



Universidad
de Alcalá

Influencia de determinados aspectos subjetivos en el papel y la deontología del intérprete en los servicios públicos

Influence de certains aspects subjectifs sur le rôle et la déontologie de l'interprète de service public

Influence of specific subjective aspects on the role and ethics of public service interpreters

CURSO ACADÉMICO 2018/2019

**Máster Universitario en Comunicación Intercultural,
Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos**

**Presentado por:
D^a LOU BICOCCHI**

**Dirigido por:
D. ALFREDO ÁLVAREZ ÁLVAREZ**

Alcalá de Henares, a 3 de junio de 2019

Remerciements

Je tiens à exprimer toute ma reconnaissance à mon directeur de mémoire, Monsieur Alfredo Álvarez Álvarez. Je le remercie de m'avoir remotivée et guidée pour clôturer ce mémoire.

J'adresse mes sincères remerciements à tous les professeurs, qui m'ont permis de découvrir une nouvelle facette du métier de traducteur-interprète : celle du service public, qui reste définitivement le domaine vers lequel je souhaite me tourner à présent.

J'aimerais exprimer ma gratitude à toutes les associations et aux interprètes, qui ont pris le temps de répondre au questionnaire et sans qui l'écriture de ce mémoire n'aurait pas été possible.

Je souhaite remercier Madame Sophie Pointurier, pour sa précieuse contribution et ses conseils lors de nos échanges par courrier électronique.

Un grand merci à Amaiur, qui s'est occupée du long travail de relecture et de correction en Espagnol.

À tous ces intervenants, je présente mes remerciements, mon respect et ma gratitude.

Índice:

Resúmenes	1
1. Introducción	3
1.1. Ser intérprete.....	3
1.2. Historia de la profesión.....	3
1.3. Interpretar en los servicios públicos.....	3
1.4. Falta de profesionalización.....	4
1.5. Objetivos.....	5
2. Marco teórico	5
2.1. El papel del intérprete en los servicios públicos.....	5
2.1.1. Definición.....	5
2.1.2. Los diferentes tipos de roles.....	6
2.1.3. Lo que se espera del intérprete.....	7
2.1.3.1. Cumplir su función: competencias requeridas.....	7
2.1.3.2. Expectativas diversas: profesional, usuario, intérprete.....	8
2.1.4. Ambigüedades y conflictos de rol.....	8
2.1.5. El papel de mediador.....	9
2.1.6. Modelo imparcial y modelo de abogacía.....	10
2.1.7. Reflexión sobre el papel del intérprete.....	11
2.2. La ética y la deontología del intérprete.....	12
2.2.1. ¿Qué es la ética?.....	12
2.2.2. ¿Qué es la deontología?.....	12
2.2.3. Deontología del intérprete en los servicios públicos.....	13
2.2.3.1. Fidelidad y exactitud.....	13
2.2.3.2. Confidencialidad, discreción, secreto profesional.....	14
2.2.3.3. Probidad, integridad, profesionalismo.....	16
2.2.3.4. Desarrollo profesional.....	16
2.2.3.5. Neutralidad e imparcialidad.....	17
2.3. La subjetividad del intérprete: causas y consecuencias.....	18
2.3.1. La subjetividad surge antes, durante y después de interpretar: ejemplo de los intérpretes durante la guerra de Yugoslavia.....	18
2.3.1.1. Antes de interpretar.....	19
2.3.1.2. Después de interpretar.....	20
2.3.1.3. Durante la interpretación.....	20
2.3.2. Contexto de una entrevista: el «diálogo a tres bandas».....	21
2.3.2.1. La proximidad física.....	21
2.3.2.2. Una relación desigual y jerarquizada.....	22
2.3.2.3. Representación del otro.....	22
2.3.2.4. La creación de alianzas.....	23
2.3.3. En la piel del intérprete: la realidad de la profesión.....	24
2.3.3.1. Interpretar en contextos de asilo y refugio.....	24
2.3.3.2. Interpretar en el ámbito policial.....	25
2.3.3.3. Interpretar en el ámbito jurídico.....	25
2.3.3.4. Interpretar en contextos de violencia.....	26
2.3.4. El uso del «yo».....	27
2.3.5. La neutralidad en la TISP: ¿apropiada o no?.....	28
2.3.5.1. La neutralidad en la interpretación en salud mental.....	28
2.3.5.1.1. La neutralidad exigida.....	29
2.3.5.1.2. La neutralidad: ni conveniente, ni posible.....	29

2.3.5.2. La violencia de la neutralidad	31
2.3.5.3. Neutralidad: ¿sinónimo de fidelidad o de pérdida?.....	32
2.3.6. La empatía	35
2.3.6.1. La empatía: la genética y el lenguaje	35
2.3.6.2. La empatía en el contexto interpretativo: ¿obstáculo o necesidad?36	
2.3.6.2.1. La empatía: necesaria	36
2.3.6.2.2. Las trampas de la empatía	37
3. Muestra de datos y método.....	39
3.1. Inicio y objetivos de la encuesta	39
3.2. Toma de contacto con los intérpretes.....	40
3.3. Respuestas de las organizaciones e intérpretes.....	40
3.4. Elección de las preguntas incluidas en el cuestionario	41
3.5. Valoración de los resultados	44
4. Análisis/Resultados.....	45
4.1. Tabla de las respuestas generales.....	45
4.2. Análisis de las respuestas de los intérpretes	50
4.2.1. Contexto de las intervenciones.....	50
4.2.2. El papel del intérprete	50
4.2.2.1. Visión del intérprete sobre su rol.....	50
4.2.2.2. Expectativas similares por parte de los interlocutores	51
4.2.2.3. Expectativas diferentes dentro de cada parte	51
4.2.2.4. Expectativas diferentes entre usuarios y personal de los SSPP	51
4.2.3. La deontología.....	52
4.2.4. Cooperación entre personal en los SSPP e intérpretes	54
4.2.5. La subjetividad del intérprete	55
4.2.5.1. Aspiraciones de los intérpretes.....	55
4.2.5.2. Impacto personal y profesional en los intérpretes.....	56
4.2.6. Protegerse y distanciarse	57
4.3. Evolución de los impactos personales y profesionales en función de la experiencia profesional	58
4.3.1. Visión personal de los intérpretes sobre su evolución profesional.....	58
4.3.2. Comparación de los resultados: intérpretes novatos / experimentados / muy experimentados	59
4.3.2.1. Intérpretes novatos	60
4.3.2.2. Intérpretes experimentados	62
4.3.2.3. Intérpretes muy experimentados	64
4.3.2.4. Estrés: evolución a lo largo de los años	66
4.3.2.5. Impacto emocional: evolución a lo largo de los años	67
4.3.2.6. Recapitulativo de los resultados	67
4.4. Conclusión del análisis	68
5. Conclusiones	69
6. Bibliografía	72
7. Anexos.....	79
Anexo 1: Muestras de encuestas.....	79
Anexo 2: Ejemplos de creación de gráficos Excel	128

TÍTULO:

INFLUENCIA DE DETERMINADOS ASPECTOS SUBJETIVOS EN EL PAPEL Y LA DEONTOLOGÍA DEL INTÉRPRETE EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

AUTORA:

LOU BICOCCHI

Tutor: D. ALFREDO ÁLVAREZ ÁLVAREZ

UNIVERSIDAD:

Universidad de Alcalá

MÁSTER EN QUE SE DEFENDIÓ:

Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos.

Francés-español

FECHA DE PRESENTACIÓN:

3 de junio de 2019

RESUMEN:

Los conflictos internacionales recientes provocaron la llegada de numerosas personas extranjeras a Europa en un tiempo récord. Para gestionar la inmigración y satisfacer las necesidades de todos, las instituciones públicas tratan de emplear medios para facilitar la comunicación entre profesionales y usuarios. Por lo tanto, se solicitan cada vez más intérpretes a diario para que intervengan en las instituciones y respondan a las necesidades en servicios de interpretación.

La interpretación en los servicios públicos es un nuevo tipo de interpretación. Todavía le falta reconocimiento y regulación. En consecuencia, la función y la deontología del intérprete están sujetas a debate. En este sentido, el objetivo principal de esta investigación es analizar si las normas vigentes constituyen un marco rígido realmente adaptado a la realidad de esta profesión. Este estudio pretende comparar las ideas teóricas de la carrera con la práctica de la misma.

Emitimos la hipótesis de que algunos aspectos subjetivos, que a menudo se dejan al azar o se ignoran, pueden revelarse incompatibles con el papel y la ética establecidos. Por ello, las circunstancias, las necesidades, los impulsos y los sentimientos que surgen durante una entrevista pueden enfrentarse a los estándares exigidos. El intérprete se verá obligado a eludir ciertas reglas y a adaptarse al contexto. Por eso, las medidas teóricas no siempre encajan con la realidad. Para confirmar esta hipótesis, primero presentaremos algunos principios teóricos relativos al papel y a la deontología del intérprete en los servicios públicos. Después, determinaremos los factores que pueden cuestionarlos. Por último, analizaremos los resultados de una encuesta realizada a intérpretes, relacionada con la visión de su rol, su ética y su implicación personal. Finalmente, los resultados confirman la hipótesis de que la profesión sigue estando mal definida y que, en realidad, el marco definido no es algo que tiene que ser rígido sino adaptable. El intérprete no es una máquina de traducir; la neutralidad y la fidelidad requeridas no tienen en cuenta la subjetividad del intérprete, la cual podríamos aprovechar en vez de ocultar, en beneficio de todas las partes.

PALABRAS CLAVE:

Intérprete, mediador, código deontológico, figura/papel del traductor-intérprete, impacto psicológico en la TISP.

TITRE :

INFLUENCE DE CERTAINS ASPECTS SUBJECTIFS SUR LE RÔLE ET LA DÉONTOLOGIE DE L'INTERPRÈTE DE SERVICE PUBLIC

AUTEURE :

LOU BICOCCHI

Tuteur : M. ALFREDO ÁLVAREZ ÁLVAREZ

UNIVERSITÉ :

Universidad de Alcalá

MASTER :

Communication interculturelle, Traduction et Interprétation de Service Public.

Français-espagnol

DATE DE REMISE :

3 juin 2019

RÉSUMÉ :

Les récents conflits internationaux ont entraîné l'arrivée d'une population étrangère importante en Europe en un temps record. Pour gérer l'immigration et satisfaire les besoins de chacun, les institutions publiques tentent de mettre en œuvre des moyens pour faciliter la communication entre professionnels et usagers. De plus en plus d'interprètes sont donc quotidiennement sollicités pour intervenir au sein des institutions et répondre aux demandes de services d'interprétation.

L'Interprétation de Service Public est un nouveau type d'interprétation. Elle manque encore de reconnaissance et de régulation. De ce fait, le rôle et la déontologie de l'interprète sont sujets de débats. Dans ce contexte, l'objectif principal de cette recherche est d'analyser si les normes en vigueur constituent un cadre rigide réellement adapté à la réalité de cette profession. Cette étude prétend comparer les idées théoriques du métier avec la pratique de celui-ci.

Nous émettons l'hypothèse que certains aspects subjectifs, trop souvent laissés au hasard ou ignorés, peuvent se révéler incompatibles avec le rôle et la déontologie établis. Par conséquent, les circonstances, les nécessités, les pulsions et les ressentis survenant au cours d'un entretien peuvent se heurter aux standards mis en place. L'interprète sera donc contraint de contourner certaines règles et de s'adapter au cadre. Les mesures théoriques ne seraient donc pas toujours applicables à la réalité. Pour confirmer cette hypothèse, nous présenterons, dans un premier temps, certains principes théoriques relatifs au rôle et à la déontologie de l'interprète de service public. Nous déterminerons ensuite les facteurs pouvant les remettre en question, puis nous procéderons à l'analyse des résultats d'une enquête réalisée auprès d'interprètes, relative à la vision de leur rôle, leur déontologie, et leur implication personnelle. Enfin, les résultats confirment l'hypothèse que la profession reste mal définie et que le cadre instauré est, en réalité, à géométrie variable. L'interprète n'est pas une machine à traduire ; la neutralité et la fidélité exigées ne prennent pas en considération la subjectivité de l'interprète, qui pourrait être exploitée plutôt que d'être occultée, et ce, dans l'intérêt de toutes les parties.

MOTS CLÉS :

Interprète, médiateur, code déontologique, rôle du traducteur-interprète, impact psychologique dans la TISP.

1. Introducción

1.1. Ser intérprete

Cuando un cantante interpreta una canción, primero debe entenderla, luego apropiarse de ella y, por último, transmitirla al público con precisión. Una canción puede ser interpretada de mil maneras. La interpretación de idiomas funciona de la misma manera. En materia de traducción o interpretación, no existe una verdad absoluta sino muchas formas de transmitir un solo mensaje correctamente (digiSchool, 2016). Si el traductor se encarga de hacerlo por escrito, la misión del intérprete es transmitir un mensaje de un idioma A a un idioma B, ya sea lengua oral o signada.

1.2. Historia de la profesión

Cuando prestamos atención al pasado de esta disciplina tan antigua como el mundo, nos damos cuenta de que los intérpretes ocupaban antes un lugar primordial en la sociedad. Lejos de ser invisibles, se han encontrado rastros de su paso en los frescos del antiguo Egipto (tercer milenio antes de Cristo) donde están representados (Pointurier, 2016a: 25). Los intérpretes se encontraban entre las siete categorías profesionales oficialmente reconocidas (Herodote, citado en Pointurier, 2016a: 26). Aunque, a diferencia de los traductores, su intervención y contribución no dejan rastro, los escritos antiguos encontrados revelan que estaban, desde la antigüedad, involucrados en el corazón de la historia. Los intérpretes ocupaban el lugar privilegiado de mensajeros entre las grandes civilizaciones, junto a figuras como Julio César, Vercingétorix, Alejandro Magno o Aníbal (Pointurier, 2016a: 25). Posteriormente, desempeñaron un papel fundamental en los contextos de guerra donde se encargaban de traducir documentos escritos, informar, escribir propaganda, interpretar información y órdenes o interrogar a los prisioneros (Pointurier, 2016a: 27). En resumen, la profesión de intérprete estaba estrechamente vinculada al contexto geopolítico.

Hoy en día, la interpretación se ha vuelto indispensable en nuestra sociedad anclada en un contexto de globalización. Los intérpretes intervienen en numerosos campos como las conferencias académicas o políticas, las negociaciones comerciales, los tratados, los eventos culturales, pero también en los servicios públicos (SSPP). Interpretan para personas que se desplazan cada vez con más frecuencia y más lejos: hombres de negocios en una reunión, turistas que visitan un país, políticos en la televisión... o inmigrantes que huyen de su país para sobrevivir. A menudo estallan guerras en África y en Medio Oriente y hacen que la población huya de su país para buscar refugio en Europa. Un contexto como este hace necesaria e indispensable la intervención de intérpretes.

1.3. Interpretar en los servicios públicos

El diccionario de la Real Academia Española (2019) define los servicios públicos como: «actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad». Franz Pöchhacker (citado en Boivin, Brisset y Leanza, 2011: 108) afirma que « dans le sens le plus général, l'interprétariat communautaire désigne l'activité d'interprétation [linguistique] en milieu institutionnel d'une société donnée dans lequel les prestataires de service public et les clients ne parlent pas la même langue ». Pointurier (2017) sugiere, en el programa de radio *Danse des mots*, que interpretar en los servicios públicos « c'est écouter l'autre, écouter son intention [...] c'est [réellement] un acte de communication, ce n'est pas seulement un acte de transposition linguistique ». De hecho, la interpretación en los SSPP no

se resume en el anodino acto de pasar un mensaje, sino más bien en interpretar una persona, una cultura y una historia: supone implicarse personal y físicamente en el proceso del discurso. Incluye, ante todo, el contacto humano y todo lo que eso conlleva.

Al llegar a un territorio, los extranjeros se ven repentinamente abrumados por la montaña de papeles y trámites necesarios para solicitar asilo, tener acceso a centros de acogida, a la atención médica o a la asistencia social. Estas situaciones particularmente inestables y difíciles se ven agravadas por la nueva lengua y cultura a las que se enfrentan. No se trata de preguntar sobre cómo comprar un boleto de tren o cómo llegar a tal lugar turístico. ¿Cómo entender y cómo hacerse entender cuando se trata de cuestiones tan importantes? Aquí es donde interviene el intérprete en los servicios públicos, al que también llamamos «intérprete comunitario» (por ser parte de la misma comunidad que las personas para las que interpreta [Boivin et al., 2011: 109]), «intérprete en el ámbito social» o «intérprete de diálogos» (Wadensjö, citada en Boivin et al., 2011: 108). Trabaja junto con la policía, la defensa, la justicia, las finanzas públicas, la administración (es decir, actividades que abarcan las funciones políticas y administrativas que dependen directamente del Estado) o participa en áreas como la educación nacional, la salud, la seguridad y la asistencia social (servicios de carácter gratuito o a muy bajo costo administrados por el Estado) (Diccionario Larousse, 2019).

1.4. Falta de profesionalización

La formación de los intérpretes varía mucho de uno a otro: se sitúa entre «nada» y varios años de estudio. Por lo tanto, el personal de los servicios públicos se enfrenta tanto a intérpretes profesionales como a intérpretes informales, sin preparación.

La globalización favorece el desarrollo del uso de idiomas extranjeros, ya sea en el mundo estudiantil, profesional o cultural (medios de comunicación, tecnología, turismo, arte, etc.). Cada cual con su nivel puede comunicarse más allá de las barreras del idioma. Tal vez por ello, hoy en día, la profesión de intérprete en los servicios públicos no se toma en serio. Después de todo, cualquier persona que sepa un poco de un idioma o sea «bilingüe» puede ser intérprete, ¿verdad? Prueba de ello es lo que ya estamos haciendo en las instituciones. Cuando nos encontramos ante un extranjero alófono, intentamos resolver el problema con el inglés que aprendimos en la escuela. Si eso no es suficiente, siempre hay un colega, un transeúnte o un familiar del usuario que hará muy bien el trabajo de mediador. No hace falta puntualizar que ser intérprete es un trabajo real. Al parecer, no tenemos ni tiempo ni ganas de llamar a un intérprete profesional, al que además tendremos que pagar por su trabajo «invisible». Como lo habrán entendido, esta profesión es realmente desconocida y está subestimada. A diferencia de la interpretación diplomática o de la interpretación de conferencias (que sigue siendo «la» referencia en materia de interpretación y percibida como la más prestigiosa), la profesión de intérprete en los servicios públicos no está reconocida. Las instituciones no están organizadas para recibir a las personas alófonas y ofrecerles servicios lingüísticos de calidad para que comprendan, sean comprendidos y, sobre todo, para que puedan integrarse. Se niega la importancia de intérpretes cualificados y parece que pocos medios se están realmente empleando para mejorar la situación y la condición de las personas alófonas (Pointurier, 2016a: 17-19).

Cabe recordar que el intérprete es el primer actor de la comunicación entre las sociedades. Durante el congreso ISM « Interprétariat, Santé et Prévention », Roselyne Bachelot, ex ministra de Salud francesa, comentó:

Qui songerait à nier l'importance cruciale d'utiliser le mot juste dès lors qu'il s'agit d'annoncer une pathologie ou d'exposer un traitement à venir ? [...] Les interprètes sont bien de véritables passeurs non seulement sur le plan linguistique mais également sur le plan technique, psychologique et culturel [...] Pour restituer à chacun sa pleine identité et sa

dignité, pour permettre à chacun de comprendre ce qui lui arrive et de faire entendre sa voix, l'interprétariat en milieu de soins doit être valorisé (ISM Interprétariat, 2010).

Devolver al intérprete el lugar que se merece, también es devolvérselo a todos los ciudadanos alófonos y garantizarles el acceso al derecho, la justicia, la salud y la educación, independientemente de su nacionalidad, su lengua o su cultura. Por todo ello, elegí destacar al intérprete en este trabajo de fin de máster, hablar de su papel, su ética, pero también de sus sentimientos, con el fin de devolverle el lugar y la estima que se merece. Este trabajo se presenta como un ejemplo de la necesidad de enfocarse más en la figura del intérprete para poder entender la realidad de la profesión, su forma de trabajar, las herramientas de las que dispone y las que le faltan. Estudios sobre su forma de actuar tanto a nivel personal como profesional ayudarían a valorar la profesión, redefinir su papel y ajustar su deontología para que profesionales, usuarios e intérpretes puedan avanzar juntos de la mejor forma posible y así, solucionar varios de los problemas planteados por la inmigración en países europeos como Francia o España.

1.5. Objetivos

La hipótesis de este trabajo de fin de máster (TFM) es que el papel y el código ético del intérprete en los servicios públicos son conceptos flexibles y variables en función de varios aspectos subjetivos del intérprete o de la partes presentes en una entrevista. El trabajo consistirá en conocer mejor la realidad de la profesión de intérprete en los servicios públicos y destacar el hecho de que la profesión no sólo abarca aspectos lingüísticos, sino que incluye una parte social. Además, se tratarán de determinar las circunstancias, necesidades o impulsos que pueden surgir durante una entrevista y pueden poner en cuestión el papel y la deontología establecidos. Se procurará plantear la subjetividad en cuestión y explicar por qué y en qué influye tanto al intérprete, como a su manera de actuar y a sus decisiones. Se intentará comprobar que el concepto de neutralidad no es una verdad absoluta en ámbitos como los de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP), ya sea a nivel profesional o a nivel personal. Se analizará la forma en la que las diversas circunstancias de cada intervención interpretativa influyen sobre el intérprete a nivel psicológico e identificaremos las repercusiones sobre el intérprete. Por último, se tratará de verificar si la teoría se aplica a la realidad mediante una encuesta dirigida a intérpretes en los servicios públicos.

2. Marco teórico

2.1. El papel del intérprete en los servicios públicos

2.1.1. Definición

El diccionario francés Larousse define la palabra «rol» como: « ensemble de normes et d'attentes qui régissent le comportement d'un individu, du fait de son statut social ou de sa fonction dans un groupe ».

En el manual *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*, comentan: “role is generally understood to refer to the position and status of a person in a particular social system (Baert 2006). It is the set of norms that guides people's behaviour in a given situation or context” (Pöllabauer, 2017: 50). Estas normas y expectativas que guían el comportamiento y establecen los derechos y los deberes están formadas por cada individuo y por las personas de su alrededor. Una misma persona puede tener varios roles: rol de padre, rol de empresario, rol de amigo, rol de empleado, rol de esposo, etc., y cambiarán en función del contexto en el que el individuo se encuentre (ABBET, 2019).

2.1.2. Les différents types de rôles

Selon Chapuis et Thomas (cités dans Fougeyrollas et Roy, 1996 : 43), on distingue quatre types de rôles :

1. Le rôle imposé par les attributs de l'individu, tels que l'âge et le sexe;
2. Le rôle acquis, qui est fonction des actes de l'individu, tel son rôle professionnel;
3. Le rôle prescrit, qui correspond à l'ensemble des comportements et conduites attendus selon le statut de l'individu;
4. Le rôle réel, qui renvoie au rôle prescrit mais mis en acte de façon subjective (Fougeyrollas et Roy, 1996 : 43).

Selon Goffman (cité dans Fougeyrollas et Roy, 1996 : 44), on distingue trois dimensions du rôle : la dimension normative, la dimension typique et la dimension interprétative.

- La dimension normative se définit par « les règles de conduites idéales qu'un individu devrait respecter pour assurer la fonction qu'un rôle particulier est censé remplir » (Ogien, cité dans Fougeyrollas et Roy, 1996 : 44). Wadensjö (2014) explique que cette dimension fait référence au rôle tel qu'il est établi dans les « codes et les règles officielles ». Selon l'auteure, cette dimension définit la différence entre une bonne et une mauvaise performance ; en d'autres termes, la distinction entre une bonne et une mauvaise interprétation.

- La dimension typique « se rapporte aux attributs et qualités qui sont couramment associés à la personne qui remplit tel ou tel rôle sans qu'ils n'entrent dans sa définition officielle » (Ogien, cité dans Fougeyrollas et Roy, 1996 : 44). Wadensjö (2014) la définit comme la manière dont un individu se comporte réellement au moment de jouer un certain rôle. Elle explique que cette dimension « définit les limites d'un certain rôle » ; la limite entre « être interprète » et « ne plus être interprète ».

- Enfin, la dimension interprétative renvoie à « l'interaction au cours de laquelle un individu tient la place qui lui échoit, en s'évertuant à ne déroger ni aux normes idéales, ni à celles relevant des conceptions typiques » (Goffman, dans Ogien, cité dans Fougeyrollas et Roy, 1996 : 44). Selon Béraud (2009-2010 : 7), « les gens traitent les situations en fonction de ce qu'ils pensent qu'elles sont et du sens subjectif qu'elles ont pour eux, du point de vue qui est le leur ».

Pöllabauer (2017 : 51) explique que le rôle normatif fait allusion au comportement que l'acteur de ce rôle et les autres considèrent approprié dans une certaine situation. Ce sont les codes de conduite ou d'éthique professionnelle et les formations qui définissent ce qui est « correct » de faire et ce qui ne l'est pas. Elle explique cependant qu'il peut arriver que l'individu sorte de ce rôle normatif et s'en éloigne volontairement : c'est le rôle typique. Un interprète appliquant le code déontologique à la lettre est dans son rôle normatif. Cependant, confronté à une situation compliquée, unique en son genre, ce code n'est pas toujours applicable ou ne fournit aucune information relative à une situation donnée. L'interprète devra contourner ce code de conduite pour débloquer la situation. Elle nous donne un exemple :

An interviewer uses an insulting form of address when addressing the asylum-seeker. The interpreter asks the interviewer before she interprets whether she should also use an informal and impolite mode of address. In her normative role, the interpreter could simply translate the interviewer's contribution without asking for clarification. Yet the interpreter feels that one aspect of her typical role is to help create an atmosphere of trust based on mutual respect. Through her question she makes it clear that the interviewer's form of addressing the applicant is disrespectful (Pöllabauer, 2017: 51).

2.1.3. Lo que se espera del intérprete

2.1.3.1. Cumplir su función: competencias requeridas

Ser bilingüe no es suficiente para ser intérprete. Iannone, Matti, Böser, Sargeant y Monteoliva (2017: 43) y Kansas Hispanic & Latino American Affairs Commission (KHLAAC) (2014) resumen las cualidades y competencias personales, profesionales y sociales indispensables para ser un buen intérprete:

- Características intelectuales: para poder interpretar, hay que entender lo que se escucha. El intérprete debe tener una amplia cultura general para poder interpretar en múltiples áreas. Para esto, debe mostrarse abierto, interesado, curioso y motivado para adquirir conocimientos básicos sobre temas específicos y poder proporcionar una interpretación de calidad con una terminología adecuada. Además, debe conocer las referencias culturales de sus lenguas de trabajo para evitar errores de interpretación y proporcionar información o particularidades culturales a los interlocutores. El intérprete tiene que observar, analizar y mostrar lógica, intuición y anticipación. Recuerdo lo que nos dijo uno de nuestros profesores el año pasado: «cuando sepan lo que una persona dirá antes de que lo formule, serán buenos intérpretes». Así, debe ser capaz de restituir la totalidad de un mensaje de manera precisa y encontrar las expresiones equivalentes en un tiempo muy limitado. El intérprete debe tener grandes cualidades oratorias y comunicativas: debe ser oído, escuchado y comprendido por sus interlocutores. Tendrá que hacer un esfuerzo extra para que su discurso sea claro y audible en cada instante. Por último, debe ser capaz de cuestionarse a sí mismo y mostrar empatía.

- Características psicológicas y físicas: el intérprete tiene que demostrar tanta resistencia mental como física. Es una profesión que requiere mucha concentración, ritmo y perseverancia. Debe prestar atención a los detalles, la cronología, los nombres, las fechas, los números, etc. También es imperativo mantener la calma, controlarse emocionalmente teniendo presente que debe mostrarse empático. Por último, el intérprete debe ser flexible: las misiones otorgadas a los intérpretes suelen ser puntuales y muy diferentes de una a otra.

- Características éticas: el intérprete debe tener el sentido del deber y de la responsabilidad. Tiene que proporcionar una reproducción fiel del discurso formulado por los interlocutores, ya que esta tendrá un impacto significativo en la vida y el futuro del usuario. Para ello, debe tener una gran capacidad de adaptación y controlar su nivel de estrés. También tiene que actuar con discreción: por un lado, debe interferir lo menos posible en la comunicación y, por otro lado, tiene que mantener el secreto profesional. Es importante mostrar confianza sin dejar de ser humilde. Finalmente, debe mostrar amabilidad, cortesía y respeto.

- Características específicas necesarias: es imperativo que el intérprete sepa trabajar en equipo. También implica dominar las tecnologías modernas para asegurar una mayor reactividad y hacer posible un trabajo en circunstancias inusuales, como las intervenciones a distancia, ya sean por teléfono o por videoconferencia. Además, el intérprete debe tener mucho tacto y permanecer neutral para que cada parte mantenga su papel: por un lado, hay que asegurarse que los usuarios se sientan escuchados y comprendidos, por otro lado, los profesionales en los servicios públicos tendrán que guardar su «poder», su «poder de discurso» y su habilitación. Hay que crear un clima de confianza para que ambas partes no se sientan agraviadas. El intérprete, si bien no tiene que interferir, debe tener una buena presencia y una voz apropiada (volumen, entonación, ritmo, dicción, etc.). Es una disciplina que requiere mucha técnica y práctica. Además, así puede desarrollar su memoria, la cual le ayuda a recordar y reproducir todo lo que se ha dicho. También puede crear glosarios y practicar la toma de notas, especialmente cuando se trata de una interpretación consecutiva: anota las ideas principales, nombres, fechas o cifras de manera organizada y abreviada.

2.1.3.2. Attentes diverses : professionnel, usager, interprète

"Une fois, une femme ne comprenait pas le mot 'ethnie', se souvient Leena. Alors j'ai commencé à citer les ethnies de son pays, mais l'OP m'a sévèrement remise à ma place." Pourtant, du fait de l'absence de certains mots dans une langue ou du niveau d'éducation des requérants, les interprètes "passent leur temps à expliquer les concepts" [...] (Wright, 2015 : 2).

Pöllabauer (2017 : 55) met en avant les attentes contradictoires de la part du personnel, de l'utilisateur et de l'interprète :

Le personnel aidant va attendre de l'interprète une reproduction fidèle du message original. Il souhaite que l'interprète lui fasse gagner du temps : l'interprète ne doit pas hésiter à interrompre l'utilisateur s'il parle trop longtemps et peut faire un résumé de ce qui a été dit si certaines informations ne sont pas considérées comme primordiales. Le personnel compte aussi sur l'interprète pour clarifier certains détails, notamment culturels, et donne à l'interprète un rôle d'expert voire de « co-interrogateur ».

De son côté, l'utilisateur attend du respect et de l'humanité de la part de ses interlocuteurs. Il veut être écouté et souhaite que tous ses propos soient interprétés de manière fidèle. De plus, il va automatiquement se tourner vers l'interprète pour éclaircir les doutes qui l'envahissent puisqu'il est la première personne avec qui il va pouvoir communiquer. Il voit en l'interprète un « compatriote », qui partage non seulement sa langue, mais aussi souvent son pays, sa culture, ses valeurs, sa religion, etc. La plupart du temps, il voit en l'interprète une aide, un assistant, que ce soit avant, pendant ou après l'entretien. L'utilisateur n'a pas d'autre choix que de s'en remettre et faire confiance à l'interprète.

Enfin, l'interprète attend des deux autres parties qu'elles soient respectueuses vis-à-vis de sa personne, mais aussi de sa profession : il attend que le personnel soit coopératif, qu'on ne lui coupe pas la parole, qu'on ne lui demande pas de faire des choses incompatibles avec sa fonction d'interprète, qu'on ne remette pas en question ses compétences professionnelles et linguistiques. À titre d'exemple et sur la base de témoignages entendus en milieu professionnel, les interprètes en anglais seraient régulièrement jugés sur leur performance et reçoivent assez fréquemment des remarques extérieures du fait de la popularisation de la langue anglaise aujourd'hui et des éventuelles notions d'anglais des différents intervenants. Enfin, ils espèrent que la qualité de leur travail et leur comportement sera reconnu et leur permettra d'évoluer dans leur profession.

2.1.4. Ambigüedades y conflictos de rol

Por una parte, puede pasar que un individuo no sepa exactamente en qué consiste su rol y lo que se espera de él. Por otra parte, puede ser muy consciente de su rol y de sus límites mientras que las personas de su alrededor no lo entiendan de la misma manera. Ellos le harán desempeñar un papel que no es el suyo, que es a lo que llamamos «conflictos de rol».

Según ABBET (2019), las ambigüedades y conflictos de rol en el entorno profesional pueden, entre otras cosas, aparecer por varias razones:

- l'absence d'une description de fonction ;
- une formation insuffisante, qui empêche purement et simplement d'effectuer son travail ;
- un manque de directives claires et de feedback de la part du supérieur ;
- l'absence de récompenses ou de reconnaissance au regard du travail correctement effectué ;
- l'absence ou l'insuffisance de règlements ou de procédures (manque de formalisation) ;
- [...]
- la multiplication des échelons hiérarchiques, qui fait percevoir la prise de décision comme lente, floue ou arbitraire ;

- des critères et des procédures insuffisamment précis pour l'évaluation des membres du personnel ;
[...]
- à cause d'ordres contradictoires (un ordre donné par un supérieur est en contradiction avec le règlement de l'entreprise ou les règles de sécurité, par exemple) ;
[...]
- à cause de situations contraires à l'éthique ou aux valeurs du travailleur (recevoir l'ordre de préparer la sortie d'un patient d'un hôpital alors que l'on sait qu'il n'est pas prêt, par exemple) ;
- à cause du dilemme que pose le choix entre deux rôles (pour un parent, par exemple, faire carrière en prestant des heures supplémentaires au détriment de son rôle de parent, ou jouer son rôle de parent aux dépens de sa carrière) (ABBET, 2019).

Estos puntos son muy similares a los problemas que se pueden encontrar en la interpretación en ámbito social. Dado que la profesión de intérprete en los SSPP aún no está realmente reconocida, no se ha definido claramente la función del intérprete. Además, como se ha mencionado anteriormente, esta falta de profesionalización hace que cualquiera pueda proclamarse intérprete, sin haber recibido una formación por ello. Asimismo, los intérpretes trabajan de manera puntual y, como consecuencia, nunca trabajan para las mismas organizaciones, por lo que no tienen un equipo de trabajo fijo y, muchas veces, son «anónimos». Llegan al lugar en el momento de la entrevista y se van una vez que termina. La mayoría de las veces, no pueden comunicarse anteriormente con el personal y la dirección ejecutiva. Desafortunadamente, los comentarios relativos a su forma de trabajar se hacen a menudo de forma arbitraria durante la entrevista. Además, siendo una profesión de servicio y oral, la evaluación del trabajo se revela muy compleja. No todos los profesionales de los SSPP cooperan con los intérpretes, muchas veces involuntariamente, especialmente porque no saben cómo trabajar con ellos. Igualmente, las expectativas varían de un profesional a otro: mientras que unos delegan ciertas tareas al intérprete, dándole por ejemplo la responsabilidad de explicar ciertos procedimientos a un solicitante de asilo, otros exigen que permanezca lo más invisible posible y que no interactúe con el usuario (por ejemplo, cuando el intérprete desea aclarar un punto lingüístico o cultural con el usuario). Se insiste en el hecho de que resumir o aportar explicaciones adicionales a un usuario fuera del acto interpretativo va en contra de la deontología del intérprete, ya que debe interpretar de manera fiel y precisa: no debe agregar ni omitir información y debe limitarse a reproducir las palabras de un idioma A a un idioma B. Finalmente, el intérprete puede enfrentarse al dilema de estar entre dos roles: su papel como intérprete y su papel como mediador (por no decir su papel de «ser humano»). Como ejemplo, podemos mencionar una anécdota contada por un intérprete en la encuesta presentada más adelante: antes de realizar una ecografía, la usuaria le dice al intérprete que no quiere conocer el sexo del bebé. El intérprete le explica la importancia de mencionarlo en el momento de la visita, para que él pueda interpretarlo. Ella no lo hace, por lo que el intérprete se limita a interpretar su discurso y el médico termina revelando el sexo del bebé: una situación embarazosa que se podría haber evitado y que no habría supuesto demasiada implicación personal por parte del intérprete.

2.1.5. Le rôle de médiateur

On a tendance à assimiler la profession d'interprète à celle de médiateur, en raison, entre autres, du manque de professionnalisation du métier. Comme le souligne Anne Le Balle (1999 : 48), ce métier n'est pas clairement défini, tout comme son intitulé :

Interprétariat en milieu social ? Interprétariat social ? Interprétariat culturel ? socio-culturel ?
Interprétariat de liaison ? Interprétariat de médiation sociale ? Interprétariat-médiation ?
Médiation interculturelle ? Médiation linguistique et culturelle ?... (Le Balle, 1999 : 48).

Il semble que la médiation ait été associée à l'interprétariat de service public, les deux professions présentant des similitudes. D'une part, ces deux activités visent à créer des liens, à permettre la communication et à faciliter l'échange entre deux parties (Yuste Frías, 2013 : 116-118). D'autre part, médiateur et interprète ont tous deux des compétences dans l'écoute, l'empathie, la reformulation, la transformation de relation, etc. De même, ces deux professionnels cherchent à être acceptés par les deux parties et à instaurer un climat de confiance. Le cadre est également similaire, puisqu'ils sont tous deux des tiers actifs du dialogue, des intermédiaires (Le Balle, 1999 : 49). Enfin, les deux obéissent à des règles déontologiques, un code de conduite professionnelle (Yuste Frías, 2013 : 119).

Il existe cependant des différences significatives : d'une part, le médiateur intervient explicitement dans le dialogue, il a sa propre voix, alors que l'interprète doit faire preuve d'une neutralité permanente (Yuste Frías, 2013 : 118). D'autre part, le médiateur tend à prévenir et/ou résoudre les conflits, son rôle étant de concilier les deux parties. L'interprète, lui, intervient dans diverses situations, qu'il y ait conflit ou non. Son rôle n'est pas de trouver un terrain d'entente. Il n'est pas l'élément clé de la prévention ou résolution de conflits ; en revanche, il contribue à les prévenir et à les résoudre. Enfin, le médiateur a un réel pouvoir d'action puisqu'il effectue des tâches informatives, d'accompagnement, de soutien administratif. À contrario, ces tâches ne rentrent pas dans le rôle de l'interprète (Yuste Frías, 2013 : 118-119).

Quand certains interlocuteurs considèrent l'interprète comme un « médiateur » en charge de toute forme de médiation (pas uniquement linguistique et culturelle), d'autres lui refusent toute sorte de médiation et d'implication. Il convient de ne pas confondre « médiateur culturel » avec « médiateur » puisque, à priori, le rôle de l'interprète n'est pas d'assumer la médiation dans son intégralité, mais la médiation linguistique et culturelle. Prenons un exemple parmi d'autres : lors d'une consultation médicale, une femme musulmane refuse de se déshabiller ou d'enlever son voile. Elle se trouve déroutée et offensée, tandis que le médecin ne comprend pas sa réaction et perd patience. Peut-être est-il alors utile que l'interprète intervienne afin d'expliquer aux deux parties les pratiques culturelles de chaque interlocuteur. En d'autres termes : « nous procédons comme cela ici, c'est une chose habituelle, cela est nécessaire à la consultation et à la prescription du traitement » et « Madame ne souhaite pas enlever ses habits en raison de sa morale, de sa confession (religieuse), etc. ». De cette manière, le dialogue peut être rétabli et la situation est débloquée.

Lorsque l'on questionne les interprètes, ils évoquent la notion de médiation interculturelle, mais s'attachent néanmoins à ne pas sortir du cadre de l'interprétariat. Ils mettent en avant deux types d'interprétariat. Le premier est l'interprétariat strictement « linguistique », qui ne se suffit pas à lui-même puisqu'il reproduit uniquement les paroles. Le Balle (1999 : 48) précise qu'il est alors complété par l'interprétariat « culturel » ou « de médiation », apte à fournir des explications plus approfondies (culture, contexte, traditions...) pour « faire partager du sens » (Duval, cité dans Le Balle, 1999 : 51).

2.1.6. Modelo imparcial y modelo de abogacía

Según Cambridge (citado en Santana Falcón, 2013: 37), habría dos modelos opuestos de interpretación: «modelo imparcial» y el «modelo abogacía». En el primer caso, hay un intérprete neutral, imparcial e invisible:

El papel del intérprete consiste en convertirse en el alter ego –es decir, el otro ser– de la persona cuyas palabras está interpretando. Si lo consigue, cada uno puede decir, con energía, las palabras y las emociones que quiera, exactamente como lo diría si la interpretación no hiciera falta (Cambridge, citado en Santana Falcón, 2012: 37).

En el otro, tenemos la visión del protagonista, actor activo en el diálogo, verdadero defensor y abogado del usuario. «En el modelo abogacía el intérprete [...] toma partido, hace preguntas propias, aconseja al paciente y ofrece su opinión sobre los temas tratados durante el transcurso de la visita» (Cambridge, citado en Santana Falcón, 2013: 37). Sin embargo, este modelo no está exento de riesgos, ya que es probable que el intérprete omita contenido o aporte más contenido de lo que debería, que esté más involucrado de lo que debería estar y que, por ende, termine superando los límites de su papel debido a la confusión que este modelo podría conllevar tanto para él como para los demás (Santana Falcón, 2013: 37). Por su parte, Santamaría Ciordia (2016: 68) menciona los riesgos de una interpretación demasiado participativa: “the more participative the intervention of the interpreter is, the more the boundaries between professionalism and interference become increasingly blurred”.

2.1.7. Reflexión sobre el papel del intérprete

A modo de resumen, podríamos decir que es más fácil nombrar lo que el intérprete debe evitar que lo que tiene que hacer: en teoría, debe permanecer neutral y no tiene que involucrarse. No puede hacer preguntas ni comentarios, tampoco puede modificar o completar el discurso de los interlocutores, expresar su opinión sobre el desarrollo de la entrevista o sobre lo que se está diciendo, etc. (Pöllabauer, 2017: 53). No está a cargo del acompañamiento de los usuarios ni debe encargarse de tareas administrativas o informativas. No le corresponde a él explicarle al usuario los procedimientos administrativos ni los tratamientos médicos, ni proporcionarle resúmenes simplificados del discurso del profesional. El intérprete sólo es la «voz» del personal de asistencia y del usuario, por lo que debe limitarse a transcribir el mensaje sin cambiar ni agregar ni omitir elementos del discurso. Los tres actores del diálogo (usuario, profesional, intérprete), tendrán que llegar a los resultados esperados de la misma manera que si hubieran participado sólo dos interlocutores compartiendo el mismo idioma y la misma cultura. ¿Pero es esto realmente posible?

En la práctica, el intérprete permite la comunicación entre personas que no hablan el mismo idioma y no comparten la misma cultura. El intérprete garantiza el correcto funcionamiento del «diálogo a tres» y reduce el riesgo de conflictos. ¿Pero de qué manera? El intérprete tiene que actuar en función del usuario, el profesional, el contexto, la situación, las diferentes culturas, etc., y el papel del intérprete parece ser algo amoldable a la conveniencia de cada uno. ¿En el imaginario social, como se percibe el papel del intérprete?

L'interprète n'est pas professionnel de la santé, mais il aide à soigner ; il n'est pas juge, mais il aide à rendre la justice ; dans certains pays, il est également agent de mise à mort. La perception positive ou négative de son travail, de sa fonction et de son image publique dépend de la nature de son intervention (Fiola, citado en Yuste Frías, 2013 : 119).

Confidente, colaborador de la policía o de las cortes de justicia, autoridades de su propio país: estas pueden ser varias representaciones del intérprete en el imaginario de los solicitantes de asilo, por ejemplo (Pöllabauer, 2017: 54). Ahí reside la complejidad del papel del intérprete. Y si este papel está tan mal definido es porque nadie concuerda para establecerlo de una vez por todas, porque la profesión todavía no está regulada. Cynthia Roy (citada en Santamaría Ciordia 2016: 68) comenta: “Interpreters don’t have a problem with ethics, they have a problem with the role”.

Para tratar de delimitar el papel del intérprete, se ha creado un código ético de la TISP.

2.2. La ética y la deontología del intérprete

2.2.1. ¿Qué es la ética?

Según la Real Academia Española (2019), la ética es el «conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida».

Entendemos que la ética se refiere a elecciones, un sentido moral y un juicio que son personales, propios de cada uno. Cada individuo piensa o se comporta de manera diferente en función de la situación y de lo que considera correcto o incorrecto, justo o injusto (Pointurier, 2016a: 80). Hay que señalar que la ética podría ser la «moral propia» de cada individuo. Sin embargo, no es sinónimo de «moral», ya que la moral se basa en «la obediencia a las normas, las costumbres y preceptos o mandamientos culturales, jerárquicos o religiosos, mientras la ética busca [...] el fundamento teórico para encontrar la mejor forma de vivir, la búsqueda del mejor estilo de vida» (Significados, 2019).

Asuman Plouhinec (2008: 41) indica que la ética del intérprete podría describirse como una forma de acción sociopolítica, ya que trata de relacionar y reunir a individuos cuyos idiomas, culturas y condiciones sociales son diferentes, al hacer que se entiendan entre sí a pesar de su alteridad y que tomen en cuenta las diferencias del otro, que despierten su curiosidad y se abran el uno al otro. Plouhinec (2008: 40) también asume que el individuo no es el reflejo de una cultura. De hecho, cada individuo tiene su propia personalidad: « [l'individu] est singulier, produit de ses multiples appartenances et expériences » (Plouhinec, 2008: 40), ya sean nacionales, étnicas, sociales o socioculturales. Cada individuo no es invariable, todos pueden cambiar. El intérprete no sólo es un mediador lingüístico, sino que también desempeña un papel de mediador cultural para fomentar la apertura mental, el diálogo y la interacción social.

En el mundo laboral, se habla de ética profesional. Esta ética es una regulación de la actividad profesional y sirve para proteger tanto a los usuarios como a los trabajadores. Tiene un carácter obligatorio y está reunida en los códigos de deontología (Significados, 2019).

2.2.2. ¿Qué es la deontología?

Según el Larousse (2019), la deontología es: « ensemble des règles et des devoirs qui régissent une profession, la conduite de ceux qui l'exercent, les rapports entre eux-ci et leurs clients et le public ».

En otros términos, podríamos decir que la deontología es el resultado de la ética. Sin embargo, es externa al individuo ya que se tratan de reglas establecidas por la comunidad de trabajadores (en este caso, los intérpretes) o por las instituciones, con el fin de regular la relación entre los profesionales y sus clientes (Pointurier, 2016a: 80-81). Estas reglas pueden ser técnicas (neutralidad, exactitud) o jurídicas (confidencialidad, respeto).

De façon générale, les règles déontologiques sont promulguées par décret, comme par exemple le code de déontologie des médecins ou celui des infirmiers. Tout manquement aux règles édictées par ces codes est passible d'un recours juridique. Il est néanmoins possible qu'un code de déontologie se crée au sein d'une profession sans passer par le législateur. Dans ce cas de figure, il n'a pas de valeur autre que celle que ses membres veulent bien lui reconnaître (Pointurier 2016a : 80).

Hoy en día, casi todas las profesiones han desarrollado sus propios códigos de conducta, especialmente cuando la evaluación de la calidad del servicio se revela compleja. Trabajando en los SSPP y con profesionales sujetos a una ética profesional (jueces, médicos, abogados...), parece lógico y necesario que la comunidad de intérpretes se haya adaptado a los ámbitos en los que interviene. Por lo tanto, se han establecido códigos relativos a la ética, la deontología y la conducta de los intérpretes, con el fin de poder regular y coordinar los profesionales de los

servicios públicos de diferentes ámbitos trabajando juntos, ofrecer servicios de calidad, determinar las normas de calidad y posibilitar cierta evaluación de los intérpretes (Isaac y Mercier, citados en Pointurier, 2016a: 80).

Como empleado en los servicios públicos, el intérprete tiene derechos y deberes bien definidos (Ministère de l'Action et des Comptes publics, 2013; ANFHfilm, 2017): primero, debe seguir las instrucciones dadas por sus superiores, a menos que sean ilegales o contrarias a los intereses de los usuarios o pacientes, en el ámbito sanitario, por ejemplo. También está sujeto al deber de la moralidad: en otras palabras, no tiene que ofender con su actitud o sus palabras ni perjudicar a la institución. El principio de neutralidad también es fundamental y exige no expresar sus opiniones políticas ni religiosas. Además, la discriminación está prohibida y todos los usuarios tienen que recibir el mismo trato. También está sujeto al secreto profesional y a la discreción profesional. En otros términos, el intérprete no puede divulgar información relativa a la institución, a los usuarios o a los documentos de los que tenga conocimiento. Finalmente, el aprendizaje es tanto un derecho como un deber: se puede solicitar una formación de la misma manera que a un profesional se le exige formarse y perfeccionarse si la profesión evoluciona y requiere nuevas habilidades. El incumplimiento de estos principios fundamentales puede conllevar una sanción disciplinaria o la exclusión temporal, pero también puede ser una sanción penal (multa, pena de prisión).

Estas obligaciones típicas de los servicios públicos se reflejan en el código de deontología del intérprete. Para llevar a cabo su misión, el intérprete no puede manejar la situación ni intervenir como le plazca. Dado que el intérprete en los SSPP trabaja con profesionales sujetos a un código ético (los médicos, por ejemplo), es normal que se adapte a ellos y que respete algunos principios de conducta profesional que promuevan el diálogo, la comprensión y el respeto.

2.2.3. Deontología del intérprete en los SSPP

Según el modelo establecido por Sophie Pointurier (2016a: 80-88), observemos los códigos éticos, cartas de calidad y obligaciones profesionales de varias asociaciones de interpretación en el ámbito médico, jurídico o de la inmigración. Tomaremos como ejemplo la IMIA (International Medical Interpreters Association), la EULITA (European Legal Interpreters and Translators Association), e ISM Interprétariat (Inter Service Migrants Interprétariat). Se destacan los principios fundamentales siguientes: 1) fidelidad y exactitud, 2) confidencialidad, discreción y secreto profesional 3) probidad, integridad y profesionalismo, 4) desarrollo profesional, y 5) neutralidad e imparcialidad.

2.2.3.1. Fidelidad y exactitud

IMIA:

Interpreters will select the language and mode of interpretation that most accurately conveys the content and spirit of the messages of their clients. Interpreters will use skillful unobtrusive interventions so as not to interfere with the flow of communication in a triadic medical setting (Hernandez-Iverson, 2010: 4).

EULITA:

The source-language message shall be faithfully rendered in the target language by conserving all elements of the original message while accommodating the syntactic and semantic patterns of the target language. The register, style and tone of the source language shall be conserved. Errors, hesitations and repetitions should be conveyed. An interpreter shall request clarification when he or she did not understand a sign-language user or speaker, for example for reasons of acoustics, or ambiguity of a statement. He or she shall signal and

correct any interpreting errors as soon as possible (EULITA General Assembly, 2013: 2).

ISM:

L'interprète travaille dans les règles de l'art, en restituant les messages qui lui sont confiés par ses interlocuteurs, dans l'intégralité du sens, avec précision et fidélité, sans addition, omission, distorsion ou embellissement du sens. Il sollicite des précisions et explications en cas de besoin, et vérifie la compréhension des messages transmis. En outre, il signale l'existence d'éléments d'ordre culturel (coutumes, croyances, pratiques, etc.) dès lors que ces derniers sont susceptibles de constituer un obstacle à la compréhension ou, au contraire, peuvent la favoriser (ISM Interprétariat, 2017 : 7).

Se trata de transmitir un mensaje fiel al original sin agregar u omitir información. Para ello, el intérprete debe tener un buen dominio de los idiomas de trabajo, una buena memoria y debe haber adquirido una buena práctica de las técnicas de interpretación. Debe permanecer concentrado para escuchar, comprender, memorizar y reproducir el discurso, a la vez que presta atención al lenguaje no verbal que puede ser una gran fuente de información. También debe evitar caer en la trampa de la traducción e interpretación literal, teniendo en mente que no debe transmitir palabras, sino un mensaje, una idea. La empatía, si se utiliza de manera apropiada, ayuda al intérprete en su trabajo al permitirle meterse en la piel de los demás, a entenderlos y expresarse como ellos.

2.2.3.2. Confidencialidad, discreción, secreto profesional

IMIA: "Do not disclose assignment-related information unless with the expressed permission of all parties or if required by law" (Hernandez-Iverson, 2010: 3).

EULITA:

Legal interpreters and legal translators shall be bound by the strictest secrecy. Any information acquired in the course of an interpreting or translation assignment for judicial purposes or its preparation shall not be disclosed. Legal interpreters and legal translators shall refrain from deriving any personal or financial benefit from information they have acquired in the course of an interpreting or translation assignment for judicial purposes, or its preparation (EULITA General Assembly, 2013: 3).

ISM:

L'interprète est tenu au secret professionnel. Il est astreint à la confidentialité concernant toutes les informations dont il a connaissance dans l'exercice de sa profession. Il est soumis au même secret professionnel que les acteurs auprès desquels il intervient. L'interprète ne communique en aucune circonstance aux médias ou à toute autre institution, des informations qui n'ont pas été rendues publiques. L'interprète s'interdit de tirer un quelconque profit personnel de toute information confidentielle qu'il aurait pu recevoir dans l'exercice de ses fonctions (ISM Interprétariat, 2017 : 7).

Médicos, psicólogos, trabajadores sociales, funcionarios públicos, asistentes legales y otros profesionales en el ámbito social, médico o jurídico: al igual que estos profesionales, el intérprete está sujeto al secreto profesional y debe mantener confidencial toda la información proporcionada durante su intervención. En el 2017, Vanessa De Greef (vicepresidenta de la Ligue des droits de l'Homme en Bélgica) y Caroline Legrand (miembro del Comité de vigilance en Travail Social en Bélgica) abordan este tema en el programa *Libres, Ensemble* (2017). Se les impone el secreto profesional a los profesionales para garantizar una relación de confianza y los derechos fundamentales de cada persona (derecho y respeto de la privacidad, derechos

sociales, derecho a la asistencia) (De Greef, 2017). De hecho, el secreto profesional se menciona en el juramento hipocrático: «Todo lo que viere u oyere en mi profesión o fuera de ella, lo guardaré con sumo sigilo»; y sigue en la actualidad. Los códigos penales francés y español mencionan el secreto profesional y prevén sanciones, multas y hasta pena de prisión para todo aquel que lo infrinja:

- Article 226-13 : « La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende » (Legifrance, 2019).

- Artículo 199:

1. El que revelare secretos ajenos, de los que tenga conocimiento por razón de su oficio o sus relaciones laborales, será castigado con la pena de prisión de uno a tres años y multa de seis a doce meses.

2. El profesional que, con incumplimiento de su obligación de sigilo o reserva, divulgue los secretos de otra persona, será castigado con la pena de prisión de uno a cuatro años, multa de doce a veinticuatro meses e inhabilitación especial para dicha profesión por tiempo de dos a seis años (Iberley, 2019).

Hay que señalar que las leyes del Código Penal se aplican a todas las personas que posean este secreto y, por lo tanto, incluyen a los intérpretes. Este principio de confidencialidad es crucial en la profesión de intérprete en los SSPP ya que permite instaurar un clima de confianza e iniciar el diálogo. La presentadora, Vinciane Colson, menciona en particular las palabras de Lucien Nouwynck, Abogado General ante la Corte de Apelaciones de Bruselas y especialista en el tema, quien define el secreto profesional como « la loi du silence qui libère la parole » (citado en *Libres Ensemble* 2017). Antes de empezar a interpretar, el intérprete siempre se presenta a ambas partes, declarando: «traduciré todo lo que diga de manera fiel y confidencial». Esto debe ser automático, para proteger al profesional, al usuario y al intérprete.

Sin embargo, hay excepciones a esta obligación, a las que denominamos el «estado de necesidad» (especialmente para menores y / o personas vulnerables) que permite levantar el secreto en situaciones de peligro y riesgo grave o inminente (De Greef, 2017). También existe la noción de «secreto profesional compartido», es decir, el derecho a compartir esta información con personas que están sujetas al secreto y que tienen los mismos objetivos (Caroline Legrand, 2017). De hecho, los datos administrativos, los registros médicos y la situación familiar de los usuarios son confidenciales, pero puede pasar que varios miembros del equipo tengan acceso a esa información para asegurar la continuidad de los procedimientos. Parte de ese equipo puede ser el personal administrativo, un estudiante, un experto informático, un teleoperador, pero también un intérprete. Estas personas están sujetas al secreto profesional y se les prohíbe divulgar esta información sin el acuerdo de los usuarios (ni siquiera a los miembros de la familia) y mencionar a los usuarios fuera de la institución (lugares públicos, redes sociales, familia, etc.). También hay que remarcar que el secreto profesional perdura después de la muerte (ANFHfilm, 2017).

Cabe señalar que existe la noción de «discreción profesional», en cuanto a la información relacionada con el funcionamiento de la institución. Si se divulga esta información, se infringe el secreto y / o la discreción profesional y puede conllevar multas, sanciones disciplinarias, civiles o penales (ANFHfilm, 2017).

2.2.3.3. Probidad, integridad, profesionalismo

IMIA:

Interpreters will refrain from accepting assignments beyond their professional skills, language fluency, or level of training. • Interpreters will not engage in interpretations that relate to issues outside the provision of health care services unless qualified to do so. • Interpreters will refrain from using their position to gain favors from clients (Hernandez-Iverson, 2010: 5).

EULITA:

Legal interpreters and legal translators shall bring to a court's [...] attention any circumstance or condition that affects the quality of performance such as interpreter fatigue, inability to hear and/or see, inadequate knowledge of the specialized terminology, insufficient understanding of a dialect. They must decline assignments that would have to be delivered under conditions that make a qualified professional performance impossible (EULITA General Assembly, 2013: 2).

ISM:

Dans le cadre de ses fonctions, l'interprète s'engage à travailler selon les règles du métier et les normes de qualité. Il fait toujours preuve d'intégrité et d'indépendance. Il ne sollicite, ni n'accepte aucune gratification ou rémunération, aucun avantage en dehors de la rémunération prévue dans son contrat avec ISM Interprétariat (ISM Interprétariat, 2017 : 8).

Apuntemos que el código deontológico de ISM también menciona el distanciamiento y el derecho a renunciar:

Distanciation et droit à se « déporter » [:] dans tous les cas, l'interprète ISM veille à garder la distance avec la situation interprétée et les parties en présence. L'interprète peut faire valoir son droit au retrait, à se déporter ou à s'auto-récuser, s'il rencontre des propos ou des pratiques de discrimination, de racisme, portant atteinte à la dignité humaine ou heurtant sa conscience. L'interprète peut et doit se déporter dans les situations de conflits d'intérêt ou s'il estime qu'il ne pourra pas tenir son engagement de neutralité. Il doit alors immédiatement en informer ISM (ISM Interprétariat, 2017 : 8).

El intérprete no debe aceptar tareas para las que no está cualificado. Reconocer sus propios límites no representa una debilidad, ni un fallo, ni una falta de profesionalidad. Por el contrario, ser profesional es brindar servicios de calidad. Así como un cirujano no puede practicar cualquier tipo de cirugía, normalmente se especializa en una, un traductor o intérprete tampoco puede conocer todas las áreas en las que se le pedirá traducir o interpretar.

2.2.3.4. Desarrollo profesional

IMIA:

Interpreters will keep abreast of their evolving languages and medical terminology. Interpreters will participate in continuing education programs as available. Interpreters will seek to maintain ties with relevant professional organizations in order to be up-to-date with the latest professional standards and protocols (Hernandez-Iverson, 2010: 8).

EULITA: “Legal interpreters and legal translators shall strive to maintain and improve their interpreting and translation skills and knowledge” (EULITA General Assembly, 2013: 2).

ISM:

L'interprète fait toujours preuve d'ouverture d'esprit et de curiosité intellectuelle. Il s'intéresse aux différents sujets relevant de son champ professionnel. L'interprète améliore régulièrement ses compétences et actualise ses connaissances. A cette fin, il cherche toujours à : – Connaître les différents secteurs de l'interprétariat en milieu social et leurs évolutions ; – Suivre l'actualité géopolitique, économique et sociale ayant un impact sur les différents flux migratoires ; – Se tenir informé de l'évolution de la terminologie dans ses domaines d'intervention ou de spécialisation ; – Suivre les formations continues proposées par ISM ; – Utiliser les outils opérationnels lui permettant de progresser (glossaire thématique, lexicue...) ; – Améliorer ses compétences linguistiques tant dans la langue française que dans les langues étrangères, et augmenter ses connaissances dans l'interculturel (ISM Interprétariat, 2017 : 8).

Como ya lo mencionamos, el desarrollo profesional consiste en crecer a nivel profesional. Es necesario mostrarse curioso e interesado, perfeccionar su técnica (en el caso del intérprete, puede practicar su toma de notas, trabajar su memoria, estar al tanto de la actualidad, etc.), y formarse a lo largo de su carrera profesional para lograr llegar a un nivel óptimo de sus conocimientos y ejercer su profesión de la mejor forma posible.

2.2.3.5. Neutralidad e imparcialidad

IMIA: "Interpreters will refrain from accepting an assignment when family or close personal relationships affect impartiality. Interpreters will not interject personal opinions or counsel patients" (Hernandez-Iverson, 2010: 6).

EULITA:

Legal interpreters and legal translators shall remain neutral and also maintain the appearance of impartiality, avoiding any undue contacts with either witnesses, defendants and their families or members of the legal professions. Any potential conflict of interest shall be immediately disclosed to the court) (EULITA General Assembly, 2013: 3).

ISM:

L'interprète exerce ses fonctions avec neutralité, impartialité, objectivité et dignité, dans une posture de retrait par rapport aux parties en présence. Sa traduction est loyale envers tous. En toutes circonstances, lors des situations d'interprétation, l'interprète reste neutre. En aucun cas, il ne donne son point de vue ou ne fait transparaître son opinion ou ses croyances à travers ses interprétations verbales ou même non verbales, comme sa tenue vestimentaire. L'interprète adopte une attitude impartiale et professionnelle envers tous ses interlocuteurs (ISM Interprétariat, 2017 : 7).

Se trata de no posicionarse con ninguna parte y no compartir sus puntos de vista. El intérprete no debe dejarse invadir por sus opiniones y / o prejuicios si no quiere que se reflejen en su interpretación. Por lo tanto, hay un proceso de «descentración» por parte del intérprete, es decir «le mecanismo qui permet au sujet individuel ou collectif d'échapper à toute forme de subjectivité déformante, parce que "égocentrée" ou "sociocentrée", pour atteindre des formes variées d'objectivité dans le rapport au monde ou à autrui » (Fondation Jean Piaget, 2019). En otras palabras, es ponerse en el lugar de alguien más, comprender sus opiniones y sentimientos alejándose de sí mismo.

Sophie Pointurier (2016a: 81) señala que las nociones de fidelidad e imparcialidad no aparecen en los códigos deontológicos de algunas organizaciones como la SFT (Société française des

traducteurs) o la AIIC (International Association of Conference Interpreters), donde se encuentran mayoritariamente los principios de confidencialidad, probidad y colegialidad. Destaca el hecho de que existe una «brecha» entre la interpretación de conferencia y la interpretación en los SSPP. De hecho, las formaciones existentes en el campo de la interpretación se centran en la interpretación de conferencias. Las escuelas que capacitan a los estudiantes incluyen estas nociones de fidelidad en su programa. Son principios inherentes a la profesión de intérprete y los estudiantes los asimilan sistemáticamente durante sus estudios. Por lo tanto, no es necesario incluirlos en los códigos de ética. La autora explicita este punto con el ejemplo siguiente: « dire que sa traduction est fidèle et qu'il est impartial est aussi évident pour un interprète que si un peintre disait qu'il peint avec un rouleau et que oui, il peindra tout le mur ».

Por el contrario, debido a la falta de profesionalización de los intérpretes comunitarios, las formaciones, escuelas o carreras universitarias siguen siendo muy escasas. La mayoría de las veces, los intérpretes se forman sobre la marcha. Cuando empiezan a trabajar, a menudo no tienen ni idea de lo que les está esperando y es probable que sólo tengan en cuenta los aspectos lingüísticos de la profesión (este fue particularmente mi caso antes de estudiar la TISP). Además, observamos que el principio ético de imparcialidad resulta específico de la interpretación en los SSPP debido a la proximidad con los interlocutores y especialmente con los usuarios. El intérprete comunitario trabaja con profesionales de diferentes campos (social, médico, policial, judicial) que tienen códigos éticos estrictos.

A modo de conclusión, podríamos decir que el código ético de los intérpretes en los SSPP se ha elaborado para proteger a los profesionales, a los usuarios y a los intérpretes. También sirve de guía para el intérprete y de garantía para los usuarios y profesionales. Sin embargo, ¿es una ética atribuida a una profesión mal definida totalmente adaptada?

2.3. La subjectivité de l'interprète : causes et conséquences

Le Larousse (2019) nous donne la définition suivante : « subjectif, subjective : qui relève du sujet défini comme être pensant, comme conscience individuelle, par opposition à objectif ».

En tant qu'être humain, du fait de son éducation, de son vécu et de son environnement propre, l'interprète est « devenu ce qu'il est » : c'est une personne subjective, avec sa personnalité, son propre mode de pensée, ses propres opinions et donc, ses propres valeurs éthiques et morales. Cette subjectivité aura un impact sur son travail, que ce soit avant, pendant ou après l'interprétation.

2.3.1. La subjectivité émerge avant, pendant et après l'acte d'interprétation : exemple des interprètes pendant la guerre de Yougoslavie

Dans son livre *Translation and Conflict: A Narrative account*, Mona Baker (2006 : 105) écrit :

Translators and interpreters face a basic ethical choice with every assignment: to reproduce existing ideologies as encoded in the narratives elaborated in the text or utterance, or to dissociate themselves from those ideologies, if necessary by refusing to translate the text or interpret in a particular context at all. Given that they are normally in a position to turn down an assignment, 'accepting the work ... implies complicity' (Séguinot 1988: 105). Beyond this basic choice, translators and interpreters can and do resort to various strategies to strengthen or undermine particular aspects of the narratives they mediate, explicitly or implicitly. These strategies allow them to dissociate themselves from the narrative position of the author or speaker or, alternatively, to signal their empathy with it (Baker, 2006: 92).

Il s'agit ici d'une situation bien particulière car l'auteure traite la question de l'interprétation en situation de conflit. Cependant, ses propos sont également applicables à une situation plus « banale ». En effet, l'interprète décide, avant toute chose, d'interpréter ou non telle ou telle situation. En effet, si l'interprète considère qu'il fait face à « des propos ou des pratiques de discrimination, de racisme, portant atteinte à la dignité humaine ou heurtant sa conscience » (ISM interprétariat, 2017 : 7-8) ; il pourra faire valoir son droit à « se déporter », ce que l'on pourrait appeler « l'auto-récusation ». Le terme « récusation » est couramment employé dans le domaine juridique : afin de ne pas se trouver influencés dans leur décision, les juges ont un droit d'abstention et de déportation lorsque la neutralité dont ils doivent faire preuve est compromise par des motifs personnels (Serge Braudo, 2019). De la même manière, l'interprète doit se distancier de « la situation interprétée et les parties en présence » (ISM Interprétariat, 2017 : 7). Dans le cas où il accepte d'interpréter, il peut utiliser diverses stratégies pour se dissocier de la narration lorsqu'il se heurte à des discours ou des comportements dont il veut à tout prix se détacher.

Mais les interprètes veulent-ils et peuvent-ils toujours se retirer ? Lorsque, par exemple, deux pays sont en conflit, l'intervention d'interprètes est indispensable. Ils seront généralement originaires d'un pays ou de l'autre.

Prenons la guerre de Yougoslavie, ayant eu lieu dans les années 1990. Ce territoire composé de plusieurs nations telles que la Slovénie, la Croatie, la Bosnie, le Monténégro, la Macédoine et la Serbie, connaît à l'époque une montée des nationalismes. Ces entités entrent en conflit pour des causes religieuses, politiques, économiques, culturelles et ethniques. Ils veulent plus d'autonomie et espèrent une baisse de l'influence serbe pour ensuite revendiquer leur indépendance. La guerre éclate et la Serbie tente de faire pression (Parlement européen, 2011). Dans son article intitulé *The violence of neutrality: translators in and of the war (Croatia 1991-1992)*, Zrinka Stahuljak aborde la difficulté de la neutralité dont doit faire preuve l'interprète. L'auteure s'appuie sur les témoignages d'une interprète croate recueillis par une psychologue croate dans le cadre d'une étude relative au traumatisme provoqué par la neutralité imposée aux interprètes durant cette période de guerre. Stahuljak (1999 : 36) explique que ces interprètes se sont portés volontaires et ont été recrutés pour la Mission d'Observation de l'Union Européenne (abrégée ECMM, de l'anglais *European Community Monitoring Mission*). Celle-ci visait à déterminer le réel agresseur en observant le conflit et en intervenant de façon totalement neutre (Stahuljak, 1999 : 36).

2.3.1.1. Avant l'interprétation

Comme le souligne Zrinka Stahuljak, « pourquoi un [ou une] Croate accepterait de traduire la guerre pour une organisation politiquement neutre ? Le traducteur se porte volontaire pour des raisons qui ne sont pas neutres ». Ces interprètes, Croates, étaient concernés et impliqués politiquement dans ce conflit. Ils s'engageaient dans l'interprétation pour des raisons et des motivations patriotiques, dans le but de défendre la cause et le respect des droits de la population croate face aux actions serbes. Ils se voulaient « ambassadeurs » de leur pays et souhaitaient témoigner pour dénoncer les agressions serbes faites aux croates. Ils considéraient leurs compétences linguistiques comme une arme dont ils se serviraient pour défendre leur pays, un moyen de rallier les agents de l'ECMM à leur cause afin qu'ils deviennent des « ambassadeurs non officiels de la Croatie ». Stahuljak (1999 : 37) reprend les mots de l'interprète, précisant qu'ils sont des « soldats » de « l'armée civile », qui participent à « la guerre de l'information ». Certains anciens interprètes s'appellent eux-mêmes les « vétérans » et se considèrent comme des « frères d'armes ».

Dans cette situation, il semble que la notion d'impartialité ne soit pas compatible avec l'interprétation. À l'origine même de l'acte d'interprétation se trouve un engagement, une forme

de subjectivité et donc, de partialité. On pourrait établir que l'acte d'interprétation reflète toujours une certaine idéologie. Pour être plus explicite, il semble peu probable qu'un militant de gauche interprète le discours d'un politique d'extrême droite. À plus petite échelle et dans le cas de l'interprète de service public, on peut partir du principe qu'un interprète intervenant auprès de demandeurs d'asile ne s'opposent pas à leur entrée sur le territoire. Il est à priori présent pour aider celui qui ne parle pas la langue. L'interprète ne prendrait-il donc pas inconsciemment le parti de l'utilisateur ?

2.3.1.2. Après l'interprétation

Zrinka Stahuljak évoque, dans le même article, la subjectivité de l'interprète après ou en dehors du cadre de l'interprétation. Elle explique que l'interprète, soumis au devoir de neutralité pendant les interventions, est alors victime d'un conflit d'intérêt engendré par la dualité entre son rôle de volontaire (ambassadeur) et son rôle d'interprète (neutre). En dehors des interventions, l'interprète raconte libérer cette tension interne lors de situations non officielles, en agissant non plus comme un interprète, mais comme un témoin. La professionnelle est alors mise de côté pour laisser place à l'ambassadrice. Comme le souligne Stahuljak (1999 : 40), c'est ce que les interprètes appellent le *switching*, qu'on pourrait traduire par « permutation », en Français. C'est à ce moment-là que l'interprète raconte pouvoir exprimer ses opinions, échanger, voire tenter d'influencer les agents de l'ECMM. Stahuljak (1999 : 40) rapporte les propos de l'interprète : "Regardless of the official function, I try to play the role of an unofficial representative of the Republic of Croatia, I explain the situation in this part of the world to the monitors" ; "we talk a lot, exchange opinions, I try to influence them".

2.3.1.3. Pendant l'interprétation

Enfin, Stahuljak met l'accent sur la subjectivité de l'interprète au moment de l'interprétation. Elle explique que l'interprète est longtemps restée neutre dans toutes les situations en partant du principe que, puisque l'EMCC était neutre, la vérité sur les agressions serbes éclaterait inévitablement. Cette neutralité était un outil qui prouvait que son interprétation était honnête et que les Croates n'avaient rien à cacher (Stahuljak, 1999 : 40). Elle se rend cependant compte que son témoignage et les déclarations livrés en dehors du cadre interprétatif aux agents de l'EMCC ne sont pas pris en compte puisqu'ils ne sont pas officiels. La situation est bloquée, aucune décision n'est prise de la part de l'EMCC et les agressions serbes continuent sur le territoire croate. La supposée neutralité politique de l'EMCC est alors involontairement à l'avantage de l'agresseur et, à ce moment-là, le *switch* devient difficile pour les interprètes, de plus en plus tiraillés entre leur patriotisme et leur professionnalisme. Peu à peu, la subjectivité des interprètes s'immisce dans leur interprétation et la neutralité disparaît, notamment lorsqu'ils sont témoins de scènes difficiles. Le *switch* interprète-ambassadeur ne se réalise désormais plus seulement en dehors des interventions, mais au moment de l'intervention : "It is then that, sometimes, the 'switch' occurs not outside but within the structure of translation, in the course of an official interview. Instead of just translating the witness's testimony, the translator 'jumps in'" (Stahuljak, 1999 : 41). L'auteure reprend les déclarations de l'interprète : "Mostly translating, although I was explaining to them what was happening there" ; "I 'jump in', it's more than translation: conversations with monitors, discussions about everything that is going on, explanation of our [Croatian] situation" (Stahuljak, 1999 : 41). Dans cette situation, l'interprète n'est plus seulement un intermédiaire, il devient un véritable acteur du discours, il devient témoin lui aussi. La structure du dialogue est « éclatée » dès lors qu'il intervient en exprimant ses opinions et fait surgir sa propre histoire dans le « dialogue », jusqu'à répondre à la place du témoin. Le message original du témoin est faussé puisque la traduction n'est plus

fidèle.

Ce cas de figure peut survenir aujourd'hui dans le service public. On peut par exemple imaginer un interprète de nationalité syrienne qui se trouve entre un juge et un demandeur d'asile syrien. Il est possible que l'interprète se sente concerné par l'histoire de l'utilisateur puisqu'il se peut qu'il ait été à sa place auparavant. Partageant une histoire similaire, l'interprète peut être tenté de s'immiscer dans le discours du demandeur (ajouter des éléments visant à expliquer davantage la situation dans le pays, etc.) afin de convaincre les juges d'accorder l'asile au demandeur.

2.3.2. Contexto de una entrevista: el «diálogo a tres bandas»

¿Cuál es el contexto de una interpretación en los SSPP? ¿Cuáles son los códigos? ¿Cómo permanecer neutral cuando nos encontramos físicamente (aunque no exclusivamente) entre dos personas?

2.3.2.1. La proximidad física

A diferencia de la interpretación de conferencias o diplomática, la interpretación en ámbito social implica una relación estrecha entre profesionales, usuarios e intérpretes (Plouhinec, 2008: 38). Muchas veces, es necesario hablar con el personal antes de la entrevista para prepararse mejor. Es preferible que el intérprete tenga algunos detalles sobre el usuario, el contexto y el tipo de situación a la que se enfrentará. En la medida de lo posible, es mejor que el usuario esté acompañado por el mismo intérprete en cada entrevista, ya que ya habrán establecido una relación y un clima de confianza. Antes de comenzar la entrevista (ya que sí, es una «entrevista» y no sólo un acto de interpretación), «nos damos la mano, intercambiamos unas palabras» (Plouhinec, 2008: 38). Los interlocutores se reúnen en un mismo espacio y los usuarios pueden verse obligados a exponerse personal y / o físicamente (consulta médica o psicológica, violencia doméstica, solicitud de asilo, interrogatorio policial, etc.).

El intérprete no está aislado, se ubica entre dos interlocutores que esperan mucho de él: transmitir un mensaje, una cultura, una historia, emociones, etc. También se encarga de manejar el diálogo y los turnos de palabra mientras mantiene su posición «secundaria» de intérprete y deja el «poder de discurso» a los profesionales. Debe permanecer neutral y no posicionarse. Como señala Plouhinec (2008: 41), esta situación de proximidad hace que la comunicación sea aún más compleja, ya que el intérprete debe analizar, comprender y transcribir tanto el lenguaje verbal como el no verbal. Al mismo tiempo, tendrá que procurar no involucrarse emocionalmente en situaciones que pueden ser difíciles. Durante la entrevista, las relaciones establecidas entre los interlocutores son como las de la vida cotidiana. ¿Y quién no ha querido nunca consolar al otro al verlo llorar? ¿Quién no ha sentido nunca un poco de compasión por el otro? El intérprete no es una máquina de traducir, es un ser humano con sus sentimientos y sus emociones y al que puede resultarle difícil abstraerse cuando se encuentra frente a personas vulnerables. Cabe mencionar que la interpretación en el ámbito social puede no implicar esta proximidad. De hecho, con el desarrollo de las nuevas tecnologías, algunos intérpretes trabajan a distancia, por teléfono o videoconferencia. Sin embargo, esto no significa que les afecte menos. Aunque no está presente físicamente, no conoce a los interlocutores y no está expuesto directamente a los posibles sufrimientos o angustias del usuario, este tipo de intervención puede ser una gran fuente de estrés debido al aspecto «impersonal». En el caso de la interpretación telefónica, las llamadas no están previstas y el intérprete no tiene tiempo para documentarse ni prepararse lingüística y psicológicamente antes de la entrevista. Además, a veces cuelgan el teléfono sin saber lo que sucederá después.

2.3.2.2. Una relación desigual y jerarquizada entre interlocutores

Como lo menciona Plouhinec (2008: 39), el intérprete comunitario a menudo se encuentra ante una relación desigual entre los interlocutores. Generalmente, no son del mismo país y no comparten el mismo idioma, la misma cultura o el mismo estatus social. Por un lado, hay un «ayudante» y, por otro lado, hay una persona vulnerable que necesita a la vez tanto la ayuda de profesionales de los servicios públicos como la de un intérprete. Además de sus dificultades para comunicarse, los usuarios se encuentran a menudo en una situación financiera precaria, pueden experimentar una situación familiar complicada o pueden estar enfermos (o todo a la vez). Por el contrario, el profesional de los servicios públicos está más confiado: está en su país, conoce el idioma, la cultura, pero también tiene un estatus social y habilidades profesionales que le permiten una estabilidad financiera. Por lo tanto, el intérprete debe lograr «conectar» a los interlocutores yendo más allá de las barreras existentes resultantes de esta relación jerarquizada. Es una verdadera carga psicológica para el intérprete ya que se verá probablemente tentado de tomar partido para inclinar la balanza y reequilibrar la relación entre el usuario y el profesional. Sophie Pointurier (2017) aclara este punto explicando que el intérprete toma partido inconscientemente y favorece el discurso de uno o de otro. Además, también es más probable que se ponga de parte de la persona con la que comparte su lengua materna (Pointurier 2016a: 77). A veces, el intérprete se identifica fácilmente con el usuario, ya que comparte con él su idioma, su cultura y un «destino histórico» (Pointurier, 2016a: 77): algunos intérpretes también han llegado a un territorio como refugiados y ahora trabajan a tiempo completo como intérprete para acoger a nuevos refugiados.

Souvent, les interprètes se reconnaissent dans les récits de vie qu'ils transmettent. 'Les gens qui quittent mon pays, c'est un peu mon histoire', livre Souham Ghenim, sexagénaire qui a fui la guerre civile d'Algérie, aujourd'hui interprète en arabe (Wright, 2015 : 1-2).

Este es el caso de Hussein Al Fleig Al Ali, quien dejó a sus padres y a sus seis hermanos en Alepo para instalarse en Uruguay y se convirtió en intérprete para los refugiados sirios (Jennie Zuber 2018).

2.3.2.3. Representación del otro

Las diferencias entre cada interlocutor pueden generar prejuicios y visiones erróneas de los unos hacia los otros, que dificultan la comunicación. Cada uno se pregunta lo que representa para el otro (Pointurier, 2016a: 77). Una entrevista puede ser aún más complicada cuando otros factores entran en acción, como las relaciones entre estados, grupos étnicos o el contexto social relativo a la inmigración, etc. (Plouhinec, 2008: 39). De hecho, la incomodidad puede surgir entre el intérprete y el usuario cuando comparten un idioma, pero pertenecen a grupos diferentes o incluso opuestos, ya sea por razones históricas, religiosas, culturales o territoriales. Para ser explícito, Sophie Pointurier pone como ejemplo una entrevista en turco: el intérprete es turco, el usuario es kurdo. El pasado y los conflictos violentos entre turcos y kurdos pueden bloquear el diálogo. El intérprete puede ver en el usuario un terrorista y un rebelde, mientras que el usuario ve al intérprete como un opresor. En teoría, un intérprete profesional debería ser capaz de distanciarse de la situación, sin embargo, puede provocar una falta de confianza por parte del usuario y plantear dificultades durante una entrevista (Pointurier, 2016a: 77). En la salud mental, tal vez más que en otras áreas, es imperativo comprender cómo el paciente percibe la presencia del intérprete. Laure Wolmark, Aude Nguyen y Marie Cossart (2015: 64) comentan que los pacientes tratan de calar al intérprete. Se preguntan quién es él, de dónde viene, si es capaz de entender su idioma, cultura e historia. Los autores señalan particularmente la importancia del género: en el caso de los solicitantes de asilo, las mujeres han sido

frecuentemente víctimas de violencia o abuso sexual por parte de hombres. Este trauma puede hacer que se sientan incómodas en presencia de un intérprete masculino.

2.3.2.4. La creación de alianzas

Estas representaciones del otro (compatriota, víctima, agresor...) tienen un impacto en el marco interpretativo. Inconscientemente, y a pesar de la neutralidad que deben mostrar los interlocutores, se crean alianzas entre los interlocutores. Si la presencia de un intérprete puede, inicialmente, «molestar» tanto al personal como al usuario, también puede ser un aliado para cada uno de los interlocutores.

Primero, existe una alianza entre intérprete y profesional. Más les vale al personal y al intérprete colaborar para llevar a cabo sus respectivas misiones. Ya sea antes, durante o después de la entrevista, el personal y el intérprete pueden verse como «compañeros de equipo». En salud mental, por ejemplo, puede ser útil intercambiar después de la intervención para explorar «las reacciones contratransferenciales del intérprete», la «calidad del habla del paciente» y el «material cultural» (Boivin et al., 2011: 118). El intérprete puede hablar con los trabajadores de SSPP antes de la intervención para obtener más información sobre el contexto y comprender mejor al paciente. El intérprete tiene que explicar a los profesionales de SSPP cómo pueden trabajar juntos para que todos puedan mantenerse en su lugar para no ser un obstáculo.

Segundo, puede crearse una alianza entre usuario y profesional: tanto si se le ve como un enemigo o como un compatriota, la presencia de un intérprete puede incomodar al usuario. Si lo ve como un compatriota, la proximidad y la familiaridad que el usuario encuentre en el intérprete pueden impedirle confiar o desvestirse frente a él, durante una consulta médica, por ejemplo. Cuando lo ve como un enemigo, el usuario puede sentir miedo, vergüenza y o sentirse estigmatizado (Boivin et al., 2011: 116). « L'interprète peut être investi comme le mauvais objet s'il est perçu, par exemple, comme quelqu'un pouvant dénoncer les opinions politiques du patient ; et le thérapeute, en tant que bon objet tel un sauveur puissant et protecteur » (Aubert, Bot y Wadensjö, Haenel, citado en Boivin et al., 2011: 116). El intérprete debe derribar estas barreras para restablecer un clima de confianza favorable al diálogo.

Por último, puede haber una alianza entre intérprete y usuario. De hecho, el usuario puede ver en el intérprete un testigo cultural, un igual, un amigo. Tal como lo señalamos anteriormente, el intérprete tiene tendencia a posicionarse inconscientemente del lado del «más débil», o de parte de la persona con la que comparte el idioma y la cultura. Por lo tanto, se puede crear una relación emocional intensa entre el usuario y el intérprete. Valero-Garcés (2005: 2) afirma que, en el caso de los solicitantes de asilo, es común y natural que el usuario intente hacerse amigo del intérprete fuera del marco de la interpretación. Puede que le haga preguntas indiscretas al intérprete, que quiera saber más sobre su vida privada. Respecto a eso, Todorova (2013: 2-3) declara:

Très souvent on est le compatriote, le proche, l'ami ou même la « grande sœur » qui « sait comment sont les choses chez nous » [...]. Il y a aussi une dame que j'accompagne depuis 5 ans. J'étais en arrêt maladie et elle a arrêté ses consultations psychiatriques pendant ce temps-là. Elle a trouvé mon numéro de téléphone et elle est venue me rendre visite. Quand j'ai repris le travail elle m'a dit qu'elle avait discuté de mes problèmes de santé avec sa mère en Bosnie. Elle m'a dit que pour elle moi, l'interprète, j'étais aussi importante que son psychiatre et que je faisais partie de l'équipe soignante qui l'aidait énormément [...]. Je me suis retrouvée dans la salle d'attente de psychiatrie avec un monsieur qui se prostitue et pour lequel j'ai traduit quand il était emprisonné. En me voyant de nouveau il a dit au psychiatre « Ah, c'est une amie » ?! Situation délicate pour moi, parce que je n'étais pas son amie... ! [...] le patient s'est tourné vers moi et m'a demandé : « Tu aimes la couleur de mes cheveux ? » [...]. Très souvent les patients m'appellent « mon interprète » et certains me disent que je suis la meilleure (Todorova, 2013 : 2-3).

En salud mental, el psicoterapeuta puede perder el control, sentirse excluido e impotente durante las consultas con intérpretes (Bradford y Munoz; Miller et al.; Raval y Smith, citados en Boivin et al., 2011: 117). Esto suele pasar especialmente porque es común que la transferencia del paciente se haga primero hacia el intérprete y luego al terapeuta (Kenneth et al., 2005, citado en Wolmark, Nguyen y Cossart, 2015: 64). En *Le rire de l'interprète* (Wolmark, Nguyen y Cossart, 2015: 62), encontramos el testimonio siguiente por parte de una terapeuta:

Je me retourne vers mon planning, qui figure sur l'ordinateur, afin de donner un nouveau rendez-vous à madame m. que je viens de recevoir pour la première fois. Au cours de cette première consultation, j'ai eu du mal à contenir son débordement émotionnel. Madame m. a raconté pendant cette première consultation les tortures et violences sexuelles qu'elle a subies et dont les images ont été diffusées par téléphone aux connaissances de son mari. Madame m. vérifie auprès de moi que je la crois, que je supporte ce qu'elle dit. Elle veut absolument me montrer des photos de son frère blessé et souhaite que je consulte les témoignages de tiers la concernant. [...] Je me retourne donc pour donner à ma patiente ce prochain rendez-vous. À peine retournée, cette patiente se lève, baisse son pantalon pour montrer à l'interprète ses cicatrices en haut de ses cuisses. Au cours de la consultation, je lui avais à plusieurs reprises signifié que je n'avais pas besoin de « voir ». Je lui demande de remonter son pantalon. Madame m. répond : « ce n'est pas à vous que je voulais les montrer, c'est à elle » en montrant l'interprète [...] (Wolmark, Nguyen, Cossart, 2015 : 62).

Notamos que la paciente buscó automáticamente apoyo en la intérprete, antes de ir a buscarlo en la terapeuta, ya que se siente más cercana a ella debido a sus orígenes comunes. La ve como «un[a] compatriota que ha experimentado las mismas dificultades»; por eso la considera como una aliada (Aubert, Valero-Garcés, citado en Boivin et al., 2011: 116).

2.3.3. Dans la peau de l'interprète : la réalité du métier

Interpréter dans le service public, c'est interpréter, entre autres, en milieu judiciaire, médical ou pédagogique, et les situations peuvent être particulièrement délicates et difficiles à gérer.

2.3.3.1. Interpréter dans la procédure d'asile

Le terme « migrant » est très vaste, mais nous pourrions ici le définir comme « une personne se déplaçant d'un endroit à un autre, de manière volontaire ou subie » (Tourev, 2019).

Le site internet France Terre d'Asile (2019) récapitule de manière simple les définitions, conditions et droits en matière de migration. On y trouve les définitions suivantes :

Qui est un demandeur d'asile ? « Un demandeur d'asile est un étranger inscrit dans une procédure visant à obtenir la reconnaissance du statut de réfugié ou de protection subsidiaire ». Qui est un réfugié ? « Un réfugié ou un bénéficiaire de la protection subsidiaire est un étranger qui a obtenu une réponse favorable à sa demande d'asile et qui de ce fait est autorisé à séjourner en France ».

Le statut de réfugié est encadré par un texte international adopté en 1951, signé par de nombreux pays, dont la France et l'Espagne. D'après l'article 1A2 de la Convention de Genève, vous pouvez obtenir le statut de réfugié en France si :

- Vous vous trouvez hors de votre pays d'origine ;
- Vous ne pouvez ou ne voulez demander la protection de votre pays d'origine ;
- Vous craignez d'être persécuté pour l'un des motifs suivants : votre « race » ou origine ethnique, votre religion, votre nationalité, le groupe social auquel vous appartenez, vos opinions politiques (France Terre d'Asile, 2019).

Comme expliqué sur le site Forumréfugiés (2019), le processus d'asile se fait en plusieurs

étapes durant lesquelles l'interprète doit intervenir : d'abord, il peut intervenir aux frontières, là où les migrants arrivent pour la première fois dans le pays et demandent l'asile. Lorsqu'un usager est déjà sur le territoire, il sera entendu une première fois pour enregistrer et valider sa demande d'asile, déterminer la procédure d'asile qui sera appliquée ainsi que les conditions matérielles d'accueil. Ensuite, il sera convoqué par l'institution compétente (OFPRA (1) en France, OAR (2) en Espagne) pour expliquer les raisons de sa demande d'asile lors d'un entretien personnel. Enfin, si la demande a été rejetée, l'usager peut faire appel de cette décision pour être entendu une nouvelle fois et que son dossier soit réexaminé.

Dans le contexte de l'asile, les interprètes sont confrontés à plusieurs situations, dont deux principales : les démarches administratives et la santé.

Il s'agit de déterminer si une personne a droit ou non à la protection internationale. Cette décision est basée sur les récits de vie ou les déclarations orales apportées par les usagers. Les institutions compétentes doivent s'assurer de la véracité des faits rapportés. Dans le cas contraire, la personne aura un certain laps de temps pour quitter le territoire dans lequel il a demandé l'asile. Etant donné l'importance de ces décisions, on se rend facilement compte des responsabilités qui reposent sur les épaules de l'interprète, puisqu'il joue un rôle décisif qui aura un impact sur la vie de l'usager (Iannone et al., 2017 : 39). Il faut également souligner que, d'une part, les démarches administratives sont longues et peuvent durer quelques mois, d'autre part, les demandeurs d'asile sont souvent traumatisés des expériences qu'ils ont vécu dans leur pays (tortures physiques ou psychologiques, agressions sexuelles, etc.) Durant tout le processus d'asile, les interprètes vont alors également intervenir dans le domaine médical. Ils seront directement confrontés à la violence dont les usagers ont souffert et souffrent encore. Une nouvelle fois, l'interprète doit faire preuve d'un professionnalisme sans faille afin que le meilleur traitement soit prescrit aux usagers, tout en gérant ses propres émotions.

2.3.3.2. Interpretar en el ámbito policial

Interpretar en el ámbito policial supone trabajar durante largas intervenciones, que pueden resultar agotadoras física y psicológicamente. Interpretar bajo tensión durante largas horas está lejos de ser anodino y tiene un impacto real en el intérprete durante y al final de la intervención. Además, como señaló Sophie Pointurier (2016a: 103), los intérpretes no tienen la posibilidad de prepararse psicológica o técnicamente antes de la intervención, ya que muchas veces se tratan de llamadas de emergencia. Asimismo, la autora comenta que estos contextos requieren mucho autocontrol ya que las intervenciones pueden herir la sensibilidad del intérprete. Ella insiste particularmente en el interrogatorio, que resulta muy intenso y durante el cual la policía utiliza una estrategia desestabilizadora para instaurar voluntariamente un clima de tensión y tener información sobre los hechos. Además, es posible que el intérprete reciba amenazas e intimidación por parte de los usuarios. También es posible que intenten sumarlo a su causa o pedirle un servicio. Por lo tanto, el intérprete debe gestionar sus propios temores, su trabajo y distanciarse de la situación (Pointurier, 2016a: 103).

2.3.3.3. Interpretar en el ámbito jurídico

No es nada fácil interpretar ni imponerse en un tribunal. Esta puede ser una tarea estresante y desagradable por varias razones. Además de cargar con el peso de las responsabilidades, las instituciones y el personal que trabaja en ellas no siempre cooperan con los intérpretes, ya sea porque no saben cómo trabajar con ellos, o bien porque no tienen mucho tiempo. Debido a la falta de profesionalización de la TISP, el papel y la contribución del intérprete no siempre están reconocidos. Por lo tanto, el intérprete debe tratar de hacer su trabajo de la mejor forma posible en un entorno que no lo tiene en consideración (Pointurier, 2016a: 105). En primer lugar, el

juez ponente relata (en la jerga legal) los hechos y las razones por las cuales el usuario solicita el asilo. Habla durante largos minutos, sin pausas y a gran velocidad. El intérprete tiene que adaptarse a la terminología jurídica particularmente compleja y al ritmo del discurso. Además de esto, tiene que lidiar con los posibles ruidos molestos debidos al número de personas presentes en la sala que hacen que el discurso sea poco audible. En ningún momento puede pedir aclaraciones a los magistrados. Es verdad que la profesión de intérprete consiste en informarse sobre la actualidad, conocer los contextos geopolíticos de los países de sus lenguas de trabajo, dominar la terminología de los campos en los que trabaja, entrenar su memoria, desarrollar su técnica, practicar su toma de notas, etc., pero eso no significa que el intérprete sea un superhombre. En segundo lugar, puede suceder que interrumpen al intérprete mientras está interpretando (es importante remarcar que esto no sólo suele pasar en el ámbito jurídico). Interrumpimos al intérprete cuando consideramos que entendemos suficientemente el discurso, porque también dominamos la otra lengua, cuando la entendemos un poco, o porque no estamos de acuerdo con la traducción del intérprete. Interrumpimos al intérprete cuando consideramos que el usuario se está repitiendo, cuando está dando detalles inútiles al responder a las preguntas de los magistrados. Lo interrumpimos porque hay otros «casos» pendientes, o porque el discurso del usuario no es coherente. En algunos contextos, también se intenta desestabilizar al usuario para distinguir lo verdadero de lo falso: el intérprete también puede encontrarse desestabilizado. En este sentido, el artículo *On ne coupe pas la parole aux interprètes !* escrito por Sophie Pointurier (2018) resume muy bien la situación con el famoso: « Mais c'est bon là, j'ai ce qu'il me faut... ». Por último, puede suceder que los magistrados hablen ambos idiomas, pero su función jurídica no les permite ser «magistrados E intérpretes». Deben forzosamente recurrir a un intérprete profesional, que tendrá que interpretar sabiendo que los magistrados lo estén posiblemente observando y evaluando cada vez que habla. Puede ser una gran fuente de estrés para el intérprete. De hecho, la mayoría de las veces suele pasar con los intérpretes cuya lengua de trabajo es el inglés.

2.3.3.4 Interpretar en contextos de violencia

Además de la terminología y el incumplimiento de condiciones ideales, el discurso también puede resultar complicado de formular cuando refleja situaciones difíciles y demuestra las experiencias dolorosas vividas por los usuarios. Este es particularmente el caso de las mujeres víctimas de violencia física, verbal o sexual. Es muy necesario que el intérprete se prepare psicológicamente para lograr enfrentar y gestionar el discurso del usuario. Según Sophie Pointurier (2016a: 106), en Francia, aproximadamente una de cada diez mujeres dice haber sido maltratada y el caso de las mujeres extranjeras se revela más complicado aun debido a la barrera lingüística. En España, la Delegación del Gobierno para la violencia de género (VG) reveló que las extranjeras sufren dos veces más la VG que las españolas y las víctimas mortales son mucho más numerosas entre las extranjeras (Abril Martí, 2015: 79). La mayoría de las veces, son víctimas de sus compañeros y se enfrentan a las mismas dificultades en el momento de denunciar las violencias: a la barrera lingüística se suman el aislamiento, la propia experiencia migratoria, la complejidad del sistema (Abril Martí, 2015), la vergüenza de lo sucedido, el miedo a hablar y perder el permiso de residencia al denunciar a su pareja, el miedo a quedarse sin hogar (peor aún si tiene hijos), el temor al rechazo por parte de la familia, el miedo por sus familiares que permanecen en su país (Pointurier, 2016a: 106). Además, le tienen miedo a la institución, que ven generalmente como idéntica a la de su país de origen, la cual no respeta los derechos de los ciudadanos o hasta los maltrata (Pointurier, 2016a: 106). Muchas veces, tienen una visión diferente de la sociedad y de los modelos familiares (Abril Martí, 2015). Por eso, los intérpretes deben dominar el concepto de VG y estar preparados para reaccionar adecuadamente ante factores psicológicos y emocionales. El intérprete debe superar la carga emocional para

reformular un discurso confuso sin «interpretar de más» e instalar una relación de confianza, mostrándose a la vez empático e imparcial (Abril Martí, 2015: 77-89).

2.3.4. El uso del «yo»

El uso de la primera persona del singular, «yo», permite demostrar la subjetividad del usuario de manera instantánea (Rechtman, citado en Boivin et al., 2011: 113). Podría parecer más rápido y sencillo interpretar de esta manera para transmitir no sólo el mensaje, sino también sus matices, ya que el intérprete «sólo» tiene que reproducir el discurso del usuario de manera idéntica.

Sin embargo, el uso de la primera persona puede generar confusión tanto para el personal como para el usuario (especialmente si son niños) (Pointurier, 2016a: 99, 111). Pueden necesitar un tiempo para asimilar que el «yo» no se refiere al intérprete, sino a los otros dos interlocutores de manera alternativa. Sería necesario recordárselo a ambos durante el diálogo.

Asimismo, el intérprete puede verse confundido ya que este «yo» puede superponerse de manera inconsciente a su propia percepción del «yo». Sophie Pointurier (2016a: 74) apunta el hecho de que «escuchar su propia voz decir "yo" personaliza el mensaje».

Cuando se traduce, el intérprete no sólo reproduce el aspecto verbal de la comunicación, sino también el aspecto no verbal, incluyendo los gestos de los interlocutores, sus expresiones faciales, las pausas y los silencios (ya sean voluntarios o no), el tono, la velocidad, el ritmo, la acentuación, la mirada o el contacto físico que puede surgir durante una entrevista (Kadrić, 2017: 7). En salud mental, el intérprete reproduce el tono de voz, pero a veces también la mímica y la forma en la que el terapeuta mira al paciente. En otras palabras, el intérprete traduce las palabras, pero también la dimensión afectiva del habla (Wolmark et al., 2015: 63). Este proceso tiene un efecto en el intérprete ya que siente completamente todas las emociones, las ansiedades, los dolores del otro.

El intérprete también puede tener dificultades para manejar el uso del «yo» cuando tiene que traducir una situación a la que se ha enfrentado en su vida: muchos intérpretes que traducen para migrantes, refugiados y solicitantes de asilo, por ejemplo, a menudo vienen del mismo país que ellos y, a veces, también «han pasado por eso» por lo que tienen una historia migratoria similar a la del usuario (Rechtman, citado en Boivin et al., 2011: 114). Por lo tanto, la utilización de la primera persona puede repetir la historia, hacer que el intérprete reviva sus propias heridas. Por otra parte, puede ser muy complejo transmitir un mensaje cuando este se vuelve insultante, degradante u obsceno, por ejemplo. Puede verse perturbado al meterse en la piel, «actuar» y hablar como un individuo del que no tolera ni su discurso ni su comportamiento. Puede que el intérprete ya no asuma el «yo», que no quiera que su identidad se confunda con la del otro y que intente desvincularse del discurso (Pointurier, 2016a: 99):

'I was interpreting a meeting between a deaf student and his hearing teacher. The teacher treated the student in a very patronizing way, very disrespectful. I remember thinking what a total asshole he was. But I had to convey to the student exactly how he was being an asshole: his body language, his facial expression, his tone of voice, etc. Although I know it's my job to give the affect of the speakers, I felt torn portraying this awful teacher's words. I felt dirty being a part of the communication' (Harvey, 2003: 210).

'I have to become that person, so everything what she or he says to me, I have to say it, and you know, we're only humans, you can't sort of completely switch yourself off or detach from an emotions and when people sometimes say things like 'oh my life is not worth living', 'I don't want to live no more', and obviously I can't say that my life is wonderful and I'm...but generally speaking I'm quite a happy person, so saying things like that, I find it quite difficult because it doesn't agree with me, you know, saying 'oh, my life is so bad, that I want to kill myself', or 'I want to kill myself and my daughter'... uhh I find it quite difficult because I've got a daughter, I'm a mum myself, and I'm saying out loud I want to kill myself and I want

to kill my daughter, which is like hold on, you know, the light is flashing, don't say that, don't even you know say it out loud, but obviously this is my role' (Shakespeare, citado en Darroch y Dempsey, 2016: 175).

En todos estos casos, es posible que el intérprete utilice la tercera persona o añada un «él/ella dijo que...» o «dijo él/ella», para romper con un discurso demasiado violento, distanciarse emocional y socialmente (Pointurier, 2016a: 99). Así, se protegerá, se volverá a centrar en sí mismo. Recordará que sólo está a cargo del discurso del otro, pero que no es él quien ha experimentado el trauma sino el usuario.

Los *role-plays* que hicimos el año pasado en clase de interpretación lo confirman: siempre comenzamos el ejercicio esforzándonos en interpretar utilizando la primera persona del singular. Después, surge una contestación incómoda (comentarios íntimos, enojo, insultos, etc.) y cada estudiante cae en la trampa de manera inconsciente y termina cambiando el «yo» por el «él/ella». Es un reflejo, una reacción sistemática cuando el intérprete se siente incómodo.

2.3.5. La question de la neutralité dans la TISP : appropriée ou non ?

Il arrive parfois que le locuteur s'adresse directement à l'interprète pour lui demander si la personne en face comprend, s'il faut parler plus fort, ou s'il trouve qu'il fait beau aujourd'hui. De très nombreux interprètes choisissent de ne pas répondre directement, par souci de neutralité et de transparence. Ils traduisent les propos comme s'il ne leur étaient pas adressés. En effet, répondre reviendrait à prendre une place et à exister dans l'interaction (Pointurier, 2016b : 4).

Pointurier (2016b : 4) souligne le fait qu'un interprète neutre pourrait, en réalité, avoir plus d'impact sur le bon déroulement d'un entretien. En effet, choisir de ne pas répondre à la question peut mettre en danger l'équilibre du dialogue et de l'échange, puisque les besoins en communication des interlocuteurs ne seront pas satisfaits. S'autoriser à exister dans l'interaction en formulant une réponse courte est alors parfaitement approprié, car les normes de conversation « conformes aux habitudes culturelles et sociales » seront respectées. Les interlocuteurs ne se sentiront pas dérouterés et le dialogue pourra suivre son cours. Dans ce cas, l'absence de neutralité (bien que modérée) minimise l'impact de l'interprète dans la situation.

El intérprete [...] tiene que cumplir con una serie de exigencias que le vienen dadas de la situación en la que se halla, de las actividades que se están llevando a cabo, y de las necesidades, características y expectativas de los participantes en la interacción. De este modo, le [*sic*] debe fidelidad a los hablantes, y no al texto (Wadensjö, citée dans Beltran Aniento, 2013 : 19).

Présentes dans les codes de déontologie, la fidélité et la neutralité sont des questions fondamentales dans l'interprétation de service public. Certains auteurs insistent sur l'importance de la neutralité de la part de l'interprète : il ne faut exprimer ni conseil, ni opinion, ni conviction, ni sentiment pour ne pas interférer dans le discours. Si cela paraît logique dans le cas de l'interprétation de conférence, on peut cependant se demander si cela peut s'appliquer dans le domaine social, où l'interprétation est d'une toute autre nature.

2.3.5.1. La neutralité dans l'interprétation en santé mentale

En santé mentale, tout passe normalement par le dialogue entre usager et thérapeute. L'utilisateur partage ses expériences et ses ressentis au praticien : c'est le transfert. Hélène Brunshwig (2001 : 91) explique que « le patient "transfère" sur [l'analyste] des sentiments déjà vécus et plus ou moins latents ou même refoulés ». Le praticien les reçoit, les comprend et les retransmet au patient afin de « rendre conscient un phénomène psychique inconscient et donc de mettre en

mot ce qui ne l'a pas encore été » (Boivin et al., 2011 : 107). Le contre-transfert est quant à lui « l'ensemble des réactions éprouvées par l'analyste au cours de son écoute, ce qui le touche, l'émeut, l'énerve, l'agace, le déséquilibre » (Brunschwig, 2001 : 92). Dans ce domaine, le langage non-verbal est également fondamental puisqu'il renseigne également sur l'état et les émotions du patient. Si le dialogue entre patient-praticien est déjà délicat, il est encore plus complexe lorsque les deux interlocuteurs ne parlent pas la même langue. Comment l'interprète va-t-il devoir se comporter pour transmettre ces messages complexes ?

2.3.5.1.1. La neutralité exigée

La neutralité a longtemps été considérée comme un idéal, tant dans le domaine de l'interprétation que dans la psychanalyse. Freud considérait que les réactions contre-transférentielles nuisaient au processus analytique et thérapeutique (Boivin et al., 2011 : 110). Il estimait que le psychanalyste devait se comporter comme un chirurgien, « qui met de côté tous ces affects et même sa compassion humaine, et qui fixe un seul but aux forces de son esprit : effectuer l'opération en se conformant le plus possible aux règles de l'art » (Freud, cité par Van Reeth, 2015). L'idéal serait de cacher ses émotions et rester totalement neutre, de manière à ne pas interférer et laisser le patient évoluer librement (Boivin et al., 2011 : 110). Cette neutralité a des raisons historiques puisque, durant une longue période, les psychanalystes « parlaient trop » et déroutaient les patients. Les professionnels ont donc opté pour l'option l'inverse : ne plus parler du tout (Tisseron, 2015).

Ce modèle de neutralité serait donc logiquement applicable à l'interprète intervenant en santé mentale, car elle permettrait le « développement du transfert et l'émergence des représentations du patient » ; en d'autres termes, que le transfert se fasse le plus naturellement possible, sans interférences de la part de l'interprète ou du thérapeute (Greenson ; Wadensjö, cité dans Boivin et al., 2011 : 112). Il s'agit également, pour le thérapeute comme pour l'interprète, de contenir ses impulsions et contre-transfert afin de ne pas influencer le patient dans sa propre compréhension (Boivin et al., 2011 : 112). Cette neutralité suppose donc que l'interprète n'aurait pas à s'interroger sur ce qu'il convient de traduire ou non, puisqu'il n'aurait qu'à « tout traduire » en se laissant guider par le thérapeute (Aubert, cité dans Boivin et al., 2011 : 112). D'autre part, certains psychiatres s'opposent plus radicalement à la présence de l'interprète ou lui donnent des directives strictes, considérant le risque d'erreurs de traduction trop élevé pour fournir des soins psychologiques adaptés et efficaces (Yahyaoui ; Demetriou ; Farooq et Fear, cités dans Boivin et al., 2011 : 111). Pour eux, l'interprète doit se comporter comme une machine à traduire (Boivin et al., 2011 : 111).

Serge Tisseron (2015) souligne que, dans la psychanalyse, « [on est passé] d'un excès de parole à un excès de silence ». Aujourd'hui, on estime que l'analyste doit aider un peu le patient, lui montrer un peu d'empathie afin que celui-ci évoque des expériences ou des traumatismes dont il n'aurait jamais parlé sans un échange plus poussé avec le thérapeute. Les thérapeutes seraient donc « co-instigateurs du transfert » et des « participants actifs d'un échange intersubjectif » (Gabard ; Bot et Wadensjö, cités dans Boivin et al., 2011 : 110). Quant à l'interprète en santé mentale, son rôle semble avoir évolué de la même manière.

2.3.5.1.2. La neutralité : ni appropriée, ni possible

La neutralité ne serait, en santé mentale, ni appropriée, ni réellement possible : d'une part, l'interprète n'est pas une machine à traduire mais bien une personne subjective et, d'autre part, son rôle porte sur la collaboration entre le praticien, l'usager et lui-même. Il fait partie intégrante de l'équipe de soins et participe à l'interaction (Boivin et al., 2011 : 111).

- « À la mords-moi le nœud » ; « tomber des nues » ; « prendre son pied » ; « poser un lapin » ; « un de ces quatre » ; « ne pas être sorti de l'auberge » ; « être fleur bleue » ; « avoir un cœur d'artichaut » ; « tomber dans les pommes » ; « vouloir le beurre et l'argent du beurre » ;
- « Quel est le bruit qui effraie le plus un époux ? Le bruit de la douche que prend sa femme ». Vous n'avez pas compris ? C'est normal, vous n'êtes probablement pas Coréen (Mon écolobeauté, 2011).

Blagues, jeux de mots, expressions : autant d'éléments parfois intraduisibles d'une langue à l'autre, soit parce que les mots « n'existent pas », soit parce que traduire littéralement se révélerait inutile : ni le message, ni l'émotion, ni l'intention ne seraient transmis, parce que ce qui est formulé est propre à une culture et uniquement celle-ci.

Le langage utilisé par chaque personne pour exprimer ses émotions, son vécu, ses expériences et ses états intérieurs est influencé par son appartenance ethnoculturelle et sociale. Pour comprendre la « réalité de l'autre », il faut avoir accès à son contexte (Boivin et al., 2011 : 112). Kaufert, Koolage et Wadensjö (cités dans Boivin et al., 2011 : 112) estiment que l'interprète influence toujours le dialogue : si l'interprète veut donner du sens au discours du patient, il ne peut pas interpréter littéralement (ce que Wadensjö [citée dans Boivin et al., 2011 : 112] appelle une « traduction fermée ») ; il doit donner des détails, des informations et un éclairage relatifs à la culture de chacun (contexte, histoire, connotation, langage non-verbal, etc.), essentiels à une compréhension mutuelle. Selon Boivin, Brisset et Leanza (2011 : 113), l'interprète doit sortir de sa neutralité afin que le thérapeute ait accès à ces éléments et n'en sera pas moins professionnel. Au contraire, il est capable de trouver des équivalents dans la langue cible et d'exprimer le « vouloir dire » du patient (Plouhinec, 2008 : 40). Par ailleurs, comme nous l'avons déjà mentionné, ce ne sont pas que les mots qui « parlent », mais aussi le corps : regard, intonation, rythme, accents, émotions. Le thérapeute percevra les attitudes corporelles du patient mais il aura des difficultés à les analyser et à les déchiffrer puisqu'il aura accès aux mots qui y sont associés de manière décalée dans le temps et non simultanée. (Haenel, cité dans Boivin et al., 2011 : 115). C'est là que l'interprète joue un rôle fondamental puisqu'il n'aura d'autres choix que de sortir de sa neutralité en associant lui-même les comportements aux mots de l'utilisateur, pour les déchiffrer et transmettre les informations au thérapeute. Tout comme le thérapeute, l'interprète se servira des émotions (colère, empathie, stress, etc.) qu'il éprouve au moment de l'écoute pour déchiffrer le discours. Lorsqu'il le retranscrira à l'analyste, il sera en partie interprété (Boivin et al., 2011 : 109). L'interprète ne fait pas que traduire, il est incontestablement plus qu'un agent linguistique ; c'est, selon Leanza (Boivin et al., 2011 : 115), un « agent du monde vécu », ou « agent communautaire » qui doit « interpréter » (comprendre) pour donner du sens au discours.

Nous pourrions mettre en avant l'aspect de « double interprétation », souligné par Boivin, Brisset et Leanza (2011 : 110) qui fait référence non seulement à l'interprétation d'une langue à l'autre mais aussi à l'interprétation du « vouloir dire » du patient. En effet, l'interprète est le premier à recevoir les informations et est donc chargé d'interpréter lui-même ses propos. En d'autres termes, il doit comprendre leurs significations conscientes ou latentes pour les retranscrire. Par exemple, si le patient déclare « je suis une coquille vide », l'interprète ne pourra probablement pas le traduire littéralement au thérapeute, au risque que celui-ci ne comprenne pas. Il devra interpréter la métaphore, le sens caché de la communication, pour faire comprendre à l'analyste que l'utilisateur se sent triste, déprimé, qu'il est dépressif, etc. Comme le souligne Khelil (cité dans Boivin et al., 2011 : 110) « son interprétation peut alors être considérée comme une forme d'intervention thérapeutique », puisqu'elle permet de décrire une pathologie.

Enfin, à l'instar du psychologue, l'interprète est systématiquement pris dans la dynamique de

transfert et de contre-transfert : entre patient et thérapeute, entre patient et interprète, entre thérapeute et interprète (Wolmark, Nguyen et Cossart, 2011 : 64). L'interprète développe notamment des réactions contre-transférentielles envers le patient, qu'elles soient conscientes ou inconscientes :

Le contre-transfert des interprètes peut par exemple s'exprimer par un désir de surprotéger le patient (Haenel, 1997, 70), de normaliser le discours du patient pour éviter la honte que suscite la pathologie (Westermeyer, 1993, 130), ou par un sentiment de menace lié à une réalité objective (si interprète et patient appartiennent à des ethnies en conflit, par exemple) ou fantasmée (Boivin et al., 2011 : 116).

Ce contre-transfert (et donc, l'absence de neutralité) peut cependant être exploité par le thérapeute, qui analysera les réactions de l'interprète au moment de l'écoute et mesurera le niveau de charge émotionnelle. Il constitue un élément supplémentaire pour comprendre le patient puisque les émotions sont souvent difficiles à traduire (Khelil, cité dans Boivin et al., 2011 : 117). Comme Brunshwig (2001 : 92) le souligne, il faut utiliser le contre-transfert comme un réel outil pour « progresser dans l'analyse, la compréhension et la connaissance de soi et de l'autre ».

2.3.5.2. La violence de la neutralité

Si l'on reprend l'étude *The violence of Neutrality – Translators In and Of the War (Croatia, 1991-1992)* de Zrinka Stahuljak (1999), on se rend compte que la neutralité imposée à l'interprète peut engendrer en lui de nombreux conflits internes. Dans le cas précis des conflits, deux conditions sont nécessaires pour avoir une traduction : des volontaires (qui veulent par ce biais, être témoins), et une neutralité linguistique. Ces deux nécessités ne sont cependant pas compatibles. Les interprètes ne peuvent pas être à la fois « patriotes » et professionnels, ils seront soit l'un, soit l'autre (Stahuljak, 1999 : 38-39).

L'interprète choisit d'être neutre au nom de la vérité et, dans le cas de l'interprète interrogée, pour améliorer la situation de son pays. Elle résiste à la tentation de « trafiquer » la traduction, de s'exprimer, de partager ses opinions qui pourraient être opposées aux témoignages qu'elle traduit, en raison de ses responsabilités et obligations professionnelles (Stahuljak, 1999 : 38-39). L'interprète est totalement « neutralisé », il est exclu du dialogue alors même qu'il en est la clé. Il représente un intermédiaire, une troisième partie extérieure au dialogue. Il ne peut être ni engagé, ni patriote, ne peut ni exprimer son opinion, ni témoigner. Il se doit de ne jamais intervenir dans le dialogue et ne pourra jamais participer au débat (Stahuljak, 1999 : 37-38). L'interprète doit s'effacer et devient une « non-personne » : « lors d'une communication en face à face, l'interprète a une fonction de service et n'est pas considéré comme totalement présent » (Wadensjö, citée dans Pöchlacker, 2016 : 145). L'interprète doit traduire « calmement » : en d'autres termes, il doit rester concentré sur la langue et le maintien du dialogue sans jamais montrer sa subjectivité (Stahuljak, 1999 : 38). On note également que, lorsque les interprètes échangeaient avec les agents de l'ECMM, exprimaient leur avis ou tentaient d'influencer leur jugement, leurs témoignages n'ont jamais été pris en compte (Stahuljak, 1999 : 40, 45). Cette invisibilité de l'interprète est violente étant donné que l'on occulte totalement son témoignage et ceux qui désirent interpréter pour témoigner n'auront aucune possibilité de s'exprimer.

En plus de ne pas pouvoir faire entendre sa voix, l'interprète doit également faire abstraction de ce qui pourrait l'offenser personnellement (Stahuljak, 1999 : 37-39). Ici, il est question d'idéologies et opinions politiques, mais il peut également s'agir d'idées et propos allant à l'encontre de sa propre morale et de ses valeurs (manque de respect, sexisme, racisme, discrimination, etc.). L'interprète doit rester neutre quelle que soit la situation, y compris les

situations les plus embarrassantes, dérangeantes ou insupportables. En l'occurrence, l'interprète interrogée par la psychologue devait interpréter des propos qui jouaient en défaveur de son pays :

'It is unpleasant to translate rude comments about the ECMM [...] It is embarrassing to have to admit that [Croats] did it, [that they blew up Serbs' family houses] [...] Situations, when one must translate rude comments about [Croatian] interlocutors, are unpleasant [...] It is not pleasant to translate [Serbian] lies' (Stahuljak, 1999: 38-39).

Enfin, l'interprète interrogée a également mentionné le fait qu'en plus de la violence de la neutralité linguistique qui leur était infligée, celle-ci était confondue avec neutralité politique : alors même que les interprètes se portaient volontaires pour des raisons patriotiques et pour défendre leur pays, le peuple croate voyait les interprètes comme des traîtres, qui ne témoignaient pas pour leur pays et qui servaient les intérêts de l'ECMM, servant elle-même les intérêts de la partie serbe :

'Sometimes [Croats] yell at me for what angers them in monitors [...] [T]he animosity towards monitors is transferred onto the translator [...] It affects me that [Croats] identify us with the monitors, so that sometimes waiters refuse to serve us, children yell or throw stones at us' (Stahuljak, 1999: 38).

Plus qu'un manque de professionnalisme ou qu'une violence faite aux interlocuteurs, l'interprète qui sort de la neutralité qu'on lui impose au moment de l'intervention traduit, en réalité, la violence qui lui est infligée à lui, personnellement. Cette violence émerge à chaque fois qu'il sort de son rôle. « Le conflit interne du traducteur, auparavant maîtrisé par l'auto-effacement fait surface et devient visible au moment où la traduction neutre échoue » (Stahuljak, 1999 : 41). Cette enfreinte aux règles d'impartialité leur valait d'être sanctionnés par des avertissements ou des expulsions : “‘The EC monitor strongly reprimanded me that I do not do my job as I should’” (Stahuljak, 1999 : 42). Les interprètes sont donc systématiquement situés entre deux parties ayant, bien souvent, des attentes opposées et doit faire face aux critiques de la part de chacune d'entre elles. À vouloir rester neutre, chaque interlocuteur reproche finalement à l'interprète de ne pas l'être, si bien qu'il peut se sentir désorienté et ne pas savoir quelle est l'attitude à adopter : “‘It is not clear to me whom I have to obey when on mission – the directions from the [Croatian Liaison] Office or the orders of the head of the [ECMM] team’” (Stahuljak, 1999 : 39).

L'interprète doit donc se plier aux règles de déontologie pour le bien de la communication. Il fait face à une double neutralité : la neutralité linguistique et la neutralité politique (Stahuljak, 1999 : 38). Lorsqu'il interprète, il doit s'effacer. Dans ces cas-là, l'interprète absorbe la violence dont il est question et c'est un conflit interne psychologique qui émerge (Stahuljak, 1999 : 39).

2.3.5.3. Neutralité : synonyme de fidélité ou de déperdition ?

« Traduire, c'est trahir » : et si la neutralité dans l'interprétation était la littéralité dans la traduction ?

La question de la fidélité est fondamentale dans la traduction comme dans l'interprétation. « La perception de la traduction dans la culture occidentale repose sur un rapport ambigu à la vérité ». L'objectif est de ne jamais « corrompre la réalité du texte source » (Texier, dans Editions M-Editer, 2011).

Si l'on résume, « une traduction littérale [est] réputée plus fidèle et une traduction libre [est] réputée plus élégante » (Texier, dans Editions M-Editer, 2011). La traduction littérale engendre des non-sens et la traduction libre engendre une déperdition. Quel traducteur, aussi professionnel soit-il, n'a jamais tenté de traduire une phrase de sorte que la traduction soit au

plus proche de la langue source, de façon que la langue cible « colle » parfaitement à la phrase originale ? Quel traducteur n'a jamais été chagriné par une traduction libre qui, certes, est plus élégante et donne du sens à la phrase, mais ne retranscrit pas tous les éléments ni les nuances de la langue source ? Car ce ne sont pas les mots qu'il faut transmettre, mais le sens. « La traduction libre s'éloigne délibérément de la langue et de la culture de la source » ; elle se présente comme une adaptation à la langue et à la culture d'arrivée. Son idéal serait de ne surtout pas « sentir la traduction » (Texier, dans Editions M-Editer, 2011). Pour cette raison, les traducteurs n'ont pas d'autre choix que de « louvoyer entre ces deux caps contraires » (Texier, dans Editions M-Editer, 2011).

Pourrait-on alors considérer « l'interprétation libre », c'est-à-dire dépourvue de neutralité, comme une adaptation raisonnée, donnant du sens au discours ? La théorie a longtemps tendu à démontrer qu'une interprétation neutre était plus fidèle. On exige une neutralité de la part de l'interprète : sa subjectivité et ses opinions ne doivent pas transparaître dans l'interprétation, sans quoi il risquerait de fausser le message original.

Mais alors, pourquoi ne nous contentons pas des traducteurs automatiques en ligne, intelligences artificielles linguistiques et autres gadgets technologiques (les oreillettes, par exemple) faisant preuve d'une neutralité sans faille pour nos traductions et interprétations ? Car on constate que le résultat n'est pas toujours convaincant : on obtient des non-sens, voire des contre-sens.

- « Être fleur bleue » : ser flor azul ;
- « Il tombe des cordes » : caen cuerdas ;
- « Tirer la toalla » : jeter la serviette ;
- « Ser uña y carne » : être ongle et chair ;
- « es pan comido » : c'est du pain mangé ;
- Et enfin, « je suis né le 4 décembre 1371 »

Imaginez la réaction du personnel de service public au moment où vous leur traduisez les propos d'un usager de cette manière.

Julie Boéri (cité dans Université Sorbonne Nouvelle, 2018) fait remarquer qu'« il ne peut y avoir de transfert de connaissances d'une langue et d'une culture à l'autre sans subjectivité ». Yves Texier (dans Editions M-Editer, 2011) rappelle que cela est également le cas au sein d'une même langue : n'avez-vous jamais vu deux personnes ayant écouté un même discours, l'ayant cependant compris différemment ? Elles vont alors argumenter pour déterminer la vérité du sens. Ne vous a-t-on jamais dit : « que veux-tu dire par là ? », et n'avez-vous jamais répondu « ce que je veux dire, c'est... », « autrement dit... ». Vous allez alors reformuler votre phrase, jusqu'à ce que l'on vous comprenne. Vous traduisez vous-même votre pensée et votre parole au quotidien (Texier, dans Editions M-Editer, 2011). Ce qui rend l'entente et la compréhension possible, c'est bel et bien la subjectivité. De la même manière, ce qui va être traduit et interprété d'une langue à l'autre ne sera pas totalement neutre. Yvan Leanza (cité dans Tremblay, 2011 : 3) insiste sur ce point :

'La neutralité de l'interprète n'existe pas, elle est un mythe. Il est impossible pour un interprète de rester neutre, dans n'importe quelle situation. Pas seulement en santé. Les linguistes l'ont démontré : pour passer un discours d'une langue à une autre, il est nécessaire de faire des modifications'. Par exemple, en interprétariat communautaire, il a été établi à plusieurs reprises que les interprètes « ajoutent du texte » pour renforcer le discours médical, afin de s'assurer que le patient comprenne bien (Tremblay, 2011 : 3).

À l'écoute d'un discours, l'interprète « décode ». Il interprète déjà lui-même les propos tenus par l'individu. Puis, en traduisant pour l'autre partie, il retransmet ce qu'il a assimilé : il « encode » (Jean-Rocher et Xiangrong, 2017 : 43). Pour comprendre le message original,

l'interprète se sert de ses capacités d'écoute, ses connaissances, sa culture, son vécu. Pour traduire, il adapte les propos dans la langue cible, en explique le sens.

Donnez un texte identique à deux traducteurs différents et observez les deux traductions. Elles peuvent être très similaires, mais il est aussi très probable qu'elles ne se ressemblent pas. Pourquoi la traduction d'un long texte ne pourrait-elle pas être répartie et confiée à plusieurs traducteurs ? Parce que cela va se ressentir : les styles peuvent différer d'un traducteur à l'autre. Il en est de même à l'oral. Selon l'interprète, le rendu du discours original peut varier. La parole originale de l'usager sera alors, sans aucun doute, transformée. On peut donc supposer que la subjectivité de l'interprète, inévitable, va, en quelque sorte, attribuer une personnalité à l'usager qui n'est pas la sienne. Cependant, on fait comme si elle l'était, du fait de la supposée neutralité de l'interprète. On s'évertue donc à ne pas prendre en compte l'interprète, on occulte presque sa présence. Il est entièrement effacé, il devient transparent. C'est ce que Jean-François Lyotard appelle « the dream of a pre-Babel state » ; en d'autres termes, la forme idéale de communication interlinguistique où la traduction ne serait pas nécessaire. Dans l'imaginaire, c'est donc cela, l'idéal de la traduction : rendre un message à l'identique (tant linguistiquement, culturellement, qu'émotionnellement parlant), qui comblerait le fossé entre deux langues (Stahuljak, 1999 : 43). Mais, à y réfléchir, cette neutralité ne fausserait-elle pas elle-même tout le discours ? Si, comme le souligne Claudia V. Angelelli (cité dans Université Sorbonne Nouvelle, 2018), l'invisibilité de l'interprète était une chimère ?

Lorsque Stahuljak (1999) nous parle de la neutralité exigée aux interprètes engagés lors du conflit Serbo-Croate et bien qu'il s'agisse d'un contexte particulier, on peut tout de même faire le lien avec une situation d'interprétariat aujourd'hui. À l'époque, les interprètes, volontaires, souhaitaient témoigner et dénoncer les agressions pour que l'organisation, supposée neutre, détermine le réel agresseur. Aujourd'hui, les interprètes sont souvent eux-mêmes issus de l'immigration et les usagers sont des personnes qui témoignent de la guerre dans leur pays, des raisons qui les poussent à demander l'asile afin que les institutions déterminent la véracité de leur récit, s'ils courent un réel danger et si l'asile doit leur être accordé.

As we have seen, linguistic translation requires a neutralization of the translator. As a consequence of this enforced linguistic neutrality, the ECMM can claim to provide a neutral and all-inclusive overview of the war. When the issue is observed from all sides because neither side is taken, arbitration can pose as a totalized, closed, and understandable account of the event of the war. Neutrality can lay claim to justice because it wills itself as all-inclusive. This "all-inclusive" vision manages, however, not to see the translator. [...] With the self-erasure and neutralization of the translator what is erased and neutralized is the fact that the war is accessed only through translation, through mediation (Stahuljak, 1999: 42-43).

On comprend clairement que la neutralité n'est pas toujours synonyme de vérité. Au contraire, elle peut elle aussi être une forme de distorsion, puisque tous les facteurs du discours rendu ne sont, en réalité, pas pris en compte, dont le principal : l'interprète. Partant du principe que l'interprète est neutre, on considère que la traduction est neutre et fidèle, et le résultat (décision de justice, traitement médical) serait, par conséquent, juste et approprié. Quand l'interprète est neutre et qu'il reste distant voire discret, on s'accorde à dire que le rendu est fidèle. En revanche, on considère la fidélité compromise lorsqu'il s'implique « un peu trop », qu'il est trop présent et trop « visible » dans l'acte d'interprétation. Il faut cependant songer à l'autre versant : et s'il n'était justement « pas suffisamment » dans l'interprétation ? Si, la volonté (voire l'obsession) de la neutralité entraînait une déperdition ? Si son rôle était d'aider chacun des deux interlocuteurs à formuler tout ce qu'ils souhaitent dire et à comprendre l'intégralité des messages de manière précise comme si, justement, l'interprète n'était pas là. Il est important de souligner le fait que la présence d'un interprète n'est pas anodine. D'ailleurs, les usagers ne le considèrent pas comme invisible : c'est notamment le cas en santé mentale, d'après Boivin, Brisset et Leanza

(2011 : 112). En présence d'un interprète, le discours est systématiquement dénaturé : en premier lieu, il est géré par une tierce personne. Ensuite, il faut bien se rendre compte que l'usager se trouve dans un pays qu'il ne connaît pas, dont il ne parle pas la langue, ne connaît pas la culture, les coutumes et les comportements. Il a auparavant probablement traversé des événements traumatisants. La plupart du temps, sa situation dans le pays d'arrivée est précaire et il peut se trouver déstabilisé face aux professionnels (juges, assistants sociaux, médecins et autres intervenants de service public). Il se sentira inévitablement moins à l'aise.

Derrière un bureau, Julie, une salariée [*sic*] de l'Ofpra, interroge, écoute, observe et prend des notes sur un ordinateur. Officier de protection (OP), elle est chargée de vérifier l'authenticité des faits du dossier. Une erreur de vocabulaire, un nom mal orthographié peut discréditer le récit d'Ahmet et le contraindre à retourner en Albanie [...] Dans la salle d'audience, Ahmet, lui, désire répondre mais bute sur les mots. Il était entré le sourire aux lèvres, mais depuis que l'officier a évoqué les conditions de son arrivée en France, une douleur l'agite. Il croise, décroise ses jambes. Parle avec les mains, rougit, serre la mâchoire. [...] Il y en a qui disent « aide-moi », qui veulent qu'on leur souffle les noms des présidents (Wright, 2015 : 1).

Quand bien même l'interprète pourrait fournir une « traduction idéale », l'usager, dépourvu de son propre pouvoir de discours, ne s'exprime ni ne se comporte jamais exactement comme s'il n'y avait pas d'interprète, comme il pourrait le faire dans son pays d'origine où les rapports humains seraient « normaux ». D'ailleurs, aussi bien puisse-t-on parler une langue, n'est-on jamais vraiment soi-même que lorsque l'on parle notre langue maternelle ? Notre personnalité et notre subjectivité sont-elles toujours aussi présentes au moment où nous parlons une autre langue ? Il ne faut pas oublier que l'usager ne s'exprime qu'à travers un filtre, incarné par l'interprète.

C'est bien tout cela, que les institutions ne prennent pas en considération, sous prétexte que l'interprète est neutre : si l'interprète est neutre, on ne tient pas compte de sa présence, ni les conséquences de sa présence. On considère que l'interprétation est exacte, alors qu'elle est, en réalité, une « transposition » d'une langue et d'une culture dans sa propre culture. On enlève à la personne étrangère « toute marque d'étrangeté, [on accepte] l'autre s'il a perdu toute marque d'altérité » (Le Balle, 1999 : 50). Cela n'a rien de neutre, tout comme le fait de décider de ne pas « voir » l'interprète. En réalité, celui-ci change considérablement les attitudes des interlocuteurs, la dynamique et le « contenu » du dialogue. Si l'on reconnaissait la présence d'un intermédiaire, l'interprète, et si l'on acceptait sa subjectivité, on prendrait réellement tout en compte. C'est à ce moment-là que, peut-être, la neutralité et la fidélité seraient garanties. Une « interprétation libre » certes, mais plus proche de la réalité, et un interprète qui n'est ni une machine à traduire ni un simple « transmetteur » (Stahuljak, 1999 : 37).

2.3.6. L'empathie

Qu'est-ce qui déclenche l'empathie ? La ressemblance, l'identification. Plus une personne nous ressemble, plus on s'identifie, plus on ressent de l'empathie (Bohler, 2018).

2.3.6.1. L'empathie : la génétique et le langage

Le niveau d'empathie de chaque individu dépend de sa petite enfance, son éducation, ses expériences, son vécu, son environnement affectif et autres facteurs sociaux, mais pas seulement. D'après Thomas Bourgeron, Simon Baron-Cohen, Varun Warriar et David Hinds, elle serait en partie génétique (Institut Pasteur, 2018).

Une étude, réalisée par Marvin Simner en 1970, menée sur les bébés avait notamment révélé que l'être humain partage les émotions d'autrui dès le plus jeune âge : lorsqu'un nouveau-né entend les pleurs d'un autre bébé, il se met également à pleurer. Il éprouve de l'empathie et

partage ses émotions car il s'identifie à lui. On remarque en effet que l'expérience ne fonctionne pas lorsque le nouveau-né entend ses propres pleurs ou ceux d'un bébé chimpanzé (Decety, 2013). L'empathie pourrait être liée à l'existence des « neurones miroir » (Pointurier, 2016a : 74). Ils ont été observés chez les singes et ils pourraient également exister chez l'Homme. Comme leur nom l'indique, ils permettraient de se projeter à la place de l'autre, comme dans un miroir, et seraient notamment impliqués dans la compréhension des autres :

Ils pourraient nous permettre de rentrer dans la peau de l'autre, d'essayer d'agir à sa place, de parler quand il parle pour mieux déchiffrer ses actions, tenter de deviner ses intentions, se mettre à la place de l'autre, se regarder en lui comme dans un miroir, c'est peut-être une bonne manière de le comprendre... (Inserm, 2015).

Comme le dit Jean Decety (2013) dans son article *L'empathie ou l'émotion partagée*, « l'empathie repose sur une simulation mentale de la subjectivité d'autrui » : on se représente mentalement ce que ressent autrui, dans la mesure où cet « autrui » est « comme nous ». L'empathie est la capacité à se mettre à la place de l'autre, identifier et comprendre ses pensées, intentions, envies ou émotions, ainsi qu'à y répondre de façon appropriée. Facteur de bien-être et nécessaire au développement moral, la nature nous en a doté pour favoriser les interactions sociales, la coopération, le désir d'aider et donc, la survie (Decety, 2010).

[...] we experience that 'people need people, that empathy is good for your health. In more technical terms, object relations theory emphasizes that empathy satisfies two kinds of essential psychological needs: merger need, the need to feel totally at one with another with a complete loss of boundaries and separateness, and alter ego need, the need to feel an essential likeness with another significant person (Kohut, cité dans Harvey, 2003 : 209).

L'empathie est naturelle, elle n'est pas propre à l'être humain et existe aussi chez d'autres mammifères. Cependant, elle est décuplée par une faculté propre à l'Homme : le langage. Cette capacité de communication permet de partager directement nos émotions avec autrui, de comprendre les siennes et de s'identifier à lui. Le langage permet de réguler nos émotions mais aussi celles des autres. Jean Decety (2010) précise d'ailleurs que le langage est la base dans le travail des psychiatres et des psychothérapeutes, puisqu'ils l'utilisent pour comprendre l'autre tout en se protégeant eux-mêmes des effets nocifs.

2.3.6.2. L'empathie dans le cadre interprétatif : obstacle ou nécessité ?

Si l'on se penche sur le cas de l'interprète en milieu social, on se rend compte qu'il jongle entre langage et psychologie. Il étudie le langage verbal et non-verbal pour comprendre les usagers et retranscrire leur message. Comment suivre à la lettre un code déontologique qui exige la neutralité de la part de l'interprète si l'on considère que l'une de ses qualités premières est l'empathie ?

2.3.6.2.1. L'empathie, nécessaire

D'une part, l'empathie est nécessaire à l'interprète :

Une patiente, sourde, est reçue par un médecin du service de cancérologie. Un peu perdue, elle est ici pour qu'il lui remette les dates de sa prochaine hospitalisation en vue d'une nouvelle série de traitements et notamment des séances de chimiothérapie. À la question du médecin (que je traduis) « *comment allez-vous ?* », elle se lance dans un long monologue cherchant à faire comprendre que ça ne va pas bien, qu'elle n'a plus faim, qu'elle perd un peu la tête, la preuve, elle a failli oublier la date du rendez-vous, elle mélange les jours de la semaine...

Durant ce temps, le médecin, qui ne semble pas l'écouter (là c'est un jugement subjectif de ma part) remplit des fiches sur les futurs traitements. Puis il relève la tête vers elle, l'interrompt et lui demande si elle pense partir en vacances avant son admission. Elle explique que non, car elle est seule, sans enfant... Bref cette femme cherchait à communiquer ses angoisses et ses interrogations à son praticien qui manifestement s'en fichait, volontairement ou pas. À la fin il lui dit simplement : « *parfait, on se revoit le 17 pour le traitement, tout ira bien* ». Puis il lui remet deux ordonnances presque identiques sans lui expliquer que l'une est pour l'hospitalisation et l'autre pour un traitement à prendre quelques jours avant. Et il nous salut puis nous indique la porte pour sortir (Barrère, 2013).

Il s'agit ici d'une interprétation en langue des signes, mais cette situation s'applique de la même manière à l'interprétation en langues orales. On note que la subjectivité de l'interprète surgit inévitablement lors de l'intervention : « là c'est un jugement subjectif de ma part » (Barrère, 2013), et déclenchera l'empathie. L'interprète ne pourra s'empêcher de sentir de l'empathie envers certains usagers. Il va naturellement ressentir le besoin de « les aider » ou de s'impliquer davantage dans le dialogue afin de débloquer la situation. La neutralité qu'on lui impose peut donc parfois « troubler son affect en lui donnant le sentiment d'abandonner la personne à son sort » (Barrère, 2013). Il peut être pris de culpabilité et de remise en question s'il n'agit pas et s'il ne peut pas exprimer son empathie.

D'autre part, l'empathie est nécessaire à l'usager. Tout comme l'interprète, les usagers sont des êtres humains. Lorsque l'interprète fait preuve d'empathie, l'usager se sent écouté et compris. Ainsi, il est plus confiant et plus enclin au dialogue, le climat de confiance instauré favorise donc la communication. En santé mentale notamment, l'empathie est fondamentale puisque le thérapeute devra créer un espace unique avec le patient pour que celui-ci extériorise « tout ce qui fait obstacle à une vie à peu près joyeuse » (Kahn, 2015) : c'est ce que l'on appelle « le refoulé ». Or, cette empathie de la part du thérapeute ne peut arriver au patient que si l'interprète lui-même se montre empathique. Tous les interlocuteurs doivent donc maintenir un « espace d'accueil » (Kahn, 2015).

Enfin, l'empathie est nécessaire à l'interprétation. Selon Freud (cité par Tisseron, 2015), l'empathie est la « compréhension du mécanisme qui nous rend possible toutes prises de position à l'égard d'une autre vie d'âme, c'est ce qui permet de ménager l'autre et de lui apporter son aide ». En plus de permettre le dialogue, l'empathie semble nécessaire à l'acte d'interprétation. Comme le souligne Asuman Plouhinec (2008 : 40), l'éthique propre de l'interprète (à savoir sa propre morale, ses aspirations en tant qu'interprète), suppose une forte implication personnelle de sa part. Désireux de rapprocher les individus dans leurs différences, il va devoir développer une méthode de travail bien particulière. Il lui faudra interpréter linguistiquement, culturellement, mais aussi émotionnellement. En effet, si l'usager évoque les violences qu'il a subi, on imagine mal l'interprète reproduire le message avec le sourire aux lèvres. Tous les aspects de la communication doivent être pris en considération (langue, culture, langage non verbal...) de façon cohérente et coordonnée. Il devra donc s'appliquer à écouter et à comprendre les propos tenus. Il est nécessaire que l'interprète « cultive l'empathie pour mieux appréhender l'univers de l'autre, comprendre ses sentiments, son point de vue, sa logique, sa rationalité propre. Comme un comédien il cherche à entrer dans la peau de l'autre pour penser, sentir et s'exprimer comme lui » (Plouhinec 2008 : 40).

2.3.6.2.2. Les pièges de l'empathie

Nous avons tous vu la photographie prise par Nilüfer Demir (3) : le corps du petit Alan Kurdi (initialement orthographié « Aylan » par la presse), retrouvé noyé sur le rivage d'une plage de Turquie. Le petit garçon Kurde de 3 ans tentait de fuir la Syrie avec sa famille. Pour quiconque la regarde, cette image est désagréable, voire insoutenable. Face à ce drame, l'empathie peut nous faire réagir de plusieurs manières : on éprouve de la tristesse, on est submergé par

l'émotion ou on détourne le regard pour se protéger soi-même (Ayan, 2018 : 47).

L'empathie peut, certes, être utile pour venir en aide aux autres, mais comme de nombreuses capacités cognitives et émotionnelles, il faut savoir la gérer correctement pour qu'elle ne devienne pas handicapante. En effet, les individus les plus empathiques peuvent rencontrer de grandes difficultés dans leur vie quotidienne en raison de leur manque de distance avec autrui et leur tendance à trop absorber leurs émotions, peines, souffrances. Il est en effet très facile de se laisser submerger par ses émotions, ce pouvant avoir des conséquences néfastes pour celui qui l'éprouve mais aussi celui qui en est la cible (Grynberg, 2018.) Mal gérée, elle peut nous faire agir de la mauvaise façon ou nous empêcher d'agir. Il faut donc réussir à reconnaître, comprendre et partager les émotions de l'autre tout en sachant se distancier, en comprenant que ce sont les émotions d'autrui, et non les nôtres. C'est la théorie de l'esprit : c'est-à-dire « la capacité mentale d'inférer des états mentaux à soi-même et à autrui et de les comprendre » (Grynberg, 2018 : 55 ; Duval, Piolino, Bejanin, Laisney, Eustache et Desgranges, 2011 : 41). Dans le cadre interprétatif, si l'interprète se montre trop empathique, il peut très rapidement sortir de son rôle et aller au-delà de ses attributions. S'il se trouve submergé par ses émotions, il peut être incapable d'accomplir sa mission en bloquant le dialogue. En santé mentale, le risque est aussi de faire revivre au patient ses traumatismes (Kahn, 2015). Enfin, une empathie non-contrôlée peut s'avérer non seulement handicapante au moment de l'intervention mais aussi perdurer dans la vie quotidienne.

Au cours de mes recherches sur l'empathie, le stress, les burnout et la fatigue compassionnelle, la plupart des articles que j'ai pu lire s'orientaient ou étaient consacrés au cas des infirmier(e)s, des travailleurs sociaux, professions humanitaires et interprètes en langue de signes. Ce sont effectivement des métiers à risque, puisqu'ils sont perpétuellement au contact de personnes, le plus souvent démunies, et régulièrement confrontés à des situations difficiles, à leurs souffrances, leur détresse, à la précarité, à la discrimination, à la maladie, à la mort, etc. Leur organisme produit du cortisol (aussi appelée hormone du stress) en masse, ce pouvant avoir des conséquences sur la santé physique comme psychologique (problèmes cardiaques, dépressions sévères...) (Grynberg, 2018 : 55). Delphine Grynberg (2018 : 55) souligne que « 42 à 70 % des travailleurs sociaux seraient en état de détresse émotionnelle à cause d'une exposition prolongée aux difficultés d'autrui, ce qui les envahit par effet de contagion. Les chercheurs étudiant ce phénomène parlent de fatigue empathique ». Pour ce personnel qui doit constamment veiller à ne pas trop s'identifier à ces usagers, il faut veiller à ne pas tomber dans la souffrance partagée ou, à l'inverse, finir par les occulter et tomber dans l'indifférence ou le cynisme (Ayan, 2018) : ces deux extrêmes sont le reflet de ce que l'on appelle le « traumatisme vicariant ».

Dans *Shielding Yourself From the Perils of Empathy: The Case of Sign Language Interpreters*, Harvey (2003), interprète en langue des signes, parle du traumatisme vicariant découlant des interventions au contact des personnes ayant des troubles de l'audition et de la parole pour qui il interprète. Si les discours qu'il traduit ne sont pas les plus « dramatiques », il évoque cependant la condition et l'isolement des personnes malentendantes dus à leur intégration bancale dans la société et l'impact psychologique que cela a sur eux, mais aussi sur les interprètes. De la même manière, l'interprète qui travaille auprès des personnes migrantes est confronté à leur « double vulnérabilité ». Rappelons-le, la plupart d'entre eux quittent leur pays en raison de la menace que représente la guerre ou des persécutions (violence, torture, humiliation, discrimination, etc.) dont ils sont victimes dans leur pays d'origine. En arrivant dans le pays « hôte », ils seront également discriminés, mais de manière moins visible. Ils ont en effet très peu accès au marché du travail, à l'éducation, à la santé ou au logement. Les raisons sont diverses : barrière de la langue, préjugés, stéréotypes, choc des cultures, vision de l'immigration dans le pays hôte, législation, réglementations, discours politiques, etc. qui les excluent globalement de la société. Ils n'ont que peu de place dans l'espace social, que ce soit dans leur pays d'origine ou dans le pays d'arrivée (HCDH, 2009 ; Amnesty International, 2016).

Et c'est à tout cela, que l'interprète est confronté. Pour toutes ces raisons, et quand bien même son interprétation serait neutre, lui ne sera en revanche pas neutre émotionnellement. Comme le souligne (Harvey, 2003 : 207), la douleur empathique est un réflexe psychologique : on peut « rester » neutre mais on ne peut pas « se sentir » neutre. Le traumatisme vicariant est engendré par un « mauvais équilibre » de la « balance de l'empathie ».

De manière résumée, l'empathie regroupe deux dimensions : l'empathie émotionnelle, qui désigne « les réponses affectives de l'observateur (sa propre émotion) face à l'émotion d'autrui » et l'empathie cognitive, qui fait référence à « la capacité d'adopter la perspective d'autrui ainsi qu'à des processus de régulation » (Narme, Mouras, Loas, Krystkowiak, Roussel, Boucart et Godefroy, 2010 : 293).

Harvey (2003 : 209) nous donne l'image d'une balance avec, d'un côté, l'empathie émotionnelle et, de l'autre, l'empathie cognitive. Elle symbolise l'équilibre « idéal » entre ces deux dimensions. De manière générale, quand l'empathie émotionnelle comble le besoin de « fusion » avec l'autre et nous amène à ressentir ses émotions et à « lire dans ses pensées », l'empathie cognitive rééquilibre la balance en nous permettant de nous détacher d'un individu et de nous recentrer sur nous-même : c'est un « bouclier », qui nous permet de nous rappeler « je suis moi, et il est lui » (Harvey, 2003 : 210). L'auteur nous explique que si la balance penche d'un côté plus que d'un autre, la personne empathique souffre alors du « traumatisme vicariant ». On aura soit trop d'émotions, soit plus du tout. En effet, le traumatisme se manifeste souvent par des sentiments de tristesse ou d'indignation par exemple. L'interprète va s'identifier à la personne pour qui il interprète, au point de ne plus distinguer ses émotions de celles de l'utilisateur. Ce traumatisme peut se manifester dans la vie quotidienne et peut se traduire par le sentiment d'être incompris par ses proches, des cauchemars, des insomnies, une dépression, de l'anxiété, etc. (Darroch et Dempsey, 2016 : 168-174). Les traumatismes se cumulent au cours du temps et peuvent amener à un état de stress compassionnel (Officiel Prévention, 2009). Au fil du temps, certains interprètes racontent tomber dans l'autre extrême : ils s'habituent à la détresse de l'autre, ils ressentent moins d'empathie, moins d'émotions. Cela peut d'ailleurs provoquer en eux un sentiment de « honte » et de questionnement (Harvey, 2003 : 212).

3. Muestra de datos y método

3.1. Inicio y objetivos de la encuesta

Después de haber investigado las primeras fuentes bibliográficas, determinado las ideas orientadoras y desarrollado una primera estructura, lo más conveniente fue realizar una encuesta entre los principales interesados: los intérpretes en los servicios públicos. Esta encuesta tiene como objetivo reunir información concreta sobre la realidad de su profesión y determinar si la teoría es factible en la práctica. Debido a los plazos limitados para llevar a cabo esta encuesta y a la disponibilidad limitada de los intérpretes, decidí elaborar un cuestionario dirigido a los intérpretes en los servicios públicos en francés, español e inglés, con la esperanza de tener el máximo de participantes posible. Incluye preguntas básicas sobre la percepción de su propia profesión, sus sentimientos y su forma de trabajar con el fin de aprender más sobre el papel, la ética y la implicación personal de los intérpretes en los SSPP. He optado por un cuestionario abierto, sin respuestas predefinidas ya que mi intención era no influir en los intérpretes y obtener un marco de respuestas lo más amplio posible. Esta técnica me permitió recopilar algunas anécdotas e información adicional gracias a las respuestas completas de los intérpretes. Una vez elaborado el cuestionario, me puse en contacto por correo electrónico con Sophie Pointurier (4). De hecho, muchos de sus artículos publicados en su blog (5) me parecieron muy interesantes. Muy receptiva y entusiasta, supo darme una opinión muy alentadora, acompañada de algunas

sugerencias y comentarios constructivos. También se ofreció a publicar la versión final del cuestionario en su propia página web, la cual es muy popular entre los intérpretes en los SSPP. De hecho, es lo que hizo unos días después y le agradezco su valiosa ayuda.

3.2. Toma de contacto con los intérpretes

La principal dificultad fue ponerme en contacto con los intérpretes. De hecho, como estudiante, he tenido muy pocas experiencias profesionales en el campo de la traducción e interpretación y, por lo tanto, tengo muy poco acceso a estos profesionales. Además, hacer una encuesta «sobre el terreno» no habría sido conveniente ya que no hay tantas organizaciones y asociaciones de servicios de interpretación y, por lo general, los intérpretes que trabajan allí tienen poco tiempo para responder a este tipo de encuesta.

Al ser las tecnologías modernas una fuente inagotable de información e intercambio, difundir el cuestionario en la red me pareció la mejor opción, en términos de practicidad (tanto para los intérpretes como para mí), de rapidez, pero también de cantidad. Al mismo tiempo, tuve una entrevista cara a cara con un intérprete que me permitió un intercambio y una conversación más profunda y enriquecedora. Comprobé que un cuestionario preestablecido no habría sido adecuado para una entrevista teniendo en cuenta su extensión y naturaleza (cuestionario abierto), y eso afianzó la elección que hice de una transmisión en línea. Por lo tanto, la calidad de los testimonios recopilados en Internet no me parece comprometida.

Como mencioné anteriormente, decidí redactar el cuestionario en tres idiomas: francés, inglés y español. De hecho, pensé que aumentaría el número de participantes, pero también me pareció interesante observar si las reglas, códigos, percepciones y sentimientos eran los mismos en cada continente, o si cambiaban de un país a otro.

Conociendo principalmente la situación de la inmigración en Francia, primero busqué páginas web de asociaciones francesas ofreciendo servicios de traducción e interpretación en los servicios públicos. Después, envié correos electrónicos a los directores, representantes y secretarios de estas instituciones, explicando mi proyecto y pidiéndoles que me hicieran el favor de enviar mi cuestionario a los intérpretes con los que trabajan a través de un enlace en línea. A continuación, la lista de las organizaciones contactadas por correo electrónico:

- 1) ISM Interprétariat : Inter Service Migrants Interprétariat
- 2) ISM Corum : Inter Service Migrants Corum
- 3) ASAMLA : Association Santé Migrant Loire-Atlantique
- 4) Mana, membre du Groupe SOS
- 5) CADA TRAJET : Centres d'Accueil de Demandeurs d'Asile
- 6) COFRIMI : Conseil et Formation sur les Relations Interculturelles et les Migrations
- 7) Cabinet Rick
- 8) Migrations Santé Alsace
- 9) Réseau Louis Guilloux

Finalmente, busqué grupos de traductores e intérpretes en los servicios públicos (inglés, francés y español) en las redes sociales en las cuales publiqué un anuncio relativo a la encuesta.

3.3. Respuestas de las organizaciones e intérpretes

No obtuve respuesta de sólo tres asociaciones, las otras seis se tomaron la molestia de contestar al correo electrónico que les había mandado y aceptaron enviar el cuestionario a sus intérpretes. Preferí esperar una respuesta positiva de las asociaciones, por lo que envié un primer correo electrónico presentándome, especificando mi carrera universitaria y explicando mi enfoque y el propósito de la encuesta, sin adjuntar el enlace del cuestionario. En sus respuestas, las

asociaciones indicaron que deseaban consultar y verificar el cuestionario antes de distribuirlo. Algunos añadieron que no estaban seguros de que los intérpretes tuvieran tiempo para responder debido a sus apretadas agendas y a las múltiples solicitudes recibidas por parte de los estudiantes.

Sin embargo, deseo subrayar que todos se mostraron entusiastas e interesados en mi enfoque. Algunos me dieron consejos, información, pistas y datos de contacto de otras organizaciones que podrían responder favorablemente a mi solicitud. Otros me proporcionaron información adicional acompañada de documentos (cartas, referencias profesionales/calidad) relacionados con su asociación y su voluntad de reflexión y valorización de la profesión de intérprete en los SSPP. Incluso el director de una asociación se ofreció para una entrevista telefónica para responder a mis preguntas.

Por otro lado, he procedido del mismo modo con los intérpretes que respondieron a mi cuestionario a través de las redes sociales. Publiqué un breve mensaje explicativo dejando mis datos de contacto para los intérpretes que desearan participar. Para mi gran sorpresa, muchos se ofrecieron voluntarios y me contactaron por correo o a través de la red. De hecho, creo que representan la mayoría de las respuestas obtenidas. Recibí muchos comentarios positivos por su parte y sus mensajes fueron muy constructivos. Algunos han podido hacerme preguntas o han hecho algunas aclaraciones a través de la mensajería instantánea.

Finalmente, quiero señalar que este cuestionario contiene veinticinco preguntas abiertas. A pesar de su extensión, un total de quince intérpretes (siete en inglés, seis en francés y dos en español) lo rellenaron y la gran mayoría lo hizo de manera muy detallada. Por eso, quiero agradecerles una vez más por el tiempo que han prestado a esta encuesta.

3.4. Elección de las preguntas incluidas en el cuestionario

- Pregunta 1) «¿Para qué tipo de usuarios trabaja usted (poblaciones migrantes, refugiados, víctimas de violencia doméstica, etc.)?»: el objetivo de esta pregunta es identificar quiénes son las personas que necesitan servicios de interpretación y comprender el nivel de neutralidad y empatía que podría conllevar en el intérprete.

- Pregunta 2) «¿A qué casos y situaciones se enfrenta más a menudo?»: aquí se intentan resaltar las situaciones a las que se enfrentan los intérpretes, siempre con el objetivo de entender las posibles repercusiones.

- Pregunta 3) «¿Para qué instituciones trabaja?»: el objetivo es conocer el contexto de la intervención.

- Pregunta 4) «¿Cuánto tiempo ha estado trabajando como intérprete?»: esta pregunta parece interesante ya que permitiría analizar si los comportamientos, sentimientos y métodos de los intérpretes varían en función de su experiencia profesional y cómo. Cabe señalar que el cuestionario se elaboró en abril de 2018, y todos los intérpretes respondieron en este periodo. Por lo tanto, se analizarán los datos obtenidos basándose en el año 2018 (y no 2019). Por ello, «desde hace seis meses» siguen siendo seis meses y «desde el 2011» son siete años.

- Pregunta 5) «En su opinión, ¿cuál es su papel como intérprete en el ámbito social?»: sabiendo que el papel del intérprete es un tema de debate, esta pregunta pretende saber si todos los intérpretes perciben su papel de manera idéntica o si, por el contrario, las opiniones son variadas dentro de la profesión.

- Pregunta 6) «¿Tiene un código de conducta profesional?»: dada la falta de regulación de la profesión de intérprete hoy en día, de creación de formaciones profesionales y de acreditaciones estudiantiles o profesionales «oficiales», es interesante saber si todos los intérpretes tienen conciencia de la necesidad o no de un código de ética. En primer lugar, la pregunta había sido formulada de esta manera: «¿sigue un código de ética?». Siguiendo los consejos de Sophie Pointurier, maticé la pregunta utilizando la expresión «código de conducta profesional»,

especialmente respecto a las preguntas siguientes.

- Pregunta 7) «En caso afirmativo, ¿cuáles son los principios fundamentales?»: esta pregunta trata de poner en relieve y observar las ideas y principios que surgen con mayor frecuencia y determinar las razones o, por el contrario, observar si las respuestas de los intérpretes son muy diferentes.

- Pregunta 8) «Como intérprete, pero también como mediador/a lingüístico/a y cultural, ¿a veces tiene que eludir ciertas reglas para mejorar la comunicación o desbloquear una situación (en beneficio de los usuarios o de los trabajadores sociales)?»: inicialmente, la pregunta había sido formulada de la siguiente manera: «Como intérprete, pero también como mediador/a lingüístico/a y cultural, ¿a veces no sigue el código de ética para mejorar la comunicación o desbloquear una situación? (en beneficio de los usuarios o de los trabajadores sociales)?». Sophie Pointurier me recomendó reformular las preguntas relativas a la ética para valorizar destacar a los intérpretes sin hacerlos sentir «culpables» (aunque obviamente ese no era mi objetivo). Además, sustituí el «código de ética» por «código de conducta» en la pregunta 6. Así que cambié la pregunta 8 matizándola con la expresión «eludir las reglas»: esto implica que se trata de una adaptación realmente necesaria y beneficiosa para todos los interlocutores y así, los intérpretes no se ven obligados a decir que «infringen las normas» de manera inapropiada. Aunque las respuestas son muy subjetivas y dependen completamente de la opinión del intérprete sobre su rol, esto puede aportar más información acerca de la frecuencia de estas «desviaciones». Se puede observar si estas actitudes cambian según el nivel de experiencia del intérprete, comprender si estas desviaciones son necesarias e inherentes a la profesión o si, por el contrario, muestran una falta de profesionalidad, madurez o experiencia profesional. De manera general, esto permitirá determinar si la interpretación en los SSPP es una disciplina anclada o no en un marco rígido.

- Pregunta 9) «¿Alguna vez se involucró más allá de los "límites" de su función/papel de intérprete (ayuda a los usuarios, implicación personal, etc.)?»: esta pregunta se presenta como una continuación de la pregunta anterior. Se trata de saber si algunos intérpretes no sólo han eludido ciertas normas, sino que consideran haber ido «más allá de los límites de su rol» durante su carrera profesional, ya sea por una decisión personal o bajo la presión del profesional o del usuario. De hecho, el año pasado, mis profesores mencionaron algunas reacciones espontáneas por parte del intérprete frente a una persona vulnerable: comprar un boleto de metro a un usuario, ayudarlo en ciertos trámites y procedimientos administrativos, aceptar dar sus datos de contacto, etc. Ante la angustia de algunas personas, la tentación parece evidente. Por eso elegí analizar la frecuencia de estas actitudes (anodinas o no), las razones por las cuales los intérpretes cruzan estos límites, así como determinar si esto era más común al principio de una carrera y por qué (falta de experiencia, pánico, etc.).

- Pregunta 10) «¿Su trabajo le afecta personalmente (implicación personal, empatía, estrés, etc.)?»: esta pregunta tiene como objetivo evaluar el grado de impacto emocional: ¿se limita a la entrevista o continúa en la vida del intérprete? ¿Cómo se manifiesta este impacto en la vida cotidiana (estrés, trauma vicario, etc.)? Además, se intentarán establecer conclusiones sobre el nivel del impacto emocional a lo largo del tiempo, en función de la experiencia profesional adquirida a lo largo de los años.

- Pregunta 11) «Antes de una intervención, ¿está estresado/a?»: esta pregunta se enfoca en el impacto emocional inmediato en el intérprete en el momento de la intervención. Una vez más, se analizarán las respuestas obtenidas en función de su nivel de experiencia profesional para determinar si el autocontrol evoluciona a lo largo de los años o si, por el contrario, la dificultad y la novedad constante de la profesión lo impiden.

- Pregunta 12) «Si es así, ¿cómo maneja el estrés antes de interpretar?»: se quiere averiguar cuáles son los métodos de los intérpretes para estar lo más serenos posible en el momento de interpretar. También se intentará verificar si el estrés es realmente manejable y si también puede

depender de la experiencia profesional que, lógicamente, debería permitir a los intérpretes encontrar nuevos métodos para combatirlo a lo largo del tiempo.

- Pregunta 13) «¿Cómo maneja el estrés a diario?»: al igual que la pregunta anterior, el objetivo es aprender más sobre las técnicas desarrolladas por los intérpretes para manejar el impacto emocional en la vida diaria, que puede reflejarse en estrés y / o trauma vicario, por ejemplo.

- Pregunta 14) «¿Qué le apasiona y cuáles son los mejores aspectos del trabajo?»: esta pregunta permitirá determinar los aspectos que animan a los intérpretes a dedicarse a esta profesión, lo que aprenden de ella y las razones por las que continúan ejerciendo a pesar de su dificultad y de la carga emocional que puede conllevar. Las respuestas proporcionadas también pueden permitir revalorizar la profesión de intérprete en los SSPP.

- Pregunta 15) «¿Alguna vez se ha sentido abrumado/a emocionalmente durante una intervención (situación particularmente difícil, por ejemplo)?»: las respuestas obtenidas tal vez permitirán observar el grado de empatía y de impacto emocional en el intérprete causados por su profesión. Una vez más, se evaluarán los resultados en función de la experiencia.

- Pregunta 16) «¿Cómo maneja esas situaciones para permanecer ajeno e imparcial?»: aquí, se trata de obtener información sobre las técnicas y métodos implementados por el intérprete en un momento «crítico».

- Pregunta 17) «¿Cuál fue su peor recuerdo como intérprete en el ámbito social, por qué?»: esta pregunta permitirá comprender las dificultades de las situaciones al recopilar algunas anécdotas. De hecho, estos testimonios parecen ser los más explícitos para entender la realidad del trabajo. Las respuestas también nos ayudarán a determinar lo que afecta realmente al intérprete. Quizás tengamos una visión global de la naturaleza de estas «frustraciones profesionales». En otras palabras, ¿le pertenecen al intérprete (estrés intenso, pérdida de compostura, pánico, insultos hacia él, personal que no coopera, amenazas, falta de respeto, volumen de trabajo, etc.) o al usuario (anuncio de una enfermedad o de una muerte inminente, precariedad del usuario, víctimas de violencia, abuso sexual, etc.)?

- Pregunta 18) «¿Cuál fue su mejor recuerdo como intérprete en el ámbito social, por qué?»: las respuestas deberían arrojar luz sobre las aspiraciones y motivaciones del intérprete en los servicios públicos. Quizás tengamos una visión global de la naturaleza de estas «satisfacciones profesionales». En otras palabras, ¿el intérprete trabaja más «para él» (remuneración, viaje profesional, valorización, desempeño, aprendizaje) o «para el otro» (ayuda, utilidad, remisión de un paciente, desenlace de procedimientos, solicitud de asilo aceptada, intercambio, acompañamiento, etc.).

- Pregunta 19) «¿Cómo ha evolucionado a nivel personal en su forma de trabajar a lo largo de su carrera?»: el objetivo es observar la visión del intérprete en cuanto a su propia evolución en su actividad. ¿Ha cambiado psicológicamente, ha creado nuevos métodos de protección, nuevas barreras? ¿Es probable que todavía esté demasiado afectado o involucrado en la situación de un usuario? ¿Ha cambiado sus hábitos y métodos de trabajo y por qué? ¿Tiene nuevas técnicas y trucos para delimitar su rol con el personal y los usuarios? Etc.

- Pregunta 20) «¿Siempre ha trabajado en el contexto de los SSPP o alguna vez trabajó en otras áreas (conferencias, etc.)?»: esta pregunta está ligada con la siguiente, se quiere saber si los intérpretes entrevistados ya han trabajado en otras áreas y por qué habrían cambiado para dedicarse a la interpretación en los SSPP.

- Pregunta 21) «¿Por qué eligió especializarse en los SSPP?»: se tratan de determinar las razones más frecuentes por las cuales se especializaron en la interpretación en los SSPP: pasión por los idiomas, contacto humano, aspecto social, azar, etc. Esto nos permitirá saber más sobre los aspectos subjetivos del intérprete, como la empatía o las aspiraciones del intérprete.

- Pregunta 22) «¿Qué cree usted que esperan los usuarios de un/a intérprete?»: en el momento de redactar las preguntas 22 y 23, todavía no había buscado fuentes bibliográficas relativas a las ambigüedades y los conflictos de rol ya que descubrí estos términos a lo largo de mis lecturas

y reflexiones. Por lo tanto, estas preguntas se revelaron relevantes. Cabe señalar que, inicialmente, había elaborado cuestionarios distintos. Por una parte, un cuestionario dirigido al personal de los SSPP y, por otra parte, otro cuestionario dirigido a los usuarios, para distinguir las expectativas «reales» de cada parte. Desafortunadamente, los usuarios, a menudo vulnerables, suelen estar en situaciones muy sensibles. Por lo tanto, es perfectamente comprensible que no tengan ni la energía ni el tiempo ni la capacidad (trámites administrativos, enfermedad, barrera del idioma, etc.) de responder al cuestionario. Una compañera, que estaba realizando sus prácticas en el CADA (6) en Nantes (Francia), se ofreció a enviar un breve cuestionario a su equipo para evaluar la posibilidad de transmitirlo a los usuarios. Al no haber recibido una respuesta por su parte, decidí no insistir. Por lo tanto, la pregunta fue desviada y dirigida a los intérpretes y no por ello es menos interesante. El objetivo sigue siendo destacar o no el hecho de que el papel del intérprete está mal definido y determinar si estas expectativas tienen un impacto en su actitud y forma de trabajar.

- Pregunta 23) «¿Qué cree usted que esperan los profesionales de los SSPP de un/a intérprete?»: De la misma manera, teniendo en cuenta que el personal de los SSPP está muy poco disponible, no se pudieron obtener respuestas. No obstante, los intérpretes pueden evaluar las expectativas de los trabajadores de SSPP. Esta pregunta, como la anterior, tiene como objetivo destacar o no el hecho de que el papel del intérprete está mal definido y determinar si estas expectativas tienen un impacto en su actitud y forma de trabajar.

- Pregunta 24) «¿Los profesionales de los SSPP (médicos, policías, otros) que recurren a usted cooperan y siempre saben cómo trabajar con un/a intérprete (clima de confianza, turnos de palabra, etc.)?»: esta pregunta tiene como objetivo evaluar el nivel de «reconocimiento» de la profesión de intérprete, confirmar o no la teoría de que la profesión de intérprete aún no está integrada como debería en nuestra sociedad. También se puede intentar determinar si el grado de cooperación del personal de los SSPP depende de la experiencia del intérprete. Podemos imaginar que quizás tomarán más en serio a intérpretes con mucha experiencia ya que, además, ellos serán capaz de construir y mantener el diálogo, guiar al personal y a los usuarios al establecer rápidamente un clima de confianza y manejar los turnos de palabra.

- Pregunta 25) «¿Alguna vez ha sentido el deseo de ir más allá en el apoyo a los usuarios (posible reconversión como asistente social, por ejemplo)?»: aquí, se intenta determinar el grado de implicación (más allá del aspecto profesional, sino personal) de los intérpretes en la vida de los usuarios. De alguna manera, se trata de observar «hasta dónde están dispuestos a llegar» para ayudar a los usuarios y analizar cómo ven la importancia de su rol.

3.5. Valoración de los resultados

Después de haber recibido un número satisfactorio de cuestionarios rellenos, las respuestas se incorporaron en una tabla de dos columnas (preguntas / respuestas). Han sido simplificadas y clasificadas en función de su frecuencia. Observadas en su totalidad, se resumieron y se analizaron punto por punto en el desarrollo del análisis, de acuerdo con los testimonios de los intérpretes. Se realizaron histogramas para facilitar la lectura de los datos y resaltar la frecuencia de los resultados obtenidos. Las preguntas más cerradas, es decir, más favorables a una respuesta de «sí» o «no», se ilustraron mediante diagramas circulares para obtener una visión más clara y precisa de los resultados. Como resultado, se obtuvieron partes y porcentajes representativos de los que se sacaron evaluaciones y conclusiones.

Las respuestas siendo matizadas («a veces», «raramente», «un poco», por ejemplo), se han clasificado y distribuido de manera que sólo se obtenga «sí» y «no». Todas las elecciones y decisiones son objetivas, lógicas, justificadas y explicadas en la descripción de los diagramas. Cuando la respuesta no podía incluirse de manera adecuada en una categoría específica, se ha introducido directamente en el diagrama. El programa Excel sirvió como herramienta para

calcular los datos: se han insertado las categorías («sí», «no») y los resultados correspondientes (número de votos). Para no cometer errores y no perder precisión, cada elemento significativo detallado en las respuestas se ha comentado en el documento Excel.

4. Analyse/résultats

Les résultats ne peuvent pas être comptabilisés dans le but de donner un pourcentage précis, Néanmoins, il est possible de restituer les réponses les plus fréquentes des interprètes en fonction des questions posées. Bien que les avis soient mitigés sur certains points, on s'aperçoit que les réponses sont souvent similaires.

Ces quinze interprètes sont tous interprètes de service public, bien qu'ils aient, pour certains d'entre eux, également travaillé comme interprètes de conférence ou traducteurs. Ils n'ont pas tous les mêmes langues de travail et interprètent chacun dans un domaine particulier ou « sur tous les terrains ». Leur expérience professionnelle varie de 6 mois à 38 ans, ce qui nous permettra peut-être de voir si l'expérience conditionne ou non leur attitude professionnelle.

4.1. Tableau des réponses générales

Tableau 1 : réponses générales fréquentes

Catégories	Réponses (par ordre de fréquence)
Pour quels types d'utilisateurs travaillez-vous ?	<ul style="list-style-type: none"> - Migrants, demandeurs d'asile, réfugiés - Patients allophones - Victimes de violence (couples, enfants, etc.) - Sourds et sourds étrangers - Familles, personnes âgées, jeunes
À quels cas et situations êtes-vous le plus souvent confronté(e) ?	<ul style="list-style-type: none"> - Immigration, demande d'asile - Consultations médicales - Éducation - Violence - Divers problèmes relatifs à la famille, aux enfants, à la précarité - Sécurité - Police
Pour quelles institutions travaillez-vous ?	<ul style="list-style-type: none"> - Centres médicaux, hôpitaux - Organisations en charge des réfugiés et demandeurs d'asile - Cours de justice, du droit d'asile - Ecoles - Police - Prisons - Associations - Gouvernement - FBI

Depuis combien de temps exercez-vous le métier d'interprète ?	<ul style="list-style-type: none"> - 6 mois - 1 an - 2 ans - 3 ans - 4 ans - 5 ans - 7 ans - 6 ans - 10 ans - 20 ans - 38 ans (37 ans et 8 mois)
Selon vous, quel est votre rôle en tant qu'interprète en milieu social ?	<ul style="list-style-type: none"> - Faciliter la communication, le dialogue en restant « invisible » - Faire en sorte que chacun puisse comprendre, s'exprimer et se faire comprendre - Être un lien linguistique et culturel - Permettre un égal accès au droit - Réunir les différences - Agir en tant que médiateur
Avez-vous un code de conduite professionnelle ?	- Oui
Si oui, quels en sont les principes fondamentaux ?	<ul style="list-style-type: none"> - Neutralité et impartialité - Confidentialité et secret professionnel - Fidélité - Professionnalisme - Empathie - Humanité, respect - Ecoute - Apprentissage permanent, formation
En tant qu'interprète mais aussi médiateur linguistique et culturel, vous arrive-t-il de devoir parfois contourner certaines règles pour améliorer la communication ou débloquer une situation (dans l'intérêt des usagers ou du personnel de service public) ?	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sans oublier de poser des limites et rester impartial - Il s'agit de s'adapter - Apporter des informations culturelles - En gardant à l'esprit le code déontologique
Vous est-il déjà arrivé de dépasser les limites de votre rôle d'interprète (aide à un usager, etc.) ?	<p>Avis mitigés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plus de la moitié des interprètes ont déclaré avoir déjà dépassé les limites de leur rôle. - Un interprète considère ne jamais avoir franchi la limite bien que la tentation soit grande.

<p>Votre métier vous affecte-t-il sur le plan personnel (implication, empathie, stress, etc.) ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chacun à leur niveau, presque tous les interprètes ont répondu « oui », à l'exception d'une personne.
<p>Avant une intervention, vous arrive-t-il d'être stressé(e) ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seulement deux interprètes ont répondu « non ». Un interprète a déclaré qu'il arrivait à gérer de mieux en mieux son stress avec l'expérience
<p>Si oui, comment gérez-vous ce stress avant d'interpréter ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Préparation linguistique, préparation à la situation - Concentration et focalisation sur la mission - Respiration - Détachement, penser à la situation de la personne, se dédouaner des responsabilités - Expérience - « Je ne gère pas, je fais avec »
<p>Comment gérez-vous le stress dans votre vie quotidienne ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Activités personnelles : danse, lecture, musique, sport, activités manuelles, cuisine, yoga, etc. - Méditation - Préparation - Echange avec des pairs, collègues - Expérience - Thérapeute
<p>Qu'est-ce qui vous passionne et quels sont les meilleurs aspects du métier ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aide, utilité - Contact humain - Nouveauté - Enrichissement personnel et professionnel (connaissances générales, linguistiques ou culturelles) - Aspect gratifiant - Challenge
<p>Vous est-il déjà arrivé(e) d'être dépassé(e) émotionnellement lors d'une intervention (situation particulièrement difficile par exemple) ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La majorité a répondu « oui », pendant ou après l'entretien - Deux interprètes ont répondu « non »

<p>Comment gérez-vous ces situations afin de rester détaché(e) ?</p>	<p>Les avis convergent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se recentrer sur le rôle de messenger - Se souvenir que la situation ne les touche pas personnellement - Se souvenir que l'utilisateur a besoin des compétences de l'interprète à ce moment là - Concentration, respiration, contrôle de soi - Echanger et lâcher prise avec des collègues - Expérience - Se référer au code déontologique - Formation - Préparation et demande de moments de pauses
<p>Quel a été votre pire souvenir en tant qu'interprète en milieu social, pourquoi ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Situations concernant les migrants - Maladie/mort/accident - Violence - Insultes - Accent difficile - Pas encore de pire souvenir
<p>Quel a été votre meilleur souvenir en tant qu'interprète en milieu social, pourquoi ?</p>	<p>Tous les interprètes ont déclaré avoir de très nombreux bons souvenirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retombées et impact positifs - Situations débloquées - Rétablissement/guérison maladie - Personnes souriantes et satisfaites, partage - Humour - Aspect gratifiant - Mariage civil - Adoption
<p>Comment avez-vous évolué personnellement dans votre manière de travailler au cours de votre carrière professionnelle ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apprentissage constant (on note cependant que c'est une source de doutes et de remises en question pour une interprète) - Expérience = confiance en soi - Stress mieux géré - Plus de réalité, moins de théorie - Plus de distance - Ethique propre, cadre précis - Amélioration sur le plan linguistique

<p>Avez-vous toujours exercé dans le service public ou avez-vous interprété dans d'autres domaines (conférences, etc.) ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La majorité a toujours exercé dans le Service public - Beaucoup ont pratiqué l'interprétation de conférences - Autres domaines - Traduction
<p>Pourquoi avez-vous choisi cette spécialisation ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Besoins en services d'interprétation, hasard - Contact humain - Aide et utilité - Bénévolat - Communication - Géographie - Intérêt pour ce secteur d'activités
<p>Selon vous, qu'attendent les usagers d'un(e) interprète ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission du message - Fidélité, précision - Bonnes compétences en communication : comprendre, s'exprimer, être compris - Distance, invisibilité - Humanité, accompagnement plus poussé, « être son autre lui », « tout » - « Traduire comme un robot »
<p>Selon vous, qu'attendent les prestataires de service d'un(e) interprète ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Faciliter le dialogue - Bonnes compétences en communication - « Beaucoup trop de choses », attentes incompatibles avec la fonction d'interprète », « tout » - Eclairage culturel - Fidélité, précision - Professionnalisme : disponible, ponctuel, compétent, flexible, neutre - Neutralité - « Traduire comme un robot »

<p>Les professionnels de service public (médecins, police, autres) qui font appel à vous sont-ils toujours coopérants et savent-ils toujours travailler avec un(e) interprète ?</p>	<p>Les avis sont mitigés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un peu moins de la moitié des interprètes a répondu que les professionnels de service public n'étaient pas toujours coopérants. - L'autre moitié pense qu'ils le sont en général, bien qu'il y ait encore des progrès à faire au niveau de la manière de travailler avec un interprète.
<p>Avez-vous déjà ressenti l'envie d'aller plus loin dans l'accompagnement des usagers (éventuelle reconversion en tant qu'assistant(e) social(e) par exemple) ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plus de la moitié des interprètes a répondu « oui » - Une interprète parmi ceux qui ont répondu « non » considère que son rôle et son métier d'interprète est trop important pour se consacrer à autre chose

4.2. Analyse approfondie des réponses des interprètes

4.2.1. Contextes des interventions

La première chose à noter est que la plupart des interprètes travaillent au contact de personnes vulnérables, qu'il s'agisse de demandeurs d'asile, réfugiés, personnes victimes de violence (violence conjugale, enfants battus, attouchements et agressions sexuelles, etc.) ou patients. La majorité des interprètes intervient dans le domaine de l'immigration et de la santé et travaille au sein de centres médicaux-sociaux, hôpitaux ou organisations en charge des réfugiés et demandeurs d'asile. D'entrée, on remarque que l'interprète de service public est confronté à des situations particulièrement difficiles qui pourront influencer son attitude et sa manière de travailler. En fonction de son éthique et de sa propre morale, chacun agira de la manière qui lui semblera la plus juste.

4.2.2. Le rôle de l'interprète

On ne demanderait pas au pharmacien de nous soigner, au vendeur de supermarché de cuisiner pour nous ou aux déménageurs de décorer notre intérieur. Pourtant, on demande à l'interprète de prendre en charge des choses qui ne relèvent pas de sa fonction. En analysant les réponses, on se rend rapidement compte du décalage entre interprètes, professionnels du service public et usagers : si les interprètes ont une idée précise de leur rôle, ce n'est pas le cas des usagers et des professionnels.

4.2.2.1 Vision de l'interprète sur son rôle

D'après les témoignages, les interprètes se considèrent comme des médiateurs, un pont linguistique et culturel qui facilite la communication entre deux parties. Elles doivent pouvoir s'exprimer, comprendre et se faire comprendre sans que l'interprète interfère dans le dialogue. L'interprète doit, en quelque sorte, être présent « sans être vu ».

4.2.2.2. Attentes similaires des interlocuteurs

Il va de soi que toutes les parties attendent de l'interprète qu'il soit professionnel, sérieux, ponctuel et qu'il respecte certains principes de déontologie, notamment la confidentialité. Mais les usagers comme les professionnels souhaitent en premier lieu que l'interprète mette en place une communication efficace pour faire passer leurs messages respectifs. Ils doivent livrer une interprétation de qualité quelle que soit la situation, qu'elle soit simple ou très complexe (techniquement ou émotionnellement parlant). Chacune des parties souhaite que l'interprétation fournie par l'interprète soit fidèle et précise. En effet, rien ne doit être omis, ajouté ni embelli : quoi de plus normal lorsque l'on confie sa parole à quelqu'un dans un contexte où les entretiens sont souvent décisifs et importants. L'interprète étant le seul à comprendre tout ce qui est dit lors de l'entretien, il devra instaurer un climat de confiance et être totalement transparent. En d'autres termes, chacune des parties devra être informée de ce qui est dit et pourquoi. Par exemple, l'interprète devra indiquer à l'utilisateur qu'il est en train d'apporter un éclairage culturel au personnel de service public et tout échange entre l'utilisateur et l'interprète devra être rapporté au personnel. Enfin, selon certains interprètes, leur travail permet « la rencontre des locuteurs dans leurs différences » et garantit ainsi un égal accès au droit.

4.2.2.3. Attentes différentes au sein de chaque partie

Si usagers et professionnels exigent généralement la même chose de l'interprète, on remarque également des attentes différentes. En effet, on constate que certains usagers préféreront que l'interprète soit « invisible », quand d'autres lui demanderont une implication beaucoup plus importante. Il en va de même du côté des professionnels de service public : certains exigeront de lui qu'il respecte le code déontologique des interprètes à la lettre. Ils souhaitent que l'interprète reste le moins visible possible et ne lui laissent que peu de marge de manœuvre. Certains vont s'opposer catégoriquement à tout échange entre l'utilisateur et l'interprète hors du cadre d'interprétation. D'autres, au contraire, estiment qu'il peut prendre en charge certaines tâches qui ne sont, en théorie, pas du ressort de l'interprète. Certains interprètes ont insisté sur le fait que le personnel de service public demande parfois « beaucoup trop de choses » à l'interprète et pense « qu'il peut tout faire », en lui confiant des missions incompatibles avec sa fonction d'interprète. Il peut par exemple s'agir de convaincre une famille (en milieu hospitalier notamment, au moment de prendre une décision relative à un traitement), connaître la véracité des propos tenus par un usager (cela peut arriver dans le cas des demandes d'asile).

4.2.2.4. Attentes différentes entre usagers et professionnels de service public

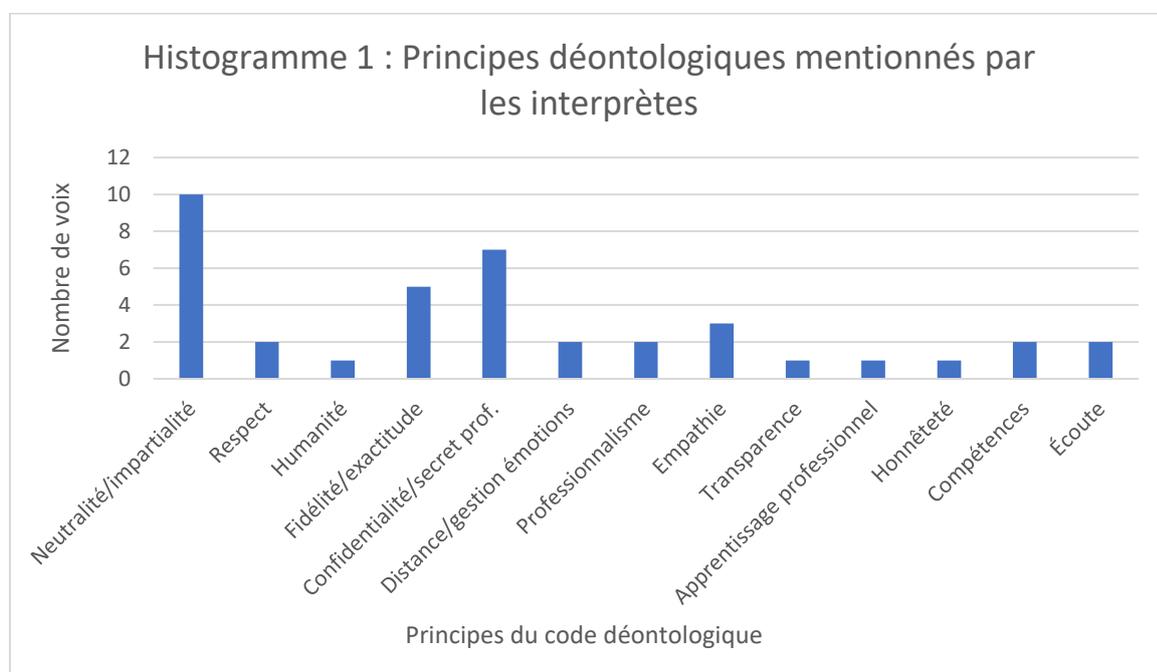
Les divergences sont encore plus évidentes lorsque l'on observe les exigences totalement opposées de la part des deux parties (personnel et usagers) et incompatibles avec le métier d'interprète. Selon les interprètes, les usagers souhaitent un accompagnement plus approfondi, qui va au-delà de leur rôle d'interprète. Ils souhaitent que l'interprète soit également un assistant social sur qui ils pourraient se décharger, qui pourrait secrètement les guider, les conseiller et les aider à résoudre tout type de problèmes. Souvent originaires du même pays, ils espèrent que l'interprète se comportera comme leur avocat, un membre de leur famille ou un compatriote qui partagera la même culture, la même religion, les mêmes opinions politiques et les mêmes valeurs qu'eux. Dans leur esprit, l'interprète devra dire les choses sans qu'ils aient nécessairement besoin de les formuler. Un interprète nous a notamment fait part d'une anecdote où une femme enceinte était présente pour une échographie. Avant l'intervention, elle a précisé à l'interprète qu'elle ne souhaitait pas connaître le sexe du bébé. L'interprète l'a donc avertie qu'elle devait elle-même formuler sa demande lors de la consultation afin que lui puisse

l'interpréter. Elle ne l'a pas fait et le médecin a dévoilé le sexe du bébé. L'interprète doit, d'une certaine manière, être leur « autre moi ». De l'autre côté, le personnel de service public exigera de l'interprète qu'il soit coopérant avec chacun et qu'il reste humain tout en gardant une distance professionnelle raisonnable, en posant des limites et sans jamais prendre parti pour l'utilisateur.

Pour conclure, on remarque que le rôle de l'interprète est très mal défini et peut-être un véritable casse-tête pour l'interprète. En effet, il devra faire face aux attentes contradictoires des différents intervenants :

- Attentes différentes au sein d'une même partie (tous les usagers n'attendent pas la même chose de l'interprète, et tous les professionnels non plus)
- Attentes différentes entre les parties (l'interprète se trouve au milieu, partagé entre les attentes des usagers et celles du personnel qui peuvent être incompatibles)
- Attentes de l'utilisateur et/ou du personnel incompatibles avec le regard que porte l'interprète sur son métier : il considère que certaines choses ne sont pas de son ressort.

4.2.3. La déontologie



En observant les réponses des interprètes, on constate qu'ils suivent tous un code de conduite professionnelle et ont tous mentionné le code déontologique des interprètes ou un ou plusieurs principes fondamentaux de celui-ci. Tous les interprètes interrogés, quel que soit leur niveau de formation et le niveau d'expérience, semblent avoir conscience de l'importance et la nécessité d'avoir un cadre qui les guidera pour exercer leur métier de la meilleure façon possible. Il s'agit d'un ensemble de règles à respecter sans qu'aucune d'entre elles ne soit mise de côté au profit d'une autre. Cependant, lorsque l'on se concentre sur les aspects déontologiques les plus mentionnés par les interprètes, on retrouve en grande majorité la neutralité et l'impartialité. Cette majorité en dit long sur la profession d'interprète. En effet, on ne demanderait pas à un boulanger ou à un garagiste de faire preuve de neutralité et d'impartialité. Ce principe ne serait pas inclus dans leur code déontologique puisqu'ils ne sont pas impliqués dans la vie personnelle de leurs clients. En d'autres termes, si la neutralité est incorporée dans le code déontologique des interprètes et qu'elle est l'aspect le plus mentionné, c'est peut-être parce qu'elle représente le talon d'Achille des interprètes. Le principe de neutralité suggère que, par défaut, l'interprète est confronté au problème de l'implication personnelle, qui devra être occasionnelle, contrôlée

et limitée. L'impartialité apparaît comme étant nécessaire pour la bonne pratique de la profession. Elle favorisera le climat de confiance et la communication, et permettra à chacun des interlocuteurs de rester à leur place. Enfin, c'est à travers ce principe de neutralité que l'interprète pourra se protéger émotionnellement, comme le souligne un interprète dans la dernière question : il confie que la neutralité exigée dans le métier d'interprète est un outil qui l'aide davantage à se protéger lui-même que s'il était assistant social par exemple.

Le deuxième principe mis le plus en valeur par les interprètes est la confidentialité. Comme les professionnels avec qui ils travaillent (médecins, police, avocats, juges, psychologues, etc.), les interprètes sont soumis au secret professionnel, principalement dans l'intérêt de l'utilisateur.

Ensuite, on retrouve également le principe de fidélité : l'interprète se doit de reproduire les messages qui lui sont transmis de manière complète et précise. Cette règle déontologique n'est pas celle qui a été la plus soulignée le plus par les interprètes, c'est cependant l'aspect le plus évoqué par les interprètes vis-à-vis de leur rôle.

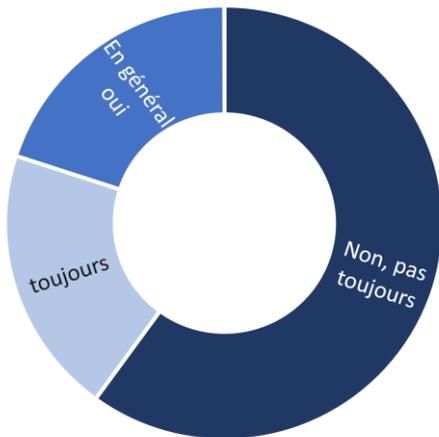
L'écoute, le respect, l'humanité et l'empathie ont également été évoqués à plusieurs reprises. Ces principes nous démontrent cependant les limites de la neutralité mentionnée antérieurement. En effet, quand la neutralité exige de ne pas prendre parti, « de n'être ni l'un, ni l'autre », l'humanité, du latin *humanitas*, « nature humaine », nous rappelle que les êtres humains ont chacun leur subjectivité et leur propre morale. « L'humanité sert à qualifier une attitude de bonté, d'altruisme, de bienveillance envers les autres et qui respecte l'homme dans ce qu'il a d'humain » (Tourev, 2019). Ils devront faire preuve de bienveillance et de compassion. De la même manière, l'empathie est, selon certains interprètes, nécessaire à la profession mais doit être limitée et contrôlée. Les interprètes y font allusion par « distanciation et gestion des émotions ». On constate que l'interprète doit jongler entre sa propre morale, ses ressentis et ses devoirs : pour reprendre un témoignage, le but de se mettre dans la peau de l'autre, le comprendre, transmettre ses émotions sans jamais y croire personnellement. Il faut, en quelque sorte, être acteur : interpréter les émotions d'un personnage en se rappelant qu'il ne s'agit pas de notre propre histoire.

Enfin, les interprètes ont également mentionné l'importance d'un développement professionnel constant : les interprètes doivent acquérir, entretenir et perfectionner leurs connaissances et leurs compétences de manière continue. Parallèlement, un interprète souligne l'importance d'être préparé et prêt à interpréter pour n'importe quelle situation, quel que soit le niveau de langage (domaine médical et domaine judiciaire par exemple). L'interprète doit être compétent sur plusieurs niveaux et il doit être professionnel. D'après les interprètes, être professionnel, c'est aussi être transparent et honnête : d'une part, l'interprète ne doit rien laisser dans l'obscurité et informer toutes les parties, d'autre part, c'est aussi reconnaître les limites de ses compétences. L'interprète n'a pas la science infuse : il peut être très bon interprète dans le domaine médical mais ne pas être assez spécialisé pour pouvoir fournir une interprétation de qualité dans le domaine juridique par exemple. Le code déontologique souligne l'importance d'accepter uniquement les missions dans le domaine de compétence de l'interprète, pour lesquelles il est qualifié.

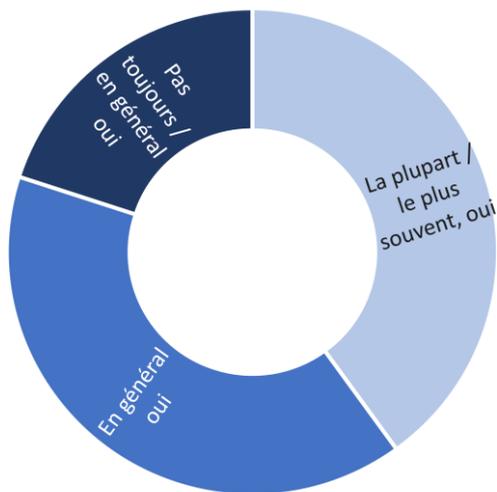
Cette enquête met en évidence le fait que les interprètes aient besoin d'un code déontologique dans le but de protéger les usagers mais eux-mêmes également. Celui-ci transmet les valeurs et la morale de la profession, les aide à adopter la ligne de conduite professionnelle appropriée et à fixer les limites de leur rôle. Les réponses des interprètes et les principes fondamentaux qui en ressortent démontrent bien que le métier d'interprète est un métier social, qui demande de l'implication personnelle et dont la corde sensible est la neutralité. En effet, comme l'a souligné un interprète, il s'agit de prendre de la distance et gérer ses émotions tout en faisant preuve d'empathie.

4.2.4. Coopération entre personnel de service public et interprètes

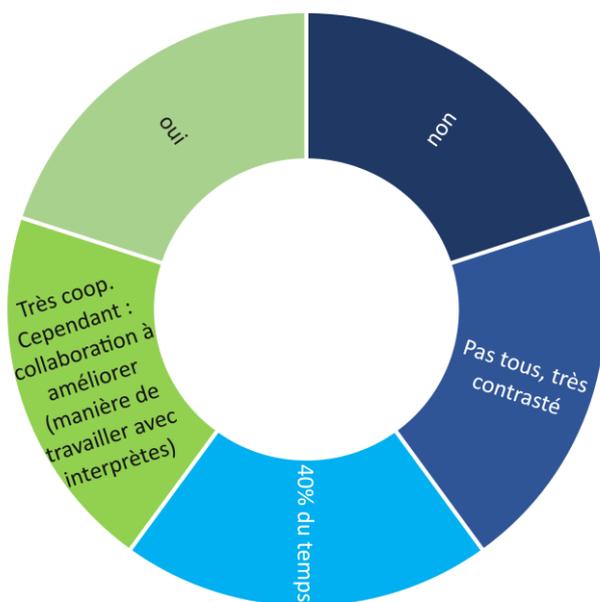
Graphique 7 : Interprètes novices



Graphique 8 : Interprètes expérimentés



Graphique 9 : Interprètes très expérimentés



Les réponses à la question : « Les professionnels de service public (médecins, police, autres), qui font appel à vous sont-ils toujours coopérants et savent-ils toujours travailler avec un(e) interprète (climat de confiance, tours de parole...) ? » sont résumées dans les graphiques 7, 8 et 9. Elles sont classées en fonction de l'expérience professionnelle.

On constate que plus de la moitié des interprètes novices pense que le personnel de service public n'est pas toujours coopérant.

Les interprètes expérimentés, quant à eux, estiment qu'ils le sont, la plupart du temps.

Enfin, les interprètes très expérimentés semblent être partagés : le personnel n'est pas toujours coopérant. Certains ajoutent que les employés de service public peuvent se montrer très coopérants, mais qu'il est nécessaire d'améliorer cette collaboration, en informant les professionnels de service public sur la ou les manières de travailler avec un interprète.

L'expérience professionnelle ne semble donc pas avoir d'impact sur la coopération entre interprètes et personnel de service public.

Par ailleurs, les réponses apportées par les interprètes reflètent le manque de reconnaissance, d'intégration et de professionnalisation de la TISP dans la société actuelle.

4.2.5. La subjectivité de l'interprète

4.2.5.1. Aspirations des interprètes

En observant les réponses les plus courantes à la question « quels sont les aspects les plus passionnants du métier ? », on trouve la nouveauté, l'enrichissement personnel, culturel et professionnel permanent. Ensuite, l'aspect gratifiant est également souligné à plusieurs reprises. Cependant, les aspects qui ressortent le plus sont l'aide, l'utilité et le contact humain. C'est d'ailleurs ce qui a poussé certains interprètes à se spécialiser dans l'interprétation de service public, bien que certains soient arrivés dans ce domaine par hasard, en raison de la forte demande et des besoins importants en services d'interprétation.

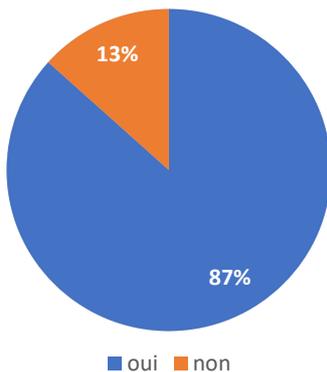
On se rend définitivement compte que le métier d'interprète est un métier social qui est d'abord tourné vers autrui. D'ailleurs, les anecdotes des interprètes dévoilées au sujet de leurs pires et de leurs meilleurs souvenirs sont révélatrices : on se fait une idée des situations très dures auxquelles sont confrontés les interprètes, telles que la maladie, la mort, la violence ou la précarité. Certains ont aussi mentionné la difficulté de ne pas connaître la suite des événements (quand la communication est soudainement coupée par exemple). Ceci témoigne bien de l'implication des interprètes envers les usagers. On comprend rapidement que les interprètes attachent de l'importance à des situations qui ne le concernent pas personnellement et sont touchés par ce qui arrive à l'autre. En effet, très peu de témoignages évoquent ce qui pourrait les atteindre personnellement, comme par exemple recevoir des insultes de la part des usagers ou avoir des difficultés avec accent particulièrement compliqué. À l'inverse, beaucoup ont déclaré avoir de nombreux très bons souvenirs. Pour tous, il s'agit des retombées et de l'impact positifs de leur travail. Les interprètes ont évoqué à plusieurs reprises l'humour, les sourires mais aussi l'aspect gratifiant du métier. Il y a encore une fois une volonté de se tourner vers l'autre et une satisfaction lorsqu'une situation est débloquée, lorsqu'un patient est guéri ou tout simplement quand l'utilisateur est satisfait.

En outre, on remarque que plus de la moitié des interprètes a déclaré avoir déjà songé à aller plus loin dans l'accompagnement des usagers et certains ont envisagé une reconversion en tant qu'assistant social ou conseiller par exemple. Une reconversion n'est pas une décision prise à la légère. On constate que les interprètes peuvent donc être touchés par les usagers à tel point qu'ils peuvent songer à changer leur carrière professionnelle. Un interprète déclare n'avoir jamais songé à se reconvertir en précisant que le métier d'interprète qu'il exerce est trop important pour faire autre chose. Une fois encore, c'est une preuve d'implication de la part de l'interprète qui nous rappelle que l'interprète n'est pas un professionnel « qui n'en fait pas assez ». Au contraire, les interprètes sont en première ligne de la communication, sont bel et bien nécessaires dans l'accompagnement des personnes allophones et sont la clef qui aide à déverrouiller bien des portes.

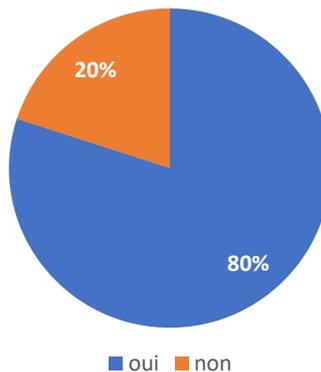
4.2.5.2. L'impact personnel et professionnel sur les interprètes

- L'impact personnel sur les interprètes : leurs émotions

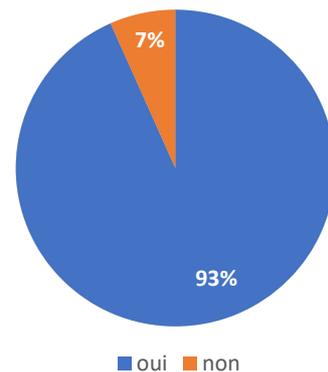
Graphique 1
Vous arrive-t-il
d'être stressé(e)
avant une
intervention ?



Graphique 2
Vous est-il déjà arrivé
d'être dépassé(e)
émotionnellement lors
d'une intervention ?



Graphique 3
Votre métier vous
affecte-t-il sur le plan
personnel ?



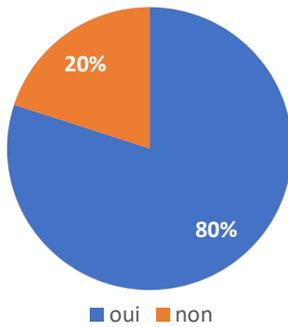
Graphique 1 : on remarque que seulement deux interprètes sur quinze ont déclaré ne pas être stressés avant une intervention. Ils ont presque tous, chacun à leur niveau, dit ressentir du stress avant un entretien et ont également évoqué ce stress en répondant à d'autres questions. Une interprète a précisé qu'avec l'expérience, elle arrivait de mieux à mieux à contrôler ce stress. Cela dépendra donc de la personnalité de chacun, de l'environnement dans lequel ils travaillent et de la situation en question.

Graphique 2 : 80 % des interprètes déclarent avoir déjà été dépassés émotionnellement au cours d'une intervention.

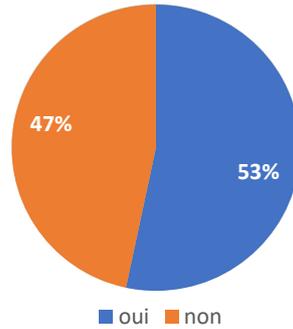
Graphique 3 : 93 % des interprètes déclarent être affectés personnellement par leur métier.

- L'impact professionnel sur les interprètes : leur manière de travailler

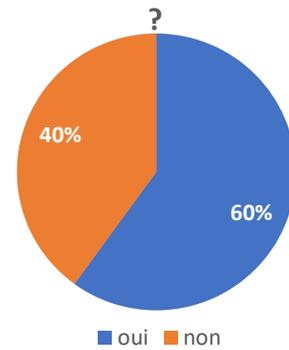
Graphique 4
Vous arrive-t-il de contourner les règles pour améliorer la communication ou débloquer une situation ?



Graphique 5
Vous est-il déjà arrivé de dépasser les limites de votre rôle d'interprète ?



Graphique 6
Avez-vous déjà ressenti l'envie d'aller plus loin dans l'accompagnement des usagers (reconversion, etc.)



Graphique 4 : seulement 20 % des interprètes déclarent ne pas contourner les règles dans le but d'améliorer la communication ou de débloquer une situation.

Graphique 5 : 53 % des interprètes estiment avoir déjà dépassé les limites de leur rôle.

Graphique 6 : 60 % des interprètes ont songé à accompagner les usagers de manière plus approfondie.

En premier lieu, on constate que la profession d'interprète a un impact émotionnel fort sur l'interprète puisqu'une très grande majorité déclare être stressé avant, pendant, après un entretien ou dans leur vie quotidienne. En effet, ils ont conscience de la responsabilité qui repose sur leurs épaules, peuvent être confrontés à une terminologie spécifique et à des situations difficiles. De même, nombre d'entre eux ont déjà été dépassés émotionnellement lors d'une intervention et la quasi-totalité des interprètes se dit être affectée personnellement par son métier. Ils évoquent notamment le stress et le traumatisme vicariant engendrés par des situations difficiles, stressantes et bouleversantes. Ces pourcentages nous permettent de nous rendre compte que l'interprète ressent bon nombre d'émotions qui peuvent être parfois difficiles à contrôler.

En observant les réponses, on constate que 80 % des interprètes disent parfois contourner certaines règles dans le but d'améliorer la communication et la situation : pour faire leur travail correctement, ils doivent s'adapter car chaque personne et chaque situation est unique. Ils soulignent toutefois l'importance de poser certaines limites. Ainsi, une grande majorité met en relief la nécessité et l'utilité du code déontologique sans qu'il ne constitue un cadre rigide. De plus, la part des interprètes ayant déjà franchi les limites de leur rôle est importante puisqu'il s'agit de plus de la moitié. Un effort de la part des interprètes semble être nécessaire pour ne pas dépasser ces limites, étant donné que la part d'interprètes qui considèrent n'être jamais au-delà de celles-ci souligne que la tentation est grande et n'exclut pas la possibilité que cela se produise un jour : en effet, un interprète a répondu « pas encore ». Par ailleurs, les réponses à cette question restent très subjectives puisque chaque interprète aura une idée plus ou moins définie de son rôle, qui varie d'un interprète à un autre.

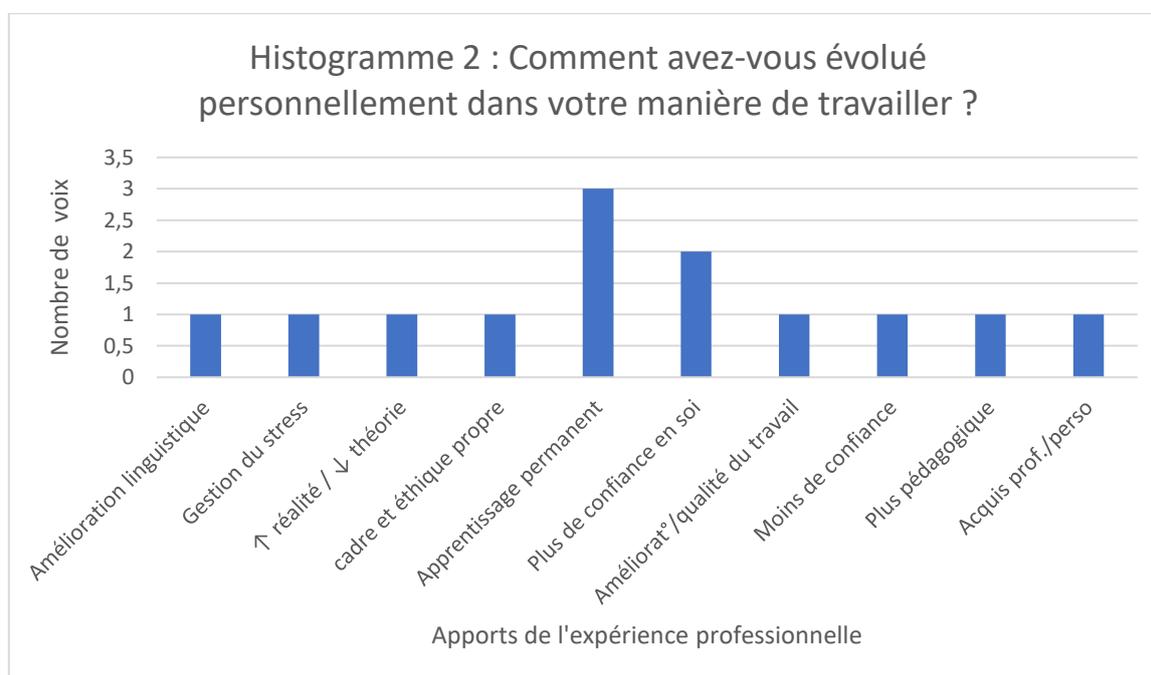
4.2.6. Se protéger et se détacher

Pour gérer leur stress, plusieurs techniques sont possibles. Les interprètes mettent en avant

l'importance d'une préparation linguistique et terminologique, mais aussi de se préparer à la situation. Avant l'intervention, il est préférable de s'entretenir avec le personnel aidant afin de connaître le contexte et l'objectif de l'entretien. Pour se recentrer lors de l'intervention, les interprètes se concentrent et se focalisent sur leur mission de messenger, en se souvenant que la situation n'est pas la leur et ne les touche pas eux, interprètes : elle appartient seulement aux usagers, qui ont besoin de leurs compétences à ce moment-là. Enfin, on retrouve dans les réponses un conseil qui nous avait été donné par nos professeurs lors des cours d'interprétariat et des *role-plays* : la respiration. Dans la vie quotidienne, les interprètes mettent en valeur la nécessité des activités personnelles telles que la lecture, la danse, le yoga, le sport, les activités manuelles, la cuisine ou la musique. Beaucoup d'interprètes pratiquent également la méditation. Un interprète a confié aller voir un thérapeute. On définit la psychothérapie comme « un traitement psychologique pour un trouble mental, pour des perturbations comportementales ou pour tout autre problème entraînant une souffrance ou une détresse psychologique qui a pour but de favoriser, chez le client, des changements significatifs dans son fonctionnement cognitif, émotionnel ou comportemental, dans son système interpersonnel, dans sa personnalité ou dans son état de santé. Ce traitement va au-delà d'une aide visant à faire face aux difficultés courantes ou d'un rapport de conseils ou de soutien » (Ordre des psychologues du Québec, 2019). Cela démontre une nouvelle fois que ce métier peut parfois nécessiter un accompagnement approfondi par un professionnel de santé pour limiter l'impact psychologique.

4.3. Évolution des impacts personnels et professionnels en fonction de l'expérience professionnelle

4.3.1. Vision personnelle de l'interprète vis-à-vis de son évolution professionnelle



Lorsque l'on regarde les réponses à la question « comment avez-vous évolué personnellement dans votre manière de travailler ? », les réponses sont assez claires. Une majorité d'interprètes soulignent que leur métier est une source d'apprentissage perpétuel : personnellement, linguistiquement et professionnellement parlant. Il faut souligner le fait qu'il s'agisse d'une source de doutes pour l'interprète ayant le moins d'expérience professionnelle (six mois seulement), car cela représente un challenge quotidien qui lui rappelle que rien n'est acquis et qu'il y a toujours des choses à apprendre. Néanmoins, pour une grande majorité d'interprètes,

le temps et l'expérience leur apportent davantage confiance en eux et leur permettent de mieux gérer leur stress. Au fil des années, ils disent se sentir plus à l'aise et plus sereins dans leur manière de travailler et dans leurs choix. Par ailleurs, ils semblent développer une manière de travailler qui leur est propre : par exemple, certains se définissent un cadre et une éthique propre et d'autres accordent davantage d'importance à la réalité qu'à la théorie. Globalement, l'expérience les aide à améliorer la qualité de leur travail mais aussi le contrôle de leurs émotions, à faire confiance à leur intuition et donc, à remplir les objectifs vis-à-vis des usagers et des professionnels.

4.3.2. Comparaison des données : interprètes novices, interprètes expérimentés, interprètes très expérimentés

Il faut souligner que ce panel de quinze personnes était approprié et suffisant pour comprendre les ressentis et attitudes de l'interprète de service public puisqu'il s'agissait de les aborder dans leur globalité. À titre de première analyse, nous pouvons tenter d'observer l'évolution des impacts personnels et professionnels sur l'interprète en fonction de son expérience professionnelle. Cependant, il s'agit seulement d'une amorce à un développement qui pourra être réalisé lors de recherches et enquêtes postérieures ; le panel n'étant pas assez large pour établir des conclusions concrètes à ce sujet.

En effet, si l'on s'intéresse à l'expérience professionnelle des interprètes interrogés, on a :

- Moins d'un an d'expérience : un interprète
- 1 an d'expérience : deux interprètes
- 2 ans d'expérience : un interprète
- 3 ans d'expérience : un interprète
- 4 ans d'expérience : un interprète
- 5 ans d'expérience : trois interprètes
- 6 ans d'expérience : un interprète
- 7 ans d'expérience : un interprète
- 10 ans d'expérience : un interprète
- 20 ans d'expérience : deux interprètes
- 38 ans d'expérience : un interprète.

Pour obtenir des résultats réellement significatifs et représentatifs de l'évolution des interprètes, une population plus dense serait nécessaire afin d'observer si tous les interprètes d'une même tranche (novice, expérimentés, très expérimentés) ont des réponses similaires ou si, au contraire, elles sont très hétérogènes. Cela nous permettrait de constater plus précisément si l'expérience influe sur leurs ressentis et leur attitude. Pour effectuer cette analyse, l'idéal serait d'avoir par exemple :

- De 1 à 3 ans d'expérience : dix interprètes « novices »
- De 4 à 10 ans d'expérience : dix interprètes « expérimentés »
- Plus de 10 ans d'expérience : dix interprètes « très expérimentés ».

Bien que le panel soit réduit et qu'il soit impossible de démontrer que tous les interprètes d'une même tranche ressentent et travaillent de la même manière, nous pouvons tout de même analyser les témoignages recueillis à titre indicatif. Cette base réduite nous permettra de nous faire une idée de la façon dont les interprètes abordent leur métier en fonction de leur niveau d'expérience.

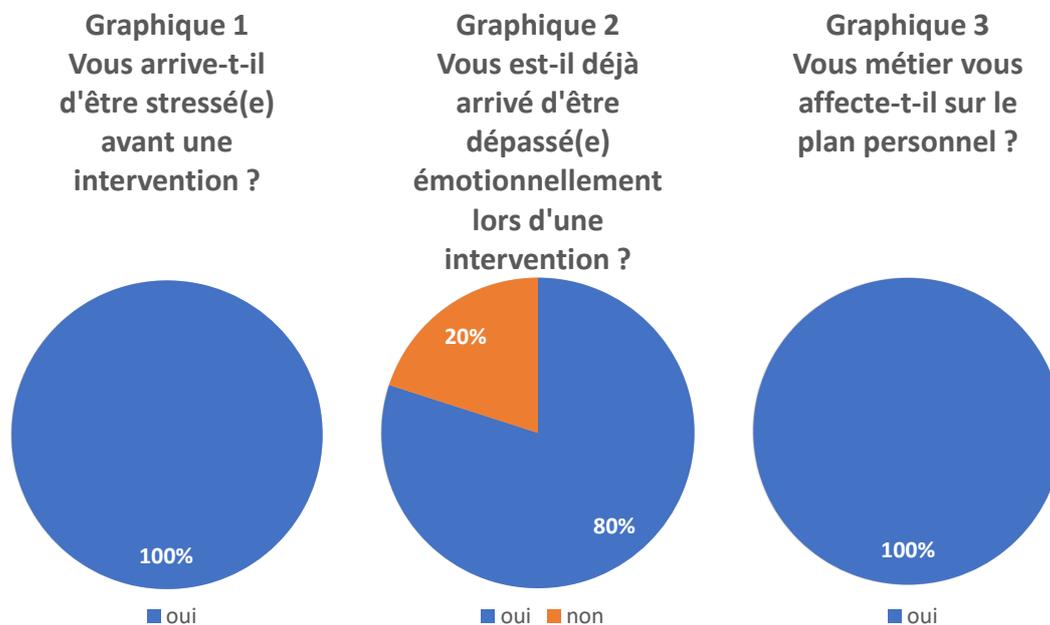
Pour effectuer cette analyse, les quinze interprètes ont été répartis de la façon suivante :

- Un premier groupe composé de cinq interprètes ayant de 6 mois à 3 ans d'expérience, que l'on appellera « interprètes novices ».
- Un deuxième groupe composé de cinq interprètes ayant de 4 à 6 ans d'expérience, que l'on appellera « interprètes expérimentés ».
- Un troisième groupe composé de cinq interprètes ayant de 7 à 38 ans d'expérience, que l'on appellera « interprètes très expérimentés ».

Par ailleurs, le questionnaire étant un questionnaire ouvert, on a, la plupart du temps, recueilli des réponses nuancées. Dans le but de pouvoir comparer les données, les réponses ont été triées de façon plus claire. Par conséquent, il faut prendre en compte que la réponse « oui » peut également inclure des réponses telles que « un peu », « parfois », « rarement », etc.

4.3.2.1. Interprètes novices

- L'impact personnel sur les interprètes novices : leurs émotions



Graphique 1 : on remarque que tous les interprètes novices ont répondu être parfois stressés avant une intervention. Les raisons principales mentionnées sont les suivantes : peur de mal faire, volonté d'utiliser les termes justes et adéquats afin de ne pas contaminer le discours de l'interlocuteur, service inconnu, présence de nombreuses personnes.

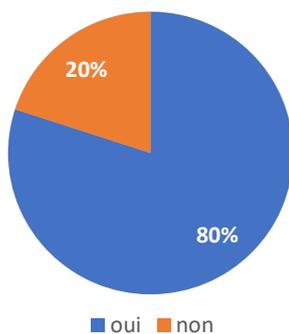
Graphique 2 : quatre interprètes novices sur cinq ont déjà été dépassés émotionnellement pendant ou après l'intervention. Un interprète évoque notamment le cas d'attouchements sur un mineur de cinq ans. Seulement un interprète a déclaré de pas avoir été dépassé émotionnellement au cours d'un entretien. Il déclare que, contrairement à ses collègues, il n'a jamais réellement fait face à une situation très difficile. Il semble cependant avoir été marqué par un événement dont il n'a jamais connu l'issue. De plus, on peut supposer qu'il est un cas relativement isolé puisqu'il précise que ses collègues ont déjà vécu cette expérience.

Graphique 3 : tous les interprètes novices ont déclaré être affectés personnellement par leur métier. En observant leurs témoignages, on constate que certaines situations ou certains usagers peuvent réellement les marquer. Un interprète se souvient notamment d'une situation de violence faite aux femmes et aux enfants. Par ailleurs, un interprète déclare repasser en boucle

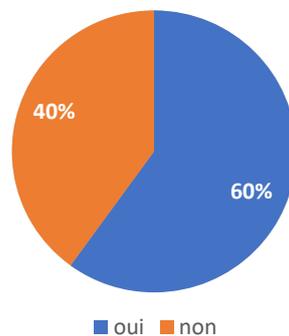
l'interprétation fournie dans son esprit. Il s'interroge également sur les moments clés qu'il aurait involontairement coupés au moment de demander à l'utilisateur de faire une pause dans son discours pour interpréter. Ce témoignage rejoint celui d'un autre interprète qui évoque la peur de ne pas avoir bien fait.

- L'impact professionnel sur les interprètes novices : leur manière de travailler

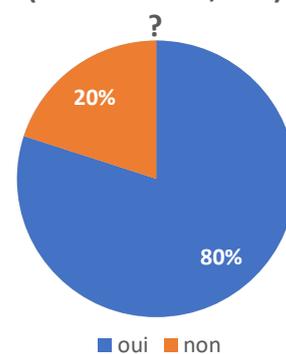
Graphique 4
Vous arrive-t-il de contourner les règles pour améliorer la communication ou débloquer une situation ?



Graphique 5
Vous est-il déjà arrivé de dépasser les limites de votre rôle d'interprète ?



Graphique 6
Avez-vous déjà ressenti l'envie d'aller plus loin dans l'accompagnement des usagers (reconversion, etc.) ?



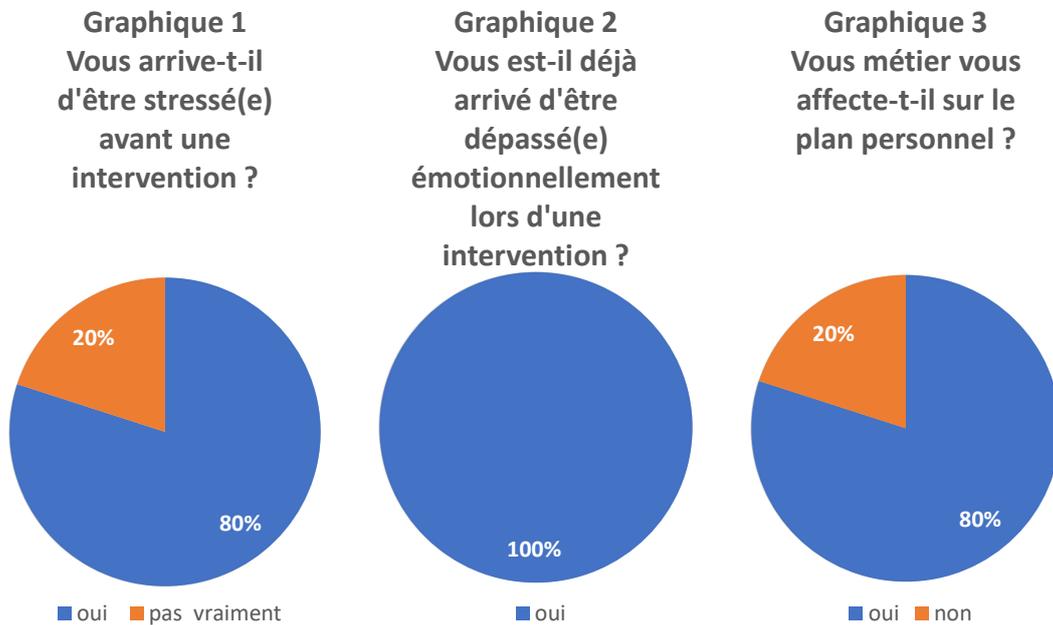
Graphique 4 : 80 % des interprètes novices ont déclaré avoir déjà contourné les règles pour améliorer la communication ou débloquer une situation. En analysant leurs réponses, on se rend compte que cela reste très occasionnel, puisqu'un interprète a précisé « rarement », et deux autres ont répondu « une fois » et « un jour ». Un quatrième interprète parle lui « d'adaptation ». En effet, il souligne l'importance de poser des limites tout en sachant « nager dans le sens du courant ». Par ailleurs, le seul interprète ayant répondu « non » à cette question déclare ne pas réellement contourner les règles mais qu'il s'agit également d'une question d'adaptation.

Graphique 5 : trois interprètes novices sur cinq estiment avoir déjà dépassé les limites de leur rôle d'interprète. Deux d'entre eux précisent que cela n'est arrivé qu'une seule fois, un autre mentionne une situation particulière : « parfois, je laisse la personne parler longuement parce que je sens qu'elle a besoin de parler des problèmes de son pays pour construire le dialogue. Bien que son intervention ne soit pas une réponse pertinente, je sais qu'être écouté peut aider ». Il est à noter que cette remarque est très subjective : en effet, on comprend que cet interprète considère dépasser les limites lorsqu'il laisse parler longuement un usager et ne coupe pas son discours. D'autres interprètes, en revanche, considéreront ici que les limites ne sont pas franchies. En effet, ils estiment que, réponse pertinente ou non, leur rôle est de l'interpréter dans l'autre langue. Ils n'ont, à aucun moment, le pouvoir de couper la personne : c'est le rôle du personnel de service public, pas le leur. Les réponses relatives aux limites franchies sont donc très subjectives et dépendront de la perception de chacun vis-à-vis de son rôle. Pour finir, deux interprètes considèrent ne pas avoir dépassé les limites de leur rôle. En revanche, un a répondu « pas encore », ce qui sous-entend que cela est susceptible d'arriver un jour.

Graphique 6 : seulement un interprète novice sur cinq a déclaré n'avoir jamais songé à accompagner les usagers de manière plus approfondie. On comprend donc que la plupart d'entre eux sont profondément impliqués professionnellement mais aussi personnellement dans leur métier mais aussi dans la vie et le devenir de l'utilisateur.

4.3.2.2. Interprètes expérimentés

- L'impact personnel sur les interprètes expérimentés : leurs émotions



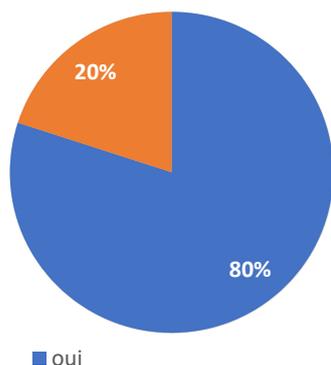
Graphique 1 : on remarque que seulement un interprète expérimenté a déclaré ne pas être réellement stressé avant une intervention. Un interprète a répondu « non, seulement si je sais que le sujet pourrait être très technique ». Il a donc été inclus dans la catégorie « oui », puisque cela lui arrive parfois ou rarement. D'ailleurs, un autre interprète a déclaré être parfois stressé, également lorsqu'il s'agit d'un domaine très technique, si l'utilisateur est difficile ou s'il s'agit d'une situation compliquée (maladie par exemple).

Graphique 2 : tous les interprètes ont déclaré avoir déjà été dépassés émotionnellement lors d'un entretien, deux d'entre eux notamment dans des situations de violences et abus sexuels. Un interprète a précisé que cela lui était déjà arrivé au début de sa carrière.

Graphique 3 : seul un interprète expérimenté a déclaré ne pas être affecté par son métier sur le plan personnel. Le reste des interprètes souligne notamment le stress qui peut être intense pendant ou à la suite d'une situation bouleversante. Un interprète parle du traumatisme vicariant découlant d'interventions difficiles.

- L'impact professionnel sur les interprètes expérimentés : leur manière de travailler

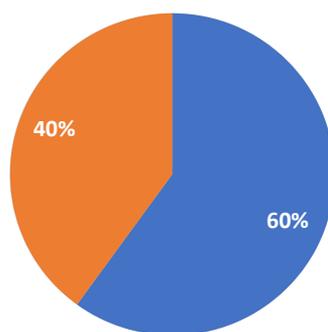
Graphique 4
Vous arrive-t-il de contourner les règles pour améliorer la communication ou débloquer une situation ?



■ oui

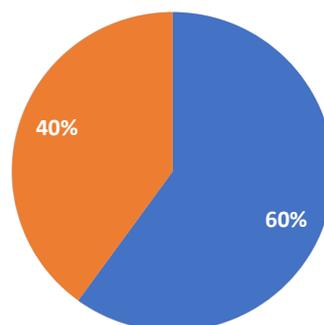
■ Mon attitude est guidée par le code de déontologie

Graphique 5
Vous est-il déjà arrivé de dépasser les limites de votre rôle d'interprète ?



■ oui ■ non

Graphique 6
Avez-vous déjà ressenti l'envie d'aller plus loin dans l'accompagnement des usagers (reconversion, etc.) ?



■ non ■ oui

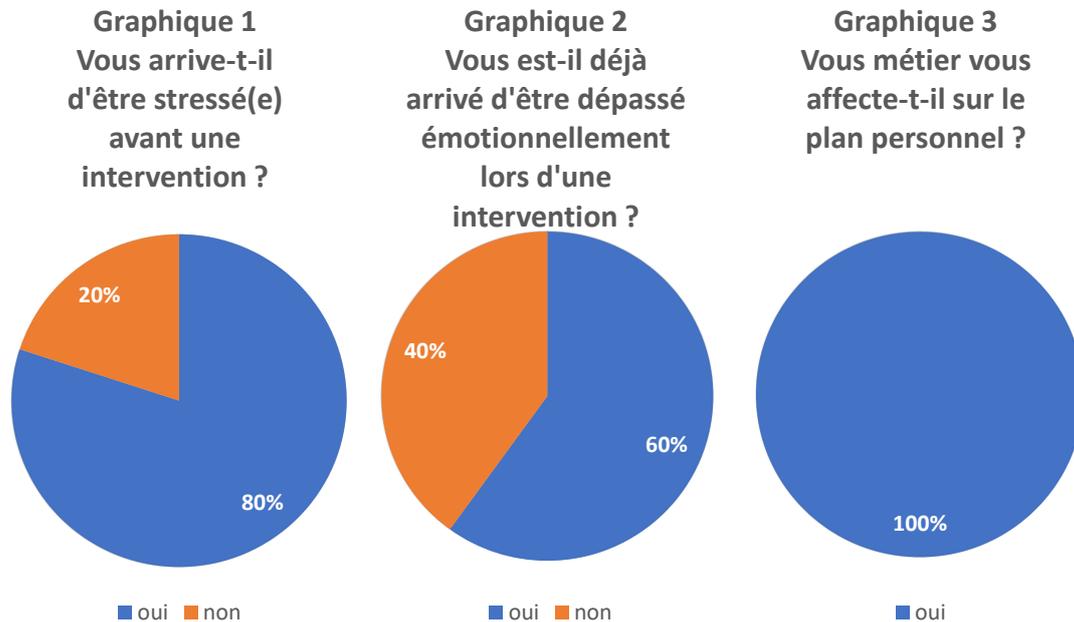
Graphique 4 : un interprète expérimenté a déclaré être guidé par le code déontologique. Cela ne sous-entend pas qu'il ne contourne pas les règles. Les quatre autres ont répondu « oui », un interprète explique notamment apporter quelques informations culturelles : il prend la liberté d'intervenir en dehors du cadre de l'interprétation basique qui consiste à seulement reproduire les messages formulés. Il remplit cependant parfaitement les exigences de son rôle d'interprète et médiateur linguistique et culturel.

Graphique 5 : 60 % des interprètes expérimentés ont déclaré avoir déjà dépassé les limites de leur rôle. Cependant, on note qu'il s'agit d'initiatives ponctuelles et limitées puisque cela est arrivé « deux fois » pour l'un d'entre eux et seulement lorsque l'utilisateur est en danger, selon un autre interprète. Deux interprètes ont répondu « non » : néanmoins, on note qu'un interprète précise que la tentation est grande, et l'autre semble devoir prendre des mesures pour éviter de dépasser les limites (préparation et distribution de brochures bilingues et explication des limites de son rôle aux usagers).

Graphique 6 : deux interprètes expérimentés ont déjà ressenti l'envie d'aller plus loin dans l'accompagnement des usagers, un précise qu'il a songé à se reconvertir en conseiller ou psychologue. Trois interprètes n'y ont jamais songé. Un interprète évoque notamment le personnel compétent déjà présent dans ce domaine.

4.3.2.3. Interprètes très expérimentés

- L'impact personnel sur les interprètes très expérimentés : leurs émotions



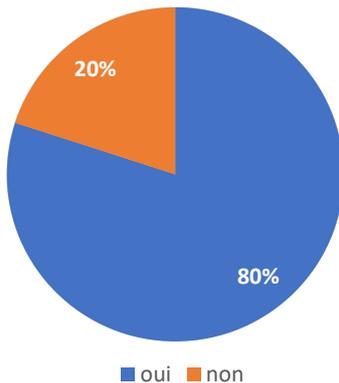
Graphique 1 : quatre interprètes très expérimentés ont déclaré pouvoir être stressés avant une intervention. Il est toutefois important de souligner qu'un d'entre eux a répondu « rarement », un autre « très peu », un interprète a répondu « parfois » et un autre « parfois mais cela est de plus en plus rare ». Un interprète dit ne jamais être stressé : « c'est ce qui arrive lorsque l'on est préparé ».

Graphique 2 : 60 % des interprètes très expérimentés ont déjà été dépassés émotionnellement lors d'un entretien, et un d'entre eux précise que cela n'est arrivé que très rarement. Deux interprètes déclarent ne jamais avoir été dépassés émotionnellement, « pas au point d'affecter ma performance », précise l'un d'entre eux.

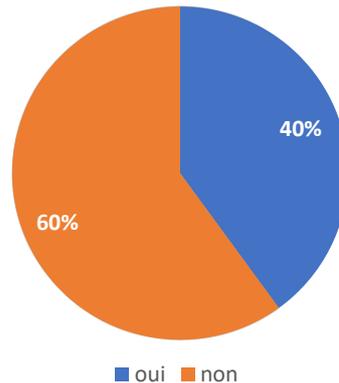
Graphique 3 : tous les interprètes très expérimentés, chacun à leur niveau, déclarent être affectés personnellement par leur métier. Un interprète rapporte que certaines situations peuvent être difficiles à gérer. Cependant, un interprète nuance sa réponse : « parfois, mais j'ai appris à laisser le travail, au travail ».

- L'impact professionnel sur les interprètes très expérimentés : leur manière de travailler

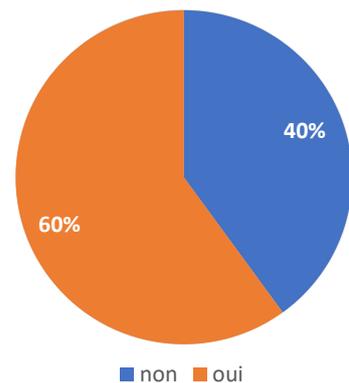
Graphique 4
Vous arrive-t-il de contourner les règles pour améliorer la communication ou débloquer une situation ?



Graphique 5
Vous est-il déjà arrivé de dépasser les limites de votre rôle d'interprète ?



Graphique 6
Avez-vous déjà ressenti l'envie d'aller plus loin dans l'accompagnement des usagers (reconversion, etc.) ?



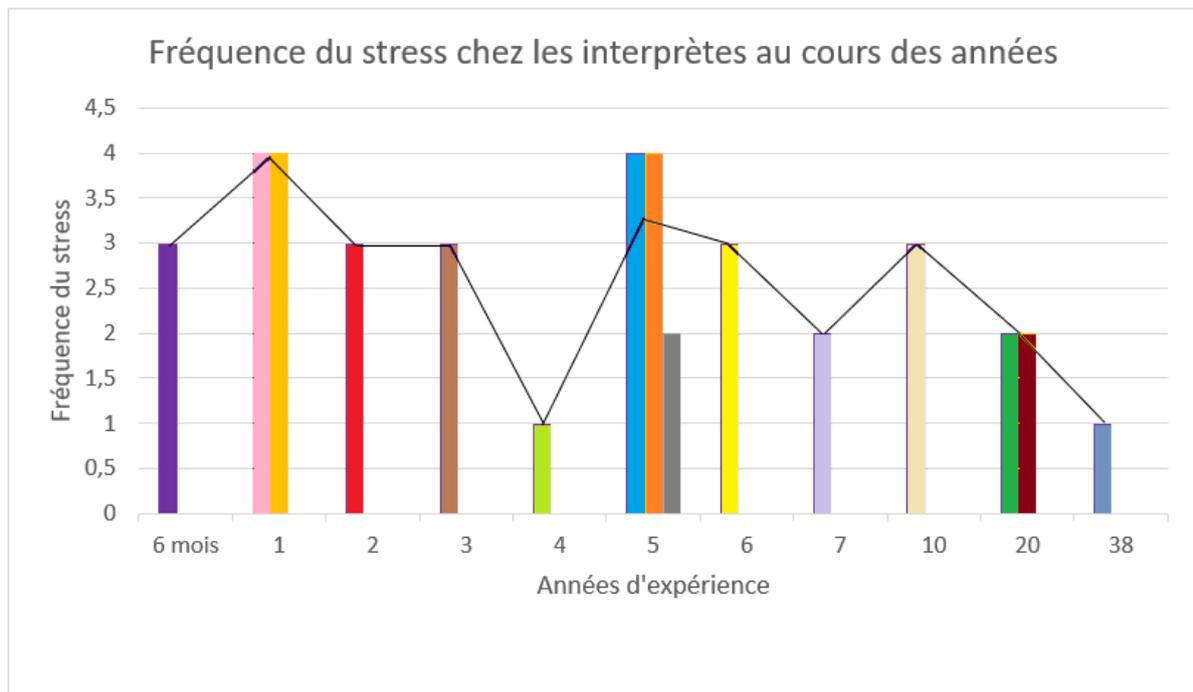
Graphique 4 : tout comme un interprète expérimenté, un interprète très expérimenté a répondu ne pas contourner les règles et ne pas dévier du code déontologique. Les 80 % restants ont répondu « oui », en nuancant leur réponse : un interprète précise que cela doit rester limité et exceptionnel, sans oublier d'en informer toutes les parties. Un autre considère que cela est indispensable en tant qu'interprète juridique. Cela sous-entend que cela fait partie de son rôle et nécessaire pour exercer son métier correctement. Ce qui rejoint le témoignage d'un autre interprète qui déclare s'adapter, dans l'intérêt de toutes les parties. Enfin, un interprète déclare interpréter de façon plus compréhensible, plus simple et plus adaptée au niveau de langage et de culture de l'utilisateur lorsque le message est mal compris. Cette remarque amène encore une fois la question du rôle de l'interprète. En effet, la théorie suggère que si le message n'est pas compris, c'est au professionnel de service public de reformuler et à l'interprète d'interpréter jusqu'à ce que le message soit compris. Cela suppose qu'il y a ici une prise de risque du fait que l'interprète peut se tromper au moment de reformuler le discours « à sa manière ».

Graphique 5 : une majorité d'interprètes très expérimentés considèrent ne jamais avoir dépassé les limites de leur rôle. Deux déclarent l'avoir déjà fait, dont un ajoute que cela est arrivé au début de sa carrière.

Graphique 6 : trois interprètes très expérimentés déclarent avoir déjà songé à aller plus loin dans l'accompagnement des usagers, dont un « rarement » et un autre « parfois ». Le reste n'y a jamais songé. Un d'entre eux considère que son rôle est trop important pour envisager une reconversion.

4.3.2.4. Évolution du stress au cours des années

Histogramme 3 : Fréquence du stress chez les interprètes au cours des années



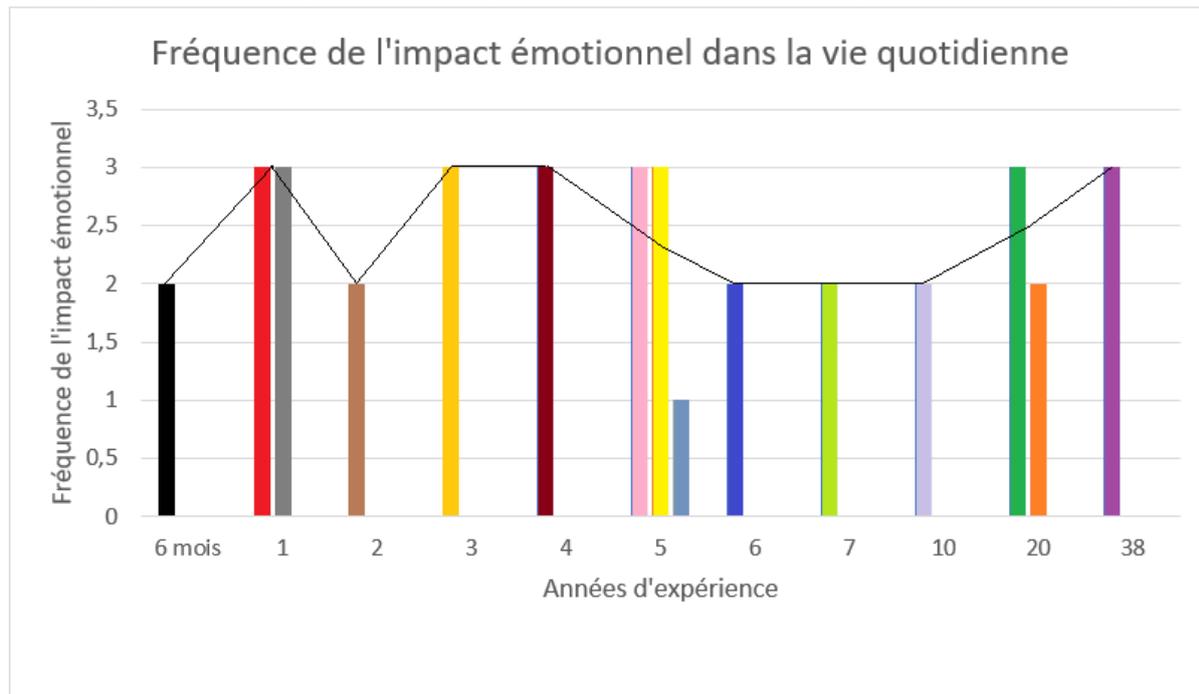
Pour tenter de nous faire une idée relative à la fréquence d'épisodes de stress chez les interprètes, l'histogramme n°3 a été créé en fonction des réponses obtenues à la question 11) « Avant une intervention, vous arrive-t-il d'être stressé(e) ? », afin d'en avoir une représentation approximative. Les fréquences sont réparties sur plusieurs niveaux :

- La fréquence 4 représente les interprètes ayant répondu « oui » sans nuancer leur réponse.
- La fréquence 3 représente les interprètes ayant répondu « parfois ».
- La fréquence 2 représente les interprètes ayant répondu « non, seulement lorsque [...] » ; « rarement » ; « de plus en plus rare » ; « très peu ».
- La fréquence 1 représente les interprètes ayant répondu « non » et « pas vraiment ».

En observant la courbe, on constate que la fréquence du stress diminue progressivement au cours des années.

4.3.2.5. Évolution de l'impact émotionnel au cours des années

Histogramme 4 : Fréquence de l'impact émotionnel dans la vie quotidienne des interprètes



Pour tenter de nous faire une idée relative à la fréquence de l'impact émotionnel dans la vie quotidienne des interprètes, l'histogramme n°4 a été créé en fonction des réponses obtenues à la question 10) « Votre métier vous affecte-t-il sur le plan personnel (implication, empathie, stress, etc.) ? », afin d'en avoir une représentation approximative. Les fréquences ont été réparties sur plusieurs niveaux :

- La fréquence 3 représente les interprètes ayant répondu « oui » sans nuancer leur réponse.
- La fréquence 2 représente les interprètes ayant répondu « parfois ».
- La fréquence 1 représente les interprètes ayant répondu « non ».

En observant la courbe, on constate que les interprètes restent généralement affectés par leur métier, quelle que soit leur niveau d'expérience. On observe cependant une très légère baisse au fil des années.

4.3.2.6. Récapitulatif des résultats

Lorsque l'on observe et l'on compare l'ensemble des résultats obtenus, on se rend compte que les interprètes novices semblent être très impactés sur le plan émotionnel, que ce soit avant, pendant, après l'entretien ou dans leur vie quotidienne. Les chiffres démontrent qu'ils sont très stressés, qu'ils ont déjà été dépassés émotionnellement lors d'un entretien et se sentent très affectés sur le plan personnel. Leur principale source de stress provient de leur volonté de bien faire et de ne pas commettre d'erreurs, du fait d'être confrontés à l'inconnu ou à de nombreuses personnes.

Ce stress est généralement provoqué par un manque de confiance en eux, puisqu'ils ne semblent pas être capables d'évaluer objectivement la qualité de leur propre travail. Ils paraissent particulièrement marqués par certaines situations ou certains usagers. De plus, on constate que leur vie professionnelle resurgit régulièrement dans leur vie personnelle puisqu'il semble ne pas y avoir de « rupture » avec leur travail (fait de repenser à sa prestation par exemple). Une grande part a déjà contourné les règles et a dépassé certaines limites de son rôle de manière ponctuelle. De plus, beaucoup ont songé à se reconverter. Ils déclarent ne pas avoir franchi le

pas pour des raisons relatives à la barrière émotionnelle qui semblait plus solide en tant qu'interprète, grâce au principe déontologique de neutralité.

Chez les interprètes expérimentés, on remarque que l'impact émotionnel est bien présent mais il paraît moindre que pour les novices : il semble être moins fréquent et moins intense. Les raisons de ce stress sont également différentes, puisqu'il s'agit davantage d'appréhension lorsque le domaine s'annonce très technique et que la terminologie est très complexe. Ils mentionnent également les cas où le patient et/ou la situation est difficile. Il ne s'agit pas ici d'un manque de confiance en soi puisque le stress semble surgir chez eux à des moments précis et dans des cas bien particuliers. Par ailleurs, si tous les interprètes ont déclaré avoir déjà été dépassés émotionnellement au cours d'un entretien, il faut souligner qu'un interprète précise que cela est arrivé au début de sa carrière uniquement. Cela peut démontrer que l'expérience permet un meilleur contrôle de soi. Le métier les affecte sur le plan personnel également mais à moindre mesure. La part est en effet plus réduite que celle des interprètes novices et n'est pas tout à fait de même nature puisqu'il s'agit de répercussions engendrées par des situations spécifiques souvent bouleversantes. On observe également que la part d'interprètes expérimentés à avoir déjà contourné les règles et dépassé les limites de leur rôle est la même que celle des interprètes novices. Cependant, des techniques pour y pallier semblent être mises en place (brochures bilingues et explications du rôle de l'interprète) : c'est une marque de maturation et d'anticipation dans leur travail. Enfin, si nombre d'entre eux ont également ressenti l'envie d'accompagner davantage les usagers et que leur implication n'est pas moindre, ils semblent toutefois avoir évalué et pris conscience de l'importance du rôle de chaque intervenant dans la vie d'un usager : interprètes et assistants sociaux.

Enfin, lorsque l'on observe les témoignages des interprètes très expérimentés, le décalage est flagrant : si le stress est toujours présent, il a évolué. Il peut parfois être là mais ne semble ni très intense ni très fréquent. Les réponses en témoignent : cela est de plus en plus rare. Les interprètes très expérimentés, et cela semble logique, semblent clairement plus confiants car ils se sentent préparés. Ils ont une bonne connaissance du métier et des attentes de chacun. Par ailleurs, ils semblent être rarement dépassés par une situation, en tout cas « pas au point d'affecter leur performance », selon un témoignage. En observant les réponses, on constate qu'ils sont eux aussi affectés personnellement par le travail, mais que l'expérience leur a appris à dissocier le travail de la vie personnelle. Professionnellement parlant, eux aussi ont dépassé certaines limites, mais cela est, une nouvelle fois, arrivé au début de leur carrière. Ils déclarent contourner les règles de manière très ponctuelle et certains interprètes affirment que cela est nécessaire : contourner les règles ne suppose pas un manque de professionnalisme et n'est pas un signe de mauvaise pratique de la profession. Au contraire, il s'agit d'être assez à l'aise pour jouer avec le cadre. Les interprètes très expérimentés semblent avoir une idée claire de leur rôle, ont développé leurs propres habitudes, leur propre éthique et manière de travailler. Qu'ils contournent les règles ou non, ils semblent davantage savoir ce qu'ils font et pourquoi, et assumer leurs décisions. Ils ont également conscience de l'importance de leur rôle et de leur métier.

4.4. Conclusion de l'analyse d'enquête

Pour conclure, cette analyse d'enquête insiste sur le fait que le rôle de l'interprète est encore flou dans l'esprit du personnel de service public, des usagers et parfois même dans celui de l'interprète. Il se retrouve tiraillé entre les attentes du personnel, celles de l'utilisateur et sa propre morale. Pour cette raison, un code de déontologie est mis en place pour les interprètes de service public : véritable guide professionnel, il permet de protéger les professionnels, les usagers comme les interprètes. Néanmoins, celui-ci est à géométrie variable. La subjectivité de l'interprète, ses aspirations professionnelles et personnelles, ses ressentis et ses émotions

l'impacteront sur sa manière de travailler et le pousseront à « arrondir les angles » du cadre de conduite professionnelle de manière limitée et à titre exceptionnel, ce dans l'intérêt de tous les interlocuteurs. Enfin, les témoignages recueillis ont permis de déterminer l'influence de l'expérience professionnelle sur l'interprète : si les interprètes ne peuvent jamais rester totalement neutres, ils apprennent cependant contrôler leurs émotions pour exercer leur métier dans les règles de l'art et dans l'intérêt de toutes les parties.

5. Conclusiones

La hipótesis de este trabajo era que el papel y la deontología del intérprete en los SSPP son conceptos flexibles y variables en función de varios aspectos subjetivos. Las investigaciones relativas a este tema todavía siguen siendo escasas, pero se están desarrollando. Varios autores como Sophie Pointurier, Isabelle Boivin, Camille Brisset o Yvan Leanza tratan de sacar el principio de neutralidad a la luz. Indican que la noción de la neutralidad es abstracta ya que, en realidad, abarca conceptos como la integridad, la distancia, la transparencia y la imparcialidad (Sokol, citado en Boivin et al., 2011: 119). Los estudios actuales subrayan la falta de consideración y de profesionalización de la TISP y el hecho de que conlleva diversos problemas de organización, cooperación y comprensión.

Mientras todas las organizaciones de servicios de TISP garantizan principios como la neutralidad y la fidelidad en sus códigos deontológicos como guía para el intérprete y criterio de calidad para los usuarios y profesionales de SSPP, vimos que, en realidad, es un asunto mucho más complejo de lo que parece. Las investigaciones teóricas han demostrado que es legítimo e imprescindible que la profesión de intérprete en los SSPP exija un código de conducta profesional, normas deontológicas para llevar a cabo su misión de mediador lingüístico e intercultural, en beneficio de todos los interlocutores: usuarios, empleados de servicios públicos e intérpretes. Sin embargo, observamos que no constituyen una verdad absoluta ya que el incumplimiento de estos no siempre resulta ser un error o una falta de profesionalidad por parte del intérprete. Las investigaciones revelaron que el intérprete no puede aplicar este código deontológico al pie de la letra, tiene que «ajustar» este modelo si desea cumplir todas las necesidades y adaptarse a la gran diversidad de situaciones encontradas en los SSPP. Pudimos destacar el hecho de que la TISP no se resume al aspecto lingüístico: también entran en juego dimensiones culturales, sociales, políticas y psicológicas.

El presente TFM trató de recordar la realidad de la profesión presentando algunas situaciones a las que se podían enfrentar los intérpretes: asilo, violencia, interrogatorios, juicios, conflictos: son otros tantos contextos que nos permiten entender mejor las reacciones espontáneas de los interlocutores durante una entrevista. El contexto de la intervención interpretativa en los SSPP es único e implica una relación física entre diferentes interlocutores, quienes tienen representaciones mutuales que modifican la dinámica de la entrevista, fomentan la creación de alianzas entre interlocutores e influyen en las reacciones y decisiones del intérprete. Asimismo, la multiculturalidad pone la noción de mediación en el papel del intérprete en tela de juicio. Como embajador de dos culturas, el intérprete no sólo puede ser un transmisor, ni un «mediador lingüístico». No sólo puede servir de herramienta de comunicación, sino que es la llave de la interacción y de la comprensión mutua.

Por otra parte, evidenciamos la inherencia de la subjetividad en el intérprete y, por ende, en el acto interpretativo, ya sea voluntaria o no. De hecho, la interpretación tiene su origen en la ética propia, un compromiso por parte del intérprete. Durante la interpretación, el mensaje transcrito es únicamente el reflejo y el resultado de lo que comprendió el intérprete. Igualmente, entendimos que la neutralidad puede ser tanto una obligación, una opción como un error. A veces, el intérprete sale de su neutralidad, intencionadamente o no. Así, la neutralidad no siempre es conveniente ni posible. Primero, puede provocar conflictos internos importantes en

el intérprete al tener que esconder su propia subjetividad, al no expresar su opinión o su empatía. Por otra parte, la neutralidad profesional (es decir, la interpretación en sí) no implica la neutralidad personal y emocional del intérprete. Además, esta no siempre es beneficiosa en algunos contextos como la salud mental, cuando se trata de entender la subjetividad, los pensamientos y las emociones del usuario. Asimismo, pusimos de relieve el hecho de que la neutralidad no siempre es sinónimo de fidelidad en la medida en que puede generar una pérdida del contenido, del sentido, de los matices del mensaje, el cual llegará parcialmente al otro interlocutor. En vez de conformarse con sólo reproducir un mensaje de manera idéntica a nivel lingüístico, hay que enfocarse en el hecho de que tal vez se cumpla mejor el principio de fidelidad sólo con la aparición de la subjetividad del intérprete, con una intervención, un compromiso, un poder, un margen de maniobra y una implicación más importantes y profundos por parte de él. Quizás permitiría hacer el mensaje más inteligible y completo. Por último, comprobamos que la empatía ocupaba un lugar importante en la TISP: necesaria y casi inevitable, es un sentimiento que influye en el intérprete tanto a nivel profesional como personal. Favorece la comprensión del otro y la instauración de un clima de confianza. Por lo tanto, entendemos que el intérprete no puede y no debe permanecer neutral a prueba de bomba. Por otra parte, la encuesta realizada a los intérpretes confirmó los límites relativos a la identificación de papel del intérprete en los SSPP y a la aplicación de la deontología. La gran mayoría de los intérpretes han declarado haber incumplido algunas reglas o ido más allá de su papel a lo largo de su carrera. También afirmaron estar estresados y afectados en su vida cotidiana. Percibimos que la gestión de las emociones y del estrés parece mejorar con el tiempo. Sin embargo, podemos interrogarnos sobre la razón de esta «mejora». Si tenemos claro que es el resultado de los años de experiencia y de la adquisición de una mayor confianza y nuevos métodos de trabajo, tal vez deberíamos pensar en explicarlo, a veces, como consecuencia del trauma vicario: recordemos que la exposición frecuente al estrés, al sufrimiento y al desamparo de personas vulnerables pueden llevar a una «insensibilidad» o a la indiferencia. En definitiva, los principios de neutralidad y fidelidad se pueden aplicar en la realidad, pero sólo si los redefinimos y los abordamos desde otro ángulo. El intérprete no puede conformarse con un papel de «mediador neutral», hay que tomar en cuenta la realidad del mundo en las reflexiones profesionales, y que «tenemos un impacto en el mundo tanto como él tiene un impacto en nosotros» (Université Sorbonne Nouvelle, 2018). Como Boivin y Leanza señalan, es perfectamente comprensible que las instituciones establezcan una deontología para garantizar la calidad de la interpretación y proteger tanto a los usuarios como a los empleados de los servicios públicos. Sin embargo, considerarla como un marco rígido sería «impedir a los intérpretes cumplir una parte importante de su trabajo, es decir, la mediación de sentido, y crear un profundo malestar en ellos». Además, «atraparía la profesión en una imagen de neutralidad», lo cual significaría desacreditarla siempre que surjan desviaciones (Leanza y Boivin, 2008: 5). Este TFM puede servir como punto de partida para investigaciones posteriores sobre el desarrollo de nuevas técnicas para dar más visibilidad, profesionalizar y encuadrar la profesión a pesar de los diferentes obstáculos como el aspecto puntual de las misiones otorgadas a los intérpretes, la dificultad de responder a una demanda en servicios de interpretación tan extensa (debida a la inmigración creciente y al gran número de idiomas que se tendrían que cubrir) y, sobre todo, de la insuficiente financiación. Esto podría permitir definir mejor el papel del intérprete, ajustar su deontología para que usuarios, profesionales e intérpretes puedan cooperar y solucionar los problemas planteados por la inmigración en países europeos como Francia o España. También sería interesante enfocarnos en la deontología al investigar maneras de «reformularla» de modo que los intérpretes tengan más libertad y margen de maniobra en el ejercicio de su profesión a la vez que mantengan su papel de intermediarios, tercera parte del diálogo. Permitiría cumplir mejor las expectativas de cada interlocutor y concordar con la realidad de su trabajo (Pointurier, 2016a: 90). Por último, este trabajo de fin de máster también

podría constituir una primera etapa en una investigación relativa a la elaboración de nuevos métodos y dispositivos para limitar la carga y el impacto emocional en el intérprete en los servicios públicos: por ejemplo, la creación de formaciones académicas y profesionales o la implementación de servicios de acompañamiento para los intérpretes, ya sean entrevistas presenciales o telefónicas con un psicólogo por ejemplo, para que los intérpretes puedan hablar de las intervenciones difíciles o de sus dificultades para distanciarse.

Notas :

(1) OFPRA : Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides

(2) OAR : Oficina de Asilo y Refugio

(3) Demir, Nilüfer. (02.09.2015). *Alan Kurdi* [Photographie]. Disponible en:
<http://100photos.time.com/photos/nilufer-demir-alan-kurdi#photograph>

(4) Investigadora en traductología, intérprete en Lengua de Signos Francesa, profesora y directora del máster de interpretación francés – LSF de la ESIT (École supérieure d'interprètes et de traducteurs) París 3.

(5) Pointurier, Sophie. L'interprétation de service public aujourd'hui. Disponible en:
<https://sophiepointurier.jimdo.com/>

(6) CADA : Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile, en Francia; C.A.R.: Centro de Acogida a Refugiados, en España.

6. Bibliografía:

ABBET (2019). *Fiche 6.1.6. Les ambiguïtés et les conflits de rôle, ça fait mal...* Disponible en: <http://www.abbet.be/Fiche-6-1-6-Les-ambiguites-et-les> [Consulta: 23.03.2019]

Abril Martí, María Isabel (2015). «La interpretación en contextos de violencia de género con referencia al caso español» en *TRANS. Revista de Traductología*, 19.1. Málaga: Universidad de Málaga. pp. 77-94. Disponible en: http://www.trans.uma.es/Trans_19-1/Trans19-1_077-094.pdf [Consulta: 09.05.2019].

Amnesty International. *Comprendre les réfugiés avec Usul* [vídeo en línea]. Youtube (06.12.2016). Disponible en: <https://www.amnesty.fr/refugies-et-migrants> [Consulta: 05.05.2019].

ANFHfilm. *Les droits et les devoirs des agents de la Fonction publique hospitalière* [vídeo en línea]. Youtube (23.11.2017). Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=c6TpNvmsuVQ> [Consulta: 10.05.2019].

ANFHfilm. *Secret professionnel et discrétion professionnelle dans la Fonction publique hospitalière* [vídeo en línea]. Youtube (23.11.2017). Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=HTvLhZygok0> [Consulta: 09.05.2019].

Ayan, Steve (2018). « L'empathie, un sentiment trompeur » en *Cerveau et Psycho*, 98. p. 47. París: Belin Editeur. Disponible en: https://issuu.com/pourlascience/docs/ep_98_extrait [Consulta: 09.05.2019].

Baker, Mona (2006). *Translation and conflict. A narrative account*. London: Routledge. Disponible en: <https://epdf.tips/translation-and-conflict-a-narrative-account.html> [Consulta: 05.05.2019].

Barrère, Stéphan (2013). *L'interprétation de liaison*. Disponible en: <https://interpretelsf.blog/2013/11/24/linterpretation-de-liaison/> [Consulta: 10.05.2019].

Beltran Aniento, Gemma (2013). *El papel y la ética de los intérpretes en situaciones de conflicto*. Trabajo de fin de máster. Soria: Universidad de Valladolid. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/787/browse?type=author&order=ASC&rpp=20&value=Beltr%C3%A1n+Aniento%2C+Gemma> [Consulta: 10.05.2019].

Béraud (2009-2010). « Goffman et la microsociologie » en *Cours de « Théorie & concepts » - Licence 1 (2009-2010)*. Disponible en: <http://totovat.free.fr/cours/S2Theories2.pdf> [Consulta: 09.05.2019].

Bohler, Sébastien (2018). *Les pièges de l'empathie*. Disponible en: <https://www.cerveauetpsycho.fr/sd/psychologie/les-pieges-de-lempathie-13050.php> [Consulta: 10.05.2019].

Boivin, Isabelle; Brisset, Camille y Leanza, Yvan (2011). « Interprétation et interprétariat : chassé-croisé en thérapies analytiques plurilingues » en *Filigrane*, 20 (2). Revue Santé mentale au Québec. pp. 107–122. Disponible en: <https://doi.org/10.7202/1007614ar> [Consulta: 25.03.2018].

Braudo, Serge (2019). Définition de Récusation. Disponible en: <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/recusation.php> [Consulta: 10.05.2019].

Brunschwig Hélène (2001). « Transfert et contre-transfert, deux leviers solidaires et puissants du travail analytique », *Imaginaire & Inconscient*, 2 (2). pp. 91-100. Disponible en: <https://www.cairn.info/revue-imaginaire-et-inconscient-2001-2-page-91.htm> [Consulta: 09.05.2019].

Decety, Jean (2010). *La force de l'empathie*. Disponible en: <https://www.cerveauetpsycho.fr/sd/neurobiologie/la-force-de-lempathie-6065.php> [Consulta: 10.05.2019].

Decety, Jean (2013). *L'empathie ou l'emotion partagée*. Disponible en: <https://www.pourlascience.fr/sd/sciences-sociales/lempathie-ou-lemotion-partagee-7413.php> [Consulta: 10.05.2019].

De Greef, Vanessa (vicepresidenta de la Ligue des droits de l'Homme en Belgique). « Secret professionnel: le silence a du sens » [vídeo en línea]. Youtube (27.03.2017). Colson, Vinciane (presentadora) en *Libre Ensemble*. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=aW4epFCbBs> [Consulta: 10.05.2019].

Déontologie. (2019). En el diccionario Larousse. Recuperado de: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/déontologie/23671> [Consulta: 09.05.2019].

DigiSchool. *L'interprétation : notions à maîtriser - Philosophie – digiSchool* [vídeo en línea]. Youtube (13.10.2016). Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=cH7O6HWJxFI> [Consulta: 17.03.2018].

Darroch, Emma y Dempsey, Raymond (2016). "Interpreters' Experiences of Transferential Dynamics, Vicarious Traumatization, and Their Need for Support and Supervision: A Systematic Literature Review" en *The European Journal of Counselling Psychology*, 4 (2). p.166-190. Disponible en: <https://ejcop.psychopen.eu/article/view/76/html>

Duval, Céline ; Piolino, Pascale ; Bejanin, Alexandre ; Laisney, Mickael ; Eustache, Francis ; Desgranges, Béatrice (2011). « La théorie de l'esprit : aspects conceptuels, évaluation et effets de l'âge » en *Revue de neuropsychologie*, 3 (1). pp. 41-51. Disponible en: <https://www.cairn.info/revue-de-neuropsychologie-2011-1-page-41.htm> [Consulta: 09.05.2018].

Editions M-Editer. *Traduire est-ce trahir ? Yves TEXIER* [vídeo en línea]. Youtube (04.05.2011). Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=1VZxckwbCWI> [Consulta: 03.05.2019].

 etica. (2019). En el diccionario de la Real Academia Española (23^a ed.). Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=H3y8IjjH3yay0R> [Consulta: 10.05.2019].

EULITA General Assembly (2013). *EULITA Code of Professional Ethics*. Disponible en: <https://eulita.eu/wp/wp-content/uploads/files/EULITA-code-London-e.pdf> [Consulta: 09.05.2019].

Fondation Jean Piaget (2019). *D ecentration*. Disponible en: http://www.fondationjeanpiaget.ch/fjp/site/oeuvre/index_notions_nuage.php?NOTIONID=277 [Consulta: 05.05.2019].

Forumr efugi es (2019). *La procédure de demande d'asile expliquée*. Disponible en: <http://www.forumrefugies.org/s-informer/procedure-de-demande-d-asile-en-france> [Consulta: 05.05.2019].

Fougeyrollas, Patrick y Roy, Kathia (1996). « Regard sur la notion de rôles sociaux. Réflexion conceptuelle sur les rôles en lien avec la problématique du processus de production du handicap » en *Service social*, 45 (3). Laval: Ecole de service social de l'Université Laval. pp. 31–54. Disponible en: <https://www.erudit.org/fr/revues/ss/1996-v45-n3-ss3523/706736ar.pdf> [Consulta: 09.05.2019].

France Terre d'Asile (2019). *Demandeurs d'asile*. Disponible en: <https://www.france-terre-asile.org/demandeurs-d-asile-col-280/infos-migrants/demandeurs-d-asile#Q1> [Consulta: 05.05.2019].

Grynberg, Delphine (2018). « Dans l'empathie, il faut rester soi-même » en *Cerveau et Psycho*, 98. p. 55. Paris: Belin Editeur. Disponible en: https://issuu.com/pourlascience/docs/cp_98_extrait [Consulta: 09.05.2019].

Harvey, Michael A. (2003). “Shielding yourself from the perils of empathy: The case of sign language interpreters” en *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 8 (2). pp. 207-213. Gainesville (Georgia): Susan R. Easterbrooks. Disponible en: <https://academic.oup.com/jdsde/article/8/2/207/530374>

HCDH (Haut-Commissariat des Nations unies aux droits de l'homme) (2009). *Combattre la discrimination contre les migrants*. Disponible en: <https://www.ohchr.org/FR/AboutUs/Pages/DiscriminationAgainstMigrants.aspx> [Consulta: 05.05.2019].

Hernandez-Iverson, Eva (2010). *IMIA Guide on Medical Interpreter Ethical Conduct*. Disponible en: https://www.imiaweb.org/uploads/pages/376_2.pdf [Consulta: 09.05.2019].

Iannone, Elvira; Matti, Emanuel; Böser, Ursula, Sargeant, Maggie y Monteoliva, Eloisa (2017). “The Basic Principles of Interpreting” en *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*, editado por UNHCR Austria, 38-49. Viena: UNHCR Austria. Recuperado de: https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/09/AUT_Handbook-Asylum-Interpreting_en.pdf [Consulta: 12.04.2019].

Iberley (2019). *Capítulo I: Del descubrimiento y revelación de secretos*. Disponible en: https://www.iberley.es/legislacion/codigo-penal-ley-organica-10-1995-23-nov-1948765?ancla=89027#ancla_89027 [Consulta: 09.05.2019].

Inserm. *Les neurones miroirs* [vídeo en línea]. Youtube (17.03.2015). Disponible en: https://www.youtube.com/watch?time_continue=153&v=sRdUIO3qdak [Consulta : 10.05.2019].

Institut Pasteur (2018). *Les gènes jouent un rôle dans l'empathie*. Disponible en: <https://www.pasteur.fr/fr/espace-presse/documents-presse/genes-jouent-role-empathie> [Consulta: 29.04.2018]

ISM Interprétariat. *Colloque Interprétariat, Santé et Prévention - 18 Mars 2010 [partie 2/2]* [vídeo en línea]. Youtube (25.05.2015). Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=cH7O6HWJxFI> [Consulta: 24.03.2019].

ISM Interprétariat (2017). *Charte qualité de l'interprète ISM*. Disponible en: http://www.ism-interpretariat.fr/wp-content/uploads/2019/02/ism_charte-qualité.pdf [Consulta: 09.05.2019].

Jean-Rocher, Raymond y Xiangrong, Chen (2017). « Communiquer pour Interpréter: Cas de l'Interprète en Situation de Dialogue » en *Canadian Social Science*, 13 (9). Pp. 40-55. Disponible en: <http://www.cscanada.net/index.php/css/article/view/9852/10460> [Consulta: 10.05.2019].

Kadrić, Mira (2017). "Role-Playing Exercises", traducido por Sylvi Rennert, en *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*. Viena: UNHCR Austria. pp. 6-10. Disponible en: https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/09/AUT_Handbook-Asylum-Interpreting_en.pdf [Consulta: 09.05.2019].

Kahn, Laurence (psicoanalista). (23 de septiembre, 2015). « Les maux de la psychanalyse (3/4): Qu'est-ce qu'un bon psy ? » [Transmisión de Radio]. Van Reeth, Adèle (productora) en *Les Chemins de la philosophie*. París: Francia. France Culture. Disponible en: <https://www.franceculture.fr/emissions/les-nouveaux-chemins-de-la-connaissance/les-maux-de-la-psychanalyse-34-qu-est-ce-qu-un-bon> [Consulta: 02.04.2019].

Kansas Hispanic & Latino American Affairs Commission (KHLAAC) (2014). *Interpréter/Translator Handbook*. Disponible en: https://www.khlaac.ks.gov/docs/default-source/default-document-library/final-8-14-14.pdf?sfvrsn=53506fcc_2 [Consulta: 10.05.2019].

Leanza, Yvan y Boivin, Isabelle (2008). « Interpréter n'est pas traduire. Enjeux de pouvoir autour de l'interprétariat communautaire », en el congreso internacional *L'éducation en contextes pluriculturels: la recherche entre bilan et perspectives*. Ginebra: Université de Genève. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/242165999_Interpreter_n'est_pas_traduire_Enjeux_de_pouvoir_autour_de_l'interpretariat_communautaire [Consulta: 09.05.2019].

Le Balle, Anne (1999). « L'interprétariat en milieu social : une activité de médiation ? » en *Ecart d'identité*, 90-91. Fontaine: Abdellatif CHAOUITE y Abdelhafid HAMMOUCHE. pp. 47-51. Disponible en: http://www.revues-plurielles.org/uploads/pdf/6_90_12.pdf [Consulta: 10.05.2019].

Legifrance (2019). *Paragraphe 1 : De l'atteinte au secret professionnel*. Disponible en: https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=A97320B6F8A889C6A68AA9D62FADC292.tplgfr28s_1?idSectionTA=LEGISCTA000006181756&cidTexte=LEGITEXT00006070719&dateTexte=20190422 [Consulta : 09.05.2019].

Legrand, Caroline (miembro del Comité de vigilance en Travail Social en Bélgica). « Secret professionnel: le silence a du sens » [vídeo en línea]. Youtube (27.03.2017). Colson, Vinciane (presentadora) en *Libre Ensemble*. Disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=_aW4epFCbBs [Consulta: 10.05.2019].

Libre Ensemble. *Secret professionnel: le silence a du sens* [vídeo en línea]. Youtube (27.03.2017). Disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=_aW4epFCbBs [Consulta: 10.05.2019].

Ministère de l'Action et des Comptes Publics (2013). *Les droits et les obligations*. Disponible en: <https://www.fonction-publique.gouv.fr/droits-et-obligations> [Consulta: 10.05.2019].

Mon écolobeauté (2011). *Une blague culturelle*. Disponible en: <http://ecobeaute.unblog.fr/2011/08/31/une-blague-culturelle/> [Consulta: 28.04.2019].

Narme, Pauline; Mouras, Harold; Loas, Gwénoélé; Krystkowiak, Pierre; Roussel, Martine; Boucart, Muriel; Godefroy, Olivier (2010). « Vers une approche neuropsychologique de l'empathie », en *Revue de neuropsychologie*, 2 (4). pp. 292-298. Disponible en: <https://www.cairn.info/revue-de-neuropsychologie-2010-4-page-292.htm#> [Consulta: 05.05.2019].

Officiel Prévention (2009). *La prévention du stress au travail*. Disponible en: http://www.officiel-prevention.com/protections-collectives-organisation-ergonomie/ergonomie-au-poste-de-travail/detail_dossier_CHSCT.php?rub=38&ssrub=164&dossid=188 [Consulta: 09.05.2019].

Ordre des psychologues du Québec (2019). *Qu'est-ce que la psychothérapie ?* Disponible en: <https://www.ordrepsy.qc.ca/qu-est-ce-qu-un-psychotherapeute-> [Consulta: 16.04.2019]

Parlement européen (2011). *Histoire : Les guerres de Yougoslavie*. [vídeo en línea]. Multimedia centre (19.07.2011). Disponible en: https://multimedia.europarl.europa.eu/fr/history-the-yugoslav-wars_V001-0015_ev [Consulta: 10.05.2019].

Plouhinec, Asuman (2008). « L'éthique de l'interprète en milieu social » en *Ecartés d'identité*, N°113. Grenoble: ADATE. pp. 38-41. Disponible en: https://www.revues-plurielles.org/uploads/pdf/6/113/ei_113_plouhinec.pdf [Consulta: 04.04.2018].

Pöchhacker, Franz (2016). *Introducing Interpreting Studies* (2.^a ed.). [versión electrónica], London, Reino Unido: Routledge. Recuperado de: https://books.google.fr/books?id=anxwCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=fr&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false [Consulta: 05.05.2019].

Pointurier, Sophie (2016a). *Théories et pratiques de l'interprétation de service public*. París: Presses Sorbonne Nouvelle.

Pointurier, Sophie (2016b). « L'invisibilité de l'interprète : un vœu pieux ? » en *L'information grammaticale*, 149. Leuven: Peeters Publishers. pp. 1-8. Disponible en: <https://fr.calameo.com/books/0051298403e90e3c2f2d3> [Consulta: 10.05.2019].

Pointurier, Sophie (Investigadora en traductología, intérprete de Lengua de Signos Francesa, profesora). (30 de mayo, 2017). « Sophie Pointurier: Théories et pratiques de l'interprétation de service public » [Transmisión de Radio]. Amar, Yvan (productor) en *Danse des mots*. París, Francia: RFI. Disponible en: <http://www.rfi.fr/emission/20170530-sophie-pointurier-theories-pratiques-interpretation-service-public> [Consulta: 10.05.2019].

Pointurier, Sophie (2018). *On ne coupe pas la parole aux interprètes !* Disponible en: <https://sophiepointurier.jimdo.com/2018/11/05/on-ne-coupe-pas-la-parole-aux-interpretés/> [Consulta: 10.05.2019].

Pöllabauer, Sonja (2017). "The interpreter's role". Traducido por Ursula Stachl-Peier. En *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*, pp. 50-69. Viena: UNHCR Austria. Recuperado de: https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/09/AUT_Handbook-Asylum-Interpreting_en.pdf [Consulta: 12.04.2019].

rôle. (2019). En el diccionario Larousse. Recuperado de: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/rôle/69736> [Consulta: 05.05.2019].

Santamaría Ciordia, Leticia (2016). “A context-based approach to community interpreting. Perceptions and expectations about professional practice in the Spanish context” en *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, 5. pp. 67-77. Recuperado en: <https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/latic/article/view/10655/10690/MlaCitationPlugin> [Consulta: 05.05.2019].

Santana Falcón, Raquel (2013) «El mediador cultural en los servicios públicos: una nueva profesión.» en *Estudios de Traducción*, 3. pp. 33-43. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/ESTR/article/view/41988> [Consulta: 05.05.2019].

Service Public. (2019). En el diccionario Larousse. Recuperado de: https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/service_public/187160 [Consulta: 10.05.2019].

Servicios Públicos. (2019). En el diccionario de la Real Academia Española (23ª ed.). Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=XhXvJqs> [Consulta: 10.05.2019].

Significados (2019). *Significado de Ética*. Disponible en: <https://www.significados.com/etica/> [Consulta: 22.04.2019].

Stahuljak, Zrinka (1999). “The Violence of Neutrality-Translators in and of the War [Croatia, 1991-1992]” en *College Literature*, 26 (1). West Chester: Carolyn Sorisio, West Chester University. pp. 34–51. Disponible en: www.jstor.org/stable/25112427 [Consulta: 09.05.2019].

Subjectivité. (2019). En el diccionario Larousse. Recuperado de: https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/subjectif_subjective/75038 [Consulta: 10.05.2019].

Tisseron, Serge (psiquiatra, psicoanalista). (23 de septiembre, 2015). « Les maux de la psychanalyse (3/4): Qu'est-ce qu'un bon psy ? » [Transmisión de Radio]. Van Reeth, Adèle (productora) en *Les Chemins de la philosophie*. París: Francia. France Culture. Disponible en: <https://www.franceculture.fr/emissions/les-nouveaux-chemins-de-la-connaissance/les-maux-de-la-psychanalyse-34-qu-est-ce-qu-un-bon> [Consulta: 02.04.2019].

Todorova, Sevdalina (2013). « L’interprétation en milieu psychothérapeutique » en *Psychothérapie avec interprète*. Disponible en: <https://www.migrationsante.org/axes-dintervention/interpretariat/temoignages-dinterpretes/> [Consulta: 10.05.2019].

Tourev, Pierre (2019). *Humanité*. Disponible en: <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Humanite.htm> [Consulta: 12.04.2019]

Tourev, Pierre (2019). *Migrant*. Disponible en: <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Migrant.htm> [Consulta: 12.04.2019].

Tremblay, Louise (2011). « Intervenir avec un interprète en santé mentale » en *Entre-vues*, 2 (3). Disponible en: http://www.sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/entre_vues_vol2_no3_mars2011_enligne.pdf [Consulta: 10.05.2019].

Université Sorbonne Nouvelle (2018). *ED268 2018/2019 La neutralité du traducteur et de l'interprète : entre mythes et réalités*. Disponible en: <http://www.univ-paris3.fr/ed268-2018-2019-la-neutralite-du-traducteur-et-de-l-interprete-entre-mythes-et-realites-512204.kjsp> [Consulta: 09.05.2019].

Valero-Garcés, Carmen (2005). “Emotional and Psychological Effects on Interpreters in

Public Services – A Critical Factor to Bear in Mind” en *Translation Journal*, 9 (3). Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/a578/1ca3c3ff828a833404975edef15e6ae4f0a5.pdf> [Consulta: 05.05.2019].

Van Reeth, Adèle (filósofa, productora, cronista). (23 de septiembre, 2015). « Les maux de la psychanalyse (3/4): Qu'est-ce qu'un bon psy ? » [Transmisión de Radio]. Van Reeth, Adèle (productora) en *Les Chemins de la philosophie*. París: Francia. France Culture. Disponible en: <https://www.franceculture.fr/emissions/les-nouveaux-chemins-de-la-connaissance/les-maux-de-la-psychanalyse-34-qu-est-ce-qu-un-bon> [Consulta: 05.05.2019].

Wadensjö, Cecilia (2014). *Interpreting as interaction* (1.ª ed.). [versión electrónica], London, Reino Unido: Routledge. Recuperado de: <https://www.routledge.com/Interpreting-As-Interaction/Wadensjo/p/book/9780582289109> [Consulta: 09.05.2019].

Wolmark, Laure; Nguyen, Aude y Cossart, Marie (2015). « Le rire de l'interprète » en *Rhizome*, 55 (1). Bron: Orspere-Samdarra. pp. 61-69. Disponible en: <https://www.cairn.info/revue-rhizome-2015-1-page-61.htm#> [Consulta: 05.05.2019].

Wright, Clara (2015). *Pour les interprètes de l'Ofpra, le défi quotidien de la neutralité*. Disponible en: <http://www.ism-interpretariat.fr/wp-content/uploads/2015/10/Le-Monde-Interprètes-OFPRA-October-2015.pdf> [Consulta: 05.05.2019].

Yuste Frías, José (2013). « Aux seuils de la traduction et de l'interprétation en milieu social » en *Interprétation-Médiation : L'An II d'un nouveau métier*. Reims: Presses Universitaires de Sainte Gemme. Pp.115-145. Recuperado de: http://www.joseyustefrias.com/docu/publicaciones/JoseYusteFrias2013_Aux-seuils-TIMS.pdf [Consulta: 05.05.2019].

Zuber, Jennie. *Hussein, el traductor de los refugiados sirios* [vídeo en línea]. Youtube (09.01.2018). Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=rHC3NkSgiRs> [Consulta: 10.05.2019].