

L'interprète en milieu social dans la région de Québec : un possible médiateur interculturel

Karine Morissette
Commission scolaire du Fer, Canada

La compréhension réciproque de deux univers de vie différents requiert plus qu'un simple échange linguistique. Des ponts doivent, en effet, être jetés en même temps entre des valeurs et des convictions différentes. Il convient également de déterminer ce qui est étranger dans la société en question (Office fédéral de la santé publique, 2011).

Depuis l'arrivée des premiers colonisateurs français il y a plus de 400 ans, des interprètes agissent dans la société québécoise et jouent un rôle important dans cette situation particulière de communication interculturelle. Afin d'en connaître davantage sur le sujet, j'ai entrepris au début des années 2000, une recherche portant sur l'interprétariat, en m'attardant plus spécifiquement à la pratique des interprètes qui évoluent en milieu social dans la région de Québec.¹ Cet article, qui présente certains des résultats obtenus à la suite de cette recherche de doctorat, s'attarde plus particulièrement au rôle de médiateur interculturel de l'interprète et à l'influence qu'il peut avoir sur la situation d'interprétariat.

Le rôle de l'interprète et la communication interculturelle

L'une des particularités de la situation d'interprétariat concerne le fait que l'interprète est la seule personne dans la relation triadique à comprendre tout ce qui est dit dans la communication, du moins, au niveau linguistique (Davidson, 2000; Dimitrova, 1995). À ce sujet, Maria Eugenia Malheiros-Poulet soutient que « *dans le trilogue, la triade est particulière, car l'intermédiaire linguistique représente l'élément le plus puissant. Il doit transmettre la compétence linguistique de B et de C à la fois, et devient ainsi co-responsable de la réussite de la communication verbale* » (1995 : 136). En considérant que dans la communication interculturelle, les difficultés de compréhension ne sont pas seulement attribuables à une méconnaissance de la langue ou de la culture de l'immigrant, mais qu'elles découlent également du fait que « *nous avons tendance à percevoir les différences culturelles à travers nos*

¹ La pratique des interprètes en milieu social fait référence à l'accompagnement qui est réalisé dans différents contextes, que ce soit lors des démarches administratives (carte d'assurance maladie, inscription à la francisation, etc.), des rencontres médicales, des interventions se produisant en contexte social (rencontre de parents à l'école, interventions auprès de la Direction de la protection de la jeunesse, etc.) ou encore dans un cadre juridique. À l'intérieur de ma recherche, ces différents contextes ont été considérés dans leur ensemble, malgré leurs particularités, puisqu'ils constituent tous des lieux probables d'intégration et de participation des immigrants à la société d'accueil ainsi que des espaces possibles d'adaptation mutuelle entre les personnes immigrantes et les membres de la société québécoise.

propres modèles, issus de notre culture et des sous-cultures liées à de multiples appartenances » (Cohen-Emerique, 1993 : 2), il appert que le rôle de l'interprète, de par sa position centrale dans la situation d'interprétariat, peut être amené à dépasser la traduction linguistique pour favoriser la compréhension mutuelle des personnes en présence.

À ce sujet, il est pertinent de souligner que selon le code d'éthique des interprètes au Québec, la tâche de cet acteur social consiste à « *interprète[r] la totalité du code verbal et du code non verbal aussi fidèlement que possible et à interprète[r] le sens de tout ce qui est dit ou émis, sans rien omettre, sans rien changer et sans rien ajouter* » (Bourque, 2004 : 19). Cette conception du rôle de l'interprète est plus « limitative » que celle qui est présentée dans le *Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social* (Bourque, 2004). En effet, à l'intérieur de ce guide, Bourque soutient que « l'interprète en milieu social est celui qui transmet le sens de la communication verbale et non verbale entre des personnes de langues et de cultures différentes. Il aide l'intervenant à comprendre les valeurs et les pratiques de la culture du client; il aide aussi le client à comprendre la culture (et les sous-cultures) du pays hôte. Il doit interpréter le sens des concepts et des pratiques culturelles de part et d'autre grâce à des explications claires et brèves afin de maintenir la communication » (2004 : 13).

Cette conception du rôle de l'interprète rejoint celle qui a cours dans certaines sociétés européennes où l'on attribue à cet acteur social un rôle de médiateur interculturel. Selon cette conception, l'interprète ne fait pas que la traduction linguistique, puisqu'il « *donne accès aux informations et explications émanant du contexte, qui sont indispensables à une compréhension mutuelle entre les partenaires de l'interaction* » (Weiss et Stuker, 1998 : 45). Dans ce cas, « *ses connaissances des valeurs, de la religion, des représentations en jeu dans une situation de traduction facilitent la compréhension de la situation de communication* » (Graber, 2002 : 117). De ce fait, selon cette conception, le rôle de l'interprète consiste non seulement à faire de la traduction linguistique, mais également à être un pont entre deux mondes culturels, ces deux fonctions étant plus ou moins intriquées. Toutefois, contrairement à ce que l'on pourrait penser, les intervenants n'accordent pas nécessairement d'importance à ces connaissances culturelles qu'ils peuvent acquérir par l'entremise de l'interprète (Mesa, 1997), ce qui pourrait pourtant leur permettre de mieux connaître et donc de mieux comprendre les personnes allophones qu'ils rencontrent. En considérant l'interprète comme un référent culturel qui non seulement informe l'intervenant de la société d'accueil sur la culture de l'immigrant allophone qu'il accompagne mais également renseigne ce dernier sur la culture de cette société et sur son fonctionnement, le rôle de cet acteur social représente davantage un pont entre deux cultures qui permet une compréhension mutuelle des personnes en présence.

Alors que la conception de l'interprétariat comme espace de médiation interculturelle est surtout présente dans les pays européens, elle n'est pas clairement établie dans la société québécoise. Notons d'ailleurs à ce sujet que dans le guide qu'elle a produit, Bourque n'attribue pas clairement à l'interprète un rôle de médiateur interculturel alors que la présentation qu'elle effectue à propos du rôle de cet acteur social y fait allusion. Comment expliquer cette situation? Il est possible que la réticence de certains intervenants et gestionnaires québécois à utiliser le terme médiation s'explique par le fait que, pour eux, son utilisation suppose qu'il y a présence de conflits. Cependant, doit-il obligatoirement y avoir un conflit pour qu'il y ait médiation?

La médiation, la médiation interculturelle et l'interprétariat : ce qu'en disent les recherches

À l'instar de Jean-François Six (2001) et de Michèle Guillaume-Hofnung (2000), j'ai considéré pour ma recherche que la médiation peut se produire en dehors de tout conflit. Selon Guillaume-Hofnung, la médiation est « *un mode de construction et de gestion de la vie sociale grâce à l'entremise d'un tiers, neutre, indépendant, sans autre pouvoir que l'autorité que lui reconnaissent les médiateurs qui l'auront choisi ou reconnu librement* » (2000 : 76). Ce qui est à la base de ce processus, c'est donc l'importance du lien social. Pour ces deux auteurs, nous retrouvons différents types de médiations, soit celles qui peuvent se produire lors de conflit ou celles qui ont cours en dehors de toute situation conflictuelle. Six propose d'ailleurs quatre types de médiation, soit la médiation créatrice, qui vise la création de liens entre des individus ou des groupes; la médiation rénovatrice, qui tend à améliorer des liens qui étaient relâchés ou devenus indifférents; la médiation préventive, qui se réalise avant même qu'un conflit n'éclate; et la médiation curative, qui se produit lorsqu'un conflit est présent entre des personnes ou des groupes.

Dans le contexte particulier des relations interculturelles, la médiation se produit lorsqu'un pont est établi entre différents systèmes culturels (Bochner, 1981). Dans ces situations, ce qui est recherché par le médiateur, c'est de « *create a new concept out of the various elements that were previously parts of different worlds. The product will be a new configuration that incorporates and harmonizes these elements, but is different from the sum of its parts* » (Bochner, 1981: 19). En présentant ainsi la médiation interculturelle, cet auteur établit que la transformation constitue le principal objectif de ce processus. Cette transformation peut alors, à travers la médiation, favoriser la rencontre et la compréhension entre personnes et groupes d'origines différentes. En effet, de façon plus concrète, le médiateur interculturel « *is a person who facilitates communication, understanding, and action between persons or groups who differ with respect to language and culture* » (Taft, 1981 : 53). De ce fait, la médiation interculturelle se produit lorsque la communication est établie ou rétablie entre des personnes ou des groupes appartenant à des cultures différentes, et ce, sans qu'un conflit soit nécessairement présent

entre eux. La médiation permet ainsi aux acteurs qui participent à une situation de communication interculturelle de parvenir à une compréhension mutuelle, et ce, en favorisant leur connaissance réciproque.

La capacité transformative de la médiation interculturelle a également été soulignée par Lucille Guilbert qui présente les médiateurs de cultures comme des personnes qui « *opèrent une transformation de leur rapport avec l'Autre par le procès d'une transformation du rapport aux normes et valeurs de leur culture d'origine en les resituant dans une perspective plus large qui englobe la conscience de soi comme sujet et également la conscience de l'autre comme sujet* » (1994 : 152). Pour parvenir à cette médiation, les médiateurs interculturels ont développé une aptitude à la décentration par rapport à leur culture d'origine. Cette aptitude leur permet de prendre conscience de leur propre culture tout en observant et en comprenant la culture de l'Autre. Ainsi, ils « *deviennent capables d'interagir adéquatement dans des interactions en situation interculturelle et capables de faciliter aux membres de leur propre culture ou d'autres cultures la compréhension des personnes originaires d'une culture différente de la leur* » (1994 : 152).

Dans le contexte particulier de la situation d'interprétariat, l'interprète qui agit en tant que médiateur interculturel doit être capable de contextualiser culturellement les événements qui se présentent à lui pour arriver à une compréhension mutuelle de l'autre. Pour ce faire, l'interprète qui agit comme médiateur interculturel doit avoir la capacité d'aller au-devant des incompréhensions qui peuvent survenir dans la communication en raison de la méconnaissance culturelle ou contextuelle des personnes en présence. Et si ces incompréhensions se sont déjà produites, l'interprète, de par son aptitude à la décentration, aura la capacité de signaler ces incompréhensions aux acteurs en présence et apportera les explications leur permettant d'arriver à une compréhension réciproque. Ainsi, l'interprète, de par son rôle de médiateur interculturel, peut favoriser l'adaptation mutuelle entre les membres de la société d'accueil et les personnes immigrantes alors que « *pour le migrant, l'espace de médiation devient un lieu de renaissance du contexte culturel d'origine à travers les mots qui le restituent et pour le professionnel un lieu de découverte des particularités ethniques de ses propres pratiques et de ses discours souvent supposés universellement valables* » (Rosenbaum, 2001 : 4).

Toutefois, malgré les apports possibles de la médiation interculturelle, sa réalisation ne peut jamais être garantie. En effet, il est important de souligner que pour que la médiation puisse se produire, il est nécessaire que les personnes qui y participent soient ouvertes à la transformation qu'elle implique et qu'elles y consentent librement. Cependant, ces deux conditions ne sont jamais assurées puisqu'il est possible que les personnes en présence craignent le changement que la médiation entraîne. Si l'on considère que l'ouverture à la

transformation nécessite que les individus acceptent de se laisser questionner par l'autre, nous pouvons comprendre qu'elle peut être perçue comme étant déstabilisante, voire menaçante puisqu'elle pourra provoquer chez ces personnes la remise en question de leurs propres façons de faire, de leurs propres conceptions des choses. L'ouverture à la médiation ne va donc pas de soi, car elle suppose que les personnes concernées acceptent de reconsidérer leurs façons de penser et d'agir, ce qui nécessitera alors un dépassement de certains filtres culturels tels l'ethnocentrisme et les préjugés.

Par ailleurs, il est pertinent de rappeler que dans la société québécoise, le rôle de médiateur interculturel n'est pas clairement attribué à l'interprète. Cette situation peut également entraîner des ambiguïtés quant aux rôles que cet acteur social a à jouer et ainsi influencer l'exercice de ses fonctions. Par exemple, en n'établissant pas nettement que l'interprète joue aussi un rôle de médiateur interculturel, les intervenants peuvent être moins ouverts à ce rôle puisqu'ils s'attendent à ce que l'interprète ne fasse que de la traduction linguistique. Dans pareille situation, des malentendus pourraient survenir quant à la place que peut occuper l'interprète dans la situation d'interprétariat, ce qui pourrait alors nuire au déroulement de la communication. Mais qu'en est-il concrètement sur le terrain? Les interprètes qui évoluent en milieu social dans la région de Québec jouent-ils ce rôle spécifique de médiateur interculturel? Si oui, y a-t-il des facteurs qui influencent cette fonction? Et quelles sont les retombées concrètes du rôle de médiateur interculturel de ces interprètes?

Méthodologie

L'un des objectifs de ma recherche de doctorat consistait à étudier le rôle des interprètes qui évoluent en milieu social dans la région de Québec. Mon étude ethnologique s'inscrivant dans une perspective qualitative, ce sont principalement les récits de vie qui m'ont permis de recueillir les données nécessaires à l'atteinte de cet objectif. Sans porter sur l'ensemble du vécu des personnes rencontrées, les récits de vie réalisés portaient plutôt sur des expériences précises vécues par ces interlocuteurs en lien avec les thèmes abordés dans ma recherche, car, comme le précise Alex Mucchielli : « le récit de vie se rapporte soit à une vie dans son ensemble, dans sa globalité, soit à des tranches de vie. Dans ce dernier cas, il s'agit de récits thématiques relatifs à des moments vécus ou de récits se rapportant à des pratiques individuelles, souvent professionnelles » (1996 : 64).

Pour ma recherche, j'ai rencontré neuf interprètes qui évoluent en milieu social dans la région de Québec, que ce soit à titre officiel (Banque Régionale d'Interprètes Linguistiques et Culturelles pour la région de Québec – BRILC, ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion – MIDI) ou de façon non-officielle (spontanée). J'ai également recueilli les récits de

vie de six immigrants qui, étant allophones à leur arrivée dans la région de Québec, ont eu recours aux services d'un interprète. Enfin, je me suis entretenue avec seize intervenants qui ont eu à collaborer avec un interprète dans le cadre de leur pratique. Ces intervenants évoluent dans différents milieux (Centre locaux de services communautaires de la région de Québec, Centre Jeunesse de Québec et ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion). Les données obtenues par l'entremise de ces entretiens ont été analysées à l'aide des méthodes de l'analyse de contenu (Bardin, 1991) et de la composante discursive de l'analyse sémiotique (Evereart-Desmedt, 2000), ce qui m'a permis de dégager les représentations que ces personnes entretiennent à l'égard de leur expérience en situation d'interprétariat.

L'interprète comme médiateur interculturel

L'analyse des récits réalisés auprès des interprètes et des intervenants a permis de constater que ce ne sont pas tous les interprètes qui évoluent en milieu social dans la région de Québec qui jouent un rôle de médiateur interculturel. Qu'est-ce qui peut expliquer cette situation?

Les récits des immigrants allophones

Tout d'abord, il importe de préciser que l'analyse transversale des entretiens réalisés auprès des immigrants allophones permet de souligner que dans aucun cas, ces immigrants ne bénéficièrent du rôle de médiateur interculturel de l'interprète. Cette situation peut s'expliquer par le fait que ces personnes immigrantes se sont fait accompagner par des interprètes que l'on qualifie de spontanés, que ce soit leur conjoint ou des amis ou des membres de leur famille qui n'avaient reçu aucune formation en interprétariat et qui étaient établis au Québec depuis peu. En n'ayant reçu aucune formation relative à l'interprétariat, ces interprètes spontanés ont pu ne pas être sensibilisés à l'importance d'agir en tant que référent culturel auprès des personnes en présence. Aussi, de par leur propre immigration qui était assez récente, ces interprètes spontanés ont pu difficilement jouer un rôle de médiateur interculturel puisqu'ils ne connaissaient pas suffisamment la société québécoise et qu'ils n'ont pu développer leur aptitude à la décentration en prenant un recul par rapport à leur culture d'origine. À ce sujet, mentionnons que Delcroix et coll. (1996) et Gyselinx (1994) soulignent qu'il est essentiel que les personnes immigrantes aient passé un certain temps dans la société d'accueil pour pouvoir jouer ce rôle de médiateur interculturel.

Dans les récits recueillis auprès de ces immigrants allophones, j'ai pu constater que l'absence du rôle de médiateur interculturel des interprètes non officiels a fait en sorte que lors des situations d'interprétariat, lorsque des malentendus se sont produits, les interprètes n'ont pu intervenir pour favoriser la compréhension réciproque des acteurs sociaux en présence, ce qui a

alors eu pour effet d'influencer négativement le déroulement de la situation d'intervention. De ce fait, dans l'expérience vécue par les immigrants rencontrés, c'est l'absence du rôle de médiateur interculturel de l'interprète qui nous permet de constater l'importance de ce rôle dans la situation d'interprétariat.

Les récits des interprètes

Le rôle de médiateur interculturel est celui qui est privilégié par certains interprètes rencontrés parce qu'il permet de créer des liens entre les immigrants allophones et les intervenants et qu'il favorise la compréhension mutuelle entre ces personnes. Que ce soit en encourageant l'intervenant à faire connaître ses fonctions à l'immigrant allophone afin qu'un lien puisse être établi entre eux ou en fournissant des informations culturelles aux intervenants ou aux immigrants allophones, ces interprètes permettent une meilleure connaissance des personnes en présence. Certaines parties des récits recueillis illustrent particulièrement bien ces situations de médiation interculturelle² :

Quelques fois j'ai demandé à intervenante d'expliquer son rôle vraiment parce que moi j'aimerais pas expliquer son rôle ou n'importe quel rôle. J'ai demandé « s'il vous plaît, présentez-vous, (...) qu'est-ce que c'est votre domaine, que je puisse dire à personne », parce que il faut avoir le lien, il faut former un lien entre l'intervenante et patiente, le client aussi. (...) Si c'est la première fois, toujours j'ai demandé « s'il vous plaît, je suis interprète, c'est madame ou monsieur qui est immigrante, qui est pas Québécois, il faut expliquer comment ça fonctionne (Jasminka, BRILC).

Un jour je suis allée à la partie de psychiatrie d'un hôpital et la femme était cubaine, bon elle était hispanophone, puis il y avait mettons, elle criait ou je me rappelle pas très bien qu'est-ce qu'elle faisait mais moi je pouvais comprendre et les médecins voyaient des choses bizarres en elle, mais ça moi je le trouvais totalement naturel, et ça c'est très important, j'ai trouvé ça important de pouvoir intervenir parce que le médecin a compris que chez-nous c'est normal agir comme ça, et peut-être eux les médecins sans mon intervention ils auraient pu penser « ah elle est sûrement folle » oui. Alors ça c'est, heureusement j'ai pu aider, heureusement j'ai pu intervenir de cette manière (Véronica, BRILC).

Quand je travaille comme interprète au ministère, il y a des choses que je comprends, par exemple parce que je connais la place, donc je connais comment ça fonctionne en Colombie puis je comprends pourquoi ils comprennent pas ce que l'intervenant est en train de leur dire parce que c'est pas de la même façon, puis des fois ici ce sont des choses tellement courantes que ça se prend pour acquis que c'est normal mais c'est pas la même chose donc à ce moment-là, je trouve que c'est mon rôle d'expliquer qu'est-ce qui se passe puis étant donné que je suis dans la mesure de comprendre où est-ce que ça

² Afin d'assurer l'anonymat des personnes rencontrées, des pseudonymes sont utilisés, comme cela a également fait à l'intérieur de ma thèse.

cloche puis pourquoi est-ce que ça marche pas puis pourquoi est-ce qu'ils comprennent pas ben je vais l'expliquer (Carmen, MIDI).

Tout ce qui me motive, c'est que les gens sont prêts à donner des services ici, quand ils amènent des réfugiés, (...) ils veulent vraiment donner les services, mais il y a là où ils arrivent pas, il y a là où il ne peut pas arriver. Ils ne peuvent pas savoir dans la moelle épinière, donc il y a ce qu'il ne peut pas maîtriser, la culture. Avec la culture, il y a des informations que tu ne peux pas voir donc, à cause de ça, ils peuvent servir mais à un moment donné il ne peut pas arriver à 100 % parce qu'ils n'ont pas toutes les informations. Ils agissent en fonction de ce qu'ils ont eu et ça donne un grand résultat mais il y a toujours quelque chose qui manque (silence) parce qu'ils n'ont pas eu cette information. Et cette information on ne peut pas la donner comme ça. Même celui qui ne donne pas, il ne sait pas, il ne la donne pas involontairement, c'est comme ça, il pense qu'il a tout dit mais parce que l'intervenant est d'une autre culture ils s'entendent mais pas à 100 %. Ce n'est pas un problème, mais si c'était quelqu'un qui pouvait entendre tout, ça irait encore mieux (William, interprète spontané).

De par leurs actions, ces interprètes favorisent l'établissement d'un lien et d'une communication effective entre les personnes en présence. En agissant de cette façon, ces interprètes créent des espaces de médiation créatrice à travers leur pratique (Six, 1995, 2001). Aussi, en aidant les intervenants et les immigrants allophones à en arriver à une compréhension réciproque, et donc en évitant que des malentendus ne se produisent dans la situation d'intervention, ces interprètes peuvent entraîner un changement dans le rapport à l'autre, ce qui se rapporte non seulement à la médiation créatrice mais également à la médiation préventive (Six, 1995, 2001).

Les récits des intervenants

Du côté des intervenants, l'analyse de leur récit de pratique a permis de mettre en lumière l'apport possible, dans leur intervention, de l'interprète agissant en tant que médiateur interculturel. Toutefois, il importe de souligner que les intervenants rencontrés n'ont pas tous le même degré d'ouverture face à ce rôle. En effet, certains d'entre eux y sont complètement fermés puisqu'ils tentent le plus possible d'ignorer la présence de l'interprète. Ils ne le considèrent alors que comme une machine à traduire, un mal nécessaire avec lequel ils doivent composer pour permettre la réalisation de leur intervention auprès d'immigrants allophones. D'autres intervenants sont prêts à accepter que l'interprète joue un rôle d'informateur culturel à la condition que cela ne se produise que de façon limitée : « *si c'est vraiment pour donner un conseil, l'interprète me dit regarde dans notre pays c'est comme ça, regarde j'aurai pas de problème, je vais dire oui c'est correct, mais je te dis pas si c'est aux 10 minutes qu'elle me donne des conseils sur son pays, je vais mettre un terme à ça* » (Stéphane, travailleur social). Enfin, certains intervenants reconnaissent la pertinence du rôle de médiateur interculturel de

l'interprète puisqu'il leur permet de mieux connaître les immigrants allophones auprès de qui ils interviennent, de comprendre leurs façons de faire et leur conception des choses et ainsi d'adapter leurs interventions en fonction des personnes immigrantes qu'ils rencontrent.

Quelques passages des récits de ces intervenants sont d'ailleurs révélateurs à ce sujet :

C'est ça, dans le contexte comme j'te dis où des fois on extrapole sur des choses particulières dans certains pays, que l'interprète connaît aussi parce qu'il vient de là, ben j'trouve ça intéressant aussi que même si c'est pas de la traduction, que je peux avoir des mises en contexte, que la personne peut m'expliquer bon ben culturellement là-bas ça se passe comme ça, comme ça, comme ça. Ah o.k., là ça m'éclaire. Fait que je le vois oui c'est sûr en premier rôle, c'est clair, c'est un traducteur le plus possible, mais en deuxième rôle ben si il peut m'éclairer sur des choses culturelles que je saisis pas bien ben je l'apprécie beaucoup aussi là (Julie, nutritionniste).

Plus des membres de leur famille, ça m'est déjà arrivé ça que, c'était leur beau-frère, mais tu parles pas de ce que tu as mangé là dans ta famille d'habitude puis c'est pas, c'est peut-être pas bien vu. (...) Ça m'est déjà arrivé que je le savais pas pis c'est l'interprète qui m'a dit « ben nous on parle pas de ça dans notre coutume », fait que elle m'a avisé parce qu'elle voyait que la cliente elle se demandait pourquoi je lui demandais ça. Fait que là elle m'a expliqué fait que là j'ai dit o.k., ben dis-lui ça pourquoi je fais ça, fait que là elle m'a dit o.k., elle est d'accord pour te dire qu'est-ce qu'elle a, hum. (...) Fait que c'est des choses, moi je l'aurais peut-être pas vu là que la cliente était, si elle m'avait pas avisé par exemple de ça, j'aurais pas vu que la cliente était pas à l'aise de me parler de ça, parce que c'est difficile de déchiffrer les émotions, oui tu es capable de déchiffrer au niveau du visage quand même, du non-verbal mais quand même si elle, elle hésite là, tu t'en rends pas nécessairement compte là quand elle parle une autre langue. Fait que ça, ça peut être bien que l'interprète me mette au courant de ça (Annie, nutritionniste).

Ça j'ai appris par l'expérience là que c'est important, il y a deux niveaux d'interprétariat, l'interprétariat au niveau textuel, au niveau langagier, comprendre au niveau plus rationnel le langage, c'est sûr que c'est important de bien comprendre la communication, mais il y a l'interprétariat culturel qui à mon avis va toujours être très important, c'est pas tant les mots, le débit de la conversation qui est important, c'est vraiment dans une relation thérapeutique avec un client en souffrance là, qui est là puis qu'on a de la misère à rejoindre parce que on comprend pas, c'est vraiment l'interprétariat culturel aussi (Jacques, travailleur social).

Pour ces intervenants, le rôle de médiateur interculturel de l'interprète est donc d'une grande importance puisqu'en favorisant la connaissance de l'immigrant et de sa situation, il leur permet d'améliorer le déroulement et la portée de leur intervention tout en favorisant l'établissement d'une relation entre eux. En présentant ainsi la situation, ces intervenants rejoignent l'expérience vécue par certains des interprètes rencontrés pour qui le rôle de médiateur

interculturel visait justement à permettre une meilleure connaissance des personnes en présence.

L'influence des acteurs en présence sur le rôle de médiateur interculturel de l'interprète

L'analyse des récits recueillis auprès des interprètes et des intervenants fait ressortir que le rôle de l'interprète dépend en partie des autres acteurs qui participent à l'intervention se déroulant en sa présence. Chez les intervenants, les attitudes qu'ils adoptent peuvent entraîner deux comportements opposés, soit de favoriser ou de faire obstacle au rôle de médiateur interculturel de l'interprète. Lorsque les intervenants sont ouverts aux explications culturelles et qu'ils demandent des informations supplémentaires, comme l'ont vécu certains interprètes rencontrés, ceux-ci peuvent privilégier le rôle de médiateur interculturel puisque c'est grâce à lui qu'ils pourront répondre aux demandes des intervenants. Par contre, lorsque ces derniers sont plus fermés et qu'ils manquent de temps durant l'intervention, tel que le présentent les récits de deux interprètes rencontrés, le rôle de médiateur interculturel est beaucoup moins évident à adopter par les interprètes. À ce sujet, rappelons que le manque d'intérêt des intervenants à l'égard des connaissances culturelles qu'ils peuvent acquérir par l'entremise des interprètes a déjà été souligné par Mesa (1997). Et puisque les intervenants sont présentés par certains interprètes comme étant les personnes qui ont le contrôle de l'intervention, nous pouvons comprendre que leur attitude et leur comportement influencent la façon de travailler de l'interprète et donc le rôle qu'il joue dans l'intervention.

Par ailleurs, il importe également de souligner que l'expérience passée des immigrants allophones influence aussi le rôle de médiateur interculturel de l'interprète. En effet, dans les récits recueillis auprès de deux interprètes évoluant pour le MIDI lors de l'accueil de réfugiés allophones, la méfiance dont ceux-ci font preuve à l'égard de l'agent du ministère influence leur choix d'agir en tant que médiateur interculturel. Le récit de Manuel illustre d'ailleurs très bien cette situation :

(...) il y a d'autres (gens) qui viennent parce qu'ils ont peur, parce qu'ils n'ont pas confiance ou parce qu'il y a quelqu'un qui leur a dit de ne pas parler, alors ils n'expriment pas exactement ce qu'il lui demande. Oui. « Quel âge avez-vous? », « pourquoi tu t'intéresses à mon âge? », « écoutez, c'est quelque chose d'important, point à la ligne, il faut remplir un formulaire qui dit âge », « ah o.k., bon ça peut être entre le 37 et 45, ça vous convient? », donc alors c'est pas encore clair. Donc à ce moment-là, avec la permission de la personne concernée (l'agent du MIDI), j'explique dans son langage à eux, à son niveau pourquoi c'est important que la personne réponde clairement à la question posée. Donc la personne « ah mais oui, oui, j'ai 40 ans ». Des choses comme ça, ça arrive toujours, toujours c'est comme ça. (...) C'est vraiment important qu'il y ait des réponses claires, exactes, aux questions qui sont posées par les agents d'immigration. Ils

posent pas des questions pour rien, ils posent des questions parce qu'ils ont besoin des réponses.

Dans cet exemple qui, selon Manuel, se produit assez régulièrement, nous pouvons constater que cet interlocuteur dépasse son rôle de traducteur pour agir comme un médiateur interculturel puisqu'en expliquant à l'immigrant allophone l'importance de répondre correctement aux questions qui lui sont posées, cet interprète amène un changement dans le comportement de l'immigrant. Cette façon de faire permet ainsi d'éviter que des malentendus ne surviennent, ce qui aurait été susceptible de se produire si Manuel n'avait fait que de la traduction entre deux langues et que l'immigrant se serait « borné » à ne pas répondre aux questions de l'agent du MIDI. De ce fait, en agissant ainsi, Manuel permet l'établissement d'une communication efficace entre les acteurs sociaux présents.

Les particularités de la médiation interculturelle en situation d'interprétariat

Afin d'établir des liens entre les principaux résultats obtenus suite à l'analyse des récits recueillis auprès des interprètes, des immigrants allophones et des intervenants, j'ai établi dans ma recherche trois modèles de situation d'interprétariat en me basant sur le rôle tenu par l'interprète, le contexte d'intervention et le sentiment de menace identitaire qui pouvait être ressenti par les personnes en présence. Ce qu'il est pertinent de souligner au sujet de cette classification, c'est qu'un même interprète peut être amené à évoluer dans différents modèles lors de sa pratique. Par conséquent, il semble important que l'interprète possède certaines compétences afin d'être en mesure de s'ajuster selon les situations rencontrées. Parmi ces compétences, nous retrouvons celles d'être capable de tenir compte des contextes, d'analyser les situations, d'être en mesure de s'adapter aux autres acteurs en présence et aux exigences particulières de chaque milieu. Ces compétences permettront alors à l'interprète de naviguer entre les trois modèles établis.

Le premier modèle se rapporte à la situation où c'est la traduction qui prime, ce qui signifie que dans cette situation, l'interprète tient uniquement un rôle de traducteur entre deux langues. Dans le second modèle, c'est la fonction d'intermédiaire culturel qui est privilégiée. Dans cette situation, le rôle de l'interprète consistera davantage à traduire les exigences des intervenants ou encore à informer les immigrants des normes et du fonctionnement de la société québécoise afin qu'ils les respectent. Quant au troisième modèle, il concerne la situation où c'est la médiation qui prédomine. Puisque ce modèle est celui qui concerne plus particulièrement l'objet de cet article, je m'y attarderai davantage.

Dans les situations où c'est la médiation interculturelle qui prévaut, il y a un désir d'ouverture au dialogue, un souci de comprendre ce que chaque chose veut dire dans son contexte culturel

afin de trouver une position médiane qui tiendrait compte des deux cultures impliquées. Les interprètes qui agissent dans ce modèle jouent davantage le rôle de médiateur interculturel, car à travers les informations et les explications culturelles qu'ils transmettent aux acteurs sociaux en présence, ils cherchent à provoquer un réel changement, une transformation qui leur permettra d'arriver à une adaptation mutuelle. Donc dans ce modèle, il n'y a pas qu'une transmission d'informations, il y a également de la part des personnes en présence une volonté de connaître et de comprendre l'autre et ainsi de s'ouvrir à la diversité et à la transformation. Ce modèle, qui implique davantage une relation horizontale entre les individus, est présent en milieu social mais sa présence varie en fonction de l'ouverture ou de la fermeture des personnes en présence. Cette différence de position peut s'expliquer par le fait que l'ouverture à la transformation, au changement nécessite que les individus acceptent de se laisser questionner par l'autre, ce qui peut entraîner la remise en question de leurs façons de faire et de leurs conceptions des choses, ce qui peut être perçu comme déstabilisant, voire même menaçant.

Il semble que ce sont les intervenants qui peuvent démontrer le plus de fermeture envers ce rôle de médiateur interculturel de l'interprète. Cette situation est des plus importantes à considérer puisque ce sont les intervenants qui déterminent bien souvent la place qui est accordée à l'interprète dans l'intervention. Ainsi, lorsque l'interprète se trouve face à un intervenant qui est fermé à ce processus de transformation, il pourra difficilement favoriser la création et l'établissement du lien avec l'immigrant allophone.

Ces situations plus « difficiles » font alors ressortir ce qui doit être au cœur même de la pratique du médiateur, soit sa capacité à s'adapter aux personnes en présence et à trouver des stratégies qui lui permettront de créer des liens. Pour ce faire, l'interprète devra posséder des attitudes et des aptitudes particulières. Parmi celles-ci, nous retrouvons l'aptitude de la décentration, c'est-à-dire le fait que l'interprète doit comprendre l'influence de sa propre culture sur ses façons de penser, d'agir et de réagir. Cette décentration ne pourra cependant être possible que si l'interprète est parvenu à prendre une distance face à sa propre expérience migratoire et à sa culture.

L'interprète doit aussi avoir de grandes capacités d'écoute et d'analyse afin de pouvoir comprendre où et pourquoi des incompréhensions peuvent se produire dans la communication en raison des différences culturelles. Une fois ces éléments considérés, l'interprète doit donner des explications culturelles pour favoriser la compréhension mutuelle. Pour ce faire, il sera important que l'interprète fasse preuve d'empathie pour pouvoir se mettre à la place de l'autre pour comprendre l'origine de ses façons de penser et/ou de ses comportements. Et lorsque l'interprète aura identifié les informations culturelles en jeu dans la situation, il pourra les

partager aux personnes en présence. C'est suite à ce partage d'informations que la médiation pourra se produire si les personnes concernées modifient les représentations qu'elles entretiennent à l'égard d'elle-même et de l'autre et qu'elles parviennent ainsi à vivre un changement dans leur rapport à l'autre. De ce fait, bien que la médiation puisse entraîner des répercussions positives lors de l'intervention réalisée en situation d'interprétariat, sa réussite dépendra de l'ouverture de personnes qui y participent et exigera de la part de l'interprète-médiateur des compétences particulières qui lui permettront de mener à bien ce processus.

Conclusion

Les récits recueillis auprès des interprètes et des intervenants nous permettent de constater que l'interprète qui agit en tant que médiateur interculturel permet une compréhension réciproque entre l'intervenant et l'immigrant allophone, et ce, en contextualisant culturellement les événements qui se présentent à lui. En agissant ainsi, l'interprète amène un changement chez ces deux acteurs sociaux en ce qui a trait à leur rapport à l'autre et ils encouragent, par le fait même, l'établissement d'un lien entre eux. Le rôle de l'interprète concerne alors principalement la médiation créatrice puisqu'il favorise la création d'un lien entre les intervenants et les immigrants allophones, et ce, même s'ils ne partagent pas une langue commune.

Les résultats de l'analyse des récits recueillis auprès des interprètes et des intervenants permettent donc d'affirmer que le rôle de médiateur interculturel de l'interprète favorise l'adaptation mutuelle entre les membres de la société d'accueil et les personnes immigrantes allophones en permettant la connaissance effective de chacun et en favorisant l'établissement de liens entre eux. Toutefois, il importe de rappeler que si les interprètes reconnaissent l'importance de leur rôle de médiateur interculturel lorsqu'ils agissent en milieu social, certains intervenants évoluant dans ce milieu n'ont pas une grande ouverture à l'égard de ce rôle. Compte tenu de cette situation, il semble des plus importants d'envisager la possibilité d'offrir aux intervenants une formation portant sur la situation d'interprétariat afin de leur faire connaître les rôles de l'interprète et les apports que cet acteur social peut générer dans l'intervention effectuée. Cette formation favoriserait l'ouverture des intervenants à l'égard du rôle de médiateur interculturel de l'interprète, ce qui ne pourrait qu'entraîner des répercussions positives sur le déroulement et la portée des interventions réalisées en situation d'interprétariat.

Bibliographie

- Bardin, Laurence. 1991. *L'analyse de contenu*. Paris, Presses universitaires de France.
- Bochner, Stephen. 1981. The social psychology of cultural mediation, dans Stephen Bochner (dir.), *The mediating person: bridges between cultures*. Boston, Schenkman Publishing Company.
- Bourque, Renée. 2004. *Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social*. Montréal, Service aux communautés linguistiques et ethnoculturelles, Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal.
- Cohen-Emerique, Margalit. 1993. La nature de la médiation assurée par les personnes relais, dans *Accueillir*, novembre-décembre.
- Davidson, Brad. 2000. The interpreter as institutional gatekeeper : The social-linguistic role of interpreters in Spanish-English medical discourse, dans *Journal of Sociolinguistics*, vol. 4, no 3.
- Delcroix, Catherine, Chahla Beski, Zaïda Radja Mathieu, Sandrine Bertoux. 1996. *Médiations dans les quartiers fragilisés : le lien*. Paris, La documentation française.
- Dimitrova, Brigitta Englund. 1995. Degree of Interpreter Responsibility in the Interaction Process in Community Interpreting, dans Silvana E. Carr, Roda Roberts, Aidenne Dufour et Dini Stein (dir.), *The Critical Link : Interpreters in the Community*. Philadelphie, John Benjamins Publishing Company.
- Everaert-Desmedt, Nicole. 2000. *Sémiotique du récit*. Belgique, DeBoeck Université.
- Graber, Myriam. 2002. Communication interculturelle à l'hôpital : réflexion autour de la médiation », dans *Travaux neuchâtelois de linguistique*, 36.
- Guilbert, Lucille. 1994. Intermédiaire culturel et médiateur de cultures : évolution des rôles et des attitudes dans la société québécoise, dans *International Review of Community Development / Revue internationale d'action communautaire*, vol. 31, no 71.
- Guillaume-Hofnung, Michèle. 1995. *La Médiation*. Paris, Presses universitaires de France.
- Gyselinx, Monique. 1994. *Médiatrices... Intégratrices? Difficiles paradoxes*. Mémoire de maîtrise en administration économique et sociale, Université de Paris VIII.
- Malheiros-Poulet, Maria Eugenia. 1995. Le rôle de l'intermédiaire linguistique dans les situations de contacts interculturels, dans Catherine Kerbrat-Orecchioni et Christian Plantin (dir.), *Le trilogue*. Université Lyon 2, Publication de l'URA.
- Mesa, Anne-Marie. 1997. *L'interprète culturel : Un professionnel apprécié. Étude sur les services d'interprétation : le point de vue des clients, des intervenants et des interprètes*. Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.
- Mucchielli, Alex. 1996. *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris, Armand Colin Éditeur.
- Office fédéral de la santé publique. 2011. *Des ponts linguistiques pour mieux guérir*.

L'interprétariat communautaire et la santé publique en Suisse. Berne, Office fédéral de la santé publique.

Rosenbaum, Francine. 2001. Passage d'une langue à l'autre : gués ou get-à-pens ? L'impact de la traduction sur le lien thérapeutique, dans *Actes du VIII Congrès pour la Recherche Interculturelle (ARIC)*, Université de Genève.

Six, Jean-François. 2001. *Le temps des médiateurs*. Paris, Éditions du Seuil.

Six, Jean-François. 1995. *Dynamique de la médiation*. Paris, Desclée de Brouwer.

Taft, Ronald. 1981. The role and personality of the mediator, dans Stephen Bochner (dir.), *The mediating person: bridges between cultures*. Boston, Schenkamn Publishing Company.

Weiss, Regula et Rahel Stuker. 1998. *Interprétariat et médiation culturelle dans le système de soins*, Suisse, Rapport de recherche no 11 du Forum suisse pour l'étude des migrations auprès de l'Université de Neuchâtel.