpreting Certificate Program – Health Care and Community Service Interpreting Certificate Program 	8 mois à temps partiel 7 mois à temps partiel
Bow Valley College	Calgary (Ontario)	<ul style="list-style-type: none"> – Justice Interpreter Certificate – Health Care Interpreter Certificate 	261 heures 180 heures
Winnipeg Region Health Authority	Winnipeg (Manitoba)	Formation d'interprète	70 heures, conditions d'admissibilité : avoir réussi l'évaluation ILSAT ou CILISAT
Collège arctique du Nunavut	Nunavut	Formation d'interprète	2 ans
Commission scolaire Kativik	Inukjuak (nord du Québec)	Formation traduction et interprétation en inuktitut	1 440 heures, 1,5 ans
Seneca College	Toronto (Ontario)	Language Interpretation Training Certificate	180 heures (6 fois 30 heures)
Multicultural Community Interpreter Service	North York (Ontario)	Formation d'interprète Évaluation ILSAT ⁴⁹ et CILISAT ⁵⁰	Formation de 165 heures en classe et hors classe
Across Languages	London (Ontario)	Évaluation ILSAT	
Cultural Interpreter Services for Our Communities	Ottawa (Ontario)	Évaluation CILISAT	
Université de Montréal	Montréal (Québec)	Interprète en milieu social	45 heures

Plusieurs étudiants qui suivent les programmes de formation d'interprète juridique ou médical d'une langue étrangère à l'anglais ou au français sont de nouveaux immigrants

48. *L'interprétation dans les soins de santé : un meilleur accès aux soins de 1^{re} ligne*, rapport de Montréal, 2005.

49. Interpreter Language and Skills Assessment Tool (ILSAT).

50. Cultural Interpreter Language and Interpreting Skill Assessment Tool (CILISAT).

qui détiennent souvent des diplômes universitaires dans différents domaines. À l'Université de Montréal, on constate que de plus en plus d'étudiants qui suivent les cours d'interprétation en milieu social viennent du milieu de la traduction⁵¹. Ils offrent leur service par la suite à la Banque interrégionale d'interprètes, à la Banque d'interprètes juridiques ou encore au Service d'interprétation de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié.

Par ailleurs, deux institutions de formation offrent des programmes de traduction et d'interprétation en inuktitut dans le nord du Québec et au Nunavut : la commission scolaire Kativik et le Collège arctique du Nunavut.

La formation en American Sign Language est, de façon générale, offerte au Canada anglais par des collèges communautaires. Au Québec, c'est l'Université du Québec à Montréal qui donne la formation en langue des signes québécoise. La durée de la formation est de deux ans (tableau 11).

Tableau 11

Établissements de formation d'interprètes en langue des signes		
Institution ou organisation	Endroit	Type de services
Douglas College	New Westminster (Colombie-Britannique)	Diploma in Sign Language Interpretation
Red River College	Winnipeg (Manitoba)	Bachelor of Arts in ASL-English Interpretation
Université du Manitoba	Winnipeg (Manitoba)	Bachelor of Arts in ASL-English Interpretation
St.Claire College	Windsor (Ontario)	Diploma in ASL-English Interpretation
George Brown College	Toronto (Ontario)	Diploma in ASL-English Interpretation
Université du Québec	Montréal (Québec)	Certificat en interprétation en langue des signes québécoise
Nova Scotia Community College	Halifax (Nouvelle-Écosse)	Diploma in ASL-English Interpretation

Nombre d'interprètes en milieu social

Il est difficile d'évaluer le nombre d'interprètes en milieu social au Canada puisque cette profession est incluse dans le groupe professionnel 5125 des traducteurs, interprètes et terminologues, Nous savons qu'en 2000, selon les données du recensement, il y avait 14 220 traducteurs, interprètes et terminologues au Canada. Quelle est la proportion des interprètes en milieu social dans cet ensemble ? Si nous avons un chiffre à avancer, nous le situerions entre 3 000 et 4 000. Comme la majorité des traducteurs, interprètes et terminologues à l'extérieur du Québec et de l'Ontario sont des interprètes en milieu

51. Information obtenue de madame Renée Bourque, responsable de la formation en interprétation en milieu social de l'Université de Montréal.

social et qu'il y en a probablement un plus grand nombre dans ces deux dernières provinces que dans le reste du Canada, on estime que, parmi ce nombre, il y aurait plus de 900 interprètes en langue des signes, à partir du nombre signalé au Québec (265), lequel semble assez précis, et des 650 interprètes au Canada anglais représentés par l'Association des interprètes en langues visuelles du Canada. Le nombre d'interprète en milieu social apparaît élevé, toutefois, cela viendrait expliquer les écarts observés entre le faible nombre de traducteurs agréés et le nombre total de traducteurs, ainsi que la forte proportion traducteur/interprète qui ne travaillent pas à temps plein (58 %). Étant donné le nombre et la diversité des fournisseurs de services et de leur taille, il est difficile d'obtenir des données uniformes qui permettraient de tracer un portrait plus précis du nombre d'interprètes, des heures travaillées selon les domaines et les langues d'interprétation.

Les principales associations

Deux associations ont joué et continuent de jouer un rôle important dans le développement et la reconnaissance des interprètes en milieu social : Critical Link/Un maillon essentiel, et l'Association des interprètes en langues visuelles du Canada (AVLIC/AILVC).

Critical Link/Un maillon essentiel

Critical Link/Un maillon essentiel est un réseau qui a été créé en 1992 à l'Université d'Ottawa par un groupe de fournisseurs de services dans les domaines de la santé, des services sociaux et de la justice à des personnes qui ne partageaient pas la même langue qu'eux. Ce réseau a organisé le premier congrès international sur l'interprétation en milieu social qui s'est tenu à Toronto en 1995. Un deuxième a eu lieu en 1998 à Vancouver et un troisième en 2001 à Montréal. En 2004, le congrès a été organisé pour la première fois à l'extérieur du Canada, à Stockholm. Il sera suivi par celui d'Australie en 2007.

Critical Link⁵² s'est donné pour mandat de promouvoir l'interprétation en milieu social :

- en encourageant l'établissement de normes pour les interprètes ;
- en encourageant et diffusant la recherche dans le domaine de l'interprétation ;
- en contribuant aux discussions sur la formation requise ;
- en défendant l'utilisation de services d'interprétation ;
- en sensibilisant le public au fait que l'interprétation en milieu social constitue une profession.

Critical Link met avant tout l'accent sur l'interprétation de langues parlées, mais collabore avec ceux qui travaillent dans le domaine de l'interprétation en langue des signes.

52. Site de Critical Link, <http://www.criticallink.org/French/aboutFR.htm>.

L'Association des interprètes en langues visuelles du Canada (AVLIC/AILVC)

AILVC regroupe les différentes associations provinciales qui utilisent la langue des signes américaine (l'Alberta, le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador, l'Ontario, l'Ouest canadien et la Capitale-Nationale). Québec n'en est pas membre puisque, antérieurement, il existait une association des interprètes en langue des signes québécoise qui a toutefois cessé ses activités⁵³.

AILVC offre différents services à ses membres, dont :

- un système d'évaluation et d'attestation en langue des signes américaine ;
- la diffusion d'information et de publication relatives à l'interprétation ;
- la promotion de normes de qualification pour les interprètes ;
- la défense des intérêts des interprètes auprès des gouvernements provinciaux et fédéral.

En résumé

Le métier d'interprète en milieu social s'est précisé et professionnalisé au cours des vingt dernières années. Des programmes de formation et des outils d'évaluation ont été mis en place. La demande a crû de façon importante. Il est possible pour un grand nombre d'interprètes de travailler à temps plein dans les langues les plus en demande. C'est le cas de l'espagnol et, de plus en plus, de l'arabe et de certaines langues asiatiques (le cantonais, le mandarin, le penjâbi, le vietnamien, le coréen, etc.) ainsi que des langues des signes où l'on note même au Canada anglais un manque évident d'interprètes en langue des signes américaine. L'obligation d'offrir des services d'interprètes aux personnes sourdes, renforcée par des jugements des tribunaux, a contribué à accroître la demande et, par ricochet, les conditions des interprètes en langues des signes. La situation est toutefois différente dans les langues et les dialectes moins répandus. La rareté n'a pas eu pour effet de gonfler les honoraires et les possibilités de gagner sa vie comme interprète dans ces langues sont faibles.

53. Les interprètes en milieu scolaire ont pour leur part fondé leur propre association.

Chapitre 5 L'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL AILLEURS DANS LE MONDE

La situation aux États-Unis

Près de 47 millions d'Étatsuniens (18 % de la population) parlent une autre langue que l'anglais à la maison. Des États comme la Californie, le Nouveau-Mexique et le Texas regroupent chacun plus de 30 % d'allophones, tandis que l'Arizona, Hawaï, le Nevada, le New Jersey et New York en comptent plus de 23 %.

Une forte partie de ces allophones éprouvent de la difficulté à parler l'anglais. On estime en effet qu'aux États-Unis 21 millions de personnes (8,1 %) ne parlent pas « très bien » l'anglais et 11 millions (4,2 %) « ne le parlent pas du tout » ou ne le parlent pas « bien ». En fait, 28 % des Étatsuniens d'origine hispanique, 23 % d'origine asiatique et 13 % d'origine européenne parlent peu l'anglais ou ne le savent pas du tout. Il est prévisible que ces proportions s'accroîtront dans les années à venir à cause de l'immigration. Par exemple, entre 1990 et 2000, le nombre d'hispanophones a augmenté aux États-Unis de 58 %.

Ces changements démographiques ont entraîné une hausse de la demande pour des services linguistiques de qualité. Mais, dans l'ensemble, la situation des interprètes étatsuniens en milieu social pourrait être améliorée. Selon une chercheuse du Monterey Institute of International Studies, leur travail est, dans l'ensemble, peu reconnu et relativement mal rémunéré. Par conséquent, les programmes de formation dans le secteur sont rares et mal soutenus. De plus, les interprètes qui maîtrisent des langues moins courantes ont relativement peu d'occasions d'exercer leur métier. Ils doivent faire autre chose pour gagner leur vie, ce qui signifie qu'ils ne peuvent pas se perfectionner autant que souhaitable⁵⁴.

Les pages qui suivent décrivent la situation actuelle dans le secteur de l'interprétation médicale et celui de l'interprétation juridique aux États-Unis.

L'interprétation médicale⁵⁵

Le contexte

L'importance de tenir compte des besoins particuliers des nouveaux venus est prise en compte depuis longtemps dans les lois aux États-Unis. Ainsi, depuis 1964, l'article VI du *Civil Rights Act* établit que personne aux États-Unis ne peut, à cause de sa race, de sa

54. Voir <http://www.acebo.com/papers/profslzn.htm>.

55. Section rédigée à l'aide de National Health Law Program et The Access Project (2004), *Language Services Action Kit, Legal Requirements for Quality Language Services in Health Care Settings in the United States*, consulté le 5 février 2007 à l'adresse http://www.cmwf.org/usr_doc/LEP_actionkit_reprint_0204.pdf.

couleur de peau ou de son origine, être empêché de prendre part à un programme financé par le gouvernement fédéral.

Plus récemment, en 2000, le président a signé le décret 13166 intitulé « Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency ». Ce décret requiert explicitement des agences fédérales qu'elles fassent l'analyse de leurs services, déterminent si ceux-ci sont utilisés par des personnes « with limited English proficiency » et prennent des mesures pour assurer que ces dernières puissent y accéder de manière satisfaisante.

Les dirigeants du Department of Health and Human Services (HHS) et les juges ont interprété l'article VI de manière généreuse au fil des ans. Selon eux, ce dernier signifie en effet qu'il faut protéger les minorités qui parlent difficilement l'anglais. En particulier, les récipiendaires de fonds fédéraux doivent prendre des mesures raisonnables pour assurer que les personnes sachant peu l'anglais jouissent d'un accès satisfaisant à leurs programmes et services. Ces récipiendaires incluent notamment les hôpitaux, les cabinets de médecins, les foyers pour personnes âgées, les organismes de gestion intégrée des soins de santé et les ministères de la Santé des États.

Pour déterminer l'étendue des mesures à adopter pour servir les allophones, les bénéficiaires de fonds fédéraux doivent tenir compte du nombre ou du pourcentage de personnes peu à l'aise en anglais, de la fréquence de leurs contacts avec ces personnes, de la nature ou de l'importance de leurs programmes pour les citoyens (ex. : il est plus important de répondre aux attentes linguistiques d'un malade que d'un visiteur de zoo) et des ressources qu'ils ont à leur disposition.

Pour respecter l'article VI et le décret 13166, les fournisseurs de services et de soins de santé peuvent recourir à des interprètes, tout comme ils peuvent recruter du personnel ou des bénévoles bilingues. S'ils font appel à des interprètes, ces derniers ne doivent pas nécessairement être « agréés », ils doivent seulement être « compétents ».

La demande de services

Selon le Health Research and Educational Trust, quelque 80 % des hôpitaux aux États-Unis traitent fréquemment des patients peu à l'aise en anglais (le plus souvent des hispanophones mais aussi, en ordre décroissant, des personnes parlant le chinois, le vietnamien, le japonais, le coréen, le russe, l'allemand et le français). Pour répondre à leurs besoins, 68 % des établissements hospitaliers emploient des interprètes salariés, 66 % travaillent avec des agences externes d'interprètes et 63 % recourent à des interprètes à la pige. En comparaison, 82 % des hôpitaux font appel à du personnel clinique bilingue. Finalement, 18 % se sont donné une banque de bénévoles bilingues⁵⁶.

Les fonds fédéraux reçus dans le cadre du programme Medicaid ou State's Children Health Insurance Program (SCHIP) peuvent être utilisés par les États pour rembourser les frais d'interprétation encourus par les fournisseurs de services et de soins de santé.

56. Romana Hasnain-Wynia (2006), *Hospital Language Services For Patients With Limited English Proficiency: Results From A National Survey*, Health Research and Educational Trust, consulté le 1^{er} février 2007 à l'adresse <http://www.hret.org/hret/languageservices/content/languageservicesfr.pdf>.

Malgré cela, seulement dix États le faisaient en 2004, soit Hawaï, l'Idaho, le Kansas, le Maine, le Massachusetts, le Minnesota, le Montana, le New Hampshire, l'Utah et Washington. Les montants remboursés par chacun des États pour les services linguistiques fournis aux personnes couvertes par les programmes Medicaid ou SCHIP variaient en 2004 entre 7 \$ et 40 \$ US l'heure.

Le profil des interprètes

On ne dispose pas d'étude nationale sur le profil des interprètes en santé aux États-Unis, mais selon une enquête de la Massachusetts Medical Interpreters Association (MMIA), 88 % des interprètes médicaux de l'État ont reçu une formation de plus de 40 heures en interprétariat, 17 % sont traducteurs agréés, 71 % parlent principalement l'espagnol ou le portugais et 43 % comptent moins de cinq ans d'expérience. Quelque 40 % des interprètes salariés sondés gagnaient entre 15 et 20 \$US l'heure⁵⁷ et 44 %, entre 20 et 50 \$US l'heure. Chez les pigistes, 63 % gagnaient entre 20 et 50 \$ l'heure⁵⁸.

L'agrément des interprètes

Aux États-Unis, il n'existe pas de reconnaissance officielle nationale pour les interprètes du secteur de la santé. En fait, elle relève de la California Endowment dans *Certification Of Health Care Interpreters In The United States*⁵⁹.

En janvier 2006, les organisations suivantes avaient mis au point des tests plus ou moins utilisés par les établissements de santé pour établir si un interprète était ou non compétent, à savoir Connecting Worlds Partnership, CyraCom, Language Line University, Massachusetts Medical Interpreter Association (en développement), Oklahoma State University et Oklahoma State Department of Health, Registry of Interpreters for the Deaf, l'University of Arizona, le National Center for Interpretation Testing et le Washington State Department of Social and Health Services.

On note aussi que certains états ont commencé à mettre en place un processus de certification à la suite de l'État de Washington qui, par le truchement du Washington State Department of Social and Health Services, a créé le « Certification/Screening Process for Health Care Interpreters » en 1994. Entre autres, le State Department of Health et la Oklahoma State University ont récemment agréé un troisième groupe d'interprètes en Oklahoma ; en Oregon, l'État comptait commencer à former les interprètes médicaux à partir de l'automne de 2006 ; en Indiana, un comité a suggéré l'application d'un programme de formation des interprètes médicaux menant éventuellement à leur accréditation et, en Iowa, le State Office of Latino Affairs a élaboré un plan de formation des interprètes à l'été de 2006⁶⁰.

57. Gregory Figaro, *MIMA 2006 Compensation Survey Summary Report*, Massachusetts Medical Interpreters Association.

58. On trouve une liste des associations d'interprètes médicaux aux États-Unis dans le site <http://www.ncihc.org/hciaus.aspx>.

59. Voir le site

www.calendow.org/reference/publications/pdf/cultural/Certification%20of%20Health%20Care%20Interpreters%20in%20US.pdf.

60. Au Texas, une loi réclamant l'accréditation des interprètes médicaux a été défaite en 2005. Voir le site

L'interprétation juridique

Le contexte

La Constitution des États-Unis établit que les personnes qui foulent son sol sont égales devant la loi. Les tribunaux estiment que cette règle couvre autant les personnes nées aux États-Unis que les immigrants les plus fraîchement arrivés, qu'ils aient ou non les documents requis. Les tribunaux jugent aussi qu'en vertu de cette règle les organismes publics comme les tribunaux, la police ou les fournisseurs de services 911 doivent offrir des services de traduction et d'interprétation aux personnes qui ne savent pas l'anglais. Tous les organismes ne prennent cependant pas cette règle au sérieux. Dans certains cas, les non-anglophones doivent insister pour accéder aux services d'un interprète.

La demande de services

Le nombre d'interventions faites en cour par des interprètes judiciaires est en hausse aux États-Unis. Selon le U.S. Courts Office of Public Affairs, entre 1996 et 2003, il a presque doublé dans les tribunaux fédéraux, avant de croître de 18 % de 2003 à 2004. Sur les quelque 225 000 interventions réalisées en 2004, 95 % visaient à répondre aux besoins d'hispanophones. Le mandarin et l'arabe étaient, très loin derrière, les deux autres langues les plus utilisées⁶¹.

L'agrément des interprètes

En 1978, le gouvernement a adopté le *Federal Court Interpreters Act*, lequel exige des interprètes juridiques qui travaillent en espagnol qu'ils passent un test de compétence. En juillet 1995, le National Center for State Courts (NCSC) a créé le National Consortium for State Court Interpreter Certification, un organisme voué à la création, en partenariat, de tests de compétences pouvant mener à l'agrément. En ce moment, 33 États font partie de cette alliance. Les tests qu'ils utilisent sont standardisés, mais leurs programmes de formation diffèrent sur le plan de la structure et des composantes.

À la demande de ses membres, la National Association of Judiciary Interpreters and Translators a aussi conçu un programme d'agrément pour les interprètes et les traducteurs juridiques. Ce programme se distinguerait en cela qu'il donne aux professionnels qui se qualifient l'agrément requis pour agir dans une grande variété de cadres juridiques différents⁶².

<http://www.calendow.org/reference/publications/pdf/cultural/Certification%20of%20Health%20Care%20Interpreters%20in%20US.pdf>.

61. Voir le site <http://news4linguists.blogspot.com/2006/11/interpreters-keep-busy-in-courtrooms.html>.

62. Nataly Kelly, « Interpreter Certification in the U.S. Where Are We Headed? », *The ATA Chronicle*, janvier, consulté le 1^{er} février 2007 à l'adresse http://www.ataner.org/cronicle/feature_article_january2007.php.

Ces actions ont contribué à la professionnalisation du secteur de l'interprétariat juridique, où l'on retrouve un nombre croissant d'associations comme la California Court Interpreters Association, la Court Interpreters Association of Oregon, la National Association of Judiciary Interpreters and Translators (NAJIT) ou l'American Translators Association (qui comprend un nombre notable d'interprètes judiciaires)⁶³.

Le recrutement des interprètes

Soulignons que le NCSC gère le Federal Court Interpreter Certification Examination Program (FCICE)⁶⁴, lequel définit les critères qui permettent à un interprète de travailler dans un tribunal fédéral. Pour agir comme interprète anglais-espagnol, anglais-navajo ou anglais-créole haïtien dans un tribunal fédéral, un professionnel doit absolument être agréé, c'est-à-dire avoir réussi l'examen du Director of the Administrative Office of the U.S. Courts. Pour travailler en d'autres langues que celles mentionnées ci-dessus, un interprète peut en outre se classer comme « professionally qualified interpreter » ou comme « language-skilled interpreter ». Un interprète de conférence avec expérience à l'ONU peut, par exemple, faire partie de la première catégorie tandis qu'une personne qui démontre simplement des habiletés linguistiques suffisantes à la cour peut être reçue dans la seconde⁶⁵. Les interprètes agréés ou « professionally qualified » sont nettement mieux rémunérés (ex. : 192 \$US pour une demi-journée) que les « language-skilled interpreters » (92 \$ pour la même période).

L'interprétariat en milieu social en Europe

En Europe, le secteur de l'interprétariat en milieu social a pris une évolution différente de pays en pays. Michel Sauvêtre⁶⁶, un spécialiste de la question, y distingue trois grands modèles de fonctionnement qui correspondent chacun à un modèle particulier d'intégration.

Dans les pays où l'accent est mis sur le multiculturalisme, l'accès à un interprète en milieu social est considéré comme un droit plutôt qu'un privilège. Ce droit est parfois accompagné de moyens considérables, souligne Sauvêtre. Par exemple, à la fin des années 1970, la Suède a pris les mesures nécessaires (ex. : adoption d'une loi, création par la National Agency of Lands and Funds d'une procédure d'agrément) pour assurer que les personnes qui en ont besoin puissent recourir à un interprète compétent au moment de leurs contacts avec les administrations. L'État hollandais a fait de même, en créant une demi-douzaine de centres d'interprétariat. Dans d'autres cas, les moyens seraient plus modestes, juge Sauvêtre. Par exemple, les non-anglophones ont le droit à un interprète en Grande-Bretagne, mais les organismes ou les hôpitaux se limiteraient parfois, pour remplir leurs obligations, à se donner une liste d'interprètes « au cas où, pour ne pas être accusé de discrimination ».

63. On trouve une liste des associations d'interprètes juridiques aux États-Unis dans le site <http://www.acebo.com/papers/crossr~1.htm>.

64. Voir http://www.ncsconline.org/d_research/Consort-interp/fcice_exam/index.htm.

65. Voir <http://www.uscourts.gov/interpretprog/infosheet.html>.

66. Michel Sauvêtre, « De l'interprétariat au dialogue à trois. Pratiques européennes de l'interprétariat en milieu social », dans Roda P. Roberts et autres (sous la dir.), [The critical link 2](#), Oxford, John Benjamins, 1998.

Dans les pays où l'objectif est l'intégration, l'interprétariat n'est pas un droit et les services sont organisés en conséquence. Par exemple, en France, l'interprétation en milieu social est assurée par des associations de solidarité dans les hôpitaux, les centres d'aide à l'emploi ou ailleurs et, souligne Sauvêtre, « c'est le service public qui décide, ou ne décide pas, de prendre les moyens d'une communication efficace ». L'interprétariat en milieu social fonctionnerait aussi selon ce modèle en Belgique, en Espagne et en Italie.

Dans les pays où la culture nationale n'est pas imposée aux immigrants, mais où la culture des immigrants ne jouit pas non plus d'une reconnaissance officielle, les administrations se satisfont souvent de faire appel à ce que Sauvêtre qualifie d'interprétariat « domestique spontané » : les services linguistiques sont fournis par des parents, par des amis, etc. Cela n'exclut pas le recours, dans certaines situations, à des interprètes en milieu social. Par exemple, certains hôpitaux en Allemagne, en Suisse ou en Autriche créent des groupes d'interprètes auxquels ils font appel au besoin.

Sauvêtre mentionne que ces trois modèles ne sont pas parfaitement étanches et que les différences entre pays ont tendance à diminuer avec les années. L'exemple de la Suisse, classée dans le dernier groupe, le montre bien. En 2002, l'Office fédéral de la Santé publique soulignait en effet qu'il conviendrait de rendre les acteurs gouvernementaux conscients de l'importance de la qualité en matière d'interprétariat communautaire. À la demande de l'Office, INTERPRET, l'Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation culturelle, est devenue, en 2002, responsable de la reconnaissance, en Suisse, des formations offertes dans le domaine de l'interprétariat en milieu social. INTERPRET a aussi reçu le mandat de créer un certificat suisse pour les interprètes communautaires. Au 1^{er} mars 2007, le répertoire d'INTERPRET renfermait les noms de 466 interprètes agréés.

L'interprétariat en milieu social en Australie

L'Australie a été un pionnier dans le secteur de l'interprétation en milieu social (on lui devrait même cette expression). Si l'on reprend l'hypothèse de Sauvêtre, cela ne devrait pas surprendre parce que, pour faire face à l'arrivée massive d'immigrants à la fin de la Deuxième Guerre mondiale, l'Australie fut l'un des premiers pays à adopter une politique de multiculturalisme.

Pendant 20 ans, le recours à des interprètes s'est fait de manière *ad hoc* en Australie. En 1973, la situation a cependant changé avec la mise en place d'un véritable système d'interprétation téléphonique qui a entraîné la création d'écoles d'interprétariat et de programmes de formation. En 1997, le secteur s'est professionnalisé davantage avec la fondation de la National Accreditation Authority for Translators and Interpreters Ltd. (NAATI), laquelle assure le respect de hauts standards de qualité dans le secteur⁶⁷.

Dans le secteur juridique, le droit à un interprète est garanti à l'échelle nationale. Ainsi, la Federal Magistrates Court Interpreter and Translator Policy établit qu'aucun « client » d'un tribunal fédéral ne devrait être désavantagé au cours des procédures à cause de sa mauvaise connaissance de l'anglais ou d'un problème de surdité. La politique stipule

67. Voir http://lrc.wfu.edu/community_interpreting/pages/history.htm.

dans quels cas un interprète devrait être convoqué automatiquement et dans quels cas d'autres méthodes (ex. : recours à un préposé bilingue) pourraient être utilisées. Elle énonce aussi explicitement que le recours à des non-interprètes devrait être évité dans certaines situations, en plus d'établir que, dans le doute, un interprète devrait être appelé à la rescousse.

Les non-anglophones ont aussi droit aux services d'un interprète dans le secteur de la santé. Par exemple, dans la province australienne du New South Wales, près de 1,2 million de personnes parlent une autre langue que l'anglais à la maison. Selon la NSW Health Circular Standard Procedures for the Use of Health Care Interpreters, tous les patients non anglophones doivent être avertis de l'existence d'un service provincial d'interprétariat en matière de santé (le Health Care Interpreter Service) et de la possibilité d'y accéder.

Comme au Canada, les tribunaux fédéraux sont intervenus pour assurer le droit des sourds aux services d'un interprète en langue des signes. Dans un jugement rendu en 2005, la cour fédérale de l'Australie a en effet relevé que le gouvernement de la province du Queensland avait agi de manière discriminatoire face à un garçon de douze ans en ne lui fournissant pas, à l'école, les services en interprétation en langue des signes dont il avait besoin⁶⁸.

Enfin, des services d'interprétation en milieu social ont été mis en place pour tenir compte des besoins particuliers des aborigènes australiens. En particulier, le Northern Territory, où se trouvent plus de 60 % des 55 000 aborigènes australiens, a mené en 1997 une expérience terrain qui a permis de conclure qu'il en coûtait plus cher au gouvernement provincial de ne pas offrir les services d'un interprète aux aborigènes qu'il lui en coûterait de le faire. Ceci a mené à la création, en 2000, de l'Aboriginal Interpreter Service. Soutenu à hauteur d'un million de dollars australiens par année (environ 900 000 dollars canadiens) par le gouvernement fédéral et celui du Northern Territory, l'Aboriginal Interpreter Service et ses 277 interprètes interviennent pour assurer une communication efficace entre les aborigènes et les agences gouvernementales provinciales, en particulier les hôpitaux, les tribunaux et la police. Le Kimberley Interpreting Service joue le même rôle dans les différentes régions de la Western Australia⁶⁹.

En résumé

Il se dégage du portrait rapide brossé de l'interprétation aux États-Unis et ailleurs dans le monde que la situation ressemble à différents égards à celle que l'on trouve au Canada :

- la demande est grandissante (un nombre croissant d'immigrants ont souvent de la difficulté à s'exprimer dans la langue du pays) ;
- les règles en vigueur dans le secteur de l'interprétariat en milieu social varient d'un État à un autre et d'un pays à l'autre ;

68. Voir http://www.cis.gouv.fr/article.php3?id_article=685.

69. Voir

http://www.dcita.gov.au/_data/assets/pdf_file/20450/Indigenous_language_interpreting_services.pdf.

- bien que des efforts soient investis pour reconnaître l'importance du travail des interprètes en milieu social et leur niveau de compétences, beaucoup de chemin reste à faire à ce chapitre ;
- même aux États-Unis il est difficile de gagner sa vie en faisant de l'interprétation en milieu social, particulièrement quand la langue étrangère maîtrisée est relativement peu demandée.

Chapitre 6 **LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET L'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL**

Les services d'interprétation peuvent être fournis par un interprète actif sur place ou, de plus en plus lorsque la situation le permet ou l'exige, à distance, par téléphone ou par Internet.

Chaque méthode a ses avantages et ses désavantages. Ainsi, l'interprète qui agit en mode face à face peut plus facilement se servir d'indices non verbaux, soutenir le locuteur (par exemple en le guidant ou en le rassurant) ou recevoir ou envoyer certains signaux importants (par un simple regard, l'interprète pourra, par exemple, comprendre qu'il serait approprié qu'il intervienne). Par contre, il peut être plus difficile d'obtenir ses services, particulièrement à l'extérieur des grands centres et dans des couples de langues moins utilisés.

Quant à lui, l'interprète à distance est plus disponible parce qu'il passe moins de temps à se déplacer d'un lieu à un autre, qu'on peut l'embaucher pour quelques minutes seulement et qu'il peut parfois gagner sa vie en maîtrisant des couples de langues peu demandés. Par contre, il n'a pas accès à l'ensemble de l'information non verbale qui pourrait lui être utile dans certaines situations.

Bien que les clients soient quelquefois aussi satisfaits des services d'interprétation à distance que des services en face à face⁷⁰, l'interprétation à distance n'est pas utilisée également dans tous les pays. Ainsi, l'interprétation téléphonique serait relativement peu utilisée en Suisse, alors qu'elle le serait davantage dans des pays comme l'Australie, la Grande-Bretagne, la France, les Pays-Bas et les États-Unis⁷¹. En fait, aux États-Unis, l'interprétation téléphonique en milieu social et l'interprétation Web en milieu social représentent une véritable industrie.

Common Sense Advisory, une boîte de consultants de Boston, estime qu'en Amérique du Nord le marché de l'interprétation à distance est de l'ordre de un milliard de dollars américains par an. Les acteurs dominants dans ce créneau sont Language Line, Network Omni, Tele-Interpreters, Lionbridge Interpretation, Pacific Interpreters et, au Canada, CanTalk.

Language Line, une société acquise en 2004 par la société d'investissement Abry Partners pour plus de 720 millions de dollars américains, est l'acteur le plus important du secteur avec des revenus d'environ 150 millions de dollars par an — en bonne partie réalisés grâce à l'offre de services d'interprétation aux hispanophones⁷². Language Line

70. Voir

http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?cmd=Retrieve&db=PubMed&list_uids=15901441&dopt=Abstract.

71. Voir <http://inter-pret.ch/contenus/pdf/Presse/Telefondolmetschen-dt-fr.pdf>.

72. Voir <http://www.secinfo.com/d14D5a.z2bNe.htm> et Steven Syre, « The Boston Globe Boston Capital column », *Knight Ridder Tribune Business News*, 1^{er} décembre 2005, p. 1.

emploie quelques milliers de personnes, la majorité des non-salariés venant notamment de l'Amérique du Sud. La direction de la compagnie avance que seulement un postulant sur douze est embauché comme interprète.

Language Line est fortement présente dans les secteurs de la santé et des services gouvernementaux. Par exemple, au Canada, le Toronto East General Hospital recourt à ses services pour assurer que les nouveaux venus puissent accéder à des services dans leur langue 24 heures par jour et sept jours par semaine⁷³. [Access Toronto](#), le Service de renseignements de la Ville de Toronto, fait de même. Aux États-Unis, Language Line offre entre autres ses services d'interprétation dans 7 500 pharmacies à travers le pays, dont celles de chaînes comme CVS ou Supervalu (il suffit par exemple à un patient d'origine chinoise de pointer « mandarin » sur un tableau pour que le pharmacien le mette en contact avec un interprète à distance qui parle cette langue⁷⁴).

L'entreprise est active également dans des secteurs commerciaux comme l'assurance et la finance. En octobre 2006, elle annonçait ainsi le lancement dans la région de San Francisco du service « Your World, Your Language » qui permet aux consommateurs, aux immigrants ou aux touristes maîtrisant peu l'anglais de faire appel à un interprète gratuit au moment de traiter par téléphone avec une banque, une compagnie d'assurances, une compagnie de téléphone ou avec d'autres fournisseurs. Offert actuellement en huit langues (cantonais, japonais, coréen, mandarin, russe, espagnol, tagalog et vietnamien), le service s'étendra progressivement à d'autres régions multiethniques du territoire pendant l'année 2007⁷⁵.

Les autres fournisseurs de services d'interprétation à distance auraient un chiffre d'affaires inférieur à 25 millions de dollars américains par an⁷⁶. Parmi eux on trouve NetworkOmni Multilingual Services. L'entreprise fait appel à plus de 2 500 interprètes dans deux Amériques, notamment à Toronto. En 2005, elle a remporté un appel d'offres en vertu duquel elle intervient lorsque les Californiens qui composent le 911 ont de la difficulté à parler l'anglais. NetworkOmni traite 40 000 appels par mois. L'interprète intervient en moyenne dans les 20 secondes. L'appel moyen qu'il traite dure moins de cinq minutes⁷⁷. Ces fournisseurs sont :

- *TeleInterpreters*. Basée en Californie, elle a recours à plus de 2 700 interprètes. L'entreprise fait actuellement affaire avec la Social Security Administration, le Department of Health and Human Services, le Department of Justice, différents fournisseurs de services 911, le fisc américain, des cours municipales et des centres médicaux militaires.
- *Lionbridge Interpretation*, une filiale du géant de l'industrie de la langue Lionbridge, dont le chiffre des ventes dépasse les 400 millions de dollars américains par année.

73. Voir http://www.tegh.on.ca/bins/lang_page.asp?cid=292-303.

74. Anthony Vecchione, « Immigrants fueling demand for interpreters », *Drug Topics*, vol. 150, n° 23, 2006, p. HSE32.

75. Voir <http://www.language.com/page/news/24/>.

76. Voir

http://www.commonseadvisory.com/members/res.cgi.php/060301_QT_top_20.php#qt2.

77. Rick Brewer, « 911 interpreters just a call away: Police-dispatch phone translation service shatters language barrier », *Knight Ridder Tribune Business News*, 20 novembre 2006, p. 1.

- *Pacific Interpreters*. La compagnie de Portland, Oregon se spécialise dans l'offre de services d'interprétation dans le secteur médical. Elle répond à plus de 3 000 appels par jour.
- *CanTalk*. Basée à Winnipeg, l'entreprise a démarré comme centre de services langagiers. Elle compte aujourd'hui plus de 1 200 interprètes téléphoniques dans son réseau qui sert aussi bien les besoins des organisations gouvernementales que ceux des acteurs du secteur juridique ou de la communauté des affaires.

Par le passé, l'interprétation à distance se déroulait surtout par téléphone. On est cependant en train de voir apparaître des services d'interprétation par vidéo à haut débit. Par exemple, en Californie du Nord, trois hôpitaux regroupés au sein d'un réseau baptisé le Health Care Interpreter Network (HCIN) ont commencé à mettre en place un système d'interprétation par vidéo puissant et convivial qui permettra de répondre à quelque 3 000 demandes par mois. Déployé avec le soutien du U.S. Department of Commerce Technology Opportunities Program qui y a injecté quelque 450 000 dollars américains, le projet s'étendra dans les années à venir à d'autres régions de la Californie⁷⁸.

Interprétation à distance en langue des signes

Pour sa part, le segment de l'interprétation à distance en langue des signes est dominé par un acteur majeur : Sorenson Communications. La compagnie de Salt Lake City vise le marché des 28 millions de sourds et de malentendants aux États-Unis. Lorsque l'un d'eux veut communiquer avec un ami, un collègue ou un parent qui entend normalement, il peut maintenant s'installer devant une caméra Web et appeler, sans frais, un interprète de Sorenson qui se chargera de traduire la conversation dans un sens comme dans l'autre (évidemment, la personne qui entend peut aussi faire l'appel de départ)⁷⁹.

Sorenson répond à un million d'appels du genre chaque mois aux États-Unis. Pour servir ce marché, l'entreprise a bâti un réseau de plus de 2 000 interprètes en langue des signes aux États-Unis et, depuis quelque temps, dans des villes canadiennes comme Vancouver, Edmonton, Winnipeg et Toronto⁸⁰. La demande pour ses services d'interprétation par vidéo Internet croîtrait chaque année de 100 %⁸¹.

Fait à noter, un projet Canarie visant à tester l'efficacité de la vidéo à haut débit dans le secteur de la santé et dans le domaine de l'interprétation en langue des signes, particulièrement en langue des signes québécoise, a été mené au Nouveau-Brunswick

78. Voir <http://hcin.org/>.

79. Les services de Sorenson ne sont pas offerts au Canada actuellement. L'entreprise a présenté au CRTC une demande pour offrir ses services d'interprétariat par vidéo au Canada. Cette demande de même qu'une demande comparable de la Canadian Association of the Deaf et de la Canadian Cultural Society of the Deaf devraient être examinées d'ici la fin de l'année 2007. Voir <http://www.deafontario.ca/updatesonvrs.htm>.

80. Voir <http://www.deafontario.ca/Sorenson%20Article%20for%20OASLI%20by%20Jeff%20Panasuik.htm>.

81. Bob Mims, « Expansion of services for the deaf announced », *Knight Ridder Tribune Business News*, 16 août 2006, p. 1.

au début des années 2000. Réalisé avec la collaboration de 40 à 50 personnes sourdes ou malentendantes, le projet pilote a permis de conclure que l'idée fonctionne et gagnerait à être appliquée à la grandeur de la province et du pays⁸².

Évidemment, la pénétration au Canada de compagnies comme Language Line et Sorenson pourrait avoir des effets sur l'offre de services traditionnels d'interprétariat dans le milieu social canadien. Par exemple, comme l'a souligné un représentant de l'Ontario Association of the Deaf, l'offre d'interprètes en langue des signes est déjà limitée à Toronto et tous les besoins n'y sont pas comblés. En embauchant les interprètes existants pour répondre aux besoins du marché étasunien, une compagnie comme Sorenson accentue encore la rareté de l'offre en milieu torontois. Inquiète de ce phénomène, l'Ontario Association of the Deaf demande aux interprètes de ne pas rejoindre les rangs de Sorenson avant que le CRTC rende une décision relative à l'offre en sol canadien de services vidéo d'interprétation en langue des signes.

En résumé

Il ressort de ce qui précède que la pénétration des technologies de l'information dans le champ de l'interprétation en milieu social présente parfois des avantages pour les clients, qu'elle s'intensifie, qu'elle a permis de transformer une partie du secteur en industrie et que, à certains égards, elle pourrait remettre en question le fonctionnement du domaine, particulièrement au Canada anglais⁸³. Par conséquent, le gouvernement et les associations actives dans l'industrie de la langue pourraient chercher à développer la capacité des acteurs locaux à faire face à la concurrence virtuelle des États-Unis, voire à y exporter leurs services.

82. Institute of Biomedical Engineering, *Using Internet Video Technology to Improve Health Care Delivery to the Deaf and Non-Verbal Population in Canada*, Fredericton, Université du Nouveau-Brunswick, 2004.

83. À cause de la taille du marché québécois et des différences profondes qui séparent le Québec sur le plan politique, culturel et organisationnel des autres États de la francophonie, il paraît moins probable que des pays comme la France ou la Belgique puissent y prendre pied avec des services d'interprétation à distance (à moins de recourir à du personnel local).

CONCLUSION

D'un point de vue des classifications industrielles et professionnelles canadiennes, l'interprétation en milieu social fait partie intégrale de l'industrie de la langue. Ainsi, une firme qui offre des services d'interprétation en milieu social appartient au même groupe industriel, le SCIAN 54193, que le cabinet de traduction dans le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord. La situation est semblable en ce qui regarde les professions : l'interprète en milieu social, qu'il soit interprète juridique, interprète médical ou interprète en langues des signes, appartient au même groupe professionnel, le 5125 dans la Classification nationale des professions, que le traducteur ou l'interprète de conférence.

La demande pour des services d'interprétation augmente au Canada et ailleurs dans le monde. L'augmentation de l'immigration, la reconnaissance des effets négatifs sur les services publics des barrières linguistiques et l'évolution des lois et de la jurisprudence sont les principaux facteurs qui contribuent à cette croissance. Au Canada, de nouvelles initiatives – l'initiative sur les services multilingues de Services Canada, la nouvelle banque d'interprètes au Manitoba et les projets de recherche sur les services de premières lignes dans les soins de santé financés par Santé Canada – témoignent que de nouvelles voix viennent s'ajouter aux acteurs qui font la promotion des services d'interprètes en milieu social.

Au sujet de l'offre d'interprètes, des efforts ont été déployés pour améliorer les niveaux de qualifications et pour évaluer les candidats. Ainsi, des programmes de formation en interprétation médicale et en interprétation juridique ont vu le jour de même que des outils d'évaluation des compétences en interprétation. D'un marché de bénévoles on passe à un marché d'interprètes de métier. Des associations telles que Critical Link Canada, l'Association des sourds du Canada et l'Association des interprètes en langues visuelles du Canada ont contribué largement à développer le professionnalisme dans le milieu.

Par ailleurs, il faut mentionner, toujours à propos de l'offre, qu'il n'y a pas véritablement de cloisons entre les fournisseurs de services d'interprétation commerciale et ceux d'interprétation en milieu social. Souvent les firmes et les organisations qui offrent leurs services d'interprètes le font autant auprès des grandes entreprises dans les divers secteurs d'activité économique qu'auprès des hôpitaux ou des gouvernements. De même, des interprètes de conférence et des traducteurs vont proposer leurs services aux banques d'interprètes en milieu social.

La pénétration des technologies de l'information dans le champ de l'interprétation a donné naissance à d'importantes firmes spécialisées en interprétation téléphonique et de vidéoconférence, ce qui contribue par le fait même à renforcer d'autant l'industrie de la langue.

Il faut aussi retenir que, s'il peut être difficile de gagner sa vie comme interprète dans des langues rares, la grande majorité des interventions en interprétation sont réalisées dans quelques langues seulement. Aux États-Unis, l'espagnol domine tout comme au Canada, bien entendu ici après le marché des deux langues officielles. Dans les

différents marchés, quelques langues (trois ou quatre) s'accaparent souvent plus de 50 % des cas d'interprétation.

Finalement, il faut retenir que des besoins demeurent non comblés. Si des entreprises étasuniennes comme Language Lines percent le marché canadien du côté anglophone, pourquoi pas l'inverse ? Il n'y a pas de firmes en Amérique du Nord capables d'offrir des services d'interprétation téléphoniques vers le français. Des pénuries de main-d'œuvre sont constatées en langue des signes américaine pour servir le Canada anglophone.