

L'interprétariat et la traduction en milieu social un instrument garantissant les droits fondamentaux

*Stephan Backes **

L'interprétariat en milieu social doit permettre aux services d'aide et d'assistance d'offrir leurs prestations à toutes les personnes, et à ces dernières de voir leurs droits garantis.
Le réseau européen des interprètes et traducteurs en milieu social s'organise autour de ces missions pour assurer sa visibilité et son professionnalisme.

Os sociétés européennes connaissent toutes une diversité culturelle et linguistique très importante. Parler la langue nationale¹ de son pays d'accueil, constitue pour toute personne étrangère ou d'origine étrangère un élément fondamental facilitant son intégration. Dans de nombreux pays, et sous diverses formes et procédures, des politiques d'intégration offrent à ces personnes des cours d'apprentissage de la langue du pays d'accueil. Bon nombre de personnes suivent de tels cours de langues. Pourtant, une langue ne s'apprend du jour au lendemain. En outre, bon nombre de personnes restent toujours à l'écart de ces initiatives organisées par des institutions publiques ou privées.

Comment, au fait, faire valoir les droits et les devoirs de ces personnes ne parlant pas ou insuffisamment la langue nationale ?

Toute personne a le droit fondamental d'accès aux organismes et institutions publiques et du non-marchand, qui rendent des services en faveur de toute personne. Des organismes et institutions actifs dans de nombreux secteurs : la santé, l'accueil et l'intégration, la santé mentale, l'enseignement, l'aide à la jeunesse, le

* Coordonnateur de l'association COFETIS (Coordination Fédérale de la Traduction et de l'Interprétariat en milieu Social), Bruxelles, Belgique.

juridique, les services sociaux, le logement social, l'emploi, etc. Nous constatons qu'aujourd'hui, un nombre toujours croissant de services et d'institutions doivent atteindre des personnes de diverses origines. De plus en plus de ces services et institutions intègrent d'ailleurs le concept de diversité dans leurs plans d'actions ou programmations. La notion d'accessibilité d'une prestation de service se trouve, dès lors, en tant qu'objectif dans de nombreux plans stratégiques. Quoiqu'on en dise, l'Europe est diverse.

L'interprétariat et la traduction en milieu social

Une barrière linguistique ne peut être le prétexte pour ne pas aider les personnes dans la société. Ainsi, dans plusieurs Etats, de nombreuses organisations offrent des services en interprétariat et traduction en milieu social.²

Qu'est-ce donc ? Nous définissons l'interprétariat en milieu social comme une forme d'interprétariat où un message oral est transmis de façon fidèle, complète et neutre d'une langue source vers une langue cible, et ce, afin

- de permettre au service (public ou privé) d'aide ou d'assistance d'ouvrir leur fonctionnement régulier à toutes les personnes et

- que toute personne puisse remplir ses devoirs et, surtout, voir ses droits garantis.

Ainsi, les interprètes en milieu permettent aux services publics, instances et autres organisations d'aide ou d'assistance, de s'ouvrir à tous les citoyens. Même si cette aide linguistique n'est pas en soi une garantie pour un dialogue efficace, elle trouve une place dans une stratégie plus vaste.

Ce sont les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social (SeTIS)³ qui mettent à disposition ces interprètes et

traducteurs en milieu social. Les SeTIS sont des services dits de deuxième ligne. C'est à dire, ils interviennent uniquement et exclusivement sur demande d'un service de première ligne (hôpital, service de logement social, centre d'accueil pour demandeurs d'asile, centre ethno-psychiatrique...) quand celui-ci doit rendre une prestation de service en faveur d'une personne ne parlant pas ou peu la langue nationale. Ces services de première ligne sont donc très variés et opèrent, comme nous l'avons évoqué ci-dessus, dans différents secteurs. Notons encore que nous distinguons trois types de prestations :

- d'abord l'interprétariat par déplacement : l'interprète en milieu social se rend à l'endroit où le professionnel de première ligne rend son service à une personne ne maîtrisant pas (suffisamment) la langue nationale ;

- ensuite l'interprétariat par téléphone : l'interprète en milieu social ne se déplace pas et assure la traduction orale via un téléphone ;

- enfin les traductions écrites : le traducteur en milieu social fait la traduction écrite d'un document dont a besoin un service de première ligne.

Plus-value de l'interprétariat en milieu social

Quelle est donc la plus-value de l'interprétariat en milieu social ? Elle se situe au moins à trois niveaux : auprès des services professionnels, chez les bénéficiaires finaux et au niveau de la société en général.

D'abord, comme nous l'avons déjà évoqué brièvement ci-dessus, l'interprétariat en milieu social contribue concrètement à l'implémentation d'une politique de diversité au sein des services qui en font l'utilisation. En faisant appel à des SeTIS, les organismes d'aide et d'assistance garantissent également la qualité de leurs prestations : un médecin

unilingue qui doit soigner, par exemple, une personne d'origine iranienne ne parlant, elle, que le farsi, se trouve en « chômage technique » car la barrière linguistique l'empêche considérablement de poser un diagnostic. Pourtant, avec l'aide et la présence d'un(e) interprète en milieu social, la communication et la compréhension sont garanties.

Ensuite, chez le bénéficiaire final (à savoir la personne d'origine étrangère), nous constatons que régulièrement, il est stimulé à apprendre la langue nationale. En plus, son isolement diminue, l'empêchant de se replier sur soi-même ou sur son entourage et/ou famille. Le degré de participation des minorités ethno-culturelles en générale augmente et les personnes ne parlant pas ou insuffisamment la langue nationale sont stimulées à participer dans d'autres domaines (p.ex. dans le secteur socioculturel)⁴.

Enfin, au niveau financier, la société peut, dans quelques cas, faire des économies. Au niveau de la santé, par exemple, la durée du processus de soin (comme le nombre de prestations) diminue et, au niveau économique, le coût total final est moindre. L'intervention d'interprètes professionnels dans des consultations médicales réduit, voire empêche, des coûts inutiles. Ces coûts inutiles sont causés par des tests de diagnostic supplémentaires, des traitements supplémentaires, des séjours prolongés à l'hôpital ou des visites médicales répétées. Ceux-ci peuvent être évités dans une large mesure si, dès le début de la consultation, la

communication est garantie entre le patient ne maîtrisant pas la langue nationale et le médecin, et ce, grâce à l'intervention d'un(e) interprète professionnel(le).⁵

Combien de personnes d'origine étrangère ont besoin d'aide linguistique ?

Les institutions statistiques, à travers l'Europe, nous livrent certes des données chiffrées concernant la situation démographique dans les différents pays européens. Ainsi, en Belgique, au 1^{er} janvier 2008, sur les quelques 10,5 millions de personnes vivant officiellement sur le sol belge, un peu plus de 9% sont recensées « étrangères », à savoir ne possédant pas la nationalité belge.⁶ Nous disposons également

de données précises quant aux personnes d'origine étrangère ayant obtenu la nationalité belge. Et, finalement, nous avons également des chiffres précis en ce qui concerne le nombre de demandeurs d'asile sur le territoire. Or, une donnée importante qui nous échappe concerne le nombre de personnes étrangères qui se trouvent en situation irrégulière et ne disposant pas de papiers officiels. Ces personnes échappent donc aux statistiques officielles. Cette situation

au niveau des données chiffrées est de mise dans la plupart des États européens.

Pourtant, déduire, à partir de ces données existantes (fussent-elles précises), le nombre de personnes ne maîtrisant pas ou insuffisamment la langue nationale, est un exercice très périlleux. De nombreux paramètres devraient être croisés pour tenter



Fériel Bouabida, *Le général*.

une telle estimation, tels que l'origine de la personne étrangère, sa langue maternelle, sa scolarité, le nombre d'années qu'elle vit dans son pays d'accueil... Et encore, en rassemblant toutes ces données, il s'avèrera toujours ardu et compliqué de produire un nombre approximatif de personnes nécessitant une aide linguistique. Tant des personnes étrangères que des personnes ayant la nationalité du pays d'accueil peuvent nécessiter l'aide linguistique quand elles souhaitent bénéficier de services prestés par des organisations ou instances publiques ou du non-marchand.

Cependant, nous pouvons formuler l'hypothèse qu'il y ait une constante (à savoir le rapport « nombre d'étrangers » - « nombre d'étrangers nécessitant une aide linguistique »), avec une certaine marge d'erreur, pour le secteur de la santé. Nous référons, ici, à une étude réalisée pour le compte du Service public fédéral Santé publique et analysant les besoins en aide linguistique dans des hôpitaux généraux belges.⁷ Dans cette étude, et pour chacun des trois grands hôpitaux publics étudiés, la même constante a été observée entre le nombre d'étrangers soignés et le nombre de ces étrangers nécessitant une aide linguistique pour bénéficier des soins donnés par l'hôpital. En effet, parmi les étrangers soignés en hôpital, un sur deux nécessiterait un/e interprète en milieu social sur place.⁸ La population des hôpitaux généraux étant très représentative au niveau de la société, cette donnée est une d'une grande valeur.

Les droits fondamentaux

Dans toute société, chaque personne a des droits et des devoirs. La langue (ou plutôt une barrière linguistique) ne peut être la raison pour laquelle une personne ne peut faire valoir ses droits fondamentaux. Il y a de nombreux instruments juridiques

- contraignants pour la plupart d'entre eux – relatifs aux droits de l'homme qui stipulent le principe de non-discrimination, qui se réfèrent très concrètement au droit d'accès à des services de base (tels que l'accès aux soins de santé) ou qui, encore, consacrent le droit de pouvoir bénéficier gratuitement d'un(e)interprète (comme, par exemple, pour une personne devant être jugée devant un tribunal).⁹ Au niveau du droit interne, il y a également un grand arsenal juridique à partir duquel découlent des droits que des personnes étrangères peuvent également faire valoir. Malgré l'existence de tous ces instruments juridiques, le droit d'accès à des services de base n'est toujours pas garanti entièrement pour des personnes ne parlant pas la langue nationale. Il est ainsi impératif qu'un travail continu de lobbying soit entrepris envers les responsables politiques pour que le secteur de l'interprétariat en milieu social soit reconnu davantage ainsi qu'ancré dans la société et, aussi, dans des textes légaux.

L'Europe dans tout ça ?

Comme dit d'entrée, toutes les sociétés européennes connaissent une diversité culturelle très importante. Et dans la plupart des pays européens, des SeTIS ont vu le jour afin d'apporter une réponse concrète aux besoins linguistiques ressentis tant par les personnes d'origine étrangère que par les services professionnels quand ils sont en contact avec les premiers. Dans quasiment tous les pays, les SeTIS sont confrontés aux mêmes réalités et mêmes problématiques.

Dans le cadre d'un projet transnational subventionné par l'Union Européenne, plusieurs SeTIS dans quelques pays européens ont étroitement collaboré ensemble afin de créer un Réseau Européen de SeTIS. En mars 2008, COFETIS a organisé à Bruxelles un premier congrès

visant la création d'un tel réseau. Une bonne quarantaine d'organisations provenant d'onze pays (dont six SeTIS de France) ont ainsi participé activement pendant deux journées à ce congrès et ont exprimé le souhait de porter sur les fonds baptismaux un réseau européen.

Pour l'instant, un comité de pilotage (composé de quelques SeTIS provenant d'une demie douzaine de pays) prépare activement tous les travaux préparatoires qui seront nécessaires pour pouvoir créer officiellement, lors d'un deuxième congrès qui aura lieu en automne 2009, ce réseau européen. Au début 2009, un site Internet sera mis en ligne sur lequel les informations principales seront accessibles.

Ce réseau européen poursuivra plusieurs missions. D'un côté, il officiera en tant qu'instance officielle envers l'Union Européenne (UE). L'UE est un acteur majeur en ce qui concerne la politique migratoire et d'intégration. Ainsi, il est impératif à ce que le réseau européen assure le travail de plaidoyer envers les institutions européennes, en travaillant pour la reconnaissance du secteur de l'interprétariat et de la traduction en milieu social dans toutes ses facettes. Dans le cadre du réseau européen, les membres pourront également faciliter l'échange de bonnes pratiques et de nombreux outils de qualité. Les membres du réseau pourront également mener plusieurs projets communs (travail sur la terminologie, réalisation d'études ou d'analyses des besoins...). En travaillant ensemble et en s'unissant dans une structure européenne, les SeTIS à travers l'Europe gagneront très certainement en visibilité, professionnalisme et reconnaissance. ■

1. Dans ce texte, pour des raisons de simplicité, « langue nationale » réfère, en effet, à la langue officielle du pays d'accueil de la personne d'origine étrangère. Dans quelques pays, il peut y avoir plusieurs langues officielles ; dans ce cas, « langue nationale » peut

également référer à une de ces langues nationales et/ou régionales officielles.

2. De nombreuses dénominations existent pour ce secteur de travail. Ainsi, dans les pays anglo-saxons, l'on parle régulièrement d'« interprétariat pour les services publics » (*public service interpreting*), comme également en Espagne (*interpretación en los servicios públicos*) ; mais le terme qui prévaut en anglais est celui d'« interprétariat communautaire » (*community interpreting*), qui est également utilisé tel quel en Suisse romande. En Allemagne, tout comme en Italie, le terme le plus habituel est « médiation linguistique » (*Sprachmittlung* ; *mediazione linguistica*) voire médiation linguistique et culturelle (*Sprach- und Kulturmöglichkeiten* ; *mediazione linguistico-culturale*). Encore ailleurs, en Autriche (mais également un peu en Allemagne), le terme d'« interprétariat communal » (*Gemeindededolmetschen*) est très répandu. Les dénominations reprises ici ne sont pas exhaustives. Dans le présent article, nous utilisons donc la dénomination officielle utilisée en Belgique francophone et qui est également la plus répandue en France, à savoir l'interprétariat en milieu social et la traduction en milieu social.
3. Dénomination officielle en Belgique francophone. Nous l'utilisons dans cet article, sachant que d'autres dénominations existent.
4. Exemple en Belgique francophone : le service public ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance) assure, dans ses consultations, l'accompagnement des futures et jeunes mères ainsi que de l'enfant et de son bien-être. Lors des consultations avec des (futures ou jeunes) mères ne parlant pas le français, l'ONE a comme fonctionnement de faire appel systématiquement à des interprètes en milieu social qui garantissent la communication entre la mère et le professionnel (infirmière, assistante sociale). L'ONE ne souhaite généralement pas que ce soit l'entourage de la mère (son mari, sa (belle-)mère, son frère ou sa sœur...) qui assure la traduction orale. En effet, dans de tels cas, ou bien la mère elle-même ne souhaite poser toutes les questions qu'elle souhaite poser en présence d'un membre de sa famille, ou bien l'« interprète familial » applique des filtres en ne jugeant pas opportun de tout traduire. Soulignant également que l'interprète en milieu social est un travailleur formé qui est tenu au secret professionnel. En bénéficiant, chez le professionnel de première ligne, de l'intervention linguistique d'un interprète en milieu social, le bénéficiaire reste plus maître de son propre parcours d'intégration.

5. Cf. Joan MUELA RIBERA, Susanna HAUSMANN-RIBERA, Koen PEETERS GRIETENS & Elizabeth TOOMER (PASS-International), *Is the use of interpreters in medical consultations justified? A critical review of the literature*, Bruxelles, COFETIS-FOSOVET (Éd.), 2008 (nouvelle édition). Dans cette publication, un exemple concret : si l'intervention d'un interprète en milieu social contribuera à empêcher le développement ne fut-ce que d'un seul cas de gangrène chez un patient souffrant de diabète de type 2, et ce, grâce à une meilleure qualité des soins rendus et des mesures préventives à temps, des opérations et soins ultérieurs très coûteux peuvent être évités. À un stade avancé, les coûts liés à cette maladie peuvent s'élever jusqu'à quelques 40.000 €(ce qui est, en Belgique, approximativement le salaire annuel brut d'un interprète en milieu social travaillant à temps plein...).

6. Source : www.statbel.fgov.be. Population totale au 1/01/2008 : 10.666.866. Population étrangère au 1/01/2008 : 971.448 (à savoir 9,11%).

7. *Onderzoeksopdracht ontwikkeling van een methode voor het bepalen van taalbijstandsbehoeften in de Belgische algemene ziekenhuizen*; Erik Hertog, Jan Van Gucht; Lessius Hogeschool, 2003; op last van FOD Volksgezondheid. Cette étude était menée dans trois hôpitaux publics dans chacune des trois régions : AZ Sint-Maarten à Malines, CHU Saint-Pierre à Bruxelles et CHU de Charleroi.

8. *Onderzoeksopdracht ontwikkeling van een methode voor het bepalen van taalbijstandsbehoeften in de Belgische algemene ziekenhuizen*; Erik Hertog, Jan Van Gucht; Lessius Hogeschool, 2003; op last van FOD Volksgezondheid, p. 71. Cette étude était menée dans trois hôpitaux publics dans chacune des trois régions : AZ Sint-Maarten à Malines, CHU Saint-Pierre à Bruxelles et CHU de Charleroi.

9. Cf. Art. 6§3.e de la Convention Européenne des Droits de l'Homme.



Pictogramme signifiant « l'interprétariat et la traduction en milieu social ».

L'objectif du pictogramme est d'être utilisé à très large échelle, à travers l'Europe. Les services professionnels(hôpitaux, centres sociaux, communes...) sont invités à l'afficher à l'entrée ou à l'accueil de leur bâtiment afin de signifier à la personne ne parlant pas la langue nationale qu'elle peut bénéficier gratuitement d'un interprète en milieu social au sein de ce service.