

Réflexion sur les questions de traduction et d'interprétation

Betsy Mann

▼ Résumé

Les organismes communautaires sont de plus en plus sollicités pour offrir des services à des familles de nouveaux arrivants qui s'expriment dans une grande variété de langues. Les intervenants et les administrateurs peuvent avoir à gérer des questions de traduction (langue écrite) et d'interprétation (langue parlée) auxquelles ils ne sont pas préparés. S'appuyant sur son expérience d'éducatrice familiale et de réviseuse chez FRP Canada, Betsy Mann expose certaines de ces questions et propose des façons de minimiser le risque d'erreurs de communication. La transposition d'une langue à l'autre est plus compliquée que les simples exercices de traduction d'un cours de langue à l'école secondaire le laissent penser. Dès qu'on dépasse la complexité de quelques phrases, on devrait faire appel aux services d'une traductrice ou d'un traducteur qualifié. Certains aspects de cette tâche doivent faire l'objet d'une discussion préalable : le niveau de langue et le ton à employer, qui devraient être identiques à ceux du texte d'origine; les variantes régionales ou les dialectes éventuels de la langue; les nuances contextuelles, qui devraient refléter des concepts compatibles avec les valeurs du soutien à la famille et l'adéquation des références culturelles. Pour l'assurance de la qualité, il est recommandé de faire réviser le texte par un deuxième professionnel de la traduction, ainsi que par un membre de la communauté connaissant les pratiques du soutien à la famille. L'ampleur de cette révision dépendra de l'importance et de la durée d'utilisation prévue du document en question. Il est important de prévoir le temps nécessaire à la production d'une bonne traduction. En plus de toutes ces questions relatives à la traduction écrite, l'interprétation orale soulève des problèmes à cause de sa nature immédiate et de la probabilité que l'interprète soit un bénévole ou un membre de la famille. Des doutes peuvent se manifester sur l'exactitude de l'interprétation, à cause du manque de temps pour vérifier ou réviser le choix des mots; sur la fidélité de l'interprétation aux intentions de la personne qui parle, sans filtre ni ajout de la part de l'interprète; sur l'influence d'une éventuelle relation avec l'interprète, qu'elle soit personnelle ou qu'elle soit le fruit de facteurs culturels comme le sexe, la classe sociale, le groupe ethnique, etc.; sur les questions de confidentialité en présence d'un tiers (l'interprète) et sur la responsabilité si l'interprète n'est pas membre d'une association professionnelle. Aucune solution simple ne permet d'éliminer complètement ces obstacles à la qualité de la communication entre des intervenants et des nouveaux arrivants qui ne s'expriment pas dans la même langue. Il reste que la prise de conscience de ces pièges est la première étape de l'élaboration de normes de bonne pratique et de l'amélioration de la communication mutuelle.

Étant donné la réalité de l'immigration au Canada depuis trente ans, de nombreux organismes communautaires sont maintenant sollicités pour répondre aux besoins de participants s'exprimant dans un grand éventail de langues. Afin d'y parvenir, ils tentent d'offrir des services ou, au moins, des documents dans la langue des familles qui entrent en relation avec eux. Si aucun membre de leur personnel ne s'exprime dans cette langue, la supervision de la traduction et de l'interprétation incombe souvent à l'improviste aux administrateurs et aux directeurs de programme¹. Ils sont rarement préparés aux complications de ce travail. Dans cet article, nous présenterons plusieurs des problèmes langagiers rencontrés par les organismes communautaires qui travaillent auprès des familles de nouveaux arrivants qui ne parlent ni le français, ni l'anglais. Nous proposerons également plusieurs façons de traiter ces problèmes afin de minimiser les risques d'erreurs de communication qui peuvent être source de difficultés². C'est, finalement, la sensibilisation aux embûches et le soin apporté au processus dans les détails qui produiront les meilleurs résultats, à la fois pour les intervenants et pour les familles auxquelles ils offrent leurs services.

Plus compliqué qu'à première vue

La seule fois où vous avez dû réfléchir pour vous exprimer dans une autre langue a peut-être été quand vous faisiez un devoir pour un cours d'école secondaire. Si c'est le cas, vous pensez probablement que la traduction et l'interprétation sont plutôt simples. À l'époque, il vous suffisait de regarder le dictionnaire à la fin du manuel pour faire l'exercice. Ensuite, vous deviez peut-être modifier le temps et le cas grammatical pour faire correspondre votre phrase à la phrase originale. Personne ne vous a jamais posé la question « Est-ce que c'est comme cela qu'une personne dont c'est la langue maternelle exprimerait la même idée? » ou « Si je disais cela à une telle personne, que comprendrait-elle et que penserait-elle de moi? » Dans la réalité, ce sont des questions clés qui rendent le processus de traduction et d'interprétation considérablement plus compliqué que ceux de votre cours de langue à l'école secondaire.

Si votre expérience du passage d'une langue à l'autre est plus récente et concrète, vous savez que toutes sortes d'obstacles à la clarté de la communication peuvent surgir entre des personnes qui parlent différentes langues. Certains de ces obstacles (et leurs solutions) s'appliquent à la fois à la traduction écrite et à l'interprétation orale. Nous commencerons par traiter les difficultés de la production de documents dans différentes langues,

puis les problèmes particuliers de l'interprétation orale dans les relations avec les familles.

Qui est qualifié pour traduire?

Le fait de s'exprimer dans plusieurs langues ne fait pas de quelqu'un bon traducteur, pas plus que la possession d'un permis de conduire valide ne fait de quelqu'un un moniteur d'auto-école compétent. Les gens étudient pendant des années pour exprimer les idées d'un document dans une autre langue. Ils s'efforcent de ne pas trahir l'intention originale de l'auteur ni de s'exprimer de façon guidée aux oreilles d'une personne dont c'est la langue maternelle. Ils apprennent à éviter les pièges courants de la traduction. Nous avons tous ri en lisant les instructions qui accompagnent les appareils ménagers d'importation; nous comprenons leur sens (parfois), mais nous les rédigerions différemment. Ce sont des exemples

La traduction est une activité qui repose sur la communication écrite. Le traducteur agit comme un porte-parole entre des locuteurs de langues et de cultures différentes. Dans l'exercice de sa profession, le traducteur transpose le contenu d'un texte d'une langue à une autre, en veillant à rester fidèle au message et au sens du texte en question. Dans son travail, il tient également compte du type de texte à traduire, du public à qui il est destiné ou du degré de spécialisation du texte. Le traducteur possède non seulement une très bonne connaissance de la langue du texte à traduire, mais aussi une excellente connaissance de la langue vers laquelle il traduit, idéalement sa langue maternelle. Enfin, il possède des aptitudes en rédaction, en recherche, ainsi que des connaissances dans des domaines spécialisés.

Certains traducteurs sont généralistes, d'autres sont spécialisés. Certains traducteurs exercent leur profession à titre de salariés pour des organismes ou des entreprises, d'autres travaillent à leur compte. Dans l'exercice de sa profession, le traducteur agréé respecte le code de déontologie de l'organisme dont il est membre.

L'interprétation est une activité qui repose sur la communication orale. L'interprète facilite la communication orale entre des personnes de langues et de cultures différentes.

— définitions tirées du site Internet de l'Association des traducteurs, terminologues et interprètes du Manitoba, www.atim.mb.ca/fr/lesprofessions.htm.

1. Le terme « d'interprétation » s'applique, en règle générale, à la langue parlée et celui de « traduction » à la langue écrite.

2. Certains des conseils de cet article sont tirés de l'expérience des coordonnatrices du projet *Bienvenue chez vous* de FRP Canada. Dans le cadre de ce projet, plusieurs documents destinés aux familles avec enfants ont été traduits dans 14 langues. De nombreux traducteurs et réviseurs communautaires ont contribué à ces travaux pour garantir la qualité et l'utilité des produits finis.

extrêmes des résultats d'une traduction réalisée sans comprendre véritablement les exigences de ce travail. Peut-être que certaines des traductions qui ont été le fruit de vos devoirs pendant l'école secondaire auraient bien fait rire quelqu'un qui parlait vraiment la langue!

Pour tout ce qui est plus compliqué que des panneaux qui indiquent la direction des toilettes ou « Interdit de fumer », il est nécessaire que vous rémunériez les services de traduction professionnels. Enfin, et c'est peut-être le plus important, demandez des recommandations et des échantillons de travaux précédents, au thème et au ton comparables à ce que vous voulez faire traduire. Si vous êtes très chanceux, vous pourrez trouver une professionnelle ou un professionnel prêt à travailler bénévolement pour vous. Vous devrez quand même vous assurer que cette personne est qualifiée pour réaliser le travail de traduction que vous lui confiez.

Niveau de langue

Quand vous rédigez des documents en français pour les participants à vos programmes, vous vous exprimez probablement de façon conviviale et dans le style de la conversation. Les traducteurs habitués à des documents théoriques et officiels dans leur travail peuvent éprouver de la difficulté à adapter leur niveau de langue à un style convenant aux enfants et aux familles. Ils peuvent trouver qu'un style informel est « non professionnel » et retirerai de la valeur à leur travail.

Vous devrez parler de ces questions avec la personne qui fait la traduction pour vous. Expliquez-lui clairement que vous souhaitez un ton et un niveau de langue faciles à lire pour un large public et qui le mettra à l'aise. Votre traductrice ou votre traducteur possédera sans doute un vocabulaire étendu et un style élégant, mais demandez-lui d'adopter votre ton. Dites avec insistance que vous ne voulez pas chasser des participants en les intimidant avec un langage érudit. Vous souhaitez par-dessus tout que vos documents soient faciles à comprendre pour tous les participants. Si vous faites l'effort de rédiger dans un style clair et simple, votre traductrice ou votre traducteur devrait être capable de reproduire votre niveau de langue et pas seulement de traduire les mots.

Variantes de la même langue

Le dialecte ou la variante de la langue de vos participants présente une difficulté supplémentaire pour les traducteurs.

Le site Internet de la Corporation des traducteurs, terminologues et interprètes du Nouveau-Brunswick répertorie des liens aux regroupements provinciaux, nationaux et internationaux de professionnels de la traduction et de l'interprétation. www.ctinb.nb.ca/francais/autres_associations.php.

Le vocabulaire et le style peuvent être différents. Le portugais brésilien n'est pas celui qui se parle au Portugal. Certaines langues présentent d'importantes variantes d'une région à l'autre d'un même pays.

Vous viendrez en aide à la personne qui traduit votre document en vous renseignant sur la variante de la langue dans laquelle vos participants s'expriment. C'est une question qui peut être compliquée dans certains cas. Par exemple, des personnes s'exprimant dans des variantes de l'arabe pourraient faire partie de vos participants. Si c'est le cas, votre traductrice ou votre traducteur devrait adopter un arabe standard, compréhensible par des personnes originaires de plusieurs pays de langue arabe. Vous risquez de devoir sacrifier votre ton informel dans une certaine mesure au profit de la compréhension commune de vos documents.

Les variantes de certaines langues indiquent non seulement la région d'origine des personnes qui les parlent, mais aussi leur classe sociale et leur niveau d'études. Nous pourrions penser que deux familles ont des expériences semblables parce qu'elles viennent du même pays et qu'à nos oreilles, elles s'expriment dans la même langue. Les familles elles-mêmes, par contre, accordent peut-être plus d'importance aux différences de classe qui les séparent. Ces différences de classe et de niveau d'études se manifestent souvent dans le niveau de langue employé. Un professionnel de la traduction emploiera vraisemblablement le niveau de langue de la classe sociale supérieure. Il est important de connaître l'existence de ces différences ainsi que leur influence possible sur l'interprétation des documents par vos participants.

Connaissance du contexte

Contrairement à ces exercices de traduction de votre cours de langue de l'école secondaire, tous les documents que votre organisme souhaite faire traduire tirent leur sens d'un contexte

Nous pourrions penser que deux familles ont des expériences semblables parce qu'elles viennent du même pays... Les familles elles-mêmes, par contre, accordent peut-être plus d'importance aux différences de classe qui les séparent.

particulier. De nombreuses idées peuvent contribuer à former ce contexte; elles ne sont probablement pas exprimées en toutes lettres dans le document en question, mais elles sont cruciales pour en comprendre le sens. Il peut être nécessaire de choisir entre de nombreux mots dans l'autre langue pour traduire un seul mot français de votre document. Afin de pouvoir choisir le bon mot qui exprime toutes les nuances de l'original, il faut avoir une certaine connaissance du contexte. Par exemple, l'idée de « discipline » peut être exprimée par différents termes, suivant que le contexte est militaire ou familial. Si le choix de la traductrice ou du traducteur est erroné, vos conseils sur la supervision du comportement des enfants en famille pourront donner l'impression que vous attendez des parents qu'ils imposent une discipline militaire.

Vous chercherez de préférence une personne qui comprend la nature et les nuances de votre travail auprès des familles. Si le risque d'erreur d'interprétation vous inquiète, prenez le temps de présenter les principes sous-jacents à votre document à la traductrice ou au traducteur. Cette explication lui simplifiera le travail et augmentera l'utilité du produit fini. Si vous avez déjà fait traduire des documents similaires, fournissez-lui la liste de termes équivalents que vous avez déjà approuvés. Il est également souhaitable de faire lire le travail de traduction à une réviseuse ou à un réviseur communautaire, comme cela est expliqué ci-dessous.

Connaissance de la culture

Il est important que les traducteurs connaissent bien la culture des participants dans la langue desquels ils traduisent vos documents. Si nous reprenons l'exemple de la « discipline », le mot employé le plus couramment pour traduire ce terme dans une culture particulière peut sous-entendre automatiquement un châtimement corporel. Il sera peut-être nécessaire d'adapter le texte de la traduction pour indiquer clairement le sens que vous entendez lui donner.

De plus, certaines pratiques et certains objets courants au Canada peuvent être mal connus des nouveaux arrivants et exiger des explications complémentaires ou une adaptation. Par exemple, au Canada, les ingrédients des recettes sont souvent mesurés en cuillerées à thé et en tasses, ce qui est source de confusion pour les personnes habituées aux unités de mesure métriques. Votre traductrice ou votre traducteur devra les convertir. Si vous décrivez un bricolage à base de bâtonnets de sucette glacée à une personne dont la langue ne comporte aucun terme équivalent, il faudra peut-être ajouter une définition ou une illustration. Une autre solution consiste à inclure le mot français entre crochets, puisque de nombreuses personnes empruntent simplement les mots qui servent à désigner des objets pour lesquelles leur propre langue ne possède pas de mot. Un dessin serait également utile si vous parlez d'un nounours, qui n'est pas un jouet courant

dans tous les pays, encore qu'il ne faut pas longtemps à un parent pour comprendre la place de ces jouets dans la culture enfantine au Canada.

Les élèves d'école secondaire et les outils de traduction en ligne traduisent mot à mot, en substituant un mot de la deuxième langue au mot d'origine. Les traducteurs qualifiés mettent à profit leur connaissance des références culturelles du public ciblé afin de rendre l'idée sous-jacente de l'auteur. Quand vous choisissez la personne qui fera votre traduction, renseignez-vous sur sa connaissance de la culture des familles de nouveaux arrivants qui font appel à vos services. Sur ce sujet, on peut mentionner ici un domaine particulier. De nombreux documents réalisés par les organismes de soutien à la famille font référence à des éléments de la culture enfantine. Des feuillets d'information sur l'acquisition du langage et la littératie de la petite enfance peuvent très bien inciter les parents à chanter des chansons et à jouer à des jeux de doigts avec leurs enfants. N'oubliez surtout pas de dire aux traducteurs que vous ne voulez pas de traduction littérale d'éléments de cette nature; ces mots ne devraient d'ailleurs pas intervenir dans le décompte des mots aux fins du calcul du montant de la facture. Si la traductrice ou le traducteur connaît une chanson ou un jeu équivalent, elle ou il peut le proposer, mais il vaut probablement mieux demander à une personne dont c'est la langue maternelle, soit un participant, soit un intervenant, quelle chanson ou quel jeu inclure dans la traduction.

Deuxième (et troisième) opinion

Même si vous avez embauché une personne très qualifiée et que vous lui avez bien expliqué vos exigences, il est toujours sage de faire lire la traduction à une personne dont c'est la langue maternelle avant de l'afficher sur un babillard ou de l'imprimer à des centaines d'exemplaires. Si c'est une invitation d'une page à un déjeuner communautaire la semaine suivante, cette révision peut être informelle et brève. En revanche, si c'est un document plus complexe, qui sera publié à de nombreux exemplaires et utilisé pendant un certain temps, vous devriez accorder plus d'attention au processus de révision.

Suivant votre budget et l'importance du document, le processus de révision peut comporter plusieurs étapes différentes. Une méthode de révision consiste à demander à un deuxième professionnel de la traduction de réviser le travail de la première personne. Il faut savoir que, comme la traduction n'est pas une science exacte, les professionnels peuvent diverger en toute bonne foi sur la meilleure façon d'exprimer vos idées. Il est fort possible que vous vous retrouviez avec deux traductions sans savoir laquelle est la meilleure. Demandez à chacun de ces professionnels de justifier leurs divergences. Vous pouvez également demander à un autre professionnel de la traduction de retraduire le texte de la seconde langue vers le français. Ce

processus (appelé parfois aller-retour ou traduction à l'envers) peut attirer votre attention sur les passages qui n'ont pas été compris et qui doivent être clarifiés.

Une autre méthode de révision consiste à demander à une personne qui ne connaît pas seulement la langue, mais aussi le contexte culturel et le sujet du texte, de relire le travail de votre traductrice ou de votre traducteur. Une personne qui possède l'expérience du terrain sera sensible à la perception de ce document par les personnes avec qui elle travaille. De plus, les intervenants qui peuvent s'imaginer en train d'utiliser vos documents traduits avec les familles seront motivés pour réaliser un produit fini véritablement pratique et utile.

Vous ne faites pas appel aux intervenants, aux réviseurs ni aux lecteurs communautaires pour faire de la traduction, mais ces personnes pourront éventuellement proposer des modifications qui rendront votre document plus accessible et convivial. Si, en particulier, la personne qui a fait la traduction connaît mal la culture enfantine, un intervenant pourra peut-être proposer des comptines, des chansons et des jeux appropriés. La navette entre la lectrice ou le lecteur communautaire et la traductrice ou le traducteur pour peaufiner la version définitive de ce document peut demander du temps et du travail. Plus la langue et les variantes culturelles de vos participants sont complexes, plus cet échange se prolongera. Vous devriez être disposé à régler des honoraires raisonnables aux lecteurs communautaires pour leurs services, comme pour tout autre réviseur, mais c'est probablement leur engagement personnel qui les motivera à persévérer dans ce travail.

Si vous souhaitez faire relire la traduction par une personne de la communauté, informez-en vos traducteurs dès le tout début. Les traducteurs professionnels risquent d'accepter difficilement la participation d'une personne « non professionnelle » à ce processus. Expliquez-leur clairement que vous ne mettez pas leur compétence professionnelle en doute, mais que vous sollicitez simplement l'opinion d'une personne du terrain sur l'accueil qui sera réservé au document. Vous demandez peut-être également à des collègues de relire la version française des documents que vous rédigez pour les mêmes raisons.

Plus de temps et d'argent qu'à première vue

Cette présentation du travail de traduction met en évidence que, si vous prévoyez faire traduire un document relativement long et complexe, qui sera largement diffusé et que vous

voulez utiliser pendant longtemps, vous devriez vous préparer à passer par de nombreuses étapes avant de disposer d'un texte prêt à l'impression. Prévoyez le temps nécessaire pour cela et méfiez-vous des raccourcis. Il ne suffit pas que vos lecteurs comprennent tant bien que mal votre message. Vous ne voulez pas que la qualité de la traduction soit si médiocre qu'elle jette un doute sur votre professionnalisme et sur la crédibilité de vos informations.

Le temps requis est reflété dans le coût. Typiquement, la traduction est facturée selon le nombre de mots. Les tarifs varient entre 25 et 40 cents le mot, dépendant de la complexité du texte et de la langue de la traduction. Sachant que les coûts peuvent monter vite, vous serez motivé à être concis et à éliminer tous les mots superflus du document original. Quand vos idées sont clairement exprimées dans le texte original, elles seront d'autant plus faciles à exprimer dans une autre langue.

Interprétation

L'interprétation — la transposition d'un message parlé d'une langue dans une autre pour faciliter des échanges entre deux personnes ou plus — soulève de nombreuses questions identiques à celles de la traduction de documents écrits : le niveau de langue, les variantes de la même langue et la connaissance de la culture et du contexte. Elle crée cependant plus de possibilités d'erreurs de communication puisqu'elle est, par sa nature, immédiate. Les interprètes ne peuvent pas effectuer de recherche sur un terme, ni réfléchir pendant longtemps aux mots susceptibles de mieux exprimer le sens des paroles de l'orateur. Il est, bien entendu, impossible de demander un examen de la qualité du

travail de l'interprète. L'embauche d'interprètes professionnels est une certaine garantie de qualité. En revanche, le type de communication orale à interpréter dans un cadre communautaire ne justifie généralement pas le coût de l'embauche de professionnels. Dans la majorité des cas, quand les intervenants parlent avec des familles de nouveaux arrivants, ils font appel à n'importe quelle personne disponible — les membres de la famille, les amis, d'autres membres du personnel — n'importe qui parlant les deux langues un tant soit peu. Cette pratique peut suffire quand il s'agit de communiquer les heures d'ouverture et la liste des services offerts. Par contre, si la conversation des intervenants avec les familles doit être plus approfondie, le recours à des interprètes non professionnels peut faire naître de graves problèmes, liés à l'exactitude, la fidélité, la relation entre l'interprète et la participante ou le participant, la confidentialité et la responsabilité.

Vous ne voulez pas que la qualité de la traduction soit si médiocre qu'elle jette un doute sur votre professionnalisme et sur la crédibilité de vos informations.

Dans le reste de cet article, nous allons énumérer plusieurs pièges possibles de l'interprétation non professionnelle, en plus des difficultés relatives à la traduction qui ont déjà été présentées. Nous nous appuierons également sur des publications du domaine médical pour conseiller des méthodes qui clarifieront le plus possible la communication dans les deux sens en présence d'une ou d'un intermédiaire³. Le personnel médical traite depuis longtemps les questions complexes liées à l'interprétation non professionnelle dans des domaines délicats, ce qui est également caractéristique de la pratique du soutien à la famille.

Exactitude

Comme nous l'avons vu dans la discussion sur la traduction, l'exactitude ne se résume pas à la substitution d'un mot par un autre, comme vous le faisiez à l'école secondaire. Avant de commencer votre discussion avec une participante ou un participant, essayez de connaître le degré d'aisance de votre interprète à la fois dans votre langue et dans celle de la personne à laquelle vous souhaitez parler. Informez l'interprète qu'il ou elle peut vous interrompre à tout moment pour obtenir des éclaircissements ou l'explication des nuances. Vous pouvez l'aider en lui expliquant à l'avance les termes et les informations d'ordre général susceptibles d'être peu connus. Choisissez les mots les plus simples pour exposer vos arguments et évitez le jargon, les expressions idiomatiques et les termes techniques. L'interprète les comprendra peut-être, mais risque d'avoir de la difficulté pour les rendre dans l'autre langue. N'oubliez pas que vous n'avez probablement pas affaire à un professionnel formé à passer rapidement d'une langue à l'autre.

Il est inutile que vous parliez plus lentement (et certainement pas plus fort!) que d'habitude. En règle générale, le sens de vos phrases est plus facile à saisir si vous vous exprimez à une vitesse normale, mais insistez pour que votre interprète vous demande de ralentir s'il a du mal à vous suivre. Si vous posez des questions, posez-les une par une et attendez la réponse à chaque question avant de poursuivre. Si la réponse vous fait craindre un malentendu, essayez d'employer des mots différents pour exprimer la même idée.

Si vous pensez compléter vos mots par des gestes pour faciliter la compréhension de ce que vous dites, cette méthode risque de ne pas être la meilleure. Quand la personne à laquelle vous parlez verra vos gestes, elle ne les liera pas à des mots dans sa propre langue et ces gestes risquent d'être source de confusion. Sachez que vous risquez de mal interpréter les gestes et les expressions du visage de l'autre personne pour les

mêmes raisons. Ne croyez pas trop vite avoir saisi le sens du langage non verbal; en cas de doute, demandez des explications à l'interprète.

Prévoyez assez de temps pour le processus de l'entrevue pour que personne ne se sente pris par le temps. N'oubliez pas que ce qui est dit dans un échange avec interprète doit être répété au moins deux fois et peut-être plus, si des éclaircissements s'imposent. De plus, ce qui peut se dire brièvement dans une langue peut s'exprimer en beaucoup plus de mots dans une autre.

Fidélité

Les interprètes professionnels sont formés à faciliter la communication entre des personnes parlant des langues différentes sans déformer les intentions des interlocuteurs. Ils ne jugent pas le contenu du message, ni n'ajoutent leurs opinions personnelles, leurs commentaires, leurs conseils, ni ne soufflent des réponses, adoucissent le ton ou éliminent des informations gênantes ou susceptibles de prêter à controverse. Les interprètes non professionnels peuvent être enclins à faire tout cela. Ils sont parfois animés des meilleures intentions : le désir de plaire ou le désir sincère de se rendre utiles. Ils peuvent parfois être gênés eux-mêmes pour répéter ce qui vient d'être dit. Ils peuvent désapprouver vos propos ou ceux de l'autre personne ou les juger déplacés ou offensants. Quand c'est le cas, ils filtrent le message et le modifient quelque peu. Au lieu d'ouvrir une fenêtre claire entre la personne à qui vous parlez et vous, les interprètes de ce type y ajoutent un rideau de leur propre fabrication.

Afin d'optimiser la fidélité de l'interprétation des messages, veillez à ce que la personne qui les interprète comprenne vos attentes. Vous avez besoin d'entendre *tout* ce que l'autre personne vous dit et vous voulez que cette personne entende *tout* ce que vous lui dites. Rien ne vous choquera et vous ne jugerez pas l'interprète à titre personnel parce qu'il a rapporté des propos avec fidélité. Si l'interprète juge un complément d'explication indispensable à la qualité de la compréhension, il ou elle devrait demander à la personne concernée de s'expliquer, que ce soit la participante ou le participant ou vous. Son travail consiste à traduire ces mots, non à les expliquer lui-même ou elle-même.

Contexte de la relation

Quand vous faites appel à quelqu'un pour jouer le rôle d'interprète non professionnel pour une participante ou un participant, vous devriez savoir que cet échange peut fort

3. Voir, par exemple, *The Providers' Guide to Quality and Culture*, une ressource électronique publiée par Management Sciences for Health, un organisme international sans but lucratif du domaine de la santé dont le siège social est aux États-Unis. <http://erc.msh.org/mainpage.cfm?file=4.5.0.htm&module=provider&language=English>

bien être nuancé par les relations qui existent déjà entre ces deux personnes. Le cas des enfants qui ont appris le français à l'école et qui traduisent pour leurs parents qui sont de nouveaux arrivants est particulièrement fréquent. C'est un choix pratique, mais pas toujours le meilleur. En plus de tous les autres problèmes liés au fait de confier ce rôle à des enfants (vocabulaire limité dans les deux langues, connaissance limitée des sujets de conversation des adultes, connaissance insuffisante du contexte socioculturel de la nouvelle ou de l'ancienne culture), il est clair que les parents sont susceptibles d'hésiter à être francs parce qu'ils veulent cacher certaines informations à leurs propres enfants. Cette question de protection de la vie privée peut également exister avec d'autres membres de la famille ou même des amis. Il vaut parfois mieux rechercher un interprète non professionnel sans relation avec la famille participante.

Même en l'absence de relations personnelles, des facteurs culturels peuvent créer un contexte qui influencera l'exactitude et la fidélité de l'interprétation. Nous pouvons penser que, si deux personnes parlent la même langue et viennent du même pays, elles devraient avoir de nombreux points communs. Or, pour les personnes en question, leur relation peut se définir par les différences — de classe sociale, de niveau d'études et d'âge — qui les séparent. Des relations de pouvoir invisibles à nos yeux peuvent empêcher la communication de vaincre la barrière des langues. Par exemple, un interprète qui occupe une position supérieure dans l'échelle sociale pourra sembler intimidant pour une famille dans une position inférieure qui hésitera donc à exprimer ses vrais besoins. Si un interprète s'exprimant avec un accent d'une classe sociale inférieure joue le rôle d'intermédiaire, une famille au niveau d'études supérieur peut être offensée de dépendre d'une personne qu'elle ne juge pas à la hauteur. L'anecdote de l'encadré de cette page démontre comment les valeurs culturelles relatives aux aînés peuvent être à l'origine de malentendus.

Le sexe est une autre variable susceptible d'influencer la réussite de l'interprétation. Même quand l'égalité des sexes est la norme culturelle, de nombreuses femmes seraient réticentes à ce qu'un homme assiste à des conversations intimes et l'inverse est également vrai. Enfin, des facteurs historiques peuvent influencer les relations entre les participants et les interprètes éventuels qui parlent la même langue. Les divisions ethniques, régionales et religieuses du pays d'origine peuvent mettre les interlocuteurs tellement mal à l'aise qu'elles risquent de compromettre la réussite de la communication.

Les intervenants des organismes communautaires ne peuvent manifestement pas connaître tous les facteurs culturels et historiques susceptibles de créer un contexte négatif pour interpréter les propos des nouveaux arrivants qui participent à leurs programmes. Il importe néanmoins de savoir que ces facteurs existent et qu'ils peuvent être lourds de conséquences.

La déférence due à l'âge : un facteur culturel caché

Un matin par semaine, un centre de ressources pour la famille offrait un programme de halte-accueil pour les grands-parents venus au Canada pour prendre soin de leurs petits-enfants. Le centre avait embauché une coordonnatrice (appelons-la Anne) qui parlait la langue des grands-parents. Elle avait réussi à attirer un nombre important de participants à ce programme. La directrice du centre (appelons-la Marie) s'en réjouissait, mais à l'arrivée des jours froids, elle remarqua que les grands-parents n'utilisaient pas le vestiaire. Ils posaient plutôt leurs manteaux sur les chaises et les sofas. Marie trouvait que ces vêtements donnaient une allure de désordre à la salle et qu'ils occupaient la place où les adultes et les enfants devaient pouvoir s'asseoir ensemble. Marie demanda à Anne de prier les participants, dans leur langue, d'accrocher les manteaux au vestiaire. Anne plaça une affiche dans leur langue à ce sujet, mais deux semaines plus tard, Marie ne constata aucun changement. Elle demanda à Anne de communiquer à nouveau ce message, ce qu'elle accepta. La semaine suivante, comme rien n'avait encore changé, Marie demanda à Anne la raison de cette situation. Les participants refusaient-ils de suivre les règles du centre? Anne ne faisait-elle pas son travail? Où le problème de communication se situait-il?

Anne fournit à Marie l'élément culturel qui lui manquait. Elle lui expliqua que, comme ces personnes étaient des aînés, d'après les règles de sa culture, il serait très impoli de sa part de leur donner un ordre. Comme toute demande autre que l'affiche dans le vestiaire serait jugée impertinente, elle n'avait pas en fait passé le message de vive voix. Elle avait décidé que pour réussir son travail auprès de ces participants, il était plus important qu'elle conserve leur respect. Si elle suivait à la lettre la demande de Marie, elle risquait de perdre sa crédibilité et ils pourraient cesser de venir au programme.

Marie comprenait la position d'Anne, mais demeurait persuadée de l'importance de ranger les manteaux au vestiaire. Si ce groupe laissait ses manteaux n'importe où, d'autres participants pourraient leur emboîter le pas et le résultat serait regrettable. Marie décida que, comme elle n'appartenait pas à leur communauté, les participants n'attendraient pas d'elle l'observation des mêmes règles culturelles. De plus, leur fréquentation du programme ne dépendait pas de leurs relations avec elle. La semaine suivante, elle s'avança jusqu'au sofa où se trouvaient les manteaux, sourit aux grands-parents, montra le vestiaire du doigt et y emporta calmement tous les manteaux pour les y accrocher. Ils comprirent son message, sans interprète.

Si vous avez l'impression que des préjugés et des stéréotypes nuisent à la clarté de la communication, essayez de les mettre en lumière. Vous pourriez réussir à éliminer ces obstacles par la discussion avec les personnes impliquées. Dans le cas contraire, vous risquez de devoir changer d'interprète.

Confidentialité

Les interprètes professionnels sont formés au respect de la confidentialité. Ils sont soumis à l'obligation de ne pas parler de ce qu'ils ont pu entendre pendant une entrevue privée. Les participants peuvent douter, à juste titre, que les interprètes non professionnels soient tenus d'observer les mêmes normes. De nombreuses communautés culturelles sont petites et étroitement soudées. Il est tout à fait possible que l'interprète et les participants aient des connaissances communes, même sans s'être jamais rencontrés. Les participants peuvent être réticents à s'exprimer, s'ils pensent que leurs affaires familiales privées vont devenir les sujets de commérages au sein de leur communauté culturelle. La protection de la réputation de la famille peut sembler plus importante que la résolution d'un problème. Par exemple, dans certaines cultures, la famille est tenue responsable des problèmes de santé mentale et éprouve de la honte si un de leurs membres en souffre. Certaines personnes peuvent avoir de la difficulté à solliciter de l'aide, si la confidentialité ne peut pas leur être garantie. Bien que l'absence de stigmatisation des maladies mentales soit votre but ultime en tant qu'intervenant, vous devez tenir compte des normes culturelles et vous préoccuper avant tout d'apporter aux familles un soutien immédiat, en fonction de leurs convictions actuelles.

Avant toute entrevue privée avec une participante ou un participant en présence d'une ou d'un interprète, expliquez-lui son obligation de confidentialité. Puis, au début de l'entrevue, rappelez cette obligation et demandez à l'interprète de l'expliquer à la participante ou au participant dans sa propre langue.

Responsabilité

Les interprètes professionnels ont suivi une formation complète dans leur domaine. Ils respectent des normes, leur

Les participants peuvent être réticents à s'exprimer, s'ils pensent que leurs affaires familiales privées vont devenir les sujets de commérages au sein de leur communauté culturelle.

travail est réfléchi et ils peuvent appartenir à une association professionnelle. Quand vous faites appel aux services d'interprètes non professionnels, rien ne vous garantit leur responsabilité professionnelle. C'est la bonne volonté de l'interprète et son désir de faciliter la communication entre les familles avec efficacité qui sont vos seules garanties de qualité.

Vous pouvez stimuler cette bonne volonté en manifestant votre reconnaissance pour le travail et le temps que les interprètes non professionnels vous ont consacrés. Vous ne les rémunérez probablement pas, mais ils méritent de nombreux remerciements et témoignages de reconnaissance. Dites-leur que vous savez que l'interprétation est un travail compliqué. Reconnaissez les difficultés et le stress de ce travail. Recherchez des formations afin de les aider à améliorer leurs compétences en interprétariat. Rendez-leur hommage avec

les autres bénévoles pour leur contribution à la réussite de votre organisme et au bien-être des familles qui ont besoin de leur aide.

Conclusion

Cet article a souligné plusieurs difficultés relatives à la traduction et à l'interprétation pour les organismes communautaires, surtout ceux qui soutiennent les familles de nouveaux arrivants. La communication avec les gens dans leur propre langue est une manière convaincante de souhaiter « Bienvenue chez vous! ». Comme cet article le démontre clairement, ce n'est pas toujours une mince affaire. La prise de conscience des embûches est la première étape de la définition de normes de bonnes pratiques et de l'amélioration de la compréhension mutuelle.

Betsy Mann, M.A. est la rédactrice de *Jouer et Grandir*, le bulletin trimestriel de l'Association canadienne des programmes de ressources pour la famille (FRP Canada). Elle est également l'auteure de plusieurs documents dans les domaines de l'éducation parentale et du développement de l'enfant. Par ailleurs, elle est une Éducatrice familiale agréée du Canada, elle a animé des ateliers et des cours à l'intention des parents depuis plus de 16 ans, et elle a offert de nombreux ateliers de formation aux intervenants et intervenantes en soutien de la famille. Son expérience personnelle de la vie dans deux langues et deux cultures remonte à 35 ans. Elle a grandi à Toronto dans une famille anglophone unilingue, mais elle et son partenaire franco-ontarien ont choisi le français comme langue de communication avec leurs enfants.