

**Politiques linguistiques et interprétation  
en milieu social au Canada :  
des droits linguistiques aux droits d'accès aux services publics**

**Juan Jiménez-Salcedo**

*Universidad Pablo de Olavide*

jimsal@upo.es

**Resumen**

El artículo explora la importancia del intérprete como vector de distinción entre los derechos lingüísticos y los derechos de acceso a los servicios públicos en el contexto canadiense. En los primeros, se analiza el caso concreto de la lengua empleada durante los procedimientos judiciales y la consagración del empleo directo de las lenguas oficiales del país, frente a los segundos, en los que el acceso a cualquiera de los tipos de servicios públicos esenciales debe hacerse por medio de un intérprete. Para demostrar esta distinción, se analiza la jurisprudencia canadiense en materia de lengua empleada durante los juicios, así como el modo de funcionamiento de los bancos de intérpretes en Quebec.

**Palabras clave:** políticas lingüísticas; interpretación en los servicios públicos; derechos lingüísticos; derechos de acceso a los servicios públicos; Canadá; Quebec.

**Abstract**

This contribution explores the importance of the interpreter as a vector of distinction between linguistic rights and rights of access to public services in the Canadian context. For the former, the specific case of the language used during legal proceedings and the recognition of the national official languages are analyzed. For the latter, the fact that access to any kind of essential public services must be accomplished by means of an interpreter is underlined. In order to illustrate this distinction, both the Canadian jurisprudence on language used during the trials and the mode of functioning of interpreter lists in Quebec are examined.

**Key words:** language policy; public service interpreting; linguistic rights; rights of access to public services; Canada; Quebec.

## **0. Introduction**

Une question de départ devrait servir à entamer cette analyse des relations entre politiques linguistiques et interprétation en milieu social : des pouvoirs qui mettent en place des structures d'interprétation en milieu social, quelle conception ont-ils de la société ? D'une manière simple, nous pourrions répondre que cette conception doit être forcément ouverte, imprégnée de la reconnaissance du fait multiculturel et qu'elle devrait donc accepter le caractère multilingue non seulement de la population mais aussi des institutions. Si les pouvoirs publics reconnaissent le fait multilingue, il est possible que les citoyens appartenant aux groupes allophones – autrement dit ceux qui ne parlent pas la langue ou les langues du territoire – puissent entretenir des relations, valables et contraignantes d'un point de vue juridique, avec les administrations, grâce à la mise en place de structures d'interprétation en milieu social ; nous sommes en l'occurrence devant un exemple de reconnaissance des droits d'accès aux services publics. Il existe néanmoins un autre mode d'accès aux services publics qui s'effectue sans l'entremise d'un interprète : la langue de l'utilisateur est reconnue comme langue admissible de communication auprès de l'administration, laquelle met en place des mécanismes de reconnaissance et une logistique contribuant à rendre effectif cet accès direct. Nous sommes dans ce cas-là devant un cas de reconnaissance de droits linguistiques, bien différents des droits d'accès aux services publics facilités par les structures d'interprétation en milieu social. Du point de vue juridique, la différence entre ces deux droits est assez nette et c'est dans le contexte canadien qu'elle s'est le mieux concrétisée, grâce à une législation et à une jurisprudence conséquente.

Dans cet article nous analyserons tout d'abord comment le constitutionnalisme canadien et la jurisprudence qui en découle ont façonné des droits linguistiques dont l'objectif essentiel est d'assurer un accès direct aux services publics. Ce type d'accès ne requerra point l'activité des interprètes. Nous analyserons un cas concret qui est celui de la reconnaissance des droits linguistiques des minorités de langue officielle – notamment les francophones hors Québec – dans le domaine judiciaire, probablement celui où la jurisprudence a été la plus prolifique. Nous étudierons ensuite la nature distincte des droits d'accès aux services publics par rapport aux droits linguistiques, le but étant de caractériser les premiers aussi bien dans leur teneur que dans leur mise en place par le biais des banques d'interprètes dans le cas concret du Québec. Les conclusions devront souligner l'importance de l'interprète en tant que vecteur de la différence existant entre ces deux droits : s'il est absent des droits linguistiques c'est justement parce que leur nature l'oblige à s'éclipser au nom d'une planification des langues qui relève du droit politique, alors que dans le deuxième cas il est la solution aux graves problèmes de communication que peuvent subir les personnes nouvellement arrivées sur le sol canadien.

## 1. Nature des droits linguistiques dans la jurisprudence canadienne

L'adoption de droits linguistiques entraîne la reconnaissance aux usagers, de la part des administrations, du droit de s'adresser à un service public directement dans une langue déterminée. Le droit canadien nous fournit non seulement les meilleurs exemples de validité de ces droits, mais aussi les discussions doctrinales les plus passionnantes, notamment lorsqu'il est question de droits linguistiques dans le domaine judiciaire, autrement dit de la liberté de choix de l'une ou l'autre langue officielle lors des procès en matière criminelle. La question de la langue à employer pendant les audiences a été l'un des terrains principaux des débats autour de la reconnaissance des droits linguistiques au Canada. Les tribunaux canadiens, notamment la Cour suprême, se sont penchés à plusieurs reprises sur cette question, avec une doctrine parfois considérée comme aléatoire (Pelletier, 1995 : 620). En effet, la jurisprudence canadienne, et cela jusqu'à la fin des années 1990, avait traditionnellement imposé une interprétation restrictive de l'égalité des langues officielles du Canada (Braën, 1998 : 388), comme nous allons le voir tout de suite.

Diverses dispositions législatives reconnaissent le droit d'usage des deux langues officielles du pays devant l'administration judiciaire<sup>1</sup> (Jiménez-Salcedo, 2012 : 76-78). À ce propos, la jurisprudence avait assuré un certain respect de ce principe, établi par l'article 133 de la Loi constitutionnelle de 1867, pour ce qui est du domaine parlementaire et judiciaire :

Dans les chambres du parlement du Canada et les chambres de la législature de Québec, l'usage de la langue française ou de la langue anglaise, dans les débats, sera facultatif ; mais dans la rédaction des archives, procès-verbaux et journaux respectifs de ces chambres, l'usage de ces deux langues sera obligatoire ; et dans toute plaidoirie ou pièce de procédure par-devant les tribunaux ou émanant des tribunaux du Canada qui seront établis sous l'autorité de la présente loi, et par-devant tous les tribunaux ou émanant des tribunaux de Québec, il pourra être fait également usage, à faculté, de l'une ou de l'autre de ces langues

Le libre choix de la langue officielle est conforté dans plusieurs arrêts des années 70 (notamment *Jones c. Nouveau-Brunswick* et *Québec c. Blaikie*<sup>2</sup>), où la juris-

<sup>1</sup> Notamment la Loi constitutionnelle de 1867, la Loi de 1870 sur le Manitoba et la Loi constitutionnelle de 1982, dans laquelle se trouve enchâssée la Charte canadienne des droits et libertés. Le bilinguisme officiel est également consacré par la Loi sur les langues officielles.

<sup>2</sup> Cet arrêt de 1979, qui confirme le contenu de deux arrêts précédents de 1978, l'un de la Cour supérieure du Québec et l'autre de la Cour d'appel de cette même province, annulait les articles 7 à 13 de la Charte de la langue française. Ces articles fixaient le français comme seule langue de référence de la législation et seule langue de rédaction des arrêts et des sentences des cours et des tribunaux du Qué-

prudence avait présenté les droits linguistiques non pas comme des droits fondamentaux mais plutôt comme des droits politiques. Dans trois arrêts célèbres de 1986 – connus comme la « trilogie de 1986 » : *Société des Acadiens du Nouveau-Brunswick Inc. c. Association of Parents for Fairness in Education*, *MacDonald c. Ville de Montréal* et *Bilodeau c. PG Manitoba* –, il était néanmoins établi que la portée du droit reconnu par les dispositions constitutionnelles<sup>3</sup> était minimale et qu’il revenait au législateur d’alimenter ces dispositions par des actions concrètes issues de la négociation et du pacte politique. Dans le cadre de pensée de cette jurisprudence, les droits acceptés par les dispositions constitutionnelles étaient la conséquence d’un compromis entre les deux communautés historiques du Canada et il revenait donc aux institutions, en tant que représentantes de la volonté populaire, d’y donner davantage de sens par le biais de mesures réglementaires ciblées. Ainsi, le principe d’égalité des citoyens et le mandat de progression vers l’égalité des deux communautés linguistiques nationales, exprimés respectivement dans les articles 15(1) et 16(3) de la Charte canadienne des droits et libertés, concernaient littéralement – et selon cette tendance doctrinale – les législatures fédérale et provinciales, responsables de leur développement, et non pas les tribunaux (Braën, 1998 : 390-391).

En vertu de l’interprétation effectuée par la trilogie de 1986, la liberté d’usage de l’une ou l’autre langue officielle devant les tribunaux n’entraînait pas une quelconque obligation de comprendre de la part des acteurs judiciaires : il était possible d’employer la langue officielle de son choix pendant la procédure mais rien n’assurait que l’usager allait être compris des opérateurs. C’est à partir de l’arrêt *Beaulac* qu’une lecture large et libérale des préceptes constitutionnelles est imposée, ainsi que la reconnaissance de tribunaux institutionnellement bilingues où l’accusé a droit non seulement à s’adresser au tribunal dans la langue officielle de son choix, mais à ce que la procédure se déroule dans cette langue, ce qui revient à dire que les acteurs publics de la procédure – notamment le juge et le procureur – doivent être bilingues et qu’il n’existe aucune possibilité de dérogation à ce principe, quelles que soient les difficultés matérielles auxquelles l’administration judiciaire puisse faire face (*R. c. Beaulac*, 1999 : 4). Il ne s’agit pas d’adapter ou d’accommoder le fonctionnement de l’administration judiciaire à des cas concrets, mais plutôt d’être capables logiquement, le cas échéant, de fonctionner dans les deux langues (*R. c. Beaulac*, 1999 : 35).

---

bec. Ils furent considérés contraires aux dispositions de l’article 133 de la Loi constitutionnelle de 1867.

<sup>3</sup> Notamment l’article 133 de la Loi constitutionnelle de 1867, dont il a déjà été question, et l’article 19 de la Charte canadienne des droits et libertés, relatif au droit pour le citoyen d’employer le français ou l’anglais dans les affaires judiciaires relevant des tribunaux fédéraux. Pour les affaires pénales, sont applicables les dispositions de l’article 530 du Code criminel du Canada, dont l’interprétation fut élargie après l’arrêt *Beaulac*, dont il sera question plus tard dans cet article.

Contrairement à la tendance doctrinale relative au droit d'accès aux services publics par le biais d'un interprète, que nous traiterons dans les sections 3 et 4 de cet article, le droit à un procès dans la langue officielle de son choix ne relève pas de la justice naturelle ou des garanties du procès équitable consacrées par la *common law*<sup>4</sup> : il s'agit d'un véritable droit substantiel de nature positive, inscrit dans le mandat dont sont dépositaires tous les pouvoirs publics et qui consiste à développer les deux communautés de langue officielle. Dans ce contexte d'interprétation des dispositions législatives, le rôle des tribunaux est de contribuer à l'égalité par le biais de la mise en place de tribunaux où les deux langues existent en tant que langues valables de la procédure, exactement sur un pied d'égalité. L'interprétation large imposée dans l'arrêt *Beaulac* s'inscrit dans la difficile volonté d'équilibre que le système légal et politique canadien a dû trouver entre les deux langues officielles, surtout dans un souci de protection des minorités de langue officielle, notamment les communautés francophones établies en dehors du Québec.

## 2. Des droits linguistiques aux droits d'accès aux services publics

Dans le domaine judiciaire, si les droits linguistiques sont ceux qui permettent à des locuteurs de langue officielle, francophones ou anglophones, d'avoir accès à une procédure entièrement dans leur langue dans tous les tribunaux du Canada, les droits d'accès aux services publics sont ceux qui accordent à un locuteur allophone la possibilité d'assister à son propre procès même si celui-ci se déroule dans une langue qui n'est pas la sienne. Mais ce droit s'élargit à d'autres instances de la chose publique, des domaines d'intervention essentiels à la vie des citoyens, comme l'éducation, les services sociaux et la santé, comme nous le verrons plus tard.

Les droits linguistiques sont inhérents aux communautés historiques : nous pouvons considérer, avec Kymlicka (1998), que, en plus d'une communauté linguistique, les francophones sont une minorité nationale. Nous devrions dire plutôt qu'ils sont surtout une minorité nationale car ils représentent une société distincte au sein de la Fédération et parce qu'ils sont démographiquement minoritaires au niveau pan-canadien. Mais, nous semble-t-il, ce qui fait la différence au-delà de la démographie c'est la qualité des minorités de langue officielle : alors que les anglophones au Québec jouissent d'un accès illimité à des institutions et à des services séparés, les francophones en dehors du Québec, résidant dans des communautés linguistiques parfois exiguës, peinent à atteindre ce même exercice effectif de la citoyenneté en français. Dans le cas de l'accès à la justice, par exemple, même dans des régions anglophones

---

<sup>4</sup> La *common law*, qui « comprend les systèmes juridiques fondés sur le droit anglais qui retiennent comme fondement de leur droit les principes, usages et règles de droit émanant principalement de l'activité judiciaire » (Poirier, 2005: 3), constitue la base du système pénal canadien, aussi bien au Québec –qui dispose pourtant de son propre système de droit civil– que dans les provinces anglophones.

où il a existé traditionnellement des communautés francophones d'une taille conséquente, comme c'est le cas de l'Ontario, l'accès à une justice administrative en français peut s'avérer ardu, et cela malgré une Loi sur les tribunaux judiciaires qui établit le bilinguisme de toutes les instances judiciaires de la province (Boivin, 2006 : 439-440).

La question de la territorialité nous semble donc centrale pour bien saisir les enjeux de l'exercice des droits linguistiques dans le contexte canadien : la déclaration de bilinguisme de l'État n'entraîne pas forcément une reconnaissance égale des deux langues d'un océan à l'autre du pays et la concentration des populations selon les territoires conditionne largement cet exercice. L'exiguïté des communautés francophones en dehors de la ceinture bilingue qui va de Saint-Boniface (Manitoba) à Moncton (Nouveau-Brunswick) relativise beaucoup l'exercice des droits linguistiques pour les Franco-Canadiens, autrement dit les francophones résidant en dehors du Québec<sup>5</sup>.

Les droits d'accès aux services publics, quant à eux, sont d'une tout autre nature. Pour ce qui est de leur application dans le domaine judiciaire, ils se basent sur le principe d'équité, qui est bien différent de celui d'égalité des communautés nationales qui sous-tend les droits linguistiques. Ils se basent sur une reconnaissance plus générale, liée en l'occurrence à l'équité de la procédure administrative, en vertu de laquelle tous les citoyens, pris de façon individuelle, doivent avoir un accès égal aux services proposés par les administrations. Les droits linguistiques renvoient à des droits acquis par les deux communautés linguistiques fondatrices du Canada<sup>6</sup>, alors que la reconnaissance qu'engendrent les droits d'accès aux services publics est de nature individuelle. Les droits d'accès sont d'inspiration iusnaturaliste, car ils renvoient au concept d'équité de tous les citoyens devant l'Administration, alors que les droits linguistiques, tels qu'ils sont consacrés par la jurisprudence de la Cour suprême depuis *Beaulac*, sont substantiels, ils renvoient au droit positif, au corpus des lois du Canada, et établissent l'égalité des citoyens, locuteurs d'une langue déterminée, dans leurs rela-

---

<sup>5</sup> Nous employons la distinction, imposée après la Révolution tranquille, entre Québécois et Franco-Canadiens, les premiers disposant d'un territoire géographique circonscrit avec des aspirations étatiques, les seconds appartenant à une sorte de communauté organique sans territoire, éparpillés dans un espace canadien majoritairement anglophone (Heller, 2002 : 81).

<sup>6</sup> Certains voient néanmoins dans le fédéralisme instauré par la Loi constitutionnelle de 1982 une négation des deux peuples fondateurs du Canada au bénéfice d'une idée utilitaire des langues. Dans l'esprit du constituant de 1982, le Canada serait un seul peuple bilingue et non pas la fédération de deux peuples dans un État biculturel. Dans ce contexte, la reconnaissance des droits linguistiques imposée par *Beaulac* le serait moins des droits des communautés que des droits individuels des usagers d'une langue déterminée, en l'occurrence les francophones, ce qui s'inscrit naturellement dans l'esprit libéral de la Loi de 1982 et de toute la législation canadienne en matière de multiculturalisme (Jiménez-Salcedo, 2014a : 232).

tions avec l'Administration, une égalité qui est inscrite de façon explicite dans les textes de loi et interprétée de façon favorable par les tribunaux.

Les droits linguistiques représentent autant de mesures de protection des langues officielles du Canada, alors que les droits d'accès aux services publics sont reliés aux garanties processuelles et, d'une manière plus générale, à l'obligation imposée à l'administration de traiter les usagers de façon équitable. Appliqués au contexte judiciaire, ils établissent une différence majeure dans la procédure par rapport aux droits linguistiques : l'usager qui peut se prévaloir des droits linguistiques aura un accès direct à la procédure dans sa langue maternelle, alors que l'usager – allophone – à qui on applique les principes d'accès aux services publics devra le faire par l'entremise d'un interprète. Voilà, selon la doctrine (Gruben, 2006 : 380), comment le législateur canadien entend protéger les minorités linguistiques au Canada : l'interprète doit être l'ultime ressort pour un usager de langue officielle, alors que sa présence est pratique courante pour les allophones. Le recours à l'interprète s'avère donc essentiel afin de délimiter les différences existant entre les droits linguistiques et les droits d'accès aux services publics.

Le recours à un interprète pour les accusés allophones est établi dans l'article 14 de la Charte canadienne des droits et libertés : « La partie ou le témoin qui ne peuvent suivre les procédures, soit parce qu'ils ne comprennent pas ou ne parlent pas la langue employée, soit parce qu'ils sont atteints de surdité, ont droit à l'assistance d'un interprète ». Cet article se trouve dans la section consacrée aux garanties juridiques et il est séparé des dispositions relatives au caractère officiel du français et de l'anglais (article 16) et à l'usage des langues officielles dans les tribunaux (article 19). La possibilité de recours à un interprète est également entérinée par d'autres dispositions réglementaires canadiennes, telles que l'article 36 de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne (Bergeron, 2002).

Bien que moins volumineuse que celle relative aux droits linguistiques dans le domaine judiciaire, la jurisprudence autour de l'article 14 de la Charte canadienne ne fait pas défaut. À ce propos il est intéressant d'analyser comment elle consacre une certaine idée de qualité en interprétation judiciaire. Ainsi, déjà en 1973, la Cour d'appel de l'Ontario dans *R. c. Reale* (arrêt confirmé en 1975 par la Cour suprême) exposait les principes de continuité et concomitance inhérents à toute interprétation dans un tribunal : l'interprète devait traduire tout le temps et en même temps que le message en langue de départ – celle que l'usager ne comprend pas – était débité. Cela devait conditionner les techniques d'interprétation, avec une préférence pour la traduction simultanée lorsque les conditions matérielles le permettaient. L'arrêt *Hertrich* (1982) de la Cour d'appel de l'Ontario va dans le même sens, soulignant la nécessité continue d'assistance de la part de l'interprète tout au long de la tenue du procès<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Sont également à souligner, pour ce qui est de la jurisprudence relative à la présence de l'interprète dans les procès, les arrêts *R. c. Petrovic* (1984), *Tung c. Canada* (1991) et, surtout, *R. c. Tran* (1994).

Mais c'est l'arrêt *R. c. Tran* (1994) de la Cour suprême qui élargit et consacre tous les grands principes de qualité qui font de l'interprétation judiciaire au Canada un exemple dans ce domaine. Le rapporteur de l'arrêt, le juge Lamer, se base sur la Charte canadienne pour imposer ces principes, non seulement sur l'article 14, le plus évident, mais aussi sur l'article 15, relatif à l'égalité, et l'article 27 concernant l'aspiration du peuple canadien à devenir une société multiculturelle, entreprise impossible à accomplir si des critères minimaux d'accès aux services publics, en l'occurrence à la justice, ne sont pas respectés. Lamer reprend les principes de qualité de l'arrêt *Reale* (continuité<sup>8</sup> et concomitance) pour y ajouter la fidélité<sup>9</sup> et l'impartialité<sup>10</sup>.

Contrairement à l'esprit des droits linguistiques, dont l'objectif est de fournir un accès direct et égal à l'Administration aux locuteurs des deux langues officielles, les droits d'accès aux services publics entraînent un accès indirect car celui-ci doit toujours s'effectuer par le biais d'un interprète. Certains auteurs considèrent à cet égard que l'interprète représente une barrière entre l'accusé et le tribunal (Tomkins, 2008 : 199), même si nous sommes généralement assez loin des années où il était perçu comme un « mal nécessaire » (Herbert, 1952 : 4), témoin d'une époque où le monolinguisme était le mode de fonctionnement idéal de tout service public et que la présence de langues tierces devait s'accommoder par le biais de la présence toujours gênante d'un interprète (Wadensjö, 1997 : 36). Quoi qu'il en soit, il est évident qu'il existe une certaine asymétrie des droits entre les locuteurs des langues officielles et les usagers allophones, ne serait-ce que par le mode d'accès aux services publics : direct pour les uns, indirect pour les autres. Par ailleurs, et de manière générale, le principe facilitateur d'accès par le biais d'un interprète s'applique à tous les services publics essentiels, même si c'est seulement dans le domaine judiciaire qu'il est constitutionnellement consacré.

---

<sup>8</sup> En l'espèce, l'une des raisons qui invalidaient la décision du tribunal inférieur, selon le juge Lamer, était que l'accusé n'avait eu accès qu'à un résumé traduit vers sa langue maternelle de l'interrogatoire du témoin à charge, lequel par ailleurs faisait office d'interprète lors des audiences.

<sup>9</sup> La fidélité est l'une des questions les plus épineuses de l'interprétation judiciaire car le professionnel se trouve dans la plupart des cas réduit à avoir à choisir entre une interprétation littérale et une interprétation explicative. Plusieurs auteurs (Deferrari, 1989 : 126 ; Noreau, 2003 : 197 ; Jiménez-Salcedo, 2014b : 248-249) s'accordent à dire que ce n'est pas à l'interprète de décoder les discours abstrus de certains avocats et de la procédure judiciaire en général mais plutôt aux acteurs au procès de rendre leur langage plus compréhensible.

<sup>10</sup> L'interprète doit être une personne externe au procès et non pas l'un des témoins, comme c'était le cas en l'espèce.



### 3. L'exercice des droits d'accès aux services publics par le biais de l'interprète : l'exemple du Québec

#### 3.1. Les droits des usagers allophones dans un contexte de conflit linguistique

Le Québec représente un excellent exemple de la séparation que la législation et la jurisprudence canadiennes ont établi entre droits linguistiques et droits d'accès aux services publics. *Mutatis mutandis*, nous attribuons au Québec la grille de lecture du « conflit linguistique », tel qu'il est proposé par Aracil (1965, 1986) et Ninyoles (1969) : jusqu'à l'adoption de la Charte de la langue française en 1977, le Québec se trouvait confronté au problème de la survie du français en tant que langue apte à remplir toutes les fonctions sociales au sein de la communauté. Dans ce contexte de conflit linguistique, il s'agissait de choisir entre la substitution linguistique ou la planification. L'entreprise de planification a été menée avec succès grâce à la présence des structures de gestion du gouvernement du Québec, favorisée sans doute par le fait que le français était déjà une langue normativisée avec une longue tradition littéraire, ce qui ne veut aucunement dire qu'il n'a pas fallu entreprendre un travail d'adaptation de la langue au contexte nord-américain, notamment pour ce qui est de la terminologie et de la prise de conscience de l'importance de la norme écrite, étape indispensable au dépassement de la situation diglossique. Le Québec s'est doté d'un arsenal juridique modifié par les arrêts successifs de la Cour suprême<sup>11</sup>, ce qui a contribué à l'époque à la perception d'une situation de désaccord entre le centre politique canadien et la périphérie francophone québécoise dans un cadre général de tension constitutionnelle qu'il serait trop long de développer ici<sup>12</sup>.

Quelques décennies de travail sur la norme du français québécois et sur l'attribution fonctionnelle d'espaces de développement en tant que langue courante de communication publique ont largement amélioré la situation de diglossie, sans pour autant régler entièrement le conflit linguistique, comme cela se passe dans toute communauté où il existe cohabitation entre deux langues et que l'une d'entre elles, la langue dominante, tend à déplacer l'autre, dominée ou minorée, dans les espaces fonctionnels de communication.

Dans cette situation de tension linguistique, il serait aisé de penser que la dernière des préoccupations des administrations serait d'opérer des adaptations à l'égard des usagers allophones. Or, depuis les années 80 le Québec a fait preuve d'une grande sensibilité vis-à-vis de la problématique de l'accès aux services publics de la part des

<sup>11</sup> Notamment *Québec c. Blaikie* (1979), déjà cité; *Québec c. Quebec Protestant School Board* (1984), à propos de la reconnaissance du droit des élèves de langue anglaise à fréquenter l'école anglophone au Québec en vertu de l'application de l'article 23 de la Charte canadienne, et *Ford c. Québec* (1988), traitant de l'interdiction de l'affichage public dans une langue autre que le français, annulée par la Cour suprême en application du principe de la liberté d'expression.

<sup>12</sup> Pour une histoire des avatars judiciaires de la Charte de la langue française, voir Corbeil, 2007 : 246-263.

usagers qui ne parlent pas anglais ou français ou qui en ont une faible compétence. À ce propos, les autorités québécoises ont mis en place des stratégies d'adaptation basées sur l'établissement de services d'interprétation en milieu social.

La création de ces structures répond à l'acceptation de la part des décideurs de plusieurs réalités : l'augmentation du nombre de nouveaux arrivants – beaucoup d'entre eux avec des compétences linguistiques très limitées dans l'une ou l'autre langue officielle –, la reconnaissance de l'existence de barrières linguistiques, évaluées qualitativement dans le cas concret du domaine de la santé<sup>13</sup>, et du coût qu'elles génèrent, outre la remise en cause de la qualité des services ; la volonté des administrations de fournir de bonnes pratiques aux citoyens et, bien entendu, le cadre législatif et jurisprudentiel, qui est relativement précis en ce qui concerne la prise en charge des usagers allophones.

Pour ce qui est des domaines sanitaire et social, la Loi sur la santé et les services sociaux du Québec urge, dans ses articles 2.5 et 2.7, à tenir compte des réalités linguistiques et ethnoculturelles des quartiers où se situent les centres de santé et de services sociaux. Les droits d'accès aux services publics sont implicites dans les articles 4 à 16 de cette même loi, relatifs aux droits du patient, dans lesquels il est question du consentement éclairé, difficilement exerçable s'il n'y a pas de compréhension mutuelle entre l'utilisateur et le professionnel. La loi oblige les professionnels œuvrant dans les domaines sanitaire et social à mettre tous les moyens à la disposition de l'utilisateur pour que cette intercompréhension soit possible (Hemlin, 2006 : 10).

En ce qui concerne la jurisprudence, il serait sans doute intéressant d'analyser dans des recherches spécifiques le rôle que la Cour suprême et les cours supérieures des provinces accordent à l'interprète dans les interventions de type sanitaire et social. Si cette jurisprudence est volumineuse pour tout ce qui a trait aux droits linguistiques (section 1 de cet article) et aux droits d'accès aux services publics dans le domaine judiciaire (section 2), elle est moins explicite en ce qui concerne d'autres services essentiels, comme la santé. Une analyse sommaire des sources jurisprudentielles, qui devrait – insistons-nous – être creusée, nous fournit un arrêt de la Cour suprême de 1997 (*Eldridge c. Colombie-Britannique*) qui établissait l'obligation pour les hôpitaux de fournir des services d'interprétation pour les personnes sourdes, et cela en application des principes exprimés par la Charte canadienne. Ce droit est néanmoins réservé aux personnes sourdes et la Cour n'a pas estimé bon de l'étendre aux allophones (Hemlin et Clarke, 2006 : 13). Une décision de 1999 de la Cour supérieure du Québec (*Hôpital chinois de Montréal c. le Syndicat canadien de la Fonction publique et*

---

<sup>13</sup> L'existence de barrières linguistiques qui génèrent des coûts supplémentaires et qui mènent trop souvent à l'échec thérapeutique est bien attestée par la littérature, notamment aux États-Unis (Manson, 1988 ; Flores, 1999, 2003, 2005 ; Sarver, 2000 ; Bernard, 2006 ; Jacobs, 2006), mais aussi au Canada (Bowen, 2001 ; Bartlett, 2008) et au Québec (Battaglini, 2005 ; Vissandjée et Hemlin, 2006 ; Muñoz et Kapoor-Kahli, 2007).

*l'Alliance des infirmières du Québec*) assurait la nécessité d'une communication fluide entre le patient et le fournisseur de services sanitaires : elle soulignait notamment qu'en cas de faille dans la communication l'utilisateur serait privé d'un accès effectif aux soins de santé.

### **3.2. Les banques d'interprètes ou la solution québécoise au problème du droit d'accès aux services publics**

Au Québec, les interprètes en milieu social, autrement dit ceux qui assurent le respect du droit d'accès aux services publics aux usagers allophones, travaillent dans le cadre de banques d'interprètes. Il s'agit en l'occurrence d'une liste d'interprètes autonomes non salariés par l'Administration mais œuvrant auprès d'elle, à laquelle ils facturent le prix de leurs interventions et qui travaillent avec des clients allophones dans le contexte de leurs relations avec des services publics essentiels, tels que la santé, l'éducation, la justice ou les services sociaux. Les services des banques d'interprètes sont payants : ce n'est évidemment pas à l'utilisateur allophone d'honorer les frais d'interprétation mais bien au service ayant fait appel à la banque. Plusieurs acteurs interviennent dans le service : l'utilisateur allophone, l'interprète, le demandeur, qui est la personne chargée dans le service de faire appel à l'interprète par le biais de la banque ; le professionnel, qui n'est pas forcément le demandeur et qui est la personne en contact direct avec l'utilisateur ; et l'interprète, dernier maillon de l'intervention et personne chargée de faciliter la communication lors de l'interaction « trialogique »<sup>14</sup> (Klimkiewicz, 2005). Ce qui fait la différence de ce service par rapport à d'autres, notamment les services d'accompagnement de nouveaux arrivants mis en place par le tissu associatif, c'est le fait que la banque ne fait appel qu'à des interprètes formels dont les profils sont très variés et qui ont déjà une expérience préalable dans le domaine de la médiation linguistique (Bourque, 2004 : 3).

Au Québec les banques d'interprètes peuvent être gérées par des organismes publics ou privés. Dans le cas des organismes privés, il s'agit toujours d'une organisation à but non lucratif engagée dans des travaux auprès des communautés allophones. C'est la solution la plus répandue en dehors de Montréal, comme le démontrent les exemples de la Banque régionale d'interprètes interculturels de l'Outaouais, la Banque régionale d'interprètes du Service d'aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke et la Banque régionale d'interprètes linguistiques et culturelles de Québec (Jiménez-

---

<sup>14</sup> Cette intervention est caractérisée comme étant « trialogique » car elle renvoie à un dialogue entre l'utilisateur et le professionnel, assistés tous les deux par un interprète situé de façon équidistante. Idéalement l'équidistance doit être aussi bien physique que symbolique. La littérature a longuement discuté sur le rôle à assumer par l'interprète: d'une position neutre de traducteur des parties engagées dans l'interaction (Tymoczko, 2003) à un rôle actif de défense des intérêts de l'utilisateur, à la manière d'un travailleur social (Gehrke, 1993 : 420), sans oublier la dimension de médiation interculturelle de son métier, car il est toujours obligé d'apporter un contexte social et juridique aux messages qu'il traduit (Weiss, 1998 : 46).

Salcedo, 2010 : 86-107). Par ailleurs, deux grandes institutions sanitaires anglophones de la métropole disposent chacune d'entre elles de leur propre banque d'interprètes : le *Montreal Children's Hospital* de l'Université McGill et le *Jewish General Hospital*, ce dernier fonctionnant sur la base du bénévolat des interprètes (Jiménez-Salcedo, 2010 : 159-166).

Dans le cas de Montréal, deux banques assurent l'accomplissement du droit d'accès aux services publics pour les usagers allophones : il s'agit de la Banque interrégionale d'interprètes de Montréal (BIIM), qui assure des services d'interprétation pour les domaines sanitaire, social et éducatif, et du Service d'interprétation et de traduction judiciaires de Montréal (SITJM), pour le domaine judiciaire. L'élément essentiel du modèle de gestion de ces banques<sup>15</sup> est sans aucun doute son caractère public et son enracinement dans le réseau des administrations québécoises. Si la collaboration de la BIIM avec les institutions sanitaires et sociales du Grand Montréal est plus qu'étroite, le siège du SITJM se trouve tout simplement dans le Palais de Justice, dont il gère l'immense demande d'interprètes, ainsi que celle provenant des tribunaux du reste du Québec.

Ces deux banques disposent chacune d'un système de gestion bien huilé qui permet de fournir des interprètes dans des délais assez raisonnables. Dans le contexte canadien, la demande d'interprètes se modifie selon les flux migratoires, toujours changeants. C'est pourquoi certaines langues sont plus difficiles à assurer que d'autres lors de périodes de grande demande ou, au contraire, trouver des interprètes dans certaines langues devient de plus en plus compliqué au fur et à mesure qu'elles se font rares chez les nouveaux arrivants. La question de la professionnalisation du métier est également centrale dans le modèle de gestion de ces banques ; ainsi, le SITJM dispose d'un système d'habilitation des interprètes assez performant, largement inspiré du système ontarien, même si les demandes d'interprétation de certaines combinaisons linguistiques rendent parfois nécessaire le recours à des interprètes non habilités. Les deux banques disposent également d'un système de tarification très juste pour les interprètes, d'autant plus qu'il ne s'agit pas de services financés par les usagers allophones ; le coût des interprétations étant entièrement versé aux interprètes.

#### 4. Conclusion

Nous pensons avoir démontré dans ces quelques pages la différence essentielle existant entre les droits linguistiques et les droits d'accès aux services publics, car c'est justement la présence ou l'absence de l'interprète qui devient le vecteur d'une différence basée sur une politique linguistique asymétrique : d'un côté les langues déclarées comme officielles offrent un accès direct aux services publics, alors que les autres sont sujettes à la médiation linguistique. Les droits reconnus ne sont pas non plus les

<sup>15</sup> Pour une explication dans le détail des modèles de gestion de ces banques, voir Jiménez-Salcedo, 2010: 107-158 (pour la BIIM) et 177-188 (pour le SITJM).

mêmes : les droits linguistiques sont essentiellement politiques car ils naissent du compromis fondateur du Canada en vertu duquel les deux communautés linguistiques doivent avoir la capacité nécessaire à leur développement, cela n'étant possible que par le biais d'un accès égal aux outils d'épanouissement. Les droits d'accès aux services publics, quant à eux, sont davantage liés à l'équité dans la procédure administrative, au respect des droits humains, notamment chez les personnes nouvellement arrivées dans le pays, mais ils ont aussi une teneur politique, et c'est là que nous revenons à la question de départ de cet article, car des pouvoirs politiques qui mettent en place des structures d'interprétation en milieu social accordent en quelque sorte certains droits de cité aux personnes d'origine étrangère et assument, par ricochet, que leur présence dans le pays est essentielle à la société d'accueil. Le caractère multiculturel et multilingue est par ce biais pleinement assumé et intégré à la pratique courante des administrations. L'exemple de la mise en place de banques d'interprètes au Québec, évoqué dans la section 3 de cet article, montre que l'action des administrations en faveur des droits d'accès aux services de la part des allophones n'est pas forcément incompatible avec la planification, en l'occurrence celle du français dans un contexte de conflit linguistique.

Ceci étant, il faut souligner que la nature différente des droits et leur concrétion dans la pratique de l'accès aux services publics produit deux rapports différents avec les administrations : une relation directe lorsqu'il s'agit d'appliquer des droits linguistiques et un rapport indirect quand il est question des droits d'accès aux services publics. Même si un modèle concret de société, et donc une décision qui relève du politique, est derrière l'assomption de ces deux stratégies, il est évident que la priorité est donnée par le législateur canadien, avec le concours de la doctrine, aux droits linguistiques, alors que les droits d'accès aux services publics sont davantage basés sur un concept d'équité inhérent à toute société démocratique. Des structures d'interprétation en milieu social comme celles mises en place au Québec devraient justement contribuer à équilibrer cette asymétrie des droits et c'est encore une fois la figure de l'interprète qui devrait devenir centrale dans cette entreprise.

#### RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ARACIL, Lluís Vicent (1965) : *Conflit linguistique et normalisation linguistique dans l'Europe nouvelle*. Nancy, Centre universitaire européen.
- BARTLETT, Gillian *et al.* (2008) : « Impact of patient communication problems on the risk of preventable adverse events in acute care settings ». *Canadian Medical Association Journal* 178(12), 1555-1562.

- BATTAGLINI, Alex *et al.* (2005) : *L'intervention de première ligne à Montréal auprès des personnes immigrantes: Estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate*. Montréal, Direction de santé publique de Montréal.
- BERGERON, Gilles (2002) : « L'interprétation en milieu judiciaire ». *Méta* 47(2), 225-232.
- BERNARD, Andrew *et al.* (2006) : « Impact of language barrier on acute care medical professionals is dependent upon role ». *Journal of Professional Nursing* 22(6), 355-358.
- BOIVIN, Daniel (2006) : « Le manque d'accès des justiciables francophones de l'Ontario aux tribunaux administratifs constitue-t-il une violation des règles d'égalité ? Une étude de cas », in André Braën, Pierre Foucher et Yves Le Bouthillier (éds.), *Languages, Constitutionalism and Minorities – Langues, constitutionnalisme et minorités*. Markham (On.), LexisNexis, 439-456.
- BOURQUE, Renée (2004) : *Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social*. Montréal, Services aux communautés linguistiques et ethnoculturelles.
- BOWEN, Sarah (2001) : *Language Barriers in Access to Health Care*. Ottawa, Health Canada.
- BRAËN, André (1998) : « L'interprétation judiciaire des droits linguistiques au Canada et l'affaire Beaulac ». *Revue générale de droit* 29, 379-409.
- CORBEIL, Jean-Claude (2007) : *L'Embarras des langues. Origine, conception et évolution de la politique linguistique québécoise*. Montréal, Éditions Québec Amérique.
- DEFERRARI, Matilde (1989) : « Judiciary Interpretation: Theory and Practice », in Deanna Lindberg Hammond (éd.), *Coming of Age. Proceedings of the 30th Annual Conference of the American Translators Association*. Medford (NJ), Learned Information, 123-127.
- FLORES, Glenn *et al.* (1999) : « The impact of ethnicity, family income, and parental education on children's health and use of health services ». *American Journal of Public Health* 89(7), 1066-1071.
- FLORES Glenn *et al.* (2003) : « Errors in medical interpretation and their potential clinical consequences in pediatric encounters ». *Pediatrics* 111(1), 6-14.
- FLORES, Glenn (2005) : « The impact of medical interpreter services on the quality of health care: a systematic review ». *Medical Care Research and Review* 62(3), 255-299.
- GEHRKE, Monika (1993) : « Community interpreting », in Catriona Picken (éd.), *Translation - The Vital Link: Proceedings of the XIIIth World Congress of FIT*. Londres, Institute of Translation and Interpreting, vol. 1, 417-421.
- GRUBEN, Vanessa (2006) : « A comparative examination of official languages in the judicial system: foundational principles », in André Braën, Pierre Foucher et Yves Le Bouthillier (éds.), *Languages, Constitutionalism and Minorities – Langues, constitutionnalisme et minorités*. Markham (On.), LexisNexis, 373-391.
- HELLER, Monica (2002) : *Éléments d'une sociolinguistique critique*. Paris, Éditions Didier.
- HEMLIN, Isabelle (2006) : « Rencontre avec interprète, ou de l'Interculturel à trois ». *Défi jeunesse* 12(2), 9-13.

- HEMLIN, Isabelle et Heather CLARKE (2006) : *Services d'interprétation dans les soins de santé : un meilleur accès aux soins de santé primaires. Rapport de Montréal: Un aperçu de l'histoire, du développement et de la situation actuelle des services d'interprétation au Québec*. Montréal, Santé Canada.
- HERBERT Jean (1952) : *The Interpreter's Handbook: How to Become a Conference Interpreter*. Genève, Librairie de L'Université.
- JACOBS Elizabeth *et al.* (2006): « The need for more research on language barriers in health care: a proposed research agenda ». *The Milbank Quarterly* 84-1, 111-133.
- JIMÉNEZ-SALCEDO, Juan (2010) : *Traducción-interpretación en los servicios públicos en Quebec, ¿un modelo para Andalucía ?* Séville, Consejería de la Presidencia – Junta de Andalucía.
- JIMÉNEZ-SALCEDO, Juan (2012) : « La política de bilingüisme de l'administració de justícia canadenc i les seves implicacions per a la normalització del francès al Quebec ». *Revista de Llengua i Dret* 58, 74-91.
- JIMÉNEZ-SALCEDO, Juan (2014a) : « La politique linguistique québécoise et le multiculturalisme au Canada. Quel modèle de gestion de la diversité ? », in Jorge Cagiao y Conde et Alfredo Gómez Müller (dir.), *Le multiculturalisme et la reconfiguration de l'unité et de la diversité dans les démocraties contemporaines*. Bruxelles, Peter Lang, 227-244.
- JIMÉNEZ-SALCEDO, Juan (2014b) : « Lingüística forense, interpretación judicial y modelos de formación », in Elena Garayzábal Heinze, Miriam Jiménez Bernal et Mercedes Reigosa RIBEIRO (coord.), *Lingüística forense: la lingüística en el ámbito legal y policial*. Madrid, Euphonia Ediciones, 241-262.
- KLIMKIEWICZ, Aurelia (2005) : « L'interprétation communautaire: un modèle de communication "trialogique" ». *TTR: traduction, terminologie, rédaction* 18(2), 209-224.
- KYMLICKA, Will (1998) : *Finding Our Way. Rethinking Ethnocultural Relations in Canada*. New York, Oxford University Press.
- MANSON, Aaron (1988) : « Language concordance as a determinant of patient compliance and emergency room use in patients with asthma ». *Medical Care* 26-12, 1119-1128.
- MUÑOZ, Marie et Anjali KAPOOR-KAHLI (2007) : « Les barrières de langue: Comment les surmonter en clinique ? ». *Le Médecin du Québec* 42-2, 45-52.
- NINYOLÉS, Rafael (1969) : *Conflicte lingüístic valencià. Substitució lingüística i ideologies diglossiques*. Valence, Tres i Quatre.
- NOREAU, Pierre (2003) : *Le droit en partage: le monde juridique face à la diversité ethnoculturelle*. Montréal, Éditions Thémis.
- PELLETIER, Benoît (1995) : « Bilan des droits linguistiques au Canada ». *Revue du Barreau* 55(4), 611-659.
- POIRIER, Donald et Anne-Françoise DEBRUCHE (2005) : *Introduction générale à la common law*. Cowansville (Qc), Yvon Blais.
- SARVER, Joshua et David W. BAKER (2000) : « Effects of language barriers on follow-up appointments after an emergency department visit ». *Journal of General Internal Medicine* 15(4), 256-264.

- TOMKINS, Alyssa (2008) : « Does Beaulac Reorient Judicial Bilingualism ? », in Joseph-Eliot Magnet, (éds.), *Official Languages in Canada. New Essays*. Montreal, LexisNexis, 171-206.
- TYMOCZKO, Maria (2003) : « Ideology and the position of the translator: In what sense is a translator 'in-between' ? », in María Calzada Pérez (éd.), *Apropos of Ideology. Translation Studies on Ideology – Ideologies in Translation Studies*. Manchester, St. Jerome, 181-201.
- VISSANDJÉE, Bilkis et Isabelle HEMLIN (2006) : « Soins infirmiers transculturels », in Lilian Sholtis Brunner *et al.* (éds.), *Soins infirmiers en médecine et en chirurgie*. Saint-Laurent (Québec), Éditions du Renouveau pédagogique.
- WADENSJÖ, Cecilia (1997) : « Recycled information as a questioning strategy. Pitfall in interpreted-mediated talk », in Silvana E. Carr *et al.* (éds.), *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam, John Benjamins, 35-52.
- WEISS, Regula et Rahel STUKER (1998) : *Interprétariat et médiation culturelle dans le système de soins*. Neuchâtel, Université de Neuchâtel.

#### LÉGISLATION

- Charte de la langue française*, L.R.Q., c. C-11.
- Charte québécoise des droits et libertés de la personne*, L.R.Q. c. C-12.
- Code criminel* (L.R.C. (1985), ch. C-46).
- Loi constitutionnelle de 1867*, 30 & 31 Victoria, ch. 3 (R.U.).
- Loi constitutionnelle de 1982*, annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada (R.U.), 1982, c. 11.  
Partie I : *Charte canadienne des droits et libertés*.
- Loi de 1870 sur le Manitoba*, 33 Victoria, ch. 3.
- Loi sur la santé et les services sociaux du Québec* (L.R.Q., c. s-42).
- Loi sur les langues officielles* (L.R.C. (1985), ch. 31 (4<sup>e</sup> suppl.)).
- Loi sur les tribunaux judiciaires*, R.R.O. 1990, Règlement 194.

#### JURISPRUDENCE

- Bilodeau c. Manitoba (P.G.)*, [1986] 1 RCS 449.
- Eldridge c. Colombie-Britannique (P.G.)*, [1997] 3 RCS 624.
- Ford c. Québec (P.G.)*, [1988] 2 RCS 712, 54.
- Hôpital chinois de Montréal c. le Syndicat canadien de la Fonction publique et l'Alliance des infirmières du Québec* [1999]. Numéro de la cause : 500-05-043563-988.
- Jones c. P.G. Nouveau-Brunswick*, [1975] 2 RCS 182.
- MacDonald c. Ville de Montréal*, [1986] 1 RCS 460.
- Québec (P.G.) c. Blaikie et autres*, [1978] CAQ 351.
- Québec (P.G.) c. Blaikie et autres*, [1978] CSQ 37.



- Québec (P.G.) c. Blaikie et autres*, [1979] 2 RCS 1016.  
*Québec (P.G.) c. Quebec Protestant School Board*, [1984] 2 RCS 66.  
*R. c. Beaulac*, [1999] 1 RCS 768.  
*R. c. Hertrich*, [1982] 67 CCC (2d) 510 (CAOnt).  
*R. c. Petrovic*, [1984], 13 CCC (3d) 416 (CAOnt).  
*R. c. Reale*, [1973] 13 CCC (2d) 345 (CAOnt).  
*R. c. Reale*, [1975] 2 RCS 624.  
*R. c. Tran*, [1994] 2 RCS 951.  
*Société des Acadiens du Nouveau-Brunswick Inc. c. Association. of Parents for Fairness in Education*, [1986] 1 SCR 549.  
*Tung c. Canada* (Ministère de l'Emploi et de l'Immigration), [1991] 124 NR 388 (CAF).