

ASSOCIAZIONE NAZIONALE  
TRADUTTORI E INTERPRETI  
DEL MINISTERO DELL'INTERNO  
ANTIMI

## Perspectives de la traduction et de l'interprétation au sein des services publics italiens

### 1. Introduction

Pour ma part, il s'agit d'aborder une réalité émergente en Italie avec l'arrivée massive de personnes parlant des langues quasi inconnues (l'arabe, le roumain, le polonais, le bulgare, l'urdu, le bambara, le swahili) et de cultures différentes. Avec ces nouveaux besoins à couvrir, surgissaient de nouvelles problématiques auxquelles il fallait – et il faut encore – faire face. Il s'agissait de besoins de tous types (éducatifs, économiques, sociaux, politiques, humanitaires) qui appelaient également des solutions diverses : prise en charge sociale, décisions politiques ou aide linguistique, pour n'en citer que quelques-unes.

Les réponses apportées ont été nombreuses et les questionnements se sont également multipliés, tant au niveau national qu'international, dans un contexte chaque fois plus ancré dans la mondialisation. Cette réalité était déjà connue depuis longtemps dans d'autres pays (Australie, Canada, USA, Royaume-Uni, Allemagne, France). En Italie, les populations immigrantes sont d'abord arrivées au compte-gouttes, à partir de 1986 et de l'entrée du pays dans l'Union européenne, puis le phénomène a connu une véritable explosion, en Italie comme dans d'autres pays de la Communauté.

Quelques brefs rappels des moments clés du développement de la Traduction et de l'Interprétation dans les Services Publics (TISP) au niveau international nous aideront à nous faire une idée plus précise de la situation italienne. Je mentionnerai tout d'abord la création de l'organisation *Critical Link* (<http://www.criticallink.org>) au Canada en 1992 avec pour objectif l'organisation d'une rencontre internationale qui a eu lieu en 1995. Ce fut le premier congrès international consacré à la TISP (ou *community interpreting*). L'objectif principal était de comparer et d'échanger des expériences, des formations et des initiatives avec les délégués du monde entier qui travaillaient dans ce domaine. *Critical Link* est ainsi devenu le plus grand et plus ancien forum international sur la TISP. Les thèmes abordés lors de ses différents congrès reflètent l'évolution qui a touché non seulement la communication avec les populations immigrées, dans la plupart des cas dans des langues minoritaires, mais, plus généralement, l'ensemble de la société.

Dans le même temps, d'autres associations et d'autres forums ont vu le jour. Des séminaires, des congrès, des journées d'étude de tous types ont été organisés au niveau mondial pour échanger des expériences, étudier les nouvelles sociétés multiculturelles ou le développement des relations entre les populations étrangères et autochtones.

Le débat tourna autour de la complexité de la tâche de l'intermédiaire ou troisième chaînon – appelé médiateur, interprète ou traducteur – en tant qu'instrument de liaison dans les services publics (dispensaires, hôpitaux, écoles, ONG, bureaux de l'État, etc.).

Trois ans plus tard, en 2005, a été organisé le Deuxième congrès international sur les TISP avec pour thème cette fois-ci la traduction comme médiation entre les langues et entre les cultures afin de poursuivre le travail de dialogue et l'échange d'expériences et de projets engagés en 2002. Il fut question de sa formation et de son degré de professionnalisation réel et souhaitable ainsi que de l'influence de facteurs exogènes à l'activité du transfert de l'information. Les différentes manières de comprendre ce transfert et le rôle joué par divers facteurs indépendants de la langue (les politiques nationales et internationales, les relations de pouvoir, les questions de genre, la reconnaissance des minorités culturelles, la position du traducteur et de l'interprète (T&I) ou encore le(s) rôle(s) que doit jouer ce troisième chaînon de la communication) y étaient abordés.

Ce thème représentait un pas supplémentaire dans l'évolution et la reconnaissance de la profession de la T&I dans les services publics, mais il s'agissait également d'un appel à la coopération et au travail d'équipe de toutes ces institutions (professionnels, formateurs ou acteurs de terrain en tout genre qui, d'une manière ou d'une autre, interviennent dans le processus de communication avec des personnes qui ne partagent pas leur langue et/ou leur culture et dont le but est de favoriser la consolidation d'une nouvelle société multiculturelle encore en construction).

En avril 2011 a été organisé en Espagne le Quatrième congrès international sur les TISP où il a été question, cette fois, de « l'avenir dans le présent : traduction et Interprétation dans les Services Publics dans un monde INTERCONNECTÉ » c'est-à-dire la TISP sur INTERNET. En écho aux changements dans nos sociétés actuelles, les travaux ont présenté l'application des Technologies de l'Information et de la Communication (TICS) à la TISP. Par exemple, la mise en place et le développement de l'interprétation à distance en visioconférence, l'interprétation téléphonique ou l'application de la téléphonie mobile à la TISP, la formation des traducteurs et interprètes basée sur de nouvelles technologies, la recherche et l'expérimentation de solutions interdisciplinaires permettant d'améliorer la qualité et l'efficacité des traductions grâce aux nouvelles technologies, et les avancées dans la recherche conjointe de solutions entre institutions publiques et éducatives.

Les thèmes abordés lors des trois congrès consacrés jusqu'à présent à la TISP ont reflété l'évolution et la situation de la communication avec des populations étrangères, telles que je vais tenter maintenant de les expliquer. Pour cela, je vais évoquer l'évolution de la communication avec ces nouvelles populations dans trois domaines différents mais complémentaires, à savoir :

- le domaine académique,
- le terrain professionnel,
- le domaine de la recherche,

et cela, selon trois points de vue différents qui correspondent aux trois niveaux d'intervention dans le processus de communication :

- les fournisseurs de services,
- les usagers,
- les intermédiaires ou personnes qui rendent possible la communication lorsqu'il s'agit de langues et de cultures distinctes.

En avril 2014 a eu lieu le Cinquième congrès international sur les TISP.

Dans la suite, j'aborderai tour à tour les deux grands aspects suivants :

1. Évolution de la communication avec les populations étrangères dans le domaine académique, sur le terrain professionnel et celui de la recherche.

## 2. Configuration de la communication : le rôle des fournisseurs de services, des usagers et les intermédiaires dans le processus de communication.

Je laisserai de côté le débat sur les limites de cette « activité imprécise », en soulignant qu'il s'agit d'une activité qui ne peut se limiter ni à des institutions spécifiques, ni à des langues ou des groupes culturels précis, du fait de la grande variété de situations institutionnelles et de bagages culturels auxquels l'on peut être confronté. Et j'estime que c'est bien cette extrême complexité du rôle de l'intermédiaire qui rend presque impossible sa définition.

## 2. L'évolution de la communication dans trois domaines distincts

La formation est l'un des piliers essentiels de la professionnalisation de la TISP, au-delà de l'accréditation et d'une offre généralisée de ce service. En Italie, où ce type de communication avec des populations étrangères est en voie de consolidation, l'on assiste depuis une dizaine d'années au lancement de plusieurs propositions de formation, celles-ci devant leur existence davantage à des organismes agissant de façon informelle qu'à l'Université en tant que lieu d'enseignement institutionnel. L'objectif principal des académies universitaires est de former des professionnels en **Communication Interculturelle**. Pour y répondre, on tente de fournir aux étudiants d'un côté les connaissances théoriques requises et de l'autre, les compétences, techniques et outils nécessaires pour agir en tant qu'intermédiaires linguistiques et culturels entre le personnel des institutions médicales, administratives et éducatives et des usagers ne maîtrisant pas la langue italienne.

Quant à la professionnalisation du T&I dans les services publics, il est souhaitable de rechercher une reconnaissance de son travail par les institutions et par la société en général et, à ce sujet, je vais esquisser brièvement les actions à poursuivre:

- Recherche d'une collaboration entre des structures d'enseignement supérieur et diverses institutions publiques et privées pour que les étudiants en formation puissent effectuer des stages sur le terrain
- Création d'un concours public pour accéder aux postes d'interprétation téléphonique dans le domaine de la santé
- Collaboration avec des centres spécialisés dans la formation de médiateurs interculturels
- Mise en place de programmes pour l'immigration, avec différentes activités qui facilitent le contact entre les populations étrangères et les institutions
- Augmentation de l'offre de formation et du nombre de contrats pour les médiateurs interculturels et interlinguistiques dans plusieurs institutions.
- Création, dans diverses mairies, d'un réseau de Traducteurs et Interprètes sélectionnés sur concours ou examen.

En ce qui concerne la recherche en TISP, le réseau **COMUNICA\*\*** est sans doute la meilleure source d'information, puisqu'il est constitué de chercheurs qui se consacrent spécifiquement à la TISP. Il s'agit des groupes GRETI, CRIT, MIRAS et FILSE. Tous travaillent activement dans ce domaine et collaborent entre eux. Le travail du Réseau COMUNICA\*\* a également vocation à émettre une critique constructive et à promouvoir l'engagement social en relayant les initiatives nationales et européennes entreprises dans ce domaine, les réunions d'experts qui ont lieu dans d'autres pays, ainsi que les publications sur ce sujet.

Toutefois, je vous invite à consulter les sites web de ces groupes afin de vous informer davantage sur l'ampleur de ce travail dans le domaine de la TISP.

### 3. Configuration de la chaîne de communication : trois maillons dans le processus de communication

La dernière décennie a connu des progrès, certes significatifs, mais encore insuffisants, du fait de la faiblesse des moyens, de l'inégalité entre les Communautés autonomes ou les régions, de la dispersion, de la faible professionnalisation et de l'absence quasi totale de reconnaissance du travail de l'intermédiaire. Voyons maintenant ce que nous montre l'analyse du processus de communication et des agents qui rendent possible une telle communication.

Pour en revenir aux trois maillons de la chaîne (fournisseurs, usagers, T&I), il convient de faire remarquer que chacun d'eux est soumis à un processus de changement ; tous ces processus ont lieu parallèlement et sont facilement observables en Espagne.

## Les services publics (ou institutions publiques)

La liste ci-après présente les étapes successives franchies au sein d'un service public face à une affluence subite de personnes de langues et de cultures différentes :

1. Au départ, pour l'institution concernée, le problème n'existe pas.
2. Le problème est escamoté et les rares tentatives de solution sont peu rationnelles, ce qui conduit à ces commentaires tellement rebattus : « en général, nous n'avons pas de problème car ils ont leurs enfants ou leurs amis pour les aider » ; « on se comprend par signes, dessins... » ; « il y a, au centre, des gens qui peuvent dépanner en cas de besoin ».
3. Le problème est reconnu et accepté.
4. Des solutions *ad hoc* sont analysées et mises en place.
5. Des progrès sont faits, grâce à des projets réalisés au niveau local, issus d'initiatives personnelles ou privées, malgré de grandes difficultés.
6. Institutionnalisation au niveau national, généralement accompagnée de modifications législatives dictées par la situation.
7. Cohérence, au niveau local, et ceci dans un cadre national, obtenue par la mise en œuvre de mesures générales : règlements, services d'interprètes professionnels, etc.

**Dans le cas de l'Italie, par exemple, on note qu'un plus grand nombre de centres, de nature diverse (mairies, services sociaux, centres éducatifs, hôpitaux...), offrent des services de T&I en plus de l'accompagnement classique par les parents ou amis. De même, certains ministères ou institutions font appel à des entreprises privées pour la fourniture de prestations de T&I. Mais il faut ajouter à cela les plaintes des T&I fonctionnaires eux-mêmes, sur la qualité des services proposés et leurs revendications quant à la réforme des pré-requis exigés pour accéder à ce type de poste. Tout cela prouve que les choses bougent.**

## Les intermédiaires

Intéressons-nous maintenant aux intermédiaires ou aux personnes qui rendent possible la communication lorsqu'il s'agit de langues distinctes, qu'ils soient appelés traducteurs, interprètes, médiateurs, experts linguistiques ou accompagnateurs bénévoles.

Aujourd'hui, des voix s'élèvent pour défendre l'inscription de cette activité au registre des professions reconnues par l'État, tandis que la complexité de l'activité et la variété de ses appellations sont reconnues. On dispose d'une meilleure offre de formation.

En ce sens, il convient de souligner l'élaboration d'un *Livre Blanc de la Traduction Institutionnelle* auquel participent les différents ministères ainsi que d'autres institutions, et dont l'objectif fondamental consiste à proposer un nouveau modèle d'organisation pour la T&I institutionnelle en Italie, basé sur les services existants, qu'ils soient communs ou propres à chaque ministère, et dirigés par des professionnels qui connaissent les besoins et les spécificités de la T&I.

Cette proposition, sous l'égide de la T&I institutionnelle, englobe principalement les domaines diplomatique, judiciaire, pénitentiaire ainsi que celui des forces de l'ordre, alors que d'autres sphères (santé, éducation), qui appartiennent également à la TISP, en seraient exclues. Il s'agit néanmoins d'un pas important.

## Les usagers

Il manque, dans ce processus, les usagers qui ne dominent pas ou qui ignorent totalement la langue de communication. Il faut, dans ce cas, s'intéresser à l'individu plus qu'à des grands groupes, pour éviter les stéréotypes et pour tenir compte du fait que chaque cas est différent. Par conséquent, plutôt que de définir un processus (figé) pour un groupe, on peut esquisser une démarche adaptable aux variables en jeu et qui tient compte de facteurs antérieurs à la migration (éducation, conditions de vie, expérience professionnelle, liens familiaux), contemporains de la migration (planification du voyage, expérience vécue, type de migration) et postérieurs à la migration (degré de traumatisme, capacité à surmonter les barrières culturelles, connaissance de la langue du pays d'accueil ou degré d'adaptation à la nouvelle société) sans oublier la dimension des générations futures.

Ces générations futures seraient-elles la solution ? L'histoire semble prouver le contraire puisque des pays qui, depuis plusieurs générations, accueillent des personnes parlant des langues différentes continuent à avoir besoin de T&I et de médiateurs, tandis que beaucoup de jeunes ont cessé d'utiliser la langue de leurs parents et ignorent presque tout de la culture de leurs ancêtres.

On conclut en disant que les conditions de réussite sont uniquement réunies quand il existe une relation horizontale optimale entre ces trois processus verticaux. Nous sommes, pour l'instant, sur la bonne voie mais le chemin à parcourir est encore long et un travail d'équipe s'impose.

## 4. Conclusions

En résumé et à la lumière de ma propre expérience en tant que Traductrice et Interprète Institutionnelle, et professionnelle de la T&I, je dirais qu'il reste des

questions encore en suspens avant de pouvoir passer à l'étape définitive. Entre autres :

La nécessité de faire prendre conscience à la société et aux institutions qu'il faut encore développer des mécanismes pour permettre cette communication par des professionnels dont le niveau est équivalent à celui de l'interprète de conférence ou du traducteur technique. Cela entraînerait la création de postes, avec une rémunération adaptée.

Pour y arriver, il faut continuer à travailler et à mettre en place des stratégies précises, par exemple :

Mettre en œuvre les décisions adoptées par l'Union européenne, qui a récemment pris conscience que les droits des citoyens pouvaient être lésés dans les États membres si l'on ne cherchait pas une formule égalitaire pour tous. D'où le Forum de réflexion sur le plurilinguisme et la formation des interprètes organisé par la Commission Européenne et la proposition d'une directive (UE/64/2010) relative au droit à l'interprétation et à la traduction, nouvellement adoptée en Italie, ou encore le lancement du groupe SIGTIPS (Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services).

En ce qui concerne la recherche en TISP, les progrès obtenus doivent désormais influencer sur la pratique sociale, en passant de la recherche théorique à la recherche appliquée en milieu réel : infirmerie, services sociaux, écoles, commissariats, de manière à favoriser le développement d'un modèle de qualité applicable à ces pratiques. N'oublions pas d'ailleurs qu'une bonne pratique exige de bons professionnels. On pourrait résumer ainsi la situation actuelle de l'Italie par rapport à la TISP :

- succès que représente l'intérêt grandissant porté à la TISP dans le champ des études de traduction et d'interprétation et des études de communication,
- impact limité dans d'autres disciplines : la médecine, le droit, le travail social...
- rapports déséquilibrés entre recherche et pratique,
- développement inachevé d'une politique cohérente homogène.

Pour ce dernier point et en guise de conclusion, il convient de souligner que la politique migratoire de chaque pays a une très forte incidence dans ce domaine, bien qu'on ne puisse pas encore parler de modèle unique. L'intégration des immigrants dans l'Union européenne provoque de fortes tensions », Angela Merkel reconnaît l'échec du modèle de diversité culturelle en Allemagne.

Toutefois, ce débat s'écarte du thème de cette communication, même s'il peut nous pousser à réfléchir aux mécanismes activés pour mener à bien une politique d'intégration ou d'assimilation et aux répercussions (éventuelles) sur la reconnaissance et la professionnalisation de la TISP.