

Traducción-interpretación en los servicios públicos en Quebec: ¿Un modelo para Andalucía?

Juan Jiménez Salcedo
Universidad Pablo de Olavide

Traducción-interpretación en los servicios públicos en Quebec: ¿Un modelo para Andalucía?

Juan Jiménez Salcedo
Universidad Pablo de Olavide

IF002/10



Centro de Estudios Andaluces
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA



Memoria de investigación.
Convocatoria 2008 para estancias de investigación en centros o
universidades extranjeras.

Estancia realizada en la Universidad de Montreal (Canadá).

Edita:

Fundación Pública Andaluza Centro de Estudios Andaluces,
Consejería de la Presidencia, JUNTA DE ANDALUCÍA.

© Fundación Pública Andaluza Centro de Estudios Andaluces

Bailén, 50, 41001 – Sevilla

Tel.: 955 055 210

Fax: 955 055 211

www.centrodeestudiosandaluces.es

Marzo de 2010.

ISBN: 978-84-693-0823-3

“Je me suis fait à l'idée
que le provisoire est ma condition
et l'errance, mon statut”

Maurice Chalom, *Va, Moshone*

Índice

1. Presentación del proyecto	11
2. Contextualización del estudio	17
2.1. Flujos migratorios y datos demolingüísticos generales de Canadá y Quebec	17
2.2. La gestión de la diversidad: el enfoque canadiense frente al quebequense	26
2.3. El francés como lengua común: la gestión lingüística de la diversidad dentro del modelo intercultural quebequés.....	33
2.4. La escuela: vector de la interculturalidad	36
3. La TISP: principios generales y aplicaciones en los contextos canadiense y quebequense	43
3.1. El papel del intérprete en los SP	43
3.2. Los ámbitos de la TISP.....	51
3.3. Variedad de denominaciones de la TISP.....	56
4. Caracterización de la TISP en Canadá y Quebec	63
5. Los bancos de intérpretes.....	71
5.1. A escala canadiense	71
5.2. Los bancos de intérpretes en Quebec	75
5.2.1. Génesis y justificación de la creación de bancos de intérpretes	75
5.2.2. La problemática de las barreras lingüísticas	79
5.2.3. Jurisprudencia federal y provincial en materia de acceso a los servicios sanitarios.....	85
5.3. Los bancos de intérpretes regionales	86
5.3.1. El Banco regional de intérpretes interculturales de Outaouais.....	86
5.3.2. El Banco regional de intérpretes del Servicio de Ayuda a los Neo-Canadienses de Sherbrooke (región de Estrie)	91
5.3.3. El Banco regional de intérpretes lingüísticos y culturales (BRILC) de la ciudad de Quebec	102
5.4. El Banco interregional de intérpretes de Montreal (BII).....	107
5.4.1. Modelo de gestión.....	107
5.4.2. Orígenes del BII.....	108
5.4.3. La figura del intérprete	109
5.4.4. Evolución de los descriptores de actividad	111
a) Peticiones de servicio / Servicios realizados	111
b) Horas de interpretación	112
c) Número de usuarios alófonos atendidos.....	113
d) Número de intérpretes	113

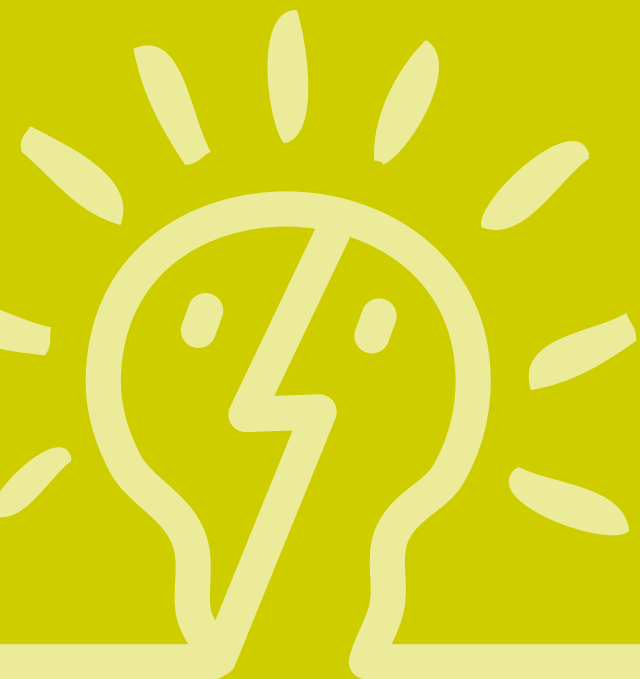
e) Honorarios totales recibidos por los intérpretes.....	114
f) Número de proveedores atendidos.....	114
g) Número de centros de salud y educación atendidos	115
h) Desglose de los centros proveedores	115
5.4.5. Situación actual y protocolos de actuación.....	118
5.4.6. Niveles de satisfacción de los servicios.....	134
5.4.7. Perfiles de los intérpretes	144
5.5. El Banco de intérpretes del Hospital para Niños de Montreal	159
5.6. El servicio de voluntariado del Hospital General Judío de Montreal	166
6. La interpretación en el ámbito judicial.....	169
6.1. Contexto legislativo y jurisprudencial	169
6.2. El Banco de Intérpretes del Palacio de Justicia de Montreal (BIPJM)	177
a) Escala de inteligibilidad.....	180
b) Escala de información	181
c) Escala de presentación.....	181
6.3. La interpretación en el ámbito del derecho administrativo	188
7. La interpretación en el ámbito policial.....	203
8. Propuesta de sistema de gestión de un Banco Andaluz de Intérpretes.....	207
a) Administración única	208
b) Vinculación laboral de los intérpretes con el Banco	210
c) Sistema de tarifas	210
d) Soluciones baratas de acuerdo con los proveedores: ¿el intérprete a distancia es la solución?.....	211
e) Referentes externos	212
f) Perfiles de los intérpretes.....	213
g) Convenio de trabajo entre el Banco y los centros proveedores	216
h) Código deontológico	217
9. Conclusión	221
Anexo 1. Organismos comunitarios de Montreal que realizan labores de índole lingüística.....	225
Anexo 2. Personas contactadas durante la estancia	237
Anexo 3. Siglas y acrónimos empleados.....	241
Anexo 4. Bibliografía	247

En 1534, Jacques Cartier, primer explorador del Golfo de San Lorenzo en Quebec, secuestró a dos niños de la tribu amerindia de los iroqueses y los envió a Francia a que aprendieran la lengua y pudieran así servir de intérpretes entre los indios y los europeos. Ocho meses después, los niños regresaron a Norteamérica, donde, suponían los correligionarios de Cartier, facilitarían las arduas labores de comunicación con los indios. No fue así: los niños, incapaces de mantenerse neutrales, nunca llegaron a colaborar con los franceses. Cuando nuevos colonos regresaron al territorio a principios del XVII, volvieron a necesitar la ayuda de intérpretes para entenderse con unos iroqueses que se habían convertido en sus socios comerciales y de los que dependía en cierta forma la viabilidad de los asentamientos de la Corona en Canadá. Esta vez no tuvieron la peregrina idea de intentar aculturar niños amerindios, sino que recurrieron a los colonos que habían llegado con Jacques Cartier y se habían quedado. Esos colonos adoptaron en muchos casos el modo de vida de los iroqueses, convirtiéndose en intérpretes, intermediarios y en suma en agentes comerciales de Francia¹. De esta forma comenzaba una tradición de interpretación e intermediación entre culturas en Canadá que llega hasta nuestros días: si europeos y amerindios necesitaron mediadores para entenderse, tal y como ocurrió también en la América Española², hoy en día son los inmigrantes que afluyen en masa al país los que pueden necesitar formas de interpretación de manera puntual para tener acceso a determinados servicios públicos. Mi propósito es exponer en las próximas páginas cómo se han organizado dichos servicios.

1 Jean Delisle, "Les pionniers de l'interprétation", *Meta*, 22-1, 1977, p. 5-14.

2 Iciar Alonso Araguás, *Intérpretes de Indias. La mediación lingüística y cultural en los viajes de exploración y conquista: Antillas, Caribe y Golfo de México (1492-1540)*, tesis doctoral realizada bajo la dirección del Dr. Jesús Baigorri Jalón y defendida el 15 de julio de 2005, Universidad de Salamanca, Departamento de Traducción e Interpretación.

1. Presentación del proyecto



1. Presentación del proyecto

El objetivo de este trabajo es presentar las conclusiones de una estancia de investigación sobre los sistemas de traducción e interpretación en los servicios públicos canadienses, realizada entre junio y diciembre de 2009 en Montreal y financiada por el Centro de Estudios Andaluces (CEA) de la Consejería de Presidencia de la Junta de Andalucía. El proyecto ganó la Convocatoria para Estancias de Investigación en Centros o Universidades Extranjeras convocado por el CEA en 2008 y se realizó en el Centro de Estudios Étnicos de la Universidad de Montreal, bajo la dirección del Prof. Dr. Michel Pagé, catedrático emérito del Departamento de Psicología.

Durante los 6 meses de estancia realicé un trabajo doble de investigación: por un lado un estudio de campo basado en entrevistas con personas relacionadas de una u otra forma con la TISP en Montreal y en la provincia de Quebec: responsables de bancos de intérpretes, intérpretes, proveedores de servicios y representantes de centros comunitarios (ver anexo 2). Por otro lado, me dediqué a la lectura y análisis de toda la documentación práctica sobre TISP publicada por las instancias públicas tanto quebequenses como canadienses, así como de la legislación y jurisprudencia federal y provincial relacionada con la TISP y con la cuestión relativa al

estatus de la lengua francesa en Quebec (ver anexo 4), la cual condiciona la política en materia de inmigración de las instancias federales y provinciales.

Canadá es uno de los principales países del mundo en número de inmigrantes que se instalan cada año en su territorio y la ciudad de Montreal, metrópolis de la provincia de Quebec y segunda urbe de la Federación después de Toronto, representa perfectamente la voluntad de apertura al exterior de los canadienses, gracias a la cual Canadá es hoy uno de los países más diversos y multiculturales del planeta. La llegada continua de inmigrantes plantea sin embargo numerosos retos y uno de los más importantes es el de la integración de los recién llegados a su nueva tierra de acogida. Esta problemática se solapa en el caso de Montreal con la cuestión de la normalización lingüística a la que el pueblo de Quebec, mayoritariamente francófono en un contexto federal y continental anglófono, ha querido acceder de manera legítima. Sin embargo, mi objetivo no será analizar la política lingüística de Quebec, sino que esa política me servirá de escenario en el que circunscribir mi objeto de estudio, que es el de la TISP, ya que, desde los primeros intentos serios de legislación lingüística por parte de las autoridades provinciales en los años 70 del siglo pasado, la cuestión lingüística en

Quebec es indisociable de la problemática sobre la integración lingüística de los inmigrantes. Así pues, este asunto será expuesto en mi trabajo prestando especial atención a las repercusiones del mismo en la provisión de servicios públicos.

En este estudio se hablará, más que de integración de los inmigrantes, de acceso de éstos a los servicios del Estado, sobre todo la sanidad, los servicios sociales, la justicia y la educación, que son los esenciales, aquéllos cuyo acceso en plenas condiciones es crítico para el correcto desarrollo democrático de una sociedad. Se trata de servicios de primera línea a los que los inmigrantes tienen derecho, no porque cuenten con papeles en regla, visados o permisos, sino porque los principios humanitarios que rigen las democracias liberales hacen que todos los ciudadanos deban disponer de ellos. Ese acceso no es libre cuando existen barreras lingüísticas infranqueables. Cuando el recién llegado está en la imposibilidad de expresarse correctamente en la lengua en la que se presta el servicio, el Estado debe proveer los instrumentos necesarios para que esa persona acceda al mismo en igualdad de condiciones que los nativos. Aquí es donde vuelve a aparecer el proceso de integración, del que el aprendizaje de la nueva lengua forma parte indisociable: la TISP opera en parcelas de la vida pública en las que el dominio de la lengua del lugar de acogida puede no ser suficiente para expresarse; las situaciones difíciles por las que atraviesa una persona que tiene que ser hospitalizada, o que acude al médico por una dolencia, o que debe enfrentarse a la justicia, hacen que la intervención de un tercero que medie entre el proveedor del servicio, sea cual sea su naturaleza (médico, juez, trabajador social...), y el usuario del mismo sea imprescindible para asegurar la igualdad de oportunidades de acceso a los servicios

públicos y, por lo tanto, constituye una práctica esencial de buen gobierno por parte de las instancias encargadas de gestionarlos. Además, se incidirá en el factor económico, ya que una política de buena comunicación entre los servicios públicos y sus usuarios reduce incluso los gastos que generan las barreras lingüísticas, sobre todo en el ámbito sanitario.

A la barrera lingüística habremos de sumar la cultural. En ese sentido subrayaré a lo largo de estas páginas las dificultades que existen para definir el papel que debe desempeñar el intérprete en los servicios públicos y las diferentes soluciones que a esa problemática se han aportado en el contexto canadiense: ¿el intérprete debe actuar como simple transmisor lingüístico de información entre proveedores y usuarios, como exégeta de los discursos emitidos por las dos instancias entre las que trabaja, como mediador lingüístico o como mediador intercultural?

El estudio establecerá en primer lugar un retrato de Canadá y Quebec como sociedades multilingües dentro del contexto institucional del bilingüismo oficial canadiense y del monolingüismo francófono con fuerte minoría anglófona de Quebec. Más allá de los dos grupos lingüísticos tradicionales, Canadá y Quebec ofrecen un crisol de lenguas que varía con la llegada de inmigrantes todos los años. Algunas lenguas despuntan, como el español, el panjabi o los dialectos chinos, pero la familia de hablantes alófonos —los que no tienen ni el francés ni el inglés como lengua materna—³ es de una gran

3 “Alófono” es un término propio de la demolingüística canadiense y hace referencia a aquellas personas que no tienen ni el francés ni el inglés como lengua materna. Apareció en los años 70 en el informe final de una comisión nombrada por el

diversidad: sus competencias lingüísticas van desde el bilingüismo y trilingüismo hasta la nula o poca operatividad en las dos lenguas oficiales. Es a este último grupo, reducido pero consecuente en número —unas 47.000 personas en Montreal—, a quienes se dirige el trabajo de las estructuras de TISP.

Las soluciones observadas en Montreal son diversas pero se pueden reducir a las mismas variables que encontramos en otros países acostumbrados a gestionar la llegada masiva de inmigrantes: recurso a intérpretes informales u ocasionales, a intérpretes institucionales sin formación específica, a intérpretes institucionales con formación específica o a intérpretes formales. Estos últimos son los que desarrollan su trabajo de TISP en el seno de los denominados “bancos de intérpretes”, a mi entender la mejor solución para facilitar el pleno acceso de los inmigrantes a los servicios públicos. Por “banco de intérpretes” se entiende, en la administración pública quebequense, cualquier lista de traductores e intérpretes que trabajan como *free-lance* facilitando la comunicación entre los proveedores de servicios públicos y los inmigrantes, que suelen denominarse “clien-

tes” o “usuarios”. Este servicio se diferencia de la mediación lingüística que dan algunas organizaciones no gubernamentales, en el contexto de sus programas de acompañamiento a los recién llegados, en el sentido de que se trata de un servicio de pago, desarrollado por profesionales de la traducción e interpretación o por personas que han ejercido o ejercen otras profesiones, pero tienen un *background* profesional que puede ser muy variado. En este caso, hablaremos de “intérpretes profesionales” o “formales”, definidos como aquéllos que son seleccionados por sus competencias lingüísticas y habilidades en la interacción y que cuentan con una experiencia o formación previa en interpretación. Esa lista de intérpretes es gestionada por un organismo público o privado sin ánimo de lucro que pone a disposición de las administraciones públicas no tanto la lista, sino el contacto con el intérprete, al que se ocupa de contratar para que realice al servicio que se le solicita. Una vez realizado dicho servicio, el organismo gestor pasa a facturar el precio del mismo al centro proveedor. Es pues importante subrayar que no es el usuario quien abona el servicio, sino el proveedor.

En Quebec existen dos modelos de gestión de los bancos de intérpretes: los denominados “bancos regionales” y el modelo de “banco metropolitano”. El primero está inserto en la estructura de un organismo comunitario⁴ que se ocupa de administrarlo con la financiación que le proporciona el cobro de los gastos de tramitación de los encargos y con la financiación que recibe de las

Gobierno Provincial para estudiar la situación sociolingüística del francés en Quebec y analizar la cuestión de los derechos lingüísticos en la provincia, denominada comisión Gendron (*Commission d'enquête sur la situation de la langue française et les droits linguistiques au Québec*, étude 3, Quebec, Éditeur officiel, 1972, p. 2-3). El término no se entiende fuera de una estricta dicotomía francés-inglés y fue muy productivo en una época de fuerte polarización de las dos comunidades lingüísticas, especialmente en Montreal. Hoy en día no parece tener tanto sentido en una sociedad con grupos lingüísticos mucho más porosos, en la que los anglófonos aprenden francés y los francófonos inglés y en la que muchos inmigrantes son ya trilingües. Además, el término “alófono” perpetúa una especie de “ficción sociolingüística” según la cual los alófonos constituirían un tercer grupo unitario, semiaislado de los otros dos.

4 Emplearé aquí el término “organismo comunitario” en el sentido que se le da en Quebec, es decir como organización no gubernamental que ofrece servicios sociales a personas en situación de fragilidad o exclusión (inmigrantes, minusválidos, ancianos, etc.) en un territorio determinado (la comunidad).

autoridades provinciales de salud e inmigración. Este modelo se desarrolla en tres ciudades de la Provincia: Outaouais, Quebec y Sherbrooke. Del segundo modelo de gestión sólo existe un ejemplo en Quebec, que es el del Banco Interregional de Intérpretes (BII) de Montreal, organismo totalmente público que depende de la estructura administrativa del Ministerio Provincial de Sanidad y que da servicio principalmente en las áreas de salud y servicios sociales de la ciudad. Ambos modelos serán ampliamente analizados, atendiendo a parámetros tales como la percepción de las barreras lingüísticas por parte de los proveedores y los usuarios, la formación y acreditación de los intérpretes, la percepción que del trabajo de los intérpretes tienen los actores de las interacciones y los niveles de satisfacción de los mismos, la gestión de los encargos, la eficacia de respuesta de ambos modelos de gestión, el tipo de proveedores que solicitan sus servicios, etc. También se abordará la justificación que los poderes públicos, los proveedores y los responsables de bancos de intérpretes en Quebec hacen de la necesidad de contar con servicios de TISP y se describirán los diferentes perfiles de los intérpretes que trabajan en el BII. Este análisis se enriquecerá con otros dos ejemplos de bancos de intérpretes en la ciudad de Montreal: el del Hospital para Niños y el del Hospital General Judío.

Otro ámbito de estudio distinto será el de la interpretación en el ámbito judicial, que forma parte a mi entender de las estructuras de TISP. A la justificación legal y jurisprudencial en el contexto canadiense de la existencia de servicios de interpretación en los tribunales de justicia, seguirá la descripción y análisis del funcionamiento del banco de intérpretes del Palacio de Justicia de Montreal (BIPJM), único banco provincial que cuenta con su propio sistema de acreditación, y del banco de intérpretes

de la Comisión de Inmigración y del Estatuto de Refugiado (CISR), órgano federal de derecho administrativo encargado principalmente de gestionar los permisos de residencia permanente y las peticiones de asilo. El análisis de las estructuras de interpretación de la CISR me llevará a presentar las soluciones de TISP propuestas por las autoridades federales y provinciales y por los organismos comunitarios en el marco de los sistemas de asistencia jurídica, tanto en derecho penal como en administrativo, así como la situación de la interpretación en el ámbito policial en Montreal.

Los descriptores de los sistemas de TISP expuestos a lo largo de este estudio se retomarán en la última sección con el fin de proponer un modelo de marco de referencia para un Banco de Intérpretes en Andalucía. Lo observado en Quebec debería servir para presentar un modelo de gestión en el que se corrijan los errores y se abunde en los logros conseguidos al otro lado del Atlántico. Aplicando lo aprendido al contexto andaluz, se abordarán asuntos tales como la pertinencia de un informe de viabilidad y de un estudio sobre la percepción que tienen los proveedores de servicios públicos en Andalucía de las barreras lingüísticas. Se propondrá igualmente un modelo de administración única del Banco, el tipo de vinculación de los intérpretes, su formación y acreditación, la gestión de los encargos, el pago de los honorarios, el reembolso de dietas y desplazamientos, la relación que se podría establecer entre el Banco y los proveedores, la política de tarifas y el código deontológico del organismo.

2. Contextualización del estudio



2. Contextualización del estudio

2.1. Flujos migratorios y datos demolingüísticos generales de Canadá y Quebec

Canadá es el segundo país más grande del mundo por superficie, con casi 10 millones de kilómetros cuadrados. Sin embargo, cuenta con una población inferior a la de España, alrededor de 30 millones de habitantes. Si no fuera por la inmigración, el país se iría despoblando poco a poco. De hecho, la tasa de natalidad sigue siendo baja, pero la tasa de crecimiento de la población es superior a la de Europa y Estados Unidos debido a la ingente entrada de inmigrantes que se produce cada año⁵. Canadá es el primer país del mundo en número de inmigrantes que llegan a su territorio, alrededor de 250.000 anualmente durante los últimos años. A lo largo de los últimos 25 años, Canadá ha recibido casi 5 millones de inmigrantes y refugiados, con una media

anual de 125.000 personas que se eleva, a partir de los 90, a unas 224.000⁶.

La provincia de Quebec se sitúa en segunda posición, después de Ontario, en proporción de inmigrantes que se establecen en su espacio. Las estadísticas muestran que la renovación de la población en la provincia no se realiza por medio de nacimientos, sino que lo hace gracias a la llegada de inmigrantes. Según los últimos datos proporcionados por el Instituto de Estadísticas de Quebec (ISQ)⁷, cada año desde 1987 llegan a la provincia entre 26.000 y 45.000 inmigrantes. Estas cifras varían según la coyuntura económica. Durante los últimos cinco años, la cuota de recién llegados se ha situado alrededor de los 44.000⁸ y la crisis económica actual

5 Erica A.E. Claus, "Modèle et défi du multiculturalisme au Canada", in Hélène Greven-Borde, Jean Tournon, *Les Identités en débat: intégration ou multiculturalisme?*, Paris, L'Harmattan, 2000, p. 229-251, p. 230.

6 Tom Carter et al, "L'immigration et la diversité dans les villes canadiennes: un sujet d'actualité", *Revue canadienne de recherche urbaine*, 15-2, 2006, p. i-x, p. i.

7 *Institut de la Statistique du Québec*.

8 Las últimas cifras de recién llegados a las que he tenido acceso son las siguientes: 45.200 en 2007, 44.700 en 2006 y 43.300 en 2005. Estas cifras corresponden al número total de entradas de extranjeros en la provincia. El saldo migratorio en 2007 arroja una cifra algo inferior: 38.800 personas. Esto se debe a que al número de entradas hay que restar el de personas que han abandonado Quebec, generalmente porque se

hará muy probablemente que esta cifra se mantenga durante los próximos años. Como el resto del país, Quebec acoge a cuatro tipos distintos de inmigrantes: inmigrantes económicos, inmigrantes por reagrupamiento familiar y refugiados. Según los últimos datos del IEQ, el porcentaje del primer tipo era del 62%, 21,6% del segundo tipo y 13,1% del tercero⁹. Respecto a los orígenes geográficos, entre 2003 y 2007 entraron en la provincia ciudadanos de más de 15 nacionalidades distintas, tal y como muestra la tabla siguiente¹⁰:

Tabla 1. Países de nacimiento, número y porcentaje de recién llegados a Quebec (2003-2007)

Rango	País de nacimiento	Número	Porcentaje (<100%)
1	Argelia	17.665	8,1
2	Francia	16.938	7,8
3	China	16.469	7,6
4	Marruecos	15.959	7,4
5	Rumanía	12.199	5,6
6	Colombia	10.668	4,9
7	Líbano	8.430	3,9
8	Haití	7.237	3,3
9	India	5.743	2,6
10	México	5.066	2,3
11	Pakistán	4.817	2,2
12	Perú	3.966	1,8
13	Filipinas	3.869	1,8
14	República Democrática del Congo	3.854	1,8
15	Túnez	3.695	1,7
16	Otros	80.468	37,1

Dos elementos llaman la atención en esta tabla: por un lado, el que el segundo país en porcentaje de inmigrantes sea Francia, un país de Europa Occidental que no se considera como tradicional emisor. Ello se debe sin duda al hecho de que Quebec es la única región oficialmente francófona de América del Norte, a lo que hay que sumar que los profesionales franceses gozan de ventajas que no tienen en su propio país, así como de un gran prestigio y de un reconocimiento mutuo de las titulaciones en virtud de los acuerdos firmados entre

trasladan a otra provincia canadiense. Chantal Girard, *Le bilan démographique du Québec, Édition 2008*, Quebec, Institut de la Statistique du Québec, 2008, p. 55.

9 Ibid., p. 56.

10 Ibid., p. 57.

ambos territorios¹¹. Otra cuestión es la de los profesionales de salud extranjeros y francófonos que trabajan en la sanidad pública fuera de Quebec, principalmente en Ontario, Alberta y Manitoba —provincias anglófonas en las que los derechos lingüísticos de los francófonos están reconocidos mediante la atribución de instituciones propias como escuelas y hospitales—, y Nuevo-Brunswick, provincia oficialmente bilingüe. El Ministerio de Ciudadanía e Inmigración del Gobierno Federal (CIC) puso en funcionamiento un Plan Estratégico para favorecer la inmigración de personas de lengua francesa en las comunidades francófonas en situación minoritaria —es decir, todas las que se encuentran fuera de Quebec— cuyo período de validez va de 2006 a 2011. Uno de los objetivos esenciales del plan es favorecer el que los inmigrantes francófonos que se integren en dichas comunidades, principalmente los que trabajan en el campo de la sanidad, puedan convalidar sus títulos y su experiencia profesional en Canadá sin excesivos problemas burocráticos¹².

El otro elemento que llama poderosamente la atención en las estadísticas del ISQ es la amplísima variedad de los países de origen de los inmigrantes, ya que 80.468 de ellos, es decir un 37,1%, no forman parte de ninguna de las 15 nacionalidades contabilizadas debido a su pequeño número. *Statistique Canada* (StatCan), órgano federal encargado de las investigaciones sociológicas, realizó en el contexto del censo quinquenal¹³ diferentes tablas sobre las distintas lenguas maternas de la población, comparando los datos de todas las provincias con los de la totalidad del territorio canadiense. Hay que precisar que StatCan entiende que la lengua materna es la primera que aprende el informante y que todavía entiende en el momento en que se realiza el censo. Tras depurar los datos lingüísticos del censo canadiense de 2006, propongo la siguiente tabla, en la que aparece reflejado el número de informantes según su lengua materna en el conjunto de Canadá y en el caso específico de la provincia de Quebec:

11 Comunicado de prensa: “Signature d'une entente historique entre la France et le Québec pour la mobilité professionnelle”, Quebec, 17 de octubre de 2008; Antoine Robitaille, “Frontières ouvertes aux professionnels de la santé. Le Québec et la France signent quatre Accords de reconnaissance mutuelle”, *Le Devoir* (Montreal), 28/11/2009.

12 Para esta cuestión, ver los siguientes documentos de referencia: Comité directeur Citoyenneté et Immigration Canada-Communautés francophones en situation minoritaire, *Plan stratégique pour favoriser l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, Ottawa, Citoyenneté et Immigration Canada-Patrimoine canadien, 2006; Jean Lafontant, et al, *La reconnaissance des diplômes internationaux francophones en santé: un potentiel pour les communautés francophones en situation minoritaire au Canada. Rapport soumis au Consortium national de formation en santé*, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, 2006.

13 Fuente: Statistique Canada, *Recensement de la population* (2006).

Tabla 2. Distribución de la población según la lengua materna en Canadá y Quebec (2006)

	Canadá	Quebec
Población total	31.241.030	7.435.905
Respuestas únicas	30.848.270	7.339.495
Lenguas oficiales	24.700.430	6.453.215
Inglés	17.882.775	575.555
Francés	6.817.655	5.877.660
Lenguas no oficiales	6.147.840	886.280
Chino (todos los dialectos)	1.012.065	63.415
Italiano	455.040	124.820
Alemán	450.570	17.855
Polaco	211.175	17.305
Español	345.345	108.790
Portugués	219.275	34.710
Panjabi	367.505	11.905
Ucraniano	134.500	5.395
Árabe	261.640	108.105
Neerlandés	128.900	3.620
Tagalo	235.615	11.785
Griego	117.285	41.845
Vietnamita	141.630	25.370
Cri	78.855	13.340
Inuktitut (esquimal)	32.380	9.615
Otras lenguas	1.956.060	288.405
Respuestas múltiples*	392.760	96.405
Francés e inglés	98.625	43.335
Inglés y lengua no oficial	240.005	16.200
Francés y lengua no oficial	43.335	31.350
Francés, inglés y lengua no oficial	10.790	5.520

* Cuando el informante declara tener más de una lengua materna.

Llaman la atención en esta tabla las 6.147.840 personas que no tienen ninguna de las dos lenguas oficiales de la Federación como lengua materna, de las cuales 886.280 residen en Quebec. Pese a que hay lenguas con número de hablantes considerables, como el millón de personas de lengua materna china¹⁴, hay casi dos millones de alófonos que no pueden contabilizarse por pertenecer a grupos lingüísticos poco relevantes para las estadísticas que se manejan en el censo. Esto da cuenta del enorme crisol cultural y lingüístico canadiense y de las lenguas que empiezan a despuntar: frente a los tradicionales grupos etnoculturales (chino, italiano, portugués...) aparecen lenguas que van sumando cada vez más hablantes (español, panjabi, vietnamita...).

En relación con esos datos, se pueden apuntar las cifras relativas a la lengua utilizada en el hogar, la cual da una idea del número de locutores susceptibles de poder requerir la atención de un servicio de interpretación. El censo revela que, a escala federal, 3.472.130 personas declaran hablar en casa una lengua no oficial, 406.455 lo hacen en combinación con el inglés, 58.885 en combinación con el francés y 16.600 con ambas. En cuanto a Quebec, 518.320 declaran hablar en casa una lengua no oficial, 26.560 lo hacen en combinación con el inglés, 54.490 en combinación con el francés y 12.035 con ambas. Estos números y los de la tabla sobre lenguas maternas difieren porque no todos los hablantes de una lengua en el hogar la tienen como su lengua materna. En Montreal, la exogamia de las parejas que fundan los nuevos hogares de la ciudad lleva a todo de tipo de transferencias, asimilaciones y

14 Este grupo sin embargo no se puede considerar homogéneo debido a la fuerte dialectalización de la lengua china, cuyos usuarios en ocasiones pueden no entenderse mutuamente.

cohabitaciones, y no sólo entre las dos comunidades tradicionales, la francófona y la anglófona.

La mayor parte de la inmigración que elige la provincia de Quebec como tierra de acogida —3 de cada 4— se instala en la Región Metropolitana de Montreal (RMR)¹⁵. El número de inmigrantes recién llegados está creciendo en casi todos los distritos¹⁶. Este fenómeno hace que, según los últimos datos de la Oficina de la Lengua Francesa del Gobierno de Quebec (OQLF)¹⁷, el 21,8% de la población de la RMR no tenga ni el francés ni el inglés como lenguas maternas¹⁸. Este porcentaje se eleva al 32,6%¹⁹ en el caso de la Isla de Montreal²⁰. Dentro del grupo de inmigrantes que no tienen ni el francés ni el inglés como lenguas maternas, existe un 2,6% que se

declara incapaz de mantener una conversación en alguna de esas dos lenguas, lo que equivale numéricamente a 47.130 personas²¹. A ese respecto, las autoridades federales estiman que el número de personas susceptible de necesitar servicios de interpretación ronda el millón en el conjunto de la Federación²².

La repartición de esta población auténticamente alófona en Montreal queda ilustrada por las zonas de influencia de los 12 Centros de Salud y Servicios Sociales (CSSS)²³ del municipio: en el gráfico de la izquierda se muestra la distribución de los alófonos por CSSS; los números del eje horizontal se corresponden con los CSSS, cuyos nombres están en la leyenda que se encuentra debajo de los gráficos. El gráfico de la derecha muestra la distribución de los recién llegados en los mismos 12 CSSS²⁴. Esta distribución es esclarecedora en el sentido de que muestra cómo se distribuye una población en situación de fragilidad que no conoce la organización de los servicios de salud ni la forma de acceder a los mismos:

15 *Région métropolitaine de Montréal.*

16 Alex Battaglini et al, *L'intervention de première ligne à Montréal auprès des personnes immigrantes: Estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate*, Montreal, Direction de Santé publique de Montréal, 2005, p. 2.

17 *Office québécois de la langue française.*

18 Los últimos datos de la OQLF corresponden al año 2006. Con respecto a las lenguas oficiales las cifras son las siguientes: el 65,7% de la población de la Región Metropolitana de Montreal era de lengua materna francesa y el 12,5 de lengua materna inglesa (Office québécois de la langue française, *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*, Quebec, Gouvernement du Québec, 2008, p. 24).

19 Respecto a las lenguas oficiales en la Isla de Montreal, se apuntó en 2006 a un 49,8% de personas de lengua materna francesa frente a un 17,6% de lengua materna inglesa (Ibid., p. 25).

20 La Región Metropolitana de Montreal está constituida por la Isla de Montreal, en la que se encuentra el municipio de Montreal, que es el que tiene mayor densidad de población, y sus suburbios. Los municipios situados en las dos orillas del río San Lorenzo forman parte igualmente de la RMR.

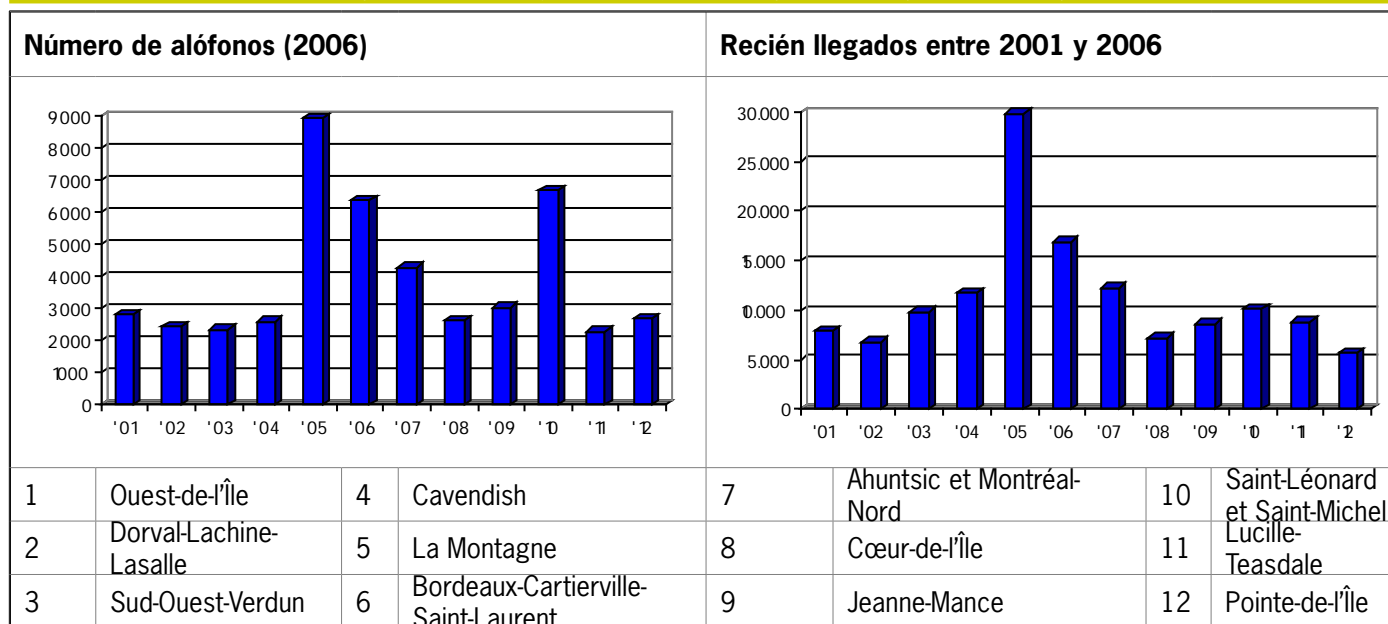
21 Isabelle Hemlin, *Banque interrégionale d'interprètes 2008-2009*, Montreal, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2009, p. 1.

22 Industrie Canada, *Portrait de l'interprétation en milieu social*, Ottawa, Gouvernement du Canada, 2007, p. 17.

23 *Centre de Santé et des Services sociaux.*

24 I. Hemlin, *Banque interrégionale d'interprètes 2008-2009*, p. 1.

Tabla 3. Distribución de la población alófono en Montreal por CSSS (2001-2006)



Respecto a las lenguas no oficiales habladas en Montreal, los datos de StatCan relativos a las distintas regiones metropolitanas canadienses del censo de 2006 arrojan los siguientes datos para Montreal:

Tabla 4. Distribución de la población según la lengua materna en la RMR (2006)

Población total	3.588.520
Respuestas únicas	3.514.485
Lenguas oficiales	2.754.035
Inglés	425.635
Francés	2.328.400
Lenguas no oficiales	760.445
Chino (todos los dialectos)	59.125
Italiano	120.140
Alemán	11.205
Polaco	14.830
Español	90.105
Portugués	29.310
Panjabi	11.735
Ucraniano	4.850
Árabe	97.905
Neerlandés	2.115
Tagalo	11.495
Griego	40.570
Vietnamita	23.240
Cri	155
Inuktitut (esquimal)	195
Otras lenguas	243.470
Respuestas múltiples*	74.035
Francés e inglés	26.855
Inglés y lengua no oficial	15.225
Francés y lengua no oficial	27.005
Francés, inglés y lengua no oficial	4.950

* Cuando el informante declara tener más de una lengua materna.

En lo que respecta a las distintas regiones de la provincia de Quebec, fuera de la RMR, se pueden indicar los datos lingüísticos que figuran más abajo²⁵, región por región. Estos datos corresponden a los inmigrantes admitidos en la provincia entre 1996 y 2005 y que todavía residían en la misma región cuando se realizó el cruce estadístico en enero de 2007²⁶. Los porcentajes dan cuenta del nivel de conocimiento declarado de francés e inglés en el momento de la admisión en el país:

Tabla 5. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de Bas-Saint-Laurent (1996-2005)

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	181	25,2
Francés e inglés	139	19,4
Conocimiento de francés	320	44,6
Sólo inglés	28	3,9
Ni francés ni inglés	370	51,5
Total	718	100,0

25 Obtenidos mediante el cruce estadístico de la información acumulada en las bases de datos del MICC y de la RAMQ. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Portraits régionaux 1996-2005. Caractéristiques des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2007*, Québec, Gouvernement du Québec, 2007, p. 6.

26 Ibid., p. 12-49.

Tabla 6. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de Saguenay-Lac-Saint-Jean (1996-2005)

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	248	23,8
Francés e inglés	165	15,9
Conocimiento de francés	413	39,7
Sólo inglés	54	5,2
Ni francés ni inglés	573	55,1
Total	1.040	100,0

Tabla 7. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de la Ciudad de Quebec (1996-2005)

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	3.669	32,4
Francés e inglés	3.038	26,8
Conocimiento de francés	6.707	59,2
Sólo inglés	589	5,2
Ni francés ni inglés	4.024	35,5
Total	11.320	100,0

Tabla 8. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de Mauricie (1996-2005)

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	512	31,9
Francés e inglés	359	22,3
Conocimiento de francés	871	54,2
Sólo inglés	79	4,9
Ni francés ni inglés	657	40,9
Total	1.607	100,0

Tabla 9. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de Estrie (1996-2005)

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	1.390	25,7
Francés e inglés	994	18,4
Conocimiento de francés	2.384	44,1
Sólo inglés	385	7,1
Ni francés ni inglés	2.636	48,8
Total	5.405	100,0

Tabla 10. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de Outaouais (1996-2005)

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	1.806	26,0
Francés e inglés	1.374	19,8
Conocimiento de francés	3.180	45,8
Sólo inglés	953	13,7
Ni francés ni inglés	2.815	40,5
Total	6.948	100,0

Tabla 11. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de Abitibi-Témiscamingue (1996-2005)

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	109	31,0
Francés e inglés	74	21,0
Conocimiento de francés	183	52,0
Sólo inglés	28	8,0
Ni francés ni inglés	141	40,1
Total	352	100,0

Tabla 12. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de Côte-Nord (1996-2005)

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	60	23,9
Francés e inglés	46	18,3
Conocimiento de francés	106	42,2
Sólo inglés	17	6,8
Ni francés ni inglés	128	51,0
Total	251	100,0

Tabla 13. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de Nord-du-Québec (1996-2005)

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	48	34,8
Francés e inglés	19	13,8
Conocimiento de francés	67	48,6
Sólo inglés	7	5,1
Ni francés ni inglés	64	46,4
Total	138	100,0

Tabla 14. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (1996-2005)

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	53	28,0
Francés e inglés	47	24,9
Conocimiento de francés	100	52,9
Sólo inglés	19	10,1
Ni francés ni inglés	70	37,0
Total	189	100,0

Tabla 15. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de Chaudière-Appalaches (1996-2005)

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	445	32,2
Francés e inglés	265	19,2
Conocimiento de francés	710	51,4
Sólo inglés	94	6,8
Ni francés ni inglés	576	41,7
Total	1.380	100,0

Tabla 16. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de Lanaudière (1996-2005)

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	1.286	38,9
Francés e inglés	611	18,5
Conocimiento de francés	1.897	57,4
Sólo inglés	203	6,1
Ni francés ni inglés	1.207	36,5
Total	3.307	100,0

Tabla 17. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de Laurentides (1996-2005)

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	2.051	38,1
Francés e inglés	1.241	23,0
Conocimiento de francés	3.292	61,1
Sólo inglés	596	11,1
Ni francés ni inglés	1.496	27,8
Total	5.384	100,0

Tabla 18. Conocimientos lingüísticos declarados por los recién llegados a la región de Centre-du-Québec (1996-2005).

Competencia lingüística	Número	Porcentaje
Sólo francés	367	20,6
Francés e inglés	180	10,1
Conocimiento de francés	547	30,7
Sólo inglés	62	3,5
Ni francés ni inglés	1.174	65,8
Total	1.783	100,0

2.2. La gestión de la diversidad: el enfoque canadiense frente al quebequense

La sociedad quebequense, plural y multiétnica, ha venido desarrollando desde finales de los años 70 un conjunto de políticas públicas de gestión de la diversidad relativas a diferentes ámbitos de la vida en sociedad, como los usos lingüísticos, los modos de integración o las formas de ejercicio de la ciudadanía²⁷. El primer texto oficial del Gobierno de Quebec sobre inmigración data de 1977 y se titula “Tantas maneras de ser quebe-

27 Micheline Labelle, “Les enjeux de la reconnaissance de la diversité dans l’espace national québécois. Exclusion ou incorporation segmentée?”, in Jean-Yves Thériault, Jacques L. Boucher, *Petites sociétés et minorités nationales: enjeux politiques et perspectives comparées*, Sainte-Foy, Les Presses de l’Université du Québec, 2005, p. 27-40.

qués”²⁸: en él se explicita el deseo de las autoridades provinciales de integrar a los inmigrantes a la sociedad francófona mayoritaria. Este documento debe entenderse en el contexto histórico de principios de los años 80, en pleno debate lingüístico tras la reciente publicación de la ley 101²⁹, marco legislativo creado por el gobierno de René Lévesque, del soberanista Partido Quebequense (PQ)³⁰ en el poder, con el fin de fomentar de manera definitiva el carácter francófono de la Provincia. En 1990, el Ministerio provincial de Inmigración y Comunidades Culturales (MICC), del gobierno del Partido Liberal de Quebec (PLQ)³¹, del Primer Ministro Robert Bourassa, publica el documento político “En Quebec, para construir juntos”³², en el que se plantean los principios básicos del proceso de integración de los inmigrantes en el territorio provincial. Los inmigrantes quedan comprometidos con el Estado mediante una especie de “contrato moral” que firman con la sociedad quebequense. Tras el fracaso del referéndum soberanista de 1995, las autoridades provinciales reforzarán esa idea de contrato, que pasará a denominarse “contrato cívico”, centrado en el respeto a las leyes, la aceptación de los principios y valores democráticos, el ejercicio de las

28 *Autant de façons d’être Québécois. Plan d’action à l’intention des communautés culturelles*, Quebec, Gouvernement du Québec, 1981.

29 Gisèle Legault, “Introduction: Québec, société multiethnique”, in Gisèle Legault (dir.), *L’Intervention interculturelle*, Montreal, Gaëtan Morin Éditeur, 2000, p. 41-50, p. 41.

30 *Parti québécois*.

31 *Parti libéral du Québec*.

32 Direction générale des politiques et programmes, *Au Québec pour bâtir ensemble. Énoncé de politique en matière d’immigration et d’intégration*, Quebec, Ministère des Communautés culturelles et de l’Immigration du Québec, 1991.

responsabilidades cívicas y sociales, el reconocimiento de la igualdad entre personas y la participación en la vida política y social de la Nación. Todos estos principios se declinan alrededor de un eje básico como es el del carácter eminentemente francófono de la Provincia, sin por ello dejar de reconocer la aportación esencial de los anglo-quebequeses y los indígenas a la constitución del espíritu nacional de Quebec³³.

Los diferentes documentos estatales³⁴ relativos a inmigración confortan los tres principios básicos de la política ministerial, principios que definen el tipo de sociedad que los quebequeses se han dado a sí mismos y que desean que los inmigrantes acepten también como suya: la democracia, la pluralidad y la consolidación del francés como lengua de comunicación pública en base a dos líneas de actuación que el Ministerio ya había prio-

rizado años antes de la publicación del documento de 1990, como son el aprendizaje de la lengua francesa por parte de los inmigrantes, facilitada por las instancias gubernamentales, y la selección de la inmigración entrante en base al carácter francófono de la provincia. Desde 1991, según el *Acuerdo Canadá-Quebec relativo a la inmigración y a la admisión temporal de personas que no tienen la ciudadanía canadiense*³⁵, el Ministerio de Inmigración de Quebec gestiona una parte muy importante de las peticiones de entrada de inmigrantes y tiene competencia exclusiva en materia de integración lingüística, cultural y económica de los mismos³⁶.

En contrapartida al compromiso expuesto en el contrato cívico, los poderes públicos se responsabilizan en promover la tolerancia hacia los inmigrantes y la diversidad cultural por medio de una política de interculturalidad³⁷. La interculturalidad no sólo es el pilar esencial de las políticas de inmigración de Quebec, sino que constituye el fundamento mismo del modelo social y del modelo de Estado que las autoridades provinciales desean instaurar en su territorio, ya que fija los límites en los que se puede desarrollar la diversidad cultural y define las obligaciones de los ciudadanos para con la colectividad. Estas obligaciones son los principios democráticos establecidos en la Carta Quebequesa de Derechos y

33 Micheline Labelle, Azzedine Marhraoui, "Souveraineté et diversité: pour un nouveau modèle de reconnaissance", in Jocelyne Couture (dir.), *Redonner sens à l'indépendance*, Montreal, VLB Éditeur, 2005, p. 115-132, p. 121.

34 Utilizo el término "Estado" y "estatal" en el sentido que se le da en Quebec, es decir el que hace referencia a las instancias de poder provinciales, frente a "Federación" o "federal", que emplearé para referirme a la instancia supraprovincial canadiense. Estas dos instancias constituyen lo que en el constitucionalismo canadiense se denomina "rellanos de autoridad política", como los rellanos de una escalera, que son depositarios de la soberanía popular por medio de la Cámara de los Comunes y el Senado en el rellano federal y de las asambleas o legislaturas en el rellano provincial. En Quebec, por sus especificidades históricas dentro del conjunto de la Federación, no se utiliza el término "provincial", sino "estatal" o "nacional". Esta diferencia terminológica con respecto al resto de provincias canadienses, según la cual Quebec es considerada como nación, no está reconocida en ningún texto constitucional, sólo en una moción de la Cámara de los Comunes que no tiene rango de ley. La inclusión del hecho diferencial quebequesa en los textos constitucionales canadienses representa una de las reivindicaciones de los soberanistas de la provincia francófona.

35 Denominado Acuerdo Gagnon-Tremblay-McDougall, firmado el 5 de febrero de 1991.

36 Ministère de la santé et des services sociaux, *Avec les familles immigrantes. Guide d'intervention*, Quebec, Gouvernement du Québec, 1998, p. 9-10.

37 Ines Molinaro, "Contexte et intégration. Les communautés allophones au Québec", *Globe. Revue internationale d'études québécoises*, 2-2, 1999, p. 101-124, p. 113-114.

Libertades de la Persona³⁸ y en la legislación lingüística de la Provincia, según la cual el francés es la lengua pública común.

La política de interculturalidad se encuentra a medio camino entre la asimilación o convergencia cultural, según la cual los inmigrantes deberían ir desposeyéndose poco a poco de su cultura para abrazar la del país de acogida, y el multiculturalismo laxo, aquél según el cual el país de llegada debería acoger con los brazos abiertos a todas las culturas, sin intentar condicionarlas en lo más mínimo, constituyendo así una sociedad fragmentada y fragmentaria compuesta de una concatenación de guetos. El gobierno federal canadiense, en contraposición por lo menos terminológica con el gobierno de Quebec, ha practicado desde los años 70 una política multicultural en todo lo relativo a la inmigración. La orientación multiculturalista, que fue concebida por los sucesivos gobiernos liberales de Pierre Trudeau a partir de 1971, rompía con el biculturalismo por el que había abogado la clase política canadiense durante los años 60. La orientación biculturalista en el modelo de Estado se consagró en las conclusiones de los trabajos de la Comisión Real sobre el Bilingüismo y el Biculturalismo, o Comisión Laurendeau-Dunton (1963-1971), en los que se alentaba la idea de un Canadá dual, compuesto de dos sociedades distintas dentro de un mismo territorio³⁹.

38 *Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., chapitre C-12*, Quebec, Éditeur officiel du Québec, 2009.

39 John E. Trent, "La Politique multiculturaliste au Canada: une cible mouvante", in Hélène Greven-Borde, Jean Tournon, *Les Identités en débat: intégration ou multiculturalisme?*, Paris, L'Harmattan, 2000, p. 205-228, p. 211-212.

La política multiculturalista canadiense hunde sus raíces en la legislación antidiscriminatoria de los años 60⁴⁰. Surge en 1971, aunque comienza a fraguarse en realidad en 1969, que es el año en el que el gobierno Trudeau inicia la política de bilingüismo oficial, íntimamente relacionada con la del multiculturalismo. Según Courtois⁴¹, si se lee la política multiculturalista canadiense con el prisma de la ley sobre el bilingüismo oficial, reforzada por el principio de igualdad entre todas las provincias de Canadá, enunciado en los artículos 92 y 93 de la ley constitucional de 1867, se llega a la conclusión de que el multiculturalismo lo único que pretende es situar al mismo nivel todas las culturas que coexisten en la Federación, incluida la quebequense francófona y las diferentes culturas nacionales indígenas. No habría pues diferencia entre las minorías nacionales (francófonos e indígenas) y los grupos etnoculturales dentro del crisol canadiense. Ésta es la crítica que hace Cour-

40 Esta legislación fue aprobada en tiempos del primer ministro conservador John Diefenbaker. En base a la Declaración Canadiense de Derechos de 1960, el Gobierno Federal modificó el reglamento de inmigración con el fin de eliminar la prohibición de entrada al país que pesaba sobre determinados grupos etnoculturales, por ejemplo los chinos, a los que se impedía establecerse en Canadá por considerar que no eran asimilables a las costumbres del país de acogida. La política asimilacionista que había guiado el modelo de inmigración canadiense desde el Acta de Federación de 1867 evolucionaba de esta manera hacia un sistema más integracionista y pluralista.

41 Stéphane Courtois, "La politique du multiculturalisme est-elle compatible avec le nationalisme québécois?", *Globe. Revue internationale d'études québécoises*, 10-1, 2007, p. 53-72, p. 57.

tois⁴² y otros autores francófonos⁴³ y anglófonos⁴⁴ al modelo multicultural canadiense, el cual impide, según ellos, que el país se constituya en un auténtico Estado multinacional y poliétnico. Multinacional porque reconocería la especificidad de Quebec y de los pueblos indígenas como naciones en el interior de la Federación y poliétnico porque integraría la presencia cultural de los inmigrantes y esencializaría el carácter diverso de los canadienses, más allá del discurso en torno a la “aporación” que realizan los grupos etnoculturales al país, los cuales no dejan de ser vistos como portadores de alteridad.

El propósito de la política de multiculturalismo es el de incluir en el crisol canadiense todas las culturas que lo componen y animar su desarrollo autónomo, diluyendo de esa manera la dualidad anglofrancesa que sostenía la ley constitucional de 1867, acta de nacimiento de la Federación, en la que ingleses y franceses figuraban como “pueblos fundadores” de Canadá. Muchos autores quebequenses ven en esta política multicultural no tanto la aplicación de una ética de la diversidad, sino una maniobra de distracción de la problemática institucional que plantea el potente nacionalismo soberanista

en Quebec⁴⁵. Las políticas de bilingüismo oficial y de multiculturalismo reducen la naturaleza binacional de Canadá a una mera cuestión funcional de bilingüismo: se niega la existencia de dos estrategias distintas de construcción nacional —la quebequense y la del resto de Canadá— para convertir al país en una única nación en la que se hablan dos lenguas. Paralelamente se hace creer al inmigrante que puede integrarse en el país en una u otra lengua, como si la elección del idioma de integración fuera puramente personal y no estuviera sujeta a parámetros territoriales⁴⁶: los inmigrantes que se instalan en Quebec están en su inmensa mayoría obligados a escolarizar a sus hijos en francés, mientras que los inmigrantes francófonos que se instalan en provincias anglófonas pueden tener serios problemas de acceso a servicios públicos en francés. Además, desde los años 90 se acusa al multiculturalismo canadiense de introducir un espacio discursivo centrado en la unidad nacional vehiculada por el concepto de “ciudadanía canadiense”, de la que se hace depositarios a los inmigrantes⁴⁷, creando un solapamiento, en el caso de Quebec, entre la ciudadanía quebequense y la canadiense. Esta política de construcción nacional canadiense se ha venido reforzando desde la celebración del último referéndum soberanista en Quebec en 1995.

42 Ibid., p. 58.

43 Micheline Labelle, et al, “Pluriethnicité, citoyenneté et intégration: de la souveraineté pour lever les obstacles et les ambiguïtés”, *Cahiers de recherche sociologique*, 25, 1995, p. 213-245.

44 Sobre todo Will Kymlicka, uno de los principales teóricos de la filosofía política canadiense y defensor de un multiculturalismo respetuoso de la singularidad nacional de francófonos e indígenas. Will Kymlicka, *Finding Our Way. Rethinking Ethnocultural Relations in Canada*, Nueva York, Oxford University Press, 1998.

45 Angélique Martel, “La politique linguistique canadienne et québécoise. Entre stratégies de pouvoir et identités”, *Globe. Revue internationale d'études québécoises*, 2-2, 1999, p. 37-64, p. 54.

46 S. Courtois, “La politique du multiculturalisme est-elle compatible avec le nationalisme québécois?”, p. 56.

47 M. Labelle, A. Marhraoui, “Souveraineté et diversité...”, p. 115-116.

Como consecuencia de la reducción de la dualidad nacional a una mera cuestión de bilingüismo⁴⁸, el gobierno federal ha creído conveniente legislar y normalizar el uso del francés en las comunidades francófonas fuera de Quebec, en las que la lengua es minoritaria. Se trata de la denominada “constitucionalización de las identidades francófonas”⁴⁹ en Canadá, según la cual la comunidad quebequense ha institucionalizado su identidad de manera territorial, mediante instancias de poder que han producido sus propios textos legislativos⁵⁰,

48 El bilingüismo oficial de la Federación existe en cierta forma en la Ley Constitucional de 1867, ya que el artículo 133 de la misma concede una presencia oficial al francés y al inglés en las instituciones públicas del Gobierno Federal. Linda Cardinal, “Droits, langue et identité. La politique de la reconnaissance à l’épreuve de la judiciarisation”, in Jocelyn Maclure, Alain-G. Gagnon (eds.), *Repères en mutation. Identité et citoyenneté dans le Québec contemporain*, Montréal, Éditions Québec-Amérique, 2001, p. 269-294, p. 273-274.

49 Angélique Martel, “L’Étatisation des relations entre le Québec et les communautés acadienne et francophone”, in Conseil de la langue française, *Pour un renforcement de la solidarité entre francophones au Canada*, Québec, Les Publications du Québec, 1995, p. 9-58.

50 Toda la legislación lingüística provincial que ha ido sucediéndose durante los últimos 40 años: la ley 63 de 1969, en cuyo artículo 4 ya se obligaba al Ministerio de Inmigración a tomar las medidas necesarias para que los recién llegados aprendieran francés o empezaran a aprender esa lengua incluso antes de instalarse en territorio provincial; la ley 22 (1974) y la ley 101 (1977) o Carta de la Lengua Francesa, todavía hoy vigente tras numerosas enmiendas, la mayoría de ellas realizadas como consecuencias de sentencias de la Corte Suprema de Canadá, principalmente *P.G. Québec c. Blaikie* [1981], 1 R.C.S. 312 (sobre legislación y tribunales); *P.G. Québec c. Quebec Protestant School Board* [1984] 2 R.C.S. 66 (sobre el derecho de los ciudadanos canadienses anglófonos a escolarizar a sus hijos en escuelas públicas anglófonas si éstos han recibido anteriormente instrucción en inglés en otra provincia de la Federación); *Ford c. P.G. Québec* [1988] 2 R.C.S. 712, 54, que invalida la prohibición expresada en la CLF de poner carteles en inglés en base al principio de libertad de expresión: la Corte reconoce al

circunscribiendo esa identidad al espacio geográfico de la Provincia, mientras que los franco-canadienses, aquéllos que viven en comunidades fuera de Quebec, principalmente los acadianos de la provincia de Nuevo Brunswick y los franco-ontarianos, han visto como su identidad lingüística ha sido institucionalizada por las instancias federales mediante la ley constitucional de 1982⁵¹ y la ley de lenguas oficiales de 1988. Esa ruptura en el seno mismo de la gran comunidad franco-canadiense es no sólo el resultado de las políticas públicas, federales y provinciales, en materia de reconocimiento cultural, sino que constituye el resultado de una evolución en la sociedad quebequense durante la segunda mitad del siglo XX, tras la denominada “Revolución Tranquila” de los años 60, revolución cultural en virtud de la cual Quebec, como sociedad mayoritariamente francófona, debía aspirar a construir su propio Estado para poder preservar su cultura. Eso pasaba por abandonar al resto de francófonos dispersos por las vastas tierras de la Federación y atender no tanto a un criterio de comunidad cultural, que era el que los había mantenido unidos al resto de franco-canadienses antes de la Revolución Tranquila, sino a un criterio territorial que cir-

mismo tiempo el derecho del Gobierno de Quebec a favorecer una imagen pública francófona como medida de normalización lingüística, por lo que recomienda que la legislación se cambie para que se permitan carteles en cualquier lengua, siempre y cuando el cartel esté acompañado de la denominación en francés en caracteres más grandes.

51 Los artículos 17 a 20 garantizan el bilingüismo parlamentario, judicial, legislativo y reglamentario del Estado Federal y de la provincia de Nuevo Brunswick. El artículo 23 garantiza a las minorías francófonas el derecho a la enseñanza en francés y a gestionar sus propias comisiones escolares, que son órganos de administración de los centros educativos en los que están representados los grupos de interés del barrio o distrito en el que se encuentren los centros.

cunscribía esa nueva ciudadanía al espacio geográfico quebequense⁵².

La gestión de las identidades emprendida por el Gobierno Federal durante los últimos 30 años, tanto en lo referido al hecho diferencial francófono dentro de Quebec como a la política cultural de inmigración, ha provocado el enfrentamiento directo con las autoridades quebequenses, que piensan que el modelo de integración canadiense pone en peligro las especificidades culturales de la provincia francófona.

Este modelo ha sido criticado incluso dentro del Canadá anglófono desde finales de los 70 por autores como Wallace Clement⁵³, John Porter⁵⁴, Richard Gwyn⁵⁵ o el célebre novelista angloquebequés Neil Bissoondath⁵⁶, con una posición muy crítica hacia el multiculturalismo canadiense, al que compara con una forma de neo-totalitarismo en virtud de la cual las autoridades federales, al promover las culturas propias de los inmigrantes, estarían alentando el ostracismo de los grupos etno-

culturales⁵⁷ y alejándolos de instancias de poder que seguirían estando en manos de las élites blancas de origen europeo.

Sin embargo, el multiculturalismo canadiense no es tan laxo como quieren hacer pensar sus detractores: el único problema es que no ha sido lo suficientemente bien definido y ha acabado convirtiéndose en un cajón de sastre conceptual que cambia de significado según la conveniencia de las políticas que lo sostienen. Este problema no es específico de la política canadiense, sino que remite a la naturaleza misma del término “multiculturalismo”, el cual puede referirse, entre otras muchas cosas, a un tipo de filosofía política crítica con el concepto clásico de “Estado-Nación”, a un tipo de discurso postcolonial, a una política pública más o menos organizada de gestión de la diversidad, como la que se hace en Australia o en Canadá, o a la expresión de una simple realidad demográfica, ya que literalmente una “sociedad multicultural” es aquella en la que conviven diferentes culturas: en ese caso, el término “multicultural” no rinde cuenta del tipo de convivencia que mantienen esos grupos entre sí, sino que sencillamente constata una realidad de diversidad etnocultural⁵⁸. Resulta pues complicado aplicar a la vida pública un esquema teórico tan movedizo. Ésa es la razón por la que la percepción misma de la “política multicultural” cambia de un país a otro. Mientras que en Francia se demoniza el multicul-

52 Monica Heller, *Éléments d'une sociolinguistique critique*, Paris, Éditions Didier, 2002, p. 81.

53 Wallace Clement, “The Canadian Corporate Elite: ethnicity and inequality of access”, in R. Bienvenue, J. Goldstein, *Ethnicity and Ethnic relations in Canada*, Toronto, Butterworths, 1985, p. 143-151.

54 John Porter, “Melting Pot or mosaic: revolution or reversion?”, in John Porter (ed.), *The Measure of Canadian Society: Education, Equality, Opportunity*, Toronto, Gage, 1979, p. 139-162.

55 Richard Gwyn, *Nationalism without Walls: The Unbearable Lightness of Being Canadian*, Toronto, McClelland and Stewart, 1995.

56 Neil Bissoondath, *Le Marché aux illusions: la méprise du multiculturalisme*, Montreal, Boréal, 1994.

57 En el contexto de Quebec se entiende por grupos o comunidades etnoculturales el conjunto de aquellas que durante el siglo XX se han añadido a las comunidades principalmente de origen francés, británico, amerindio e inuit ya presentes en la Provincia.

58 Micheline Labelle, Jean-Claude Icart, “Lecture du débat sur les accommodements raisonnables”, *Globe. Revue internationale d'études québécoises*, 10-1, 2007, p. 121-136, p. 122.

turalismo, al que se considera un método de des-integración de los inmigrantes y de ghettoización de las ciudades, en Australia la política oficial de las autoridades para con los inmigrantes es de inspiración multicultural, pero con una aplicación que iría más en el sentido de la interculturalidad a la quebequense, con una clara conminación al inmigrante a aceptar de manera explícita los principios políticos de la sociedad que lo acoge.

Por último, es cierto que el multiculturalismo canadiense ha sido en ocasiones sobrevalorado: la política de multiculturalismo del gobierno federal siempre ha sido secundaria, llevada por ministros de poco peso político, sin intervención directa de los primeros ministros federales y con unos fondos irrisorios en comparación con los presupuestos de otras áreas gubernamentales más relevantes⁵⁹. Además, las políticas de multiculturalismo han evolucionado mucho en los últimos 40 años y con ellas el concepto mismo: si en los 70 lo que se pretendía era preservar las culturas de los grupos etnoculturales, preservación que cayó en muchos casos en el folklorismo y en esa visión caricaturesca de la multiculturalidad que realizan autores como Bissoondath, en los 80 se orientó más hacia las relaciones interraciales y la lucha contra la discriminación, hasta que en los 90 se inició la tendencia a una cierta convergencia intercultural al intentar alimentar la existencia de valores comunes a todos los canadienses, cualesquiera que fueran sus orígenes⁶⁰. El objetivo actual de las políticas multiculturales estaría no tanto en la preservación de las señas

de identidad propias de los grupos etnoculturales como en el fomento de un equilibrio entre la identidad propia y los valores comunes canadienses. Paralelamente, se intenta alentar una mayor apertura de las mentalidades en los canadienses autóctonos. Como en cualquier sociedad en la que se quiera establecer un modelo de convivencia adecuado entre culturas diferentes, el trabajo de adaptación ha de ser biunívoco.

Tampoco la interculturalidad a la quebequense se ha librado de críticas. Ha sido considerada como etnicista, republicana y jacobina⁶¹, ya que propone un contexto de referencia social de naturaleza étnica en el que cada ciudadano debe posicionarse y reduce al inmigrante a su naturaleza de “portador de alteridad”, invitándole a fundirse en un modelo preestablecido⁶². Se negaría pues esa capacidad de transformación social que se atribuye al interculturalismo, gracias al cual se podría construir una nueva sociedad sobre un esquema preexistente haciendo dialogar a las diferentes culturas con la cultura de la mayoría. Ese esquema preexistente es el que algunos ven como problemático, ya que se convierte en cortapisa para el desarrollo de una sociedad realmente diversa. A esta objeción, los defensores del interculturalismo convergente a la quebequense defienden la posibilidad de desarrollo de la cultura propia dentro del marco común del francés como lengua pública. Precisamente, la política inclusiva llevada a cabo por las autoridades provinciales de inmigración, tras el fracaso del referéndum soberanista de 1995, tiende a un modelo de ciudadanía

59 J. E. Trent, “La Politique multiculturaliste au Canada...”, p. 215.

60 François Houle, “Citoyenneté, espace public et multiculturalisme: la politique canadienne de multiculturalisme”, *Sociologie et sociétés*, 31-2, 1999, p. 101-123, p. 109.

61 Kenneth Cheung, “Wanted. Right to be Different”, *Montreal Gazette*, 9 de enero de 2000, p. A8.

62 Daniel Salée, “Espace public, identité et nation au Québec: mythes et méprises du discours souverainiste », *Cahiers de recherche sociologique*, 25, 1995, p. 125-153, p. 144.

en el que no habría distinción entre los francófonos y los miembros de grupos etnoculturales, ya que las diferencias quedarían diluidas en ese lugar de encuentro que es la lengua francesa⁶³. Por otro lado, los defensores de este modelo ponen el ejemplo de las comunidades indígenas del norte de la Provincia, las cuales han visto sus derechos nacionales reconocidos mucho antes que en el resto de la Federación, si bien es cierto que ese reconocimiento cultural va en muchos casos paralelo al acceso de las autoridades provinciales a los recursos naturales de los territorios de las reservas amerindias e inuit, como por ejemplo la Bahía James, en la que se encuentra un centro de producción de electricidad hidráulica esencial para toda Norteamérica. En cualquier caso, es innegable que durante las últimas décadas la Asamblea Nacional de Quebec ha promovido numerosas iniciativas de fomento de la diversidad, como la Resolución Unánime de Reconocimiento de los Pueblos Indígenas de Quebec (1985) o la Ley de Ejercicio de Derechos Fundamentales y Prerrogativas del Pueblo y del Estado de Quebec (2000), además de otros textos esenciales del corpus legislativo quebequense en los que la cuestión de la diversidad es ampliamente subrayada, como la Declaración del Gobierno de Quebec sobre las Relaciones Interétnicas e Interraciales (1986)⁶⁴.

En el otro lado de las críticas, existe la sensación, dentro de algunos sectores de la sociedad quebequense, de que la política de interculturalidad no ha sido tan estricta y efectiva en la construcción de un modelo de sociedad integradora en la que exista variedad cultural en

la convergencia, como demuestra el debate sobre los “acomodamientos razonables”, discusión recurrente en la sociedad quebequense durante los últimos años.

2.3. El francés como lengua común: la gestión lingüística de la diversidad dentro del modelo intercultural quebequés

La expresión “francés lengua común” y el concepto que vehicula se consolidan durante los años 90, principalmente tras la publicación en 1996 de un informe interministerial sobre la situación lingüística en la Provincia⁶⁵. El documento de orientaciones políticas que siguió a la publicación de dicho informe⁶⁶ consagró el principio de la lengua francesa como elemento central de la identidad quebequense, una identidad que el texto no se aventura a definir. Desde entonces se hablará del francés como la lengua pública común de una sociedad multilingüe en la que diferentes lenguas minoritarias, principalmente el inglés, conviven con el francés, lengua de la mayoría y por tanto lengua de referencia para la comunicación pública. El francés se convierte así en la lengua de una identidad cívica común a todos los ciudadanos que en

63 M. Labelle, A. Marhraoui, “Souveraineté et diversité...”, p. 121.

64 Ibid., p. 128-129.

65 Ministère de la Culture et des Communications, *Le français langue commune, enjeu de la société québécoise. Rapport du Comité interministériel sur la situation de la langue française*, Quebec, Gouvernement du Quebec, 1996.

66 Secrétariat à la politique linguistique, *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, Quebec, Gouvernement du Quebec, 1996.

nada coarta las identidades individuales y comunitarias de los miembros de la sociedad quebequense.

El uso público del francés comienza a ser tenido en cuenta como parámetro de integración de los inmigrantes en lugar de los antiguos indicadores sobre los usos lingüísticos en el hogar. StatCan tomó nota de este cambio de tendencia cuando incluyó en el censo de 2001 una pregunta sobre la/s lengua/s principalmente utilizada/s en el trabajo⁶⁷. Se trata de la pregunta 48 del cuestionario del censo. Los responsables de StatCan decidieron separarla del grupo de preguntas relativas a la/s lengua/s hablada/s en el hogar (preguntas 13 a 16) e incorporarla al grupo referido al trabajo (preguntas 34 a 50). La pregunta concierne tanto la lengua hablada como escrita, dependiendo del tipo de interacción que implique el trabajo. StatCan conmina al entrevistado, en las instrucciones que acompañan al cuestionario, a que declare el uso de dos lenguas en el trabajo sólo en el caso de que ambas sean utilizadas con la misma frecuencia. Se pretende así añadir la dimensión relativa a la lengua pública de comunicación al tradicional cálculo de la denominada “tasa de transferencia lingüística”, es decir, el porcentaje de inmigrantes alófonos que emplean total o parcialmente una de las dos lenguas oficiales en el hogar. La tasa de transferencia lingüística es sin duda interesante en términos demo lingüísticos, puesto que muestra el porcentaje de inmigrantes que se han integrado completamente a la sociedad de acogida, pero no contabiliza el de aquéllos que siguen empleando de forma privada su lengua materna o una segunda lengua no oficial —en el caso de parejas exógamas—, pero

que trabajan y conviven en la esfera pública en francés o inglés⁶⁸. En este caso, muy habitual en los inmigrantes de primera generación, se dice que éstos sí han conseguido el objetivo de la integración y lo que pretenden las autoridades provinciales es que lo hagan optando por el francés como lengua de comunicación pública.

Con todo, las estadísticas que pueda publicar StatCan a partir de un cuestionario en el que se toman en cuenta las dos dimensiones vitales de los ciudadanos —la esfera privada del hogar y la pública del trabajo—, no darán cuenta de la complejidad sociolingüística de una ciudad como Montreal, en la que la presencia de inmigrantes trilingües rompe con el particionismo clásico francófonos-anglófonos que ha determinado el debate político en Quebec durante las últimas décadas. Como demuestran los trabajos de sociolingüística más recientes sobre la cuestión⁶⁹, las categorías tradicionales empleadas para describir los fenómenos lingüísticos que se desarrollan en Montreal ya no sirven para dar cuenta de la realidad multiforme actual⁷⁰. ¿Qué significa

67 Fuente: Statistique Canada, *Recensement. Guide 2001*, Ottawa, Industrie Canada, 2001.

68 Charles Castonguay, *Avantage à l'anglais! Dynamique actuelle des langues au Québec*, Montréal, Éditions du Renouveau québécois, 2008, p. 37-43.

69 Sirvan como ejemplo los trabajos etnográficos de Patricia Lamarre sobre los jóvenes adultos multilingües de origen extranjero en Montreal: Patricia Lamarre, en colaboración con Josefina Rossell Paredes, “Growing up Trilingual in Montreal: Perceptions of College Students”, in Robert Bayley, Sandra R. Schecter, *Language Socialization in Bilingual and Multilingual Societies*, Clevedon, Multilingual Matters, 2003, p. 62-80.

70 Sobre este asunto se celebró un coloquio titulado “Pour une réflexion sur la catégorisation linguistique et la réalité des langues” [Por una reflexión sobre la categorización lingüística y la realidad de las lenguas] en el Instituto Nacional de Investigaciones Científicas de Montreal el 23 de octubre de 2009; dicho coloquio fue organizado por la sección “Lengua y diversidad étnica” del Centro de Estudios Étnicos la Universidad de Mon-

ser anglófono en Quebec? ¿A qué categoría pertenece un inmigrante que habla su lengua materna en el hogar y trabaja en francés, pero está continuamente en contacto con el inglés, lengua que conoce y emplea según las circunstancias? La respuesta a la primera pregunta es harto problemática, ya que la categoría “anglófono” es muy difícil de precisar si se tiene en cuenta que existen tres parámetros distintos de definición de la misma: aquéllos que tienen el inglés como lengua materna, aquéllos que tienen el inglés como lengua usual en el hogar, sean o no de lengua materna inglesa, y aquéllos que tienen el inglés como la primera lengua oficial aprendida y todavía empleada, que engloba a las otras dos. Jedwab demostró que, atendiendo a estas tres categorías, los datos demográficos lingüísticos de 2006 variaban bastante: 607.165 personas para la categoría de lengua materna (8,2% de la población total de Quebec), 787.885 personas para la categoría de lengua usual en el hogar (10,8%) y 994.725 para la categoría de pri-

mera lengua oficial aprendida y todavía empleada⁷¹. Las cifras variaban todavía más si se cruzaban con datos sobre el conocimiento y uso del francés por parte de esos mismos encuestados⁷².

La política lingüística quebequense se esfuerza por tener en cuenta estos y otros fenómenos, inherentes a la diversidad lingüística de la Provincia, y por eso promueve un enfoque intercultural en el que los distintos grupos etnoculturales se desarrollan libremente en el ámbito intercomunitario de la pléyade de lenguas que se hablan en Montreal, pero en el que todos convergen hacia el francés como lengua de la esfera pública a la que dan un uso preferente.

Esta concepción del francés fue refrendada por un informe del Consejo de Relaciones Interculturales de Quebec (CRI), al cual se le había encargado una consulta pública de la que se concluyó el importante apoyo social a la noción del francés como lengua común de la sociedad quebequense⁷³. Una lengua común que no impide sin embargo el uso de otras lenguas, principalmente en servicios de atención ciudadana como los sociales y de salud, principio que constituye una de las justificaciones del uso de intérpretes en determinados servicios públicos de Quebec. La universalidad de la lengua francesa

treal, bajo la dirección de Michel Pagé y Patricia Lamarre, con la colaboración del Centro Metrópolis de Quebec y el Consejo Superior de la Lengua Francesa. La problemática del coloquio giraba precisamente en torno a la dificultad por parte de los poderes públicos de enunciar categorizaciones que dieran cuenta de la complejidad de la realidad lingüística de Quebec, principalmente de Montreal. Al coloquio asistieron dos representantes de StatCan, Réjean Lachapelle, director de la División de Estudios Demolingüísticos, y Jean-Pierre Corbeil, jefe de la Sección de Estadísticas Lingüísticas, los cuales no tuvieron reparo en reconocer las limitaciones del método demolingüístico, que es por otro lado el único posible para gestionar la inmensa cantidad de datos generada por el censo estadístico que se realiza en Canadá cada cinco años. Frente a ese método, los ya citados Patricia Lamarre y Michel Pagé y otros investigadores como Monica Heller, profesora de sociolingüística y antropología de la Universidad de Toronto, abogaron por investigaciones cualitativas de carácter más etnográfico como medio óptimo para reflejar la complejidad de los fenómenos lingüísticos en el estudio.

71 Jack Jedwab, “How shall we define thee? Determining who is an English-Speaking Quebecer and Assessing its Demographic Vitality”, in Richard Y. Bourhis, *The Vitality of the English-Speaking Communities of Quebec: From Community Decline to Revival*, Montreal, CEETUM-Université de Montréal, 2008, p. 1-18, p. 8.

72 Ibid.

73 Conseil des relations interculturelles, *Un Québec pour tous ses citoyens*, Quebec, Gouvernement du Québec, 1997.

en la esfera pública quebequense será relanzada continuamente por las autoridades públicas de la Provincia: recientemente un informe⁷⁴ del Consejo Superior de la Lengua Francesa (CSLF) subrayó el hecho de que el aprendizaje del francés por parte de los recién llegados a Quebec constituye el mejor vector de integración en la sociedad de acogida, principalmente gracias a la incorporación a un mercado de trabajo que se desarrolla en esa lengua.

2.4. La escuela: vector de la interculturalidad

La escuela es otro de los núcleos de multiculturalidad de Quebec, principalmente en la Isla de Montreal. Las estadísticas recopiladas por Michel Paillé⁷⁵ sobre la evolución de las escuelas francófonas de Montreal demuestran que en 2007 había 10 veces más alumnos de lengua materna no oficial (68.800) que hace 30 años (6.700). Por otro lado, el alumnado de lengua materna francesa ha descendido de 200.000 a menos de 100.000. Además de eso, el peso relativo de los alumnos de lengua materna francesa en la red de escuelas francófonas de

la Isla de Montreal ha caído sustancialmente: de un 94% que representaban en 1976-1977 han pasado a menos del 56% en 2006-2007. Por último, durante el año académico 2000-2001, más del 85% de los estudiantes de lengua materna no oficial que estudiaban en una escuela francófona lo hacían dentro de la Isla de Montreal. Sin embargo, los datos de 2006-2007 mostraron una neta caída de ese porcentaje hasta el 71%, lo que demostraría, según Paillé, una redistribución de la población inmigrante en zonas suburbanas fuera de la Isla, como Longueuil o Laval⁷⁶.

La lengua vehicular de la enseñanza en Quebec es el francés. Esta disposición se aplica a todos los alumnos, incluidos los miembros de los grupos etnoculturales. Al ser un territorio de gran afluencia de inmigrantes, las autoridades provinciales temían que se produjera una escolarización masiva de los recién llegados en las escuelas anglófonas. Esta preocupación surge ya en los años 60, antes de establecerse el aparato legislativo provincial en materia lingüística, conocido como Carta de la Lengua Francesa⁷⁷ (CLF), cuando existía en Montreal una especie de diglosia como consecuencia de la cual el francés se reservaba a la esfera privada y el inglés era en gran medida la lengua de comunicación pública. Esa presencia pública del inglés provocó en la

74 Conseil supérieur de la langue française, *Le français, langue de cohésion sociale. Avis à la Ministre chargée de l'application de la Charte de la langue française*, Quebec, Gouvernement du Québec, 2008.

75 Michel Paillé, *Diagnostic démographique de l'état de la francisation au Québec. Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles*, punto 3.2. "Les langues d'enseignement de la maternelle à l'Université", informe presentado el 20 de enero de 2008 ante la Comisión Bouchard-Taylor, p. 4.

76 Este fenómeno de redistribución poblacional no parece exclusivo de las familias inmigrantes. El supuesto "éxodo" de los montrealeses hacia municipios de las orillas del río San Lorenzo ha sido uno de los temas de debate de la última campaña de las elecciones municipales que tuvieron lugar el 1 de noviembre de 2009. El candidato del partido *Projet Montréal*, el urbanista Richard Bergeron, convirtió precisamente este tema en uno de sus caballos de batalla contra la gestión del alcalde de Montreal, Gérald Tremblay.

77 *Charte de la langue française*.

administración provincial el temor a una transferencia directa de los recién llegados hacia el inglés, lo que causaría un descenso sistemático del número de francófonos con el paso del tiempo y una privatización del uso del francés todavía mayor en un futuro inmediato⁷⁸. Ésa es la razón por la que los esfuerzos de normalización lingüística del francés se han concentrado, entre otros aspectos, en la escuela y en la obligación de los recién llegados de matricular a sus hijos en el sistema que tiene el francés como lengua vehicular.

Los niños que acaben de llegar y deban inscribirse en la escuela francófona —la inmensa mayoría— pueden frecuentar una clase de acogida si no hablan francés. Estas clases están reservadas a los hijos de familias que lleven en Quebec menos de 5 años. Las clases se concentran en un curso intensivo de francés de 10 meses en grupos reducidos con alumnos de edades distintas. El objetivo principal de estas clases es proporcionar un nivel operativo que permita a los alumnos recién llegados una mayor integración en la sociedad de acogida, para que así puedan pasar a las clases normales con el resto de sus compañeros lo antes posible. El objetivo de estas clases no es sólo proporcionar un nivel de competencia aceptable en francés, sino iniciar a los niños en las particularidades de su nueva vida⁷⁹. Las clases se agrupan en determinados centros escolares, lo cual provoca la indeseable segregación de los alumnos inmigrantes con respecto a los autóctonos y a

los ya integrados. Para compensar este aislamiento, se intenta que los alumnos de acogida estén en ese régimen el menor tiempo posible y se integren rápido en las clases normales, siempre y cuando no constituyan una rémora para el aprendizaje del resto de sus compañeros. La mayoría de los estudios publicados sobre esta cuestión⁸⁰ apuntan a que esto es relativamente sencillo con los alumnos que llegan siendo pequeños, pero mucho más complejo cuando se trata de adolescentes que han sufrido deficiencias de escolarización en sus países de origen. Las cifras parece que desmienten los buenos propósitos de la administración, ya que a principios de la década de los 2000 se calculaba que alrededor del 50% de los alumnos de clase de acogida pasaban en ésta como mínimo 2 años⁸¹. Por eso se viene precocinando un modelo mixto en el que el alumno no esté retenido durante tanto tiempo en la clase de acogida y pueda pasar a la normal con el complemento de un programa extraescolar de apoyo lingüístico⁸². Esta concepción se basa en el hecho demostrado de que en las clases normales existe ya una amplia diversidad étnica, es decir que la frontera entre el ámbito de acogida y el normal es cada vez más porosa.

78 Jean-Claude Corbeil, *L'Embarras des langues. Origine, conception et évolution de la politique linguistique québécoise*, Montreal, Éditions Québec Amérique, 2007, p. 87.

79 Mireille Ferland, Guy Rocher, *La Loi 101 et l'école primaire à clientèle pluriethnique. Perceptions des intervenants*, Québec, Éditeur officiel du Québec, 1987, p. 15.

80 Guy Globensky, *Étude sur le rendement académique en français et en mathématiques des élèves en provenance de l'école Nouveau-Monde après le deuxième bulletin au secteur régulier, 1985-1986*, Montreal, CECM, 1987; Daniel Maisonneuve, *Le cheminement scolaire des élèves ayant séjourné en classe d'accueil*, Quebec, Direction générale de la recherche et du développement, 1987.

81 Marie Mc Andrew, *Immigration et diversité à l'école. Le débat québécois dans une perspective comparative*, Montreal, Les Presses de l'Université de Montréal, 2001, p. 27.

82 Ministère de l'Éducation du Québec, *Le point sur les services d'accueil et de francisation de l'école publique québécoise. Pratiques actuelles et résultats des élèves*, Montreal, Direction des services aux communautés culturelles, 1996.

Existen sin embargo escuelas en las que la lengua de enseñanza es el inglés. Esta división proviene de la antigua organización educativa, cuando el sistema escolar público de la provincia era confesional y se dividía en un comité de escuelas católicas (francófonas) y otro de escuelas protestantes (anglófonas). Actualmente las escuelas en Quebec se agrupan en comisiones escolares, que son órganos en los que están representadas las fuerzas vivas del barrio o distrito en el que se encuentre la comisión. Las comisiones escolares de la Provincia dejaron de ser confesionales en 1998, tras enmendarse en 1997 el artículo de la Ley Constitucional de 1982 relativo al carácter confesional de la escuela pública en Canadá. Por su carácter laico, la red pública de enseñanza de Quebec es excepcional con respecto a las de otras provincias canadienses. Desde 1998 las comisiones escolares se distribuyen pues siguiendo un criterio lingüístico (comisiones escolares francófonas —mayoritarias— y comisiones escolares anglófonas). Hay que añadir a ese respecto que siguen existiendo en Quebec escuelas confesionales, no sólo católicas y protestantes, sino también judías, musulmanas y de otras confesiones, pero que no pertenecen a la red pública, aunque pueden recibir subvenciones del Estado que son objeto en ocasiones de crítica⁸³.

El acceso a las escuelas anglófonas está restringido a los residentes en Quebec que ya hayan sido escolarizados —ellos, sus hermanos o uno de sus progenitores— en inglés en la Provincia o en cualquier provincia de la Federación, siempre y cuando sean ciudadanos canadienses. Los inmigrantes cuyos hijos hayan sido

escolarizados en inglés fuera del territorio canadiense no tienen derecho a matricularlos en las escuelas anglófonas⁸⁴, ello en virtud no sólo de la legislación lingüística quebequense sino del artículo 23.1 de la Carta Canadiense de Derechos y Libertades (CCDL)⁸⁵. Así pues, los inmigrantes que acaben de llegar a la provincia no tienen ninguna posibilidad de escolarizar a sus hijos en la escuela anglófona, salvo los niños que tengan graves dificultades de aprendizaje o que se encuentren en la provincia de manera temporal⁸⁶.

Un caso distinto es el de los ciudadanos canadienses que hayan residido fuera de Quebec y que hayan sido escolarizados, ellos o sus hijos, el tiempo suficiente como para permitirles tener acceso a la escuela pública inglesa de Quebec. Se trata de la denominada “cláusula Canadá”, contenida en la CCDL y que sustituye a la “cláusula Quebec” de la Ley 101, según la cual los niños tenían derecho a ser escolarizados en inglés sola y únicamente si habían estado inscritos antes en escuelas anglófonas de la Provincia, ellos, sus hermanos o

83 Pierre Graveline, *Une histoire de l'éducation au Québec*, Montréal, Bibliothèque québécoise, 2007, p. 160.

84 Julien Bauer, “La pyramide des identités selon la Charte canadienne des droits et libertés”, in Hélène Greven-Borde, Jean Tournon (dir.), *Les Identités en débat: intégration ou multiculturalisme?*, Paris, L'Harmattan, 2000, p. 187-202.

85 La Carta Canadiense forma parte de la Ley Constitucional de 1982, ley fundamental de Canadá: “Loi constitutionnelle de 1982. Éditée comme l'annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada, ch. 11 (R.V.), entrée en vigueur le 17 avril 1982”, in Réjean Pelletier, Manon Tremblay, *Le parlementarisme canadien* (4^a edición), Quebec, Les Presses de l'Université Laval, 2009, p. 505-514.

86 Michel Paillé, “Politiques linguistiques et minorité anglophone au Québec: une perspective démographique”, in Jean-Pierre Wallot (ed.), *La Gouvernance linguistique: le Canada en perspective*, Ottawa, Les Presses de l'Université d'Ottawa, 2005, p. 99-110, p. 101.

sus progenitores. La cláusula Quebec era totalmente legal en el momento de la promulgación de la Ley 101, pero la posterior entrada en vigor de la CCDL generó la sentencia *P.G. Québec c. Quebec Protestant School Board* de la Corte Suprema que obligó a reformar la CLF por medio de la Ley 86, la cual incorpora la cláusula Canadá al artículo 73 de dicha Carta⁸⁷. Con todo, la obligación de haber cursado estudios en un centro anglófono dentro de Canadá para poder tener acceso a la escuela anglófona quebequense constituye una especificidad en la aplicación del artículo 23 de la CCDL, ya que los francófonos, de nacionalidad canadiense o no, que quieran escolarizar a sus hijos en escuelas francófonas fuera de Quebec pueden hacerlo libremente. Así, un ciudadano francés recién llegado a Toronto, ciudad mayoritariamente anglófona pero en la que existen comisiones escolares francófonas, puede matricular a su hijo en un colegio francófono⁸⁸ sin necesidad de que haya estado inscrito con anterioridad en un centro francófono de Quebec. No pasaría lo mismo con un ciudadano británico recién llegado a Montreal, el cual estaría

obligado a inscribir a su hijo en una escuela francófona. Esta aplicación variable de la ley demuestra la complejidad del derecho lingüístico canadiense y cómo un mismo principio legal puede aplicarse de manera personal o territorial⁸⁹ según las circunstancias⁹⁰.

Los inmigrantes que se hubieran instalado en Quebec y que hubieran escolarizado en inglés a sus hijos antes de la entrada en vigor de la Ley 101 conservaron ese derecho, al igual que los francófonos que decidieron no

87 Jean Dansereau, "La politique linguistique du Québec. Vérités et mensonges", *Globe. Revue internationale d'études québécoises*, 2-2, 1999, p. 65-82, p. 80-81.

88 No sería lo que en la jerga del derecho lingüístico quebequense se denomina un *ayant-droit*, es decir un poseedor del derecho a matricular a su hijo en una escuela anglófona. Hay que apuntar a ese respecto que hay muchos *ayant-droits* en Quebec que prefieren matricular a sus hijos en escuelas francófonas o en escuelas anglófonas con programas de inmersión lingüística en francés. Ello demuestra el papel cada vez más importante que desempeña el francés en la vida pública quebequense: hablar francés se ha convertido en un factor más de éxito social incluso para la minoría anglófona, que tradicionalmente fue auto-suficiente y gozó de una "plenitud institucional", sobre todo en Montreal, que le permitía no tener que aprender francés. Hoy en día la mayoría de jóvenes anglófonos, si no son bilingües, por lo menos tienen un dominio bastante aceptable del francés.

89 Los criterios de personalidad y territorialidad corresponden a los modelos teóricos que propone la doctrina para resolver una cuestión de derecho lingüístico, como es la de saber qué prima en caso de conflicto entre un individuo y el Estado: ¿el derecho del individuo a utilizar una determinada lengua o el del Estado a imponer un determinado uso lingüístico en el espacio público? De manera general, las instancias canadienses dan prioridad en su legislación al criterio personal, mientras que las instancias quebequenses han legislado guiándose por el criterio territorial, sea cual sea la tendencia política del gobierno de turno, soberanista o federalista. Sobre esta compleja cuestión desde el punto de vista del derecho lingüístico ver: Jaume Benet i Llobet, "Principios y derechos constitucionales en un estado plurilingüe", in Javier De Lucas Martín (dir.), *Derechos de las Minorías en una sociedad multicultural*, Madrid, Consejo General del Poder Judicial, 1999, p. 11-42; Bruno De Witte, "Linguistic Equality. A Study in Comparative Constitutional Law", *Revista de Llengua i Dret*, 6, 1985, p. 43-126. Sobre esta cuestión aplicada a la disparidad de criterio entre Quebec y Canadá ver: Michel Seymour, "Le français comme langue publique commune", in Jean-Yves Thériault, Jacques L. Boucher, *Petites sociétés et minorités nationales: enjeux politiques et perspectives comparées*, Sainte-Foy, Les Presses de l'Université du Québec, 2005, p. 49-66; Michel Seymour, "Le Canada reconnaît-il l'existence des droits collectifs linguistiques du peuple québécois?", in Marcel Martel, Martin Pâquet, *Légiférer en matière linguistique*, Quebec, Les Presses de l'Université Laval, 2008, p. 423-446.

90 Michael McMillan, "La Loi sur les langues officielles et la Charte de la langue française: vers un consensus?", *Globe. Revue internationale d'études québécoises*, 2-2, 1999, p. 83-100, p. 86 y 95.

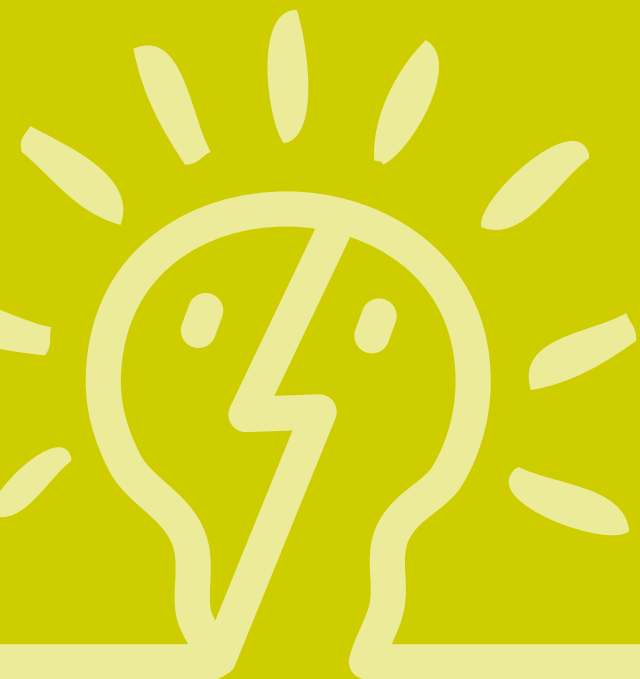
matricular a sus hijos en la escuela francófona antes de la adopción de dicha ley.

Como ya he indicado, las disposiciones de acceso a las escuelas anglófonas de Quebec están fijadas en la CLF, la cual ha recibido innumerables enmiendas desde su adopción en 1977. La sucesión de modificaciones está lejos de acabarse, ya que la Corte Suprema de Canadá, en una sentencia del 22 de octubre de 2009, reabrió el conflicto lingüístico existente en torno a las escuelas anglófonas de la Provincia al obligar al Gobierno de Quebec a modificar el segundo párrafo del 5º apartado del artículo 73, en el que se precisaba que la adquisición del derecho a frecuentar la escuela anglófona no se adquiriría si el alumno había transitado por una escuela privada no concertada. En el caso de unos padres que se habían querellado contra el Gobierno Provincial, el cual no reconocía a su hijo el poder matricularse en la escuela pública inglesa porque la adquisición del derecho pretendía hacerse mediante el tránsito por una escuela privada no concertada, la Corte Suprema estimó que el método empleado por el Gobierno de Quebec para proteger la primacía de la lengua francesa en el sistema escolar de la Provincia era “excesivo”⁹¹, forzando así una nueva reforma de la CLF. La Asamblea Nacional de Quebec ya la había enmendado en 2002 mediante la denominada Ley 104, que añadía a la antigua Ley 101 la exclusión, de entre las posibilidades de acceso al sistema de enseñanza público en inglés, de las escuelas privadas no subvencionadas, las cuales eran y son utilizadas por algunos padres alófonos para enviar a sus hijos durante una parte de su escolaridad y asegurarse

así el derecho a matricularlos después en la escuela pública anglófona. La Ley 104 parecía haber excluido la frecuentación de las escuelas privadas no subvencionadas, denominadas “escuelas-pasarela”, como medio de acceder a la escuela anglófona, pero la Corte Suprema ha obligado una vez al Gobierno provincial a modificar la ley.

91 Hélène Buzzetti, “Québec renvoyé à sa table de dessin. Les écoliers allophones pourront ‘s’acheter’ le droit d’étudier en anglais”, *Le Devoir*, 23/10/2009, p. 1.

3. La TISP: principios generales y aplicaciones en los contextos canadiense y quebequense



3. La TISP: principios generales y aplicaciones en los contextos canadiense y quebequense

3.1. El papel del intérprete en los SP

La TISP tiene por objetivo facilitar que los inmigrantes accedan a los servicios propuestos por los poderes públicos cuando no dominen de forma óptima la lengua en que se ofrecen dichos servicios. Se define pues como la interpretación que se desarrolla en el contexto institucional de una sociedad determinada cuando los proveedores de servicios públicos y sus usuarios hablan lenguas distintas⁹². Las personas a las que se dirigen estos servicios suelen ser inmigrantes recién llegados al país o de primera generación que por diversas razones no llegan a adquirir un conocimiento óptimo del idioma⁹³. Los usuarios sordomudos que requieren los servicios de un intérprete de lengua de signos también forman parte de la clientela potencial de las actividades de TISP. La labor de acercamiento de la administración a todos y cada uno de los ciudadanos se ve entonces facilitada por el trabajo de los intérpretes, en lo que Cor-

sellis considera una cadena formada por tres eslabones fundamentales: los proveedores de servicios públicos, los intérpretes, mediadores o intermediarios que hacen posible la comunicación y los usuarios que no dominan la lengua en que se dispensan los servicios⁹⁴.

El intérprete en los SP ¿realiza un trasvase de discurso entre dos lenguas distintas o actúa igualmente como mediador intercultural? El intérprete puede ser percibido como un mero traductor, es decir como alguien que vehicula el discurso emitido en una lengua A a una lengua B, asumiendo un papel pasivo en la interacción⁹⁵. El

92 Franz Pöchhacker, "Getting organized: The evolution of community interpreting", *Interpreting*, 4-1, 2002, p. 125-140, p. 126.

93 Bruno Di Biase, "Translating for the Community", *Australian Review of Applied Linguistics*, series S, 4, 1987, p. 52-65, p. 54.

94 Ann Corsellis, "Interpreting and Translation in the UK Public Service. The pursuit of Excellence versus, and via, expediency", in Gunilla Anderman, Margaret Rogers (ed.), *Translation Today. Trends and Perspectives*, Manchester, Multilingual Matters, 2002, p. 71-90.

95 Maria Tymoczko, "Ideology and the position of the translator: In what sense is a translator 'in-between'?", in María Calzada Pérez (ed.), *Apropos of Ideology. Translation Studies on Ideology-Ideologies in Translation Studies*. Manchester, St. Jerome, 2003, p. 181-201. Ya en los 80, Longley afirmaba que el intérprete y el mediador intercultural (*inter-cultural expert*) eran profesionales muy diferentes, aunque era deseable que colaboraran en la medida de lo posible: Pat Longley, "What is a community interpreter? Some Thoughts after the First Experimental Course in Peterborough", *The Incorporated Linguist*, 23-3, 1984, p. 178-181, p. 181.

intérprete puede actuar también como asesor del inmigrante, alineándose en cierta forma a favor de los argumentos de éste, en eso que en los países anglosajones llaman la *advocacy* y que hace decir a Gehrke que la ISP es una combinación de interpretación y trabajo social⁹⁶. Por último, el intérprete puede asumir funciones de mediación intercultural, pero ¿de qué manera y con qué límites?

Para Martin, el debate no está tanto en si el intérprete debe o no ser imparcial, debate superado a día de hoy, sino en cuáles son los límites de esa imparcialidad⁹⁷. Según Weiss y Stucker, el intérprete realiza mediación intercultural cuando traduce no sólo las palabras, sino también el lenguaje no verbal, el contexto jurídico y político y las reglas y normas sociales del país de acogida⁹⁸. Este trabajo puede hacerse de forma biunívoca, traduciendo las dimensiones culturales de los discursos de todos los participantes en la interacción. Morrissette⁹⁹ estima que el intérprete en los SP debe actuar como mediador intercultural, que su labor va más allá de la

traducción entre dos lenguas y consiste en establecer vínculos entre individuos de culturas distintas, facilitando la intercomprensión¹⁰⁰. El intérprete se encuentra en una excelente posición para actuar como mediador no sólo entre lenguas, sino también entre culturas, ya que es capaz de realizar una labor de descentramiento en relación con su propia cultura que le permite comprender la del Otro¹⁰¹. A ese respecto, el intérprete no es sólo un vector de buenas prácticas en la administración, en el sentido de que la acerca al conjunto de los ciudadanos, sino que se convierte en un facilitador de integración para los inmigrantes. Veremos más adelante cómo esta concepción de la TISP ha tenido amplio predicamento en Canadá y ha dado lugar a la figura del “intérprete cultural”. Sin embargo, en Quebec la intervención cultural del intérprete se ha ido diluyendo en beneficio de una traducción más neutra y el intérprete cultural ha sido sustituido por otra figura que es la del intérprete en el ámbito social.

La capacidad de mediación cultural no debe interpretarse de manera restrictiva y ha de ponerse mucho cuidado en no incurrir en lecturas culturalistas. Esto es a mi modo de ver lo que hace Morrissette en su trabajo de campo sobre los intérpretes en los SP en Quebec. La autora se apoya en un concepto de pertenencia cultural aplicado a la interpretación como mediación intercultural que me resulta harto problemático. Siguiendo a Weiss y Stucker, quienes afirman con razón que el intérprete debe realizar un trabajo de contextualización cuando

96 Monika Gehrke, “Community interpreting”, in Catriona Picken (ed.) *Translation-The Vital Link: Proceedings of the XIIIth World Congress of FIT*, vol. 1, Londres, Institute of Translation and Interpreting, 1993, p. 417-421, p. 420.

97 Anne Martin, “La interpretación social en España”, in Dorothy Kelly (ed.) *La traducción y la interpretación en España hoy: Perspectivas profesionales*. Granada: Comares, 2000, p. 207-223.

98 Regula Weiss, Rahel Stucker, *Interprétariat et médiation culturelle dans le système de soins*, Neuchâtel, Université de Neuchâtel - Forum suisse pour l'étude des migrations, Rapport de recherche n° 11, 1998, p. 46.

99 Karine Morrissette, “L'interprétariat: espace de médiation interculturelle dans le contexte francophone québécois”, *Ethnologues*, 27-1, 2005, p. 307-327, p. 308.

100 Myriam Graber, “Communication interculturelle à l'hôpital: réflexion autour de la médiation”. *Travaux neuchâtelois de linguistique*, 36, 2002, p. 113-122, p. 117.

101 K. Morrissette, “L'interprétariat: espace de médiation...”, p. 313.

3. La TISP: principios generales y aplicaciones en los contextos canadiense y quebequense

interpreta para un inmigrante recién llegado¹⁰², Morrissette afirma que el intérprete tiene que pertenecer obligatoriamente a la misma cultura que el inmigrante. Para ello propone los ejemplos de William, un burundés que opera como intérprete voluntario con compatriotas, y de Manuel, un refugiado colombiano que trabaja como intérprete ante las autoridades de Justicia e Inmigración de la ciudad de Quebec. En ambos casos, la pertenencia cultural haría imposible que estos intérpretes pudieran actuar con usuarios de fuera de un área geocultural muy determinada. En el caso de Manuel, por ejemplo, no podría realizar labores de interpretación con un ciudadano argentino, ya que, aunque compartan la misma lengua, los referentes culturales son distintos de los de Colombia. Tal y como he podido constatar en Montreal, este concepto de pertenencia cultural no es en absoluto ni el de los intérpretes, ni el de las autoridades encargadas de gestionar las estructuras de TISP en Quebec. Por otro lado, esta concepción de la pertenencia cultural implicaría que sólo los nativos de la lengua pueden intervenir como intérpretes en los SP, cosa que en la práctica no siempre ocurre: por ejemplo, muchos ciudadanos de los países del Este de Europa son capaces de comunicarse en lenguas de los países vecinos que pertenecen a la misma familia lingüística; para ellos no deja de ser la lengua de un país extranjero, incluso si la hablan perfectamente ¿Les inhabilita esto para ejercer como intérpretes?

La diferencia de perfiles entre Manuel y William es evidente, ya que el primero trabaja como intérprete de forma profesional, mientras que el segundo lo hace de

manera esporádica, fuera de cualquier tipo de estructura jurídico-administrativa organizada, fuera incluso de una ONG y exclusivamente con personas de su mismo grupo etnocultural. Así pues no me parece que haya en este caso discusión sobre si la TISP es mediación intercultural o no, sencillamente porque William no realiza TISP ya que su actividad no tiene lugar en un contexto administrativo normalizado, sino que se trata de un acompañamiento voluntario de tipo informal en el que el intérprete, convertido en auténtico mediador o, si se quiere, “intérprete *ad hoc*”, puede permitirse tomar partido por el miembro de su grupo para el que realiza la mediación. La cuestión de la equidistancia del intérprete ni se plantea porque no estamos en absoluto en un contexto de interacción trialógica dentro de un servicio público.

Por otro lado, la comunión cultural con el usuario pone en peligro el principio de equidistancia del que trataré con amplitud en las páginas de este trabajo: la pertenencia cultural del intérprete es sin duda productiva en términos de resolución de las barreras de comunicación entre el proveedor y el usuario, pero la pertenencia cultural es al mismo tiempo un arma de doble filo con la que el intérprete no debe jugar, ya que pondría en peligro el principio de neutralidad que debe reinar en el código deontológico de cualquier intérprete en los SP. Los casos descritos por Morrissette demuestran la enorme diferencia que existe entre el perfil de Manuel, intérprete en los SP profesional, y el trabajo voluntario que realiza William. Los principios que guían la labor de este último contradicen las normas deontológicas de cualquier intérprete profesional, de las que hablaré largo y tendido durante este trabajo: confusión entre vida profesional y vida personal e intervención durante largos períodos de tiempo y en repetidas ocasiones

102 R. Weiss, R. Stuker, *Interprétariat et médiation culturelle...*, p. 45.

que ayudan a crear lazos de amistad entre el intérprete y el inmigrante. Esta manera de trabajar perjudica en gran medida su posición neutral, pero debemos darnos cuenta una vez más de que el caso de William no es el de un intérprete profesional, sino el de un perfil de voluntariado que poco tiene que ver con la TISP ejercida como oficio.

No creo pues que se deba dar a la dimensión cultural una importancia mayor de la que tiene. Se puede afirmar que el intérprete actúa como mediador intercultural siempre y cuando partamos de una definición amplia y no excluyente de la mediación y de las situaciones en las que el mediador interviene. La definición clásica de la mediación como intermediación a la que sólo se recurre en caso de conflicto social no me parece pertinente para caracterizar al intérprete en los SP¹⁰³, ya que la barrera lingüística no es en sí generadora de conflicto entre el usuario y el servicio, sino que lo que hace es crear un desajuste entre el usuario y el proveedor que impide que el primero acceda correctamente al servicio. El problema es que este desajuste acaba instaurando una discriminación solapada. Así pues, los mecanismos de mediación intercultural, dentro de los cuales podemos incluir la TISP, pueden producirse perfectamente sin necesidad de que exista un conflicto previo, ya que lo que éstos hacen es favorecer la participación de todos los ciudadanos en la sociedad, comprometiéndolos en mayor medida a insertarse en el tejido social¹⁰⁴. Ade-

103 Tal y como hace Touzard en su manual sobre los principios de la mediación: Hubert Touzard, *La médiation et la résolution des conflits*, París, Presses universitaires de France, 1977.

104 Latifa Es Safi, *La médiation interculturelle en matière de santé: une réponse aux problèmes de communication entre patients migrants et personnel soignant?* Lieja, Résonances, 1996, p.

más, este trabajo de mediación se realiza no tanto para resolver conflictos, sino para prevenirlos¹⁰⁵.

En ese sentido, creo que una definición de mediación intercultural que integra la TISP es la propuesta por Giménez Romero, quien la define como

una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados¹⁰⁶.

Algunos aspectos de esta definición deben retener nuestra atención: en primer lugar el concepto de “situaciones sociales de multiculturalidad significativa”, que el autor entiende por situaciones de interacción entre individuos “diferenciados culturalmente entre sí”¹⁰⁷, de “naturaleza etnoculturalmente diferenciada”¹⁰⁸, entre los que se establece una “relación social manifiestamente condicionada por la identidad etnocultural diferenciada de los sujetos”¹⁰⁹, tomando aquí el concepto de “cultura” en su sentido más amplio, sentido del que evidente-

11.

105 Marta Castiglioni, *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*, Milán, FrancoAngeli, 1997, p. 32.

106 Carlos Giménez Romero, “La naturaleza de la mediación intercultural”, *Migraciones*, 2, 1997, p. 125-159, p. 142.

107 *Ibid.*, p. 132.

108 *Ibid.*, p. 150.

109 *Ibid.*, p. 133-134.

mente forma parte la lengua. Así pues, la lengua sería un factor de diferencia cultural que el mediador —en este caso lingüístico— contribuiría a resolver.

Otra idea muy productiva para nuestra delimitación del concepto de TISP es la del mediador como facilitador del “acercamiento” entre las partes: el intérprete, al eliminar la barrera de la lengua, favorece el reconocimiento mutuo entre el usuario y el proveedor. No creo que sea cierto, como afirma Margalit Cohen-Émerique¹¹⁰, que el intérprete sea incapaz de modificar la actitud de los proveedores frente a los usuarios y, por lo tanto, la concepción que los primeros tienen de los segundos: si bien el intérprete en los SP no llega a realizar el tipo de acercamiento entre las partes que puede conseguir un mediador intercultural, también hay que señalar que su papel va más allá del establecimiento de una mera relación lingüística entre las partes. Cohen propone una tipología de la mediación intercultural en la que el intérprete en los SP prácticamente no tiene sitio al ser considerado un “grado 1” de la mediación —de hecho la autora habla de “primer tipo” de 4 tipos posibles—, una mediación rudimentaria porque el intérprete es incapaz de transformar las prácticas de los proveedores de SP. Un intérprete y un mediador intercultural no tienen las mismas tareas, pero el intérprete participa de algunas de las otras funciones de la mediación, como por ejemplo la de deshacer malentendidos de índole cultural (segundo tipo de mediación según la autora¹¹¹) o la de facilitar avances en la toma en consideración de las

especificidades culturales de los usuarios (cuarto tipo de mediación), algo que en el caso de Quebec quedará demostrado en la percepción que los proveedores tienen del trabajo de los intérpretes en los SP. El simple hecho de que un intérprete pueda convertirse en una figura habitual en determinados contextos de interacción en los SP, como es el caso de la mayoría de centros de salud en Montreal, y que los proveedores se hayan dado cuenta de las ventajas que su presencia procura, es ya un ejemplo de cómo su buen hacer ha conseguido menoscabar las barreras lingüísticas y culturales. Es cierto que la autora habla de permeabilidad entre los tipos de mediación, con la posibilidad de empezar por una mediación de tipo lingüístico, que Cohen denomina “mediación de enlace”, y acabar en una mediación de cuarto tipo o “mediación-transformación”, pero mi objeción se centra en la imposibilidad que la autora atribuye a esa mediación de enlace de ejercer un poder de eliminación de barreras culturales y prejuicios y de transformación del universo de trabajo en el que se produce la interacción. Creo que el problema reside en considerar la lengua y la cultura como dos categorías estancas, como si la lengua no vehiculara cultura y, por lo tanto, fuera imprescindible trascenderla para llegar a realizar un trabajo de mediación. La interpretación en los SP tiene una dimensión etnocultural que es la que hace que el intérprete trabaje en la eliminación de barreras no forzosamente lingüísticas, levantadas por las ideas preconcebidas que sobre el Otro pueden tener los interactantes y que tienen que ver con las representaciones que éstos se hacen de los demás y de ellos mismos¹¹².

110 Margalit Cohen-Émerique, “Les médiateurs interculturels, passerelles d’identité”, *InterCulture*, 153, 2007, p. 9-24.

111 Margalit Cohen-Émerique, “L’approche interculturelle auprès des migrants”, in Giselle Legault (dir.), *L’Intervention interculturelle*, Montreal, Gaëtan Morin, 2000, p. 164-178.

112 Martine Abdallah-Pretceille, Carmel Camilleri, “La communication interculturelle”, in Claudine Labat, Geneviève Vermès (dir.), *Cultures ouvertes, sociétés interculturelles. Du contact à l’interaction*, vol. 2, Paris, Éditions L’Harmattan, 1993, p. 47-

Ésta es la razón por la que autores como Marta Castiglioni hablan de “mediación lingüístico-cultural”¹¹³, por lo menos en el ámbito sanitario, que es donde ella ha realizado sus trabajos de campo. La representación de ese Otro culturalmente distinto puede conllevar problemas de comunicación que el intérprete en los SP ayuda a resolver. De esa manera, aporta su granito de arena a la transformación de las mentalidades.

Siguiendo la tipología de actores involucrados propuesta por Giménez Romero, las situaciones de interacción en los SP serían del tipo individuo-institución, puesto que el inmigrante se refiere a una instancia que tiene una existencia previa a su llegada al lugar de acogida, con sus propios valores y funcionamiento (por ejemplo la escuela o el sistema sanitario), pero también esas interacciones podrían ser del tipo individuo-individuo, ya que el proveedor no aplica sistemáticamente los parámetros de la instancia a la que pertenece, como si fuera un ordenador, sino que actúa en base a unos esquemas personales en los que subyace la formación que haya recibido, los conocimientos de la cultura del inmigrante, sus conocimientos lingüísticos, su propia experiencia vital dentro y fuera del país, sus prejuicios, etc. A eso hay que añadir la complejidad de las relaciones interétnicas, que cambian según el contexto de interacción (jurídico, sanitario, educativo, asistencial...), el cual establece una variedad de relaciones entre los actores, desde la horizontalidad hasta la jerarquización. Vemos pues que no sólo se trata de eliminar la barrera lingüística, puesto que existen otras: el intérprete no es un mediador absoluto y, aunque su trabajo pueda conllevar una mediación

intercultural más amplia que la meramente lingüística, lo que haga no servirá de nada sin la colaboración de otros profesionales de la mediación que actúan como proveedores (trabajadores sociales, trabajadores de ONG, etc.).

El último aspecto que me parece imprescindible subrayar en la definición de Giménez Romero es el de la “adecuación institucional”, ya que en las situaciones de multiculturalidad significativa en las que se producen las intervenciones son los poderes institucionales los que tienen que dar el primer paso en la adaptación de los servicios. El hecho mismo de recurrir a un intérprete o a un mediador constituye un esfuerzo de adecuación en proveedores que pueden tener un protocolo de actuación previo en el que no se tenía en cuenta la dimensión lingüística y cultural de la intervención. Esos esfuerzos de adaptación chocarán siempre con la oposición de proveedores que no entenderán tal cambio en la cultura de servicio de la institución, pero creo que el esfuerzo pedagógico que requiere el hacerles cambiar de opinión merece la pena.

En este punto quiero aclarar que el intérprete en los SP en el modelo que propongo, que no es otro que el que existe en el contexto canadiense, no es un mediador intercultural en el sentido de que realice labores de traducción “entre otras muchas cosas”: el intérprete en los SP es ante todo un profesional de la traducción cuya situación de puente entre las dos culturas que vehiculan las lenguas que traduce le puede hacer entrar en el campo de lo cultural, aclarando malentendidos e impares culturales, actuando como un tercer elemento

51.

113 Marta Castiglioni, *La mediazione linguistico-culturale...*

de la interacción¹¹⁴ y no sólo como una máquina que procesa discursos y los pronuncia en otra lengua. Pero su labor de mediación intercultural llega hasta ahí. Es por eso por lo que decía más arriba que el intérprete en los SP sólo puede ser considerado como mediador intercultural si se concibe la mediación desde un punto de vista lo más amplio posible. Las características del mediador se encuentran en el intérprete en los SP, principalmente el imperativo de una cierta biculturalidad¹¹⁵, si no completa, por lo menos un amplio conocimiento sociocultural de los universos entre los que se media, además de una amplia capacidad para manejar los códigos, no sólo lingüísticos, sino corporales, proxémicos y semióticos¹¹⁶. Como bien señala Witte, esa competencia bicultural tiene que aplicarse sobre sus culturas de trabajo, pero sobre todo *entre* esas culturas, es decir que debe desarrollar una competencia que le permita hacer dialogar las dos culturas y analizar las imágenes que cada una de ellas se hace de la otra y las que cree que la otra se hace de sí misma¹¹⁷. El intérprete en los

SP tiene que ser capaz de manejar no sólo los universos culturales de las personas entre las que media, sino que tiene que ser capaz de gestionar distintos registros en situaciones a menudo de tensión¹¹⁸. No hay que olvidar que el intérprete trabaja en contextos problemáticos, como los servicios sociales, la sanidad y la justicia, por lo que las intervenciones puedan ser a veces muy delicadas. Aunque no se pueda generalizar, sí que hay que apuntar la presencia de un elemento emocional que diferencia en cierta manera la interpretación en los SP de, por ejemplo, la interpretación de conferencias¹¹⁹.

El intérprete puede ser “bicultural”, ya sea porque se ha visto inmerso en un proceso migratorio similar al del usuario para el que trabaja o porque por razones familiares haya estado en contacto directo con las dos culturas. El lado opuesto es que no cuente con bagaje cultural de ninguna de las dos culturas y, entre las dos, se encuentra la posibilidad de que cuente con uno pero no con el otro. Estas dos últimas posibilidades son poco corrientes: la del biculturalismo perfecto es la ideal pero no siempre se da, ya que nos encontramos sobre todo con personas que dominan su cultura de referencia y tienen un profundo conocimiento de la otra pero sin llegar a ser totalmente biculturales. Ambas culturas pueden corresponder con la del proveedor o

114 Richard Brislin, *Understanding Culture's Influence in Behavior*, Orlando, Hartcourt Brace, 1993; Andrew Knapp-Potthof, Kath Knapp, “The Man (or Woman) in the Middle Discoursal Aspects of Non-Professional Interpreting”, in Stephen Boechner, *The Mediating Person and Cultural Identity*, Cambridge, Schenkman, 1981, p. 181-201.

115 Ann Corsellis, “Creating a Professional Context for Public Service Interpreters and Translators”, in Carmen Valero Garcés (ed.), *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades*, Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad, 2002, p. 31-38.

116 Robert Taft, “The Role and Personality of the Mediator”, in Stephen Boechner, *The Mediating Person and Cultural Identity*, Cambridge, Schenkman, 1981, p. 53-88.

117 Heidrun Witte, “La traducción y su influencia en las relaciones entre culturas”, in Anne Barr, et al (eds.), *Últimas corrientes teóricas en los estudios de traducción y sus aplicaciones*, Sa-

lamanca, Ediciones Universidad de Salamanca, 2001, p. 841-847, p. 844.

118 Holly Mikkelson, “Community Interpreting. An Emerging Profession”, *Interpreting*, 1-1, 1996, p. 125-129.

119 Roger Fletcher, “Community Interpreting in the UK”, in Deana Lindberg Hammond (ed.), *Coming of Age. Proceedings of the 30th Annual Conference of the American Translators Association. October 11-15 1989, Washington D.C., Medford (NJ)*, Learned Information, 1989, p. 129-132, p. 129.

con la del usuario: cuando se trata de una lengua poco usual, el intérprete suele ser nativo de esa lengua y por lo tanto compartir en todo o en parte la cultura del usuario. En los casos de lenguas más extendidas, el intérprete puede ser un profesional de la traducción que ha aprendido la lengua y asimilado elementos de la cultura de la lengua del usuario y que, se supone, comparte la cultura del proveedor¹²⁰. Creo que la interpretación en los SP es ante todo una mediación formal que ayuda a crear un clima de confianza entre las partes y, lo más importante, favorece el reconocimiento del usuario por parte del proveedor, acto por el que el usuario consigue el fin último de la TISP, que no es otro que el acceso al recurso institucional.

La TISP ha sido considerada por algunos autores como una manera de reequilibrar la asimetría de las relaciones de poder entre la Administración y los usuarios de origen etnocultural. Según la definición de Valero¹²¹, el intérprete tendría un papel de compensación de la injusticia social de la que es víctima el inmigrante. No creo que haya reestablecimiento del equilibrio social en la labor del intérprete: creo que hay confirmación del acceso a

los servicios públicos por parte del alófono, el cual, por la imposibilidad de comunicación con los proveedores, sufre un acceso limitado a dichos servicios. Podríamos decir que mi percepción de la TISP es más “lingüística”: el intérprete no elimina las relaciones de poder que la Administración mantiene con los ciudadanos (inmigrantes o autóctonos), sencillamente facilita el acceso a sus servicios a los inmigrantes, lo cual es sensiblemente distinto. Las relaciones de poder entre la Administración y los administrados son previas a cualquier dificultad de acceso por parte de los inmigrantes que no hablen la lengua en la que se ejerce dicha Administración. Así pues, no hay ninguna relación de poder que reequilibrar, puesto que ésta no yace en la discriminación de la que puede ser objeto el inmigrante, sino en los privilegios que tiene la Administración sobre los ciudadanos, las denominadas “prerrogativas administrativas”, las cuales le permiten imponer su criterio al estar legitimadas por el poder ejecutivo del que emanan. Me parece que querer conferirle al intérprete un papel más allá de la buena gestión de las políticas públicas de la Administración es endosarle un papel que corresponde ejecutar a la sociedad en su conjunto: la integración y el equilibrio en las relaciones entre todos los segmentos sociales es responsabilidad de todos y cada uno de nosotros.

La interpretación en los SP ha sido y sigue siendo desgraciadamente sinónimo de voluntariado o trabajo no profesionalizado y, por lo tanto, mal remunerado. En el contexto anglosajón, esto se debe en parte a las dificultades para definir el concepto de *community interpreting*, que provienen de la variedad de actores que intervienen en la actividad, tanto de los proveedores (multitud de servicios públicos que pueden tener contacto con potenciales usuarios) como de los clientes (grupos etnoculturales, tanto inmigrantes como comu-

120 Estas relaciones pueden ser más complejas de lo que imaginamos. Durante mi estancia en Montreal trabajé con una intérprete de español argelina francófona totalmente bilingüe y absolutamente capacitada académica y profesionalmente para entender y analizar las culturas de proveedores (quebequenses francófonos en su mayoría) y usuarios (latinoamericanos). En casos como éste, que son más habituales en TISP de lo que podríamos pensar, no hay identificación inmediata con la cultura de ninguna de las dos partes y sin embargo no se puede decir que la intermediación sea menos eficaz.

121 Carmen Valero Garcés, “Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos”, in Carmen Valero Garcés (ed.), *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*, Granada, Comares, 2003, p. 3-33, p. 5.

3. La TISP: principios generales y aplicaciones en los contextos canadiense y quebequense

nidades indígenas o minorías nacionales —en el caso de Canadá— o personas minusválidas). Desde el punto de vista de los proveedores de servicios, también resulta difícil establecer un campo unitario de actuación, ya que, como afirma Pöchhacker¹²² y veremos más adelante, la interpretación judicial tiene especial tendencia a considerarse una categoría independiente de la interpretación en los SP, quedando ésta circunscrita al campo de la salud y de los servicios sociales, lo que le da una cierta pátina de interpretación desempeñada dentro de un marco de voluntariado y, por lo tanto, no remunerada. Bowen¹²³ apunta también a esta connotación en la analogía semántica que existe en inglés entre el término *community* y los conceptos de *community service* y *community work*, labores que pueden caracterizarse como voluntarias y no remuneradas.

En un trabajo de campo publicado en 2001 por Valero Garcés¹²⁴ y realizado entre personal sanitario de Guadalajara y voluntarios de ONG y centros de salud de Alcalá de Henares, se ponía de relieve la percepción que tienen de su propia labor los inmigrantes que realizan tareas de interpretación. Estas personas no cuentan con ninguna formación o experiencia en el campo de la traducción e interpretación y sólo pueden apoyarse en sus propias vivencias como inmigrantes y en lo apren-

dido durante ese recorrido vital. Entre los principales problemas con los que se topaban los informantes del estudio se encontraban los de naturaleza más técnica, como la falta de memoria, que cualquier intérprete debe entrenar para ser lo más eficiente posible; la falta de habilidad para tomar notas, técnica indispensable en interpretación bilateral; la confusión de registros, los problemas de incomprensión de la lengua de partida y de expresión en la lengua de llegada, etc. Los encuestados admitían que les faltaba formación en aspectos técnicos de la interpretación y que les gustaría adquirirla. Otro de los problemas es el de la imparcialidad, ya que declaraban tener dificultades para mantener una posición lo más equidistante posible sin ceder a presiones de los proveedores o de los usuarios miembros de su mismo grupo etnocultural. Vemos pues en estas dos deficiencias la problemática que plantea el recurso a intérpretes ocasionales, de la que trataré más tarde cuando me refiera al caso específico de Quebec.

3.2. Los ámbitos de la TISP

Como hacen Corsellis¹²⁵ o Fletcher¹²⁶, entiendo la TISP en sentido amplio y por lo tanto incluyo dentro de sus distintas modalidades la denominada interpretación judicial. Los intérpretes judiciales son profesionales de la traducción e interpretación especializados en interven-

122 F. Pöchhacker, "Getting organized", p. 127-128.

123 M. Bowen, "Community interpreting", in M. Snell-Hornby, et al (eds.), *Handbuch Translation*, Tübingen, Stauffenburg, 1998, p. 319-321, p. 309.

124 Carmen Valero Garcés, "El mediador interlingüístico en los servicios públicos: ¿nuevos principios éticos para nuevas realidades?", in Anne Barr, et al (eds.), *Últimas corrientes teóricas en los estudios de traducción y sus aplicaciones*, Salamanca, Ediciones Universidad de Salamanca, 2001, p. 819-828.

125 Ann Corsellis, "Training Needs of Public Personnel Working with Interpreters", in Silvana E. Carr, et al, *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Amsterdam, John Benjamins, 1997, p. 77-89, p. 80.

126 R. Fletcher, "Community Interpreting in the UK", p. 129.

ciones en los tribunales y, por lo tanto, deberían tener una formación más o menos amplia en derecho, ya que trabajan en actos relacionados con los procedimientos judiciales, principalmente de naturaleza penal como las declaraciones de testigos o el análisis de pruebas periciales¹²⁷. Trabajan pues en un campo específico de la traducción y su labor puede requerir competencias más académicas que las de un intérprete que trabaja como mediador entre un paciente y su médico, pero no por ello dejan de desempeñar una labor de TISP.

En un manual clásico de interpretación judicial, *Fundamentals of Court Interpretation*, Dueñas González et al establecen una clara diferencia entre “court interpreters” y “community interpreters”, definiendo la segunda como “cualquier interpretación realizada por un intérprete no profesional”¹²⁸, como si todos los intérpretes en los SP realizaran su trabajo de manera informal y *ad hoc*¹²⁹, lo cual no sólo niega la posibilidad de profesionalización en el ámbito de la interpretación en los SP, sino que

127 Matilde Deferrari, “Judiciary Interpretation: Theory and Practice”, in Deanna Lindberg Hammond (ed.), *Coming of Age. Proceedings of the 30th Annual Conference of the American Translators Association. October 11-15 1989, Washington D.C., Medford (NJ)*, Learned Information, 1989, p. 123-127, p. 124.

128 Roseann Dueñas González, et al, *Fundamentals of Court Interpretation: Theory, Policy and Practice*, Durham, Carolina Academic Press, 1992, p. 29.

129 El intérprete *ad hoc* es “una persona designada espontáneamente para hacer de intermediario entre personas con idiomas distintos, y que no necesariamente posee un excelente conocimiento de los idiomas”. Iciar Alonso Araguás, “Nuevos desafíos y viejos problemas: algunos antecedentes históricos de la mediación lingüística y la interculturalidad en la España contemporánea”, *Revista Española de Lingüística Aplicada*, vol. extra 1 (“Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España”, coord. Francisco Raga Jimeno y Carmen Valero Garcés), 2006, p. 15-28, p. 18.

además establece una falsa jerarquía basada en criterios ficticios. Más allá de que el manual de González et al fuera publicado en 1992, y que por lo tanto hayan transcurrido unos años en los que la TISP se haya desarrollado de manera especial, sobre todo en Estados Unidos, el establecimiento de esta dicotomía obedece a un prejuicio sobre la TISP que existe todavía hoy incluso en el seno de la profesión, tal y como he podido constatar en Canadá y por supuesto también en España. Me parece que separar la TISP de otras categorías como “interpretación médica” o “interpretación judicial” no sólo desposee a la TISP de su dimensión profesional en base a un prejuicio según el cual habría unas traducciones más profesionales que otras, sino que además es una concepción de la profesión que no se corresponde con la realidad del mercado laboral. De hecho, durante mi estancia en Montreal tuve la oportunidad de conocer a traductores adscritos tanto al BII como al BIPJM, cuyas intervenciones son de naturaleza distinta: el primero trabaja en el ámbito de los servicios sanitarios y sociales, mientras que el segundo proporciona intérpretes para los juicios orales en los tribunales de la ciudad.

Mikkelson realiza una crítica en términos similares a la dicotomía establecida por González et al: *Fundamentals of Court Interpretation* trata sobre la interpretación en el contexto de los tribunales, actividad profesional que en muchos casos es también asumida por intérpretes sociales. Para Mikkelson, esto quiere decir que las categorías son porosas y que no existe ninguna razón para que los intérpretes de tribunales, así como los intérpretes de conferencias, quieran reivindicar un determinado estatus de manera aislada. Es mucho mejor que se aúnen fuerzas con el fin de conseguir un determinado objetivo

3. La TISP: principios generales y aplicaciones en los contextos canadiense y quebequense

profesional¹³⁰ y que los mismos intérpretes tengan una visión más inclusiva de su profesión, en la que el trabajo de interpretación en los SP sea más valorado¹³¹. No hay que perder de vista, sin embargo, que Mikkelson habla de *community interpreting*, es decir de la interpretación que se desarrolla en el seno de la comunidad y, por lo tanto, puede ir del registro formal de interacción en los servicios públicos hasta situaciones informales que podrían entrar más en los sistemas de acompañamiento a inmigrantes que realizan los organismos comunitarios¹³². Creo que ahí se debe establecer una pequeña restricción: el modelo profesional por el que abogo se refiere a los intérpretes que operan con inmigrantes en el contexto de los servicios públicos, principalmente los servicios sanitarios, sociales, judiciales y educativos, aunque puedan entrar otros. El acompañamiento a inmigrantes en situaciones de interacción más o menos privadas, como por ejemplo la firma de un contrato de alquiler o las altas en servicios domésticos como la luz o el agua, debe ser asumido a mi entender por los organismos comunitarios y no por los poderes públicos, los cuales, con todo, contribuyen económicamente a la labor de dichos organismos. Esto tampoco quiere decir que los intérpretes que intervengan en estas interacciones privadas no tengan que ser profesionales, lo que quiero decir es que estas actividades no entrarían en el catálogo de buenas prácticas que los poderes públicos deben asumir para con los inmigrantes.

Esta concepción amplia de la TISP, que engloba también la interpretación judicial, existe igualmente en Gran Bretaña. En ese país, los primeros intentos de acreditación y profesionalización de los intérpretes vinieron del ámbito judicial y policial en los años 80, durante los que se llevó a cabo una experiencia piloto en la ciudad de Peterborough. Es en esa época cuando empezó a utilizarse el término *community interpreting*¹³³ hasta que se acuñó el de *public service interpreting*, término que eliminaba la ambigüedad que en el contexto europeo vehicula el término “comunitario”, que suele hacer referencia a las instituciones de la Unión Europea: esto hacía que se confundieran dos actividades profesionales, la de los intérpretes que trabajan en las instituciones comunitarias y la de los que trabajan con inmigrantes ante los SP¹³⁴. Por otro lado, Gran Bretaña cuenta desde 1994 con un Registro Nacional de Intérpretes en los Servicios Públicos¹³⁵, de funcionamiento similar a algunos bancos de intérpretes observados en Quebec. Se trata de un órgano establecido como fundación sin ánimo de lucro dependiente administrativamente del Instituto de Lingüística de Londres, con su propio Código ético¹³⁶ y procedimientos disciplinarios, como un colegio profesional, en el que pueden inscribirse intérpretes *free-lance* que hayan seguido la formación propuesta

130 H. Mikkelson, “Community Interpreting. An Emerging Profession”, p. 125-126.

131 Ibid., 128.

132 Ibid., 127.

133 Pat Longley, “What is a community interpreter?”; Jane Shackman, *The Right to be understood: A handbook on working with, employing and training community interpreters*, Cambridge, National Extension College, 1984.

134 A. Corsellis, “Training Needs of Public Personnel...”, p. 80.

135 *National Register of Public Service Interpreters*.

136 Chartered Institute of Linguists, *Code of Professional Conduct*, Londres, Institute of Linguistics, 2007.

por el Instituto y superado un examen de acreditación¹³⁷ de competencias en interpretación para una veintena de combinaciones lingüísticas. Dicha acreditación habilita para ejercer como intérpretes en los SP según especialidades: interpretación judicial, interpretación sanitaria, interpretación en instituciones penitenciarias, etc.¹³⁸.

En el caso de Canadá, tanto las autoridades federales como las quebequenses son conscientes de que los intérpretes en los SP son profesionales de la traducción que tienen que estar formados y realizar su labor en el mayor respeto de la deontología que impone el trabajo que realizan. En ese sentido, el intérprete más o menos informal o *ad hoc* (pariente o amigo del usuario, miembro de ONG que realiza tareas de interpretación entre otras muchas cosas) no pueden ser considerados como intérpretes. Tampoco se pueden confundir los servicios cuyos proveedores son capaces de comunicarse con los usuarios en distintas lenguas y los servicios de interpretación en los SP. En el primer caso, el proveedor no estaría mediando, sino que estaría dirigiéndose directamente al usuario en su lengua: se trataría pues de “servicios multilingües”¹³⁹.

Precisamente en el contexto canadiense francófono, donde la TISP recibe el nombre de “interpretación en

el ámbito social”¹⁴⁰ o “interpretación cultural”¹⁴¹, ésta se define desde las instancias federales como aquella cuyo nombre designa el campo o sector de actividad en el que desarrolla la labor del intérprete, es decir, el campo o sector social¹⁴². La idea de “ámbito social” se emplea aquí como espacio en el que convergen los servicios públicos y sus usuarios, y es en ese espacio en el que opera el intérprete, mediando entre los proveedores de los servicios y sus usuarios cuando las lenguas de ambos son discordantes. La tipología de espacios posibles de interacción entre los SP y los ciudadanos es pues amplísima: la salud, la educación, los servicios sociales, la justicia y cualquier servicio que la administración ponga a disposición de la población.

En el primer congreso de la asociación canadiense de TISP *Critical Link*, celebrado en Geneva Park (Ontario), en 1995¹⁴³, se definió a los intérpretes en los SP de manera amplia como aquéllos que intervenían ante ciu-

137 Edda Ostarhild, “The National Register of Public Service Interpreters in the UK”, in *Proceedings of the XIV World Congress of the Fédération internationale des traducteurs*, vol. 2, Melbourne, AUSIT, 1996, p. 785-792.

138 Educational Trust, *Diploma in Public Service Interpreting Handbook*, Londres, Institute of Linguistics, 2007.

139 Industrie Canada, *Portrait de l'interprétation en milieu social au Canada*, p. 23.

140 En francés, porque en inglés se emplea el mismo término que en Estados Unidos, *community interpreting*, el cual se empezó a utilizar en Gran Bretaña antes de que la confusión con la interpretación que se realiza en el seno de las instituciones de la Unión Europea creara una confusión terminológica, por lo que dejó de emplearse, sustituyéndolo por *public service interpreting*.

141 La segunda parece haber cedido su lugar a la primera durante los últimos años, al menos en la zona francófona del país, donde, como veremos más adelante, la dimensión cultural del trabajo del intérprete ha perdido peso frente a un papel más neutro de vínculo lingüístico entre los actores de la interacción.

142 Industrie Canada, *Portrait de l'interprétation en milieu social*, p. 6.

143 El primer congreso de *Critical Link* constituye la cristalización del interés académico que suscita la interpretación en los SP entre ciertos investigadores en interpretación que comienzan a estudiar este asunto durante los 90.

3. La TISP: principios generales y aplicaciones en los contextos canadiense y quebequense

dadanos cuyas destrezas en las dos lenguas oficiales no les permitían tener acceso a servicios públicos en igualdad de condiciones, tales como la justicia, la salud, la educación y los servicios sociales y gubernamentales. La definición de este tipo de interpretación, denominada *community interpreting* en el Canadá anglófono y Estados Unidos, introduce una variante interesante, que es la de que el cliente reside en la comunidad en la que recibe los servicios, frente al cliente del intérprete de conferencias, quien suele recibir el servicio durante un viaje de negocios, académico o político. Mikkelson añade que las lenguas de trabajo de estos intérpretes no suelen ser las de la diplomacia internacional y pone el ejemplo del intérprete de árabe que, si quiere trabajar a tiempo completo como tal, deberá realizar tareas en hospitales, juzgados o servicios administrativos, las cuales constituirán el grueso de su labor como intérprete, frente a alguna que otra intervención en actos públicos como intérprete de conferencias¹⁴⁴. Sin embargo, no creo que se pueda esgrimir esta especificidad como exclusiva de los intérpretes en los SP, ya que la profesión de intérprete, sobre todo cuando se trata de trabajadores por cuenta propia, requiere precisamente una gran capacidad de adaptación a encargos muy variados. Sólo los intérpretes muy especializados, que en muchas ocasiones están integrados en las plantillas de organizaciones internacionales, pueden permitirse orientar su labor hacia un determinado tipo de actividades de interpretación.

Roy¹⁴⁵ añade otro elemento más técnico y referido al tipo de interacción, que diferencia la interpretación en los SP de la interpretación de conferencias: se podría decir que existe un mayor equilibrio entre los interactantes, ya que ambos emiten discurso y son al tiempo receptores del discurso del otro. Esto ocurre menos en la interpretación de conferencias¹⁴⁶ —simultánea¹⁴⁷ y consecutiva¹⁴⁸—, donde generalmente el orador monopoliza una parte importante o la totalidad del turno de palabra, limitando así la interacción, lo que implica que el intérprete en los SP tiene una mayor capacidad operativa sobre la interacción que el intérprete de conferencias que realiza simultánea o consecutiva, ya que puede interrumpir el turno de palabra, pedir que se hable más despacio, que se modere o se eleve el tono

144 H. Mikkelson, "Community Interpreting. An Emerging Profession", p. 126-127.

145 Cynthia Roy, "Interpreters, their role and metaphorical language use", in A.L. Wilson (ed.), *Looking Ahead: Proceedings of the 31st Annual Conference of the American Translators Association*, Medford (NJ), Learned Information, 1990, p. 77-86.

146 Collados *et al* diferencian entre "técnicas de interpretación" y "modalidades de interpretación". Las primeras se refieren a la manera de llevar a cabo la actividad interpretativa (bilateral, simultánea, consecutiva) y las segundas a la aplicación de una o varias de esas técnicas a un contexto situacional determinado (interpretación de conferencias, ante los tribunales, de enlace y social). Ángela Collados Aís, *et al*, "Concepto, técnicas y modalidades de interpretación", in Ángela Collado Aís, *et al*, *Manual de interpretación bilateral*, Granada, Comares, 2001, p. 39-60.

147 Es la técnica de interpretación que consiste en "la mediación oral que se realiza simultáneamente a la emisión del discurso original. (...) Consecuentemente la característica esencial de esta técnica es que el intérprete va realizando su interpretación a medida que se va produciendo el discurso original, escuchando y hablando al mismo tiempo". *Ibid.*, p. 50-51.

148 La interpretación consecutiva es una técnica de interpretación mediante la cual el intérprete traduce de forma oral tras "la intervención total o parcial del ponente. Normalmente tiene lugar en situaciones formales o muy formales en las que no es infrecuente que el ponente lea su intervención". *Ibid.*, p. 49.

de voz, etc., peticiones éstas que demuestran el carácter interpersonal de su actividad traslativa y que nunca podrá hacer un intérprete que esté encerrado en una cabina o que realice la interpretación consecutiva de una conferencia. Aunque existen multitud de situaciones de interpretación y sistematizarlas implica muchas veces simplificar en exceso las cosas, es cierto que esta diferencia en el desarrollo de la interacción tiene consecuencias sobre las destrezas que se deben exigir a uno u otro tipo de intérprete y, por ende, sobre la clase de formación que se les debe procurar.

3.3. Variedad de denominaciones de la TISP

Son muchas las denominaciones que recibe esta profesión y los matices que éstas aportan: interpretación comunitaria, dialógica, ad hoc, de contacto, en los servicios públicos, trilateral...¹⁴⁹ Alonso Araguás, por ejemplo, habla de mediación lingüística y cultural para referirse al trabajo del intermediario, sea o no profesional, “responsable de aminorar las barreras que, por motivos culturales y lingüísticos, entorpecen la comunicación entre dos interlocutores, ya sean individuos, pueblos o culturas”¹⁵⁰. Esta definición vuelve a poner sobre la mesa la cuestión de la competencia intercultural del intérprete.

149 Aušra Blinstrubaitė, “Interaction in Liaison Interpreting”, *Perspectives: Studies in Translatology*, 8-2, 2000, p. 125-133, p. 125.

150 I. Alonso Araguás, “Nuevos desafíos y viejos problemas...”, p. 17.

La gran variedad de términos y definiciones aplicables a la TISP viene dada por el amplio número de países en los que la cuestión de la TISP, principalmente la provisión y acreditación de los intérpretes, ha sido analizada en profundidad¹⁵¹. Helge Niska habla de “interpretación de contacto” para referirse a la TISP en Suecia¹⁵², país pionero en la implantación de este tipo de estructuras y que cuenta con una licencia estatal para intérpretes y traductores desde 1976¹⁵³, un año antes de que el gobierno federal australiano, país donde desde los 70 se utiliza el término *community interpreting*¹⁵⁴, como en

151 Mary Phelan, *The Interpreter's Resource*, Manchester, Multilingual Matters, 2001; Ann Corsellis, “Formación de los proveedores de servicios públicos para trabajar con intérpretes y traductores. Habilidades y competencias interculturales”, in Carmen Valero Garcés (ed.), *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*, Granada, Comares, 2003, p. 71-90.

152 En Dinamarca y Noruega se habla de “intérprete para inmigrantes”.

153 Existe una licencia simple y otra especializada, para la cual es necesario aprobar un examen en dos partes, oral y escrita. Hay que señalar que este examen de especialización tiene dos ramas según la que el intérprete desee certificar: interpretación médica o interpretación judicial. La parte escrita es eliminatoria, dura cinco horas y en ella los candidatos deben probar sus habilidades lingüísticas y terminológicas en las dos lenguas de la combinación lingüística de la que se estén examinando, además de demostrar sus conocimientos en cuestiones prácticas que un intérprete en SP debe dominar (nociones de derecho, funcionamiento del sistema de seguridad social sueco, principios de medicina...). La parte oral consiste en interpretar de dos a cuatro situaciones relacionadas con los campos de la medicina o la justicia. La licencia tiene una validez de cinco años. Los titulares de la misma deberán, una vez pasado ese tiempo, enviar una petición de renovación basada en pruebas documentales de que han estado trabajando en el campo laboral para el que aprobaron la licencia (interpretación médica o judicial). En caso contrario, y si desean continuar siendo titulares de la misma, deberán volver a hacer el examen.

154 Roda P. Roberts, “Community interpreting today and tomor-

3. La TISP: principios generales y aplicaciones en los contextos canadiense y quebequense

la mayoría de los países anglosajones, estableciera un organismo de acreditación nacional para traductores e intérpretes (NAATI)¹⁵⁵ con capacidad para evaluar 4 niveles de competencia¹⁵⁶. Tras una revisión del sistema de acreditación realizada en 1993, se establecieron los siguientes niveles de acreditación: intérpretes paraprofesionales, intérpretes, intérpretes de conferencia e intérpretes de conferencia senior. Estos niveles se aplican tanto a la interpretación hablada como a la interpretación de lengua de signos. El nivel “intérprete” representa el básico y estándar nacional para los intérpretes en los SP. Pöchhacker subraya el hecho de que esta normalización sea institucional: en el caso australiano, como ocurrió en Suecia, la organización de la profesión es posterior a la normalización administrativa de la figura del intérprete, ya que la AUSIT, asociación australiana de traductores e intérpretes, no se funda hasta 1987¹⁵⁷.

La definición sueca de “interpretación de contacto” es meramente técnica y se asimila a la interpretación bilateral¹⁵⁸ en la que el intérprete media lingüísticamente

entre instancias que no hablan la misma lengua. La interacción es dialógica, es decir que la interpretación bilateral se produce en el contexto de una comunicación más o menos espontánea. Esto la distingue de la interpretación consecutiva de conferencias, en la que una persona lee o recita un texto previamente memorizado ante un auditorio¹⁵⁹ y en donde no hay interacción, salvo en el caso de que exista un turno de preguntas¹⁶⁰. La interacción bilateral puede realizarse en multitud de contextos. Gentile et al¹⁶¹ hablan de cuatro grandes grupos de interacciones en las que se puede emplear lo que ellos denominan “interpretación de enlace”:

- En reuniones de negocios con representantes de distintas lenguas.
- En encuentros entre representantes públicos del ámbito sanitario, judicial o de servicios sociales e inmigrantes que no hablan la lengua en la que se dispensa el servicio. En el ámbito sanitario puede tratarse de consultas en el médico, visitas pre y postoperatorias,

row”, in Silvana E. Carr, et al, *The Critical Link*, p. 7-26.

155 National Accreditation Authority for Translators and Interpreters.

156 Sherrill J. Bell, “The Challenges of Setting and Monitoring the Standards of Community Interpreting. An Australian Perspective”, in Silvana E. Carr, et al, *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Amsterdam, John Benjamins, 1997, p. 93-108.

157 F. Pöchhacker, “Getting organizaed”, p. 132.

158 Collados Aís et al la definen como “la mediación oral que se realiza por un solo intérprete, en las dos direcciones e inmediatamente después de cada una de las intervenciones de los interlocutores presentes en la situación comunicativa. El contacto directo, la bidireccionalidad y la dimensión interpersonal de

la interacción cara a cara constituyen sus rasgos distintivos”, A. Collados, et al, “Conceptos, técnicas y modalidades...”, p. 48.

159 Goffman habla de la conferencia “hablada” como de una ilusión, ya que en realidad el conferenciante está recitando un texto que ha aprendido de memoria o del que por lo menos cuenta con un esquema mental del que no disponen los actores de una interacción dialógica al uso. Ervin Goffman, *Forms of Talk*, Oxford, Blackwell, 1981, p. 171.

160 Hugh A. Keith, “Liaison Interpreting-An Exercise in Linguistic Interaction”, in Wolfram Wilss, Gisela Thome (eds.), *Die Theorie des Übersetzens und ihr Aufschlusswert für die Übersetzungs- und Dolmetschdidaktik*, Tübingen, Gunter Narr, 1984, p. 308-317, p. 312-313.

161 Adolfo Gentile, et al, *Liaison Interpreting. A Handbook*, Melbourne, Melbourne University Press, 1996, p. 1.

terapia psicológica¹⁶², etc. En el ámbito judicial se trata no sólo de la asistencia durante el juicio oral, sino que el intérprete puede intervenir en multitud de diligencias judiciales, incluso en el ámbito penitenciario. A ese respecto hay que recordar que una de las especialidades de la acreditación que ofrece el Instituto de Lingüística de Londres es la de intérprete en el ámbito de instituciones penitenciarias.

- En las relaciones que se establecen entre una sociedad mayoritaria y las naciones indígenas que residen en el mismo territorio, como ocurre en Australia o Canadá.
- En una multitud de relaciones menos formales que se desarrollan en el contexto del turismo, la educación o los conflictos sociales.

Vemos pues cómo la denominación “interpretación bilateral” o “interpretación de enlace” se refiere al tipo de interacción, pero no da cuenta de manera específica de las instancias que participan en ella, ni de los registros posibles, además de que los contextos resultan bastante amplios: la intervención en la consulta de un médico es a todas luces distinta de la que se puede producir en la reunión de trabajo de una empresa que quiere vender un determinado producto a compradores extranjeros. Incluso desde el punto de vista de la técnica de interpretación, la misma alusión a la “interpretación de enlace” resulta bastante poco productiva, ya que las estrategias de interpretación y las destrezas de las que debe hacer uso el intérprete no son exactamente las mismas en

162 Es el caso de la psicología transcultural, tan en boga en Quebec, de la que trataré más adelante.

las situaciones descritas más arriba. Es por eso por lo que Smirnov¹⁶³ considera que el término “interpretación de enlace” en realidad engloba dos tipos distintos de interpretación: la interpretación de enlace en el ámbito de los negocios y la interpretación en los SP. Smirnov considera como sinónimos los términos *public service interpreting* y *community interpreting* y cree, como otros autores, que esta subcategoría tiene 4 variantes distintas: institucional, sanitaria, judicial y policial. Según Roy¹⁶⁴, el ejemplo prototípico de intervención de un intérprete es el de la interacción trilateral, en la que el profesional asiste a dos personas que no hablan la misma lengua, generalmente un proveedor de servicios públicos y una persona que no habla la lengua en que se dispensa dicho servicio. Este tipo de interacción es poco conocido por el gran público, incluso por los profesionales del ramo, por no hablar de los estudiantes de Traducción e Interpretación de nuestras universidades, quienes tienden a asimilar la actividad de intérprete a la de interpretación de conferencias, sin pensar que ésta puede desarrollarse en escuelas u hospitales, más allá de contextos cerrados como los negocios y las relaciones internacionales¹⁶⁵. Esta otra actividad, al ser privada y no trascender por referirse precisamente a asuntos delicados, hace que sea mucho menos conocida.

163 Stanislas Smirnov, “An Overview of Liaison Interpreting”, *Perspectives: Studies in Translatology*, 5, 1997, p. 211-225, p. 213.

164 Cynthia B. Roy, “A Sociolinguistic Analysis of the Interpreter’s Role In Simultaneous Talk”, *Multilingua*, 12-4, 1993, p. 341-363, p. 343.

165 M. Krumm, “Community interpreting in a multicultural society”, *Jerome Quarterly*, 13, 1991, p. 2-15, p. 15.

3. La TISP: principios generales y aplicaciones en los contextos canadiense y quebequense

Otros autores realizan clasificaciones distintas, como Roberts¹⁶⁶, quien adopta un punto de vista eminentemente funcional cuando se refiere no a las técnicas de interpretación, sino a las modalidades de las mismas y asevera que la interpretación de enlace es la que se desarrolla en el ámbito de las reuniones internacionales entre diplomáticos y representantes de empresas, frente a la interpretación en los SP, cuya finalidad es proporcionar a los inmigrantes no nativos un acceso completo a los servicios estatales.

Volviendo a la interpretación de contacto en Suecia, Niska no especifica el nivel de formalidad de las interacciones en las que intervienen los intérpretes, aunque la legislación sueca fija los ámbitos de intervención de éstos: un código y dos leyes contemplan la posibilidad de que una persona que no domina la lengua o que tenga dificultades para oír o hablar tenga acceso a un intérprete: Los dos primeros textos se refieren a procedimientos judiciales, pero el tercero tiene una dimensión más administrativa y por lo tanto más relacionada con la TISP: se trata de la *Förvaltningslagen*, que la autora traduce al inglés por *State Officials Act*, ley referida a la función pública cuya sección octava trata de la manera en que las autoridades administrativas pueden solucionar los problemas de comunicación con los usuarios de los servicios públicos. Esta sección de la ley administrativa sueca sienta la obligación de los proveedores de proporcionar un servicio de interpretación correcto a las personas que así lo requieran. Para ello pone a su disposición una red de oficinas municipales de interpretación. Por otro lado, las autoridades suecas se vie-

nen preocupando desde 1968 por la formación de los intérpretes que trabajan en los servicios públicos, de hecho Suecia es pionera en la formación de intérpretes mediante los cursillos impartidos en el Instituto de Traducción e Interpretación de la Universidad de Estocolmo¹⁶⁷. Estas formaciones van desde pequeños cursillos hasta cursos anuales en los que es posible combinar la interpretación de contacto con otras modalidades como la interpretación de conferencias o la interpretación comercial. El objetivo es desarrollar las destrezas técnicas de los intérpretes y fomentar la dimensión ética y psicológica de su trabajo, así como concienciarlos sobre las circunstancias sociales, políticas y culturales de la clientela inmigrante, tanto en sus países de origen como en Suecia¹⁶⁸.

Niska contrasta la figura del “intérprete de contacto” con la del intérprete de conferencias, el cual trabaja en un contexto formal y hacia una única lengua. Este intérprete no suele estar visible para los receptores de su interpretación al eclipsarse en la cabina, lo que hace que su voz se oiga en la sala con la ayuda del instrumental técnico necesario (micrófono, auriculares, etc.) y no de manera directa. Por otro lado, los receptores de la interpretación comparten un estatus social similar y las diferencias culturales suelen ser mínimas¹⁶⁹.

166 Roda P. Roberts, “Community interpreting today and tomorrow”, p. 8.

167 F. Pöchhacker, “Getting organized”, p. 132.

168 Helge Niska, “A New Breed of Interpreters for Immigrants: Contact Interpretation in Sweden”, in Catriona Picken, *Proceedings of the 4th Annual Conference of the Institute of Translation and Interpretation*, Londres, ASLIB, 1991, p. 94-104, p. 96-97.

169 Ibid., p. 94-95.

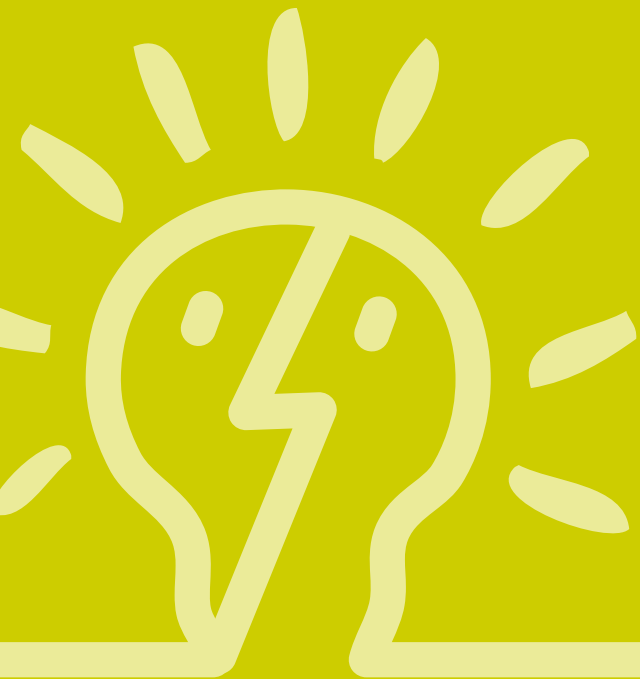
Pöchhacker¹⁷⁰ incide en lo expuesto por Niska en lo referente al caso sueco. Para él, lo relevante es que los esfuerzos por profesionalizar la TISP vienen de los poderes públicos. El autor indica que los elementos que contribuyeron a la profesionalización de la interpretación de la lengua de signos, que suele ser la forma de TISP pionera en lo tocante al reconocimiento profesional, son evidentemente aplicables al resto de modalidades. En ese sentido, lo hecho en Suecia difiere sensiblemente de la labor de los intérpretes de lengua de signos en Estados Unidos, donde el trabajo de normalización proviene de un cuerpo profesional y no de los poderes públicos. Pöchhacker subraya también los vínculos que existen en Suecia entre la actividad de interpretación de lengua de signos y el resto de formas de interpretación en los SP, algo que asemeja la situación sueca a lo que ocurre en Canadá y en Australia. El autor plantea el ejemplo del Instituto de Traducción e Interpretación de la Universidad de Estocolmo, que dispensa una formación tanto en lenguas habladas como en lengua de signos. Un ejemplo más cercano lo constituye la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, donde la lengua de signos española constituye un grupo compacto de asignaturas ofertada dentro de la optatividad de los planes de estudio de grado y licenciatura de Traducción e Interpretación. En este caso, la lengua de signos se suma a las dos lenguas B y C que los estudiantes deben cursar obligatoriamente.

Lo que se hace notorio en este recorrido a través de las diferentes formas de interpretación en los SP, es la variedad de soluciones posibles y, sobre todo, las diferentes formas de normalización de la profesión, las

cuales pueden llevarse a cabo a través de políticas locales, territoriales o nacionales, o con ayuda de impulsos institucionales o profesionales. Dicho de otra manera, que la profesión puede regularse a sí misma si existe una voluntad clara e inquebrantable de sus miembros de hacerlo, o que pueden ser los poderes públicos los que aporten ese impulso necesario, como en el caso de Australia. Lo mismo ocurre con la formación de los intérpretes, la cual puede realizarse en instituciones universitarias, colegios profesionales o entidades dependientes de la administración, especialmente de las áreas de sanidad y justicia.

170 F. Pöchhacker, "Getting organized", p. 130.

4. Caracterización de la TISP en Canadá y Quebec



4. Caracterización de la TISP en Canadá y Quebec

La concepción de la interpretación en el ámbito social del Gobierno Federal difiere sensiblemente de la de las autoridades provinciales de Quebec, que no incluyen la interpretación judicial dentro del ámbito social. Esta tendencia a diferenciar ambos espacios existe igualmente en Estados Unidos, donde la interpretación judicial está altamente especializada. La separación conlleva la multiplicación de bancos de intérpretes —como veremos en el caso de Montreal—, creando así estructuras paralelas con modelos de gestión distintos más onerosos para las cuentas públicas.

La definición de las autoridades federales permite diferenciar la interpretación en los SP de la interpretación de conferencias o la interpretación de enlace en el ámbito político o económico, en el sentido de que la relación que se establece entre las partes no es la misma en uno y otro caso. En la interpretación de conferencias, los usuarios mantienen una relación de igual a igual y la naturaleza de su interacción los sitúa en un conocimiento compartido de los códigos, del léxico y del registro de lengua. Lo contrario puede pasar en la interpretación en los SP, donde usuario y proveedor no ocupan el mismo lugar en la interacción, ya que el proveedor puede encontrarse en una posición de autoridad con respecto al

usuario¹⁷¹ y los registros de ambos ser dispares¹⁷². Esto es sin duda cierto en el ámbito judicial, principalmente en asuntos penales o administrativos relacionados con cuestiones de inmigración. En el campo médico el concepto de autoridad me resulta más problemático y, en cualquier caso, éste es de naturaleza distinta del que se establece entre el juez y el acusado durante un juicio oral. Sería conveniente además especificar qué se entiende por ejercitación de la autoridad en este tipo de interacciones, huyendo de los estereotipos sobre la persona que ostenta la autoridad, la cual lo hace como “persona autorizada” y no como “persona autoritaria”, tal y como demuestra la etimología del término. Eso nos permitiría ver la TISP no como un ejercicio de reequilibramiento de las relaciones de poder entre proveedores y usuarios, y al intérprete como una suerte de salvador de desfavorecidos inmigrantes, sino como la consecuencia de una buena práctica por parte de la administración, realizada por un profesional cualificado con la colaboración de un proveedor consciente de las

171 Industrie Canada, *Portrait de l'interprétation en milieu social*, p. 7.

172 R. Fletcher, “Community Interpreting in the UK”, p. 129.

dificultades de acceso a los SP que provocan las barreras lingüísticas.

En lo que se refiere a los tipos de intérpretes que intervienen en los SP en el contexto canadiense, Muñoz y Kapoor¹⁷³ consideran al intérprete institucional¹⁷⁴ como un tipo de intérprete informal, estableciendo así una dicotomía entre el intérprete profesional o el no profesional. Esta dicotomía pone en evidencia las competencias del intérprete formal, pero diluye las especificidades de la figura del intérprete institucional, el cual sin duda no constituye la solución ideal a los problemas de comunicación en los SP, pero que tampoco deja de ser una solución, si no válida, por lo menos la menos mala en determinadas circunstancias de urgencia, y en cualquier caso siempre mucho mejor que la de los intérpretes ocasionales o informales. En esta última categoría figuran, según Muñoz y Kapoor, los familiares, amigos, vecinos, hijos mayores o menores de edad¹⁷⁵ o incluso personas de su misma nacionalidad o grupo étnico con los que se encuentran en la sala de espera. El recurso a intérpretes ocasionales puede tener ciertas ventajas, como la disponibilidad y la ausencia de coste alguno para el centro, pero son más —y más serios— los inconvenientes:

- existencia de una tercera persona durante la intervención de la que nada se sabe sobre su compromiso

173 Marie Muñoz, Anjali Kapoor-Kahli, “Les barrières de langue: Comment les surmonter en clinique?”, *Le Médecin du Québec*, 42-2, 2007, p. 45-52, p. 46-47.

174 El trabajador del centro proveedor que puede llegar a realizar labores de interpretación llegado el caso.

175 Carol Levine, “A fifteen-year-old translator”, *The Hastings Center Report*, 34-3, 2004, p. 10-12.

profesional de confidencialidad, el cual al contrario está asegurado cuando hay un intérprete profesional;

- errores durante la interpretación debido a insuficiente conocimiento de la lengua del país de acogida (a veces el supuesto intérprete y el usuario tienen el mismo nivel de conocimiento de la lengua del proveedor) o de su lengua materna en aspectos técnicos o biosanitarios que un intérprete profesional sí conocería;
- problemas de neutralidad que pueden provocar que el usuario se autocensure si el intérprete es una persona próxima o que el intérprete intervenga *de motu proprio* en la intervención a expensas del usuario; esta falta de neutralidad es especialmente delicada en los casos de consulta psiquiátrica, de malos tratos (en los que a veces es el mismo maltratador el que actúa de intérprete) o de hijos menores que actúan de intérpretes, lo que provoca una inversión de roles en la familia.

Estos problemas no existen cuando se apela a alguno de los otros dos tipos de intérpretes, ya sean los institucionales o los formales. A estas dos categorías Vissandjée y Hemlin¹⁷⁶ añaden la del intérprete institucional con formación en interpretación¹⁷⁷, un profesional que

176 Bilkis Vissandjée, Isabelle Hemlin, “Soins infirmiers transculturels”, in Lillian Sholtis Brunner et al (ed.), *Soins infirmiers en médecine et en chirurgie*, Saint-Laurent (Quebec), Éditions du Renouveau pédagogique, 2006, p. 143-157.

177 El BII de Montreal proporciona ese tipo de formación a los proveedores bilingües que deseen realizar servicios de interpretación de manera esporádica en el centro en el que trabajan, como veremos más adelante.

reúne la accesibilidad en casos de urgencia con una cierta competencia adquirida durante la formación. No estará evidentemente tan bien instruido como un intérprete profesional, pero por lo menos garantizará una mayor fiabilidad que el intérprete institucional no formado. Ambos tipos de intérpretes institucionales plantean sin embargo otro tipo de inconvenientes, principalmente la utilización inapropiada de los recursos¹⁷⁸, de la que hablaré más tarde en la sección dedicada a la percepción del trabajo de los bancos de intérpretes por parte de los proveedores de servicios. Así pues, el intérprete institucional podría ser considerado como una categoría independiente de intérprete con características del intérprete formal en el sentido de que conoce el sistema del centro proveedor y su cultura organizativa. En el caso de que haya recibido algún tipo de formación en interpretación¹⁷⁹, tendrá en su haber el tener las competencias mínimas para desarrollar su trabajo de forma esporádica, en su centro de trabajo y en el contexto de una urgencia. Si se trata de un intérprete institucional sin formación previa, carecerá de la competencia técnica y lingüística para desempeñar esa labor, limitación que compartirá con el intérprete ocasional o informal.

178 Los intérpretes institucionales desempeñan una labor específica en el entramado organizativo del centro que no es la de actuar como intérpretes: una enfermera salvadoreña puede realizar labores de interpretación con los pacientes hispanohablantes llegado el momento, pero la tarea para la que ha sido contratada, para la que tiene la correspondiente calificación profesional y por la que se le paga un salario, es la de realizar el trabajo de enfermera. Esto, que puede parecer una perogrullada, no siempre es entendido de la misma manera por los coordinadores de SP.

179 Nótese que hablo de formación en interpretación y no de formación en mediación intercultural. La mediación intercultural es una dimensión que debe tener en cuenta el intérprete social, pero no constituye para él un fin en sí mismo.

A su favor se puede decir que conserva los principios de neutralidad¹⁸⁰ y confidencialidad propios a cualquier profesional de los SP y que, al conocer la cultura del usuario tanto como la cultura del país de acogida, sería más apto para desenmarañar los impares culturales que el intérprete ocasional, aunque esto no quiere decir que siempre sea capaz de hacerlo. Podría decirse pues que es una solución intermedia, tal vez la menos mala, pero que en ningún caso iguala la pertinencia del intérprete formal. Es evidente que la realidad de la práctica sanitaria hace imposible que se pueda recurrir sistemáticamente a intérpretes formales, por lo que competirá al proveedor evaluar la pertinencia de una solución u otra dependiendo de factores como la urgencia de la intervención, los medios con los que se cuente, el lugar en el que haya que realizar el servicio, etc.

Se ha de tener igualmente en cuenta la naturaleza de la intervención y la interacción que ésta va a provocar entre proveedor y usuario: no es igual el tipo de interacción concentrada en visitas puntuales, bastante formal en la mayoría de los casos, que puede mantener un usuario alófono con su médico de cabecera —frecuencia todavía más esporádica si se trata de un especialista— que la interacción cotidiana y más informal que mantiene una enfermera con un paciente que está ingresado en un hospital. En el segundo caso nos encontramos con lo que se ha dado en llamar “enfermería translingüística”.

180 Entendiendo la neutralidad como aquella a la que Sara Coob atribuye las cualidades de “imparcialidad” y “equidistancia” en el contexto de cualquier mediación intercultural. Sobre la relativización del concepto de neutralidad ver Marinés Soares, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Barcelona, Paidós, 1996, p. 145-162.

ca”¹⁸¹, avatar de la enfermería transcultural en la que el personal sanitario no tiene sólo que tomar en cuenta las especificidades culturales del paciente, sino que además necesita trascender la barrera lingüística para poder prodigar sus cuidados de manera adecuada. Este trabajo puede hacerse por medio de un intérprete¹⁸²: podemos concebir entonces que exista un banco de intérpretes dentro del centro hospitalario, como ocurre en el Hospital para Niños de Montreal, del que trataré en este estudio, o en determinados centros de salud de barrios con alta densidad de población de personas alófonas, como también ocurre en Montreal. En este caso, es esencial que la enfermera esté formada para trabajar con un intérprete, de lo contrario la intervención será un fracaso, tal y como demostraron Gerrish *et al* en un trabajo con *focus groups* de enfermeras, intérpretes y pacientes en Reino Unido¹⁸³. La otra posibilidad es que la propia enfermera, cuando habla la lengua del paciente, interactúe directamente con éste en su lengua y que además haga las veces de intérprete institucional cuando existe discordancia con los otros proveedores del mismo servicio, por ejemplo con el resto de enfermeras

que trabajan en el servicio en el mismo turno que ella o con el médico de guardia.

Podríamos pues resumir la tipología de intérpretes en los servicios públicos en la siguiente tabla:

181 Franco A. Carnevale, et al, “Ethical Considerations in Cross-Linguistic Nursing”, *Nursing Ethics*, 16-6, 2009, p. 813-826.

182 Sobre el trabajo de enfermeras con intérpretes ver: Evelyn Labun, “Shared brokering: the development of a nurse/interpreter partnership”, *Journal of Immigrant Health*, 1-4, 1999, p. 215-222; Regina E. Nailon, “Nurses’ concerns and practices with using interpreters in the care of latino patients in the emergency department”, *Journal of Transcultural Nursing*, 17-2, 2006, p. 119-128; Deborah Narrigan, “Examining an ethical dilemma: a case study in clinical practice”, *Journal of Midwifery and Women’s Health*, 49-3, 2004, p. 243-249.

183 Kate Gerrish, et al, “Bridging the language barrier: the use of interpreters in primary care nurse”, *Health and Social Care in the Community*, 12-5, 2004, p. 407-413.

Tabla 19. Tipología de intérpretes en los servicios públicos

Tipo de intérprete	¿Quién?	Características
Intérprete informal u ocasional	<ul style="list-style-type: none"> - Familiares y amigos - Hijos menores - Compatriotas con más o menos relación con el usuario - Intérprete de ONG 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de confidencialidad (salvo el intérprete de ONG). - Problemas de neutralidad (salvo el intérprete de ONG). - Falta de competencias técnicas, lingüísticas e interculturales. - Ventaja de la rapidez, disponibilidad y coste 0 para el centro proveedor.
Intérprete institucional sin formación específica	Personal de centro proveedor cuya labor fundamental en éste no es la de realizar servicios de interpretación.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de competencias técnicas, lingüísticas e interculturales. - Ventaja de conocer el contexto cultural de la intervención. - No se puede decir que la intervención se haga a coste 0, ya que el intérprete institucional abandona sus labores en el centro mientras realiza el trabajo de interpretación. - Ventaja de la rapidez, disponibilidad para el centro proveedor.
Intérprete institucional con formación específica	Personal de centro proveedor cuya labor fundamental en éste no es la de realizar servicios de interpretación.	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias técnicas e interculturales adquiridas durante la formación. - La formación lingüística previa puede no ser óptima, pero suficiente para cumplir encargos de manera esporádica. - Ventaja de conocer el contexto cultural de la intervención. - No se puede decir que la intervención se haga a coste 0, ya que el intérprete institucional abandona sus labores en el centro mientras realiza el trabajo de interpretación. - Ventaja de la rapidez y disponibilidad para el centro proveedor.
Intérprete formal*	<ul style="list-style-type: none"> - [Intérprete de ONG] - Intérprete adscrito a un banco de intérpretes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Profesional con competencias técnicas, lingüísticas e interculturales. - Ventaja de conocer el contexto cultural de la intervención. - La intervención conlleva un coste para el centro proveedor, un coste sin embargo asumible teniendo en cuenta los gastos que pueden derivarse de malos diagnósticos. - Es el intérprete menos disponible de todos, pero relativamente accesible si trabaja en una estructura organizada como la de un banco de intérpretes.

* En Quebec se suele hablar también de “intérprete oficial”. Prefiero no seguir esta terminología, ya que me parece algo confusa. Creo que el epíteto “oficial” hace que se pueda confundir con “institucional”, adjetivo que remite a otro tipo de intérprete. Además, desde un punto de visto tipológico más general la “oficialidad” puede también hacer referencia a los intérpretes jurados, quienes sin embargo no intervienen en ningún aspecto de la TISP, ni siquiera en el ámbito judicial, ni en Canadá ni en España.

He añadido a la tabla una categoría de intérprete que también se mueve entre dos categorías y que no incluyen en sus respectivas clasificaciones ni Muñoz y Kapoor ni Vissandjée y Hemlin, que es la del intérprete de ONG¹⁸⁴. Los organismos comunitarios ofrecen de-

terminados servicios de interpretación en los SP: estos servicios pueden ser llevados a cabo por intérpretes formales, como ocurre en los bancos regionales de intérpretes de Quebec de los que trataré más tarde, pero los organismos también pueden recurrir a voluntarios,

184 Su caracterización un tanto ambigua y movediza es la que ha he-

cho que ponga a esta categoría de intérpretes entre corchetes.

estudiantes en prácticas o trabajadores de esos mismos organismos, los cuales, entre las distintas tareas que se les encomiendan, tienen las de realizar labores de interpretación. En este último caso se suele tratar de servicios de acompañamiento a los recién llegados que tienen por finalidad asistirles en las tareas de instalación. Sin embargo, algunos centros proveedores, sobre todo sanitarios y de asistencia social, recurren a estos intérpretes *ad hoc* en caso de urgencia, incluso si tienen a su disposición un banco de intérpretes. Los problemas que plantea el recurso a este tipo de intérpretes son menos graves que los que se derivan de la intervención de familiares y amigos: es de suponer que tendrán a su favor el sentido de la discreción y la neutralidad de cualquier persona que trabaje en un organismo comunitario, además de que disponen de una competencia intercultural más o menos desarrollada (muchos son mediadores interculturales de formación y tienen una amplia experiencia en este campo), pero es más dudoso que dispongan de las capacidades lingüísticas y técnicas necesarias para desarrollar su labor.

5. Los bancos de intérpretes



5. Los bancos de intérpretes

5.1. A escala canadiense

La gestión de la TISP en el contexto canadiense se realiza mediante cuatro soluciones diferentes¹⁸⁵:

1. Intérpretes asalariados: es la solución menos habitual debido a la inestabilidad de los flujos migratorios. Ya veremos más adelante cómo el perfil profesional del intérprete en los SP le obliga a compaginar su labor con otras actividades laborales, dentro o fuera del campo de la traducción, y que las diferentes olas de inmigración pueden hacer que a temporadas de intenso trabajo le sigan otras en las que haya menos o incluso ningún encargo si los usuarios de la lengua de trabajo del intérprete dejan de llegar a Canadá. La gestión racional de los medios de los que disponen los servicios públicos hace pues que esta solución sea inviable, ya que la administración se comprometería laboralmente con personas a las que no está segura de poder dar trabajo durante períodos de tiempo aceptables. En Quebec los únicos intér-

pretes en los SP en plantilla son los que trabajan en lengua de signos, principalmente en el ámbito educativo.

2. Servicio de intérpretes externalizado: existen empresas privadas que gestionan encargos de interpretación, pero nunca en el ámbito de la TISP. Al contrario de lo que ocurre en España, en Canadá este tipo de procedimientos está reservado al ámbito comercial, en el que por ejemplo se puede utilizar la interpretación consecutiva o la bilateral durante una reunión de trabajo, o la simultánea durante un simposio.

3. Servicio de intérpretes de organismos comunitarios: veremos más adelante cómo en Quebec determinados organismos pueden realizar labores de este tipo de manera más o menos puntual.

La **cuarta solución** viene representada por los bancos de intérpretes. Esta solución me parece la más adecuada para gestionar el inestable mercado de la TISP por razones que iré desgranando a lo largo de este trabajo. Antes de pasar a describir el funcionamiento de los bancos de intérpretes, sería conveniente definir qué son: por “banco de intérpretes” se entiende, en las administraciones públicas canadiense y quebequense,

185 Industrie Canada, *Portrait de l'interprétation en milieu social au Canada*, p. 23-25.

cualquier lista de traductores e intérpretes que trabajan como *free-lance* facilitando la comunicación entre los proveedores de servicios públicos y los inmigrantes, que suelen denominarse “clientes” o “usuarios”. Respecto al proveedor, me ha parecido conveniente establecer una terminología que dé cuenta de la tipología de la provisión de servicios públicos. Así, distingo entre “centro proveedor”, que es el establecimiento que en última instancia realiza el pago del servicio de interpretación (por ejemplo, un colegio o un hospital) y “proveedor de contacto”, que es la persona que se pone en relación con el banco de intérpretes para solicitar el servicio, pero que no es necesariamente la persona que va a interactuar con el usuario a través del intérprete: los centros de salud en Montreal, donde el volumen de solicitudes puede ser bastante alto, suelen disponer de un proveedor de contacto único que se ocupa de centralizar todas las peticiones y transmitir las al Banco¹⁸⁶. Por último, el “proveedor profesional”, que es la persona que interactúa con el usuario, por ejemplo el médico en su consulta que debe recibir a un paciente alófono y requiere los servicios de un intérprete del Banco. En muchos casos, el proveedor de contacto y el proveedor profesional son la misma persona. Esto ocurre sobre todo cuando el profesional no se encuentra en un gran centro y tiene que gestionar él mismo sus citas, por ejemplo en las visitas de seguimiento que las enfermeras de ginecología realizan con las pacientes embarazadas. Estas enfermeras se ponen directamente en contacto con el Banco sin pasar por ningún otro intermediario.

186 Es el caso de los hospitales pediátricos de la ciudad y del Centro hospitalario de la Universidad de Montreal.

El trabajo de estos intérpretes se diferencia de la mediación lingüística que dan algunas organizaciones no gubernamentales en el contexto de sus programas de acompañamiento a los recién llegados, ya que se trata de un servicio de pago que es ejercido por profesionales de la traducción e interpretación o por personas que han trabajado o trabajan en otros ámbitos, pero que tienen un *background* muy variado, desde aprendizaje casi autodidacta gracias a labores de voluntariado hasta formaciones de nivel universitario en traducción e interpretación. En este caso hablaremos de “intérpretes profesionales” o “intérpretes formales”, definidos como aquéllos que son seleccionados por sus competencias lingüísticas y habilidades en la interacción y que cuentan una experiencia o formación previa en interpretación¹⁸⁷. Esa lista de intérpretes es gestionada por un organismo público o privado¹⁸⁸ que pone a disposición de las administraciones públicas (principalmente las que gestionan los ámbitos de la salud, los servicios sociales, la educación, la justicia y la policía) no tanto la lista, sino el contacto con el intérprete, al que se ocupa de llamar a fin de que acuda al servicio para el que se le solicita. Una vez realizado, el organismo gestor pasa a facturar el precio del servicio al centro proveedor. Así pues, el “cliente”, el que abona el servicio, no es el usuario del mismo, sino el proveedor. Precisamente por eso procuraré, en la medida de lo posible, utilizar el término “usuario”, que me resulta menos ambiguo que

187 Renée Bourque, *Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social*, Montreal, Services aux communautés linguistiques et ethnoculturelles, 2004, p. 3.

188 En el caso de Quebec, los organismos privados que gestionan bancos de intérpretes son organizaciones no gubernamentales, que en Canadá suelen denominarse “organismos comunitarios”.

la forma anglosajona “cliente”. En cualquier caso, uno de los principios básicos de un banco de intérpretes es que cuando el servicio se hace ante un proveedor público no es el usuario el que paga dicho servicio, sino el proveedor.

En el contexto canadiense se considera que los factores que contribuyen al aumento de la demanda de servicios de interpretación en los SP son los siguientes:

1. El aumento del número de personas que no hablan ninguna de las dos lenguas oficiales de Canadá.
2. El reconocimiento de que las barreras lingüísticas tienen un efecto negativo en la calidad de los servicios públicos, principalmente en el ámbito sanitario.
3. La voluntad de las administraciones por desarrollar buenas prácticas y garantizar la calidad de los servicios que proporcionan a la ciudadanía.
4. La existencia de legislaciones que garantizan la igualdad de los ciudadanos y la calidad de los servicios públicos: la CCDL, las leyes federales y provinciales de salud y servicios sociales, la Ley sobre el Bilingüismo y la Ley sobre el Multiculturalismo. Otro aspecto relacionado con éste es el de la existencia de jurisprudencia relativa al acceso a los servicios públicos, más concretamente a los de salud. Más adelante veremos cómo existen sentencias en las que se ha condenado a proveedores por errores de diagnóstico derivados de problemas de comunicación que podrían haberse resuelto con la ayuda de un intérprete.
5. La evolución tecnológica de los servicios de interpretación, principalmente de la interpretación telefónica

en el Canadá anglófono y en Estados Unidos.

A escala federal, los dos principales bancos de intérpretes son la Oficina de Traducción¹⁸⁹, que se encarga de hacer efectivo el bilingüismo oficial de Canadá mediante la labor de intérpretes que intervienen en las instituciones federales, y el Banco de Intérpretes de la CISR, del que trataré más adelante.

A escala provincial, se puede indicar el ejemplo de la provincia de Ontario, la cual no ha desarrollado una política unitaria en materia de TISP, sino que ha aportado variadas soluciones. Éste es precisamente uno de los principales reproches que se puede hacer a la evolución de la TISP en Canadá. En Ontario encontramos distintas iniciativas que han tenido el apoyo de las instituciones provinciales, como la creación del *Health Interpreter Network*, la elaboración de programas de formación para intérpretes institucionales que intervienen en programas de apoyo a mujeres víctimas de violencia de género¹⁹⁰, la financiación de estructuras de interpretación en una decena de centros de salud y la elaboración de los dos sistemas de acreditación de intérpretes en los SP con los que cuenta la provincia, el *Cultural Interpreter Language and Interpreting Skills Assessment Tool* (CILISAT) y el *Interpreter Language and Skills Assess-*

189 *Bureau de la Traduction*.

190 La asistencia en casos de violencia conyugal está en el origen mismo de la TISP en Ontario y todavía hoy una gran parte de estos servicios se realizan en el contexto de la ayuda a mujeres víctimas de violencia machista, a las que la Provincia ofrece toda una gama de servicios de interpretación mediante la financiación que brinda a los organismos comunitarios especializados.

ment Tool (ILISAT)¹⁹¹. Aunque cuenta con un método de acreditación de los intérpretes en los SP, el sistema ontario carece de estructuras públicas de TISP, por lo que se apoya en los organismos comunitarios, como hacen las autoridades de la provincia de Nueva Escocia¹⁹². Son estos organismos los que realizan las labores de TISP con financiación de los poderes públicos, convirtiéndose así en lo que denomino “organismos de referencia”¹⁹³, es decir un organismo de tipo no gubernamental que alberga en su estructura administrativa un banco de intérpretes. En el caso de Ontario, algunos organismos de referencia se dedican exclusivamente a la TISP, al contrario de lo que ocurre en Quebec, donde los organismos de referencia realizan distintas actividades aparte de la TISP, como explicaré más abajo. Ya veremos más adelante, cuando se analicen los bancos de intérpretes regionales en Quebec, como este sistema presenta numerosos problemas de gestión que hacen de él un modelo más precario que el de los bancos de intérpretes públicos.

191 Industrie Canada, *Portrait de l'interprétation en milieu social au Canada*, p. 32.

192 Los datos demográficos de Ontario poco tienen que ver con los de Nueva Escocia, donde sólo dos organismos realizan este trabajo: *Cultural Health Information and Interpreter Services* y *IWK Health Centre*, ambos radicados en la ciudad de Halifax.

193 Entre los organismos de referencia más relevantes en Ontario podemos citar los siguientes: *Barbara Schlifer Commemorative Clinic, Multicultural Community Interpreter Services (MCIS), Immigrants Women Services Ottawa, Information Niagara Hamilton/Interpreters Niagara Hamilton, Across Language, Kitchener Waterloo Multicultural Centre, Language Link Ontario, Quinte United Immigrant Services, Multicultural Association of Kenora and District, Multicultural Council of Windsor and Essex County, Thunder Bay Multicultural Association, COSTI Immigrants Services, Cultural Interpretation Services for our Community (CIS-OC), Access Alliance Interpreter Service.*

Un sistema distinto es el que han puesto en funcionamiento las autoridades de Columbia Británica, provincia en la que existe un único banco de intérpretes, el *Provincial Language Service* que centraliza todas las peticiones de intervención, tanto para proveedores públicos como para proveedores privados. El Banco está gestionado por la *Provincial Health Services Authority*, organismo que organiza las competencias en sanidad de la Provincia, y ofrece servicios de traducción e interpretación, en persona o por vía telefónica. Precisamente en el ámbito sanitario destacan los esfuerzos llevados a cabo por distintos centros hospitalarios de la Provincia que han puesto en funcionamiento bancos de intérpretes con profesionales remunerados, como el *Mount St. Joseph's Hospital* y el *Vancouver Hospital*, así como el *Surrey Memorial Hospital* y el *Fraser Valley Cancer Centre*, los cuales han unido sus fuerzas en un único servicio común de interpretación. Existen también organismos comunitarios que realizan labores de interpretación, ya sea porque los inmigrantes recurren a ellos directamente, porque el *Provincial Language Service* o los hospitales de la provincia recurren a ellos cuando hay sobrecarga de trabajo o porque no disponen de intérpretes en una determinada combinación lingüística.

También en Winnipeg (Provincia de Manitoba) se puso en funcionamiento en junio de 2007 un banco de intérpretes de tipo metropolitano como el que veremos que opera en Montreal. Se trata del *Winnipeg Regional Health Authority Language Access Program*¹⁹⁴, con un

194 *Winnipeg Regional Health Authority Language Access Program*, Riverview Health Centre, PE-450 One Morley Avenue, Winnipeg (MB) R3L 2P4. Teléfono: 204 940-8570. Contacto: Jeannine Roy, directora general. Correo electrónico: jproy@wrha.mb.ca

servicio de recepción de encargos que funciona las 24 horas del día y los 365 días del año para la mayoría de los centros de salud y hospitales de la ciudad de Winnipeg y cuyos intérpretes trabajan con las lenguas más demandadas en la región, además de la lengua de signos americana, la lengua inuit y diversas lenguas indígenas.

5.2. Los bancos de intérpretes en Quebec

5.2.1. Génesis y justificación de la creación de bancos de intérpretes

La aparición de los bancos de intérpretes en la provincia de Quebec tiene una génesis relativamente compleja. En noviembre de 1987 el Comité de accesibilidad a los servicios de salud y a los servicios sociales para las comunidades culturales¹⁹⁵ (CASSSSCC) presentó un informe en el que se demostraba que determinadas personas pertenecientes a grupos etnoculturales experimentaban dificultades de acceso a los servicios de salud y a los servicios sociales, dificultades que eran en muchos casos de naturaleza lingüística. Con el fin de limitar los problemas de acceso a los que apuntaba el informe del CASSSSCC, el Ministerio de Salud y Servicios Sociales¹⁹⁶ (MSSS) de Quebec creaba en mayo de 1989 una

Oficina de Servicios a las Comunidades Culturales¹⁹⁷ (BSCC) con un primer plan de acción 1989-1991¹⁹⁸, reforzado posteriormente con un segundo plan para el período 1994-1997¹⁹⁹, documentos éstos que fijan las orientaciones del Ministerio en materia de necesidades lingüísticas de los usuarios de los servicios de salud y servicios sociales²⁰⁰. De forma paralela, el MSSS encarga a Gilles Bibeau la producción de un informe sobre el acceso de los grupos etnoculturales a los servicios sanitarios y sociales, en el que el autor concluye que las barreras lingüísticas existentes sólo pueden franquearse mediante la creación de bancos de intérpretes que trabajen con profesionales remunerados que realicen labores de consejo e interpretación²⁰¹. La BSCC dependía directamente del viceministro provincial de salud y por lo tanto estaba en muy buena posición dentro del organigrama para influir en las políticas del MSSS. Paralelamente a la toma en consideración de las necesidades lingüísticas de los servicios, el MSSS favoreció la

195 Comité sur l'accessibilité des services de santé et des services sociaux aux communautés culturelles.

196 Ministère de la Santé et des Services sociaux.

197 Bureau des Services aux Communautés culturelles.

198 Bureau de coordination des services aux communautés culturelles, *Accessibilité des services aux communautés culturelles. Orientation et plan d'action 1989-1991*, Quebec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 1989 (revisado en 1990).

199 Bureau de coordination des services aux communautés culturelles, *Accessibilité des services aux communautés culturelles. Orientation et plan d'action 1994-1997*, Quebec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 1994.

200 ASSS de la Mauricie et du Centre-du-Québec, *Banques d'interprètes au Québec. Étude comparative*, Quebec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, 2008, p. 6.

201 Gilles Bibeau, *À la fois d'ici et d'ailleurs: les communautés culturelles du Québec dans leurs rapports aux services sociaux et aux services de santé*, Quebec, Les Publications du Québec, 1987.

puesta en funcionamiento de programas de formación intercultural y gestión de la diversidad²⁰².

En respuesta a esos principios y orientaciones, el MSSS puso en pie, en principio de manera experimental, cuatro bancos de intérpretes en cuatro regiones diferentes de la provincia: Montreal (tanto la Isla de Montreal como las regiones de Montérégie y Laval), la ciudad de Quebec, Outaouais y Estrie. En lo que respecta a los bancos de las tres últimas ciudades, éstos constituyen lo que las autoridades del Ministerio provincial de Salud consideran como “modelo regional” de banco de intérpretes, frente al “modelo metropolitano” que representa el BI²⁰³. El modelo regional difiere del metropolitano en que los bancos son servicios en algunos casos con un funcionamiento bastante experimental y en clara fase de consolidación, insertos en las estructuras de organismos comunitarios —que denominaremos “organismos de referencia”—, y sin estatus jurídico preciso, aunque con una financiación directa del MICC y el MSSS que representa del 10 al 70% del presupuesto total de los bancos. Estos organismos reciben, según las estimaciones de las autoridades sanitarias y de inmigración²⁰⁴, entre 10 y 50 llamadas a la semana, de las que más del 75% provienen de proveedores de servicios sanitarios y sociales. Se puede asegurar que en el modelo de banco regional existe cierta confusión entre los servicios de

interpretación remunerados —supuestamente realizados por profesionales— y los servicios voluntarios de acompañamiento. Esto se debe sin duda a la especificidad del modelo regional de banco de intérpretes como entidad inserta en la estructura de organismos de referencia, como explicaré más adelante.

Antes de proseguir con la descripción de la legislación y jurisprudencia relativa a las barreras lingüísticas en los servicios de salud, es necesario describir de modo sucinto el funcionamiento de los servicios de salud en Quebec²⁰⁵. A diferencia de lo que ocurre en Estados Unidos, la sanidad en Canadá es universal, gratuita, igual para todos los ciudadanos²⁰⁶, pública y adaptable²⁰⁷ y, de la misma forma que en España es gestionada por las autoridades autonómicas, en Canadá cada provincia administra su propio sistema de salud²⁰⁸. Esta univer-

202 Isabelle Hemlin, Heather Clarke, *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*, p. 6.

203 ASSS de la Mauricie et du Centre-du-Québec, *Banques d'interprètes au Québec...*, p. 17.

204 *Ibid.*, p. 18.

205 R. Bourque, *Guide sur les services de santé...*, p. 7-8.

206 La Ley Federal de Salud establece que los ciudadanos de Canadá podrán tener acceso a la sanidad sin ningún obstáculo, ni económico ni de otro tipo (*Loi canadienne sur la santé*, L.R. 1985, ch. C-6, art. 3).

207 El principio de “adaptación continua” de los servicios de salud se basa en 4 tendencias: la diversificación y complejización de la demanda, el acercamiento al contexto vital de los pacientes, el uso de las tecnologías de la información y la concentración en los resultados de la gestión, los cuales se cristalizan en la pertinencia, la calidad y la eficacia de los servicios.

208 La Ley Federal de Salud impone a las provincias que la sanidad sea gestionada por un organismo público (la denominada “condición de gestión pública” enunciada en el artículo 8), que se presten todos los servicios sanitarios (condición de integridad del artículo 9), que todos los asegurados de la provincia tengan acceso a la sanidad pública (condición de universalidad del artículo 10), que todos los canadienses tengan acceso a la sanidad pública aunque la reciban en una provincia de la que no sean residentes (condición de transferibilidad del artículo 11) y que las modalidades de acceso a los servicios de salud pública sean uniformes para todos los ciudadanos (condición

salud tiene ciertas limitaciones en la práctica: los inmigrantes económicos deben observar un “período de carencia” de tres meses antes de poder tener acceso a la sanidad pública; las autoridades de Quebec recomiendan a los inmigrantes sujetos al período de carencia que se procuren un seguro privado de salud. Pese a ello, muchos recién llegados se encuentran cada año sin acceso a cuidados médicos o con elevadas deudas que contraen nada más llegar al país²⁰⁹. Existen una serie de casos en los que el inmigrante no está sujeto al período de carencia, como son la existencia de un acuerdo de reciprocidad con el país de origen, el haber sido víctima de violencia o el ser portador de una enfermedad infecciosa que constituya una amenaza para la salud pública.

La única excepción a la gestión provincial de la sanidad la constituye el Programa Federal de Salud Interina²¹⁰ (PFSI), el cual gestiona el acceso a servicios de salud urgentes y esenciales a los solicitantes del estatuto de refugiado y únicamente a aquellas personas que carezcan de recursos económicos. Este programa está dirigido por el CIC y administrado por una compañía privada, *Funds Administrative Service* (FAS). Las intervenciones se realizan en el contexto de la sanidad provincial, la diferencia es que la FAS factura el precio de dichas intervenciones al PFSI²¹¹. El solicitante recibe un docu-

mento, denominado IMM1442, que hace las veces de tarjeta sanitaria, con las limitaciones de cobertura impuestas por las autoridades federales. Este programa de asistencia sanitaria no es tan completo como el que proporcionan la administración provincial, pero da una cobertura bastante apropiada, ya que si el paciente necesita ser sometido a un tratamiento que se considere como de primera línea, el médico no tiene más que pedir la autorización al PFSI. Esto no siempre quiere decir que se vaya a autorizar el pago de los cuidados, pero da muestra de la flexibilidad de la cobertura.

Fuera del PFSI, toda la gestión sanitaria es provincial. En el caso de Quebec, ésta se organiza en tres niveles. El primero es el del MSSS. El segundo está constituido por las ASSS²¹², las cuales gestionan los centros dentro de un territorio regional²¹³. El último nivel y más próximo al ciudadano es el de los Centros de Salud y Servicios Sociales (CSSS), denominación general de un grupo heterogéneo de centros constituido por los Centros Locales de Servicios Comunitarios²¹⁴ (CLSC), los Centros de Alojamiento y Cuidados de Larga Duración²¹⁵ (CHSLD),

de accesibilidad del artículo 12).

209 Marie Muñoz, Juan Carlos Chirgwin, “Les immigrants et les demandeurs d’asile: Nouveaux défis”, *Le Médecin du Québec*, 42-2, 2007, p. 33-43, p. 34.

210 *Programme fédéral de santé intérimaire*.

211 Citoyenneté et Immigration Canada, *Programme fédéral de santé intérimaire. Manuel d’information pour les professionnels*

de la santé, Edmonton, FAS Benefit Administrators, 2006, p. 5-6.

212 Por ejemplo, la ASSS de Montreal, que gestiona el Banco interregional de intérpretes del que trataré más tarde.

213 No hay que olvidar que la “región” remite en Canadá a una entidad geográfica y administrativa más pequeña que la provincia, al contrario de lo que ocurre en España.

214 *Centres locaux de services communautaires*. Son lo más parecido a los centros de salud en España. Ofrecen servicios de salud y servicios sociales de primera línea.

215 *Centres d’hébergement et de soins de longue durée*. Estos centros proporcionan alojamiento total o parcial y tratamiento a los adultos que sufren de pérdida de autonomía física y/o psicológica total o parcial.

los Centros Hospitalarios de Barrio²¹⁶ (CHQ), los Centros de Readaptación²¹⁷ (CR), los Centros de Protección de la Infancia y la Juventud²¹⁸ (CPEJ) y los Centros Hospitalarios²¹⁹ (CH).

El Gobierno de Quebec consagra las orientaciones de su política de atención sanitaria y social al ciudadano en la Ley provincial de Salud y Servicios Sociales (LS-SSQ). En los artículos 2.5 y 2.7²²⁰ se establece que los recursos humanos, materiales y económicos de la administración sanitaria de Quebec deberán tener en cuenta, entre otras cosas, las particularidades lingüísticas, socioculturales y etnoculturales de las regiones en las que se implante el servicio sanitario, así como favorecer el que las personas pertenecientes a grupos etnoculturales puedan acceder a los servicios sanitarios y sociales en su propia lengua, siempre y cuando la situación económica de dichos servicios lo permita.

216 *Centres hospitaliers de quartier*. Estos centros ofrecen los servicios de un centro hospitalario a escala más reducida.

217 *Centres de réadaptation*. Al contrario de lo que su nombre podría sugerir, no se trata de centros de fisioterapia, sino de centros de rehabilitación social destinados a personas con deficiencias físicas o intelectuales, con trastornos de comportamiento o con problemas de alcoholismo y toxicomanía.

218 *Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse*. Su función es la de proporcionar a los jóvenes y a sus familias servicios de naturaleza psicosocial y legal. El mandato de los CPEJ está establecido en la Ley de Protección de la Juventud (*Loi sur la protection de la jeunesse*, LPJ).

219 *Centres hospitaliers*.

220 Jean-Louis Beaudouin et al (comentaristas), *Loi sur la santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. s-42), Montreal, Wilson & Lafleur, 2009, p. 14.

Estos principios se encuentran implícitos igualmente en los artículos relativos a los derechos de los usuarios de los servicios de salud (artículos 4 a 16)²²¹. Se conceden plenos derechos al paciente en los artículos 4, 5, 8 y 9, pero para ejercerlos es necesario que éste comprenda todo lo que pasa a su alrededor y que esté capacitado para comunicarse y hacerse entender. El artículo 16 expresa que nada en la ley impide al paciente emprender acciones judiciales contra los centros si lo estima conveniente y que ese derecho es irrenunciable. Además, para poder ejercer los derechos de consentimiento y participación en el desarrollo de la terapia, tiene que existir una intercomprensión mutua entre paciente y proveedor y no le corresponde al primero sino al segundo el asegurarla²²². Así pues, no es el usuario el que tiene que facilitar los medios para hacerse entender —el paciente es cliente de los servicios de salud y no un administrado al que se “regala” el acceso a la sanidad pública—, sino que el proveedor tiene que proporcionar, teniendo en cuenta los medios disponibles, un canal operativo de comunicación.

El artículo 15 se refiere a los derechos que tienen los usuarios anglófonos a recibir servicios sanitarios en lengua inglesa, siempre y cuando no exista algún impedimento logístico que impida dicho acceso. Puede ser el caso de un centro de salud que se encuentre en una región con una densidad de población tan baja que no permita, por cuestiones de presupuesto, asegurar servicios en inglés. A ese respecto, y en lo referente a la ciudad de Montreal, que tiene un entramado lingüístico

221 *Ibid.*, p. 15-26.

222 Isabelle Hemlin, “Rencontre avec interprète, ou de l'Interculturel à trois”, *Défi jeunesse*, 12-2, 2006, p. 9-13, p. 10.

más complejo, el Programa de Acceso a los Servicios de Salud y Servicios Sociales para la región de Montreal establecía dos tipos de centro: los *designados*, cuya lista quedó establecida en el decreto 919-2006 de 12 de octubre²²³, los cuales debían proporcionar todos sus servicios en inglés (en cierta medida auténticos centros de salud bilingües) y los *indicados*, que sólo ofrecían algunos de sus servicios²²⁴, según se indicaba en el decreto 848-99 de 7 julio²²⁵.

Hay que apuntar que la LSSSQ no utiliza el término “anglófono”, que tiene una connotación más esencialista, sino “persona de expresión inglesa”, que es definida en los textos del Gobierno de Quebec como aquella que, en su relación con los centros de salud y servicios sociales, se siente más cómoda expresando sus necesidades en inglés y que por lo tanto requiere que esos centros le dispensen sus servicios en esa lengua²²⁶. Esto no quiere decir que la persona que demande un

servicio en inglés no sepa hablar francés. La definición de “persona de expresión inglesa” proporciona el derecho a los servicios de salud en inglés no sólo a los tradicionales anglo-quebequenses, es decir aquéllos que en virtud de la Ley 101 tienen derecho a ser escolarizados o a escolarizar a sus hijos en el sistema anglófono, sino también a los inmigrantes —recién llegados o no— que prefieran expresarse en inglés, demostrando una vez más, a mi entender, que la legislación lingüística de la provincia de Quebec es mucho más liberal de lo que sus detractores pretenden hacer ver.

Esta problemática existe igualmente en el resto de provincias canadienses con los servicios a las comunidades francófonas en situación minoritaria. La política de acceso a los servicios públicos para las denominadas “comunidades de lengua oficial en situación minoritaria” (los anglófonos en Quebec y los francófonos en el resto de provincias canadienses) se asienta en los principios enunciados en el preámbulo de la Ley Federal de Salud, según la cual los poderes públicos deben proporcionar un acceso satisfactorio a los servicios sanitarios, sin ningún tipo de obstáculo, ni económico ni de otra índole²²⁷.

5.2.2. La problemática de las barreras lingüísticas

La obligación de trabajar por la eliminación de barreras lingüísticas en los servicios de salud vuelve a ser enunciada en el artículo 171 de la LSSSQ, relativo a las competencias de los consejos de administración de

223 “Décret 919-2006, 12 octobre 2006, concernant la désignation d'établissements en vertu de l'article 508 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, R.Q. c. S-4.2., r. 1.3.2.”, *Gazette officielle du Québec*, n° 43, 2006, p. 4943.

224 Section des relations avec la population, *Programme régional d'accès aux services de santé et aux services sociaux en anglais pour les personnes d'expression anglaise de Montréal 2007-2010*, Montreal, ASSS de Montréal, 2007, p. 8.

225 “Décret 848-99, 7 juillet 1999, concernant le Programme d'accès à des services de santé et des services sociaux en langue anglaise pour des personnes d'expression anglaise de la région de Montréal-Centre”, *Gazette officielle du Québec*, n° 31, 1999, p. 3505.

226 Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Cadre de référence pour l'élaboration des programmes d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise*, Quebec, Gouvernement du Québec, 2006, p. 17.

227 *Loi canadienne sur la santé*, préambulo.

los centros, los cuales deben tener en cuenta las particularidades geográficas, lingüísticas, socioculturales y socioeconómicas de los usuarios en el momento de la confección de las prioridades de los centros. Esta obligación es extensiva a las ASSS, las cuales deben favorecer un acceso a los servicios sanitarios y sociales que sea respetuoso con las características culturales de los grupos que pueblan el área de influencia de la agencia, tal y como reza el artículo 349.

Desde el punto de vista de la calidad del servicio, se calcula que la presencia de usuarios de origen inmigrante provoca una duración mayor de las intervenciones. Según el estudio realizado en 2005 por Battaglini *et al*, un 7,3% de los usuarios de los servicios de salud de Quebec necesitan intervenciones de una duración de más de un 40% con respecto a la media. Este tiempo suplementario está provocado por las dificultades de comunicación²²⁸. Los proveedores a los que se encuestó para el estudio declararon que las intervenciones con personas inmigrantes no sólo eran más largas, sino generalmente más “complejas”. Las intervenciones con pacientes alófonos, o con ligeras nociones de francés o inglés, en las que no está presente un intérprete, son extremadamente laboriosas y los proveedores admiten en general no estar seguros de si los usuarios han en-

228 El problema del mayor tiempo invertido a causa de las dificultades de comunicación ha sido demostrado también en España. A ese respecto, ver los resultados de la encuesta realizada por Carmen Valero Garcés en centros de salud de la localidad madrileña de Alcalá de Henares. Carmen Valero Garcés, “Soñé con una melodía y encontré voces dispersas. Barreras en la comunicación interlingüística en los centros de salud”, in Carmen Valero Garcés y Guzmán Mancho Barés (ed.), *Discursos [Dis]Con/Cordantes: Modos y formas de comunicación y convivencia*, Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá de Henares, 2003, p. 89-107, p. 100.

tendido las consignas terapéuticas. Incluso en el caso de que el usuario hable francés o inglés como segunda lengua, el proveedor siempre tendrá que explicarle de manera más detallada las consignas que a un paciente autóctono. Además, muchas de las intervenciones que se realizan todos los días en los centros de salud y en los centros sociales pueden resultar muy delicadas, por lo que el usuario deseará ser capaz de expresar en su lengua materna sus sentimientos o emociones. En el caso de una consulta médica, el inmigrante tal vez necesite a alguien que le ayude porque no se siente lo suficientemente operativo ante la complejidad del vocabulario o la precisión del discurso que tiene que mantener ante el proveedor²²⁹.

Así pues, la presencia de un intérprete en el ámbito sanitario parece ser cada vez más evidente. Un estudio publicado en 2005 por Glenn Flores en Estados Unidos²³⁰ demostró que la calidad de los cuidados queda seriamente comprometida si no se utilizan los servicios de un intérprete formal o se trabaja con proveedores bilingües²³¹ cuando existe discordancia entre la lengua hablada por el usuario y la de los proveedores, además de los problemas de duración y complejidad de las intervenciones que apuntaba más arriba. No es que la presencia de un intérprete vaya a acortar el tiempo de la intervención, ya que es necesario repetirlo todo,

229 I. Hemlin, “Rencontre avec interprète...”, p. 9.

230 Glenn Flores, “The impact of medical interpreter services on the quality of health care: a systematic review”, *Medical Care Research and Review*, 62-3, 2005, p. 255-299.

231 Hay que situar el trabajo de Flores en el contexto estadounidense, país en el que la mayoría de los usuarios poco o nada operativos en inglés pertenecen a la numerosa comunidad hispanohablante.

pero por lo menos ésta sería menos ardua y los proveedores estarían más seguros de que el usuario está entendiendo lo que se le dice. Además, los proveedores admitieron, en las encuestas realizadas por Battaglini *et al* en Quebec, que generalmente los usuarios de origen etnocultural distinto solían necesitar más citas y un seguimiento más largo que los autóctonos, ya sea para asegurarse de se han entendido las consignas o porque, al ver durante la primera cita que el usuario no había entendido gran cosa, se llama a un intérprete para que intervenga en una segunda cita. Los autores realizaron un trabajo de campo en el centro de salud del barrio de *Parc Extension* que permitió estimar que las intervenciones con personas de origen inmigrante son entre un 35% y un 45% más largas que las efectuadas con usuarios oriundos. Los autores subrayaron el hecho de que los ciudadanos recién llegados necesitaban no sólo acceder a los mismos servicios que el resto de la población, sino acceder de manera adaptada mediante acciones diversas, entre las que se encuentra la TISP²³².

En lo que respecta a la percepción de las barreras lingüísticas por parte de los proveedores, un trabajo de campo realizado por Andrew Bernard *et al* en Estados Unidos demostró que eran las enfermeras las que percibían la discordancia de lengua con el paciente como una barrera “muy significativa” que era fuente de estrés también para los trabajadores. Esta percepción era más débil en los médicos²³³. Un estudio del mismo tipo

realizado en Nueva Zelanda reflejaba sin embargo cómo las enfermeras veían las situaciones de intervención translingüística y transcultural como oportunidades de crecimiento profesional²³⁴, lo cual no obsta para que las administraciones pongan a disposición de estas proveedoras de servicios los medios adecuados para facilitarles el trabajo. Reproduzco aquí las recomendaciones para superar las barreras lingüísticas que hacen Vissandjée y Hemlin²³⁵ en un manual de enfermería al uso en Quebec. Vemos que la mayoría apuntan precisamente a una extensión del tiempo que debe dedicarse a los pacientes alófonos:

232 A. Battaglini, *et al*, *L'intervention de première ligne à Montréal...*, p. 2-6.

233 Andrew Bernard, *et al*, “Impact of language barrier on acute care medical professionals is dependent upon role”, *Journal of Professional Nursing*, 22-6, 2006, p. 355-358.

234 Deborah G. Spence, “Prejudice, paradox and possibility: nursing people from cultures others than one's own”, *Journal of Transcultural Nursing*, 12-2, 2001, p. 100-106.

235 B. Vissandjée, I. Hemlin, “Soins infirmiers transculturels”, p. 150.

Tabla 20. Medios para superar las barreras lingüísticas según Vissandjée y Hemlin

Medios para superar las barreras lingüísticas

1. Reciba a la persona llamándola por su nombre y apellido. Evite dirigirse a ella con demasiada familiaridad. Sonría.
2. Si conoce algunas palabras en la lengua del usuario, utilícelas. Ésta es una manera de hacer ver al usuario que se está al corriente de cuál es su principal medio de comunicación y que éste se respeta.
3. Actúe sin prisa. Preste atención al más mínimo esfuerzo de comunicación que emprenda el usuario o las personas que lo acompañen.
4. Adopte un tono de voz moderado y calmado. Evite hablar demasiado alto. Resista a la tentación de elevar el tono de voz cuando perciba que el usuario no está comprendiendo lo que se le dice.
5. Estructure las ideas. Repita y recapitule a menudo. Recorra en la medida de lo posible a soportes audiovisuales.
6. Utilice frases cortas y simples. Emplee la forma activa.
7. Utilice palabras simples (p. ej. “dolor” en lugar de “malestar”). Evite la jerga médica, las expresiones idiomáticas y el argot.
8. Si se dirige a una tercera persona, repita siempre el nombre del usuario (p. ej. “¿Juan está tomando la medicación?” en lugar de “¿Está tomando la medicación?”)
9. Utilice gestos simples para ilustrar lo que esté diciendo.
10. Proporcione las directivas de tratamiento en su orden de ejecución (p. ej. “Primero lava el frasco y después lo escurre”, en lugar de “Antes de escurrir el frasco, lávelo”)
11. No intente tratar varios temas al mismo tiempo. Evite transmitir demasiada información en la misma conversación.
12. Asegúrese de que el usuario, y las personas que lo acompañen llegado el caso han entendido: para ello hágalas repetir las directivas que le haya proporcionado.
13. Examine las reglas de su centro proveedor relativas a los cuidados a personas que no hablan ni francés ni inglés.
14. Revise los medios que el centro pone a su disposición para reducir las barreras lingüísticas.
15. Verifique cuáles son los medios que el centro pone a su disposición en materia de interpretación y cuáles son los canales para obtener tales servicios. El centro debe poder proporcionarle datos sobre los tipos de intérpretes puestos a la disposición de los proveedores y las ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos según las circunstancias.

Vemos claramente que las recomendaciones 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11 y 12 implican una extensión del tiempo que el proveedor debe dedicar a la intervención. Acciones como intentar crear un ambiente de confianza con el usuario, dejar a éste que tome su tiempo para expresarse, emitir un discurso ordenado y estructurado con un número de recapitulaciones que permita que el usuario no pierda el hilo, emplear frases simples frente a la subordinación que permite condensar más ideas en un único segmento de

información, buscar el término sencillo cuando se está acostumbrado a emplear la jerga tecnolectal, utilizar los deícticos más claros posibles, retroalimentar continuamente el discurso y hacer sintetizar y repetir al usuario lo que se le acaba de decir. Todo eso conlleva una inversión de tiempo que además no asegura nada de lo siguiente:

- que el discurso del usuario haya permitido al proveedor hacer una evaluación sólida de la situación;

- que proveedor y usuario cuenten con todos los elementos, el primero para emitir un diagnóstico y el segundo para seguir el tratamiento que se le prescriba²³⁶;
- que se haya establecido un clima de confianza que permita al usuario volver a recurrir al proveedor en caso de necesidad;
- que posteriormente no haya que realizar pruebas suplementarias en caso de fracaso terapéutico.

He aquí un indicio más de que el tiempo que requiere la adaptación de los servicios a las personas con dificultades de comunicación no puede apoyarse exclusivamente en la buena voluntad y profesionalismo de los proveedores. Las barreras lingüísticas son demasiado complejas y tienen consecuencias lo suficientemente graves para proveedores y usuarios, por lo que es necesario que la

236 La literatura científica en Norteamérica sobre el fracaso terapéutico relacionado con las barreras lingüísticas es abundante: Glenn Flores, et al, "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, 1999, p. 1066-1071; Glenn Flores, et al, "Errors in medical interpretation and their potential clinical consequences in pediatric encounters", *Pediatrics*, 111-1, 2003, p. 6-14; Elizabeth Jacobs, et al, "The need for more research on language barriers in health care: a proposed research agenda", *The Milbank Quarterly*, 84-1, 2006, p. 111-133; Gillian Bartlett, et al, "Impact of patient communication problems on the risk of preventable adverse events in acute care settings", *Canadian Medical Association Journal*, 178-12, 2008, p. 1555-1562; Aaron Manson, "Language concordance as a determinant of patient compliance and emergency room use in patients with asthma", *Medical Care*, 26-12, 1988, p. 1119-1128; Joshua Sarver, David W. Baker, "Effects of language barriers on follow-up appointments after an emergency department visit", *Journal of General Internal Medicine*, 15-4, 2000, p. 256-264; Alexander Bischoff, et al, "Improving communication between physicians and patients who speak a foreign language", *British Journal of General Practice*, 53-492, 2003, p. 541-546.

administración haga intervenir un mediador en los casos de mutua incompreensión. Esta problemática ha sido así entendida por las autoridades canadienses en general y quebequenses en particular, con soluciones diversas, pero todas conducentes a fomentar la presencia de intérpretes en este tipo de intervenciones.

Existe una tendencia generalizada en el seno de los poderes provinciales, tendencia a mi entender muy juiciosa, que considera que a la administración le sale más barato poner los medios necesarios para luchar contra las barreras lingüísticas que hacer como si estas barreras no existieran y dejar que los servicios públicos vayan resolviendo los problemas de comunicación mediante soluciones *ad hoc* y con los medios humanos disponibles. En el caso concreto de los servicios de salud, la presencia de intérpretes ayuda a evitar los gastos provocados por diagnósticos erróneos que generan más pruebas diagnósticas y más consultas inútiles y por lo tanto más gasto público, además de ser una de las causas del anquilosamiento del sistema sanitario, un anquilosamiento que es percibido por todos los usuarios, no sólo por los de origen inmigrante, sino también por autóctonos que sufren listas de espera interminables para consultas de especialistas o de cirugía. Por otro lado, el error en la determinación de la enfermedad también implica la prescripción de medicamentos inoperantes cuyo precio ha de ser abonado por la Seguridad Social o, por el contrario, la prescripción de tratamientos que no son seguidos por el paciente de manera correcta porque no ha conseguido entender cómo debe seguir el tratamiento o porque el proveedor no ha logrado hacerle comprender la necesidad de seguir la terapia al pie de la letra.

En último lugar, la impresión que genera la barrera lingüística en la población alófona hace que ésta sea más reticente

a acudir al médico en caso de problema, reticencia que se suma al desconocimiento del sistema público de salud, al hecho mismo de saber que se tiene derecho a una sanidad pública gratuita e incluso a la resistencia de determinadas personas a consultar al profesional de salud por cuestiones culturales, principalmente en asuntos relacionados con la psiquiatría y la sexualidad. Todo esto hace que las labores de prevención de enfermedades sean muy difíciles de llevar a cabo entre la población inmigrante y que las consultas sólo tengan lugar en último remedio, cuando la cura del mal pasa por tratamientos que serán siempre más caros que la prevención. Así pues, la eliminación de las barreras

lingüísticas engendrarán gastos si ésta se hace mediante el recurso a intérpretes profesionales, pero a largo plazo conllevará una reducción de gastos en pruebas diagnósticas y en consultas a médicos especialistas²³⁷. Muñoz y Kapoor enumeran en la siguiente lista las consecuencias negativas de los problemas de comunicación en el ámbito sanitario²³⁸:

237 M. Muñoz, A. Kapoor-Kahli, "Les barrières de langue...", p. 46.

238 Ibid., p. 45.

Tabla 21. Consecuencias negativas de los problemas de comunicación en el ámbito sanitario según Muñoz y Kapoor

Experiencia frustrante para el médico y el paciente.
Diagnósticos erróneos.
Pruebas, prescripción de medicamentos e incluso hospitalizaciones inútiles o mal planteadas.
Problemas de fidelidad al tratamiento.
Infrautilización de los servicios sanitarios, en particular de los servicios psiquiátricos y de prevención.
Gestión inadecuada de las enfermedades crónicas.
Problemas medico-legales derivados del no respeto a la confidencialidad y a la incapacidad para asegurar el consentimiento informado del paciente.
Multiplicación de consultas por el mismo problema.

En esta lista vemos que las barreras lingüísticas tienen consecuencias morales sobre los proveedores de servicios, frustrados en su mandato público de ofrecer cuidados a los pacientes. Esta frustración se extiende a los pacientes alófonos, los cuales suelen encontrarse ya de por sí en una situación de gran fragilidad social dependiendo del perfil migratorio: inmigrantes económicos recién llegados con problemas de integración, solicitantes del estatus de asilado político que han tenido que abandonar su país a la fuerza y que han vivido experiencias traumáticas en sus países de origen, miem-

bro de mayor edad de familias reagrupadas que ya no tienen capacidad para ser operativos en una nueva lengua, madres solteras con dificultades de integración, mujeres alófonas que viven aisladas en el seno de grupos etnoculturales en los que es el hombre el que sale a trabajar mientras ellas se quedan en casa cuidando a los niños, teniendo así menos acceso a la esfera pública de la sociedad de acogida,... Vemos que las personas que tienen que hacer frente a las barreras lingüísticas son precisamente las que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad social.

5.2.3. Jurisprudencia federal y provincial en materia de acceso a los servicios sanitarios

Este contexto de toma de conciencia de las barreras lingüísticas se ve reforzado por la jurisprudencia federal sobre acceso a los servicios administrativos, principalmente los sanitarios. En 1990 la Corte Suprema de Columbia-Británica²³⁹ condenaba al Dr. Henry Pankratz a pagar 1,3 millones de dólares²⁴⁰ en concepto de daños y perjuicios a Harbhajan Singh Chattu, el cual había sufrido en 1986 la amputación de la pierna derecha hasta la cadera por un error de diagnóstico. Durante el juicio, el abogado del Sr. Chattu demostró que el error fue provocado por el desconocimiento de la lengua inglesa del demandante y de las dos personas que le acompañaban e intentaban hacer las veces de intérpretes, su esposa y un amigo de la familia. La Corte estableció que el Dr. Pankratz debería haber mostrado algo más de celo en el desempeño de su labor al ver que las personas con las que estaba tratando tenían serias dificultades para expresarse en inglés²⁴¹. Esto hizo que hicieran falta dieciséis horas de trasiego entre tres hospitales para alcanzar un diagnóstico correcto²⁴². Desde ese entonces, los centros hospitalarios de la ciudad de Vancouver se han venido dotando de servicios de interpretación dis-

tintos de los servicios de acogida lingüística que venían proporcionando hasta aquel momento los organismos comunitarios.

En 1997, la Corte Suprema de Canadá establecía que los hospitales debían proporcionar intérpretes a los pacientes sordos. El no hacerlo constituía una violación de la CCDL. La Corte reconocía que la buena comunicación era inherente a la eficacia de los servicios médicos²⁴³. Sin embargo, como bien subrayan Hemlin y Clarke²⁴⁴, la sentencia reserva este derecho a la clientela sorda y no se manifiesta sobre su extensión a los inmigrantes alófonos.

En 1999, una sentencia del Tribunal Superior de Quebec²⁴⁵ recordaba la importancia de la comunicación entre el paciente y los proveedores de servicios sanitarios, dando por sentado que, en caso de que existieran barreras en dicha comunicación, se estaría privando al paciente de servicios y por lo tanto de acceso a la sanidad. La sentencia destaca el papel central que desempeña la comunicación entre el proveedor y el paciente y su familia y la obligación que el profesional tiene de asegurar la fluidez de dicha comunicación más allá de las barreras lingüísticas que puedan existir.

239 *Chattu c. Pankratz*, sentencia del 23 de marzo de 1990. Número de la causa: BCSC-S90-0364.

240 Salvo que se indique lo contrario, me referiré a lo largo de este trabajo a dólares canadienses.

241 Phil Needam, Derek Wolff, "Amputee to get \$1.3 million in lawsuit over misdiagnosis", *The Vancouver Sun*, 27/03/1990.

242 F. A. Carnevale, et al, "Ethical Considerations in Cross-Linguistic Nursing", p. 813.

243 *Eldridge c. Colombie-Britannique* (Fiscal General). Número de la causa: 24896.

244 I. Hemlin, H. Clarke, *Services d'interprétation dans les soins de santé...*, p. 13.

245 *Hôpital chinois de Montréal c. le Syndicat canadien de la Fonction publique et l'Alliance des infirmières du Québec*. Número de la causa: 500-05-043563-988.

5.3. Los bancos de intérpretes regionales

En esta sección expondré y analizaré el funcionamiento de los tres bancos regionales de intérpretes que existen en Quebec: el de Outaouais, el de Sherbrooke y el de la ciudad de Quebec.

5.3.1. El Banco regional de intérpretes interculturales de Outaouais

Este banco está integrado en el organismo “Acogida-Apadrinamiento Outaouais”²⁴⁶, un centro cuya misión consiste en asistir a los inmigrantes recién llegados, ayudándoles a conocer y comprender la sociedad de acogida y promocionando su participación e integración en la comunidad. Como tal, el Banco es gestionado por el consejo de administración del organismo de referencia, tal y como ocurre con todos los bancos de intérpretes administrados en Quebec según el modelo regional. El banco proporciona servicios de interpretación en persona y por teléfono, así como un servicio de traducción de documentos, todo ello hasta en 39 lenguas distintas. Según los datos a los que he tenido acceso, la clientela se distribuye aproximadamente entre un 61% de clientes institucionales, un 30% de organismos de acogida²⁴⁷, un 5% de organismos comunitarios y un 4% de

clientes individuales²⁴⁸. En realidad los únicos “clientes” estarían en el 4% de solicitantes de servicios individuales, ya que los otros son proveedores de servicios que se refieren al banco regional para solucionar problemas de comunicación en el acceso a servicios públicos. Los responsables del organismo de referencia estiman que la cobertura en el ámbito sanitario de la región es ya bastante amplia y que habría que empezar a buscar nuevos clientes en el ámbito jurídico. Para ello, uno de los nuevos objetivos fijados en el último informe del organismo²⁴⁹ es el de publicitar las actividades del Banco en los despachos de abogados y los gabinetes jurídicos de la región de Gatineau.

Desde abril de 2008 a marzo de 2009, el Banco realizó 276 intervenciones que suman un total de 543.5 horas de interpretación. De las 39 lenguas de traducción e interpretación ofertadas por el Banco se trabajó durante ese período con 23 distintas. Eso quiere decir que hay algunos intérpretes de determinadas combinaciones lingüísticas que están inscritos en las listas del organismo de referencia, pero a los que nunca se ha llamado por falta de clientela. Este fenómeno es relativamente usual en los bancos de intérpretes en Canadá, ya que, frente a lenguas con un gran número de hablantes y de demanda continua, como el español o el mandarín, hay otras para las que se requiere intérprete dependiendo de los flujos migratorios. Un año, el conjunto de los centros de salud de Gatineau puede solicitar repetidas

246 Accueil-Parrainage Outaouais, 124, rue Jeanne d'Arc, Gatineau, Québec J87 2H7. Número de teléfono 819-777-2960. Dirección de correo electrónico: direction@apo-qc.org. Persona de contacto: Bato Redzovic, director general.

247 Esto quiere decir que otros organismos de acogida solicitarían intérpretes a “Acogida-Apadrinamiento Outaouais”, aparte de

las intervenciones en interpretación que el propio organismo realiza para su clientela.

248 ASSS de la Mauricie..., *Banques d'interprètes...*, p. 20.

249 Accueil-Parrainage Outaouais, *Rapport annuel 2008-2009. Présenté aux membres de la corporation lors de l'assemblée générale annuelle tenue le 22 juin 2009*, Gatineau, APO, 2009, p. 15-17.

veces intérpretes de vietnamita porque durante ese período hay un flujo importante de inmigrantes de ese origen en la región, pero cinco años después el flujo ha descendido, los recién llegados han aprendido francés y necesitan mucho menos la intervención de los profesionales del Banco y eso hace que algunos intérpretes permanezcan en las listas, pero no sean solicitados. Ésa es la razón por la que algunos intérpretes de ciertas combinaciones lingüísticas no pueden dedicarse a la interpretación en los SP de manera exclusiva y tienen que compaginar con otras actividades profesionales, como la interpretación de conferencias o la traducción jurada.

Tabla 22. Proveedores atendidos por el Banco de intérpretes de Outaouais (2008-2009)

Proveedores	Número de peticiones
CLSC de Gatineau	44 veces
CLSC de Hull	122 veces
Tribunal municipal de justicia de Gatineau*	9 veces
MICC	8 veces
Hospital de Gatineau	6 veces
Hospital de Hull	1 veces
Centro juvenil	2 veces
Servicio de policía	3 veces
Asistencia jurídica	3 veces
Abogados	3 veces
Centros de enseñanza	3 veces
Centro correccional de Hull	3 veces
Organismo de referencia**	47 veces
Pavillon du Parc***	2 veces
Ayuntamiento de Gatineau	2 veces
Universidad de Quebec en Hull	12 veces
Hospital General de Ottawa	1 veces
Hospital infantil del Este de Ontario****	4 veces

Respecto a las actividades de traducción escrita, el Banco efectuó 317 en diferentes lenguas: 37 páginas en serbo-croata, 184 en español, 42 en árabe, 4 en turco, 2 en rumano y 11 en inglés. Además de esta actividad remunerada, los intérpretes del Banco y el personal del organismo realizaron de forma gratuita traducciones de documentos para los demandantes de asilo.

Los proveedores que solicitaron un mayor número de veces los servicios del Banco fueron los siguientes:

* Los tribunales municipales en Canadá tienen competencia en materia civil y penal. Juzgan asuntos como las denuncias por impago de impuestos, denuncias por infracciones a las ordenanzas municipales y al código penal, así como pequeños hurtos. En Quebec estos tribunales dependen administrativamente de los ayuntamientos y sus jueces son nombrados por el Gobierno Provincial. Ministère de la Justice du Québec, *Guide à l'intention des interprètes judiciaires*, Montreal, Gouvernement du Québec, 2001 (edición revisada en mayo de 2008), p. 51-52.

** El organismo de referencia puede solicitar servicios a los intérpretes de su propio banco en los casos en los que sea necesario según el perfil de actividades del organismo, por ejemplo en el caso del acompañamiento de inmigrantes que tienen que realizar gestiones ante la administración.

*** "Pavillon du Parc" es un centro sanitario público de readaptación para deficientes mentales o personas con trastornos del desarrollo.

**** Las intervenciones en el Hospital General de Ottawa y en el Hospital del Este de Ontario demuestran que el Banco también realiza intervenciones fuera del territorio provincial y asiste, aunque sea en pocas ocasiones, a organismos sanitarios de la vecina provincia de Ontario.

El Banco cuenta con una lista de 25 intérpretes capaces de intervenir en más de 34 lenguas distintas. Los intérpretes que trabajan para el Banco lo hacen en régimen de autónomo. La política de empleo del organismo favorece la elección de titulados superiores, la mayoría de los cuales no pertenece a un campo de especialización relacionado con la traducción, ni siquiera con los idiomas. El organismo de referencia explica en sus documentos internos²⁵⁰ que sus responsables intentan año tras año incluir en las listas a intérpretes cada vez más y mejor cualificados. Se exige un excelente nivel escrito y hablado de la combinación lingüística en la que se vaya a trabajar, así como un profundo conocimiento del contexto sociocultural de la lengua extranjera. Evidentemente, algunos intérpretes trabajan con varias combinaciones lingüísticas. El intérprete no firma contrato, sino un compromiso de cumplimiento del código ético del organismo. El Banco no proporciona a los nuevos intérpretes ningún tipo de formación oficial. Según el informe de la ASSS de Mauricie y Centre-du-Québec, las orientaciones del trabajo de los intérpretes están establecidas en un documento-guía confeccionado por el Banco²⁵¹ y que sirve en cierta forma de manual de aprendizaje y referencia. Durante los primeros años de vida del Banco, el administrador del mismo procedía a verificar la existencia de antecedentes penales de los candidatos a intérpretes, pero la complejidad de las

gestiones administrativas que implica tal verificación han hecho que se abandone esta práctica.

El Banco factura a los proveedores de servicios por horas cuando se trata de interpretaciones presenciales. Normalmente se realiza una petición directamente al administrador por vía telefónica o por fax. Desde 2008 el funcionamiento del Banco está enteramente informatizado, aunque los responsables del organismo de referencia admiten que hay todavía bastantes cosas que mejorar. El plazo de servicio varía entre las 24 y las 48 horas y las peticiones se gestionan por estricto orden de llegada, salvo que se trate de una urgencia hospitalaria, de una consulta médica por vía de urgencia o un caso de intervención social grave, como puede ser un episodio de violencia de género²⁵² o de maltrato infantil. El Banco tiene firmado un protocolo con la ASSS de Outaouais²⁵³ que va ya por su decimosexta renovación, lo que dice mucho del interés de la administración sanitaria en contar con intérpretes que puedan asistir a los proveedores en sus intervenciones. Como hemos visto más arriba, ese convenio se concreta en 166 intervenciones en los centros de salud de Gatineau y Hull durante el último año. En virtud de ese acuerdo, se fija el precio de las intervenciones en una tarifa única de 18\$²⁵⁴ la hora, frente a los proveedores sin convenio

250 Así se expresa en el informe de actividades citado más arriba: *Accueil-Parrainage Outaouais, Rapport annuel 2008-2009...*, p. 17.

251 ASSS de la Mauricie..., *Banques d'interprètes au Québec...*, p. 21. El documento se titula "Guide de l'interprète de la Banque d'interprètes interculturels de Accueil-Parrainage Outaouais". Desgraciadamente los responsables del organismo se negaron a facilitármelo.

252 Pierre Noreau subraya la importancia de la interpretación en los SP como vehículo que permite a las mujeres romper con el doble aislamiento, comunitario y lingüístico, que les impide denunciar a los maltratadores. Pierre Noreau, *Le droit en partage: le monde juridique face à la diversité ethnoculturelle*, Montréal, Éditions Thémis, 2003, p. 101.

253 Agence de santé et des services sociaux de l'Outaouais.

254 De los cuales 12\$ forman parte de los honorarios del intérprete. El resto va destinado a cubrir los gastos de gestión del Banco. Es importante señalar que esta tarifa se aplica por hora

con el Banco, a los que se les factura 25\$²⁵⁵ la hora. Es el caso de los hospitales de la región, los cuales no suelen requerir los servicios del Banco ya que solucionan los problemas de barreras lingüísticas con ayuda del mismo personal de los centros que actúa como cuerpo de intérpretes institucionales según las necesidades. Lo mismo ocurre con la policía, que tenía un acuerdo con el Banco que ya ha dejado de ser válido. El Banco proporciona igualmente servicios de interpretación a los demandantes de asilo que residen en la región. Este servicio, que requiere un gran trabajo para el intérprete debido a la complejidad de los expedientes de petición, como se verá más adelante, es totalmente gratuito y lo ofrecen voluntarios del organismo de referencia. Los encargos que sí se facturan son los realizados ante el Tribunal Municipal de Justicia de Gatineau, que constituye el tercer gran cliente del Banco, después de los CLSC citados más arriba.

La estructura económica del Banco responde a la de la mayoría de organismos de este tipo, es decir una base de ingresos proveniente de la financiación otorgada por el MICC y el MSSS. Según estimaciones de la ASSS de

de interpretación. El tiempo de espera que puede realizar un intérprete en la consulta externa de un CLSC no recibe ningún tipo de remuneración. Si a eso se le suma el tiempo que invierte en el desplazamiento, se puede concluir que buena parte de la jornada laboral del intérprete no está remunerada.

255 De los cuales 15\$ forman parte de los honorarios del intérprete. Los gastos de desplazamiento se calculan en base a 4\$ por desplazamiento dentro de la ciudad de Gatineau. Si el intérprete tiene que salir de la ciudad, le corresponde al proveedor asegurar el transporte, ya sea poniendo un vehículo a su disposición o reembolsándole los gastos de gasolina (en el caso de que el intérprete se desplace en su vehículo particular) o de transporte público.

las regiones de Mauricie y Centre-du-Québec²⁵⁶, las últimas cifras globales de las que se dispone (2006-2007) arrojan la siguiente tabla²⁵⁷:

Tabla 23. Estructura económica del Banco de intérpretes de Outaouais (2006-2007)

Ingresos y Gastos	Cantidades
Pago de las tarifas por parte de los proveedores y de los clientes individuales	8.893\$
Financiación pública	23.018\$
Ingresos totales	31.911\$
Honorarios de los intérpretes	6.327\$
Gastos de gestión administrativa del Banco	27.379\$
Gastos totales	33.706\$

En lo que respecta a los ingresos totales, se calcula que, dentro del pago de las tarifas por parte de proveedores y clientes individuales, el 6% (sobre los 2.000\$) corresponde a encargos de traducción y el 22% (alrededor de los 6.500\$) a los encargos de interpretación. Dentro de la financiación pública un 40% corresponde al MSSS (12.770\$) y un 32% al MICC (10.248\$). El hecho de que el MSSS financie con mayor cantidad de fondos que el MICC se explica por la repartición de competen-

256 ASSS de la Mauricie..., *Banques d'interprètes au Québec...*, p. 22-23. Los redactores del informe se basan en estimaciones, ya que la contabilidad de los bancos regionales no se hace de forma separada, sino que se incluye en las cifras generales del organismo de referencia.

257 El último informe de actividades del organismo de referencia no ofrece datos específicos sobre la estructura económica del Banco, como sí hacen el Banco de Sherbrooke y el de Montreal, tal y como veremos más adelante. Así pues, me limito a reproducir los datos proporcionados por el informe de la ASSS de Mauricie, que son por el momento los últimos accesibles.

cias entre ambos ministerios y porque la mayoría de intervenciones, ese 61% de servicios ante proveedores institucionales que mencionaba más arriba, se desarrolla en el ámbito sanitario, frente al 30% de encargos que se ejecutan ante organismos de acogida cuyo estatus jurídico y financiación dependen del MICC. En lo referente a los gastos totales, los honorarios de los intérpretes representan un 19% y los gastos de gestión (16.700\$) y de administración (10.679\$) un 81%.

De estos datos se pueden extraer una serie de conclusiones en lo relativo a la gestión económica del Banco:

- El pago de los honorarios por parte de los proveedores de servicios y de los clientes individuales cubre los honorarios de los intérpretes, al menos en las cifras en bruto (8.893\$ de ingresos frente a 6.327\$ de honorarios), sin embargo no sirven para cubrir los gastos administrativos y de gestión que se generan. No hay que olvidar que, en el caso de los proveedores sin convenio con el Banco, un tercio de la tarifa horaria del encargo va destinado a pagar los gastos de gestión.
- Los gastos de gestión y administración superan incluso la doble financiación pública del MSSS y el MICC en 4.361\$. Así pues, ni los ingresos por parte de los proveedores, ni los provenientes de la financiación pública, sirven para cubrir en su totalidad los gastos administrativos, dejando un saldo negativo de 1.795\$.
- Los documentos a los que he tenido acceso no desglosan esos gastos administrativos tan onerosos, pero sería sin duda deseable que el Banco intentara reducirlos en la medida de lo posible. No hace falta

que el recorte sea excesivo, puesto que el balance negativo no llega a los 2.000\$, pero es evidente que una gestión burocrática más razonable permitiría no sólo generar un saldo positivo, sino incluso postular un aumento en los honorarios de los intérpretes que no se viera reflejado en un indeseable aumento de las tarifas de interpretación. Si atendemos a los gastos de remuneración, vemos que éstos son bastante bajos en comparación con las vías de financiación con las que cuenta el Banco. De los 8.893\$ que ingresaron los proveedores, 6.327\$ se destinaron a pagar los honorarios de los intérpretes, lo cual muestra un margen de diferencia positivo de 2.566\$. Reduciendo los gastos administrativos de tal manera que la gestión del Banco se cubriera con la financiación pública del MICC y el MSSS, se podría incluso pensar en aumentar los honorarios de los intérpretes.

Por lo que respecta al grado de satisfacción de los proveedores de servicios, tanto en las encuestas realizadas por el organismo de referencia, como en el sondeo realizado por la ASSS de las regiones de Mauricie y Centre-du-Québec²⁵⁸, aparece como un elemento que debe mejorarse la demora en atender determinadas peticiones de servicio. El Banco sólo realiza servicios durante las horas de apertura de las oficinas del organismo de referencia, entre las 9h y las 16h de lunes a viernes, salvo en contadas excepciones. Esto ha provocado quejas que se reflejan en las encuestas, sobre todo por parte de organismos relacionados con la seguridad pública que necesitan contar con intérpretes disponibles a horas más intempestivas. Otra de las críticas es el tiempo de espera cuando se solicita un servicio por vía telefónica.

258 Ibid., p. 24-25.

Tabla 24. Desglose de actividades del Banco de intérpretes de Sherbrooke (2008-2009)

Tipo de centro proveedor	Nº de intervenciones	Usuarios atendidos	Nº de horas de interpretación
Proveedores de servicios sanitarios	292	526	770
Organismos privados y públicos	2.808	5.885	5.120
Otros	254	809	437
TOTAL	3.354	7.220	6.327

ca, sin duda debido a un problema de falta de personal en la recepción y gestión de los encargos en el organismo de referencia. Algunos proveedores se quejan igualmente de la falta de intérpretes para determinadas combinaciones lingüísticas, aunque ése es un problema que existe en cualquier organización que trabaje en el campo de la traducción e interpretación, en cualquiera de sus ámbitos.

Respecto a las fuentes de satisfacción, éstas provienen del profesionalismo de los intérpretes, del respeto a los principios deontológicos que deben regir cualquier encargo de interpretación en los SP (puntualidad, discreción, confidencialidad), cualidades especialmente apreciadas en los ámbitos de intervención sanitario y social.

5.3.2. El Banco regional de intérpretes del Servicio de Ayuda a los Neo-Canadienses de Sherbrooke (región de Estrie)

Este banco, que existe desde 1993, está integrado en el Servicio de Ayuda a los Neo-Canadienses de Sherbrooke

(SANCS) y como tal es gestionado por el consejo de administración del mismo, como ocurre con todos los bancos de intérpretes administrados en Quebec según el modelo regional. El banco proporciona servicios de interpretación en persona y por teléfono, así como un servicio de traducción de documentos, todo ello en más de 30 lenguas. Según los datos a los que he tenido acceso²⁶⁰, el 55% de la clientela institucional está constituida por proveedores de servicios sanitarios y sociales y el 11% por centros proveedores del ámbito educativo²⁶¹. El 34% restante de encargos proviene de fuentes variadas. Se puede presentar el siguiente desglose de actividades (tabla 24), según el tipo de centro proveedor (filas) y el número de intervenciones,

259 Service d'Aide aux Néo-Canadiens, 535, rue Short, Sherbrooke, Québec J1H 2E6. Número de teléfono 819-566-5373. Persona de contacto: Jocelyne Rodrigue (responsable administrativo), dirección de correo electrónico: jocelyne.rodrigue@sanc-sherbrooke.ca

260 Correspondientes al último ejercicio ya cerrado (período 2008-2009). Los datos relativos a ese ejercicio han sido extraídos del último informe de actividades del Banco: Service d'aide aux Néo-Canadiens, *Banque d'interprètes. Rapport d'activités. Juillet 2008 à juin 2009. Présenté au Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et au Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*, Sherbrooke, octubre de 2009.

261 El proveedor es la Comisión Escolar de la Región de Sherbrooke, gestor económico de los centros escolares de la región.

usuarios atendidos y número de horas de interpretación (columnas).

Las cifras relativas a los servicios sanitarios y sociales pueden desglosarse de la siguiente manera: el CSSS-IUGS (Instituto Universitario de Geriatria de Sherbrooke²⁶²) con un 25% del cómputo total de horas de interpretación, el CHUS (Hospital Universitario de Sherbrooke), con el 21%, y distintas clínicas privadas de medicina familiar y especializada de la ciudad, con un 9%. Hay que señalar a ese respecto, que el CHUS cuenta con una Política de Accesibilidad Cultural que prima la autonomía del personal sanitario en su trato con pacientes de orígenes etnoculturales distintos. El objetivo es sensibilizar al personal sanitario con el fin de superar las barreras lingüísticas. Si estas barreras resultan infranqueables, se recurre a intérpretes: en primer lugar a una lista de intérpretes voluntarios de la que dispone el Centro y, sólo en el caso de que esta lista sea inoperante, se recurre al banco de intérpretes formales del SANCS. Pese a que el procedimiento tiene por objetivo esquivar en la medida de lo posible el uso de intérpretes

profesionales, el CHUS se ve obligado a recurrir a ellos en numerosas ocasiones, como demuestra el hecho de que los encargos en el mismo constituyeron durante el último ejercicio un 21% de las intervenciones totales del Banco.

Durante el período que va del 1 de julio de 2008 al 30 de junio de 2009, el Banco realizó 3.354 intervenciones que sumaron 6.327 horas de interpretación, lo que refleja las grandes diferencias demográficas y demolingüísticas que existen con respecto a la región de Outaouais. El número de intervenciones ha disminuido ligeramente con respecto al año anterior, un 2,75% menos (3.448 en 2007-2008 frente a 3.354 en 2008-2009), sin embargo ha aumentado el cómputo global de horas de interpretación (6.296,5 en 2007-2008 frente a 6.327 en 2008-2009), ya que el método de trabajo ha variado sensiblemente con respecto a lo que se venía haciendo hasta ahora. El cambio ha consistido en intentar agrupar a los usuarios que hablan una misma lengua para optimizar el uso de un único intérprete. Esto además facilita la logística del Banco, sobre todo cuando se trata de lenguas poco usuales: si el centro proveedor tiene tres usuarios que requieren un intérprete de lengua dari, lo normal es que se reúna a los tres

262 *Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke.*

en una única intervención que será más larga que las intervenciones al uso. Esto se puede hacer cuando no está en juego la privacidad y la intimidad de los usuarios; es por ejemplo un método poco operativo para atender peticiones de servicio en el ámbito sanitario, el principal solicitante de servicios al Banco. Es por ello por lo que la diferencia en el número total de intervenciones entre los dos últimos ejercicios tampoco es excesivamente grande.

La tabla 25 ofrece el desglose de las intervenciones por meses de los dos ejercicios anteriores:

Tabla 25. Desglose de las intervenciones del Banco de intérpretes de Sherbrooke (2007-2008, 2008-2009)

	2007-2008		2008-2009	
	Número de intervenciones	Cómputo de horas de interpretación	Número de intervenciones	Cómputo de horas de interpretación
Julio	216	418	226	417
Agosto	309	573,5	215	406
Septiembre	306	557,5	317	589,5
Octubre	286	560,5	283	562
Noviembre	338	599	316	609
Diciembre	204	349,5	207	387,5
Enero	333	593	263	485,5
Febrero	317	603,5	312	593
Marzo	275	504,5	282	521
Abril	297	507,5	314	594
Mayo	297	544	336	628,5
Junio	270	486	283	534
TOTAL	3.448	6.296,5	3.154	6.307,5

En cuanto a los encargos escritos, se tradujeron 46 documentos que representaron un total de 325,5 páginas. La mayoría de los encargos provinieron de particulares. En cuanto a la tipología textual, se tradujeron principalmente certificados de nacimiento, diplomas, certificaciones académicas y documentos de información. Los diferentes centros comunitarios que operan en la ciudad fueron los que encargaron muchas de estas traducciones.

A diferencia del Banco de Outaouais, el de Sherbrooke es capaz de recibir encargos 24 horas al día los 7 días de la semana y ello gracias a un modelo de gestión de las peticiones combinado entre el SANC.S y el servicio de policía de la ciudad. El primero atiende las llamadas durante el horario de oficina habitual de 8h30 a 16h30 de lunes a viernes; las llamadas que se realicen fuera de ese horario se desvían automáticamente a la policía, que gestiona las peticiones urgentes. Las cifras demuestran que el recurso de urgencia por medio de los servicios de la policía de Sherbrooke es bastante marginal y que la gran mayoría de las peticiones se realizan durante el horario normal de oficina.

El Banco de Sherbrooke constituye una estructura administrativa más compleja que el de Outaouais. En pri-

mer lugar, el personal administrativo es más amplio y comporta una coordinadora a tiempo completo (Ariadne Echevers, 35 horas a la semana), una adjunta a tiempo parcial (Carole Charvet, de 7 a 14 horas a la semana, dependiendo de las necesidades del organismo), un responsable de sistemas a tiempo parcial (7 horas a la semana), una responsable administrativo a tiempo parcial (8 horas a la semana) y una contable también a tiempo parcial (3 horas y media a la semana). La responsable administrativo, Jocelyne Rodrigue, se encarga de preparar las nóminas de los intérpretes, ingresar los pagos y facturar a los centros proveedores. La suma de todos estos perfiles de gestión representa aproximadamente dos plazas a tiempo completo.

El Banco cuenta con una lista de 80 intérpretes capaces de intervenir en 29 lenguas distintas, principalmente español, dari, swahili, mandarín, persa, árabe, kirundi y ruso. Durante el último ejercicio, 2008-2009, el Banco ingresó en sus ficheros a 27 nuevos intérpretes: 17 de árabe, 5 de español, 2 de mandarín, 2 de swahili y 1 de dari. El desglose de las intervenciones según las lenguas (filas) y el cómputo total de intervenciones, usuarios atendidos y horas de interpretación (columnas), es el siguiente:

Tabla 26. Desglose de las intervenciones según las lenguas del Banco de intérpretes de Sherbrooke (2008-2009)

Lengua	Intervenciones	Usuarios atendidos	Horas de interpretación
Otra	24	13	17
Alemán	1	1	1,5
Árabe	444	950	892,5
Azerí	2	5	6
Camboyano	5	5	7,5
Dari	1117	2534	2084,5
Español	1271	2667	2338
Ewe	1	3	2,5
Hindi	1	1	1
Inglés	23	58	41,5
Kinyarwanda	26	60	49,5
Kirundi	44	92	105
Lingala	5	14	7
Malinké	1	1	2
Mandarín	33	44	57,5
Nepalí	29	195	79,5
Persa	4	6	16
Portugués	2	3	4,5
Ruso	62	80	101
Serbo-croata	16	21	25,5
Somalí	127	234	278
Swahili	105	218	186,5
Turco	7	9	12
Vietnamita	4	6	11
TOTAL	3.354	7.220	6.327

Los intérpretes que trabajan para el Banco lo hacen en régimen de autónomo, aunque hay algunos que también son asalariados del organismo de referencia, es decir, que realizan su jornada laboral en el organismo y después pueden realizar servicios de interpretación remunerados como cualquier intérprete del Banco, pero siempre fuera de las horas de trabajo para que no haya solapamiento entre las tareas. La contratación de los intérpretes se realiza acudiendo a las listas del organismo provincial de empleo²⁶³ (EQ), el Servicio de Acceso al Trabajo para personas inmigrantes (SATI)²⁶⁴ o el simple boca a boca²⁶⁵. La política de empleo del organismo favorece la elección de personas que respeten los principios de imparcialidad, rigor, puntualidad y confidencialidad inherentes a cualquier intérprete, más aún cuando éste desarrolla su actividad laboral en el ámbito de los servicios públicos. Los documentos del organismo no citan ningún tipo de exigencia en lo relativo al dominio de las lenguas de trabajo, aunque éste se presupone. El intérprete no firma contrato, sino un compromiso de servicios²⁶⁶ que no fija normas deontológicas al no contar el Banco con un código ético escrito.

263 *Emploi-Québec*.

264 *Service d'accès au travail pour personnes immigrantes*. Organismo público que opera en la región de Estrie y que depende administrativamente del gobierno provincial.

265 El boca a boca suele desempeñar un papel bastante importante en el descubrimiento de nuevos intérpretes en el ámbito de los SP. En la sección dedicada al BII veremos cómo muchos de los intérpretes, que trabajaban en ámbitos distintos de la interpretación, conocen las actividades del Banco por medio de otros compañeros.

266 *Entente de services-interprètes*.

Al contrario de lo que ocurre en Outaouais, el Banco de Sherbrooke proporciona a los nuevos intérpretes un programa de formación sobre la figura y las funciones del intérprete en los servicios públicos, denominado “El papel del intérprete”²⁶⁷. Esta formación fue en un principio responsabilidad de la Dra. Nicole Chiasson, del Departamento de Psicología de la Universidad de Sherbrooke, y actualmente de Caroline Goulet, consultora en relaciones interculturales. Se trata de un pequeño programa de formación de 6 horas no remunerado que versa sobre los siguientes aspectos:

- La comprensión del contexto de trabajo en TISP.
- Los diferentes estilos de interpretación y sus técnicas: Chiasson añade, a los dos tipos de interpretación al uso (consecutiva y simultánea) la denominada “interpretación parafraseada”²⁶⁸, es decir aquella en la que se resume el discurso de una persona después de que haya hablado. Esta técnica se utiliza cuando hay demasiada información, demasiados detalles o cuando hay determinadas frases o palabras que no se pueden traducir de manera literal. La práctica de este tipo de traducción es poco recomendable y las instancias que gestionan el trabajo de los intérpretes suelen desaconsejarla, sobre todo en los ámbitos sanitario y judicial, ya que el intérprete puede soslayar en su resumen datos importantes cuya relevancia no tiene por qué estar capacitado para establecer.

267 La Dra. Chiasson preparó un cuadernillo de teoría y ejercicios como guía del cursillo: Nicole Chiasson, *Atelier de formation: Le rôle de l'interprète*, Sherbrooke, Université de Sherbrooke-Service d'aide aux Néo-Canadiens, [sin fecha].

268 *Ibid.*, p. 4.

- La estructura tipo de una intervención, con las tres partes en que se divide: antes de la interacción, durante la interacción y después de la interacción, con distintos consejos y consideraciones sobre lo que se debe y no se debe hacer. Desarrollaré esta cuestión posteriormente, cuando analice los documentos de trabajo del Banco Interregional de Intérpretes de Montreal.
- Consideraciones éticas sobre la labor del intérprete.
- La formación se completa con ejercicios prácticos: uno a partir de un video preparado por el Banco sobre lo que es y lo que no es eficaz cuando se trabaja con un intérprete, otro en el que se exponen una serie de casos prácticos de interpretación y se pregunta al alumno qué opina de la intervención del intérprete y un último en el que, mediante una serie de pequeños diálogos, se invita al alumno a que reflexione sobre cuestiones deontológicas relacionadas con la labor del intérprete.

Durante el último ejercicio, el cursillo se impartió en 4 ocasiones: el 22 de noviembre de 2008 (para 8 intérpretes), el 27 de noviembre de 2008 (para 5 intérpretes), el 5 de junio de 2009 (para 7 intérpretes) y el 6 de junio de 2009 (para 7 intérpretes). Esta formación fue pues ofrecida a 27 personas en total, es decir a todos los intérpretes incorporados al Banco durante el último ejercicio. Por su parte, el organismo de referencia ofrece un cursillo destinado a los proveedores de servicios sobre cómo trabajar con un intérprete²⁶⁹: la clientela del

269 De hecho ése es el título del cursillo (*Comment travailler avec un interprète*).

cursillo está compuesta principalmente de enfermeras, trabajadores sociales y psicoeducadores.

La administración del Banco no verifica los antecedentes penales de los nuevos intérpretes, como hacía antiguamente el Banco de intérpretes de Outaouais, pero sí que encomienda al servicio de policía de Sherbrooke una pequeña investigación. La diferencia estriba en que la producción del certificado de antecedentes penales en Canadá sólo se puede obtener tras la remisión a la Policía Montada²⁷⁰ (GRC) de las fichas decadaactiloscópicas²⁷¹ de los solicitantes. Las policías locales pueden producir dichas fichas, en algunos casos tras el pago de unos honorarios y, en el caso de que el servicio de policía no pueda hacerlo, el solicitante tendrá que referirse a una empresa privada, la cual le cobrará unos honorarios todavía más elevados. En el caso de que la Policía Montada descubra el más mínimo indicio de antecedentes penales, la producción del certificado puede demorarse más allá de 120 días. La puesta en marcha del Servicio de Identificación Criminal en Tiempo Real²⁷² (SCICTR) debería aligerar estos plazos²⁷³, pero en cualquier caso los bancos prefieren realizar sus propias verificaciones mediante procedimientos más sencillos y, sobre todo, más baratos.

270 *Gendarmerie royale du Canada*.

271 Fichas en las que aparecen las huellas dactilares de los dedos de las dos manos de los solicitantes.

272 *Services canadiens d'identification criminelle en temps réel*.

273 RCMP-GRC, *Rapport des SCICTR. Bulletin des Services canadiens d'identification criminelle en temps réel*, volumen 1, número 2, septiembre de 2009.

El Banco factura a los proveedores de servicios por horas cuando se trata de interpretaciones presenciales. El proceso de intervención y facturación es el siguiente: el proveedor, o la persona que en su nombre haya realizado la petición de servicio, recibe al intérprete y al usuario. El intérprete se presenta a la cita con un documento de facturación impreso por cuatriplicado que el proveedor debe firmar. Intérprete y proveedor conservan cada uno una copia; las otras dos se entregan en el organismo de referencia, como mucho tres días después de la intervención. Esos ejemplares son los que sirven después de referencia a la coordinadora del Banco para remunerar a los intérpretes. El Banco firma un convenio con los organismos a los que presta servicio en el que se fijan las tarifas y las obligaciones mutuas: este sistema puede resultar poco flexible, pero facilita la rapidez en el pago de los honorarios de los intérpretes y agiliza la prestación del servicio, ya que permite al Banco planificar los horarios de los intérpretes e incluso realizar proyecciones respecto a posibles futuras contrataciones de personal. El Banco factura 15\$ por hora a los organismos sin ánimo de lucro y 25\$ a los organismos públicos y privados²⁷⁴. De esa facturación, el intérprete recibe sistemáticamente 12\$ por hora de intervención. Por lo que respecta a las interpretaciones telefónicas, el Banco cobra 7\$ por cuarto de hora, de los cuales 4\$ van a parar al intérprete. Una especificidad del sistema del Banco de Sherbrooke, con respecto al de Outaouais, es que se contempla la posibilidad de un precio especial en casos de intervención

de larga duración. Si el encargo se prolonga más allá de 3 horas, se rebaja 1,50\$ a los organismos sin ánimo de lucro y 6,50\$ a los organismos privados o públicos por cada media hora suplementaria. Esta rebaja no afecta sin embargo a los intérpretes, los cuales percibirán su tarifa horaria de 12\$.

La estructura económica del Banco responde a la de la mayoría de organismos de este tipo, es decir, con una base de ingresos proveniente de la financiación pública a la que se suma el pago de las tarifas de interpretación por parte de los centros proveedores. Por lo menos hasta el ejercicio 2006-2007, según he visto en los datos proporcionados por el informe comparativo de la ASSS de Mauricie²⁷⁵, el Banco disfrutaba de una financiación conjunta del MICC y el MISS de 23.066\$. Sin embargo, durante el último ejercicio conocido, cerrado el 30 de junio de 2009, el MICC había dejado de hacer su aportación, dejando el asiento de financiación pública casi a la mitad, 13.650\$ provenientes de la ASSS de Estrie, de la que dependen administrativamente los centros de salud y servicios sociales que contratan los servicios del Banco. Los datos globales para 2008-2009 son pues los siguientes:

274 Esos organismos privados son clínicas hacia las que el CSSS-IUGS ha derivado pacientes recién llegados. Se trata en cierta forma de servicios externalizados que dependen del CSSS-IUGS, que es el centro de referencia al que el Banco factura las tarifas de interpretación.

275 ASSS de la Mauricie..., *Banques d'interprètes au Québec...*, p. 30.

Tabla 27. Estructura económica del Banco de intérpretes de Sherbrooke (2008-2009)

Ingresos y Gastos	Cantidades
Pago de las tarifas por parte de los proveedores y de los clientes individuales	167.080\$
Pago de las tarifas por parte del SANCS	6.270\$
Deudas irrecuperables	(129\$)
Financiación pública	13.650\$
Ingresos totales	186.871\$
Honorarios de los intérpretes	76.520\$
Gastos de gestión administrativa del Banco	120.874\$
Gastos totales	197.394\$

El asiento “Pago de las tarifas por parte del SANCS” corresponde a los encargos solicitados por el mismo organismo comunitario que alberga el Banco, el cual puede solicitar sus servicios en el contexto de sus actuaciones cotidianas con los inmigrantes recién llegados (acompañamiento para realizar trámites administrativos, búsqueda de alojamiento y empleo, etc.).

Hay que destacar que los ingresos por pago de encargos de interpretación, que constituyen la única fuente de autofinanciación de los bancos de intérpretes, representan en el caso de Sherbrooke nada menos que el 89,4% de los ingresos totales. El hecho de que el MSSS sea actualmente el único organismo público que otorga financiación y que el MICC siempre haya estado por debajo en cantidad aportada, hasta el punto de que durante el último ejercicio no hubo sencillamente financiación por su parte, se explica por la repartición de competencias entre ambos ministerios y porque la mayoría de intervenciones se desarrollan en el ámbito sanitario, concretamente un 46% de las horas de interpretación se realizan entre el CSSS-IUGS y el CHUS,

como ya mencioné más arriba. Pese a ello, resulta sorprendente que el MICC haya decidido no otorgar ningún tipo de financiación a un organismo tan activo como el Banco de Sherbrooke y, sin embargo, siga financiando con 10.248\$ anuales al Banco de Outaouais, el cual tiene una actividad netamente menor²⁷⁶.

En lo referente a los gastos totales, los honorarios de los intérpretes representan un 37,8% y los gastos de gestión administrativa el 62,2%. Los gestores del Banco han roto pues el equilibrio presupuestario del que podían hacer gala en 2006-2007²⁷⁷, año en el que consiguieron tener un 50% de gastos administrativos y un 50% de gastos en concepto de remuneración a intérpretes. En este último ejercicio, los gastos administrativos parecen haber aumentado considerablemente. A ese respecto, reproduzco a continuación la tabla desglosada de los gastos del último ejercicio. Me parece importante reflejarla aquí para dar una idea de los gastos que puede generar un Banco de intérpretes alojado dentro de un organismo comunitario. Además, los bancos no suelen incluir este tipo de datos desglosados en sus informes anuales. La escasez del dato hace pues indispensable su reproducción en estas páginas:

276 Por lo menos seguía financiándolo hasta 2007. No puedo confirmar que siga haciéndolo a día de hoy porque ese dato no aparece en el informe de actividades del organismo de referencia. Sólo puedo remitirme a los datos facilitados en el informe comparativo de la ASSS de Mauricie (ibid.).

277 Ibid., p. 32.

Tabla 28. Desglose de gastos del Banco de intérpretes de Sherbrooke (2008-2009)

GASTOS	
Gastos de desplazamiento de los intérpretes	22.659\$
Seguros	826\$
Salarios y cotizaciones sociales	67.799\$
Teléfono	2.801\$
Gastos de impresora	976\$
Gastos de recepción	332\$
Gastos de oficina, fungible y gastos postales	3.616\$
Honorarios de gestión contable	3.947\$
Gastos de documentación	0\$
Gastos de representación y desplazamiento de la coordinación del Banco	544\$
Honorarios de los intérpretes	76.520\$
Honorarios profesionales diversos	6.669\$
Mantenimiento y reparación de equipamientos	1.297\$
Amortización de equipamientos y material informático	1.675\$
Formación	108\$
Alquiler y mantenimiento	5.993\$
Otros	1.632\$
Utilización de servicios por parte del SANCS	6.270\$
TOTAL DE GASTOS	197.394\$

De estos datos se pueden extraer una serie de conclusiones en lo relativo a la gestión económica del Banco:

- El pago de los honorarios por parte de los proveedores de servicios y de los clientes individuales cubre los honorarios de los intérpretes, al menos en las cifras en bruto (167.080\$ pagados, de los que

76.520\$ se destinaron a pagar a los intérpretes), sin embargo no sirven para cubrir los gastos administrativos y de gestión que se generan. No hay que olvidar que, en el caso de que el proveedor que pague sea una organización sin ánimo de lucro, la cantidad que va al Banco es muy pequeña (tan sólo 3\$), pero que en el resto de los casos, 13\$ de cada 25\$ (salvo en el caso de intervenciones de más de 3 horas) van destinados al Banco.

- Los gastos de gestión y administración superan en 107.224\$ la financiación otorgada por el MSSS, cantidad sin duda insuficiente teniendo en cuenta el volumen de trabajo del Banco y el hecho de que el MICC ya no entrega ni un solo dólar de financiación. La suma de los ingresos por parte de los proveedores y de los ingresos provenientes de la financiación pública sirve para cubrir los gastos administrativos. El saldo sin embargo es negativo si se le suman los honorarios de los intérpretes, que representan el 37,8% del total de gastos. La sustracción de los gastos a los ingresos arroja un saldo negativo de 10.523\$, es decir 5.111\$ más (prácticamente el doble) de saldo negativo que en el ejercicio 2006-2007, en el que el saldo negativo era de 5.412\$. No hay que olvidar sin embargo que, en ese ejercicio, el Banco se beneficiaba de una financiación adicional de 10.000\$ por parte del MICC y que los gastos administrativos eran más razonables (81.495\$ frente a los 120.874\$ generados en 2008-2009).
- Sería sin duda deseable que el Banco redujera esos gastos administrativos tan onerosos. Por ejemplo, parece sorprendente que los gastos generados por los encargos del SANCS se computen como gastos del mismo Banco, lo cual, desde un punto de vista

contable, me parece un error, ya que no puede ser el Banco el que pague sus propios servicios. El hecho de que el SANCS albergue en su estructura administrativa al Banco no le da derecho a imputarle los gastos generados por servicios de traducción e interpretación. El SANCS debe pues buscar un medio para financiar los gastos que no pese sobre el debe del Banco. Además, no sabemos qué tipo de servicios ha solicitado el SANCS: si se tratara de servicios de acompañamiento no desarrollados en el contexto de los SP, el SANCS estaría pervirtiendo el mandato para el que el MSSS le otorga anualmente 13.650\$. El SANCS debería pues financiar las actividades de acompañamiento a los recién llegados por otras vías y no con el dinero del Banco de intérpretes.

- Teniendo en cuenta el volumen de trabajo del Banco, en comparación por ejemplo con el Banco de Outaouais, que realiza un menor número de intervenciones, el saldo negativo no resulta excesivamente grande. Hay dos aspectos que podrían trabajarse: en primer lugar, una gestión burocrática más razonable que permitiera no sólo generar un saldo positivo, sino incluso postular un aumento en los honorarios de los intérpretes que no se viera reflejado en un indeseable aumento de las tarifas de interpretación. En segundo lugar, y al contrario de lo que ocurre en Outaouais, vemos que las vías de financiación pública son a todas luces insuficientes: el Banco de Sherbrooke percibe al año 13.650\$, mientras que el de Outaouais ingresó 23.018\$ en 2006-2007. Que exista esta disparidad de financiación entre los bancos regionales es a todas luces injusto teniendo en cuenta la disparidad en el volumen de trabajo de los organismos. El MICC y el MSSS deben sin ninguna duda volver a calcular la financiación de estas entidades atendiendo a crite-

rios más equitativos. Los poderes públicos podrían así financiar los gastos administrativos, lo que permitiría al Banco alcanzar un saldo positivo sin renunciar a un aumento de los honorarios de los intérpretes.

- En la misma línea de confusión de mandatos de la que hablaba anteriormente, y de los problemas de atribución de las partidas presupuestarias que ello puede generar, se podrían analizar los 67.799\$ gastados en salarios y cotizaciones sociales del Banco. Sería conveniente sin duda que las autoridades provinciales que financian al organismo analizaran si las personas que reciben salarios a cuenta de las actividades del Banco trabajan exclusivamente para el Banco o si, por el contrario, realizan actividades para el organismo de referencia sin que sea éste el que las financie directamente. Una vez más vemos aquí representado el problema que plantean los modelos de gestión regionales de los bancos de intérpretes, en los que los gastos del Banco y los del organismo de referencia pueden confundirse.

Por lo que respecta al grado de satisfacción de los proveedores de servicios, en la encuesta realizada en 2007 por el organismo de referencia en 8 ámbitos de interpretación de Sherbrooke²⁷⁸ (15 informantes en total), aparece como un elemento que debe mejorarse la demora en atender determinadas peticiones de servicio. Esta queja es recurrente y parece inherente a la misma actividad de la TISP, incluso de la traducción como actividad profesional en general, puesto que el proveedor siempre desea que su petición de servicio sea atendida lo más rápidamente posible. El intérprete trabaja en

278 Ibid., p. 32-33.

una cadena y ése es tal vez el elemento esencial de su oficio: nada se mueve hasta que él no llegue y eso provoca tensiones entre el proveedor que ofrece el servicio y el usuario que no puede acceder al mismo a causa de la barrera lingüística. El punto positivo con respecto al Banco de Outaouais es la disponibilidad del servicio de interpretación, ya que las peticiones pueden ser gestionadas las 24 horas del día gracias al convenio establecido con el Servicio de Policía de Sherbrooke. Las otras fuentes de insatisfacción fueron las siguientes: el hecho de que los intérpretes no respetaran el papel que debían asumir como tales, es decir que en algunas ocasiones se extralimitaran en sus atribuciones, la falta de puntualidad de algunos intérpretes, la falta de conocimientos sobre el ámbito de actuación y la falta de fluidez en la comunicación entre el proveedor y el usuario.

Algunos informantes se quejaron del escaso rigor de los intérpretes en algunas intervenciones. Esta queja va en clara contradicción con la primera de las fuentes de satisfacción que expresa la mayoría de los informantes (ver párrafo siguiente) que es precisamente la buena competencia lingüística de los intérpretes. La falta de rigor es un elemento que suelen apuntar algunos proveedores y que constituye una de las fuentes de conflicto con los intérpretes. Responde en algunos casos a una desconfianza mutua, a una incapacidad por parte del intérprete de dar seguridad al proveedor o a una incapacidad por parte del proveedor para asumir que es imposible que tenga un dominio absoluto sobre la totalidad de la interacción y por lo tanto debe ceder una parte de ese poder al intérprete, el cual únicamente participa en la interacción para iluminar las zonas oscuras impuestas por la barrera lingüística. En los testimonios de los intérpretes suele aparecer esa desconfianza por parte de determinados proveedores, principalmente

profesionales de alto nivel de la medicina y la justicia. Esta problemática se va haciendo cada vez más residual conforme la presencia de los intérpretes se hace más cotidiana.

Respecto a las fuentes de satisfacción, los informantes encuestados por el organismo de referencia apuntaron las siguientes: competencia lingüística y cultural de los intérpretes, neutralidad, plazo de prestación del servicio desde que se realiza la petición y amabilidad del personal del Banco. Fuentes de satisfacción como la buena competencia lingüística y cultural o la neutralidad provienen del profesionalismo de los intérpretes y del respeto a los principios deontológicos que deben regir cualquier encargo de interpretación en los servicios públicos, cualidades éstas especialmente apreciadas en los ámbitos de intervención de los intérpretes culturales. Estos elementos de satisfacción por parte de los proveedores subrayan la importancia de la profesionalización en el ámbito de la interpretación en los servicios públicos. El Banco de Sherbrooke consigue estos estándares no tanto con una juiciosa selección del personal, sino sobre todo con un correcto programa de formación y con un seguimiento del trabajo de los profesionales que trabajan para ella.

5.3.3. El Banco regional de intérpretes lingüísticos y culturales (BRILC)²⁷⁹ de la ciudad de Quebec

Este banco está integrado en el Centro Internacional de Mujeres de Quebec²⁸⁰ (CIFQ), según el modelo regional expuesto anteriormente, es decir que carece de cualquier estatus jurídico-administrativo preciso y se integra sencillamente en el organismo como un proyecto más gestionado en última instancia por su consejo de administración. El organismo de referencia es una organización no gubernamental cuyos principales objetivos son favorecer la integración sociocultural y económica de las mujeres inmigrantes y sus familias, favorecer el intercambio entre la mujer inmigrante y la mujer quebequense, responder adecuadamente a las necesidades de las mujeres de los grupos etnoculturales, romper su aislamiento y favorecer su participación activa en su nuevo medio, así como colaborar con otros organismos interesados en labores de apoyo a los inmigrantes. Además de los servicios de la BRILC, el organismo ofrece actividades de integración lingüística, como cursos personalizados de francés²⁸¹. El organismo de referencia gestiona el BRILC desde su creación por la ASSS de Quebec²⁸² en 1994. El Banco proporciona servicios de interpretación en persona y por teléfono, así como un servicio de traducción de documentos, todo ello

279 *Banque régionale des interprètes linguistiques et culturels.*

280 Centre international des femmes, Québec. 915, boulevard René-Lévesque, bureau 110. Québec G1S 1T8. Dirección de correo electrónico: cifq@bellnet.ca Persona de contacto: Bouchra Kaache, directora.

281 *Centre international des femmes, Québec. Al servicio de los inmigrantes desde hace 25 años*, tríptico informativo en castellano, editado en enero de 2007.

282 *Agence régionale de la Santé et des Services sociaux de la Capitale-Nationale.*

en más de 40 lenguas distintas. El servicio de traducción de documentos es sin embargo bastante poco utilizado. Según los datos a los que he tenido acceso²⁸³, el BRILC recibió 3327 peticiones de interpretaciones. A ese respecto, hay que señalar que una misma petición podía referirse a varios usuarios. Durante el ejercicio 2007-2008 el número de peticiones fue de 2421. El aumento fue pues de 906, lo que representa un 37,4% de aumento. La distribución de los proveedores fue la siguiente:

Tabla 29. Proveedores atendidos por el BRILC (2007-2008)

Proveedores solicitantes del servicio	Número de peticiones
Cientes particulares	307
Centros de salud	679
CPEJ	80
Escuelas	53
Policía	16
Profesionales de salud	1664
Oficinas de empleo (CLE)*	1
Otros**	527
TOTAL	3327

* *Centres locaux d'emploi.*

** Otros: abogados, asistencia jurídica, Palacio de Justicia, etc.

283 Correspondientes al último ejercicio ya cerrado (2008-2009). He de decir que las responsables del CIFQ se han mostrado en todo momento bastante evasivas y han colaborado muy poco en la investigación. Los datos que figuran a continuación (proveedores solicitantes de servicios y distribución de los usuarios por grupos de sexo y edad) me fueron facilitados por la directora del CIFQ por correo electrónico tras numerosas peticiones. Según me indicó, esos datos están extraídos del último informe de actividades, del que, según me dijo, ya no le quedaba ninguna copia para enviarme. No puedo pues citar la fuente ya que no he tenido acceso directo a la misma.

Respecto a los usuarios a los que se atendió, sus perfiles por grupos de edad fueron los siguientes:

Tabla 30. Perfiles de edad de los usuarios del BRILC (2007-2008)

Grupos de edad	Número de usuarios
0-17 años	640
17-25 años	393
25-35 años	989
35-45 años	493
45-55 años	319
55 o más años	425
Sin especificar	68
TOTAL	3327

Por sexos, la distribución de los usuarios fue la siguiente:

Tabla 31. Distribución por sexos de los usuarios del BRILC (2007-2008)

Sexo	Número de usuarios
Masculino	622
Femenino	2140
Niños	525
Sin especificar	40
TOTAL	3327

Más del 90% de las intervenciones del BRILC se realizan en el ámbito sanitario y de servicios sociales, con la distribución siguiente: medicina primaria (53%), ginecología, partos y seguimiento de embarazos (12%), servicios sociales (16,7%), urgencias (6,5%), psicología

(5,4%) y odontología (2,4%)²⁸⁴. Vemos en estos porcentajes como la mayoría de intervenciones tienen lugar en medicina primaria, es decir, en las consultas de medicina general. Esto demuestra una vez más como la presencia de intérpretes en este tipo de interacciones médicas es necesaria, desde un punto de vista de buen gobierno de la administración sanitaria, ya que permite establecer diagnósticos fiables y evita repetir visitas médicas o derivaciones hacia médicos especialistas que no habrían tenido lugar si el médico hubiera podido tener todos los elementos necesarios para poder establecer un diagnóstico fiable.

A diferencia del Banco de Outaouais, el de Quebec es capaz de recibir encargos 24 horas al día los 7 días de la semana y ello gracias a un modelo de gestión de las peticiones combinado entre el CIFQ y una persona contratada por éste, denominado “teleavisador”, que trabaja durante las horas en las que el CIFQ está cerrado, es decir, entre las 16h30 y las 9h y los días de fiesta y fines de semana. Este modelo resulta empero bastante oneroso, más aún teniendo en cuenta que el número de urgencias en la ciudad de Quebec no es superior al de Sherbrooke, donde el servicio también está disponible las 24 horas del día y donde, como ya indiqué en la sección anterior, éste recibe pocas llamadas. Así pues, tal vez resultaría más juicioso, desde el punto de vista de los gastos, buscar un modelo mixto en el que otro organismo tome el relevo durante las horas de cierre de las oficinas del CIFQ. Como han hecho en Sherbrooke, donde se han asociado con la policía, el BRILC podría

²⁸⁴ Estos datos están actualizados a 2007. El BRILC no me ha proporcionado datos más recientes en lo relativo a los ámbitos de intervención. ASSS de la Mauricie..., *Banques d'interprètes au Québec...*, p. 37.

una entidad que esté siempre de guardia (fuerzas del orden, bomberos, hospitales...) y que pudiera gestionar una demanda que, de todas maneras, va a ser débil si se tiene en cuenta al número de habitantes de origen extranjero que residen en la ciudad de Quebec.

El Banco cuenta con una lista de aproximadamente 40 intérpretes capaces de intervenir en unas 40 lenguas, principalmente español, bosnio, serbo-croata, dari y vietnamita. El resto de lenguas está presente en proporciones muy bajas. Los intérpretes que trabajan para el Banco lo hacen en régimen de autónomo. La contratación se realiza mediante la recepción de candidaturas libres efectuadas por particulares que se ponen en contacto con el organismo de referencia para ofrecer sus servicios. La política de empleo del BRILC favorece la elección de personas según su lengua materna, de acuerdo con un principio —a mi entender discutible y de clara inspiración culturalista— según el cual la interpretación cultural sólo puede realizarse si el usuario y el intérprete comparten la misma lengua materna. El intérprete no firma contrato, sino un código ético escrito. Tampoco se le somete a ningún tipo de juramento, ni se verifican sus antecedentes penales.

Al contrario de lo que ocurría en Outaouais, y en la misma línea de lo que se hace en Sherbrooke y Montreal, el BRILC ofrece una formación específica externalizada por la empresa de servicios interculturales Atelier CIPC, de la que es responsable la Dra. Renée Bourque, profesora de la Universidad de Quebec en Montreal (UQAM).

El Banco factura a los proveedores de servicios por horas cuando se trata de interpretaciones presenciales. Al contrario de lo que se hace en los otros bancos, el proceso de recepción de las peticiones de intervención

no está informatizado, ya que el procedimiento es bastante sencillo: el proveedor se pone en contacto con el organismo de referencia y realiza la petición, el organismo toma nota manualmente y asigna un intérprete. Una vez que se ha realizado la intervención, el intérprete se pone en contacto con el organismo de referencia para indicarle el número de horas trabajadas. El organismo toma nota y procede a la facturación de los servicios. El Banco no tiene firmado ningún tipo de convenio con los organismos a los que presta servicio, por lo que las tarifas se fijan unilateralmente y las obligaciones mutuas entre el proveedor y el BRILC quedan sujetas a la buena voluntad de las partes.

Este sistema, por mucho que pueda simplificar el procedimiento de prestación de servicios y de facturación de los mismos, plantea numerosos problemas de gestión: en primer lugar las peticiones de servicio son tratadas de manera manual, lo que puede provocar que las mismas se traspapelen y no se deriven a los intérpretes, provocando por ejemplo la anulación de citas en los centros de salud, con la inversión de tiempo, esfuerzo y dinero que ello puede suponer; ni que decir tiene que si se trata de una urgencia, las consecuencias de la no presencia de un intérprete en la intervención puede ser incalculable, como ha demostrado la jurisprudencia citada más arriba. El otro problema, mucho más objetivo y cuantificable, es el que plantea el hecho de que sea el intérprete quien decida unilateralmente cuánto tiempo ha durado su intervención. Un sistema algo más fiscalizador, y no por ello administrativamente más complejo, permitiría un recuento más estricto del tiempo trabajado. Hemos visto como el método utilizado por el Banco de Sherbrooke no es más complicado y hace que el procedimiento sea más transparente: con el mismo documento por cuadruplicado, el proveedor

firma el documento ante el intérprete²⁸⁵ y ambos guardan una copia, las otras dos se remiten al organismo de referencia antes de tres días, la firma del proveedor da fe de que el servicio se ha efectuado y ha durado un tiempo que se facturará al proveedor. El procedimiento practicado en Sherbrooke tiene el inconveniente de producir más papel, pero es tan rápido como el otro y no obliga al proveedor a invertir tiempo y esfuerzo en ponerse en contacto con el organismo para que éste pase a cobrarle.

Por otro lado, el hecho de no tener firmados convenios de colaboración con los proveedores plantea un problema de previsión de recursos humanos por parte del Banco, ya que al calcularse las peticiones según éstas van llegando es imposible saber cuántos intérpretes serán necesarios durante la siguiente campaña. Se podría alegar que el BRILC puede permitirse operar de esa manera porque la mayoría de los servicios se realizan en un único ámbito, el de la sanidad y los servicios sociales, pero eso quiere decir que el organismo no ha hecho lo posible por diversificar las actividades de su banco de intérpretes y que por lo tanto no ha entendido el mandato público que tiene de dar servicio a la clientela alófono de la región en todas las situaciones de incomunicación ante el mayor número de servicios públicos posibles y no exclusivamente ante los servicios sanitarios y sociales, que constituyen sin duda una parte importante del mercado, pero que no son los únicos.

Respecto a las tarifas, el Banco factura 35\$ por hora al proveedor durante la primera hora y 25\$ a partir de la segunda. De ese dinero, el intérprete recibe sistemáticamente 20\$ por hora de intervención. El tiempo de espera no es ni facturado al proveedor, ni cobrado por el intérprete. En la tarificación horaria de 20\$ están incluidas las dietas y los gastos de desplazamiento, por lo que no se puede hablar de “remuneración”, puesto que ésta puede variar mucho dependiendo de las circunstancias de la intervención (alejamiento con respecto al lugar de residencia del intérprete, gastos no previstos como comidas por tener que desplazarse lejos o por largo tiempo de espera, etc.).

La estructura económica del Banco responde a la de los organismos de este tipo, con la excepción de que en este caso, y debido a la naturaleza socio-sanitaria de la mayoría de las intervenciones del BRILC²⁸⁶, la financiación pública la realiza exclusivamente el MSSS. Según los últimos datos económicos conocidos²⁸⁷, el Ministerio aportó en 2007 19.492\$, equivalentes al 17% de la estructura de financiación del Banco, mientras que los ingresos por pago de las tarifas de servicios de interpretación ascendieron a 92.402\$, es decir el 83% de los ingresos. Las cifras globales del ejercicio 2006-2007 quedarían pues como sigue:

285 En el contexto europeo añadiríamos también el sello del proveedor, pero esta práctica no es muy habitual en Canadá, donde la firma del representante público suele ser suficiente para dar una dimensión oficial al documento.

286 Más del 90% de las intervenciones tienen lugar en centros de salud y en actividades relacionadas con los servicios sociales, como indicaba más arriba.

287 Cito como fuente el informe comparativo de bancos de intérpretes realizado por la ASSS de la Mauricie, ya que el BRILC no me ha permitido tener acceso a datos más recientes. ASSS de la Mauricie..., *Banques d'interprètes au Québec...*, p. 37-38.

Tabla 32. Estructura económica del BRILC
(2006-2007)

Ingresos y Gastos	Cantidades
Pago de las tarifas por parte de los proveedores*	92.402\$
Financiación pública	19.492\$
Ingresos totales	111.894\$
Honorarios de los intérpretes	59.562\$
Gastos de gestión administrativa del Banco	63.864\$
Gastos totales	123.426\$

* El BRILC carece de clientela individual. Los ingresos por pago de servicios de interpretación provienen de proveedores de servicios públicos.

En lo referente a los gastos totales, los honorarios de los intérpretes representaron el 48% y los gastos de gestión administrativa el 52%. De estos datos se pueden extraer una serie de conclusiones respecto a la gestión económica del Banco:

- El pago de los servicios por parte de los proveedores cubre los honorarios de los intérpretes, al menos en las cifras en bruto (92.402\$ de ingresos frente a 59.562\$ de honorarios), sin embargo no sirven para cubrir los gastos administrativos y de gestión que se generan. Las cifras globales arrojan un saldo negativo de 11.532\$.
- Los gastos de gestión y administración superan la financiación pública otorgada por el MSSS en 44.372\$. Recordemos que este déficit era de 58.429\$ en el caso del Banco de Sherbrooke, el cual sin embargo goza de una doble financiación, la cual ya indiqué que me parecía insuficiente teniendo en cuenta el volumen de servicio. Lo mismo ocurre con el BRILC, que tiene una actividad inferior a Sherbrooke (92.402\$ de ingresos en Quebec, frente a 133.410\$ en Sher-

brooke), pero bien superior a Outaouais, organismo que sin embargo goza de una financiación incluso superior a la de Quebec (23.018\$, es decir 3.526\$ más). Como ocurre con los otros bancos, la suma de los ingresos provenientes de los proveedores y de la financiación pública sirven para cubrir los gastos administrativos. El saldo sin embargo es negativo si se le suman los honorarios de los intérpretes, que representan el 52% del total de gastos, arrojando así un saldo negativo de más del doble que en Sherbrooke (11.532\$ de saldo negativo frente a los 5.412\$ de Sherbrooke).

- Los documentos a los que he tenido acceso no desglosan esos gastos administrativos tan onerosos, pero sería sin duda deseable que el Banco los redujera de forma considerable. Hay dos aspectos que podrían trabajarse: en primer lugar, una gestión burocrática más razonable que permitiera no sólo generar un saldo positivo, sino incluso postular un aumento en los honorarios de los intérpretes que no se viera reflejado en un indeseable aumento de las tarifas de interpretación; en segundo lugar, al contrario de lo que ocurre en Outaouais y en la misma línea de lo que pasa en Sherbrooke, vemos que las vías de financiación pública son a todas luces insuficientes. Que las autoridades provinciales ingresen prácticamente la misma cantidad de dinero a todos los Bancos es injusto, pero es que en este caso Quebec ingresa incluso menos que Outaouais, banco que como he señalado en reiteradas ocasiones tiene un volumen de servicio 10 veces menor que Quebec y 15 veces menor que Sherbrooke. En el caso del BRILC hay que señalar además que éste no recibe financiación del MICC, al contrario que los otros bancos, pero esto se debe sin duda a que el organismo de referencia no ha

sido capaz o no ha tenido la voluntad de realizar una política de diversificación de sus proveedores que le permita aspirar a recibir dinero del MICC. Por otro lado, el MICC ya financia con 25.000\$ otra actividad del organismo de referencia: se trata del proyecto “Enséñame tu idioma”²⁸⁸, en el que se organizan tandems de mujeres que aprenden mutuamente la lengua de la otra. Esta actividad ha tenido un gran éxito en la ciudad²⁸⁹.

En cuanto al grado de satisfacción de los usuarios del BRILC, el organismo de referencia no ha realizado ningún tipo de estudio a ese respecto. Los autores del informe comparativo sobre los bancos de intérpretes de Quebec realizado por la ASSS de Mauricie y Centre-du-Québec subrayan la poca disposición del organismo de referencia en proporcionarles los medios para acceder a informantes autorizados (proveedores y usuarios de servicios públicos). Respecto a los proveedores, los 6 nombres de centros resultaron no ser válidos, aunque el informe tampoco explica en qué se basa esa falta de validez²⁹⁰. En lo que a mí respecta, mantengo la misma línea de los autores del informe y añado una política de comunicación evasiva y algo descortés, lo cual no deja de ser inaceptable en un organismo que recibe fondos públicos y que por lo tanto debe tener la misma vocación de servicio que la administración. En cualquier caso, de los pocos testimonios que pudieron recoger, los autores del informe ya citado refieren, como ele-

mentos positivos de la actividad del Banco según los usuarios, la competencia y el carácter humano de los intérpretes y, como elementos negativos en este caso según los proveedores, los plazos de espera demasiado largos. Vemos que los elementos positivos se refieren al buen hacer de los intérpretes, mientras que los negativos responden a una gestión poco adecuada. Una vez más, queda trabajo por hacer para conseguir administrar de manera conveniente los bancos regionales de intérpretes en Quebec.

5.4. El Banco interregional de intérpretes de Montreal (BII)

5.4.1. Modelo de gestión

El BII²⁹¹ representa lo que los especialistas de la cuestión en Quebec llaman un banco de intérpretes de tipo “metropolitano”, frente a los modelos “regionales” que acabamos de ver y en ese sentido es único y netamente distinto del resto de organismos. Para empezar, el BII es un organismo público y como tal está gestionado por los poderes públicos, en este caso por la ASSS de Montreal, de la que forma parte como un servicio dentro del Servicio de Atención al Usuario²⁹². La estructura de gestión es pues totalmente pública y por lo tanto su mandato está claro. No hay confusión de misiones entre

288 “Apprends-moi ta langue”

289 “Quand la Capitale parle avec le monde: ‘Apprends-moi ta langue’-Un projet qui brise les frontières”, *Les Immigrants de la Capitale*, 2006, p. 5.

290 ASSS de la Mauricie..., *Banques d’interprètes au Québec...*, p. 40.

291 Banque interrégionale d’interprètes de Montréal, 3725, rue Saint-Denis, H2X 3L9 Montreal. Persona de contacto: Isabelle Hemlin. Correo electrónico: Isabelle.Hemlin@ssss.gouv.qc.ca

292 *Service des relations avec la population.*

los objetivos del Banco y los del organismo de referencia, como puede ocurrir con los modelos de gestión regional. Esto es importante subrayarlo, ya que el MICC financia los programas de acompañamiento para inmigrantes recién llegados de los organismos de referencia, sin embargo teóricamente los organismos no tienen derecho a tomar el dinero que reciben para los proyectos de acompañamiento y desviarlos hacia los bancos de intérpretes, que son considerados por la Administración como proyectos distintos de los de acompañamiento. Esto provoca no sólo una cierta confusión en la asunción de los mandatos que los organismos reciben por parte de las administraciones (confusión entre interpretación en los servicios públicos y acompañamiento), sino una opacidad en la gestión de las diferentes vías de financiación, ya que el dinero que reciben de las administraciones se diluye en los diferentes proyectos y es más complicado verificar que el dinero que se obtiene para un proyecto no está en realidad sirviendo para financiar otro.

Además, la financiación del BII no es externa, sino que el dinero público que recibe proviene de la estructura misma de la ASSS, por lo que existe una mayor fiscalización de los gastos, frente al modelo regional en el que el MSSS y el MICC inyectan una cantidad fija anual sin calcular las necesidades de los organismos, lo que hacía que en Outaouais la financiación fuera excesiva, mientras que en Sherbrooke y Quebec fuera a todas luces insuficiente, como ya hemos podido ver más arriba.

Por otro lado, la población susceptible de convertirse en usuaria del Banco es claramente superior a la del resto de la provincia, en primer lugar por la mayor población de Montreal y en segundo porque la mayoría de los inmigrantes eligen esa ciudad para instalarse. Ya vimos en

la sección dedicada a las estadísticas de la población alófona de Montreal que, según los cálculos de la ASSS de esa región, un 2,6% de la población que no tiene ni el francés ni el inglés como lenguas maternas declara ser incapaz de mantener una conversación en ninguna de esas dos lenguas, lo que equivale numéricamente a 47.130 personas²⁹³. Esto hace que el BII reciba alrededor de 100 llamadas al día, no sólo para realizar encargos de interpretación convencionales, sino también para intervenciones en lengua de signos.

5.4.2. Orígenes del BII

El BII²⁹⁴ empezó a funcionar en abril de 1993, creado por lo que en aquella época se llamaba Dirección regional de Salud y Servicios Sociales de Montreal-Centro²⁹⁵ y después pasaría a llamarse ASSS de Montreal. La creación del BII ha tenido una gestación larga, ya que desde finales de los años 1970 empiezan a aparecer problemas derivados de la diversidad cultural y lingüística en la red pública sanitaria de Montreal. Durante los 80, esos problemas se fueron solventando mediante soluciones *ad hoc*, principalmente gracias al trabajo de intérpretes institucionales y voluntarios de centros comunitarios, hasta que a finales de los 90 las administraciones decidieron crear un servicio centralizado de

293 Isabelle Hemlin, *Banque interrégionale d'interprètes 2008-2009...*, p. 1.

294 *Banque interregionale d'interprètes*.

295 *Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Montréal-Centre*.

interpretación siguiendo las orientaciones de las que ya hablé más arriba²⁹⁶.

La creación del BII surgió como respuesta a una propuesta a la ASSS de Montreal para la creación de un servicio regional de interpretación²⁹⁷, formulada por el Gobierno de Quebec por medio de dos ministerios, el MSSS y el de Asuntos Internacionales, Inmigración y Comunidades Culturales, que posteriormente se convertiría en MICC, todo ello dentro del contexto legislativo de la CLF y la LSSSQ²⁹⁸, así como del Plan de Accesibilidad de 1990 para las comunidades etnoculturales, revisado posteriormente en 1997²⁹⁹. Una de las orientaciones de este plan era precisamente la de reducir las barreras en el acceso a los servicios de salud y servicios sociales mediante la formación intercultural de los proveedores y el uso de bancos de intérpretes. El propósito del Gobierno de Quebec era garantizar la igualdad de acceso de todos los usuarios, especialmente aquéllos que por encontrarse en contexto migratorio no fueran funcionales en francés o inglés como para tener acceso directo a esos servicios sanitarios. Éste fue el mandato con el que se creó el BII, mandato que sigue estando vigente 15 años después. Desde principios de los 90, el formato de gestión del BII

que se fue perfilando fue el de un banco de intérpretes único, gestionado por un organismo público, con una organización centralizada y que proporciona servicios de pago que son abonados no por el usuario sino por el proveedor. Vemos que el modelo de servicio es igual que el de los bancos regionales, es decir mediante una organización centralizada que deriva los encargos hacia una lista de intérpretes preestablecida, pero que la gestión es distinta puesto que ésta no se encomienda a un organismo comunitario, sino que es un organismo público el encargado de realizarla.

5.4.3. La figura del intérprete

Los documentos del BII han reservado siempre un espacio importante a la figura del intérprete³⁰⁰. En los textos de los primeros años del Banco recibe el nombre de “intérprete cultural”³⁰¹, al cual se define como el profesional cualificado capaz de transmitir todos los elementos de la comunicación verbal y no verbal con la mayor confidencialidad. Por su parte, la interpretación es definida como la actividad profesional que consiste en volver a expresar de forma fiel el sentido de lo que se ha dicho en otra lengua y ello teniendo más en cuenta el contenido que la forma del mensaje, así como considerando las características de los receptores de dicho mensaje³⁰². Así pues, el intérprete es intermediario lingüístico y cultural. En su labor de intermediación lingüística, su

296 I. Hemlin, H. Clarke, *Services d'interprétation dans les soins de santé...*, p. 6.

297 Nada se decía en principio de los servicios de traducción, hasta que una epidemia de meningitis a finales de 1992 hizo que la traducción se añadiera a la oferta inicial de servicios.

298 Isabelle Hemlin, *Banque interrégionale d'interprètes 1998-1999*, Montreal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 1999.

299 Isabelle Hemlin, *Plan régional d'accessibilité aux communautés ethnoculturelles 1997-1999*, Montreal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 1997.

300 Como los otros bancos de intérpretes, el BII ofrece servicios de interpretación presencial y por teléfono, así como de traducción de documentos.

301 *Interprète culturel*.

302 R. Bourque, *Guide sur les services de santé...*, p. 11.

trabajo consiste en percibir un mensaje, almacenarlo, analizarlo, identificar las equivalencias en la lengua de llegada y volver a expresarlo en esa otra lengua. Como intermediario cultural, deberá intentar limar las diferencias o impares culturales que aparezcan durante el acto de comunicación en el que va a actuar como intérprete³⁰³. Como ya se ha visto más arriba, su labor no es tanto la de “mediador cultural”, en el sentido que se le suele dar en trabajo social, sino más bien la de corrector de los impares culturales que puedan aparecer a lo largo de la interacción. Estas diferencias no tienen que ver exclusivamente con la lengua, sino que pueden referirse a aspectos pragmáticos de la comunicación, como la proxemia o la gestualidad. Renée Bourque, una de las principales teóricas sobre el trabajo del intérprete en el Bll, habla de “complemento cultural”, el cual puede ser vehiculado dentro de la interacción mediante tres estrategias distintas³⁰⁴: interpretando de manera adecuada, con el mismo sentido y la misma intensidad con que lo hacen los interactantes; llamando la atención del proveedor sobre algo que alguna de las partes no está entendiendo y, por último, proponiendo explicaciones de orden cultural, antes, durante o después del encuentro. En el caso de que las aclaraciones se quieran hacer durante el encuentro, el intérprete debería pedir al proveedor la autorización de hacerlo, lo cual en la práctica no siempre es posible, ya que el intérprete, por muy experimentado que sea, no puede prever todos los impares culturales.

303 Ibid., p. 12.

304 Ibid., p. 13.

Pero lo que define al intérprete por encima de todo, según Isabelle Hemlin³⁰⁵, coordinadora del Bll, es el hecho de que éste ayuda tanto al usuario como al proveedor a comprender los valores, los conceptos y las prácticas culturales del otro, siempre desde la posición de neutralidad propia del mediador y sabiendo adaptar el registro y el nivel de lengua a las necesidades de sus interlocutores. El intérprete se erige así en figura beneficiosa para los dos actores de la intervención, el usuario y el proveedor: al usuario le aporte la satisfacción de comprender y sentirse comprendido, el agrado de ser tratado con equidad y la capacidad de tener su salud bajo control en el caso de que se trate de una intervención en el ámbito sanitario; al proveedor le aporta el saber que su cliente está en el centro de la intervención, que se le está tratando de forma justa y que además la presencia del interprete refuerza su actuación desde el punto de vista deontológico³⁰⁶. La actividad traductora es pues, en estos primeros documentos, no sólo un trasvase entre lenguas, sino también entre culturas: el intérprete se sitúa así más allá de la función de facilitador de la interacción para convertirse en transmisor de culturas, asumiendo un cierto papel pedagógico de acercamiento entre los proveedores, representantes de la administración pública, y los miembros de grupos etnoculturales, usuarios de la misma. Esta definición se mantendrá en todos los documentos públicos del Bll,

305 I. Hemlin, *Plan régional d'accessibilité...*, p. 2.

306 Banque interrégionale d'interprètes, *L'Interprète en milieu social: un maillon essentiel entre soignant et patient*, Montreal, Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Montréal-Centre, 2004, p.1.

pero el término cambiará y se dejará de hablar de “intérprete cultural” para hablar de “intérprete social”³⁰⁷.

5.4.4. Evolución de los descriptores de actividad

A continuación presentaré la evolución de los principales descriptores de actividad del BII desde 1998, fecha en que la Dirección Regional de Salud empieza a publicar los informes de actividad del organismo. Dichos informes son los que me han servido de fuente para la elaboración de las tablas:

a) Peticiones de servicio / Servicios realizados³⁰⁸

Tabla 33. Evolución de las peticiones de servicio y de los servicios realizados por el BII

1998-1999 ^I	4.950
1999-2000 ^{II}	8.578 (+73%) ^{III}
2000-2001 ^{IV}	11.159 (+30%)
2003-2004 ^V	17.268 (+16%) ^{VI}
2004-2005 ^{VII}	18.708 (+8,4%)
2005-2006 ^{VIII}	20.924 (+11%)
2006-2007 ^{IX}	22.774 (+9%)
2007-2008 ^X	25.112 (+10%)
2008-2009 ^{XI}	30.541 (22%)

- I Informe ya citado.
- II Isabelle Hemlin, *Banque interrégionale d'interprètes 1999-2000*, Montreal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 2000.
- III Es decir, 73% de aumento con respecto al año anterior.
- IV Isabelle Hemlin, *Banque interrégionale d'interprètes 2000-2001*, Montreal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 2001. Entre 2001 et 2003 el BII no publicó informes de actividad.
- V Isabelle Hemlin, *Banque interrégionale d'interprètes 2003-2004*, Montreal, Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, 2004.
- VI El informe no precisa si ese aumento es con respecto al año anterior o con respecto al informe de actividades precedente, correspondiente al ejercicio 2000-2001.
- VII Isabelle Hemlin, *Banque interrégionale d'interprètes 2004-2005*, Montreal, ASSS de Montréal, 2005.
- VIII Isabelle Hemlin, *Banque interrégionale d'interprètes 2005-2006*, Montreal, ASSS de Montréal, 2006.
- IX Isabelle Hemlin, *Banque interrégionale d'interprètes 2006-2007*, Montreal, ASSS de Montréal, 2007.
- X Isabelle Hemlin, *Banque interrégionale d'interprètes 2007-2008*, Montreal, ASSS de Montréal, 2008.
- XI Informe ya citado.

307 La denominación “interprète en milieu social” es común a varios países francófonos, como nos recuerda Bourque (R. Bourque, *Guide sur les services de santé...*, p. 13).

308 Entre 1998 y 2001 se contabilizan las peticiones de servicio. A partir de 2003 se empiezan a contabilizar exclusivamente los servicios realizados.

En esta tabla se confunden dos ítems interrelacionados: el de las peticiones de servicio y el de los servicios realizados. El de peticiones de servicio recubre el de servicios realizados pero resulta poco preciso en cuanto al volumen total de trabajo del Banco. Por eso, a partir de 2003 el organismo pasa a contabilizar exclusivamente las peticiones formuladas por los proveedores y llevadas a cabo hasta el final de la intervención por parte del Banco. Teóricamente, el segundo ítem debería arrojar una cifra menor, ya que cabe imaginar que hay peticiones que no se pueden atender por multitud de razones (combinación lingüística para la que no se dispone de intérprete, sobrecarga de trabajo durante épocas del año complicadas como las epidemias de gripe durante el invierno, etc.), sin embargo las cifras de esta tabla no han dejado de aumentar en ningún momento, por lo menos en los datos contabilizados. Esto tiene dos interpretaciones posibles que no se excluyen mutuamente: en primer lugar la eficacia del servicio, que ha sido capaz en todo momento de atender las peticiones que se le hacen desde los distintos centros públicos de salud, asuntos sociales y educación; en segundo lugar, el hecho de que el servicio se ha ido haciendo cada vez más conocido con los años y los proveedores han ido adquiriendo el reflejo de llamar al BII cuando es necesario. Esta es una percepción que comparten los intérpretes, tal y como he podido constatar en las entrevistas que he realizado con ellos.

b) Horas de interpretación

Tabla 34. Evolución de las horas de interpretación realizadas por los intérpretes del BII

1998-1999	8.645
1999-2000	15.284 (+77%)
2000-2001	19.582 (+28%)
2003-2004	18.525 (+5%)
2004-2005	23.977 (+8%)
2005-2006	27.327 (+13%)
2006-2007	29.592 (+8%)
2007-2008	34.755 (+17%)
2008-2009	40.652 (+17%)

En esta tabla hay que hacer una precisión en lo que respecta al ejercicio 2003-2004, siempre problemático al no disponerse de los datos del ejercicio justo anterior. En el informe de 2003-2004 se habla de un aumento del 5%, sin embargo la cifra del ejercicio 2000-2001 era superior en horas de interpretación, por lo que es evidente que el alza se refiere a la comparación con el ejercicio inmediatamente anterior, del que no se publicó informe de actividades. Pese a ello, vemos que la tendencia general desde 1998 es al alza.

c) Número de usuarios alófonos atendidos

Tabla 35. Evolución del número de usuarios alófonos atendidos por el BII

1998-1999	Dato no contabilizado
1999-2000	Más de 12.000
2000-2001	Más de 15.000
2003-2004	Más de 11.000
2004-2005	Más de 14.700
2005-2006	Más de 16.227
2006-2007	Más de 17.210 (+4%)
2007-2008	Más de 17.300
2008-2009	Más de 19.079

En esta tabla se refleja cómo los informes no proporcionan las cifras exactas de usuarios alófonos atendidos, aunque vemos que los números se van precisando conforme pasa el tiempo, pasando de un lacónico “más de 12.000” en 1999 a un preciso “más de 16.227” en 2005-2006. El informe tampoco proporciona la cantidad exacta para el ejercicio 2003-2004, sin embargo vemos que hay un descenso con respecto a los ejercicios anteriores. Este descenso no tiene por qué ser correlativo con un descenso en el número de horas de interpretación o en el número de intervenciones realizadas, ya que un mismo usuario puede generar varias intervenciones, haciendo que el número de usuarios varíe a menor velocidad que el de servicios prestados. Después de todo, al intérprete se le remunera por intervención realizada, aunque sea la vigésima vez que trabaja para el mismo usuario o el mismo proveedor.

d) Número de intérpretes

Tabla 36. Evolución del número de intérpretes del BII

1998-1999	74
1999-2000	114
2000-2001	105
2003-2004	106
2004-2005	100
2005-2006	108
2006-2007	104
2007-2008	110
2008-2009	118

La tabla muestra cómo el número de intérpretes no varía demasiado y se mantiene estable en la centena. Hay que señalar empero que no todos los intérpretes que están en la lista realizan el mismo volumen de encargos. Algunos incluso pueden no realizar ningún trabajo durante un año entero. Una vez más, esto responde a una de las particularidades del trabajo de intérprete en los servicios públicos, que es que la cantidad de trabajo depende de la combinación lingüística y de flujos migratorios que fluctúan de un año a otro. Al trabajar como autónomos, los intérpretes saben que tienen que tener varios frentes abiertos para conseguir un número aceptable de encargos a la semana o al mes. En el análisis de las entrevistas con los intérpretes veremos cómo éstos tienen otras actividades laborales, como la traducción jurada o la enseñanza, salvo aquéllos que trabajan con inmigrantes hispanohablantes.

e) Honorarios totales recibidos por los intérpretes

Tabla 37. Evolución de los honorarios totales recibidos por los intérpretes del BII

1998-1999	Dato no contabilizado
1999-2000	Dato no contabilizado
2000-2001	Dato no contabilizado
2003-2004	622.495\$
2004-2005	651.025\$
2005-2006	755.080\$
2006-2007	955.360\$
2007-2008	1.100.000\$
2008-2009	1.307.300\$

El informe de 1998-1999 no computa el total de los honorarios de los intérpretes, pero ofrece algunos datos interesantes, como el total de ingresos por traducciones escritas, que asciende a 29.462\$ y el total de ingresos por servicios de interpretación (211.000\$). Estas cifras no reflejan las cantidades percibidas por los intérpretes, ya que a esa cantidad hay que descontarle los gastos de gestión. Lo mismo ocurre en 1999-2000, en cuyo informe se indica un volumen de negocio total de 337.386\$, en clara progresión con respecto al ejercicio anterior. La progresión continúa en 2000-2001, con una cantidad total de 513.662\$. El cómputo de las cantidades totales de dinero ingresadas al BII por los encargos de interpretación desaparece en el informe de 2003-2004 y es sustituido por el total de los honorarios percibidos por los intérpretes, cifras que reproduzco en la tabla. En 2007, la suma de los honorarios superó el millón de dólares y, viendo las cifras estables de llegada de inmigrantes a Canadá en los próximos años, es poco probable que se baje de ese listón.

f) Número de proveedores atendidos

Tabla 38. Evolución del número de proveedores atendidos por el BII

1998-1999	Dato no contabilizado
1999-2000	Dato no contabilizado
2000-2001	Dato no contabilizado
2003-2004	Alrededor de 2.000
2004-2005	Alrededor de 2.000
2005-2006	Alrededor de 2.000
2006-2007	Alrededor de 2.223
2007-2008	2.380
2008-2009	2.733

Vemos como el número de proveedores resulta bastante impreciso hasta 2007, en que se empieza a contabilizar de manera más específica. Hay que subrayar que la clientela de proveedores ha aumentado desde 2003, pero mucho menos si se la compara con las cifras de encargos, horas de interpretación y por supuesto con el número de usuarios alófonos que han disfrutado de los servicios del BII. Esto es normal, ya que los servicios de sanidad y educación que se ofrecen a los ciudadanos no aumentan a la misma velocidad que el número de usuarios de los mismos.

g) Número de centros de salud y educación atendidos

Tabla 39. Evolución del número de centros de salud y educación atendidos por el BII

1998-1999	159
1999-2000	275
2000-2001	300
2003-2004	Alrededor de 250
2004-2005	302
2005-2006	Más de 333
2006-2007	Más de 224
2007-2008	390
2008-2009	425

Estos datos se refieren tanto a encargos de traducción de documentos como a interpretación. Las cifras resultan algo inestables, pero ello es sin duda debido a que los responsables del BII han ido afinando el cómputo del número de centros con el tiempo. Este ítem es difícil de determinar, ya que se solapa con el de proveedor en el sentido de que un centro, como organismo público que es, puede tener varios proveedores potenciales, dependiendo del número de servicios que tenga en su estructura. En cualquier caso el centro es siempre una persona jurídica y el proveedor es una persona física que obra como empleado dentro de la estructura de ese centro. Al estar un centro constituido de varios posibles proveedores, su número es netamente superior al de centros, como hemos podido constatar en las dos tablas anteriores.

h) Desglose de los centros proveedores

Tabla 40. Desglose de los centros proveedores a los que da servicio el BII

1998-1999	80% en los centros de salud y servicios sociales de Montreal 15% en las escuelas de Montreal 5% en centros de salud y escuelas de los alrededores de Montreal (orillas norte y sur del río San Lorenzo)*.
1999-2000	75% en los centros de salud y servicios sociales de Montreal 15% en las escuelas de Montreal 5% en los alrededores de Montreal.
2000-2001	84% en los centros de salud y servicios sociales de Montreal 9% en las escuelas de Montreal 5% en los alrededores de Montreal.
2003-2004	83% en los centros de salud y servicios sociales de Montreal 9% en las escuelas de Montreal 3% en los alrededores de Montreal.
2004-2005	86% en los centros de salud y servicios sociales de Montreal 10% en las escuelas de Montreal. 3,6% en los alrededores de Montreal.
2005-2006	86% en los centros de salud y servicios sociales de Montreal 9% en las escuelas de Montreal. 4,25% en los alrededores de Montreal.
2006-2007	93% en los centros de salud y servicios sociales de Montreal 9% en las escuelas de Montreal 5% en los alrededores de Montreal.
2007-2008	92% de los servicios se realizan en Montreal 7% en Laval y Montérégie.
2008-2009	94% de los servicios se realizan en Montreal 6% en Laval y Montérégie.

* El BII brinda sus servicios en los municipios de Montreal, Laval y Montérégie. De manera excepcional puede intervenir en las regiones de Lanaudière, Estrie (que tiene su propio Banco, como hemos visto más arriba) y Laurentides.

En el ejercicio 2000-2001 se empieza a incluir un desglose más preciso del tipo de centros de salud y servicios sociales que recurren al Banco. Así, en 2000-2001 el 44% de las horas de interpretación se realizaron en los CLSC (25 de los 29 CLSC de la ciudad recurrieron a sus servicios), 18% en los hospitales (17 de los 21 hospitales generales y especializados de la ciudad) y 22% en los centros de juventud. Además, 7 organismos comunitarios solicitaron los servicios del Banco: se trataba de organizaciones que trabajaban con personas con problemas mentales o víctimas de violencia doméstica. Entre las realizaciones llevadas a cabo en ese período, destaca la traducción a 13 lenguas de los documentos de información sobre la vacunación de la hepatitis B. Hay que decir también que el número de hospitales a partir de 1999 aumenta con respecto a los ejercicios anteriores. Ello es debido a que la Dirección provincial de Salud puso en pie en 1999 tres medidas que tenían por finalidad aumentar el número de peticiones de servicios de traducción en el ámbito hospitalario, en el cual se recurría proporcionalmente poco a esta solución: la primera medida fue poner en marcha un comité interhospitalario encargado de balizar el uso de intérpretes en los hospitales, la segunda crear programas de formación para los trabajadores de los hospitales a los que se solicitara realizar labores de traducción de manera esporádica; la tercera medida era de orden económico: la Dirección regional se comprometía a financiar la mitad de los gastos generados por los servicios de interpretación del BII. Las dos primeras medidas dieron unos resultados algo vagos, entre otras cosas por una puesta en funcionamiento tardía debido a la sobrecarga de trabajo que produjo la denominada “Operación Som-

brilla”³⁰⁹, un programa federal creado para acoger a los refugiados kosovares y que financiaba los numerosos gastos de interpretación generados por el acceso de este nuevo grupo etnocultural a los servicios de la administración. Así pues, el comité interhospitalario realizó algunas recomendaciones sobre la necesidad de conseguir una interpretación de calidad y eliminar las barreras en la comunicación. Como suele ocurrir, la medida de carácter económico fue la que surtió más efecto, ya que el informe del BII para el ejercicio 1999-2000 subraya que 1.830 usuarios de centros hospitalarios tuvieron acceso a servicios de interpretación, es decir un 36% más que en 1998.

En lo que respecta a las intervenciones en el mundo educativo, el BII afianza su papel de mediador al renovar en 1999 su acuerdo con el Ministerio Provincial de Educación en el marco del programa de apoyo a los centros de enseñanza de Montreal. Por otro lado, también se firma un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Montreal con el fin de proveer intérpretes para un centro especializado en la acogida de refugiados. Tanto el convenio con el Ministerio de Educación como el firmado con el Ayuntamiento de Montreal se renovarán sucesivamente, demostrando así la satisfacción de los poderes públicos con los servicios propuestos por el Banco. Se aprecia cómo el número de intervenciones en escuelas es mucho menor que en centros relacionados con servicios sanitarios o sociales. Esto se debe a la naturaleza misma de los usuarios de los servicios escolares: las personas que suelen necesitar intérprete son los padres de alumnos que acuden a la escuela porque se les ha convocado a una reunión con un profesor,

309 *Opération Parasol*.

para recoger las notas de sus hijos o para las reuniones con los profesores durante el primer día de clase.

Respecto al ejercicio 2003-2004, dentro del 83% de centros de salud y servicios sociales, podemos subrayar que el 42% de las horas de interpretación se realizan en CLSC, el 19% en los hospitales (la mitad de esos servicios se realizan en hospitales pediátricos) y el 17% en los centros de juventud. Vemos que el número total de CLSC que utilizan intérprete se eleva hasta 28 de los 29 que hay en la ciudad, mientras que se añade un nuevo hospital a la clientela de proveedores, la cual queda fijada en 18 de los 21 centros hospitalarios de Montreal. Además, 9 organismos comunitarios solicitaron los servicios del Banco: se trataba de organizaciones que trabajaban con personas con problemas mentales o víctimas de violencia doméstica.

En 2004-2005, los datos permanecen relativamente estables, con un 43% de horas de interpretación en CLSC (27 centros), 17% en los hospitales (20 hospitales: el 45% de las peticiones vinieron de hospitales pediátricos) y 17% en los centros de juventud. Además, el número de organismos comunitarios que solicitaron servicios al BII se elevó a 13.

En 2005-2006, el desglose de las intervenciones del BII en los centros de salud y servicios sociales arroja los porcentajes siguientes: el 43% de las horas de interpretación se realizaron en los CLSC, 17% en los hospitales y 14% en los centros de juventud. El número total de hospitales desciende a 16 y el número de CLSC se mantiene estable. Durante ese ejercicio, el número de organismos comunitarios que solicitaron los servicios del BII descendió a 7.

El desglose de los centros proveedores en el ejercicio 2006-2007 es el siguiente: 38% de las horas de interpretación se realizaron en los CLSC, 19% en los hospitales y 17% en los centros de juventud. Desde 2006 la totalidad de los centros de salud y hospitales de Montreal recurre al BII cuando se necesita interactuar con usuarios alófonos, lo cual refleja no sólo la buena reputación del Banco y la calidad de sus intervenciones, sino también la toma de conciencia por parte de los proveedores de la necesidad de recurrir a intérpretes profesionales cuando la ocasión lo requiere. Los intérpretes del BII se han convertido para ellos en una herramienta más de trabajo y en parte indispensable del sistema sanitario y de servicios sociales. Durante el ejercicio 2006-2007 el número de centros comunitarios que recurrió a los intérpretes del Banco se elevó a 12. En 2007 se contabiliza también la cantidad total de dinero que los centros de la ASSS de Montreal ingresan al BII en concepto de servicios de traducción e interpretación: durante el ejercicio 2007-2008: esta cantidad ascendió a 840.000\$, lo cual representa un porcentaje ínfimo del presupuesto total de la ASSS (0,0015%).

A partir de 2007 se deja igualmente de indicar en los informes del Banco el porcentaje de intervenciones en las escuelas y se prima el criterio geográfico, especificando que la mayoría de los encargos se realiza en la Isla de Montreal, mientras que el resto tiene lugar en los vecinos suburbios de Laval y Montérégie. Los informes siguen sin embargo cuantificando mediante gráficos el número de intervenciones y en éstos sí que se reflejan las actuaciones de los intérpretes en las escuelas. Los servicios se diversifican cada vez más y los intérpretes del BII ya no trabajan únicamente en la red de salud y servicios sociales y en las escuelas. Otras redes, así como intervenciones externas, reducen los porcentajes

de horas de interpretación a las siguientes cifras: 39% en los CLSC, 20% en los hospitales y 15% en los centros de juventud.

Durante el último período de contabilización, 2008-2009, se realizó un 41% de horas de interpretación en los CLSC, un 21% en los hospitales y un 11% en los centros de juventud.

5.4.5. Situación actual y protocolos de actuación.

Tras esta panorámica cronológica, podemos apuntar algunos datos sobre la situación actual del Banco. De los 118 intérpretes que trabajan actualmente en el BII, 6 cobraron 40.000\$ en horarios y 8 entre 30.000\$ y 40.000\$. La media de los ingresos percibidos se sitúa en este momento en 10.958\$. Esta diferencia se debe a que muchos intérpretes trabajan con lenguas con poca demanda, por lo que los servicios que desarrollan en el marco de actividades del BII son menores. Los traductores e intérpretes del Banco cuentan con diversas fuentes de ingresos y muchos de ellos trabajan ofreciendo sus servicios a diferentes bancos y organismos. Respecto a las principales lenguas en servicio en este momento, las 5 primeras de mayor a menor importancia son el español, el chino, el panjabi, el tamul y el árabe. El español ocupa un indiscutible primer lugar: el 30% de las horas de interpretación hasta marzo de 2009 se realizaron en esa lengua. En este momento, el BII ofrece 47 lenguas de servicio, lo cual constituye un descenso de 12 lenguas con respecto al año pasado y demuestra la gran fluctuación que experimenta el mercado de la interpretación en los servicios públicos.

En lo que se refiere al funcionamiento actual de los servicios de interpretación, el BII factura al proveedor por tramos de dos horas cuando se trata de una interpretación presencial. Las interpretaciones telefónicas se cobran por cuarto de hora a razón de 30\$ la hora. El tiempo de facturación empieza a contar a la hora en que se ha fijado la cita, aunque el proveedor o el usuario no hayan llegado todavía, y acaba en el momento real de finalización de la intervención. En el caso concreto de una consulta médica, al intérprete se le remunera también por el tiempo pasado en la sala de espera, lo cual constituye un cambio sustancial en el reconocimiento del tiempo del intérprete, ya que los bancos regionales no remuneran una espera que en algunas consultas de la sanidad pública puede llegar a ser bastante larga. Así pues, me parece positivo que se tenga en cuenta el tiempo que el intérprete pierde antes de la intervención (tiempo que no sólo es suyo, sino del resto de proveedores y usuarios que tenga que atender a lo largo de su jornada laboral), pero creo que este sistema de tarificación puede acabar resultando excesivamente oneroso para un centro de salud cuyo día a día es el de consultas que no siempre llevan las citas a la hora justa. Me parece pues que el BII debería encontrar un sistema más flexible que, sin dejar de tener en consideración el tiempo de espera del intérprete, tuviera en cuenta también los imponderables a los que está sujeta la sanidad pública. Una buena solución sería utilizar una tarificación más baja para el tiempo de espera, por ejemplo un porcentaje de un 60% o 70% del precio normal de una hora de interpretación.

El proveedor debe reembolsar los desplazamientos que se realicen fuera de la zona administrativa bajo competencia de la ASSS de Montreal, así como cualquier otro gasto derivado del mismo (llamadas de teléfono interur-

banas, comidas, noches de hotel...). De todas maneras, este tipo de servicios suele ser bastante escaso. Los desplazamientos que se realicen dentro de ese espacio geográfico corren a cargo del intérprete. Las reservas de intérpretes deben hacerse de manera firme y pueden anularse hasta 48 horas antes de que tenga lugar el servicio. Más allá de ese plazo se factura el servicio aunque éste no se haya realizado. La dirección del BII es muy estricta con la gestión de los encargos y no hace excepciones a ningún proveedor.

Las oficinas del Banco están abiertas normalmente de lunes a viernes de 8h30 a 12h y de 13h30 a 16h30. Sin embargo, durante el período crítico de vacunación de la gripe A en Canadá durante el mes de noviembre, el Banco permaneció abierto en horario ampliado, de 8 de la mañana a 8 de la tarde, los siete días de la semana, habilitando además una línea telefónica específica para las intervenciones relacionadas con la pandemia, para las cuales se priorizaba la interpretación telefónica. El Banco no dispone de servicio de urgencias debido a la baja demanda que éste podría tener fuera de las horas de oficina.

La casi totalidad de la facturación va a parar a los intérpretes que realizan el servicio. El BII carga un 10% los honorarios de los intérpretes para cubrir los gastos de gestión, pero este aumento no sirve para pagar la totalidad de los salarios del personal del Banco. En realidad la mayor parte de los gastos administrativos son asumidos por la ASSS de Montreal. Además se añade al precio final el porcentaje que corresponde a la TPS y a la TVQ, que son los impuestos sobre el valor añadido

que se pagan en Quebec³¹⁰. He ahí la diferencia fundamental entre el BII y los bancos regionales: al estar integrado en la misma ASSS, la BII financia sus gastos administrativos con el dinero público, reservando la facturación íntegra de los encargos para los intérpretes. Por otro lado, al no estar fuera de la administración, la BII optimiza su funcionamiento al apoyarse en la estructura administrativa de la ASSS. Es esto precisamente lo que criticaba en los bancos regionales y que el BII ha logrado resolver. Según el informe de la ASSS de Mauricie y Centre-du-Québec³¹¹, cuyos autores calcularon la estructura económica de la BII, los fondos públicos provenientes de la ASSS de Montreal representarían sólo alrededor del 4%, mientras que el 96% restante vendría de los ingresos autónomos obtenidos por los servicios de traducción e interpretación. Ese 4% sirve para pagar una parte de los gastos administrativos, los cuales se completan con el recargo del 10% que se impone a todos los encargos. Los gastos de administración quedan así cubiertos sin necesidad de aminorar los honorarios de los intérpretes. En el caso del último ejercicio, el informe anual indica que los ingresos totales realizados a los intérpretes fueron de 1.307.300\$, por lo que se deduce que el BII cobró directamente en concepto de gastos de gestión alrededor de 130.000\$, aparte de los fondos públicos que recibe, que se cifran sobre los 40.000\$.

En el caso concreto de la sanidad, los responsables del BII justifican el que los servicios sean de pago porque la

310 La TPS es el IVA federal, es decir el que recauda el Gobierno de Canadá y la TVQ es el IVA provincial que recauda el Gobierno de Quebec.

311 ASSS de la Mauricie..., *Bilan comparatif...*, p. 48.

presencia de un intérprete no sólo facilita el diagnóstico de los males que aquejan al paciente y por lo tanto pone al sistema público de salud a disposición de todos los ciudadanos, sino que además, a un sistema que tiene que tratar a una población que recibe cada año miles de nuevos alófonos, puede ahorrarle gastos derivados de las barreras lingüísticas, como citas a repetición con los médicos por no establecer un diagnóstico correcto desde el principio, prescripción de medicamentos innecesarios, así como exámenes de diagnosis tan complejos y costosos como inútiles en muchos casos. Eso sin contar con la ralentización que esos errores de diagnóstico provocan en el sistema público de salud: si una persona es diagnosticada desde la primera visita se evitará que vuelva a requerir más citas, por lo que podrá dejar esas citas disponibles para otros pacientes. Lo mismo ocurre con las pruebas diagnósticas: si éstas son innecesarias, los hospitales y centros de salud estarán bloqueando franjas horarias que podrían reservarse a pacientes que realmente sí requieren esas pruebas porque a ellos se les ha conseguido diagnosticar correctamente desde el primer momento.

Por lo que respecta a la administración del Banco, la dirección está asegurada desde hace 15 años por Isabelle Hemlin, figura pionera de la interpretación en los servicios públicos en Norteamérica y de la que se conoce no sólo la eficacia en la gestión, sino los numerosos trabajos científicos sobre este campo de la interpretación. Hemlin cuenta con el apoyo de los empleados siguientes: un agente administrativo para 35 horas semanales, una técnica (30 horas semanales), una consejera (14 horas semanales) y una jefa de equipo (tres horas semana-

les)³¹². Con este equipo se puede observar cómo, pese al gran número de solicitudes diarias (una media de 100 llamadas al día), el BII consigue desarrollar una gestión eficaz con unos recursos humanos de tamaño reducido.

El protocolo de actuación es el habitual de los bancos de intérpretes: el proveedor de contacto se pone en relación por teléfono con el Banco y solicita el servicio, indicando el nombre de la institución a la que habrá que facturar el encargo, los datos profesionales del proveedor, el día, lugar y hora del encuentro y la combinación lingüística³¹³. Las solicitudes son procesadas el mismo día de recepción y el Banco procede inmediatamente a la atribución de un intérprete. Las peticiones que se hagan con un plazo inferior a 48 horas deben hacerse obligatoriamente por teléfono: fuera del horario de oficina del Banco se puede dejar un mensaje en el contestador con los datos de la intervención; ese mensaje será procesado a la mañana siguiente. En casos de urgencia, el Banco hace un barrido de los intérpretes disponibles para esa combinación lingüística y atribuye el encargo, generalmente por vía telefónica, al primer intérprete que responda y esté disponible. Hay que decir que la política de asignación del Banco para las intervenciones que se extienden en el tiempo (seguimiento de embarazo, cuidados paliativos...) consiste en atribuir en la medida de lo posible los encargos relacionados con esa intervención siempre al mismo intérprete.

Las intervenciones que tengan un plazo de asignación superior a las 48 horas, y siempre y cuando se realicen para

312 Ibid., p. 46.

313 Banque interrégionale d'interprètes de Montréal, *Communiquer efficacement pour soigner sans distinction de langue ou de culture*, Montréal, ASSS de Montréal, 2007, p. 1.

un centro dependiente de la ASSS de Montreal, se pueden realizar por medio de una nueva aplicación informática, *Jérôme* (“Jerónimo”, en honor al patrón de los traductores), una sencilla interfaz que permite transmitir por vía electrónica y de manera estandarizada los datos necesarios para activar las peticiones de servicio. El sistema no sólo evita la pérdida de tiempo que muchas veces supone realizar una petición por teléfono (operadoras ocupadas, mayor tiempo en la transmisión de los datos, etc.), sino que además permite tener acceso a nuevas aplicaciones, como consultar el historial de peticiones o informarse sobre el estado de gestión de un encargo³¹⁴.

El BII dispone también de una aplicación informática Access para administrar tanto las peticiones como los expedientes de los intérpretes, facilitando así las labores de contabilidad, facturación a los proveedores y pago de honorarios. Cuando se recibe la petición, el apoyo administrativo del BII procede a introducir los datos en la aplicación, creando así una ficha de servicios que envía al intérprete seleccionado, el cual, si está disponible, se pone en contacto directamente con el proveedor para concretar la cita. El proveedor debe facilitar al Banco los elementos siguientes para poder crear la ficha de servicios³¹⁵:

314 Banque interrégionale d’interprètes, *Réserver un interprète en ligne grâce à “Jérôme”*, Montreal, ASSS de Montréal, 2009.

315 Banque interrégionale d’interprètes, *Aide-mémoire*, Montreal, ASSS de Montréal, 2009. Entre paréntesis propongo una nomenclatura de los diferentes actores de la intervención según el papel que desempeñan en la misma.

Tabla 41. Descriptores de las fichas de servicios del BII

SOLICITANTE

Nombre del centro u organismo solicitante (centro proveedor).

Apellidos, nombre y número de teléfono de la persona que realiza la petición (proveedor de contacto).

Apellidos, nombre y número de teléfono del profesional que lleva el expediente del usuario y que va a interactuar con éste (proveedor profesional).

CITA

Fecha y hora de la cita entre el usuario y el proveedor profesional en el caso de que ésta ya esté cerrada por ambas partes.

Tipo de servicio solicitado: traducción / interpretación / ambas

Lengua solicitada: en el caso del árabe, el proveedor de contacto debe indicar de qué país es originario el usuario; en el caso del chino, debe indicar el dialecto.

INTÉRPRETE

Apellidos y nombre del intérprete: algunos proveedores pueden solicitar un intérprete en concreto en un caso de seguimiento médico o social en el tiempo; en este caso las tres partes ya se conocen y la interacción puede ser más fluida y el trabajo del intérprete más sencillo.

PARTICULARIDADES

Se pide al proveedor que indique cualquier particularidad de los actores de la interacción y de las circunstancias de la misma que puedan ayudar a escoger el intérprete apropiado: por ejemplo el hecho de que la interacción se realice en el contexto de una consulta de ginecología puede decantar la elección del intérprete conforme al sexo del mismo; la naturaleza de la intervención puede también ser tenida en cuenta, por ejemplo si se trata de una intervención social por violencia de género o por maltrato de menores o de una intervención psiquiátrica en la que el intérprete prácticamente se convierte en co-terapeuta.

El intérprete se presenta a la cita con la ficha de servicios que le han enviado del Banco. Una vez finalizada la intervención, el proveedor firma la ficha y el intérprete la envía al Banco. El apoyo administrativo completa la ficha de servicio con los datos que ha indicado el proveedor (fecha, hora, duración del servicio), calcula los honorarios del intérprete y transmite la ficha completa al servicio de nóminas, el cual procede a ingresar el dinero directamente en la cuenta bancaria del intérprete. Al mismo tiempo, otro técnico del BII procede a completar el proceso facturando el precio de la intervención al centro proveedor.

En lo referente al correcto desarrollo de la intervención, el BII pone a disposición de los proveedores un documento titulado *Consejos para trabajar de manera eficaz con un intérprete*³¹⁶, en el que se extraen las conclusiones de un estudio de opinión sobre la percepción del trabajo del Banco por parte de los actores implicados (usuarios, proveedores e intérpretes) y del que trataré más tarde³¹⁷. En dicho documento se indica qué se debe hacer y por qué, antes, durante y después de cada servicio de interpretación. Creo que la reproducción en castellano de dicho documento puede ayudar a que nos demos cuenta de la problemática práctica que rodea a este tipo de intervenciones. He adaptado algunos de los consejos del Banco e incluyo después de la tabla algunos comentarios sobre aspectos interesantes del documento a partir de las intervenciones observadas:

316 Banque interrégionale d'interprètes, *Conseils pour travailler efficacement avec un interprète*, Montreal, ASSS de Montréal, 2009.

317 Anne-Marie Mesa, *L'Interprète culturel: un professionnel apprécié. Étude sur les services d'interprétation: le point de vue des clients, des intervenants et des interprètes*, Montreal, Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Montréal-Centre, 1997.

Tabla 42. Consejos para trabajar de manera eficaz con un intérprete según la documentación del BII

QUÉ HACER	POR QUÉ
ANTES DE LA INTERVENCIÓN	
Fijar una cita lo más rápido posible y respetar la hora.	Para asegurar la disponibilidad del intérprete y minimizar los gastos.
Informar al intérprete del nombre del usuario y asegurarse de que va a estar cómodo con él.	El intérprete puede desear renunciar al encargo si existe conflicto de intereses.
Explicar brevemente al intérprete las circunstancias de la intervención y la forma en que se desea proceder.	El intérprete puede necesitar prepararse psicológicamente para una intervención compleja o documentarse sobre el vocabulario que se va a emplear.
Debe preverse más tiempo que en una intervención normal.	Como todo requiere ser repetido en la otra lengua, se tarda como mínimo el doble.
DURANTE LA INTERVENCIÓN	
Presentarse al usuario, presentarle al intérprete e informarle del papel de éste, de su imparcialidad y de la confidencialidad de lo que se diga durante la interacción.	Esto permite asentar la neutralidad del intérprete y hacer comprender al usuario que quien dirige la interacción es el proveedor.
Verificar que el usuario se encuentra cómodo con el intérprete que se le ha asignado.	El usuario tiene derecho a rechazar los servicios de un intérprete en particular.
Sentarse de preferencia en triángulo, hablando y mirando directamente al usuario.	De esta manera, el usuario se siente como el sujeto principal de la interacción.
Hacer los saludos de rigor. El intérprete se encargará de dotarlos de la función pragmática correspondiente en la lengua meta.	El respeto de los códigos de entrada en comunicación es indispensable para ganarse la confianza del usuario.
Evitar el lenguaje técnico. Proporcionar la información en pequeñas cantidades, de manera clara y completa.	La traducción frase por frase es la más segura y la que mejor reduce el riesgo de omisión.
Hacer que el usuario repita las consignas e instrucciones que se le hayan dado si fuera necesario.	Para asegurarse de que se han entendido.
No hablar sobre el usuario ni sobre el caso que está siendo tratado delante de éste, ya que el hecho de que solicite un intérprete no significa que no entienda la lengua.	El usuario puede tener la sensación de que se está decidiendo sobre él sin consultarle, además eso crea un estresante sentimiento de soledad.
No se puede delegar la responsabilidad profesional en el intérprete. El proveedor es el responsable máximo de la interacción, tanto de su éxito como de su fracaso. Quien tiene en todo momento que poner todos los medios para hacerse entender es el proveedor.	El intérprete no está para actuar como exégeta o comentarista del discurso del proveedor. A él no le corresponde explicar una ley, un diagnóstico o la posología de un medicamento.
DESPUÉS DE LA INTERVENCIÓN	
Verificar con el intérprete si éste ha notado algo que el proveedor debiera saber y de lo que no se podía hablar ante el usuario.	El intérprete puede aprovechar este intercambio posterior a la intervención para poner al tanto al proveedor sobre cuestiones de orden cultural

Se pueden apuntar algunos comentarios al procedimiento de trabajo propuesto por el BII a los proveedores profesionales:

- El documento da por sentado que el proveedor va a estar cómodo con el intérprete automáticamente, lo cual no siempre es así. Evidentemente, cualquiera de los tres tiene derecho a abortar la intervención ante la más mínima duda sobre la imparcialidad, la discreción o cualquier aspecto delicado de la intervención. Es imprescindible que los tres estén de acuerdo en ese punto.
- Hay muchas razones para que un usuario rechace los servicios de un intérprete en concreto. En el caso de grupos etnoculturales pequeños circunscritos a un barrio específico de la ciudad, el usuario puede temer que el intérprete pueda posteriormente revelar asuntos privados entre los miembros de su comunidad. Es responsabilidad del proveedor hacerle entender que el intérprete está obligado a la misma discreción que él. En otras ocasiones puede deberse a razones étnicas: por ejemplo, el usuario y el intérprete pueden compartir la misma lengua materna, pero pertenecer a etnias o facciones opuestas en su región de origen, lo que provocaría el rechazo por parte del usuario.
- La interacción en triángulo tiene dos funciones principales: primero poner a las tres partes en una situación de igualdad en la interacción y permitir al paciente que establezca un contacto visual directo con el proveedor; segundo, permite resolver el siempre engorroso problema de la neutralidad del intérprete, ya que, en una interacción frente a frente, si el intérprete se sienta al lado del usuario, parece dar

a entender que aboga por los intereses de éste: el proveedor puede llegar a interiorizar esta postura de forma inconsciente, sobre todo si usuario e intérprete son de la misma nacionalidad y, todo hay que decirlo, comparten rasgos raciales. Si el intérprete se sienta al lado del proveedor, el usuario podrá sentirse intimidado por la presencia de dos personas frente a él a las que ve como representantes de la administración pública, lo que podría engendrar tensiones indeseables³¹⁸. La interacción en triángulo muestra en definitiva que el intérprete está al servicio tanto del proveedor como del usuario³¹⁹.

- La recomendación que se le hace al proveedor de evitar el lenguaje técnico en realidad es válida para cualquier interacción proveedor-usuario, haya o no intérprete de por medio.
- Al principio de la conversación, el intérprete puede indicar a las partes cómo deben hablar, es decir si deben formular una frase y parar para que pueda traducir o si les permite realizar intervenciones más largas. Eso depende mucho del método de trabajo del intérprete: si éste opera mediante toma de notas, entonces les dejará que hablen durante más tiempo. Hay algunos intérpretes más puntillosos que necesitan traducirlo absolutamente todo y obligan a las partes a hablar mediante frases sueltas. Otros tie-

318 Alexandre Bischoff, Louis Loutan, *À mots ouverts. Guide de l'entretien médical bilingue à l'usage des soignants et des interprètes*, Ginebra, Hôpitaux universitaires de Genève-Département de médecine communautaire, 1998, p. 54.

319 Ellen Rosenberg, "Les patients accompagnés", in Claude Richard, Marie-Thérèse Lussier, *La communication professionnelle en santé*, Quebec, Éditions du Renouveau pédagogique, 2005, p. 503-528, p. 511.

nen una memoria lógica y les dejan hablar siempre y cuando las partes del discurso tengan conexión entre ellas (por ejemplo, un paciente que explica al médico un cuadro sintomatológico de manera diacrónica).

Respecto a los intérpretes, éstos también reciben por parte del Banco una serie de consejos que van aparejados con los que se proporcionan a los proveedores³²⁰. Los reproduzco en la tabla 43 porque creo que es interesante ver cómo la interacción trialógica tiene que realizarse en un contexto de cooperación entre proveedores e intérpretes. He adaptado el documento de los intérpretes para que tenga una forma lo más parecida posible al documento de los proveedores.

320 R. Bourque, *Guide sur les services de santé...*, p. 15-18.

Tabla 43. Protocolo de actuación para los intérpretes según la documentación del BII

ESTRATEGIAS PROPUESTAS		RAZONES
ANTES DE LA INTERVENCIÓN		
1	Desde que se tenga conocimiento del encargo, hay que informarse sobre el contexto en el que se va a desarrollar la interacción.	Para enterarse sobre las funciones que exige el organismo en el que se van a prestar los servicios y sobre las particularidades del contexto de interpretación, así como para preparar el léxico que podría necesitarse.
2	Si una cita previa con el proveedor no es posible, es conveniente contactar con éste por lo menos por vía telefónica.	Permite en primer lugar conocer al proveedor antes de la interacción y en segundo lugar permite comprender cómo habrá que proceder durante la interacción.
3	Asegurarse de haber entendido bien cuál es el motivo del encuentro entre el proveedor y el usuario.	Eso permitirá facilitar la preparación psicológica en el caso de que la intervención sea emocionalmente compleja.
4	Asegurarse de que se conoce el nombre del usuario.	Para estar seguro de que no existe ningún tipo de conflicto de intereses entre el intérprete y el usuario. Es importante verificar este aspecto con tiempo suficiente, por si hubiera que anular el encargo o transferir la cita a otro intérprete.
5	Preguntar la hora exacta de la cita y si una persona irá a dar con el intérprete dentro del centro o si, por el contrario, éste deberá dirigirse directamente a un lugar determinado dentro del establecimiento.	Para asegurarse de que no se va a permanecer a solas con el usuario, lo cual podría afectar a la imparcialidad del intérprete.
6	Informarse de la duración prevista del encuentro.	Para planificar las citas que se tengan a lo largo del día y prever los desplazamientos.
7	Proponer al proveedor una breve entrevista antes de la cita, con el fin de conminarle a que utilice un nivel de lengua y un registro adaptado al del usuario.	Esta entrevista previa puede facilitar el trabajo de ambos si se trata de la primera vez que el intérprete interviene en ese servicio o si no conoce el dossier del usuario. También puede ser útil si el proveedor no está acostumbrado a trabajar con un intérprete.
8	Determinar con el proveedor de qué manera se harán las presentaciones. El proveedor debería primero presentarse y después presentar al intérprete, evitando dar informaciones personales como el nombre y apellidos de este último, y después explicar cuáles serán sus funciones durante el encuentro.	Es un momento muy importante porque permite “representar” quién dirige la interacción y cuál es el papel que desempeña cada uno de los intervinientes.
9	Es necesario que el intérprete vaya vestido de forma cuidada y neutra. Como ocurre con la interpretación en el contexto judicial, es conveniente respetar un cierto decoro.	La ropa influye en la manera en que usuario y proveedor perciben al intérprete.
10	Proponer al proveedor que salude él mismo al usuario e indicarle la pronunciación de su nombre.	El respeto a los códigos de entrada es imprescindible para asegurarse la confianza del usuario. El nombre constituye una dimensión de la identidad muy importante. Aprender a decir “hola”, “adiós” o “gracias” en la lengua del usuario puede también ser muy útil.
11	Explicar al proveedor la importancia que tiene que explique de entrada al usuario cuál es su papel y el del intérprete, que le informe sobre la imparcialidad del intérprete y sobre la confidencialidad de lo que se diga durante el encuentro.	Eso permite asentar la neutralidad del intérprete y hacer comprender al usuario quién dirige la interacción.

ESTRATEGIAS PROPUESTAS		RAZONES
AL COMIENZO DE LA INTERVENCIÓN		
1	Instar al proveedor a que organice una disposición física de los interlocutores durante la interacción que permita mantener un contacto visual entre éstos. La disposición en triángulo es en este sentido la más adecuada.	Esta disposición facilita el contacto, crea un ambiente de confianza y favorece una mejor comprensión del papel que desempeña cada uno de los intervinientes.
2	Informar al proveedor y al usuario de la manera en que se va a proceder durante la interacción. Será conveniente que: <ul style="list-style-type: none"> • hablen despacio; • hagan frases cortas; • prevean realizar pausas; • el proveedor mire al usuario cuando hable con él; • el proveedor entienda que el intérprete debe a veces realizar perifrasis para traducir palabras que no existen en la lengua del usuario o para explicar realidades que no existen en su cultura. 	<p>El respeto a estas consignas permitirá al intérprete realizar su trabajo de la manera más eficaz. Además, la interpretación frase por frase (o por pasajes no muy largos) es más segura y reduce el riesgo de omisiones.</p> <p>La disposición de los interlocutores y la mirada permiten que el usuario se sienta el centro de la interacción y no tenga la impresión de que se están decidiendo cosas que le afectan sin su consentimiento.</p>
3	Prevenir a los interlocutores de que es posible que sea necesaria la toma de notas o el uso de un diccionario.	Esto puede facilitar la interpretación en el caso, por ejemplo, de que haya que transmitir datos (fechas, explicación de un tratamiento...).
4	Prevenir al usuario de que no debe hacerle confidencias ni decir cosas que no desee que conozca el proveedor.	El intérprete debe repetir todo lo que se le diga, así pues advertir de esto al usuario evitará cualquier tipo de conflicto moral y facilitará la neutralidad.
5	Advertir a usuario y proveedor de la posibilidad de interrumpirlos en algún momento.	Este simple gesto pretende neutralizar la frustración que provoca la interrupción del discurso y facilita el que las partes colaboren con el intérprete.
DURANTE LA INTERVENCIÓN		
1	Permitirse interrumpir al usuario o al proveedor cuando sea necesario: <ul style="list-style-type: none"> • para explicar algo; • para solicitar que se le aclare algo; • para aportar una explicación de índole cultural; • para prevenir al proveedor de que debería explicar algo al usuario (y viceversa). 	Para poder transmitir mejor en ambos sentidos el significado de lo que se está diciendo y mantener así el equilibrio de poder entre el usuario y el proveedor. Esto suele tranquilizar al usuario y le demuestra la posición neutral del intérprete.
2	No dejar que el proveedor intente cargar al intérprete con la responsabilidad del caso.	Ése no es el papel del intérprete. Además, el experto es el proveedor, así pues cualquier asunción de responsabilidades por parte del intérprete se haría en detrimento de los derechos del usuario.
3	Interpretar el sentido de todas las informaciones emitidas, verbales y no-verbales.	Puede que el proveedor no sea capaz de descodificar algunas informaciones no verbales emitidas por el usuario, informaciones que pueden ser de calado cultural.
4	Llegado el caso, recordar al proveedor la necesidad de adaptar su nivel de lengua al del usuario.	Para poder mantener una comprensión mutua.

ESTRATEGIAS PROPUESTAS		RAZONES
5	Evitar juzgar o expresar sus opiniones, así como realizar resúmenes.	Cuando hay resumen hay forzosamente elección de información considerada más relevante y, por lo tanto, pérdida de elementos que pueden ser necesarios. Esa elección no corresponde hacerla al intérprete.
6	No hablar durante demasiado tiempo con el proveedor estando delante el usuario, ya que éste puede comprender algo de la lengua en que se desarrolle dicho intercambio.	El usuario puede tener la impresión de que se está decidiendo por él sin su consentimiento.
7	Evitar el querer influir en el usuario sobre una decisión que deba tomar.	Si el usuario está indeciso es tal vez porque no está entendiendo todos los elementos de la situación. En ese caso, es el proveedor quien debe asegurarse de que el usuario lo entiende todo.
8	Escribir los diferentes temas abordados durante la interacción (elementos importantes, cifras, fechas, posología, listas de nombres...).	Permite al intérprete mantener la concentración y facilitar la totalidad de la retransmisión del mensaje.
9	Si la situación o los temas tratados durante la interacción son demasiado emotivos y ponen en peligro la calidad de la interpretación, es preferible solicitar la interrupción inmediata de la intervención.	El intérprete puede necesitar tomar esta medida radical si ve en peligro su situación de interlocutor neutral.
DESPUÉS DE LA INTERVENCIÓN		
1	Prever algo de tiempo tras la intervención para hablar sobre la misma con el proveedor en el caso de que se desee indicarle algo que se haya percibido durante la interacción y de la que no se haya podido hablar delante del usuario.	Para hacer un balance de la intervención e informar al proveedor de elementos culturales que éste debería tener en cuenta.
2	No se debe responder a ninguna petición de opinión por parte del proveedor sobre el usuario o sus intenciones.	La evaluación del dossier del usuario no forma parte de las tareas del intérprete, el cual sí que puede dar su opinión sobre cuestiones de índole cultural.
3	Se debe evitar proporcionar el nombre, la dirección o el número de teléfono al usuario.	Además de los problemas de privacidad que tal acción pueda conllevar, hay que saber que cualquier consulta fuera del contexto de la intervención constituirá una actividad voluntaria y por lo tanto no remunerada.
4	En el caso de que haga falta llamar directamente al usuario, sería conveniente hacerlo en número oculto.	Para conservar la vida privada del usuario lejos del contexto laboral de la interacción y ayudar a mantener la objetividad del intérprete.
5	Está prohibido hablar del caso con ninguna otra persona que no sea el proveedor. El intérprete está sujeto a la misma obligación de confidencialidad que el proveedor.	Para respetar el código de deontología de los intérpretes del Banco.
6	Es conveniente evitar abandonar el lugar en el que se desarrolla la intervención al mismo tiempo que el usuario.	Para evitar el intercambio de confidencias o la petición de servicios adicionales que no serían remunerados y que pondrían en peligro la neutralidad del intérprete.

En lo referente al “anonimato” del intérprete, referido en el punto 8 de las recomendaciones que hay que seguir antes de la intervención, el BII fomenta esta política en primer lugar para proteger al intérprete, ya que en el caso de que surgiera algún conflicto durante la interacción, el usuario podría identificar al intérprete con el centro proveedor y reaccionar de forma airada contra él, sobre todo cuando se trata de intervenciones de servicios sociales. Propongo el ejemplo de una pareja con un hijo que atraviesa por problemas relacionados con el alcohol y el consumo de sustancias: los servicios sociales pueden requerir la ayuda de un intérprete para realizar una evaluación del contexto en el que vive el niño; si la evaluación es negativa y los servicios le quitan la custodia del hijo, los padres pueden tomarla con el intérprete, que es la única persona que habla su lengua y a la que pueden incluso acusar de traición, sobre todo si existe algún tipo de identificación etnocultural entre ellos. Por eso es imprescindible que el Banco salvaguarde lo más posible la privacidad de sus intérpretes y que los mismos profesionales, tanto los proveedores como los intérpretes, sean los guardianes de la misma. Para conseguirlo, gestos simples como no decir el nombre del intérprete —o dar un pseudónimo— pueden ayudar.

Respecto al punto 6, hay que precisar que el BII no gestiona las agendas de sus intérpretes, lo que hace es que cuando hay una propuesta de encargo se pone en contacto con el intérprete, pero es éste el que debe confirmar según su disponibilidad, ya que la mayoría no trabaja exclusivamente para el Banco. Por lo tanto, cada uno debe organizar su tiempo y sólo aceptar los encargos si está seguro de que va a poder ocuparse de ellos. Precisamente uno de los puntos esenciales del código deontológico de cualquier intérprete o traductor

es el de no aceptar un encargo si no se está seguro de poder realizarlo, ya sea por falta de competencias o de tiempo. En general, los intérpretes del BII son excelentes profesionales y no se ha observado ningún problema a ese respecto. De hecho, en los indicadores de satisfacción del Banco no aparece en ningún momento que haya problemas con intérpretes que acepten encargos y después no se presenten a las citas o lleguen con retraso a las mismas.

Vemos en el punto 2 de las recomendaciones que hay que llevar a cabo al comienzo de la interacción, que la BII recomienda al intérprete que pida a las partes que se expresen mediante frases cortas y haciendo frecuentes pausas. Ésta es la forma de proceder adecuada en interpretación bilateral, sin embargo, como ya he señalado más arriba y como volveré a precisar en el análisis de los testimonios de los intérpretes, cada profesional tiene su propio método dependiendo de sus capacidades memorísticas y por lo tanto el “frase por frase” no tiene por qué ser obligatoriamente el único método posible. Lo mismo ocurre con la recomendación nº 3 de ese mismo grupo y con la número 8 de las recomendaciones que hay que seguir durante la intervención: algunos intérpretes consideran la toma de notas como antiproductiva dependiendo del contexto de interacción; el texto dice que es conveniente apuntar todos los elementos importantes porque eso facilita la concentración, algo con lo que no todos los intérpretes están de acuerdo, ya que muchos consideran, sobre todo los que tienen muy buena memoria, virtud por otro lado bastante corriente en el gremio, que la toma de notas los distrae y aleja de la interacción.

Respecto al punto 4 de las recomendaciones que es conveniente seguir durante la intervención, la necesidad

de recordar al proveedor que debe adaptar continuamente su nivel de lengua al del usuario no sólo facilita la comprensión mutua, sino que además descarga al intérprete de una labor de la que él no es el primer responsable, como es la de dirigirse al usuario de forma clara y comprensible. La labor del intérprete consiste en interpretar entre dos lenguas distintas, no en realizar la exégesis de todo lo que diga el proveedor, además de realizar la explicación del contexto cultural, cosa que en parte también compete al proveedor. Se supone por ejemplo que un proveedor de servicios sanitarios está más capacitado para explicar a un inmigrante cómo tiene que solicitar su tarjeta sanitaria, sin embargo hay proveedores que pretenden que sean los intérpretes quienes expliquen procedimientos administrativos de ese tipo, lo cual tendría más que ver con el acompañamiento que con la interpretación en los SP.

Respecto al punto 7, veremos posteriormente en las encuestas de satisfacción hechas a los proveedores y las reflexiones que aparecieron en los *focus groups* con lo que trabajó el BII, cómo una de las principales demandas que éstos hacen a los intérpretes es que los tengan al corriente de si el usuario está entendiendo lo que se le dice o no. El hecho de que se le esté traduciendo un discurso a su lengua no quiere decir que esté comprendiéndolo todo, más aún si el proveedor necesita el consentimiento del usuario, por ejemplo para acometer una intervención quirúrgica.

Por último hay que añadir que el cuadernillo de formación para los intérpretes del Banco de Sherbrooke propone algunas instrucciones para antes de la intervención, que no he visto en los documentos del BII y que son a mi entender interesantes para el intérprete³²¹:

321 N. Chiasson, *Le rôle de l'interprète*, p. 6-7.

Tabla 44. Protocolo de actuación para los intérpretes según la documentación del Banco de Sherbrooke (cuestiones que hay que tener en cuenta antes de la intervención)

ANTES DE LA INTERVENCIÓN

Determinar el modo de interpretación que será utilizado.

Preguntar al proveedor si tiene pensado utilizar términos técnicos.

Indicar al proveedor que no es conveniente que el intérprete se quede solo con el usuario en ningún momento.

La primera recomendación no suele ser pertinente, ya que la mayoría de las intervenciones en servicios sanitarios y sociales se realiza mediante la técnica de interpretación bilateral, que es la más productiva en este tipo de encuentros. Sin embargo, el proveedor puede preferir recurrir a la interpretación simultánea por cuestiones de tiempo. La segunda recomendación puede ser útil ya que permite al intérprete prever la preparación con antelación de un pequeño glosario en caso de que sea necesario. La tercera recomendación es de gran importancia, pero para que se cumpla es a veces imprescindible que el proveedor propicie el que por ejemplo intérprete y usuario no se encuentren en la sala de espera. Cuanto menos contacto personal exista entre ambos, antes y después de la intervención, mejor será para la imparcialidad del primero.

Siguiendo con los principios básicos de trabajo de los intérpretes del BII, éstos se comprometen igualmente a respetar un código deontológico³²² que abunda en las recomendaciones previas y que constituye el contrato mínimo al que cualquier intérprete debe comprometer-

322 R. Bourque, *Guide sur les services de santé...*, p. 19.

se cuando interviene en encargos ante los servicios públicos. Tras adaptarlos a un contexto más general, reproduzco en la tabla 45 los principios de ese código deontológico:

Tabla 45. Principios deontológicos del BII

1	Interpretar la totalidad de los códigos verbal y no verbal, de la manera más fiel posible.
2	Interpretar el sentido de todo lo dicho o emitido, sin omitir, ni cambiar, ni añadir nada.
3	Permanecer neutral, sin tomar partido por ningún organismo proveedor ni ningún usuario.
4	Respetar los valores (religiosos, políticos, sociales, morales o estéticos) de las personas para quienes se realiza la interpretación. Las opiniones personales no deben influir en la labor del intérprete, quien debe permanecer siempre en una posición neutral.
5	Respetar el secreto de cualquier información relativa al usuario. El intérprete está obligado al secreto profesional. Esta obligación de confidencialidad no tiene caducidad, se mantiene incluso si el intérprete deja de prestar servicios en el Banco y le impide, salvo imperativo judicial, transmitir cualquier tipo de información sobre los casos a sus superiores jerárquicos, a sus colegas y a su familia o amigos.
6	Abstenerse, en la medida de lo posible, de aceptar un encargo si existe conflicto de intereses o apariencia de conflicto de intereses, principalmente si el usuario es un familiar o amigo del intérprete.
7	Proporcionar servicios de interpretación de manera competente, eficaz y rápida.
8	No aceptar ningún tipo de remuneración, regalo o cualquier otra forma de recompensa por parte del usuario.
9	No solicitar ningún tipo de empleo ni a los usuarios ni a los proveedores.
10	Interpretar en la medida posible utilizando la primera persona del singular.

La cuestión del conflicto de intereses, planteada en el 6º principio del código deontológico, puede solucionarse en una ciudad como Montreal, en la que existe un gran número de intérpretes y aún así puede darse el caso de que un intérprete tenga que trabajar para un usuario de la familia o de su círculo de conocidos cuando se trata de combinaciones lingüísticas poco usuales que corresponden a grupos etnoculturales reducidos. Este problema aumenta conforme el encargo se desarrolla en núcleos más pequeños. En el caso de las comunidades indígenas de Canadá, se da por hecho que el intérprete trabajará con personas de su familia o de su círculo próximo debido al pequeño tamaño de

las reservas amerindias y de los poblados inuit y a la baja escolarización con respecto al resto del territorio canadiense que tienen los habitantes de estos núcleos, lo cual hace que haya menos personas interesadas en formarse para convertirse en intérpretes. Así pues, la obligación de rechazar un encargo por conflicto de intereses puede resultar complicada fuera de los núcleos urbanos de Canadá debido, entre otras cuestiones, a la baja densidad de población.

Respecto al imperativo nº 10, me parece que tendría que haberse incluido más en las consideraciones técnicas que en el código deontológico. Es cierto que tiene

una importancia simbólica porque representa el hecho de que las personas que participan en la interacción conservan cada uno su capacidad de interlocución, que expresan mediante el acceso directo al “yo” de la primera persona del singular. El intérprete se convierte así en la voz de aquéllos que no pueden entenderse directamente pero no añade la suya propia. Esta consideración simbólica no es del todo cierta, ya que el intérprete está dotado de poder de interlocución, aunque con limitaciones, cuando ordena los turnos de palabra, la cantidad de información que pueden emitir los intervinientes o aún cuando interrumpe la interacción por las razones que sean, por ejemplo para solucionar un impase cultural que está bloqueando el intercambio. Creo que el hecho de repetir la primera persona del que habla tiene en realidad una finalidad más técnica, que es la de evitar una multiplicación de referentes que acabe llevando a la

cacofonía. Al respetar el “yo” de cada uno de los interlocutores, el intérprete no añade una tercera persona (“él” o “ella”) que vendría a añadirse a otras terceras personas que existan ya en los discursos de las partes y a provocar un desplazamiento en el eje de referencia del discurso. Un enunciado como por ejemplo “creo que mi hija sufre de alergia” puede resultar más claro que “ella cree que su hija sufre de alergia”, ya que en este último surge la duda de si se trata de la hija de quien habla o de la hija de una tercera persona. En el contexto de un discurso más largo con diferentes referentes, enunciados de este tipo pueden acabar haciendo que el discurso-meta pronunciado por el intérprete sea ininteligible.

Aparejado a ese código deontológico, el Banco propone un endecálogo de derechos y deberes:

Tabla 46. Endecálogo de derechos y deberes del intérprete del BII

1	El intérprete no es responsable ni de la verdad ni de la exactitud de las informaciones proporcionadas por las partes.
2	El intérprete sólo puede ser dispensado de la obligación de secreto profesional cuando lo exija un mandato judicial.
3	El intérprete tiene derecho a que se le permitan realizar pausas si la intervención es demasiado larga o intensa. A ese respecto, el proveedor debería prever la presencia de otro intérprete que pueda asegurar el relevo.
4	El intérprete debe solicitar que se le aclare algo cuando no lo entienda. También tiene derecho a equivocarse, pero no a engañar a los demás.
5	El intérprete tiene derecho, antes de la intervención, a solicitar información sobre la identidad del usuario y sobre el tema de la interpretación, todo ello con el fin de poder preparar mejor su trabajo.
6	El intérprete tiene derecho, cuando hay varias personas presentes, a que se le indique para quién va a realizar la interpretación, así como exigir poder realizar su trabajo en un contexto lo menos ruidoso posible.
7	El intérprete tiene derecho a rechazar el encargo si tiene razones para creer que sus propios valores o convicciones van a ir en detrimento de la calidad de la interpretación, que su nivel de competencia no le va a permitir interpretar de manera adecuada o que cree encontrarse en conflicto de intereses o en apariencia de conflicto de intereses con el usuario.
8	El intérprete debe ser tratado con respeto y tiene derecho a que se respete su vida y su integridad física. En caso de amenaza, el centro proveedor debe proporcionarle protección.
9	El intérprete es responsable de utilizar las estrategias que estime conveniente para canalizar sus emociones, siempre y cuando respete el principio de confidencialidad.
10	El intérprete debe tener en cuenta los límites de sus aptitudes, de sus conocimientos y de los medios de los que dispone para desempeñar su trabajo.
11	El intérprete debe desarrollar sus competencias lingüísticas y culturales de manera continua. La lengua evoluciona, la cultura cambia y los contextos de interpretación son cada vez más variados, por lo que es conveniente que desarrolle estrategias de mejora de sus competencias, como la preparación de glosarios, la asistencia a cursillos de perfeccionamiento, etc.

Respecto al tercer punto del endecálogo, según he podido constatar en Montreal, el proveedor puede disponer que se haga una pausa, pero es rarísimo que se solicite la presencia de dos intérpretes para una intervención larga. Lo que se puede hacer, sobre todo en el contexto sanitario, es interrumpir la intervención y continuarla en otro momento. Esto se hace no sólo por el intérprete, sino sobre todo por la propia organización del servicio, ya que el proveedor suele tener más visitas en otro centro o tiene que atender a más usuarios. Cuando se trata de intervenciones en servicios sociales, el intérprete suele tener que realizar la intervención entera, como el

trabajador social, quien tampoco dispone de un trabajador de recambio. Este tipo de cláusulas entran más bien en lo deseable o en lo que los servicios deberían prever hacer, pero resultan en la mayoría de los casos irrealizables. Sólo los intérpretes de conferencias trabajan por parejas, intercambiándose aproximadamente cada media hora.

El undécimo punto plantea el eterno problema de la formación del intérprete, del que trato en otra sección de este estudio. Aparte de la formación inicial de la que hablaré más adelante, el BII no propone prácticamen-

te ningún tipo de formación de actualización a sus intérpretes. Lo peor del caso es que la mayoría de los intérpretes entrevistados no creen necesitarla, por lo que tampoco parece que realicen ningún tipo de trabajo individual de seguimiento, lo cual no se debe en ningún caso a una actitud de dejadez por su parte, sino porque es difícil formarse en un campo tan vasto como el de la interpretación en los SP, con la gran variedad de intervenciones que presenta. Además, la interpretación se suele dar menos a cualquier esfuerzo de sistematización como el que sí se puede hacer en traducción, donde existen además herramientas para ello, como los programas de memorias de traducción que permiten condensar el léxico o las formulaciones de los textos y reutilizarlos posteriormente en otras traducciones. Este método de trabajo es especialmente productivo en la traducción jurídico-administrativa, en la que se trabaja con una tipología textual cerrada y lo suficientemente codificada como para que los traductores operen con los textos casi como si se tratara de puzzles en los que intercambian unas piezas por otras, tal y como hacen los traductores de la Comisión Europea³²³. Este tipo de estrategias son más difíciles de aplicar en interpretación.

323 Service de Traduction, *Outils et cycle de travail au Service de Traduction de la Commission européenne*, Bruselas, Comisión Europea, 2002.

5.4.6. Niveles de satisfacción de los servicios

En 1997 el BII publicó los resultados de una encuesta de satisfacción realizada entre los tres grupos de interés del Banco, a saber: los usuarios, los proveedores y los intérpretes. Ése es por el momento el único estudio relativo a la percepción del organismo por parte de las personas que trabajan con él habitualmente y en esta sección me referiré a los datos que en él se exponen³²⁴. La metodología de trabajo con los usuarios se basó primero en la constitución de *focus-groups* de usuarios alófonos de las cuatro lenguas de servicio más habituales del Banco en 1996: el chino³²⁵ (12 personas), el árabe (9 personas), el español (10 personas) y el ruso (7 personas). Ese trabajo previo dio lugar después a una encuesta destinada a una muestra lingüística más amplia (árabe, vietnamita, turco, laosiano, español, ruso, portugués, tamul, chino, bengalí, camboyano y criollo³²⁶) y que los intérpretes entregaban al usuario una vez acabado el servicio. El cuestionario tenía tres partes: una primera compuesta por afirmaciones sobre la calidad del servicio de interpretación que acababan de recibir y que los usuarios tenían que calificar (muy de acuerdo, de acuerdo, más o menos de acuerdo, en absoluto de acuerdo), una segunda destinada a registrar las preferencias del usuario respecto al tipo de intérprete (profesional o persona próxima³²⁷) en las situaciones

324 Anne-Marie Mesa, *L'Interprète culturel: un professionnel apprécié...*

325 El documento no especifica de qué dialecto chino se trata.

326 El documento no especifica de qué lengua criolla se trata.

327 Familiar, amigo o vecino.

siguientes: encuentro con personal médico, encuentro con personal de servicios sociales y encuentro con personal escolar; en la tercera parte debían evaluar la confianza que les inspiraba como usuarios y los niveles de exactitud de la interpretación según el intérprete fuera formal o informal.

La investigación etnográfica con los *focus groups* de usuarios reveló las problemáticas usuales en los alófonos que recurren a personas próximas para que realicen tareas de interpretación, como las dudas sobre las verdaderas aptitudes del intérprete *ad hoc* para realizar esa labor. De hecho algunos informantes declararon que se dieron cuenta en el momento mismo de la interacción de que el intérprete entendía casi tanto —o tan poco— como ellos.

Se siguió el mismo procedimiento para la investigación con los proveedores: establecimiento de tres *focus groups* distintos: personal de CLSC (13 personas), hospitales (11 personas) y un grupo constituido por empleados de CPEJ y de un centro de readaptación para deficientes auditivos³²⁸ (9 personas). Tras el establecimiento de estos grupos se prepararon las encuestas y se enviaron a los centros. Las encuestas derivadas del trabajo con los *focus groups* tenían por objetivo evaluar los siguientes parámetros del trabajo de los intérpretes: competencia lingüística, fidelidad y exactitud en la interpretación, neutralidad y confidencialidad, explicaciones de ámbito cultural y cualidades personales de los intérpretes. Sin embargo, diversos problemas que no me detendré aquí a analizar (reorganización en los servicios sanitarios de Montreal en el momento de hacer

la encuesta, envío de cuestionarios en francés a centros de salud mayoritariamente anglófonos...) hicieron que la tasa de respuesta en este grupo de informantes fuera excesivamente baja. El cuestionario contenía 29 afirmaciones que los encuestados debían evaluar como “muy importante”, “bastante importante” y “poco importante”.

El mismo método se utilizó para los intérpretes: los cuestionarios resultantes de las conclusiones de un único *focus group* se enviaron a los 44 intérpretes más antiguos del BII, de los que respondieron 40, es decir el 91%. El cuestionario contenía 13 afirmaciones que los encuestados debían evaluar como “muy importante”, “bastante importante” y “poco importante”.

La principal expectativa de los usuarios con respecto a los intérpretes se refiere a las competencias lingüísticas de estos últimos. Las siguientes expectativas, según la importancia que le otorgan los informantes, son:

- **El uso de un vocabulario comprensible:** los usuarios esperan que el intérprete adapte la jerga médica a un lenguaje que se entienda. Cargan pues al intérprete con algo que es responsabilidad del proveedor, quien en primera instancia debe intentar comunicar de forma eficiente con el usuario, sea éste alófono o no. Se supone que si el usuario fuera francófono no necesitaría acudir al médico acompañado de un intérprete. Lo mismo ocurre cuando el usuario es alófono: la función del intérprete no es descodificar el lenguaje excesivamente tecnolectal del médico, sino hacer que dos personas, una que provee un servicio público y la otra que es usuaria del mismo, se entiendan.

328 Institut Raymond-Dewar.

- **Saber escuchar al usuario** para ser capaz de expresar correctamente su punto de vista durante la intervención.
- **Ser neutral:** los usuarios afirmaron que la ventaja del intérprete formal con respecto al familiar es la neutralidad y el hecho de que el primero no realiza juicios de valor sobre el usuario. Los usuarios esperan pues discreción y confidencialidad por parte del intérprete. Esto es especialmente valorado cuando se trata de intervenciones sanitarias, pero me permito dudar de que las conclusiones fueran las mismas si se tratara de una intervención ante los servicios sociales o la justicia. Con todo, en el análisis de los *focus groups* de los usuarios sí que apareció el miedo a que el intérprete se alineara con los proveedores. Este análisis también reveló diferencias sobre la percepción de los intérpretes informales según los orígenes etnoculturales de los encuestados³²⁹; así, los hispanohablantes mostraban cierta desconfianza (miedo a que se divulgaran informaciones confidenciales sobre el usuario en el seno de su comunidad), mientras que los encuestados de origen árabe confiaban ciegamente en la labor del familiar, amigo o conocido. Algunos resaltaron el hecho de que les resultaba molesto tener que explicar problemas a veces muy íntimos ante personas conocidas, principalmente familiares y en casos de consultas médicas delicadas, como las que se realizan en los ámbitos de la ginecología, urología o dermatología. En lo que coincidieron todos fue en lo inadecuado que puede

resultar que esa labor de interpretación la asuman niños o adolescentes, ya sea por su incompetencia en un ejercicio que requiere madurez y agilidad mental como la interpretación, ya sea porque puedan tener intereses comprometidos en la interacción.

- Los usuarios que participaron en los *focus groups* valoraron especialmente **el hecho de que el intérprete profesional les brindó todo su tiempo**, cosa que no siempre ocurre con los familiares, que no pueden quedarse durante todo el tiempo que dure la interacción porque tienen que regresar a su trabajo u ocuparse de su familia (ir a recoger a los niños al colegio, regresar a casa porque tienen que ocuparse de una persona mayor a su cargo, etc.). Esto es especialmente problemático cuando se trata de pruebas diagnósticas en un hospital, las cuales pueden durar horas y en las que es necesaria la colaboración de un paciente que necesita ser asistido por un intérprete durante todo el tiempo de la intervención.

A propósito de la dicotomía intérprete formal-intérprete informal, se preguntó a los usuarios qué preferían, según tres tipos de situaciones distintas (consulta médica, consulta con trabajador social y reunión con el profesor de colegio de los niños). Las respuestas a esa pregunta fueron las siguientes:

329 Las cifras globales de la encuesta arrojan sin embargo un resultado indiscutible: los usuarios confían de media 10 veces más en un intérprete profesional que en un intérprete ocasional.

Tabla 47. Porcentajes de preferencia del tipo de intérprete según las circunstancias de interacción (trabajo de campo del BII)³³⁰

Tipo de consulta	Persona próxima	Intérprete formal	Ninguna preferencia	Ninguna respuesta
Personal médico	4,55%	75,76%	13,64%	6,06%
Trabajador social	4,55%	84,85%	6,06%	4,55%
Profesor	9,09%	68,18%	13,64	9,09%

330 Ibid., p. 35.

De esta tabla se extrae la neta preferencia de los informantes por una interpretación profesional en cualquiera de los tres contextos de interacción. Los resultados son también indiscutibles cuando se trata de responder al

grado de exactitud en la interpretación y a la discreción, según se trate de una persona próxima o de un intérprete formal:

Tabla 48. Grado de confianza según el tipo de intérprete (trabajo de campo del BII)³³¹

Grado de confianza	Persona próxima	Intérprete formal	Ninguna respuesta	Total
... en la exactitud de la interpretación hecha por:	7,58%	87,88%	4,55%	100%
... en la discreción de:	10,61%	83,33%	6,06%	100%

331 Ibid., p. 37.

Respecto a los proveedores, éstos formularon las expectativas siguientes con respecto a los intérpretes:

- **El intérprete debe ser flexible y adaptarse a las necesidades de los proveedores:** los psiquiatras, para quienes el intérprete es prácticamente un co-terapeuta, necesitan un tipo de interpretación casi palabra por palabra, mientras que los proveedores en consultas de medicina general necesitan una bilateral práctica —lo que Chiasson llama “interpretación

parafraseada”— en la que el intérprete reproduzca la síntesis del discurso del proveedor, yendo directo al grano y sin perder demasiado tiempo. La documentación del Banco cita la necesidad de que el intérprete conozca la “cultura organizativa del centro”³³² en el que va a desempeñar su labor. La descentralización de la gestión sanitaria en Quebec hace que las orientaciones terapéuticas de los centros, incluso de los

332 R. Bourque, *Guide sur les services de santé...*, p. 14.

proveedores individualmente, puedan variar entre los tres modelos de cultura médica reconocidos en Canadá: el biomédico, para el cual lo importante es tratar la enfermedad; el biopsicosocial, que se centra en tratar a la persona, y el modelo de autonomía³³³, que considera que el paciente es responsable en buena parte del éxito del tratamiento y por lo tanto debe ser agente activo del mismo y no someterse a la terapia de manera pasiva.

- Los proveedores destacan igualmente **la necesidad de que el Banco tenga intérpretes disponibles cuando sean necesarios**, de hecho admiten que el intérprete ocasional es siempre más accesible que el formal, aparte de más barato. A ese respecto, hay que señalar que, salvo en el centro de salud de “Côte-des-Neiges”, que cubre el distrito con mayor concentración de extranjeros de Montreal y en el que hay intérpretes del Bll de guardia, la mayoría de los centros proveedores recurren a intérpretes ocasionales (acompañantes o trabajadores del centro) para realizar labores de interpretación durante las consultas sin cita previa³³⁴. Además, los proveedores resaltan que algunos inmigrantes recién llegados que no conocen suficientemente bien la cultura organizativa de la sanidad de Quebec, tienen tendencia a privilegiar los servicios sin cita previa o a anular las citas concertadas con demasiada frecuencia, lo que complica el que se pueda proceder a fijar citas con presencia de intérprete y haya que arreglárselas en algunos casos con intérpretes ocasionales o con intérpretes propor-

cionados por organismos comunitarios que no siempre cuentan con las competencias necesarias³³⁵. Por otro lado, los proveedores creen que es importante que exista la **posibilidad de que el mismo intérprete asista a todas las interacciones cuando se trate de un seguimiento médico o psicosocial**, ya que ello permite la instauración de un ámbito de confianza mutua entre las partes.

- **El intérprete tiene que realizar una interpretación de calidad**, para ello debe tener un excelente conocimiento de la lengua vehicular de la interacción, ya sea francés o inglés, y de la lengua del usuario. Además la traducción debe ser fiel y rigurosa.
- **El intérprete debe estar atento al feedback que reciba del usuario**. Debe estar seguro de que el usuario comprende todo lo que se le dice. El intérprete es el mejor situado para evaluar hasta qué punto el usuario entiende lo que se le está diciendo, puesto que es el que tiene la llave lingüística y cultural para acceder a la interacción directa con éste.
- **El intérprete no debe censurar ni amputar el discurso del proveedor**, cosa que suele pasar con los intérpretes *ad hoc*. Eso no significa que los intérpretes no puedan realizar una labor de síntesis de lo que se diga con el fin de no hacer la interacción demasiado larga, pero, como he dicho más arriba, eso depende del tipo de interacción y de las necesidades del proveedor, las cuales por cierto no siempre son las mismas: durante el seguimiento de un paciente: un médico puede requerir en un momento

333 Traducción del término inglés *empowerment*, que muchos autores traducen por “empoderamiento”.

334 A. Battaglini, *L'intervention de première ligne à Montréal...*, p. 6.

335 Ibid., p. 7.

determinado que se haga una traducción más resumida, mientras que en otra intervención necesitará que el intérprete sea lo más literal posible, sin que por ello deje de ser fiel y preciso en su traducción. En otras ocasiones, el usuario puede necesitar una traducción más exegética porque existe una dimensión cultural que éste no llega a comprender y sólo el intérprete puede resolver: en ese caso, el intérprete puede tomar la palabra para construir un discurso autónomo con respecto al del proveedor, en el que explique un aspecto cultural que pueda estar bloqueando la terapia. En ese sentido, la encuesta con los proveedores muestra cómo éstos necesitan estar informados durante toda la interacción de lo que está pasando. Si el intérprete necesita estofar su discurso para explicar un aspecto cultural al usuario, tiene antes que informar de esto al proveedor. Eso evitará que el proveedor tenga la impresión de que se está manipulando su discurso, sobre todo cuando tiene algunas nociones de la lengua del usuario o ésta presenta similitudes con el francés o el inglés. La estrategia de exégesis es bidireccional, es decir que el intérprete puede también interrumpir la interacción para explicar algún aspecto problemático al proveedor, por ejemplo por qué piensa que el usuario se niega a contestar a sus preguntas. Cuando el tema es excesivamente delicado como para hablar de él delante del usuario, los proveedores declararon que preferían que el intérprete les hablara de ello una vez acabada la interacción³³⁶. Esa opinión coincide con

el protocolo de trabajo del BII, como ya hemos visto más arriba. En las discusiones que tuvieron lugar durante los *focus groups*, los proveedores expresaron mayoritariamente estar de acuerdo con que el intérprete les informara de las diferencias culturales que pudieran provocar conflicto³³⁷ durante la interacción, por ejemplo que les indicara qué preguntas se pueden hacer y cuáles no de acuerdo con la cultura del usuario, entendiendo aquí “cultura” como sinónimo de “valores” o “creencias”. De hecho, el 76% de los proveedores encuestados declararon que en alguna intervención el intérprete se había negado a traducir una pregunta con el argumento de que ésta podía provocar un *impar cultural*. Sin embargo, los proveedores no ven en el intérprete del Banco un mediador intercultural, sino más bien un profesional que puede puntualizar algunos aspectos culturales a fin de facilitar la comunicación, de hecho sólo el 17% de los intérpretes declararon que los proveedores solían entender que en algunas ocasiones el intérprete se negara a traducir ciertas cosas para evitar conflictos con el usuario. Es evidente que el intérprete no tiene por qué conocer todas las especificidades culturales del usuario. El concepto mismo de “cultura del usuario” me parece bastante reductor y creo incluso que vehicula ciertos prejuicios de naturaleza culturalista hacia lo que nosotros percibimos como sistema de valores y creencias del Otro, una hoja de doble filo con la que a veces juega la mediación intercultural y que consiste en reducir al usuario a “su cultura” (“es normal que reaccione de esa manera, porque *en su cultura...*”). En mis entrevistas con intérpretes y responsables del BII, muchos me llamaron la atención

336 De hecho, ya hemos visto como en el documento del BII que se entrega al proveedor se le dice que es conveniente que tras la intervención dedique unos minutos a revisar a solas con el intérprete los puntos esenciales de la misma, por si requiriera algún tipo de aclaración.

337 Los denominados “impares culturales”.

sobre la imposibilidad de la identificación completa del orbe cultural del usuario: es el caso de los hispanohablantes de Montreal, la minoría alófona más importante de la ciudad, pero que no constituye un único grupo compacto. Incluso dentro de grupos pertenecientes al mismo país existen diferencias que pueden aparecer en la interacción con el intérprete, por ejemplo un intérprete que viene de una zona urbana y que realiza un servicio de interpretación en la consulta de un médico para un matrimonio de una zona rural del interior del mismo país: pese a ser compatriotas, la “cultura” de ambos puede ser muy divergente.

- **Los proveedores no esperan que el intérprete tenga un conocimiento específico de la terminología propia de la interacción.** Por ejemplo un cardiólogo no esperará que el intérprete tenga conocimientos de cardiología más allá de los que tendría cualquier usuario medianamente culto. Así pues, los proveedores esperan encontrarse con profesionales lingüísticamente competentes y con destrezas en técnicas de interpretación, pero no con intérpretes especializados en el campo médico en el que trabajan.
- **El intérprete debe permanecer en una posición neutral y no tomar partido por nadie.** Los proveedores admiten que ésta es una de las principales cualidades que aprecian en el trabajo de los intérpretes del BII. Esta percepción también apareció en el trabajo de campo realizado por Battaglini et al³³⁸. Los proveedores tampoco piden que el intérprete esté de

338 Ibid., p. 6.

su parte. Perciben enseguida su labor de mediación y en consecuencia le piden objetividad y respeto a los valores de ambas partes. En la misma línea de los usuarios, la inmensa mayoría de los proveedores encuestados manifestaron la importancia que tenía para ellos la confidencialidad por parte del intérprete. En ese sentido prefieren trabajar con intérpretes formales, ya que éstos ofrecen más garantías de confidencialidad y equidistancia que los intérpretes voluntarios o institucionales o que los acompañantes.

- Como hemos visto en la delimitación del papel del proveedor que se hace en los documentos del BII, **el proveedor desea ser quien controle y dirija la interacción, no el intérprete.**
- **Los proveedores son también conscientes de lo delicado que puede resultar utilizar personas de la familia como intérpretes**³³⁹, sobre todo niños. Algunos usuarios pueden ser reacios a desvelar asuntos privados delante de miembros de su familia³⁴⁰. En

339 Los intérpretes encuestados admiten que sólo hay dos situaciones en las que se puede recurrir a un intérprete ocasional: la realización de un trámite administrativo sencillo (por ejemplo la confirmación de una cita en un centro de salud) y la recogida del segundo boletín de notas en un colegio. Para el resto de intervenciones, los intérpretes del Banco estiman que deben evitarse los intérpretes informales y recurrir a intérpretes profesionales.

340 Numerosos son los trabajos científicos publicados en Canadá, Estados Unidos y Australia sobre la ineficacia demostrada de los intérpretes ocasionales en el ámbito sanitario: Elisabeth Gong-Guy, et al, “Clinical issues in mental health service delivery to refugees”, *American Psychologist*, 46-6, 1991, p. 642-648; Marjorie A. Muecke, “Caring for southeast Asian refugee patients in the U.S.A.”, *American Journal of Public Health*, 73-4, 1983, p. 431-438; Generosa Soler Rader, “Management decisions: do we really need interpreters?”, *Nursing Management*, 19-7, 1988, p. 46-48; J. Shaw et al, “Comprehension of therapy

lo que respecta a los problemas de confidencialidad, éstos no suelen aparecer cuando intervienen intérpretes familiares, sino cuando lo hacen intérpretes que forman parte de la misma comunidad que el usuario (amigos, conocidos, vecinos...). En casos concretos, como la psiquiatría, algunos proveedores expresaron sus reservas con respecto a que la interpretación la realicen otros compañeros, ya que su traducción va a estar condicionada por la interpretación diagnóstica que hagan del discurso del paciente³⁴¹. Además, estos intérpretes institucionales no van a poder estar a disposición del proveedor si la intervención dura demasiado tiempo (por ejemplo si trabajan en otro servicio) o si se trata de un seguimiento que requiere repetidas visitas (el intérprete institucional no podrá abandonar su puesto cada vez que se le requiera). Bruners *et al* apuntaron hace ya algún tiempo el coste que puede tener para la sanidad pública el desviar profesionales sanitarios hacia tareas de interpretación que hacen que no ocupen sus verdaderos puestos a pleno rendimiento³⁴². De hecho, algunos centros han dejado de privilegiar esta práctica y acuden

directamente al BII, ya que es más seguro y, dadas las facilidades en la gestión de los encargos, la petición de un intérprete se ha acabado convirtiendo en un trámite administrativo relativamente anodino. Con todo, la ASSS de Montreal ha ofrecido durante estos últimos años algunos cursos de formación en interpretación para los proveedores que así lo desearan y se sintieran capacitados para ello³⁴³. La Agencia incluso les paga unos honorarios inferiores a los que reciben los intérpretes del BII, pero es cierto que la interpretación institucional es cada vez más escasa en Montreal y sólo se reserva a situaciones urgentes. Algunos autores sin embargo admiten que sí que es conveniente que ciertos proveedores situados en puestos clave, como la recepción de los centros de salud, hablen las lenguas con mayor demanda en el barrio en el que esté situado el centro³⁴⁴. Esto facilita la derivación de los usuarios hacia los servicios adecuados y crea un clima de confianza, sin necesidad de que el proveedor realice una actividad de interpretación propiamente dicha. En ese caso no se trataría de un servicio de interpretación, sino de la instauración de un servicio multilingüe de atención al usuario. Como las lenguas de los alófonos con dificultades para expresarse en francés e inglés cambian según los flujos migratorios, resulta difícil evaluar la operatividad de tal medida. Como ya se ha indicado más arriba, algunos centros han optado directamente por tener intérpretes del BII de guardia. Esta medida es muy útil porque permite solicitar intérpretes con combinaciones lingüísticas distintas según las necesida-

by non-English speaking hospital patients”, *The Medical Journal of Australia*, 1977, p. 423-427; Ozzie Díaz-Duque, “Advice from an interpreter”, *American Journal of Nursing*, 82-9, 1982, p. 1380-1382; Merry Ann Grasska, Teresa McFarland, “Overcoming the language barrier: problems and solutions”, *American Journal of Nursing*, 82-9, 1982, p. 1376-1378; Daina A. Bruners, *Feasibility Study for a Centralized Interpreter Service in Alberta*, Edmonton, Alberta Vocational College, 1991; Elizabeth Laughner, “Providing Multicultural Health Services”, *Dimensions in Health Services*, 57-7, 1980, p. 33-34.

341 Los datos globales de la encuesta indican que los proveedores otorgan el doble de confianza a un intérprete profesional que a un compañero que realiza labores de interpretación.

342 Daina A. Bruners, *et al*, *Keys to Planning, Establishing and Delivering a Successful Interpreting Service*, Edmonton, Alberta Vocational College, 1994, p. 1-17.

343 I. Hemlin, H. Clarke, *Services d'interprétation dans les soins de santé...*, p. 11.

344 M. Muñoz, A. Kapoor, “Les barrières de la langue...”, p. 46.

des del centro, pero sólo es rentable administrativamente hablando en los centros en los que haya una altísima proporción de inmigrantes del mismo grupo lingüístico, como ocurre con los hispanohablantes de Montreal. Otra solución del mismo tipo, y que no excluye la anterior, es encargar al BII la traducción de carteles y folletos de información a las principales lenguas de los usuarios del centro. La traducción de folletos, principalmente al español, es una práctica extendida en todas las administraciones públicas en Canadá, tanto provinciales como federales. El BII realiza encargos de este tipo no sólo para los centros de salud, sino también para los centros de enseñanza, por ejemplo cuando hay que hacer envíos masivos de circulares durante las campañas de vacunación. La última campaña contra la pandemia de gripe A ha sido un claro ejemplo de comunicación directa de las autoridades educativas a los padres y madres de

alumnos. Para favorecer la eficacia en la comunicación de cosas tan importantes, las autoridades de la Comisión Escolar de Montreal recurren habitualmente al BII, el cual traduce sus comunicaciones a las principales lenguas de los progenitores de la población estudiantil de la ciudad. Evidentemente no se pueden traducir todas las comunicaciones a las más de 100 lenguas que habla la población de Montreal, pero el que se traduzca a las 10 ó 12 principales reduce ya bastante el riesgo de no transmisión de la información.

Se consultó a los proveedores sobre el grado de confianza que les inspiraban los diferentes tipos de intérpretes, tal y como se había hecho con los usuarios. Los porcentajes que arrojan las respuestas de los proveedores son tan indiscutibles como los de los usuarios:

Tabla 49. Grado de confianza de los proveedores según el tipo de intérprete (trabajo de campo del BII)³⁴⁵

Confía Vd. más ...

	en la discreción de...	en la exactitud de la interpretación hecha por...
la persona próxima	2,78%	3,13%
el intérprete institucional	48,61%	42,01%
el intérprete voluntario	4,51%	5,21%
el intérprete del BII	80,21%	82,64%
TOTAL	136,11%*	132,99%

* Los totales son superiores al 100% porque algunos informantes marcaban más de una respuesta posible.

Por otro lado, la encuesta de satisfacción sobre los intérpretes del BII realizada entre los proveedores informantes aportó los siguientes resultados:

345 A.M. Mesa, *L'Interprète culturel...*p. 38.

Tabla 50. Porcentajes de satisfacción con los intérpretes por parte de los proveedores (trabajo de campo del BII)³⁴⁶

¿Cómo evaluaría Vd. los servicios de los intérpretes del BII?

Muy satisfactorios	Satisfactorios	Poco satisfactorios	Insatisfactorios	Ninguna respuesta	Total
59,38%	28,82%	2,08%	0,00%	10%	100%

346 Ibid., p. 38.

En esta tabla vemos como los resultados positivos, es decir la suma de los ítems “muy satisfactorios” y “satisfactorios”, da un resultado del 88,02% frente a un 2,08% que constituye el único resultado negativo de “poco satisfactorio”. Ningún encuestado respondió que los servicios le parecieran claramente insatisfactorios.

Estos resultados, en general bastante positivos no hace más que subrayar la necesidad de continuar sensibilizando, concienciando y formando a los proveedores en el trabajo con usuarios alófonos e intérpretes. En los primeros años del BII los gestores rodaron un pequeño video, titulado *Una llave para Babel*³⁴⁷, que a lo largo de los años se ha ido presentando a un gran número de profesionales de la salud con la intención de generar entre ellos el debate sobre las razones por las que es necesario trabajar con un intérprete en determinado tipo de intervenciones sanitarias y las maneras de hacerlo. El MSSS dispone de un programa de formación intercultural para los profesionales de salud en el que se aborda el trabajo con un intérprete y las posibilidades que éste brinda. El Centro de Investigación y Formación del CSSS de La Montagne, centro de salud afiliado a

la Universidad de Montreal³⁴⁸, dispone igualmente de un programa de formación de dos días destinado a los proveedores que trabajan en contexto pluriétnico. Del mismo tipo es la formación que se ofrece a los proveedores en el ámbito psicosocial que trabajan en el Centro de Jóvenes de Montreal-Instituto Universitario (CJM-IU)³⁴⁹, un centro de acogida y terapia para jóvenes con dificultades. Este centro, que trabaja con intérpretes del BII, ofrece a sus trabajadores talleres sobre las intervenciones con intérprete durante sus jornadas de formación continua³⁵⁰. Por otra parte, se ha puesto a disposición de los profesionales sanitarios un manual de comunicación en el ámbito de la salud, con dos capítulos específicos, uno escrito por P. Fostier sobre la comunicación con pacientes de origen extranjero³⁵¹ y otro

348 Christine Colin, et al, *L'Université de Montréal et les Centres de Santé et Services sociaux affiliés: Partenaires pour la recherche en santé et services sociaux dans la communauté. Rapport de recherche*, Montreal, Université de Montréal, 2006, p. 9.

349 *Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire.*

350 I. Hemlin, “Rencontre avec interprète...”, p. 13.

351 Pierrick Fostier, “Les patients de culture différente”, in Claude Richard, Marie-Thérèse Lussier (dir.), *La communication professionnelle en santé*, Montreal, Éditions du Renouveau pédagogique, 2005, p. 461-482.

347 *Une clé pour Babel.*

de E. Rosenberg³⁵² sobre las intervenciones en las que el paciente viene acompañado por una tercera persona, intérprete profesional o no³⁵³.

Los proveedores son conscientes de la necesidad de este tipo de formaciones. Incluso a un nivel más general les gustaría que se les formara sobre la diversidad de origen de los diferentes flujos migratorios que han llegado y llegan a la provincia de Quebec. Formaciones de este tipo les permitirían no sólo mejorar su competencia intercultural, sino comprender desde un punto de vista más amplio los procesos migratorios que han conformado los grupos etnoculturales residentes en Montreal y las diferentes políticas de inmigración puestas en práctica por los poderes públicos. Los profesionales entrevistados por Battaglini *et al* respondieron con un porcentaje del 97% que estimaban necesario el establecimiento de una formación de tipo continuo que les ayudara a mejorar la calidad de sus intervenciones en contexto pluriétnico. El personal no parecía estimar suficiente la formación ya propuesta por la administración sanitaria: en cualquier caso los autores del informe admiten no tener la capacidad de cifrar el número de cursillos dispensados por las autoridades sobre estas cuestiones, ya que los datos presupuestarios engloban todas las actividades de formación, sin desglosar los contenidos y la finalidad de cada una de ellas³⁵⁴.

352 E. Rosenberg, "Les patients accompagnés", in *ibid.*, p. 503-527.

353 I. Hemlin, H. Clarke, *Services d'interprétation dans les soins de santé...*, p. 15.

354 A. Battaglini *et al*, *L'intervention de première ligne à Montréal...*, p. 7.

5.4.7. Perfiles de los intérpretes

Montreal es una ciudad multilingüe en la que no es difícil encontrar personas interesadas, personal o profesionalmente, por la interpretación y las posibilidades laborales que ofrece. Cada vez menos montrealeses son unilingües en francés o inglés y al bilingüismo de las dos lenguas oficiales de Canadá se suma la lengua de origen de una población perteneciente a grupos etnoculturales cada vez mayor. Así pues el trilingüismo se va convirtiendo poco a poco en moneda corriente y es cada vez más normal para muchas personas en Montreal utilizar tres lenguas de manera cotidiana. Consciente de ese fenómeno, el BII da de alta en sus listas a personas con ese perfil multilingüe y multicultural. Entre las condiciones exigidas está la imprescindible de hablar francés. El inglés no es obligatorio, pero puede constituir una ventaja para que la candidatura sea aceptada. Además, debido a que los intérpretes trabajan como autónomos, el hecho de poder añadir otra combinación lingüística les asegura más encargos, ya que los proveedores que intervengan en servicios sanitarios anglófonos preferirán un intérprete que trabaje con una combinación lingüística inglés-lengua extranjera-inglés que con una que tenga el francés como lengua de referencia. Los otros dos criterios que se tienen en cuenta tienen que ver con la profesionalización previa del candidato, es decir, bien que el intérprete tenga una formación en traducción e interpretación, bien que tenga una experiencia laboral consecuente en ese campo. El candidato perfecto debería reunir estas dos condiciones, pero esta conjunción es poco usual, por lo menos en los perfiles profesionales que he estudiado. Esto se debe a que los universitarios canadienses que han realizado estudios de traducción e interpretación lo han hecho en la combinación lingüística inglés-francés, la cual no orienta profesionalmente hacia

la TISP, sino a otros campos como la traducción jurada como *free-lance* o la traducción jurídico-administrativa para organismos provinciales o federales. El mercado de la TISP queda pues copado por inmigrantes que han podido recibir una formación en traducción e interpretación fuera de Canadá³⁵⁵ o que han aprendido el oficio antes de llegar al BII, ya sea como intérpretes judiciales o como intérpretes en organismos comunitarios.

En verano de 2004, el BII organizó un grupo de discusión con los intérpretes en el contexto de una investigación más amplia sobre la interpretación en los SP en las tres principales ciudades canadienses (Toronto, Montreal y Vancouver). De ese encuentro salieron algunos datos sobre los perfiles de los intérpretes: titulares por lo menos de una licenciatura, cuando no de un máster o incluso de un doctorado, la mayoría de ellos había ya ejercido como traductores y/o intérpretes en la provincia o fuera de Canadá antes de empezar a colaborar con el BII, cuyos encargos compaginan con otras actividades relacionadas con las labores del gremio, como la interpretación de conferencias, la interpretación judicial, la traducción jurada, la docencia, etc.³⁵⁶

Los candidatos cuyas propuestas son aceptadas firman un compromiso de confidencialidad con el BII y entran a formar parte de la lista. El Banco no verifica los antecedentes penales de los candidatos aceptados y tampoco los somete a juramento. Una vez que ya están dentro del Banco reciben una formación espe-

cífica en la Universidad de Montreal. Este programa fue puesto en pie por la Prof. Renée Bourque y actualmente es responsabilidad de Nayiri Tavlian. En 2003 la Prof. Bourque preparó una guía sobre los servicios de salud y los servicios sociales destinada a los intérpretes. Esta guía era el resultado de la síntesis de los materiales preparados hasta aquel momento para los cursillos del BII. Antes de ser publicada, la guía atravesó un proceso de validación por parte de tres comités de consulta: un primer grupo de discusión formado por diez intérpretes que aprobó los temas elegidos y la estructura de la guía, un segundo comité compuesto por proveedores de servicios que se ocuparon de orientar las temáticas y un último compuesto por un núcleo duro de tres intérpretes con amplia experiencia, los cuales ayudaron en la elaboración de la terminología y en la determinación de los problemas habituales a los que se enfrentan los intérpretes, según los contextos en los que éstos aparecen³⁵⁷.

Respecto a la formación específica destinada a los nuevos intérpretes, se trata de un curso trimestral de tres créditos³⁵⁸ titulado "Interpretación social"³⁵⁹ que cualquier estudiante de la Universidad de Montreal puede cursar, siempre y cuando esté matriculado en la Licenciatura de Traducción (dependiente del Departamento de Lingüística y Traducción) o en el Certificado de Traducción (dependiente de la Facultad de Educación

355 Es el caso de una de las intérpretes que tuve la ocasión de entrevistar durante mi trabajo de campo con intérpretes.

356 I. Hemlin, H. Clarke, *Services d'interprétation dans les soins de santé...*, p. 13.

357 R. Bourque, *Guide sur les services de santé...*, p. 4.

358 Para dar una idea de la carga lectiva del curso: el del trimestre de invierno de 2010 tiene lugar los martes de 19h a 21h desde el 12 de enero al 20 de abril, lo que equivale a un total de 42 horas de carga lectiva.

359 "Interprétation en milieu social". Código del curso: TRA2305G.

Permanente). El curso expone el papel y las funciones del intérprete social en los contextos en los que se mueve (salud, servicios sociales, educación y justicia), así como el enorme papel que desempeña la cultura en el desarrollo de su labor (valores, creencias, importancia de la comunicación no verbal, distorsiones derivadas de estereotipos y prejuicios...). El programa del curso aborda igualmente unas nociones de base sobre técnicas de interpretación, principalmente bilateral, y los principios éticos de la interpretación en los SP. Aparte de esta formación compacta, el BII puede ofrecer cursos más cortos que externaliza recurriendo a firmas especializadas en la materia.

Los intérpretes del Banco trabajan en los mismos campos que la mayoría de los intérpretes en los SP en Quebec: además de las consultas corrientes en los centros de salud, los intérpretes pueden intervenir en programas de perinatalidad, principalmente en las visitas a domicilio; programas de asistencia a mujeres víctimas de violencia de género, programas relacionados con la juventud, sobre todo los que tienen que ver con la protección de menores, con la delincuencia juvenil y con las diferentes terapias médicas aplicadas a los jóvenes, así como intervenciones en los hospitales, que se pueden realizar cuando el médico requiere el consentimiento del paciente para realizar un tratamiento, cuando el usuario tiene que acudir a pagar una factura a los servicios administrativos del centro o cuando se realiza el procedimiento administrativo de admisión en el centro hospitalario. Este último caso constituye una intervención muy delicada desde el punto de vista de la mediación intercultural, ya que algunos centros solicitan que el paciente rellene una serie de cuestionarios, algunas de cuyas preguntas pueden resultar molestas o violentas. El intérprete deberá conciliar aquí la cultu-

ra del usuario con las necesidades de información que requiere el centro proveedor para realizar una intervención adecuada. No se trata tanto de la cultura específica del paciente, cuya toma en consideración podría llevar a generalidades precisamente de tipo culturalista, sino de atender a los principios de intimidad y dignidad del usuario sin obstaculizar por ello el plan de cuidados que el centro pretenda aplicar sobre esa persona.

Caso aparte merecen las consultas de psiquiatría, las cuales, como ya he indicado en alguna ocasión a lo largo de este trabajo, requieren una mayor implicación por parte del intérprete, quien debe entender y conocer cómo se realiza un examen psiquiátrico mediante entrevista, etapa esencial de la evaluación diagnóstica. Los servicios psiquiátricos de los grandes centros de Montreal cuentan con una división especializada en etnopsiquiatría cuyos profesionales toman en consideración las distintas variables que pueden influir en la salud mental de los grupos etnoculturales. Un ejemplo pionero de esta tendencia la constituye la Clínica de Psiquiatría Transcultural del Hospital Jean-Talon³⁶⁰, servicio especializado en personas y familias de origen inmigrante que se enfrentan a problemas de salud mental o de adaptación a la cultura del país de acogida. El enfoque de los profesionales de este servicio, basado en el psicoanálisis y la antropología, se basa en la hipótesis de que todos los trastornos mentales poseen una causa cultural, la cual es necesario saber descodificar e integrar en la terapia. Los psiquiatras de la Clínica ofrecen servicio también a los proveedores sanitarios en el contexto de sus intervenciones. Las sesiones de terapia se realizan median-

360 El servicio existe desde 1993. Clinique de Psychiatrie transculturelle, Hôpital Jean-Talon, 1385 Rue Jean-Talon Est, Montreal, Qc H2E 1S6. Teléfono de contacto: 514-729-3036

te un dispositivo de grupo compuesto por entre 4 y 12 terapeutas, de los que uno es el terapeuta principal que dirige la sesión y el resto son coterapeutas entre los que se puede encontrar uno que pertenece a la misma área cultural que el paciente y que actúa de mediador intercultural. A éstos se suma el intérprete, al que se puede pedir su opinión sobre aspectos lingüísticos de la intervención, siendo así en cierta forma incorporado al grupo de coterapeutas.

Después de haber aportado datos objetivos sobre su labor, creo que lo mejor es dejar hablar a los intérpretes. Durante mi estancia en Montreal me propuse entrevistar a un grupo de éstos con el fin de adquirir un punto de vista más subjetivo sobre su trabajo. No creo que pueda hablarse de investigación etnográfica, ya que mi propósito no es establecer un retrato sociológico del intérprete en los SP en Montreal, sino más bien proporcionar pistas de reflexión sobre el oficio y el tipo de personas que lo ejercen. Estos breves retratos permitirán reflexionar sobre el quehacer de un banco de intérpretes y sobre los antecedentes formativos y laborales de este tipo de profesionales.

Los datos se recabaron durante una serie de entrevistas con 5 intérpretes. Siguiendo el principio de privacidad que impone el Banco, así como la tendencia fijada por los trabajos científicos sobre el asunto. Ocultaré la identidad de mis informantes mediante pseudónimos. El resto de elementos de los relatos será sin embargo auténtico (nacionalidad, lenguas de trabajo, experiencias vitales y profesionales, etc.). Nuestros 5 intérpretes son Claudia, Alice, Emma, Devran y Bouchra. Ninguno de los 5 ha nacido en Canadá, aunque algunos ya ostentan la nacionalidad canadiense después de haber pasado unos cuantos años en el país. Durante la entrevista se les proponía un cuestionario abierto de 15 preguntas

que sirviera de pretexto para iniciar una conversación más en profundidad sobre su labor. Las preguntas eran las siguientes:

1. ¿Cuáles son sus orígenes nacionales/étnicos?
2. ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en Quebec?
3. ¿Con qué combinaciones lingüísticas trabaja?
4. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja para el BII?
5. ¿Su actividad de intérprete en el BII es su única actividad profesional o realiza otras?
6. ¿Cuál es su formación universitaria? ¿La ha realizado en Canadá o en otros países?
7. ¿Cómo empezó a trabajar en el BII?
8. ¿Qué tipo de intervenciones realiza en el BII?
9. ¿Cree estar bien formado/a en técnicas de interpretación?
10. ¿Ha seguido algún tipo de formación en mediación intercultural?
11. Cuando empezó a trabajar como intérprete en el BII, ¿creía estar preparado/a psicológicamente para afrontar determinadas intervenciones difíciles?
12. ¿Está afiliado/a al Colegio de Traductores de Quebec? ¿Cuáles son para Vd. las ventajas de formar parte del mismo? Si no está afiliado/a, ¿tiene pensado hacerlo?

13. ¿Cree que los proveedores de servicios ante los que interviene son conscientes del trabajo que realiza? ¿Se encuentra habitualmente con problemas? ¿Cuáles son los problemas con los que suele encontrarse?
14. ¿Cree que los proveedores adaptan su nivel de lengua y su registro al del usuario?
15. ¿Cómo definiría la situación social en Montreal, en términos de integración lingüística, del grupo etnocultural para el que interviene?

No reproduzco literalmente las respuestas a todas las preguntas por parte de los 5 intérpretes. Lo que intentaré en las líneas que siguen es establecer vínculos entre las respuestas que nos permitan extraer una panorámica de los diferentes perfiles de los intérpretes en los SP que trabajan en Montreal y ello sin ninguna intención de exhaustividad.

Entre las intervenciones que estos intérpretes realizan para el Banco se encuentran las siguientes: interpretaciones en consultas médicas de centros de salud, intervenciones en colegios (presentación el primer día de clase, entrega de notas, intervenciones con alumnos con dificultades de aprendizaje...), visitas a domicilio acompañando a enfermeras, intervención social en caso de abusos sexuales, de violencia de género o en acciones de la Dirección de Protección de la Juventud³⁶¹ (DPJ); asistencia en las oficinas de inmigración, principalmente ante los solicitantes de asilo dentro del programa PRAIDA (Programa Regional de Acogida e

361 *Direction de la protection de la jeunesse.*

Integración para los Solicitantes de Asilo)³⁶²; intervenciones con trabajadores en baja laboral (por ejemplo, acompañamiento en las consultas de los médicos de las aseguradoras)³⁶³, clínica de psiquiatría transcultural, intervenciones en los servicios correccionales que juzgan infracciones³⁶⁴ y asistencia en las evaluaciones psicosociales que se llevan a cabo en procedimientos civiles, principalmente los relacionados con la custodia de menores³⁶⁵.

Claudia, intérprete que trabaja con el español, el inglés y el francés, nació en Argentina. Se fue hace 30 años de su país y ha vivido en Europa (Italia y Francia) y en Venezuela, donde trabajó como economista en áreas de desarrollo económico y gestión de importaciones en el sector privado. Reside desde 1992 en Canadá. Vivió diez años en Toronto, donde trabajó en un centro de teleasistencia, antes de mudarse a Montreal, donde trabaja para el BII desde hace 4 años. Alice, nacida en

362 *Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile.*

363 Intervenciones financiadas por la Comisión de Salud y Seguridad en el Trabajo, CSST (*Commission de la santé et de la sécurité du travail*)

364 Los intérpretes del BII actúan sólo en la fase de declaración ante el agente judicial que redacta el documento previo a la vista, pero no trabajan ante el juez ya que los servicios de interpretación judicial dentro de la sala de vistas son competencia exclusiva del PJM, como veremos más adelante.

365 Aquí el intérprete asiste al perito que realiza la evaluación, pero no interviene en el procedimiento judicial. Si hubiera una vista y se necesitara un intérprete, sería el PJM quien lo proporcionaría. El BII no podría pues intervenir porque se trata de un juicio oral y porque al ser una causa civil las partes tendrían que pagar los honorarios de su bolsillo, mientras que las intervenciones de los intérpretes del BII jamás son remuneradas por los usuarios, sino por los proveedores.

China e intérprete de mandarín desde y hacia el francés, al que posteriormente sumó el inglés, lleva 20 años viviendo en Quebec, de los que 15 ha pasado trabajando para el BII. Cuenta con una formación universitaria en Letras, formación que ya había iniciado en su país natal. Emma también lleva desde los orígenes del Banco realizando labores de intérprete: es de origen armenio pero nacida en el Líbano y lleva 35 años residiendo en Quebec, donde trabaja como intérprete de lengua armenia desde y hacia el francés y el inglés, además de trabajar como profesora en una de las universidades de Montreal. En cuanto a Devran, se trata de un intérprete de origen turco, aunque ciudadano canadiense, que reside en Quebec desde hace 6 años y que trabaja para el BII desde febrero de 2004 traduciendo del turco a y desde el francés y el inglés. Es historiador de formación y conoce bien el hecho migratorio, ya que transitó primero por Francia, donde realizó parte de sus estudios. Por último, Bouchra, intérprete de las combinaciones lingüísticas español-francés-español e inglés-español-inglés, es uno de los últimos fichajes del Banco: es la única de entre los entrevistados que tiene una formación universitaria específica en traducción e interpretación; se trata de una argelina que lleva 4 años viviendo en Quebec, de los cuales 2 y medio trabajando para el Banco, su lengua materna es el francés y el español su lengua de trabajo. Estudió Lenguas Aplicadas en Francia y se especializó en traducción jurídica e interpretación en España. Es pues la intérprete que ha transitado por más países antes de llegar a Canadá.

Claudia realiza la mayor parte de su labor en el seno del BII —entre un 90 y un 95 %—, desarrollando el resto de sus actividades como intérprete en el PJM, donde empezó a trabajar como voluntaria. Su caso es el opuesto al de Devran, quien lleva más o menos el

mismo tiempo trabajando para el Banco pero que sin embargo nunca ha podido hacerlo de manera exclusiva por la escasez de encargos. Esto se debe a que el volumen de trabajo en turco es mucho menor que en español, como hemos visto en los datos del BII. Por otro lado, la labor de Bouchra ha experimentado una evolución durante el tiempo que lleva trabajando para el Banco: al principio estuvo haciéndolo casi exclusivamente para éste, pero últimamente se ha notado un claro descenso en los encargos de interpretación con español, sin duda debido a las restricciones impuestas por las autoridades de inmigración canadienses a los mexicanos que quieren entrar en el país. Bouchra explica que aproximadamente el 80% de los inmigrantes hispanohablantes que llegan a Quebec son de nacionalidad mexicana, muchos de ellos solicitantes de asilo que se han visto afectados por las drásticas medidas aplicadas por el gobierno canadiense. Esto muestra una vez más hasta qué punto el trabajo de un banco de intérpretes está supeditado a la política internacional del país en el que se encuentra y a los flujos migratorios.

Claudia no está acreditada para realizar traducciones juradas, al contrario que Alice, cuya principal actividad laboral es precisamente la de la traducción jurada. Tampoco dispone de la acreditación provincial en materia de interpretación judicial, por lo que sus intervenciones en el PJM son esporádicas y sólo se la requiere cuando hay sobrecarga de trabajo. Este aspecto circunscribe según ella su labor al BII y no le permite hacer carrera en el campo de la interpretación judicial. Ya hemos visto que su experiencia laboral proviene principalmente de la economía y que la experiencia como intérprete la ha ido adquiriendo con el tiempo, primero como voluntaria en el PJM y después durante los 4 años que lleva trabajando para el BII. Otra intérprete que dio el salto del

voluntariado a la interpretación profesional es Emma, quien trabajaba en sus horas libres haciendo labores de acompañamiento con inmigrantes de la comunidad armenia de Montreal. El BII le propuso una formación de especialización que le permitió entrar a trabajar directamente con el Banco con unos conocimientos de base sobre el oficio, aparte de los que su experiencia como mediadora voluntaria le había proporcionado. Según Emma, la formación le permitió completar esa experiencia previa de trabajo, ya que en principio no contaba con conocimientos teórico-prácticos en interpretación. Por su parte, Bouchra conoció el trabajo del Banco por medio de un amigo que obraba como trabajador social en la DPJ. Fue ella misma quien se puso en contacto con la dirección y ofreció sus servicios. Como le ha pasado al resto de intérpretes entrevistados, no se le hizo ningún tipo de evaluación, lo que hace decir a la informante que el BII adolece de un problema de disparidad en los perfiles de los intérpretes. Este hecho confirma a mi entender la necesidad de imponer algún sistema de acreditación como el del BIPJM, del que hablaré más tarde. Al mismo tiempo, la informante reconoce que esta obligación sería totalmente inoperante para las lenguas minoritarias, tal y como le ocurre al BIPJM, en el que se recurre a intérpretes no acreditados cuando hay sobrecarga de trabajo o encargos con lenguas minoritarias.

Antes de entrar en el Banco, Claudia ya había realizado la formación trimestral sobre mediación intercultural e interpretación en el ámbito social que ofrece la Universidad de Montreal y de la que he hablado más arriba, y ello sobre todo por curiosidad intelectual. Así pues, se puede decir que ya disponía de una cierta base disciplinar para trabajar en el Banco. Claudia me señaló

que el curso le fue muy útil y que la profesora³⁶⁶ es una profesional de primer nivel en la materia. Además, cuando empezó a trabajar como intérprete en los SP la dirección del BII le propuso un cursillo intensivo de una semana que retomaba los principios que ya había aprendido en el curso trimestral de la Universidad de Montreal. Según me han dicho todos los intérpretes entrevistados, el BII sólo ofrece un cursillo a los que entran a trabajar para el Banco: se trata de un cursillo impartido durante dos fines de semana y cuya frecuencia depende del número de intérpretes nuevos. Cuando se llega a un número razonable se convoca el cursillo al que deben asistir obligatoriamente todos aquéllos que no lo hayan cursado, tal y como vimos que se hacía en el Banco de Intérpretes de Sherbrooke. Aparte de esto, el BII no propone ninguna formación de reciclaje, salvo cursos sueltos de lengua de signos que ninguno de ellos ha cursado por considerarlos poco formativos, ya que lo que necesitarían en todo caso es una formación complementaria y no algo totalmente nuevo sobre una nueva lengua como es la lengua de signos. Un caso distinto es el de Emma, quien asegura no haber seguido ningún tipo de formación en mediación intercultural ya que el BII en realidad no realiza labores de mediación, sino de interpretación en los SP, lo cual concuerda con los principios de trabajo del Banco. Bouchra estima que los intérpretes que trabajan con hispanohablantes no necesitan tener una gran competencia intercultural, al contrario de los compañeros que trabajan con lenguas cuyas culturas están más alejadas de la norteamericana. Para ella la dimensión intercultural se limita a por ejemplo conocer los equivalentes funcionales de los nombres de organismos en los países de origen de los

366 Renée Bourque en aquella época.

usuarios, algo que puede según ella resultarles de gran utilidad. Devran por su parte dice haber adquirido su formación en mediación intercultural durante su estancia en Francia, donde tomó conciencia del hecho migratorio en la vida de todos los días, además de que tuvo la oportunidad de asistir a clases de antropología cultural en la universidad, las cuales según él le proporcionaron la base suficiente en interculturalidad para afrontar su labor en el BII.

En cuanto a la formación técnica en interpretación bilateral, los entrevistados coinciden en que el BII contrata a gente que demuestre una cierta formación previa en ese campo de la interpretación. Emma estima que, al emplear eminentemente la interpretación bilateral en su labor, los intérpretes del Banco no requieren de una gran formación técnica, al contrario que los intérpretes de conferencias o los intérpretes judiciales cuando realizan su labor mediante la modalidad de interpretación simultánea, considerada por la informante como técnicamente más compleja. Asegura que, de tener que proporcionar algún tipo de formación, el BII debería concentrarse en aspectos más prácticos, sin entrar a considerar de qué tipo de aspectos prácticos se trataría, y que es absolutamente imprescindible que los nuevos intérpretes sigan la formación trimestral que se oferta en asociación con la Universidad de Montreal, formación que constituye una excelente base a la que se pueden añadir posteriormente cursillos de actualización cada cierto tiempo.

El BII no es un organismo de acreditación de intérpretes, por lo que la coordinadora tiene en muchos casos que fiarse del olfato desarrollado tras años de experiencia en la TISP. El único organismo de acreditación que existe en Quebec es el MJQ, pero los intérpretes que

acredita no realizan el mismo tipo de intervenciones que los del BII. De hecho, ninguno de los intérpretes entrevistados posee la acreditación de intérprete judicial y el BII no dispone de datos estadísticos sobre este particular. El único caso de intérprete con experiencia previa en el ámbito judicial es el de Claudia, la cual, al trabajar en el PJM, fue considerada como apta para prestar servicios en el BII. Según ella, su caso parece haber sido algo excepcional, debido a su falta de formación de índole lingüística. Con todo, dice que no cree necesario formarse en el ámbito más técnico de la interpretación y que con la práctica le es suficiente. Sí que piensa que debería ampliar conocimientos no tanto técnicos, sino de praxis de la interpretación, por ejemplo, que se les forme sobre cómo deben sentarse los interlocutores durante la intervención, cómo se distribuyen los turnos de palabra, etc. Reconoce que es algo que se va aprendiendo con la práctica, pero que una puesta en común con otros compañeros podría ayudarles a todos a fijar patrones que se aplicaran sistemáticamente, como una especie de código de procedimiento. Algunos de estos aspectos están explicitados en los documentos del BII, como ya hemos visto, pero tal vez sería necesaria una mayor sistematización, aunque la bibliografía en francés sobre este asunto ya existe³⁶⁷.

De todas maneras, Claudia se refería no tanto a un manual escrito, sino al establecimiento de una comunicación más fluida entre los intérpretes del BII que ayudara a fundar una cultura de colaboración dentro de la institución, como hacen las asociaciones de traductores que tienen sus propios foros en los que se prestan ayuda

367 Como demuestra el manual de Bischoff y Loutan al que he hecho referencia más arriba.

mutuamente. La informante estima que deberían realizarse más puestas en común de las experiencias de los intérpretes. Deberían realizarse reuniones periódicas en las que los intérpretes intercambiaran puntos de vista, trucos para afrontar situaciones que se producen habitualmente, cuestiones de terminología, consejos de los más experimentados a los más jóvenes, etc. A ese respecto, Claudia recuerda como muy positiva la temporada en la que eran hasta 8 intérpretes de español en el centro de salud de Côte-des-Neiges y compartían mucho trabajo. Esta situación es poco usual, ya que la labor de intérprete suele ser profesionalmente bastante solitaria por dos razones: en primer lugar porque, por su naturaleza de trabajador autónomo el intérprete no suele tener compañeros de trabajo que desempeñen la misma labor que él en el mismo sitio y en el mismo momento y a los que vea de manera regular; en segundo lugar, porque el intérprete realiza siempre solo su labor, sin más apoyo que el del proveedor, con quien comparte trabajo, pero no oficio.

Claudia es la única que realiza una permanencia en el centro de salud Côte-des-Neiges, cuya clientela es la más variada desde el punto de vista etnocultural de todo Montreal. También realiza visitas a domicilio, acompañando a enfermeras, y trabaja en planes de intervención con menores en CPEJ con encargos en los que interactúan diversas instancias, como los padres, el menor, los psicólogos, etc. Para ella es la única intervención parafraseada, ya que la pluralidad de voces convierte la interpretación consecutiva bilateral en una tarea imposible. La informante subraya por ejemplo la dificultad que encierran los encargos de interpretación con logopedas, ya que la intervención es doble (en francés y español) y puede resultar muy difícil adaptar los

protocolos de actuación a una situación de interpretación.

Algunos de los informantes trabajan también en escuelas, por ejemplo el día en que se entregan las notas y cuando los profesores tienen que recibir a los padres recién llegados el día de la reapertura de los colegios después de las vacaciones de verano³⁶⁸. La comisión escolar normalmente paga a tres intérpretes el día de la reunión con los padres, correspondientes a las tres lenguas más usuales entre la clientela alófona del centro. Los intérpretes del Banco no reciben ninguna directiva por parte de los responsables del centro y lo que se suele hacer es que el responsable que realiza la conferencia de presentación ante los padres es asistido por el intérprete, el cual hace una interpretación consecutiva en voz alta de sus palabras. Este último ejemplo sirve como muestra de la diversidad de actuaciones de los intérpretes en los SP, ya que esta intervención constituye casi un encargo de interpretación de conferencias, con una cierta complejidad léxica, ya que los proveedores explican a los padres el funcionamiento del sistema escolar quebequense, sólo que sin los medios de los que dispone un intérprete de conferencias y con una técnica —la interpretación consecutiva— que no es exactamente la más adecuada para ese tipo de eventos.

En general los informantes estiman estar formados en técnicas de interpretación, ya sea porque cuentan con una formación universitaria específica a ese respecto,

368 Los hijos de inmigrantes recién llegados van a frecuentar un aula de acogida en la que pueden llegar a permanecer hasta dos años y en la que se les enseña principalmente francés y una introducción a las materias que cursarán cuando se integren en las clases normales.

como Bouchra; porque han ido aprendiendo conforme han ejercido el oficio, como Claudia, o porque tenían una formación práctica previa, como es el caso de Emma. A Claudia le resulta muy interesante reflexionar sobre el papel que adopta el intérprete durante la intervención. Ella reconoce desempeñar en determinadas ocasiones un trabajo casi de actriz. Por ejemplo en situaciones de interpretación sanitaria considera que su trabajo consiste en derribar la barrera lingüística y para ello la intérprete tiene en cierta manera que convertirse en el espejo del usuario. Esta postura contradice las orientaciones de trabajo del BII, ya que implica una toma de posición que establece una relación más fusional con el usuario que la que puede mantener un intérprete que adopta una postura más neutral. Con todo, Claudia utiliza este método no porque tenga una postura científica clara a ese respecto, sino porque es la forma de trabajar que le ha resultado más efectiva durante el tiempo que lleva en el BII. Ese método no parte pues de un posicionamiento sobre la concepción del trabajo del intérprete en los SP, sino que es más bien el resultado de una actuación intuitiva que la lleva a actuar de esa manera. En ese sentido, reconoce que la metodología de intervención de los intérpretes del BII debería trabajarse más y que todos tendrían que hacer una profunda reflexión a largo plazo sobre la misma. A pesar de esta estratégica toma de posición, Claudia admite que el intérprete debe estar lo menos presente posible en la intervención.

Las dos únicas que pertenecen al Colegio Oficial de Traductores, Intérpretes y Terminólogos de Quebec³⁶⁹ (OT-TIAQ) son Alice y Bouchra. Emma, por ejemplo, admite

que no le importaría formar parte, pero que la cuota de afiliación es excesivamente alta para alguien que no trabaja a tiempo completo en el campo de la traducción profesional. Hay que señalar que el Colegio es el único órgano competente para habilitar a los intérpretes jurados, al contrario de lo que ocurre en España, donde es un órgano gubernamental, la Oficina de Lenguas del Ministerio de Asuntos Exteriores, quien acredita a los traductores jurados y los da de alta en una lista nacional. En el caso de Quebec se trata de una lista provincial gestionada exclusivamente por el Colegio, el cual cuenta con un código deontológico aprobado por la Asamblea Nacional de la Provincia³⁷⁰. El Colegio también dispensa acreditaciones para los intérpretes de conferencias y los terminólogos. Alice asegura que esa habilitación le era imprescindible para su actividad profesional, ya que, además de que los encargos de intervención del BII se han ido haciendo menos numerosos conforme pasan los años para los intérpretes de chino, considera que el trabajo de intérprete en los SP no está suficientemente bien remunerado y no quería centrar su carrera profesional en ese tipo de interpretación. Alice habla de la interpretación en los SP con una cierta condescendencia, como si fuera una actividad que está bien para un joven profesional, pero que con los años es necesario dejar de lado en beneficio de otros campos económicamente más provechosos. En este caso se confirma la visión que algunos profesionales tienen de la interpretación en los SP como un nivel inferior del oficio frente a otras actividades más “elevadas” como la interpretación de conferencias o la traducción jurada. Ignoro hasta qué punto esa opinión está generalizada

369 *Ordre des Traducteurs, Terminologues et Interprètes du Québec.*

370 *Code de déontologie de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec, C-26, r.178.2.1.*

en los intérpretes del Banco que son miembros del Colegio y por lo tanto realizan actividades profesionales de traducción e interpretación de otro tipo (interpretación de conferencias, corrección en editoriales...), ya que el único caso que he encontrado entre los intérpretes con los que he hablado es el de Alice. Bouchra tiene una postura más abierta hacia el oficio de intérprete y es consciente de que se trata de un trabajo diverso que no se reduce a la interpretación de conferencias y que por lo tanto la interpretación en los SP representa una labor tan digna como cualquier otra. Es miembro de la OTTIAQ porque le permite realizar traducciones juradas, aunque reconoce que el mercado de las traducciones oficiales en español no es muy grande en la Provincia. Sí que hay mucho trabajo en la combinación francés-inglés-francés, pero al mismo tiempo ese mercado está ya copado. Con respecto al Banco, admite que el hecho de ostentar una habilitación de la OTTIAQ no constituye ninguna diferencia laboral.

Respecto a la dimensión emocional del trabajo, Claudia reconoce que éste la colma porque la hace sentir útil a los demás, de hecho muchos de los intérpretes con los que he hablado empezaron a trabajar en TISP de forma voluntaria y como una manera de colaborar con compatriotas o miembros de su misma comunidad lingüística. Algunos, como Alice o Emma, admiten que si siguen trabajando para el BII después de tantos años es más por compromiso social con los compatriotas que se encuentran fuera de su país que por los beneficios pecuniarios que los encargos les pueden reportar, ya que tanto el armenio como el chino son lenguas que se encuentran en este momento en la curva baja de las entradas de recién llegados a Quebec y por lo tanto el número de encargos es mínimo. Emma reconoce que el trabajo en el Banco representa para ella más o menos

un 10% de su actividad laboral, pero que eso puede variar de un año para otro, ya que los flujos migratorios hacia Canadá cambian continuamente. Aún así resulta poco probable que pueda haber un gran cambio debido a que la población de origen armenio tampoco es tan numerosa. Ambas tienen un estatus profesional relativamente cómodo, una como traductora jurada y la otra como profesora de universidad, que les permite desentenderse del BII. Sin embargo prefieren mantener ese vínculo, no tanto por obtener un dinero extra, sino por poder echar una mano. Claudia y Bouchra, que tienen un perfil radicalmente distinto, ya que las dos trabajan prácticamente en exclusividad para el BII, dicen verse reconfortadas por la ayuda que prestan a los usuarios y en menor medida a los proveedores, pero Claudia apunta que los responsables del Banco deberían contemplar la posibilidad de ofrecer a los intérpretes en los SP algún tipo de formación psicológica para ayudarles a gestionar mejor el estrés y la carga emotiva que tienen algunas de las intervenciones. A este punto de vista podemos contraponer el de Emma, quien en cierta forma piensa que el intérprete en los SP nace y no se hace y que es durante la formación cuando la misma persona debe darse cuenta de cuáles son sus límites; por eso aboga por que todos los intérpretes realicen el curso trimestral en la Universidad de Montreal y no sólo el cursillo de introducción que se imparte a los nuevos trabajadores del Banco. Durante la formación se les pone frente a las situaciones habituales a las que puede enfrentarse un intérprete en los SP, permitiéndoles ver y analizar ellos mismos sus reacciones. Algunas intervenciones pueden ser muy duras y el desgaste psicológico grande. Según Emma, si una persona no es capaz de retenerse y de tomar una cierta distancia con respecto a las intervenciones que lleva a cabo, eso quiere decir que no es apta para desempeñar ese trabajo. Según

ella, eso se ve desde el primer momento, durante la formación y las primeras intervenciones, así que cuanto antes se den cuenta, mejor.

Como Emma, Bouchra también piensa que la preparación psicológica depende del perfil personal de cada intérprete, que ésa es una preparación autónoma que cada uno debe realizar de forma personal y subraya que el Banco no da ningún tipo de pauta a ese respecto, pese a que hay indicaciones en ese sentido en el documento *Guide sur les services de santé* de Renée Bourque. Con todo, añade que tampoco tiene demasiado criterio para responder a la pregunta sobre la preparación psicológica del intérprete porque todavía no se ha visto confrontada a una intervención extrema (por ejemplo interpretación ante un paciente en fase terminal, comunicación de la muerte de un paciente a sus familiares, interpretación ante un trabajador social del testimonio de una mujer violada...), aunque reconoce que algunas son bastante duras, ya que, como ella dice, los proveedores con los que trabajan los intérpretes sociales son aquéllos a los que la gente va a ver cuando tienen problemas (médicos, trabajadores sociales, agentes judiciales...) Para ella, el principal factor de estrés no es tanto la presión psicológica como el hecho de tener que andar corriendo todo el día entre lugares de intervención distintos.

Claudia estima que el traductor en los servicios públicos debe tener una cultura muy amplia —como cualquier profesional de la traducción— pero no estar excesivamente especializado. De nada le sirve a un intérprete tener grandes conocimientos en medicina para las intervenciones de interpretación sanitaria, ya que su auditorio no está especializado como lo está el de un intérprete de conferencias y, como ya hemos visto en

los resultados de las encuestas del BII, los proveedores no esperan un gran nivel de especialización por parte del intérprete. Además, las intervenciones abordan temáticas muy amplias y en ocasiones el problema no es la dificultad de la intervención, sino que el médico es incapaz de expresarse en un lenguaje comprensible para el paciente. En eso, la actividad contrasta con la que se realiza en la justicia, donde la lengua es infinitamente más técnica. El intérprete debe tener una cierta competencia situacional y sobre todo mucha empatía: esto es de vital importancia para Claudia, quien considera que el intérprete debe estar a la escucha tanto del proveedor como del usuario.

En general, los entrevistados admiten que la percepción del trabajo de los intérpretes por parte de los proveedores es buena. Alice explica que los proveedores son conscientes de que para rebasar la barrera lingüística es imprescindible que exista una intermediación lingüística, lo que hace que reconozcan el valor del trabajo de los intérpretes, sobre todo cuando ya se han tenido que enfrentar a problemas de comunicación en su quehacer diario y por lo tanto saben hasta qué punto ese obstáculo puede perjudicar gravemente la calidad de la intervención. Además, los intérpretes entrevistados subrayan que muchas veces los usuarios son relativamente operativos en francés o inglés en la vida corriente y eso les permite llevar una existencia normal, pero que, llegado el momento importante de tener que presentarse ante un profesional sanitario, necesitan poder expresarse en su lengua y con sus propias palabras. Como explica Devran, esto último ocurre sobre todo con las personas que han llegado a Canadá con una edad que ya no les permite aprender la lengua a un nivel operativo aceptable: estas personas constituyen una de las principales clientelas de los intérpretes en los SP.

Muchas veces los proveedores confiesan a los intérpretes que es la primera vez que trabajan en una interacción con intermediario lingüístico: ahí es donde según Claudia el profesional de la traducción tiene que expresar de forma clara cuál es el protocolo de actuación. Algunos proveedores tienen un perfil que dificulta la labor del intérprete porque el hecho de que haya una tercera persona durante la intervención implica que tienen que “compartir poder” con ésta. Es lo que ocurre con los médicos en el campo sanitario y con los jueces y los abogados en el judicial. El resto de profesionales (enfermeras, trabajadores sociales...) se suelen adaptar muy bien a la presencia del intérprete porque ésta no es vista como una forma de reducción de su poder sobre el usuario, sino al contrario como un elemento que colabora en el éxito de la intervención.

Bouchra indica que los médicos tienden a utilizar un registro bastante divulgativo. En cuanto al resto de profesionales, no cree que se pueda generalizar y opina que la adaptación del nivel de lengua por parte de los proveedores depende bastante del profesional y del contexto de intervención. En los casos en los que existe desequilibrio entre el nivel de lengua del proveedor y el del usuario, la intérprete se lo advierte para que tengan cuidado. Plantea el ejemplo de la DPJ, que realiza informes de intervención social para las familias con menores problemáticos; esos informes están llenos de los tecnicismos propios del trabajo social: en ese momento la intérprete les avisa que ella traducirá el documento a la vista exactamente con el mismo registro y la misma jerga, pero que es poco probable que los usuarios lo entiendan. Esa advertencia suele crear un efecto de retroalimentación en los proveedores, que retoman su discurso para darle una forma más comprensible.

Emma tiene una opinión algo más escéptica sobre la relación entre los intérpretes y los proveedores. Asegura que el reconocimiento de su labor llega muy a la larga y que, como sostienen sus otros compañeros, una vez que están acostumbrados a la presencia del intérprete, los profesionales valoran muy positivamente su trabajo, pero que las primeras intervenciones o las intervenciones puntuales, sobre todo con médicos que no tienen ninguna experiencia en consultas con intérprete, pueden llegar a ser realmente arduas, ya que los médicos parten del principio de que el intérprete sólo que va a ocasionar una pérdida de tiempo, sin pararse a pensar en los beneficios prácticos que su labor puede conllevar. La conclusión a la que llega Emma ya aparecía en las encuestas del BII: es indispensable emprender un trabajo de sensibilización con los proveedores. No sólo es necesario explicarles la función del intérprete en los SP, sino que Emma estima que habría que formarlos sobre la necesidad de adaptar su nivel de lengua, algo que ninguno de ellos hace. Esto acrecienta la barrera lingüística al añadir un nuevo problema de comunicación.

Encontramos una percepción todavía más crítica de la posición de algunos proveedores en el testimonio de Devran, quien indica los siguientes puntos de fricción:

- Existe una cierta desconfianza hacia el intérprete. Ya no es que lo vean como a alguien que viene a hacerles perder el tiempo, sino como a alguien cuya imparcialidad es dudosa. No comprenden que la interpretación en los SP no es como la interpretación de conferencias, mucho más literal, y no comprenden que el intérprete tenga que introducir circunloquios para explicar conceptos o realidades que no existen en la lengua o en el país de origen del usuario. Devran explica que algunos proveedores ven las exége-

sis del intérprete como consejos o comentarios que éste hace para guiar al usuario contra el proveedor.

- Existe un cierto desprecio de tipo etnicista, ya que consideran que el intérprete tiene el mismo nivel de educación que el usuario y por lo tanto le hablan de la misma manera. Esa asimilación esconde un prejuicio hacia el extranjero que por no ser nativo de la lengua se considera como culturalmente menos preparado. Además, nuestro intérprete sostiene que muchos proveedores tienen clichés y estereotipos sobre las personas que no son de origen canadiense, mucho más cuando se trata de personas de origen árabe.
- Como apuntaba Emma, los proveedores no adaptan su nivel de lengua, lo que puede crear problemas de comunicación sobre todo en la interpretación sanitaria.
- Los proveedores no son conscientes de las dificultades técnicas que entraña la interpretación bilateral: pronuncian frases muy largas y hablan durante demasiado tiempo, obligando al intérprete a cortarles para poder traducir sin omisiones.

Bouchra y Claudia, que trabajan con el español como lengua de referencia, destacan que otro aspecto que evita problemas con los proveedores durante la intervención es que el español es una lengua relativamente transparente para un francófono, además de que es una lengua que tiene una gran expansión en este momento en Norteamérica, lo que hace que en Quebec haya mucha gente que estudie español como tercera lengua. Esto facilita bastante el trabajo de mediación, ya que el proveedor se muestra más distendido cuando cree poder tener un cierto control sobre lo que está diciendo el intérprete y parece estar más seguro de que lo que

se dice es la fiel reproducción de sus palabras en otra lengua. Normalmente los proveedores que nunca han intervenido con ayuda de un intérprete, sobre todo los médicos, tienen tendencia a exigir al intérprete que traduzca de la manera más literal posible, debido precisamente a la problemática de la cesión de poder de la que habla Claudia, aunque en general acaban entregando su confianza al intérprete y dejando que cada uno haga su trabajo. Los proveedores con los que han trabajado los informantes están en su inmensa mayoría muy satisfechos con la labor de los intérpretes del BII, que valoran de manera positiva, llegándolos incluso a percibir como trabajadores del centro.

Respecto a la situación en Montreal de los hispanohablantes —de origen latinoamericano en su práctica totalidad—, Claudia asegura que la relación entre éstos y los quebequenses es inmejorable, ya que para la sociedad francófona de Quebec la alianza con el mundo latinoamericano es una forma de frenar al preponderante mundo anglosajón norteamericano, lo cual se ve según ella en el gran número de matrimonios mixtos que tienen lugar en la ciudad. Dice que los latinos suelen tener problemas de comunicación los dos primeros años de estancia, pero que después aprenden rápidamente el francés. Es curioso constatar la visión diametralmente opuesta que a ese respecto tiene Alice, quien considera que el carácter eminentemente francófono de la cultura quebequense constituye una barrera infranqueable para la integración de la comunidad china y provoca el que los chinos elijan cada vez menos Quebec como lugar de residencia, mientras que los hispanos se mueven masivamente hacia Montreal³⁷¹.

371 Quebec es un destino ya clásico de inmigración latinoamericana.

Evidentemente hay situaciones en las que la integración lingüística es más compleja: por ejemplo, el de hombres que se han puesto a trabajar en la construcción desde que han llegado y no han tenido la oportunidad de formarse en francés, o mujeres demasiado ocupadas en la educación de los niños y que no tienen tiempo para ir a clase de francés. El caso de las mujeres es más grave porque, al no trabajar, tienen menos acceso a la socialización y por lo tanto creen tener menos necesidad de aprender la lengua cuando en realidad lo que están haciendo es quedándose atrapadas en un círculo vicioso en el que se aíslan cada vez más. En ese sentido, Claudia estima que los cursos de francés que imparten los organismos comunitarios con el apoyo económico del MICC son de vital importancia para que los inmigrantes puedan acceder a un ejercicio pleno de la ciudadanía. Vemos una vez más que la concretización de los derechos para los inmigrantes pasa entre otras muchas cosas por la lengua.

La integración lingüística de los inmigrantes depende mucho del nivel de instrucción que se tenga. En general, los inmigrantes que llegan con estatus de residente permanente no tienen problema, ya que suelen ser profesionales con formación universitaria a los que no les cuesta aprender francés, si acaso no lo hablan ya cuando llegan al país. El caso de los refugiados es más complejo, ya que no se trata de una inmigración planificada, lo cual siempre complica la integración, a lo que hay que sumar la incertidumbre del solicitante de asilo al que todavía no se ha comunicado la decisión de la CISR y que por lo tanto ni siquiera sabe si va a poder

quedarse en el país. Otro caso es el de personas de más edad y de origen latinoamericano que no necesiten el francés o el inglés para integrarse en el mercado laboral y que viven en cierta forma encerrados en el contexto altamente hispanohablante de determinados barrios de Montreal. Bouchra me contó casos de personas que llevan muchos años viviendo en la ciudad y no han aprendido francés. Afortunadamente esos casos son minoritarios. En general estima que la comunidad latinoamericana está bastante bien integrada.

Una visión similar de la situación de su comunidad lingüística es la que expone Emma, quien estima que los armenios se integran fácilmente en Canadá porque se trata de un pueblo que está en cierta forma habituado a la diáspora. Ella misma es una armenia nacida en el Líbano y su situación es la de muchos compatriotas que desde pequeños se han desarrollado en un continuo contexto migratorio.

Respecto a su comunidad etnocultural de origen, Alice asegura que los chinos de Montreal están relativamente bien integrados en la ciudad, pero que las trabas lingüísticas que impone la Ley 101 impiden el crecimiento de la comunidad en Quebec. Según ella, una legislación más laxa sobre el uso de las lenguas facilitaría la integración de los chinos y constituiría una oportunidad para aumentar la población china de la provincia, ya que los chinos que residen en China tienen ya el inglés como primera lengua extranjera, por lo que al llegar a Canadá no se les estaría obligando a aprender una nueva lengua. Alice sostiene que la política lingüística de Quebec es perjudicial para la economía de la provincia porque ésta necesita mucha mano de obra. Esa mano de obra prefiere instalarse en otras provincias de Canadá o en Estados Unidos. Hay muchos chinos que han abando-

na, como hemos podido ver en el resumen de las lenguas de trabajo del BII desde la creación del Banco hasta la actualidad.

nado Quebec y se han establecido en la vecina Ontario, principalmente en la ciudad de Toronto, y en los estados del Este de Estados Unidos. La informante se queja de que de seguir así la comunidad irá disminuyendo de tamaño poco a poco hasta que sea finalmente asimilada, de hecho apunta a que la tasa de retención lingüística en la comunidad china es bajísima y que en las familias de segunda generación los padres tienen serias dificultades para comunicar con sus hijos en mandarín o cantonés.

5.5. El Banco de intérpretes del Hospital para Niños de Montreal

El Hospital para Niños de Montreal (MCH)³⁷² forma parte del Hospital Universitario McGill (MUHC)³⁷³, institución educativa anglófona, centro universitario más antiguo de Montreal y una de las universidades más prestigiosas de América del Norte. El Banco de intérpretes está integrado en el departamento de Servicios de consulta sociocultural y de interpretación (SCIS) dentro del Hospital para Niños³⁷⁴. Este servicio se conocía hasta 2008 con el ambiguo nombre de “departamento de multiculturalismo”, denominación que sigue siendo la utilizada

en la página web del MCH³⁷⁵. El SCIS tiene una misión amplia³⁷⁶ que va más allá de la TISP y que consiste en sensibilizar a los proveedores, tanto los de contacto como los profesionales, así como al público en general, sobre las diferencias socioculturales, así como trabajar en la prestación de servicios médicos justos e igualitarios para todos. Con ese objetivo, el SCIS proporciona no sólo servicios de interpretación a los distintos departamentos del hospital, sino que pone a disposición de los intérpretes y los proveedores una biblioteca con fondos sobre mediación intercultural y sobre las especificidades de los diferentes grupos etnoculturales de la ciudad, también sobre cuestiones más generales, como la diversidad cultural y racial en la familia y en el ámbito laboral. Igualmente el SCIS gestiona un servicio de mediación intercultural y otro de formación en la diversidad y de sensibilización con el fin de que los proveedores integren en su práctica diaria la adaptación a factores tales como la edad, la cultura, la minusvalía, el origen étnico, el sexo, la lengua, la nacionalidad, la orientación política, la raza, la religión, la orientación sexual y el estatus socioeconómico.

La labor del SCIS tiene pues una doble vertiente: la de los pacientes y la de los proveedores. En lo que respec-

372 *The Montreal Children's Hospital.*

373 *McGill University Health Centre.*

374 Sociocultural Consultation and Interpretation Services (SCIS), The Montreal Children's Hospital, McGill University Health Centre. 2300 Tupper Street, C-109, Montréal, Québec H3H 1P3. Número de teléfono: 514-412-4400. Dirección de correo electrónico: marie-serdynska@muhc-mcgill.ca. Persona de contacto: Marie Serdynska, directora del servicio.

375 <http://www.thechildren.com/en/departments/index.aspx?myDep=M&ID=90>

376 El mandato del MCH se actualizó en un documento (SCIS *Mission Statement*) publicado por el SCIS el 29 de julio de 2009. Otro documento interno que describe el funcionamiento del SCIS es el siguiente: *Sociocultural Consultation and Interpretation Services at the Montreal Children's Hospital of The MGUHC*. El documento interno de referencia más actualizado es el último informe de actividades del SCIS: Marie Serdynska, *Sociocultural Consultation and Interpretation Services. Annual Report 2008-09. Executive Summary*, Montreal, The Montreal Children's Hospital, 2009, p. 2.

ta a los pacientes, su objetivo es proporcionar servicios sanitarios seguros desde el punto de vista social y cultural mediante la labor de los intérpretes del centro. La labor del SCIS no se detiene en la TISP y aboga por realizar un trabajo tal vez más pedagógico y de acompañamiento que el BII, en el contexto del cual los intérpretes informan a los usuarios sobre las claves del sistema de salud canadiense y les hacen saber cuáles son los recursos de los que disponen. Por otro lado, el SCIS está habilitado por su mandato para realizar una evaluación del estatus socioeconómico de las familias de los niños que acuden al Hospital con el fin de identificar situaciones de pobreza o exclusión social que puedan dificultar la intervención con el paciente.

La segunda vertiente es la que tiene que ver con los proveedores: en este caso, el trabajo es formativo y gira en torno al concepto de “seguridad cultural” de los pacientes. La seguridad cultural en el ámbito sanitario se refiere al reconocimiento por parte de los profesionales de salud de las relaciones de fuerza y vulnerabilidad que se establecen entre los proveedores y los usuarios, estos últimos fragilizados por razones tales como el contexto migratorio o la discordancia de lenguas en los

servicios públicos. La seguridad cultural se refiere también a que en algunos casos el hecho de no tomar en consideración la diferencia cultural del paciente puede provocar el fracaso de la terapia, por ejemplo porque no se ha contado con la aversión de naturaleza cultural que el paciente puede experimentar hacia determinado tratamiento.

Esta formación se realiza de manera presencial o mediante la distribución de documentos específicos. Los talleres y seminarios organizados por el SCIS están abiertos al conjunto de los trabajadores del MCH y se han concebido para responder a las necesidades de equipos y grupos específicos dentro del centro hospitalario. La finalidad última de estas formaciones es la de incitar a los proveedores, sea cual sea su posición en el organigrama del Hospital, a integrar la dimensión etnocultural y social a su práctica diaria, así como a conocer los instrumentos y medios de los que se dispone en el caso de que existan barreras interculturales que franquear. Durante el ejercicio 2008-2009 el SCIS proporcionó un seminario de formación intercultural en tres sesiones a los genetistas del MCH. El cronograma fue el siguiente:

Tabla 51. Cronograma de los seminarios de formación organizados por el SCIS del MCH

Títulos de las sesiones	Fecha	Descripción
Desarrollar la autoconcienciación cultural y del racismo	23/05/2008	La sesión propuso una exploración de la herencia cultural personal y colectiva con una mirada a la comprensión de la construcción histórica y cultural del racismo y su impacto en la práctica profesional.
Comprender y negociar la diferencia cultural: repercusiones en la práctica clínica	30/05/2008	La sesión propuso un análisis de las teorías relativas a las prácticas culturales y a los estilos de comunicación, con especial énfasis en la comunicación a través de intérpretes y en el trabajo de índole transcultural.
Tendencias futuras en salud sociocultural	06/06/2008	La sesión propuso un panorama de los futuros avances en el campo de la salud transcultural e intercultural.

El SCIS se abre igualmente al exterior del hospital, compartiendo información e intervenciones con otros servicios similares, principalmente el BII, y refiriéndose a los actores etnoculturales de la ciudad, como las asociaciones y las ONG, para informarse sobre las problemáticas específicas de los grupos a los que da servicio el MCH. Los proveedores institucionales externos al Hospital pueden solicitar servicios de interpretación al SCIS, los cuales en ese caso serán facturados al proveedor solicitante, nunca al usuario, siguiendo así el funcionamiento habitual de las estructuras de TISP en Quebec.

El SCIS cuenta con un banco de intérpretes que ayudan a los miembros del personal a comunicarse con los pacientes y sus familias en más de 40 lenguas y dialectos. Las más solicitadas durante el ejercicio 2008-2009 fueron el español, el mandarín, el cantonés, el tamil, el urdu, el bangalí, el vietnamita, el árabe, el punjabi y el dari. Al contrario de lo que ocurre en el BII, donde se reconoce a los intérpretes un papel más neutro de transmisores de información entre dos lenguas, el SCIS aboga por que los intérpretes asuman mayor papel de mediación intercultural, poniendo a los proveedores al tanto no sólo de los impares culturales, sino también de las posibles desigualdades sociales, siguiendo en ello el principio de seguridad cultural al que me refería más arriba. Los intérpretes pueden mediar en situaciones tales como la negativa por parte de unos padres a administrar un medicamento a su hijo, ya sea por cuestiones culturales, religiosas o sencillamente porque la enfermedad que se le ha diagnosticado al niño no existe o no se conoce en su país de origen.

Los proveedores pueden solicitar servicios de lunes a viernes, de 8h30 a 16h30, directamente a la oficina del SCIS y el resto del tiempo contactando directamente

con la supervisión de Enfermería del Hospital. Como ocurre con los otros bancos de intérpretes estudiados, los intérpretes del SCIS no forman parte de la plantilla del Hospital, por lo que poder asegurar el servicio cuando hay una urgencia puede llegar a ser una tarea complicada. Lo que se hace en muchas ocasiones, sobre todo con las lenguas con mucha demanda, es que el intérprete realice varias intervenciones de manera correlativa durante un espacio de tiempo determinado. Algunos intérpretes acuden de manera más o menos regular todas las semanas, pero eso no es suficiente para asegurar la eficacia del servicio cuando se trata de lenguas con mucha demanda. Uno de los propósitos de la coordinadora del servicio es que en un futuro no muy lejano el Hospital pueda contar con un reducido grupo de intérpretes en plantilla durante las horas de oficina del SCIS, lo cual permitiría proporcionar un servicio más rápido a los solicitantes de las lenguas de trabajo más usuales.

Según los últimos datos a los que he tenido acceso, durante el ejercicio 2008-2009³⁷⁷ el SCIS atendió 8.470 peticiones realizadas por los diferentes servicios del hospital, cifra que constituye un aumento del 7,88% con respecto al ejercicio 2007-2008. Todas las peticiones fueron aceptadas, tratadas y realizadas, cualquiera que fuera la lengua, el departamento que la solicitara o el contexto de interpretación. Cuando el SCIS no dispone de intérprete para una determinada intervención, ya sea porque se trata de una urgencia o porque la lengua de trabajo es poco usual, lo solicita al BII, el cual factura los honorarios del intérprete al MCH, como hace con

377 Documento interno: "Number of Interpretations by Department Des."

todos los centros proveedores de servicios sanitarios para los que trabaja en Montreal. Según los datos del último informe de actividades del SCIS, durante el último año las intervenciones realizadas por intérpretes del BII aumentaron del 8,76% al 27,49%, debido al continuo aumento de solicitudes de intérpretes de lengua española, las cuales constituyeron por cierto el 28,61% de las 8.470 intervenciones realizadas. En este caso vemos que el que se pidan intérpretes a un banco externo al MCH no se debe a la rareza de la lengua de trabajo, sino a la ingente cantidad de solicitudes. Una vez más esto demuestra la gran flexibilidad que requiere la gestión de un banco de intérpretes y la necesidad de adaptarse a la realidad migratoria del lugar en el que se encuentra dicho banco. Los departamentos solicitantes van, desde el Centro de Consultas Pediátricas³⁷⁸, en el que se realizaron más intervenciones (802), hasta servicios que sólo requirieron de intérpretes de forma esporádica (por ejemplo el de enfermedades infecciosas trabajó con intérpretes sólo en 4 ocasiones). Otros incluso solicitaron mediación en una única ocasión, como los de psiquiatría pediátrica o inmunología. De manera excepcional, el SCIS también proporcionó servicios de interpretación en centros sanitarios ajenos al MCH, como el Royal Victoria Hospital (2 intervenciones), el Shriners Hospital (2 intervenciones) o el CLSC Côte-des-Neiges (1 intervención).

El SCIS prácticamente no realizó servicios de traducción durante el último año. Los únicos encargos fueron las traducciones de las quejas que algunos usuarios di-

rigieron al defensor del paciente del MCH. Las lenguas de trabajo fueron el chino, el español y el tamil.

El SCIS no dispone de datos sobre la percepción que del servicio tienen los proveedores. La responsable me indicó que estaría muy interesada en desarrollar algún sistema de recogida de datos a ese respecto, pero que por el momento no dispone de la herramienta que le permita hacerlo. Además, desde el SCIS se estima que algunas situaciones de conflicto que pueden surgir entre intérpretes y proveedores vienen motivadas por la percepción errónea que los segundos tienen de los primeros, una percepción que está a veces impregnada de prejuicios culturalistas cuando el intérprete pertenece al mismo grupo etnocultural que el usuario. Pero estas situaciones son muy aisladas y en general los trabajadores del SCIS están convencidos de que los proveedores están satisfechos con el servicio, son conscientes de la necesidad de su existencia y creen que funciona bien y de manera bastante rápida y eficiente. En algunas ocasiones se dirigen a los intérpretes no para que realicen intervenciones lingüísticas, sino para preguntarles dudas o pedirles consejo sobre cuestiones de orden cultural.

Pese al gran número de peticiones, el servicio cuenta con una administración bastante sencilla: dos apoyos administrativos, Diane Gendron y Abdelhadi Barkak, y una coordinadora, Marie Serdynska, la otra decana junto con Isabelle Hemlin de la TISP en la ciudad de Montreal. Los dos apoyos administrativos no sólo gestionan las peticiones de los proveedores, sino que también realizan labores de asesoramiento de los usuarios de servicios de interpretación cuando éstos tienen que realizar gestiones administrativas complejas dentro o fuera del Hospital, generalmente relacionadas con temas

378 *Pediatric Consultation Centre*. Se trata del servicio de consultas externas pediátricas de carácter general del hospital.

de Inmigración o Seguridad Social. Durante el último ejercicio, el 5,45% de las 8.470 intervenciones llevaron aparejadas esa labor adicional de asesoramiento que no fue realizada por los intérpretes, sino por los dos apoyos administrativos del SCIS. La multifuncionalidad del personal es factible porque el banco de intérpretes se encuentra dentro del centro proveedor al que ofrece sus servicios, al contrario que el BII, el cual interviene en multitud de centros en toda la ciudad de Montreal.

Los intérpretes que quieren entrar a formar parte del Banco de profesionales del SCIS deben pasar unas pruebas cuya última modificación se realizó en otoño de 2008. El SCIS verifica los antecedentes penales del candidato, suele pedir que se presenten cartas de referencia que avalen sus competencias y su respeto a la ética del oficio, así como certificados académicos que demuestren los conocimientos lingüísticos. También se asegura de que el candidato no padezca ningún tipo de enfermedad infectocontagiosa. Hasta hace algún tiempo, el SCIS exigía que los intérpretes hubieran residido en Canadá un mínimo de 2 años, pero se dieron cuenta de que esta obligación no era realista, debido a la dramática necesidad de intérpretes en determinadas

lenguas, por lo que modificaron este requisito, reduciéndolo a 6 meses.

Los candidatos deben realizar un test de comprensión escrita en una de las dos lenguas oficiales —o en las dos, si desean acreditarse en ambas—, otro de expresión oral en su lengua de trabajo —generalmente su lengua materna— y un examen sobre el código ético del SCIS. El test de comprensión escrita³⁷⁹ consiste en proporcionar al candidato un texto médico divulgativo, a partir del cual hay que hacer un resumen oral y contestar por escrito a una serie de preguntas. El test de expresión oral³⁸⁰ se desarrolla mediante una entrevista en la que el evaluador pide al candidato que se presente, que hable de su experiencia en el campo de la interpretación y que le explique qué es para él lo más fácil y lo más difícil del oficio de intérprete. Durante esta breve entrevista, el examinador deberá evaluar los siguientes descriptores:

379 *Interpreter Assessment Test-English Comprehension. Test d'évaluation des interprètes-Compréhension du français.*

380 *Assessment of the Interpreter Candidate's Fluency in His/Her Language of Origin.*

Tabla 52. Descriptores de evaluación del examen oral de acreditación ante el SCIS del MCH

Descriptor	Evaluación
El candidato se expresa claramente.	Muy bien / Satisfactorio / Poco Satisfactorio/ Nada Satisfactorio
El candidato ha sido capaz de clarificar o de pedir aclaraciones sobre las preguntas que se le hacían cuando lo creía necesario.	Muy bien / Satisfactorio / Poco Satisfactorio/ Nada Satisfactorio
El candidato es lo suficientemente competente en esa lengua como para realizar interpretaciones ante los usuarios y los proveedores del MCH.	Muy bien / Satisfactorio / Poco Satisfactorio/ Nada Satisfactorio

En el examen sobre los principios deontológicos del SCIS³⁸¹, que el candidato puede responder en francés o en inglés, se le pone ante situaciones con las que puede enfrentarse un intérprete del servicio y se le dan varias opciones de respuesta. Reproduzco a continuación un modelo de examen con el fin de demostrar cómo vuelven a aparecer las cuestiones éticas de las que ya había dado cuenta en la sección dedicada al BII:

El nivel de estas pruebas resultará sin duda excesivamente bajo a los intérpretes profesionales o a las personas que tengan un alto nivel de competencia en una o varias lenguas extranjeras. Por otro lado, después de todas las consideraciones hechas más arriba sobre los distintos problemas deontológicos que se plantean a los intérpretes en los SP, estas preguntas de evaluación sobre el sentido ético de los candidatos pueden resultarnos banales y excesivamente fáciles, pero creo que por lo menos son pertinentes si se tiene en cuenta la práctica de los profesionales de un banco hospitalario de intérpretes. Esta prueba podría ser más completa si no se realizara como un test, es decir si se formularan las preguntas sin sugerir las respuestas a los candidatos y pidiéndoles que las justificaran. Eso permitiría dar más profundidad al análisis de los principios deontológicos de los futuros intérpretes. Con todo, este tipo de exámenes, que no se refieren a competencias precisas como los que evalúan el nivel de lengua, siempre pueden ser objeto de manipulaciones mediante las cuales el candidato responda lo que sabe que la comisión evaluadora quiere leer. Ese peligro siempre existirá y sólo un seguimiento y correcto tratamiento de las quejas de los usuarios o los proveedores con respecto a las prác-

ticas de ciertos intérpretes podrán ayudar a unificar los criterios éticos del servicio.

En las pruebas de acreditación del SCIS no se evalúan los conocimientos de los candidatos sobre el contexto sanitario quebequense y canadiense. Lo que hace la coordinadora es proporcionar a los nuevos intérpretes materiales relativos a los sistemas de salud de Quebec y Canada y a la legislación provincial sobre menores, principalmente la LPJ. En lo que respecta a la expresión, se evalúa sobre todo la expresión oral, en la lengua oficial y en la lengua de trabajo, habilidades imprescindibles para desempeñar correctamente las labores de interpretación que se le encomienden. La coordinadora reconoce que no es la mejor acreditación posible para los profesionales de su servicio, pero que por el momento es todo lo que se puede hacer teniendo en cuenta los medios con los que cuentan. Establecer un procedimiento correcto de acreditación requiere tiempo y personas dispuestas y capaces de ponerlo en funcionamiento, algo de lo que desgraciadamente no disponen los bancos de intérpretes, con la excepción del BIPJM, en donde si hubo en su momento una voluntad clara por parte de las autoridades de establecer parámetros válidos de acreditación. Pese a lo rudimentario del sistema de evaluación, hay que subrayar el loable esfuerzo del SCIS por intentar acreditar a los candidatos a convertirse en intérpretes del Banco. Precisamente una de las cosas que la coordinadora estima que habría que poner en marcha de manera urgente sería un sistema de acreditación, si no federal por lo menos provincial, que unificara los criterios de selección de los intérpretes, los cuales, como ya hemos visto, difieren considerablemente de un banco a otro. De hecho, de todas las entidades visitadas, el SCIS es el único, salvo el BIPJM del que trataré más tarde, que ha intentado establecer un sistema formal de evaluación de las candidatu-

381 *Interpreter Ethics Assessment.*

ras, asegurando así un perfil mínimo de los intérpretes. Esa voluntad no hace más que contribuir a la profesionalización del oficio de intérprete en los SP.

Como suele ser habitual, los intérpretes corresponden a perfiles profesionales diversos. La mayoría pertenecen a las comunidades etnoculturales de sus lenguas de trabajo, salvo en el caso del español, cuya expansión en Montreal hace que ya haya quebequenses francófonos o anglófonos con formación de primer o segundo ciclo en traducción e interpretación que pueden realizar labores de intermediación lingüística en el SCIS incluso si la lengua de trabajo con la que van a interactuar con el usuario no es su lengua materna. Esto se entiende si se tiene en cuenta la dimensión casi de *lingua franca* que está adquiriendo el español en las grandes ciudades de Norteamérica.

Muchos candidatos proponen sus servicios al SCIS de manera espontánea. En otros casos, es la coordinadora la que tiene que ir a buscar posibles candidatos a organismos como los consulados de los países cuyas lenguas se encuentran en fuerte demanda o a los organismos comunitarios y asociaciones etnoculturales, en los que,

como ya hemos visto, muchas personas realizan labores de interpretación de manera ocasional. Como ocurre con los otros bancos de intérpretes estudiados, los profesionales firman un documento que les obliga a cumplir con los principios deontológicos del Hospital, pero no les obliga a estar a disposición del SCIS siempre que éste los necesite. Algunos intérpretes pueden permitirse trabajar exclusivamente para el SCIS, pero la mayoría cuenta con otras fuentes de ingresos, ya sea dando servicio a otros bancos de intérpretes, principalmente el BII y el BIPJM, o realizando actividades laborales con mayor o menor relación con la TISP (traducciones juradas, docencia, etc.) Como de costumbre, las intervenciones son remuneradas por horas y se facturan al departamento que las ha solicitado.

El SCIS proporciona todos los años a los intérpretes distintos programas de formación y actualización de conocimientos y competencias en el campo de la interpretación, la mediación y la gestión de las situaciones delicadas a las que a veces se enfrentan los intérpretes en los SP. Un total de 30 profesionales del Banco asistieron activamente a estos programas de formación. Los seminarios impartidos fueron los siguientes:

Tabla 53. Seminarios impartidos por el SCIS del MCH durante 2008-2009

Título del seminario	Responsable	Fecha
Guía nacional para servicios de interpretación en el ámbito social: herramientas para la práctica	Marie Serdynska	11/06/2008
Comprender el trauma indirecto: estrategias de autoayuda	Marie Serdynska	21/10/2008
Del estrés al crecimiento: interpretar cuando el niño padece una enfermedad mortal	Stephen Liben*	26/11/2008
El papel de la terapia ocupacional en el MCH: un contexto multicultural	Christine Tremblay**	04/02/2009
Habilidades del intérprete: escucha activa, memoria y toma de notas	Marie Serdynska	04/03/2009

* El Dr. Liben es jefe de la Unidad de Cuidados Pediátricos Paliativos.

** Christine Tremblay es terapeuta ocupacional, tanto para adultos como para niños.

5.6. El servicio de voluntariado del Hospital General Judío de Montreal

Al igual que el MCH, el Hospital Judío de Montreal (JGH)³⁸² cuenta con su propia estructura de interpretación, aunque su gestión sea infinitamente más rudimentaria y basada en el voluntariado de intérpretes ocasionales de tipo informal. Las actividades de los intérpretes se enmarcan administrativamente en un departamento de voluntariado³⁸³ que gestiona el trabajo de las personas que de forma altruista desean ayudar a los pacientes y al personal del hospital. Los voluntarios realizan no sólo labores de interpretación, sino de mediación intercultural, apoyo psicológico, acompañamiento, consuelo, así como de apoyo administrativo en distintos servicios del hospital (recepción, centro de medicina familiar, relaciones públicas, consultas externas...). El JGH requiere activamente los servicios de estos voluntarios, los cuales se han convertido en un pilar esencial en la estructura comunitaria del centro. Las personas que desean entrar a formar parte del servicio tienen que realizar una entrevista con la responsable. Ésta las orienta después hacia las actividades que crea más acordes con sus respectivos perfiles. Desgraciadamente, el servicio no dispone de datos sobre el número de personas que realiza estas actividades de

voluntariado y tampoco lleva a cabo ningún tipo de recopilación y análisis cuantitativo o cualitativo de la labor de los traductores voluntarios³⁸⁴.

382 El JGH es otro centro hospitalario anglófono que depende de la Universidad McGill.

383 *Volunteer Department of the Jewish General Hospital*, despacho A-033, 3755, chemin de la Côte-Sainte-Catherine, Montreal (Qc) H3T 1E2. Teléfono: 514 340-8222, extensión 5983. Persona de contacto: Barbara Lang (responsable del servicio).

384 Fuente: Geneviève Grenier, departamento de Relaciones Públicas y Comunicación de JGH.

6. La interpretación en el ámbito judicial



6. La interpretación en el ámbito judicial

6.1. Contexto legislativo y jurisprudencial

Se puede decir que el trabajo de los intérpretes en los tribunales está reconocido por todos los sistemas judiciales nacionales, por lo menos de los países democráticos. Pese a que en muchos países, entre ellos España³⁸⁵, la impagable labor del intérprete judicial no

cuenta con una valoración adecuada por parte de los poderes públicos, que siguen viéndola como una tarea subalterna, atrás quedaron los años en los que el intérprete en los juzgados era considerado un “mal necesario”³⁸⁶, reflejo de que el sistema judicial consideraba que la situación de monolingüismo era la norma y de que la turbadora presencia de personas que no hablaran la lengua de la audiencia tenía que ser resuelta mediante la molesta presencia de un intérprete³⁸⁷. El tiempo ha quitado la razón a quienes pensaban de esa manera y el multilingüismo de las sociedades contemporáneas ha hecho que lo que antes era excepción se convierta en

385 Sobre la inestable situación de los intérpretes judiciales en España, ver: Carmen Valero Garcés, “Las instituciones oficiales y sus soluciones a los problemas de comunicación”, *Revista Española de Lingüística Aplicada*, vol. extra 1 (“Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España”, coord. Francisco Raga Jimeno y Carmen Valero Garcés), 2006, p. 29-48; Paloma Aldea Sánchez, et al, “Situación actual de la práctica de la traducción y de la interpretación en la administración de justicia”, in Susana Cruces Colado, Ana Luna Alonso (ed.), *La traducción en el ámbito institucional: autonómico, estatal y europeo*, Vigo, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Vigo, 2004. p. 85-126; Pilar Arróniz Ibáñez de Opacúa, “La traducción y la interpretación en la Administración de Justicia”, en Dorothy Kelly (ed.), *La traducción y la interpretación en España hoy: perspectivas profesionales*, Granada, Comares, 2000, p. 157-170; Trinidad Delgado Morán, “La interpretación consecutiva bilateral y de *chuchotage* en la función del intérprete de la administración de justicia”, en Félix Fernández, y Emilio Ortega Arjonilla (eds.), *II Estudios sobre traducción e interpretación*, vol. II. Málaga, CEDMA, 1998, p. 789-801; Juan Miguel Ortega Herráez, Ana Isabel Foulquié Rubio, “La interpretación en el ámbito jurídico en España: hacia la creación de estructuras estables y profesionales”, in Carmen Valero Garcés (ed.), *Traducción como*

mediación entre lenguas y culturas, Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá de Henares, 2005, p. 182-191; Josep Peñarroja Fa, “Traducción e interpretación en los tribunales españoles”, in Carmen Valero Garcés (ed.), *Traducción e Interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*, Granada, Comares, 2003, p. 133-136; Mohamed Sali, “Traducción e interpretación en la administración de justicia (española)”, en Carmen Valero Garcés (ed.), *Traducción e Interpretación en los servicios públicos...*, p. 147-170.

386 Jean Herbert, *The Interpreter's Handbook: How to Become a Conference Interpreter*, Ginebra, Librairie de L'Université, 1952, p. 4.

387 Cecilia Wadensjö, “Recycled information as a questioning strategy. Pitfalls in interpreted-mediated talk”, in Silvana E. Carr et al, *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Amsterdam, John Benjamins, 1997, p. 35-52, p. 36.

norma. Los estudios sobre sociología del derecho que se han desarrollado en países francófonos con alto nivel de diversidad etnocultural, como Francia o Bélgica, han demostrado la complejidad de las interacciones entre los sistemas jurídicos nacionales y los usuarios que provienen de orígenes culturales diversos³⁸⁸.

En cualquier caso, los canadienses han tenido históricamente una cierta sensibilidad al problema de la intercomprensión de las partes durante un procedimiento judicial, sin duda debido a la problemática lingüística doméstica entre el francés y el inglés que define la esencia misma del país. Quiero en primer lugar describir la cuestión del uso de las dos lenguas oficiales en los tribunales, para pasar después a tratar el tema de los intérpretes en los procesos judiciales en los que el acusado o los testigos no hablan ni inglés ni francés. Esta diferencia es pertinente en el contexto del derecho canadiense, ya que el derecho a intérprete para la persona que no habla el idioma empleado en el juicio constituye un principio de justicia fundamental, mientras que el derecho que tiene el acusado a emplear ante el tribunal la lengua oficial de

388 Norbert Rouland, "La tradition juridique française et la diversité culturelle", *Droit et société*, 27, 1994, p. 381-419; Isabel Quiquerez-Finkel, *Imaginaires juridiques africains: Représentations et imaginaires juridiques des Migrants d'Afrique Noire en France et au Québec*, París, L'Harmattan/Ciemi, 1995; Philippe Kahn (dir.), *L'Étranger et le droit de la famille. Pluralité ethnique, pluralisme juridique*, París, La Documentation française, 2001; Marie-Claire Foblets, *Les familles maghrébines et la justice en Belgique-Anthropologie juridique et immigration*, Bruselas, Karthala, 1994; Fabienne Brion, *Système pénal et minorités immigrés*, Lovaina, École de Criminologie de l'Université Catholique de Louvain, 1991; Michel Verwilghen, "Les problèmes juridiques soulevés par l'immigration musulmane", in Jean-Yves Carlier, Michel Verwilghen, *Le Statut personnel des musulmans: droit comparé et droit international privé*, Bruselas, Bruylant, 1992, p. 20-33.

su elección es un derecho lingüístico establecido para proteger a las minorías de lengua oficial y asegurar la igualdad de estatus a nivel federal entre el francés y el inglés³⁸⁹. El derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales ante los tribunales está consagrado en distintos textos constitucionales³⁹⁰, como la CCDL, la Ley Constitucional de 1867 y la Ley de 1870 sobre Manitoba, así como por diferentes disposiciones legislativas federales (la 3ª parte de la Ley sobre las Lenguas Oficiales y algunos artículos del Código Penal) y provinciales (Ley sobre las Lenguas Oficiales de Nuevo Brunswick³⁹¹).

Las provincias son competentes para gestionar las jurisdicciones civiles, mientras que el gobierno federal controla las penales. Así pues, los tribunales penales aplican los derechos lingüísticos consagrados por las leyes federales (leyes constitucionales, Ley sobre las Lenguas Oficiales y Código Penal), mientras que las pro-

389 Esta diferencia está claramente establecida en la jurisprudencia de la Corte Suprema de Canadá, más concretamente en la sentencia *R. c. Beaulac*, [1999] 1 R.C.S. 768, párrafo 41, donde se distingue entre los derechos lingüísticos y la equidad del juicio para la persona que no entiende la lengua del tribunal, según lo expresado en el artículo 14 de la CCDL.

390 La Constitución de Canadá no comprende una única Carta Magna, como la Constitución Española, sino que está compuesta de una serie de leyes, principalmente el Acta de la América del Norte Británica (o Ley Constitucional de 1867) y la Ley Constitucional de 1982, pero también por otras leyes y decretos, incluso de la época colonial británica anterior a la Confederación, además de una costumbre no codificada, como corresponde a un país de derecho anglosajón.

391 Nuevo Brunswick es la única provincia oficialmente bilingüe de Canadá. La provincia es mayoritariamente anglófona, pero cuenta con una fuerte minoría francófona —los acadianos— que ronda el 30% de la población y que es mayoritaria en determinados condados de la provincia.

vincias aplican su propia legislación lingüística en los tribunales civiles (en Quebec la CLF y todo el dispositivo reglamentario que gira en torno a ésta). Algunas provincias, como es el caso de Quebec, están capacitadas para juzgar las infracciones —que por su naturaleza penal son de dominio federal—, pero tienen que hacerlo según las leyes federales y sus principios jurídico-lingüísticos.

En lo que respecta a las obligaciones lingüísticas de las instancias penales, éstas se enuncian en la parte XVII del Código Penal. Los artículos 530 y 530.1³⁹² garantizan el derecho del acusado a expresarse y a ser comprendido en la lengua oficial de su elección por el tribunal que lo juzga. Lo importante de estos dos artículos es que disponen no sólo que el acusado tiene derecho a beneficiarse de manera gratuita de los servicios de un intérprete (530.1.f), derecho que ya le viene asegurado por el artículo 14 de la CCDL, lo realmente especial en estas disposiciones es que el acusado tiene derecho, si lo solicita como muy tarde en el momento en que se produce el auto de señalamiento del juicio oral (530.(1)a), a que dicho juicio se desarrolle en la lengua oficial de su elección, lo que quiere decir que el juez, el fiscal (530.1.e) y en su caso el jurado, deben hablar y entender esa lengua y que el acta de acusación y las pruebas documentales que se esgriman contra el acusado deben estar traducidas (530.01.1). La acusación particular (530.1.e) y los testigos (530.1.c) no están obligados a entender y hablar la lengua oficial del acusado. Este principio se aplica no sólo a los tribunales federales, sino a los tribunales provinciales que juzgan

392 Gilles Cournoyer, Gilles Ouimet, *Code criminel annoté 2010*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2009, Parte XVII “Langue de l'accusé”, p. 967-972.

causas penales. La finalidad es que todos los acusados tengan el mismo acceso a la justicia en su lengua oficial en cualquier tribunal de la Federación. Al menos ésta es la interpretación que del artículo 530 del Código Penal hace la Corte Suprema³⁹³. Los tribunales federales que juzgan determinadas causas civiles también aseguran la igualdad de las dos lenguas, según lo establecido en la parte III de la Ley sobre las Lenguas Oficiales. Esta disposición no se aplica en Quebec, que dispone de Código Civil propio y cuyos tribunales tienen competencia exclusiva en materia civil, por lo que las disposiciones que aplican son las establecidas en la CLF.

En lo referente a las obligaciones lingüísticas de las instancias civiles, como ya he dicho éstas son competencia de las provincias y se rigen por distintas leyes federales y provinciales. Algunas provincias y territorios anglófonos han adoptado leyes específicas³⁹⁴, pero los derechos que otorgan a sus respectivas minorías

393 *R. c. Beaulac...*, párrafo 34.

394 Se trata de Ontario (*Loi sur les tribunaux judiciaires de l'Ontario*, L.R.O. 1990, c. 43), Saskatchewan (*Loi linguistique de Saskatchewan*, L.S. 1988-89 c. L-6.1), Alberta (*Loi linguistique de l'Alberta*, R.S.A. 1980, c. L-7.5), Yukon (*Loi sur les langues du Yukon*, L.Y. 1988, c.13) y los Territorios del Noroeste (*Loi sur les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest*, 1988, c. O-1). Estas leyes se refieren no sólo a las minorías francófonas, sino también a los locutores de lenguas indígenas, particularmente numerosos en los territorios del Gran Norte Canadiense (Yukon, Territorios del Noroeste y Nunavut, donde los hablantes de inuktitut, uno de los dialectos de la etnia inuit, son mayoritarios). Actualmente el Instituto Canadiense de Investigaciones sobre las Minorías Lingüísticas, radicado en la Universidad de Moncton (universidad francófona de la provincia de Nuevo Brunswick), está realizando un proyecto de investigación sobre las minorías francófonas en los territorios del Norte Canadiense, con el fin de evaluar cuál es su grado de vitalidad y realizar recomendaciones a las instancias locales, provinciales y federales. El proyecto cuenta con la financiación del Ministerio Federal de Patrimonio.

francófonas varían bastante de una a otra. En cuanto a la provincia bilingüe de Nuevo-Brunswick, el derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas en los tribunales federales y provinciales de la provincia está asegurado en el artículo 19 de la CCDL.

Una vez resumido brevemente el funcionamiento de los tribunales en lo tocante al uso de las dos lenguas oficiales, paso a analizar lo que nos interesa aquí, que es la figura del intérprete en las instancias judiciales de Canadá. La legislación internacional reconoce su necesidad en el 3er párrafo del artículo 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, aprobado por la Asamblea General de Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1966. En ese párrafo se indican los derechos de cualquier persona acusada en un proceso, entre los que se encuentra, el ser “informada sin demora, en un idioma que comprenda y en forma detallada, de la naturaleza y causas de la acusación formulada contra ella”³⁹⁵ y el “ser asistida gratuitamente por un intérprete, si no comprende o no habla el idioma empleado en el tribunal”³⁹⁶.

Como decía más arriba, las democracias modernas han tardado bastante tiempo en darse cuenta de la necesidad de hacer intervenir intérpretes competentes en sus tribunales, no sólo por una cuestión de derechos humanos, sino por razones de buen gobierno del sistema judicial, como veremos en el análisis de la jurisprudencia canadiense sobre este tema. Estados Unidos, que es

395 *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. Adoptado y abierto a la firma, rectificación y adhesión por la Asamblea General en su Resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966, artículo 14, párrafo 3, apartado a.

396 Apartado f.

uno de los pioneros en normalizar el trabajo de los intérpretes judiciales y en establecer sistemas de acreditación válidos, no tomó conciencia del desbarajuste de los sistemas de interpretación judicial de sus juzgados hasta los años 60³⁹⁷. Empezó a poner un poco de orden mediante una ley federal, el *Court Interpreters Act* de 1978, y una ley estatal en California³⁹⁸ sobre la interpretación judicial. En ese Estado también se ha puesto en marcha un procedimiento de acreditación por parte de la Asociación de Intérpretes Judiciales de California³⁹⁹. Otras normativas siguieron en otros estados del país⁴⁰⁰ y surgió un interés académico por la profesionalización de los intérpretes, con el pionero programa de máster en interpretación judicial del Charleston College de Carolina del Sur⁴⁰¹. Pöchhacker ve un precedente de esta normalización en el trabajo de los intérpretes de lengua de signos, quienes crearon el Registro de Intérpretes para Sordos⁴⁰² en 1965 y realizaron un arduo trabajo de reglamentación de la Lengua de Signos estadounidense, la elaboración de un código deontológico para la

397 Jindra Repa, “Training and certification of court interpreters in a multicultural society”, *Meta*, 36-4, 1991, p. 595-605, p. 595.

398 *Assembly Bill 2400*, 1978.

399 *California Court Interpreters Association*.

400 Holly Mikkelson, Hanne Mintz, “Orientation Workshops for Interpreters of all Languages. How to Strike a Balance Between the Ideal World and Reality”, in Silvana E. Carr, et al, *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Amsterdam, John Benjamins, 1997, p. 55-63, p. 55-56.

401 H. Mikkelson, “Community Interpreting. An Emerging Profession”, p. 128.

402 *Registry of Interpreters for the Deaf*.

profesión y la imposición de una certificación renovable mediante programas de formación⁴⁰³.

En el contexto canadiense-quebequense, los textos fundamentales de la Federación y la Provincia reconocen el derecho a la asistencia de un intérprete durante un procedimiento judicial⁴⁰⁴. El artículo 36 de la Carta Quebequense de Derechos y Libertades de la Persona establece que cualquier acusado tiene derecho a ser asistido por un intérprete cuando no comprenda la lengua empleada en la audiencia o cuando sufra de sordera⁴⁰⁵. El artículo 14 de la CCDL estipula el mismo derecho⁴⁰⁶. Como veremos a continuación, la jurisprudencia de la Corte Suprema precisa que este derecho se aplica a todos los acusados, independientemente de la gravedad de lo que se le impute y que por lo tanto la asistencia de un intérprete en los procedimientos penales constituye una norma de rango constitucional. Hay que precisar que la jurisprudencia de la Corte Suprema limita esta obligación a las causas criminales, sin entrar a evaluar la pertinencia del artículo 14 de la CCDL en los procedimientos civiles y administrativos. El texto constitucional nada precisa a ese respecto, al contrario de la Carta Quebequense, la cual hace referencia al derecho de in-

térprete para el “acusado”, es decir para la persona a la que se aplica un procedimiento penal. En la práctica, aparte de los procedimientos penales, sólo la interpretación es gratuita en los procedimientos administrativos cuando tienen que ver con cuestiones de inmigración, y siempre y cuando el solicitante demuestre no tener medios económicos suficientes para pagar dicha asistencia.

Como ocurría con la interpretación en el ámbito sanitario, la jurisprudencia canadiense refuerza el dispositivo legislativo en favor de la presencia de intérpretes en las audiencias. La configuración lingüística de Canadá, con dos lenguas oficiales que pueden ser utilizadas indistintamente en los tribunales, hace que el derecho a intérprete sea ya descrito como derecho fundamental en dos sentencias de 1986 de la Corte Suprema⁴⁰⁷, en las que se establece que por razones de equidad la parte que tenga dificultades para expresarse y/o entender la lengua en la que se desarrolla el procedimiento debe tener acceso a los medios necesarios para entender y hacerse entender. En la sentencia de MacDonald contra el Ayuntamiento de Montreal, el juez Beetz proclama que el derecho del acusado a comprender lo que ocurre durante la audiencia y a ser comprendido constituye un principio firmemente arraigado en la estructura misma del sistema jurídico canadiense⁴⁰⁸.

403 F. Pöchhacker, “Getting organized”, p. 128.

404 Gilles Bergeron, “L’interprétation en milieu judiciaire”, *Méta*, 47-2, 2002, p. 225-232.

405 *Charte des droits et libertés de la personne*, art. 36, p. 8.

406 Anteriormente a la adopción de la Carta, la Declaración Canadiense de Derechos de 1960, ley federal de derechos cuasi-constitucionales, reconocía este derecho en el apartado g) del párrafo 2 de la 1ª parte (“Declaración de derechos”), aunque a diferencia del texto constitucional no hacía mención alguna al derecho a intérprete para las personas sordomudas: *Déclaration canadienne des droits*, L.C. 1960, ch. 44.

407 *Société des Acadiens du Nouveau-Brunswick Inc. c. Association of Parents for Fairness in Education*, [1986] 1 R.C.S. 549; *MacDonald c. Ville de Montréal*, [1986] 1 R.C.S. 460.

408 *Ibid.*, p. 500.

En una sentencia de 1973 del Tribunal de Apelación de Ontario⁴⁰⁹, confirmada por la Corte Suprema⁴¹⁰, se prefiguraban ya los principios de continuidad⁴¹¹ y concomitancia⁴¹² de los servicios de interpretación durante las audiencias que consagrará 20 años más tarde la Corte Suprema. En la sentencia de 1973, el Tribunal de Apelación de Ontario anulaba la sentencia de homicidio de un tribunal inferior porque el juez no había autorizado al intérprete a que tradujera al acusado el alegato de su abogado, arguyendo que esto podía distraer a los miembros del jurado. Para anular la sentencia, los jueces del Tribunal de Apelación se basaron en el apartado g) del párrafo 2 de la 1ª parte de la Declaración Canadiense de Derechos (ley sobre derechos fundamentales anterior a la CCDL) y en el artículo 650 (entonces 577) del Código Penal. Ese artículo estipula la obligación y el derecho del acusado a asistir a su propio juicio, pero los jueces de Ontario añaden que esa presencia es más que física, es decir que si un acusado está presente en la vista, pero no entiende nada de lo que se está diciendo, es como si hubiese perdido el conocimiento durante la sesión y por lo tanto no hubiese podido seguir el juicio⁴¹³. En esa misma línea se sitúa la sentencia del caso Hertrich⁴¹⁴, también del Tribunal de Apelación de

409 *R. c. Reale*, [1973] 13 C.C.C. (2d) 345 (C.A. Ont.).

410 *R. c. Reale*, [1975] 2 R.C.S. 624.

411 El acusado tiene derecho a que se le traduzca todo lo que se diga en la audiencia.

412 El acusado tiene derecho a que se le traduzca todo lo que se diga en la audiencia al mismo tiempo (mediante interpretación simultánea) o inmediatamente después de que se haya dicho (mediante interpretación consecutiva).

413 *R. c. Reale*, [1973], p. 354.

414 *R. c. Hertrich*, [1982] 67 C.C.C. (2d) 510 (C.A.Ont.).

Ontario, en el que se establece el derecho del acusado no sólo a escuchar la prueba que se presenta contra él, sino a asistir a todos los procedimientos que pudieran tener influencia sobre sus intereses como parte.

Una sentencia de la Corte Suprema de 1994⁴¹⁵, la primera de esta jurisdicción que trata exclusivamente del artículo 14 de la CCDL y por lo tanto la primera que aborda el trabajo de los intérpretes en los tribunales, aceptaba el recurso de un ciudadano de origen vietnamita que había sido acusado de tocamientos a una menor y que solicitaba la anulación de la sentencia porque las declaraciones de uno de los testigos de la defensa no habían sido traducidas íntegramente. La Corte Suprema anulaba la decisión del Tribunal de Apelación de Nueva Escocia que confirmaba una sentencia previa de condena emitida por un Tribunal Condal y ordenaba un nuevo juicio, ya que se había violado el derecho a intérprete que estipula la CCDL: como el intérprete era uno de los testigos de la defensa, éste no había podido realizar la interpretación simultánea o consecutiva en lengua vietnamita de su propia declaración ante el juez, realizada en inglés. Lo que había hecho posteriormente era traducir un resumen de su declaración, traducción que se remitió al acusado. Mediante esta maniobra, el tribunal no le había permitido tener un acceso pleno a un derecho reconocido por el artículo 14 de la Carta, derecho que según los jueces de la Corte Suprema está regido por el principio de comprensión lingüística, es decir que el acusado debe poder expresarse ante el tribunal que lo juzga y entender lo que está pasando en la audiencia como si la vista se estuviera desarrollando

415 *R. c. Tran*, [1994] 2 R.C.S. 951.

en su propia lengua⁴¹⁶, sin empeorar ni mejorar lo que se diga durante el juicio. Además, el tribunal conculcaba el artículo 650 del Código Penal, ya que las lagunas en la traducción del testimonio de uno de los testigos lo privaban de asistir de forma efectiva a su propio juicio, sobre todo durante momentos clave del mismo como la declaración de un testigo.

El juez Lamer, autor de la sentencia, se basa en el principio de unidad de la CCDL como texto constitucional para indicar otros artículos que también justifican la presencia de intérpretes en los tribunales, como el artículo 15 sobre el derecho a la igualdad. De manera más general, Lamer reconoce que la intervención durante el juicio respondía también al respeto de las nociones fundamentales de justicia y de la pretensión del pueblo canadiense de ser una sociedad multicultural, aspiración expresada en el artículo 27 de la CCDL. Por otra parte, la Corte indicaba que, al no asegurarse el derecho efectivo a un intérprete, el tribunal no incurría en una simple irregularidad procesal, sino que cometía un grave error jurídico. Esta sentencia sienta además los principios de aquello que los jueces de la Corte entienden como “buena interpretación”, que son:

- La **continuidad**: no se pueden resumir ni las preguntas que se le hacen al acusado, ni sus respuestas.

416 El principio de comprensión lingüística en el ámbito judicial está ya enunciado en la jurisprudencia administrativa canadiense. En una sentencia del Tribunal Federal de Apelación, el juez Stone sostuvo que el apelante debería poder expresarse ante la CISR en su propia lengua como lo hubiera hecho si hablara inglés, es decir que el derecho a expresarse ante el órgano judicial competente trasciende las barreras lingüísticas: *Tung c. Canada* (Ministère de l'Emploi et de l'Immigration), [1991] 124 N.R. 388 (C.A.F.)

- La **fidelidad**: resumir una declaración implica no ser fiel al discurso emitido, el contenido del mismo podría incluso estar siendo tergiversado. El principio de fidelidad se aplica en los tribunales —y en la traducción jurídica en general— bastante más a rajatabla que en la interpretación sanitaria. Pese a que los bancos de intérpretes también conminan a sus profesionales a ser fieles en sus traducciones, los intérpretes con los que he hablado en Montreal y que intervienen simultáneamente en el PJM y en la ASSS de Montreal —por medio de la BII— coincidían en que las intervenciones en el contexto sanitario son técnicamente menos exigentes que las que se realizan en el ámbito judicial, donde se les solicita una mayor concentración, primero porque se les pide más literalidad en la traducción y segundo porque los discursos pronunciados por las partes suelen ser discursivamente más complejos. La literatura conforta este punto de vista: Deferrari propone el ejemplo de un abogado que formula una pregunta a un testigo alófono llena de fórmulas jurídicas y en un registro muy superior al que el testigo es capaz de entender en su propia lengua; la autora recomienda al intérprete que siga traduciendo en el mismo registro hasta que sea el usuario el que indique que no entiende lo que se le dice, obligando así al abogado a adaptar su nivel de lengua. Es cierto también que en este aspecto los intérpretes deberían poder contar con la colaboración del juez, quien después de todo es la autoridad que dirige la audiencia y quien puede instar a las partes a que ayuden al intérprete en su labor⁴¹⁷. Según Deferrari, esa iniciativa no le corresponde al intérprete, el cual no tiene por qué adaptar los discursos de sus interlocutores para

417 P. Noreau, *Le droit en partage...*, p. 197.

que se entiendan entre ellos⁴¹⁸. Ya hemos visto que ésta es exactamente la misma recomendación que hace el Bill a sus intérpretes cuando intervienen en el ámbito sanitario y de los servicios sociales.

- La **imparcialidad**: el intérprete no puede formar parte del juicio. En el caso que juzgaba la Corte, el intérprete era al mismo tiempo testigo de una de las partes. Como ocurre en la interpretación sanitaria, el intérprete debe ser una persona totalmente ajena a la intervención, lo que quiere decir que tampoco puede actuar como intérprete judicial un amigo, familiar o conocido de alguna de las partes. Este principio de imparcialidad se refiere también a que, aunque el intérprete no tenga nada que ver con las partes, no le está permitido tomar partido por nadie, cualesquiera que sean sus sentimientos en esas circunstancias⁴¹⁹. Vemos como, en uno y otro caso, el recurso a intérpretes informales pone en peligro el éxito de la intervención. En este caso concreto puede además tener importantes consecuencias judiciales. Por otra parte, la sentencia deja entrever que el principio de comprensión lingüística no puede en ningún caso significar que se dé ventaja al acusado alófono frente a aquél que utiliza una lengua concordante con la del tribunal: esto quiere decir por ejemplo que el intérprete no puede asistir al acusado durante el juicio o darle consejos sobre lo que tiene que responder.
- La **competencia**: el intérprete ha de poseer las competencias necesarias para realizar su labor. Sin embargo la sentencia no entra en calificar qué com-

petencias se requieren para obrar como intérprete, admitiendo que no existe en derecho canadiense norma generalmente aceptada sobre las competencias mínimas necesarias. Lo único que se le pide formalmente es que preste juramento. Veremos más tarde como el Ministerio de Justicia de Quebec ha puesto en marcha un sistema de acreditación de los intérpretes que intervienen en el PJM, el cual constituye un método objetivo de evaluación.

- La **concomitancia**: la interpretación tiene que realizarse al mismo tiempo que tiene lugar la declaración, para ello tendrá que optarse por medios de traducción simultánea o consecutiva.

Por otro lado, la sentencia fija las circunstancias mínimas que requieren la presencia de un intérprete en la sala. En ese sentido, la interpretación judicial se sitúa en la misma línea que la interpretación sanitaria que se practica por parte de los bancos de intérpretes en Quebec y Canadá: basándose en un artículo de Graham Steele, el juez Lamer indica que la “presencia” en términos lingüísticos del acusado en la audiencia tiene que ver con competencias distintas, por lo que éste puede ser capaz de leer una prueba documental pero no de responder a las preguntas del juez⁴²⁰. Una persona puede hablar una lengua en un entorno de comunicación cotidiana, pero no ser lo suficientemente competente como para expresarse ante un tribunal⁴²¹. Lamer cita al juez Lacoursière, quien expresa este principio, que podríamos llamar de “competencia lingüística variable”,

418 M. Deferrari, “Judiciary Interpretation...”, p. 126.

419 Ibid., 127.

420 Graham J. Steele, “Court interpreters in Canadian criminal law”, *Criminal Law Quarterly*, 34-2, 1992, p. 218-251, p. 227.

421 R. c. Petrovic [1984], 13 C.C.C. (3d) 416 (C.A.Ont.).

en una sentencia del Tribunal de Apelación de Ontario. Creo sin duda que este principio debería guiar la comprensión de las razones por las que es necesario que los servicios públicos tengan intérpretes a su disposición. Como ocurre en el ámbito sanitario, el intérprete puede intervenir incluso si el acusado conoce la lengua de la audiencia y la intervención dependerá de la operatividad de ese conocimiento. Una vez más, la justicia y la sanidad son campos lo suficientemente serios y trascendentales en la vida de las personas como para que la administración actúe de manera flexible.

6.2. El Banco de Intérpretes del Palacio de Justicia de Montreal (BIPJM)⁴²²

El PJM gestiona, con la financiación del MJQ, un banco de intérpretes cuyos miembros intervienen sólo durante las audiencias, exceptuando las personas sordomudas, quienes pueden beneficiarse de los servicios de un intérprete para realizar determinadas gestiones administrativas en el PJM. Durante las audiencias, el intérprete puede intervenir en cualquier momento, a petición del

tribunal o de las partes. Dependiendo de quién solicite el servicio y de qué tipo de procedimiento se trate, los gastos de interpretación serán asumidos o por el MJQ o por las partes:

- **En materia penal**, el acusado y los testigos tienen derecho a intérprete si no comprenden o hablan la lengua utilizada durante los procedimientos. Este derecho es financiado en su totalidad por el MJQ, también en los casos que tengan que ver con la justicia de menores⁴²³, excepto cuando se trate de un litigio en materia de adopción, en cuyo caso son las partes las que tienen que sufragar los gastos de interpretación. Hay que subrayar en este punto que el derecho a intérprete gratuito en materia penal sólo se aplica de puertas adentro de la sala de vistas, es decir que todos los procedimientos que deban llevarse a cabo antes del juicio oral no están cubiertos por este principio. Los acusados con escaso poder adquisitivo, que puedan acogerse al sistema de asistencia jurídica gratuita, del que hablaré más tarde, podrán tener acceso a los servicios de un intérprete sin coste alguno para ellos. La ausencia de un sistema universal de interpretación que facilite principalmente el contacto entre los abogados y sus clientes fuera de la sala de audiencias sigue constituyendo un problema de ac-

422 Ésta no es la denominación oficial: en francés se llama “Service d’interprétation et de traduction judiciaires de Montréal” (Servicio de Interpretación y Traducción Judiciales de Montreal), pero prefiero denominarlo “Banco” para dar una cierta coherencia a mi estudio, ya que después de todo cumple las mismas funciones que el Bil, sólo que en un ámbito distinto. Además, como abogo por una reunión de todas estas vertientes en un mismo y único servicio que proporcione interpretación a distintos SP (sanidad, justicia, servicios sociales...) me parece más consecuente hablar de “banco de intérpretes” para el “servicio de intérpretes” del PJM.

423 En cualquiera de sus dos vertientes legislativas, ya sea la Ley de Justicia Penal para los Adolescentes (ley federal) o la Ley de Protección de la Juventud (ley provincial): la primera se refiere al tratamiento penal de los delitos cometidos por menores y la segunda a la protección de derechos civiles de los mismos. *Loi sur le système de justice pénal pour les adolescents*, L.C. 2002, c.1; *Loi sur la protection de la jeunesse*, L.R.Q., ch. P-34.1. En esta última ley el párrafo 5º del artículo 77 indica explícitamente que para proceder al interrogatorio de un testigo, el tribunal puede requerir los servicios de un intérprete, de cuya remuneración se hará cargo el MJQ.

ceso a la justicia penal en Canadá. Esta limitación se aplica no sólo a los inmigrantes, sino a las minorías francófonas en regiones de la Federación en las que no hay abogados que hablen su lengua y por supuesto a los locutores de lenguas indígenas⁴²⁴.

- **En materia civil**, la parte que necesite un intérprete para que la asista o para que asista a alguno de sus testigos, debe sufragar los gastos. Este principio se aplica a actos civiles como las bodas, pero no si la persona es sordomuda o si la causa tiene lugar en el denominado “Tribunal de Pequeñas Deudas”⁴²⁵ de la Sala de lo Civil del Tribunal de Quebec, encargado de juzgar pequeños litigios, generalmente de naturaleza comercial, inferiores a 7.000\$: si alguno de los litigantes no habla o entiende la lengua del juez, el MJQ financiará los gastos, que suelen ser poco elevados debido a la sencillez de las causas que se someten a la consideración de este tribunal⁴²⁶. El resto de tri-

bunales civiles no están cubiertos por el principio de gratuidad de la interpretación, lo cual, desde el punto de vista de la sociología del derecho, plantea un grave problema de acceso efectivo a la justicia⁴²⁷.

El BIPJM también cuenta con intérpretes de lenguas indígenas que operan de manera gratuita en materia penal, como ocurre con todos los usuarios del sistema judicial de Quebec. En las causas civiles, las personas de origen indígena tendrán que sufragar los gastos de interpretación, salvo si tienen derecho a beneficiarse de las Convenciones de la Bahía de James⁴²⁸ y del Noreste de Quebec⁴²⁹, firmadas entre el Gobierno de Quebec y las naciones indígenas de la Provincia, y siempre y cuando la audiencia se desarrolle en un tribunal de los partidos judiciales de Abitibi, Roberval o Mingan. En los dos primeros, el beneficiario tendrá que pertenecer a la etnia de los Cri o los Inuit y, si se trata del partido judicial de Mingan, el solicitante del servicio de inter-

424 Ab Currie, *Nature et ampleur des besoins non satisfaits dans le domaine de l'aide juridique en matière pénale au Canada*, Ottawa, Ministère de la Justice, 2006, p. 20.

425 *Cour des petites créances*.

426 Estos principios están enunciados en la Directiva A-6 del MJQ, relativa a los servicios de interpretación en los tribunales de justicia de la Provincia y al pago de los gastos que éstos generen: *Directive A-6: Services d'interprètes et paiement des frais*, Quebec, Ministère de la Justice du Québec, 1989, p. 1-2. La directiva se emitió el 1 de noviembre de 1989 y ha sido revisada en 10 ocasiones, la última el 2 de abril de 2007. Por otra parte, la Directiva A-3 sobre las comunicaciones judiciales, también del MJQ, reconoce en el punto 2.B)b) el derecho del acusado y de los testigos a que se les traduzcan las diligencias judiciales en materia penal que les atañen: *Directive A-3. Directive en matière de communications judiciaires*, Quebec, Ministère de la Justice du Québec, 1989, p. 2. La directiva se emitió el 1 de noviembre de 1989 y ha sido revisada en 5 ocasiones, la última el 6 de noviembre de 2008. La Directiva A-6 y la Directiva A-3 forman parte de los reglamentos de la Dirección General de Servicios

Judiciales del MJQ.

427 P. Noreau, *Le droit en partage...*, p. 132.

428 En virtud del siguiente texto legislativo: *Loi approuvant la Convention de la Baie James et du Nord Québécois*, ch. C-67. La Convención de la Bahía de James se firmó en 1975 entre el Gobierno de Quebec y los representantes de las naciones indígenas Cri e Inuit. En virtud de este acuerdo se les otorgaba una amplia autonomía política, derechos exclusivos de caza y pesca en todo el norte de la Provincia e importantes compensaciones económicas. La contrapartida era que los pueblos indígenas permitirían al Gobierno Provincial explotar los recursos hidráulicos y forestales de la región. En 1978 la nación amerindia de los Naskapis se sumó al acuerdo. Este tipo de convenciones constituye una de las especificidades del constitucionalismo canadiense, en el que las instancias federales y provinciales negocian con los grupos indígenas (amerindios e inuit) de igual a igual, reconociendo su entidad política como naciones.

429 En virtud del siguiente texto legislativo: *Loi approuvant la Convention du Nord-Est québécois*, ch. C-67.1.

pretación tendrá que pertenecer a la etnia de los indios Naskapi⁴³⁰.

Los procedimientos que tienen que ver con inmigración, principalmente las peticiones de residencia permanente y las de estatuto de refugiado, atañen a la justicia administrativa y por lo tanto tienen lugar ante la CISR, de la que trataré más tarde.

El BIPJM está coordinado por Cécile Caron⁴³¹. Esta coordinación de la región de Montreal se encarga igualmente de la coordinación provincial en todo lo referente a la formación y acreditación para las lenguas no indígenas. En resumen, la coordinación regional gestiona los encargos de interpretación del PJM —es ahí donde actúa como “banco de intérpretes”— y también la acreditación y formación de los profesionales de toda la provincia. La gestión de los encargos fuera de Montreal es responsabilidad de las distintas direcciones regionales de servicios judiciales, al menos teóricamente, ya que en la práctica la coordinación regional de Montreal también gestiona encargos fuera de la ciudad. La coordinación provincial en lo referente a las lenguas indígenas es responsabilidad de otra instancia regional, la Dirección de Servicios Judiciales del Norte de Quebec⁴³², que se ocupa de gestionar los encargos, así como formar y

acreditar a los intérpretes de dichas lenguas. Hay pues dos instancias de gestión de la formación y acreditación (Montreal para las lenguas no indígenas y Norte de Quebec para las lenguas indígenas) y tantas instancias de gestión de los encargos como direcciones regionales de servicios judiciales existen en la Provincia, instancias que se organizan como pequeños bancos de intérpretes. Cada coordinador regional establece una lista de intérpretes según la lengua y el palacio de justicia en el que está inscrito, entendiendo aquí “palacio de justicia” como distrito judicial que agrupa diferentes servicios. Los intérpretes sólo pueden estar inscritos en un palacio.

El BIPJM da servicio en más de 60 lenguas mediante alrededor de 90 intérpretes acreditados, es decir reconocidos oficialmente para ejercer ante los tribunales de justicia de la Provincia. La coordinadora puede recurrir a intérpretes que no estén en la lista, algo que suele ocurrir con lenguas minoritarias o en épocas de mucha actividad judicial. Esta estrategia es relativamente habitual. De hecho durante 2009 sólo se acreditaron 2 intérpretes que ya llevaban algún tiempo trabajando para el PJM sin haber pasado el examen, lo que demuestra una vez más que los bancos de intérpretes tienen que ingeniárselas con los medios humanos de los que disponen.

La acreditación es provincial y por lo tanto sólo válida en Quebec. El sistema de acreditación tiene algo menos de 10 años y parte de la voluntad de las autoridades provinciales competentes en materia de justicia de establecer un marco de referencia adecuado para evaluar a los profesionales que deseen trabajar como intérpretes judiciales. Con ese propósito, se formó un comité de trabajo que estudió principalmente las soluciones pue-

430 La gratuidad del servicio de interpretación en materia civil bajo esas condiciones está consagrada en el artículo 305, párrafo 2, del Código de Enjuiciamiento Civil de Quebec. *Code de procédure civile: 2009-2010. Textes réglementaires et lois connexes*, Quebec, Éditions Yvon Blais, 2009, p. 100.

431 Service d'interprétation et de traduction judiciaires, 1 Rue Notre-Dame Est, Montreal (Qc) H2Y 1B6. Persona de contacto: Cécile Caron. Dirección de correo electrónico: cecile.caron@justice.gouv.qc.ca

432 *Directive A-6*, p. 3.

tas en marcha en otras provincias, principalmente en la vecina Ontario, que contaba no sólo con un sistema bastante completo de acreditación, sino con un manual de procedimientos realizado en 1995 por la Fiscalía General de Ontario, equivalente del MJQ⁴³³. El comité adaptó el manual de Ontario a la realidad jurídica de Quebec⁴³⁴ y produjo su propio texto, algo así como un libro de instrucciones destinado a los intérpretes judiciales acreditados ante el PJM⁴³⁵ que también sirve como libro de texto para los nuevos candidatos, ya que la primera prueba eliminatoria del examen de acreditación es un test de conocimientos sobre cuestiones teóricas y prácticas sobre la labor de intérprete judicial. Estas preguntas están formuladas en la guía y el tribunal de evaluación lo que hace es elegir 10 de entre las preguntas que hay al final de cada capítulo del manual. Para pasar a la prueba siguiente, el candidato tiene que haber respondido correctamente al 70% de las preguntas. Los tests de conocimiento son corregidos por un miembro del Colegio de Abogados de Quebec.

Una vez aprobada esta sección, al candidato le quedará una prueba más, compuesta de tres partes⁴³⁶:

433 The Ministry of the Attorney General, *Freelance Court Interpreter's Handbook*, Toronto, Government of Ontario, 1995.

434 En Canadá cada provincia federada tiene su propia organización judicial. Al contrario de lo que ocurre en Estados Unidos, el Código Penal es común a toda la Federación, pero no así las leyes civiles. Como ya he indicado anteriormente, Quebec tiene su propio Código Civil, lo que hace que convivan en Canadá dos sistemas jurídicos distintos, el civilista en Quebec y la *common law* anglosajona en el resto de la Federación.

435 MJQ, *Guide à l'intention des interprètes judiciaires*.

436 Directive A-6, Annexe 1: "Processus de qualification des interprètes judiciaires": "Échelle d'évaluation pour le test d'aptitude à l'interprétation judiciaire".

1. Un ejercicio de memoria, en el que el candidato tendrá que reformular con sus propias palabras un texto corto que se le lee en voz alta (20% de la nota).
2. Un ejercicio de interpretación consecutiva (40% de la nota)
3. Un ejercicio de interpretación simultánea mediante la técnica del *chuchotage* (40% de la nota).

Cada uno de los ejercicios se evaluará atendiendo a 3 criterios ponderados de la manera siguiente: inteligibilidad de la traducción (30%), información transmitida (50%) y presentación (20%). Cada uno de estos tres elementos cuenta con una escala de 1 a 5, según los descriptores siguientes:

a) Escala de inteligibilidad

1. Generalmente ininteligible.
2. La idea general es inteligible, pero se necesita demasiado esfuerzo para comprenderla.
3. La idea general es casi inmediatamente inteligible, pero en un estilo vago, con unas palabras impropias o mal escogidas, una gramática incorrecta o equívoca, unos términos y expresiones que impiden entender el mensaje en su totalidad.
4. Generalmente claro e inteligible, aunque contenga errores menores de gramática, estilo o vocabulario.
5. Perfectamente claro e inteligible.

b) Escala de información

1. Ninguna o poca información se transmite de forma clara e inteligible.
2. Faltan algunos elementos de información importantes y los que se transmiten no están claros.
3. Se transmiten todos los elementos importantes de información, pero no siempre de forma clara; además faltan algunos elementos menores.
4. Se transmiten todos los elementos importantes de información, pero no siempre de manera clara y precisa.
5. Se transmiten todos los elementos importantes de información de manera clara y precisa.

c) Escala de presentación

1. Inaceptable: la presentación es inepta; por ejemplo no se respeta el registro, hay problemas de gramática en el conjunto de la presentación, la cadencia es forzada o espasmódica, la voz es molesta y cáustica. Debe atribuirse esta nota cuando dos o más elementos de la presentación son juzgados como inaceptables.
2. Poco satisfactoria: la presentación es errática; por ejemplo el registro fluctúa de manera considerable, hay problemas de gramática en momentos de la presentación, la voz no es agradable. Debe atribuirse esta nota cuando uno de los elementos de la presentación es juzgado como inaceptable.

3. Satisfactoria: la presentación es satisfactoria pero deja que desear; por ejemplo el registro puede fluctuar, algunas palabras o expresiones están a veces mal escogidas, la gramática presenta errores menores, la cadencia parece indecisa y contiene falsas salidas. Uno de los elementos de la presentación puede ser poco satisfactorio.
4. Muy satisfactoria: todos los elementos de la presentación están presentes, aunque por debajo de la calificación de 5; por ejemplo el registro es bueno, pero la elección de ciertas palabras deja que desear, la cadencia revela a veces algunos momentos de duda o es un poco lenta, etc.
5. Excelente: registro: las palabras y expresiones están bien escogidas; gramática: la sintaxis corresponde perfectamente a la lengua meta; cadencia: segura y fluida, muy pocas falsas salidas o repeticiones, pocos momentos de duda o autocorrecciones, buen ritmo, excelente dicción, voz agradable.

Mediante estos descriptores y criterios de evaluación, el MJQ se asegura de que el candidato es operativo en las dos técnicas de interpretación utilizadas en el tribunal y de que domina las tres destrezas básicas del intérprete: el saber transmitir su traducción de manera inteligible, el saber transmitir en la lengua meta la información que se le ha comunicado en la lengua de salida y el saber presentarlo de forma adecuada en la lengua de llegada.

La nota mínima para aprobar la acreditación es 3 sobre 5. El test de aptitud a la interpretación judicial es corre-

gido por un intérprete de experiencia que preferentemente no debe estar inscrito en el BIPJM⁴³⁷.

Con este procedimiento de acreditación, el MJQ se asegura disponer de intérpretes que:

- interpreten de manera fiel las declaraciones, las argumentaciones, los juicios y las sentencias expresadas en los tribunales de la provincia;
- traduzcan llegado el caso, a la vista o por escrito, pruebas, sentencias, jurisprudencia, textos de ley, transcripciones de audiencias, declaraciones, argumentaciones y decisiones;
- conozcan al menos una de las dos lenguas oficiales de Canadá;
- sean capaces de utilizar las dos técnicas de interpretación al uso en los juzgados de Quebec: la simultánea y la consecutiva;
- puedan asegurarse de que la interpretación está siendo entendido por las partes;
- ejerzan su actividad profesional con discreción, puntualidad e imparcialidad;
- colaboren con el resto de proveedores de servicios judiciales y sean capaces de desarrollar su labor con tacto, diplomacia y respeto en sus relaciones con los demás⁴³⁸.

437 Christine Viens, et al, “L’accreditation des interprètes judiciaires au Palais de Justice de Montréal”, *Meta*, 47-2, 2002, p. 289-293, p. 291-292.

438 Directive A-6, Annexe 1: “Processus de qualification des inter-

Los responsables locales de servicios judiciales publican convocatorias de plazas de intérpretes en la prensa francófona y anglófona de la provincia. Estas convocatorias también pueden enviarse, llegado el caso, a las universidades que tienen la interpretación judicial como materia en sus programas de estudio. Los particulares que así lo deseen también pueden enviar una candidatura directamente a la Dirección General de Servicios Judiciales del MJQ, rellenando el formulario normalizado SJ-453 de propuesta de servicios como intérprete-traductor. Con las candidaturas recibidas por una y otra vía, el responsable local estudia los diferentes expedientes y convoca a los interesados. En ningún caso el resultado de esta entrevista significará el compromiso de contratación por parte del MJQ: lo que se hace es proporcionar la Guía al candidato para que prepare el test de conocimientos y se le permite que asista a sesiones de interpretación remuneradas en audiencia y tutorizadas por un intérprete formal del BIPJM. El candidato procederá después a realizar las dos pruebas, organizadas por la coordinación provincial de Montreal y supervisadas por el responsable local correspondiente.

El BIPJM, mediante la labor de su coordinadora, asegura a los intérpretes acreditados diferentes programas de formación, así como programas de apadrinamiento, un sistema de formación bastante usual en el campo de la traducción en Quebec, en el que el intérprete es monitorizado por un profesional con más experiencia que él. OTTIAQ ofrece un programa de monitorado (*mentoring*) para los licenciados universitarios que deseen preparar el examen de traductor jurado y que reciben la ayuda de traductores miembros del Colegio. En relación con

prètes judiciaires”, p. 8.

eso, hay que añadir que los intérpretes acreditados en materia judicial por OTTIAQ pueden obtener la acreditación del MJQ y entrar a forma parte de sus listas si se presentan y aprueban el test de conocimientos sobre cuestiones teóricas y prácticas de la labor de intérprete judicial. Están pues exentos de realizar el examen de interpretación. Esta excepción se aplica igualmente a los titulares de un diploma universitario en interpretación.

La Guía del BIPJM establece que el intérprete desarrollará dos tipos de interpretación: consecutiva y simultánea⁴³⁹. La simultánea podrá desarrollarse en cabina o por *chuchotage*, dependiendo de las características del juicio y de los medios con los que se cuente. El *chuchotage*, o interpretación susurrada, es un tipo de interpretación simultánea que se realiza fuera de la cabina y que por lo tanto se desarrolla sin los medios técnicos de la misma. El intérprete se sienta detrás del usuario y le susurra la traducción de la intervención que esté teniendo lugar en ese momento⁴⁴⁰. El intérprete no siempre tiene por qué —a veces sencillamente no puede— colocarse detrás del usuario: en caso de traducir para una persona que esté declarando, el intérprete se puede colocar al lado del usuario, sin dar la espalda al juez y al jurado, en caso de que el juicio se celebre con jurado⁴⁴¹. Los intérpretes disponen también de un sistema de interpretación inalámbrico por infrarrojos sin cabina, que les da la posibilidad de traducir para varias personas al mismo tiempo y no tener que sentarse al lado del acusado, sino en un lugar más estratégico de

la sala que le permita ver mejor. Este sistema es menos molesto para el tribunal, ya que el intérprete puede hablar en voz muy baja y el usuario dispone de un receptor con control de volumen⁴⁴². En resumen, la técnica de interpretación simultánea por *chuchotage* es bastante utilizada en la interpretación judicial, sin embargo he observado que es poco frecuente en la interpretación en el ámbito sanitario, por lo menos en Quebec, donde se suele preferir la interpretación bilateral.

La interpretación simultánea en cabina se utiliza en los tribunales de Quebec preferentemente en las causas complejas con jurado que se desarrollan en varios días y en las que declaran diferentes tipos de testigos y peritos. La cabina permite que trabajen varios intérpretes al mismo tiempo o por relevos. En el caso de que se requiera una interpretación bidireccional, los intérpretes que traduzcan hacia la o las lenguas extranjeras se instalarán en una cabina, mientras que los que traduzcan hacia la lengua en que se desarrolle el juicio lo harán en la otra⁴⁴³. Esta división es importante, ya que las vistas en los juzgados de Montreal pueden requerir combinaciones lingüísticas complicadas: no hay que perder de vista que, además de la complejidad inherente a la presencia de extranjeros en la sala, hay que añadir el bilingüismo del sistema judicial canadiense. Los juicios orales en Montreal se celebran generalmente en francés, pero el acusado de origen extranjero puede haber contratado los servicios de un penalista anglófono, el cual tendrá derecho a expresarse en inglés, tanto como el acusado en su propia lengua. Esta descripción de las partes, de las más sencillas y habituales que se pueden

439 MJQ, *Guide à l'intention des interprètes judiciaires*, p. 13.

440 A. Gentile, et al, *Liaison Interpreting...*, p. 26.

441 MJQ, *Guide à l'intention des interprètes judiciaires*, p. 28.

442 Ibid., p. 29.

443 Ibid., p. 21.

encontrar en los juzgados de Montreal, requerirá durante el juicio oral dos combinaciones lingüísticas bidireccionales: del francés (lengua del tribunal) a la lengua del acusado, y viceversa, y del inglés (lengua de la defensa) a la lengua del acusado, y viceversa.

Pese a que las dos técnicas, simultánea y consecutiva, están disponibles, algunos autores como Steele⁴⁴⁴ estiman que la interpretación consecutiva se adecua mejor a las necesidades del encargo: en primer lugar porque los intérpretes judiciales en Canadá tienen escasa formación en interpretación simultánea, la cual sigue siendo monopolio de los intérpretes de conferencia; en segundo lugar porque el trabajo de interpretación simultánea debe llevarse a cabo en un ambiente de concentración que las salas de los tribunales no siempre aseguran; en tercer lugar porque la interpretación consecutiva permite al acusado reaccionar en el momento adecuado y, por último, porque la interpretación consecutiva permite evaluar *in situ* la calidad de la misma, ya que el discurso traducible y el discurso traducido no se solapan, sino que se siguen el uno al otro. Personalmente estoy de acuerdo con estos comentarios si se refieren a la interpretación simultánea por *chuchotage*, pero en ningún caso creo que se puedan aplicar a la interpretación en cabinas. La primera razón esgrimida por Green responde a mi entender a un viejo prejuicio que existe sobre los intérpretes judiciales y que los coloca por debajo en una supuesta escala de la competencia en técnicas de interpretación, en cuya cumbre se encontrarían los intérpretes de conferencia. Si los intérpretes judiciales tienen menos experiencia en traducción simultánea en

cabina es sencillamente porque los medios técnicos que la hacen posible han entrado en los tribunales hace poco tiempo. En Canadá, país puntero en interpretación con cabinas debido a la oficialidad federal del francés y el inglés, este método es relativamente frecuente y aún así mucho menos en el ámbito judicial que en otros ámbitos. Sin embargo, en España sólo me consta que hay cabinas en la Audiencia Nacional, por lo que la mayoría de los encargos se realizan mediante *chuchotage*. Es cierto que en ese caso conviene más utilizar la técnica consecutiva, ya que el *chuchotage* requiere una concentración difícil de alcanzar en un tribunal, con la dificultad que entrañan algunos discursos de las partes, los continuos cruces de palabras entre los interlocutores y el cuchicheo del público, que el intérprete suele tener justo a su espalda, sin ningún tipo de aislamiento. Con respecto a la evaluación de la calidad de la interpretación a la que alude Steele, es cierto que en el *chuchotage* se pierde esa dimensión, pero si se realizaran sistemáticamente interpretaciones simultáneas en cabina se podrían incluso grabar las prestaciones de los intérpretes y consignarlas junto con las actas de los juicios. En el caso de que hubiese un recurso judicial basado en problemas con la interpretación, se podrían peritar las transcripciones de esas grabaciones.

La Guía del MJQ indica también que, en el caso de que el intérprete tenga que hacer traducciones de textos escritos, se tratará solamente de una traducción a la vista de algún documento del juicio, por ejemplo del acta de acusación o de la declaración por escrito de alguno de los testigos. Se recomienda que en este caso se solicite el documento con antelación para realizar al menos un borrador de la traducción y prever posibles

444 G. J. Steele, "Court interpreters in Canadian criminal law", p. 248-249.

problemas terminológicos⁴⁴⁵. La traducción a la vista es una técnica que se encuentra a medio camino entre la traducción y la interpretación, ya que el intérprete traduce sobre la marcha no un discurso oral, sino un texto escrito⁴⁴⁶. La literatura científica le da sin embargo más importancia a la traducción textual en los tribunales de lo que parece darle la Guía del MJQ. Así, Valero Garcés, citando a Mohamed Sali, indica que el intérprete judicial puede traducir un gran volumen de textos de una variedad considerable: “desde una citación o notificación, pasando por interrogatorios y declaraciones hasta textos legales de naturaleza penal, informes económicos, médicos, documentos notariales, sentencias judiciales y un largo etcétera”⁴⁴⁷. A esto hay que sumar cualquier documento de naturaleza no jurídica que entre a formar parte del expediente del caso.

A diferencia de lo que ocurre en el BII, los intérpretes del BIPJM tienen una relación contractual con el MJQ, relación que no es indefinida y tiene que renovarse todos los años. Debido al alto número de lenguas con el que puede trabajar el Banco a lo largo del año, no siempre es posible poder contar con los servicios de intérpretes acreditados: en ese caso, la coordinadora tendrá que recurrir a personal no acreditado. Esta solución está sujeta a la aprobación del tribunal que juzga la causa

en la que debe intervenir el intérprete⁴⁴⁸. Ese intérprete ocasional no acreditado realizará una labor puntual de interpretación en virtud a un contrato de servicios suscrito con la coordinación regional de servicios judiciales correspondiente. En el caso de que la premura de los procedimientos en el juzgado no permita preparar un contrato para cuando se requieran los servicios del intérprete, la Directiva A-6 del MJQ permite que el contrato se realice de manera oral. Los intérpretes deberán después producir un formulario de reclamación de honorarios, el SJ-454, en el que deberán consignar el número de horas trabajadas en el tribunal, indicando el número de expediente del caso, la hora de inicio y de finalización del trabajo, los posibles gastos de desplazamiento, que serán remunerados en base a lo estipulado en la Directiva 7-74 del Consejo del Tesoro de Quebec⁴⁴⁹, y los honorarios reclamados en función de las cantidades fijadas por el MJQ. Dado que las horas de trabajo se realizan en la sala de audiencias, el asiento relativo a las horas de entrada y salida del intérprete deberá ir firmado por el secretario del juzgado. El documento tendrá que ser firmado por el responsable local de servicios judiciales. Los gastos de desplazamiento sólo se reembolsarán si la intervención se produce en un servicio que no dependa del palacio de justicia al que está adscrito el intérprete. Además, se le remunerará el tiempo invertido en el trayecto con la misma tarifa de

445 MJQ, *Guide à l'intention des interprètes judiciaires*, p. 22.

446 Sobre esta modalidad de interpretación, ver la excelente tesis de Marjorie Agrifoglio presentada en la Universidad de Montreal: *La traduction à vue: étude comparative de trois modes d'interprétation*, Faculté des Études supérieures, Université de Montréal, 2002.

447 C. Valero Garcés, “Las instituciones oficiales y sus soluciones...”, p. 29-48.

448 C. Viens, “L'accréditation des interprètes judiciaires...”, p. 292-293.

449 Los gastos de desplazamiento se reembolsarán en base a lo estipulado en la Directiva 7-74 del Consejo del Tesoro de Quebec: *Directive 7-74: Règles sur les frais de déplacement des personnes engagées à honoraires*, Quebec, Conseil du Trésor du Québec, 1989. La directiva se emitió el 14 de marzo de 1989 y ha sido modificada en 10 ocasiones, la última el 2 de agosto de 2005.

una hora de trabajo, según la escala establecida (ver tabla 54). Sólo los intérpretes de lenguas indígenas pueden solicitar que se les reembolsen todos los gastos de desplazamiento.

En lo que respecta al método de trabajo de los intérpretes, la distribución de los encargos se intenta hacer de la forma más equitativa y equilibrada posible. La coordinación del BIPJM transmite a los intérpretes el encargo, pero no siempre puede indicarles todas las precisiones necesarias para prepararlo. El intérprete no puede presentarse el día en que tiene lugar el juicio oral sólo sabiendo la combinación lingüística con la que va a trabajar, sino que también debe conocer aunque sea de forma superficial el caso en el que va a intervenir. La premura con la que tienen que trabajar los servicios de los juzgados no siempre permite que se remita al intérprete toda la información pertinente, por lo que es éste quien tendrá que informarse ante las partes de la naturaleza de la intervención que va a llevar a cabo⁴⁵⁰.

El MJQ fija unas escalas de remuneración que se basan en dos parámetros distintos: en primer lugar la posesión de un título universitario⁴⁵¹, en segundo lugar la experiencia profesional computada en número de sesiones de interpretación o número total de horas de interpretación a partir de una escala que va de 1 (intérprete sin título universitario y con menos de 600 horas o 200 sesiones de interpretación) a 9 (intérprete con título universitario y más de 1601 sesiones o 4801 horas de interpretación). El cómputo de horas de interpretación

se refiere a las horas efectivas realizadas en tribunales, aunque la Directiva A-6 da la posibilidad a los intérpretes de que convaliden horas de interpretación en otros campos aparte del judicial. La decisión le corresponde tomarla al coordinador regional, que es quien tiene que consignar en la ficha del intérprete el nivel del mismo en la escala, nivel que se tomará como referencia para remunerarlo. La escala se indica en la tabla siguiente⁴⁵²:

450 MJQ, *Guide à l'intention des interprètes judiciaires*, p. 17.

451 El mínimo exigido es un *baccalauréat*, es decir el equivalente a una licenciatura.

452 Las escalas de remuneración se aplican desde el 1 de abril de 2007 y no han vuelto a ser revisadas, por lo menos hasta el 17 de agosto de 2009 (Fuente: Gaëtan Rancourt, Servicio de Atención a la Ciudadanía del MJQ).

Tabla 54. Escalas de remuneración del MJQ para intérpretes judiciales acreditados⁴⁵³

Niveles de la escala	Sesiones	Horas	Sesiones	Horas	Remuneración por hora
Intérprete sin título universitario					
1	0 a 200	0 a 600			24,00\$
2	201 a 400	601 a 1200			26,00\$
3	401 a 600	1201 a 1800			28,00\$
4	601 a 800	1801 a 2400			30,00\$
Intérprete con título universitario					
5	801 a 1000	2401 a 3000	0 a 200	0 a 600	33,00\$
6	1001 a 1200	3001 a 3600	201 a 400	601 a 1200	35,00\$
7	1201 a 1400	3601 a 4200	401 a 600	1201 a 1800	38,00\$
8	1401 a 1600	4201 a 4800	601 a 800	1801 a 2400	40,00\$
9	Más de 1601	Más de 4801	Más de 801	Más de 2401	43,00\$

453 Directive A-6, Annexe 4: "Modalités de rémunération applicables à l'engagement d'un interprète ou d'un traducteur retenus par le Ministère de la Justice (MJQ)".

Los intérpretes pueden solicitar la revisión de su ficha cada 200 sesiones u 800 horas de interpretación, con el fin de aumentar su nivel en la escala. La revisión también se puede solicitar en el caso de haber obtenido un título universitario, en cuyo caso la mejora en la escala será notoria. La Directiva A-6 no precisa si la rama disciplinaria del título universitario obtenido tiene que estar en relación con la traducción e interpretación.

La hora completa de trabajo empieza a contar a partir del minuto 20, es decir que si el intérprete realiza un servicio inferior a 60 minutos pero superior a 20, se le remunera la hora completa.

Esta tabla se aplica evidentemente a los intérpretes acreditados. Para calcular la remuneración de los intérpretes ocasionales no acreditados se toman como refe-

rencia los niveles más bajos de cada tipo de intérprete, es decir el nivel 1 de la escala para los que no tengan título universitario y el nivel 5 para los que sí lo tengan.

Las sesiones completas remuneradas son de 3 horas. Sólo se pueden programar tres sesiones al día: mañana, tarde y noche. Se considera que la sesión acaba a la hora de comer: la de la mañana acaba a la hora del almuerzo y la de la tarde a la hora de la cena. Si un intérprete es requerido después de las horas de comida, deberá contabilizarse como una nueva sesión. Si durante una misma sesión un intérprete tiene que trabajar en otra lengua además de aquella por la que fue en principio requerido, se añade una prima máxima del 25% de la remuneración horaria por las horas trabajadas en esa otra lengua. En lo que respecta a las anulaciones de los

encargos, y siempre y cuando éstos fueran de 5 días seguidos o inferiores:

- si la anulación se produce 48 horas antes de la intervención, se ingresará al intérprete el precio mínimo de una sesión, salvo que la asignación fuera sólo por una sesión, en cuyo caso el intérprete sólo podrá percibir la mitad de los honorarios mínimos previstos para una sesión;
- si la anulación se produce 24 horas antes de la intervención, se ingresará al intérprete el precio mínimo de dos sesiones, salvo que la asignación fuera sólo por una sesión, en cuyo caso el intérprete sólo podrá percibir los honorarios mínimos previstos para una sesión;
- si el encargo requiriera al intérprete durante 6 días o más y la anulación se produjera menos de 7 días antes de la intervención, se le pagaría el 25% de los honorarios a los que habría tenido derecho entre el momento en que sus servicios ya no son necesarios y el final previsto de la intervención, con un cómputo máximo de diez sesiones.

Estas tarifas no comprenden las traducciones que se realizan durante los juicios, las cuales se cobran según la tarificación siguiente: 0,28\$ por palabra para las traducciones de textos científicos y técnicos y para los encargos urgentes; 0,18\$ por palabra para el resto de la tipología textual, incluidas las traducciones de las declaraciones.

Las necesidades de intérpretes según las lenguas dependen de las olas de inmigración; algunas lenguas son estables, mientras que otras aparecen y desaparecen, por lo que es imprescindible que haya un trabajo de

coordinación que prevea la posible llegada de usuarios de una lengua, todo ello en estrecha colaboración con otros bancos de intérpretes, principalmente el de la CISR, ya que los perfiles profesionales de sus intérpretes son similares a los del PJM. Esta colaboración es menos factible con el Bll, ya que estos últimos están más especializados en el ámbito sanitario, mientras que los que trabajan en el campo judicial tienen una especialización tal vez más técnica y específica. Con todo, en los encuentros que tuve con intérpretes del Bll, pude constatar que algunos habían trabajado o trabajaban de forma esporádica para el PJM o que realizaban tareas de traducción jurada, lo que muestra bien que los traductores e intérpretes rara vez se circunscriben a un único campo. La realidad del mercado laboral no se lo permite y ello podría hacer posible una auténtica colaboración entre los diferentes bancos de intérpretes de Montreal.

6.3. La interpretación en el ámbito del derecho administrativo

La interpretación en el ámbito administrativo en Canadá, como en tantos otros países, se circunscribe a los procedimientos relacionados con los procesos migratorios, principalmente las peticiones de residencia y de estatus de refugiado. Veamos en primer lugar cuáles son las categorías de inmigrantes que contempla la administración canadiense⁴⁵⁴:

454 M. Muñoz, J. C. Chirgwin, "Les immigrants et les demandeurs d'asile...", p. 34. Los autores citan como fuente el Ministerio Federal de Ciudadanía e Inmigración.

Tabla 55. Tipología de inmigrantes según la administración canadiense

Categoría de inmigrante	Definición	
Trámites de inmigración efectuados fuera de Canadá.	Inmigrantes económicos	- Residentes permanentes seleccionados (competentes y con capacidad para contribuir a la economía del país). - Trámites que suponen recursos económicos y una selección previa (económica, profesional y sanitaria).
	Familiares reagrupados	Familia directa de residentes permanentes
	Refugiados aceptados en el extranjero	- Refugiados invitados por el gobierno o por el sector privado. - Refugiados que han podido ser seleccionados en campos de refugiados.
	Residentes temporales	- Trabajadores temporales. - Estudiantes extranjeros.
Trámites de inmigración realizados dentro de las fronteras canadienses	Solicitantes de asilo	Personas que solicitan la protección de Canadá en virtud de la Convención de Naciones Unidas sobre el Estatuto de los Refugiados*.
Personas sin estatuto		- Personas que han entrado en el país de manera irregular. - Turistas que no han abandonado el país tras finalizar su estancia. - Solicitantes de asilo rechazados que han sido objeto de una orden de deportación. - Personas entre dos estatutos.

* *Convención sobre el Estatuto de los Refugiados*. Adoptada en Ginebra, Suiza, el 28 de julio de 1951 por la Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y de los Apátridas (Naciones Unidas), convocada por la Asamblea General en su resolución 429 (V), del 14 de diciembre de 1950. Entrada en vigor: 22 de abril de 1954, de conformidad con el artículo 43. Serie Tratados de Naciones Unidas, nº 2545, vol. 189, p. 137.

El Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) define al refugiado como aquella persona que se encuentra fuera de su país de origen, del que ha tenido que huir porque se la persigue por razones raciales, religiosas, de nacionalidad, de pertenencia a un grupo social determinado o por sus opiniones políticas y que no quiere o no puede reivindicar la protección de ese país ni regresar al mismo ya que teme ser perseguida⁴⁵⁵. Canadá, como tantos otros países,

está obligada a atender las peticiones de asilo en virtud de los acuerdos internacionales que ha venido firmando durante el siglo XX: la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados (1951), el Protocolo sobre el Estatuto

455 Gisèle Legault, "Parcours des réfugiés et des revendicateurs

du statut de réfugié", in Gisèle Legault (dir.), *L'intervention interculturelle*, Montreal, Gaëtan Morin, 2000, p. 108-127, p. 110.

de los Refugiados (1967)⁴⁵⁶ y la Convención contra la Tortura (1984)⁴⁵⁷.

El solicitante de asilo que se encuentre en territorio canadiense⁴⁵⁸ deberá justificar su petición en una audiencia ante la Sección de Protección de los Refugiados de la CISR, principal tribunal administrativo federal, el cual decidirá de la validez de la solicitud. En el caso de Montreal, el solicitante deberá dirigirse a la Oficina Regional para el Este de Canadá, que cubre la región de Ottawa, toda la provincia de Quebec y las cuatro Provincias Marítimas (Nueva Escocia, Nuevo Brunswick, Isla del Príncipe Eduardo y Terranova y Labrador)⁴⁵⁹. La CISR funciona como un tribunal, aunque de manera menos formal, ya que la audiencia no está presidida por un juez sino por uno o varios comisarios, que deciden sobre la petición de asilo basándose en el derecho canadiense, las obligaciones internacionales del país y su

456 *Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados*. Firmado en Nueva York el 31 de enero de 1967. Entrada en vigor: 4 de octubre de 1967, de conformidad con el artículo VIII. Serie Tratados de Naciones Unidas, nº 8797, vol. 606, p. 267.

457 *Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes*. Adoptada y abierta a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General de Naciones Unidas en su resolución 39/46, de 10 de diciembre de 1984. Entrada en vigor: 26 de junio de 1987, de conformidad con el artículo 27 (1).

458 Se pueden realizar peticiones de asilo desde el exterior de Canadá, por ejemplo en el contexto de planes de reinstalación de residentes en campos de refugiados en los que participan las autoridades canadienses. En ese caso, quien juzga sobre su viabilidad no es la CISR, sino el Ministerio Federal de Ciudadanía e Inmigración.

459 Commission de l'Immigration et du statut de réfugié du Canada, *Partie III: Rapport sur les plans et les priorités. Budget des dépenses 2009-2010*, Ottawa, Citoyenneté et Immigration Canada, 2009, p. 3.

tradición humanitaria. Además no existe una parte que contradiga los argumentos del solicitante, sino que la vista se desarrolla mediante un diálogo entre éste y el comisario. Las audiencias son públicas y la remisión de pruebas no está sujeta a reglas procesales, como en las causas civiles o penales. El solicitante tiene derecho a ser asistido por un consejero, que no tiene por qué ser obligatoriamente un abogado, sino que puede ser un asesor especializado en temas de inmigración o incluso una persona de su confianza, como un pariente o un amigo. En el caso de que cuente con los servicios de un abogado o un asesor, el trabajo de consultoría no será remunerado por la CISR, sino que es el solicitante el que tiene que costeárselo, bien por sus propios medios económicos, bien mediante la ayuda de un organismo comunitario que le proporcione asesoramiento, bien mediante el sistema de asistencia jurídica que la Provincia en la que se realice la petición pueda poner a disposición del solicitante, siempre y cuando demuestre no tener los medios suficientes para pagar esos gastos de asesoramiento. Lo único que proporciona la CISR es la asistencia gratuita de un intérprete durante la audiencia ante la Comisión en el caso de que el solicitante no hable ni francés ni inglés⁴⁶⁰. También proporciona la asistencia de un intérprete para rellenar el denominado "formulario de datos personales", que el solicitante debe enviar a la CISR en los 28 días siguientes a la aceptación a trámite de su petición de asilo⁴⁶¹. Este formulario constituye en cierta forma el expediente de petición de asilo, en el que el solicitante no sólo consigna

460 Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, *Guide de l'interprète*, Ottawa, Gouvernement du Canada, 2007, p. 11-12.

461 *Ibid.*, p. 15.

sus datos personales, sino que explica las razones que le llevan a pedir asilo en Canadá y aporta las pruebas que sustentan su petición.

En el caso de que la petición sea aceptada (un 40% aproximadamente de los casos), el refugiado deberá regularizar su situación realizando una petición de residencia permanente. En el caso de que su petición no sea aceptada, el solicitante puede pedir una revisión de su caso ante las autoridades judiciales. También puede realizar una petición de residencia permanente por razones humanitarias. Menos del 10% de los recursos y de las solicitudes por razones humanitarias son aceptadas: queda pues el abandono voluntario del país o la deportación, salvo para los países para los que exista una moratoria por ser inestables o muy peligrosos⁴⁶². Canadá ha sido tradicionalmente un país de acogida de refugiados como consecuencia de la interpretación liberal de la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados que se hace en la parte II de la Ley Federal sobre la Inmigración y la Protección de los Refugiados (LIPR)⁴⁶³: la diferencia principal entre la interpretación canadiense de la Convención y la que se hace en los países europeos radica en que, según la ley canadiense, el agente de persecución no tiene por qué ser el Estado ni estar apoyado por éste para fundamentar la petición de asilo. Otra especificidad canadiense es que, aunque la persecución por razón de sexo no entra en la definición de

462 M. Muñoz, J. C. Chirgwin, "Les immigrants et les demandeurs d'asile...", p. 36.

463 *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, L.C. 2001, c. 27. La LIPR es la ley federal marco que rige las cuestiones relacionadas con la inmigración y la protección de los refugiados. En ella está detallado gran parte del modo de funcionamiento de la CISR. Entró en vigor el 28 de junio de 2002, sustituyendo a la antigua Ley de Inmigración.

demandante de asilo que hace ACNUR, Canadá acepta peticiones en las que el hecho de ser mujer constituya la razón de la persecución⁴⁶⁴.

Uno de los problemas que plantea el procedimiento de petición de estatuto de refugiado, según la reglamentación que de éste se hace en la LIPR, es el desconocimiento que tienen los solicitantes sobre el derecho canadiense, lo que limita su participación en procedimientos que van a tener sin embargo graves repercusiones en su vida. Como he dicho anteriormente, los solicitantes tienen que prepararse para una audiencia en la CISR, ante la que deberán defender y justificar su petición.

Al problema de desconocimiento de la cultura jurídica del país se suma la barrera lingüística en el caso de los solicitantes que no hablen ninguna de las dos lenguas oficiales de Canadá. Puesto que los usuarios de la CISR no son ciudadanos canadienses, es normal que la lengua sea una de las principales barreras a la que deben enfrentarse tanto proveedores como usuarios. Como prueba, la traducción e interpretación representa alrededor del 20% de los gastos de asistencia jurídica en provincias que acogen gran número de inmigrantes como Ontario o Columbia Británica y la literatura sobre el tema demuestra que la discordancia de lenguas entre el abogado que prepara el dossier de solicitud y su cliente encarece los gastos de asistencia jurídica, no sólo porque haya que remunerar al intérprete, sino porque al ser más larga la intervención con intérprete

464 G. Legault, "Parcours des réfugiés...", p. 110.

el abogado tiene que pasar más tiempo con su cliente, por lo que sus honorarios también aumentan⁴⁶⁵.

He de aclarar en este punto que lo que en el contexto canadiense se conoce como “asistencia jurídica” se refiere a los servicios de ayuda jurídica, incluidos evidentemente los servicios de abogados, que los poderes provinciales ponen a disposición de los ciudadanos con escasos recursos, como suele ser el caso de los solicitantes de estatuto de refugiado. Quebec ha sido la provincia pionera en la prestación de asistencia jurídica gratuita. El Colegio de Abogados de Quebec dispone de un sistema de asistencia desde 1951, sistema financiado progresivamente por el MJQ desde 1967, con sucesivos acuerdos entre las dos instituciones que van estabilizando un modelo de gestión que desemboca en la Ley Provincial de Ayuda Jurídica⁴⁶⁶, aprobada el 8 de julio de 1972⁴⁶⁷. La asistencia jurídica en Quebec está gestionada por la Comisión de Servicios Jurídicos (CSJ), que nombra a los directores de los 11 centros regionales de asistencia jurídica, encargados de la coordinación de la prestación de servicios en toda la Provincia. Cada centro regional establece oficinas en distintos puntos de su región, constituyendo una red de más 116 oficinas (90 abiertas a tiempo completo y 26 a tiempo parcial) en 96 ciudades de Quebec, con 504 empleados y becarios. Entre los servicios que ofrece la CSJ a los inmigrantes y solicitantes del estatuto de refugiado

465 John Frecker, *Immigration and Refugee Legal Aid Cost Drivers*, Ottawa, Legistic Inc., 2002, p. 64.

466 *Loi sur l'aide juridique*, L.R.Q. ch. A-14.

467 Pierre Moreau, et al, *Pour une plus grande accessibilité à la justice. Rapport du groupe de travail sur la révision du régime d'aide juridique au Québec*, Quebec, Gouvernement du Québec, 2005.

se encuentran los siguientes: consejos de naturaleza general, ayuda o consejos de naturaleza jurídica, representación jurídica, divulgación jurídica⁴⁶⁸ y traducción y asistencia lingüística⁴⁶⁹, todo ello en las ramas del derecho siguientes: derecho civil, derecho penal, derecho de menores, derecho administrativo, derecho laboral, derecho penitenciario, derecho de familia, y derecho migratorio⁴⁷⁰. La CSJ constituye uno de los mejores y más vastos servicios de asistencia jurídica de Canadá, de hecho el 45% de las solicitudes de servicios jurídicos aceptadas en la Federación se realizan en Quebec⁴⁷¹. Los gastos que generan los servicios de traducción e interpretación están limitados a una cantidad fijada por la CSJ, más allá de la cual es necesaria la autorización del abogado que lleva el caso. Desgraciadamente no puedo aportar datos sobre el volumen de trabajo anual en traducción e interpretación ya que la Comisión nunca ha realizado ningún tipo de cómputo a ese respecto⁴⁷².

El resto de provincias canadienses ha seguido la línea trazada por Quebec, proporcionando servicios de asistencia jurídica de diversa índole, entre los que se encuentra la traducción y la asistencia lingüística. Se

468 Ya hemos visto que junto con los servicios de interpretación es esencial para los inmigrantes que la administración emprenda una labor de divulgación de la cultura jurídica que les ayude a conocer sus derechos y las prestaciones a las que pueden acceder.

469 Social Planning and Research of B.C., *Analyse des services liés au droit de l'immigration et de la protection des réfugiés au Canada*, Ottawa, Ministère de la Justice, 2005, p. 58-59.

470 *Plan stratégique 2009-2013*, Montreal, Commission des services juridiques, 2009, p. 3.

471 *Ibid.*, p. 6.

472 Fuente: Manon Allaire, apoyo administrativo de la CSJ.

gún un estudio realizado por el organismo comunitario *Social Planning and Research of British-Columbia* (SPR-BC) a cuenta del Ministerio Federal de Justicia, de las 6 provincias estudiadas (Columbia Británica, Alberta, Manitoba, Ontario, Quebec y Terranova), sólo Manitoba no ofrecía servicios lingüísticos dentro del paquete de intervenciones de asistencia jurídica⁴⁷³. El hecho de que Manitoba no ofrezca ese servicio se debe a que las intervenciones lingüísticas en los procedimientos judiciales con inmigrantes y refugiados en esa provincia las realiza un organismo comunitario, denominado Consejo Multiconfesional de Ayuda al Establecimiento de Inmigrantes, el cual recibe subvenciones públicas.

Vemos pues que los organismos comunitarios también colaboran en las labores de asistencia jurídica, incluidas las de interpretación. El estudio de SPRBC sobre la asistencia jurídica por parte de los organismos comunitarios se extiende a las 10 provincias canadienses: aparte de las 6 citadas más arriba, Saskatchewan, Nuevo Brunswick, Nueva Escocia y la Isla del Príncipe Eduardo. De todas esas provincias, sólo los organismos comunitarios de Nueva Escocia ofrecen un acceso limitado a servicios de interpretación y los de la Isla del Príncipe Eduardo no disponen de éstos. Las labores de traducción e interpretación son asumidas en la mayoría de los casos por trabajadores polivalentes de los organismos, o bien por voluntarios con conocimientos de derecho que ayudan a los solicitantes en el trabajo previo que constituye la elaboración del expediente de petición de asilo. Ese trabajo de interpretación se queda en la fase preparatoria, ya que la CISR cuenta con su propio banco

de intérpretes, exactamente como los servicios de interpretación judiciales —como hemos visto que ocurre en Quebec—, los cuales disponen de una estructura de interpretación que interviene sólo durante las audiencias, quedando la preparación en manos de organismos comunitarios o teniendo que ser pagada por el abogado o financiada directamente del bolsillo del acusado o del solicitante, según se trate de justicia penal o de justicia administrativa. Esta limitación en el acceso a intérpretes vuelve a poner sobre la mesa el problema de los intérpretes informales u ocasionales, sobre todo cuando son familiares y amigos los que realizan esta labor. Como vimos que ocurría en la interpretación sanitaria, la literatura científica sobre lo que pasa en el ámbito judicial subraya la transmisión sesgada, por incompetencia o por razones más espurias, que pueden realizar esos mediadores improvisados⁴⁷⁴.

El departamento de comunicación de la CISR en Ottawa se negó a darme datos actualizados sobre los gastos generados por los intérpretes que asisten a solicitantes y comisarios durante las audiencias, por lo que a modo orientativo refiero los últimos datos disponibles publicados por las autoridades federales, en este caso el Ministerio de Industria, que remontan al ejercicio 2005-2006⁴⁷⁵. Durante ese período, la Comisión requirió más de 100.000 horas de interpretación que generaron un gasto en concepto de honorarios de los intérpretes de 2.745.000\$. La tarifa de los intérpretes es de 24\$ por hora. El sistema de trabajo de la CISR prevé que el intérprete trabaje media jornada o una jornada comple-

473 SPRBC, *Analyse des services liés au droit de l'immigration...*, p. 2-7.

474 P. Noreau, *Le droit en partage...*, p. 127-128.

475 Industrie Canada, *Portrait de l'interprétation en milieu social au Canada*, p. 17-18.

ta, programando que las vistas en las que se trabaje con la misma lengua se sucedan si es necesario, con el fin de optimizar el trabajo del intérprete y los gastos que éste genera⁴⁷⁶. Este gasto se concentra en las tres principales áreas metropolitanas de la Federación: Toronto (57,9% de los honorarios), Montreal (26,8%) y Vancouver (10,9%). El Banco de intérpretes de la CISR cuenta con unos 1200 profesionales que proporcionan en su conjunto servicios en más de 260 lenguas o dialectos⁴⁷⁷.

A los gastos de interpretación hay que sumar los de traducción, ya que las normativas de las tres secciones de la CISR (Sección de Inmigración, Sección de Protección de los Refugiados y Sección de Apelación) exigen que cualquier documento que se les envíe y que no esté redactado en francés o inglés tenga que ir acompañado de una traducción jurada⁴⁷⁸. Si el usuario es beneficiario del programa de asistencia jurídica, el abogado podrá facturar los gastos de traducción e interpretación a dicho programa, pero si no es así, el usuario tendrá que buscar una vía menos onerosa para procurarse las traducciones que necesita. De hecho, los organismos de asistencia jurídica de numerosas provincias han pedido en reiteradas ocasiones a la CISR que permita que determinados documentos, sobre todo los que tengan que ver con la identidad del solicitante, puedan ser traducidos a la vista durante la audiencia, lo cual no sólo redu-

ciría los gastos derivados de las tarifas de traducción jurada, sino que agilizaría un procedimiento como el de la solicitud de estatuto de refugiado, criticado por su extrema lentitud. Esta petición parece que está siendo tomada en cuenta por la CISR, si atendemos a la Guía para los intérpretes de la Comisión publicada en 2007 —última versión actualizada— en la que se les indica que tendrán que traducir a la vista diferentes documentos durante las audiencias, principalmente documentos de identidad como pasaportes o permisos de conducir, o incluso documentos de naturaleza más diversa, como cartas manuscritas, artículos de periódico o informes médicos⁴⁷⁹.

La CISR se encuentra en un estado de continua saturación por la gran cantidad de solicitudes que recibe. Por el momento, la única solución que se le ha ocurrido al Gobierno Federal es exigir, a partir de julio de 2009, un visado de entrada a los ciudadanos mexicanos y checos que quieran entrar en Canadá, aunque sean turistas. La respuesta de las autoridades federales ha sido que habían constatado un gran aumento de ciudadanos de esos dos países que entraban en Canadá y una vez dentro solicitaban asilo. El resultado de esta medida restrictiva ha sido inmediato: el número de peticiones de refugio ha descendido considerablemente durante los últimos meses, pero ya muchos han criticado, tras la publicación a principios de noviembre de 2009 de los últimos datos sobre peticiones de asilo, la falta de compasión de un gobierno al que la CCDL obliga a escuchar todas las solicitudes de refugio antes de decidir sobre una eventual deportación⁴⁸⁰. La solución pasa evi-

476 Ibid., p. 26.

477 Ibid., p. 25.

478 *Règles sur la section de l'immigration*, DORS/2002-229, párrafo 25(1); *Règles sur la section de la protection des réfugiés*, DORS/2002-228, párrafo 28(1); *Règles sur la section d'appel de l'immigration*, DORS/2002-230, párrafo 29(1).

479 CISR, *Guide de l'interprète*, p. 87.

480 Bill Curry, "Asylum seekers' success rate plunges under Tory

dentamente no por imponer trabas a la circulación de personas, sino por agilizar los trámites administrativos de inmigración y refugio.

En Quebec, los organismos comunitarios ofrecen asistencia lingüística para la comunicación de informaciones de tipo general, explicación de formularios y documentos, así como ayuda en la redacción de documentos de tipo personal. Vemos pues que se trata no tanto de una labor de interpretación propiamente dicha, como la que hemos visto en los organismos públicos que ofrecen este servicio, sino de un trabajo que podríamos calificar de “acompañamiento lingüístico”. Se trata de una labor que está a medio camino entre la interpretación y la mediación intercultural. Es desempeñada en la mayoría de los casos por los trabajadores del organismo⁴⁸¹ o por voluntarios⁴⁸² que asisten a los inmigrantes en la realización de tareas administrativas de establecimiento que no podrían hacer sin alguien que mediara entre ellos y los SP. Los asistentes lingüísticos pueden colaborar en

tareas tales como el empadronamiento, la apertura de una cuenta bancaria, la solicitud de la tarjeta sanitaria y, en el caso de los solicitantes del estatuto de refugiado, les pueden ayudar a cumplimentar formularios y a preparar el expediente que tienen que presentar ante la CISR, siempre con la asistencia de un abogado o un asesor jurídico, el cual puede colaborar con el organismo comunitario o puede haber sido contratado por el sistema de asistencia jurídica de la provincia si el inmigrante no tiene medios suficientes para pagarse un abogado que defienda su causa ante la CISR. Algunos asistentes lingüísticos pueden también intervenir en las audiencias de la Comisión, pero suele ser bastante poco usual, ya que ésta dispone de su propio banco de intérpretes, como ya he señalado. Otros realizan labores de traducción jurada, ya que traducen documentos oficiales como partidas de nacimiento, certificados de matrimonio o de antecedentes penales.

Respecto al intérprete que interviene por cuenta de la CISR, se pueden apuntar las siguientes pautas de trabajo: la Comisión sólo firma contratos individuales con sus intérpretes y en ningún caso externaliza sus servicios recurriendo a empresas de traducción. El intérprete debe ser ciudadano canadiense o tener el estatuto de residente permanente y realizar un examen de acreditación para poder prestar servicios ante la comisión. El examen consiste en una prueba sobre la lengua oficial de trabajo (inglés, francés o ambas), un examen de interpretación en la lengua de trabajo del intérprete y un examen de traducción a la vista. En algunos casos excepcionales, sobre todo cuando se trata de intervenciones urgentes o porque el solicitante habla una lengua o dialecto minoritario para el que no hay intérpretes acreditados, la CISR puede contratar los servicios de un intérprete no acreditado, como se hace en el BIPJM. El

government”, *The Globe and Mail* (Toronto), 02/11/2009.

481 Los trabajadores de organismos comunitarios en Quebec tienen perfiles muy variados: trabajadores sociales, asesores jurídicos, asesores en formación profesional, personal administrativo, etc. Generalmente los que realizan labores de asistencia lingüística suelen pertenecer al mismo grupo etnocultural que los inmigrantes a los que dan servicio. En casos de lenguas con gran número de hablantes, puede tratarse de personas oriundas de Quebec que han aprendido la lengua, como ocurre a veces con el español. En cualquier caso, son personas que salvo en casos excepcionales no tienen una formación específica en interpretación y no realizan labores de asistencia lingüística de manera permanente.

482 Los organismos comunitarios de Quebec que trabajan con inmigrantes tienen por costumbre hacerlo en red para solucionar las cuestiones de asistencia lingüística, mediante un sistema de intercambio de servicios en virtud del cual los organismos se apoyan unos en otros según necesidades puntuales.

intérprete acreditado firma un contrato de un año renovable con cualquiera de las tres oficinales federales de la CISR (Toronto, Montreal o Vancouver), a título de trabajador autónomo al que se remunerará según los encargos en los que intervenga. Mediante este contrato, el intérprete entra a formar parte del Banco de la CISR, de naturaleza federal, pese a que esté adscrito a una de las tres oficinas. Esto quiere decir que, si se trata de un intérprete de lenguas muy minoritarias, se le puede solicitar para que realice un encargo al otro lado del país mediante teléfono o videoconferencia. La Comisión no asegura un número mínimo de intervenciones durante el tiempo que dure el contrato, lo único que limita es el número anual de encargos, el cual no puede superar los 25.000\$. Este contrato tiene como anexo un código deontológico⁴⁸³ que establece las normas conforme a las cuales el intérprete debe desarrollar su labor: la competencia, la minuciosidad, la diligencia, la eficiencia, la imparcialidad y la confidencialidad. Además, al principio de la audiencia el presidente de la Comisión le hace prestar juramento de que traducirá e interpretará fielmente y lo mejor que pueda durante la sesión. El intérprete trabaja bajo la responsabilidad jerárquica del coordinador de los servicios de interpretación de la CISR.

Los intérpretes de la CISR no utilizan la técnica de la interpretación simultánea, ni siquiera durante las audiencias. Todos los encargos se realizan mediante interpretación consecutiva bilateral, directa e inversa, de la lengua del solicitante al francés o inglés, dependiendo de la lengua de trabajo del comisario, y viceversa. La

483 *Code de conduite des interprètes*: http://www.irb.gc.ca/fr/brdcom/references/procedures/pages/code_interpret.aspx

técnica de traducción a la vista también puede ser requerida; ésa es la razón por la que se realiza un examen de esta modalidad de interpretación en las pruebas de acreditación. Las audiencias son grabadas mediante un sistema de audio, por lo que no existe *chuchotage* entre el solicitante y el intérprete, como puede ocurrir en los tribunales entre el acusado y su intérprete. Como se hace con los intérpretes del BII, se recomienda a los intérpretes de la CISR que desarrollen estrategias de toma de nota, principalmente si durante la intervención se citan nombres, fechas o cifras. Se insta al intérprete a que destruya esas notas al final de la sesión y antes de abandonar la sala de audiencias. Como ocurre en las otras intervenciones que hemos estudiado, el intérprete tiene la potestad de ordenar la interacción en el sentido de que puede interrumpir el discurso de alguna de las partes cuando estime que el exceso de información le impide realizar una traducción fidedigna de lo que se ha dicho o si piensa que en la interacción se ha deslizado un impar cultural que está haciendo imposible la comunicación⁴⁸⁴. Generalmente la interpretación es presencial, pero se puede pedir que ésta se haga a distancia por vía telefónica o videoconferencia. También se podrá solicitar al intérprete para que traduzca documentos antes, durante o después de la audiencia.

El principio metodológico de interpretación es el mismo que para el BII y el BIPJM, es decir traducción de la manera más literal posible, sin añadir ni omitir nada, traduciendo a la Comisión todo lo que diga el solicitante y viceversa. Esto incluye el mantenimiento del pronombre personal empleado por la persona que habla (el intérprete utiliza el “yo” del locutor), la prohibición

484 A. Blinstrubaité, “Interaction in Liaison Interpreting”, p. 132.

de resumir, parafrasear, exagerar o cambiar el registro del interlocutor en la traducción y la obligación de traducir mediante equivalentes, desconfiando de la sinonimia. Como se hace en el BIPJM, la utilización del mismo registro es esencial: eso quiere decir también que el intérprete no puede ni debe intentar explicar nada de lo que diga el comisario al solicitante. Si este último no entiende, es el comisario el que debe intentar expresarse de forma más clara, en un registro apropiado para que el solicitante pueda comprenderlo.

El principio de la equivalencia exacta debe guiar el trabajo del intérprete: si una palabra no existe en la lengua meta, podrá utilizar una formulación exegética para traducirla. Todo lo que diga el solicitante en la sala de audiencias tiene que ser traducido, incluido aquello que éste pueda querer decir exclusivamente al intérprete, el cual no tiene derecho a discriminar entre lo que se le dice a él y lo que se dice a la Comisión. A este principio se acopla evidentemente el de imparcialidad: el intérprete no puede ni debe tomar partido por ninguna de las dos partes, ni por la CISR ni por el solicitante. En esto, la labor del intérprete del CISR se asimila a la del intérprete del BIPJM y se distingue de la del intérprete del BII, ya que si en este último es conveniente que exista una comunicación fluida con el proveedor, con el que es bueno intercambiar pareceres antes y después de la intervención, lo contrario ocurre en la CISR: el intérprete no puede comunicar con ninguna de las partes antes o después de la audiencia y mucho menos para hablar sobre el caso. Si el intérprete conoce al solicitante o existe algún tipo de conflicto de intereses, debe comu-

nicárselo inmediatamente a la CISR para que le busquen un sustituto. Lo mismo ocurre si existe un impedimento técnico, como por ejemplo que el intérprete no entienda el dialecto del solicitante.

El intérprete que interviene ante la CISR tiene el perfil general de cualquier intérprete en los SP en el sentido que tendrá que trabajar en un ambiente de cierta tensión en el que el solicitante necesita a toda costa hacer aprobar su expediente, a veces —todo hay que decirlo— con procedimientos no del todo honestos, para lo cual puede requerir la ayuda del intérprete. En el trabajo de campo desarrollado por Frecker *et al*⁴⁸⁵ con proveedores de servicios con experiencia directa en el procedimiento de petición de asilo, los informantes subrayaron que a veces el intérprete puede ser percibido por el usuario como un agente enemigo: esto ocurre cuando el refugiado ha huido de un conflicto étnico y se encuentra con que el intérprete ante la CISR pertenece a la etnia de la que huía en su país. Además, en el ámbito judicial en general el usuario puede tener tendencia a percibir al intérprete como alguien que invade su privacidad y que puede publicitar determinadas circunstancias de su vida familiar y personal, sobre todo cuando el intérprete pertenece no ya a una etnia opuesta a la suya en el país de origen sino a su mismo grupo etnocultural⁴⁸⁶.

La tensión no sólo viene de la disparidad de intereses entre la CISR y el solicitante, sino que también se presenta durante las audiencias, en casos de gran carga

485 John Frecker, *et al*, *Représentation des immigrants et des demandeurs du statut de réfugié. Rapport final de l'étude*, Ottawa, Ministère de la Justice du Canada, 2002, p. 55-56.

486 P. Noreau, *Le droit en partage...*, p. 127.

emocional, como le ocurre a los refugiados que han tenido que abandonar el país de origen contra su voluntad y a toda prisa o, peor todavía, a aquéllos que han sufrido torturas, violaciones, detenciones arbitrarias y violencias varias en conflictos armados. Ésta es precisamente una de las diferencias esenciales dentro de la tipología de inmigrantes que veíamos más arriba: en este caso no se trata de inmigrantes económicos que han podido planificar su traslado, sino de personas que en muchos casos son incapaces de hacer el duelo provocado por el desarraigo respecto de su país de origen⁴⁸⁷. En algunos casos, los refugiados viven el exilio como si fuera la muerte de alguien muy próximo, ya que tienen la convicción de que nunca podrán regresar. Los comisarios de la CISR están además obligados por el procedimiento a hacer que los solicitantes expongan sus historias sin omitir ningún elemento, por traumático que éste pueda resultarles, puesto que en esas historias es donde se encuentra el fundamento de su reivindicación de asilo. Los informantes de Frecker *et al* declararon también que tenían la impresión de que la presencia del intérprete diluía la magnitud del sufrimiento por el que habían pasado los solicitantes. Y es que el interés del solicitante está en que su relato sea lo más realista posible y eso no siempre se puede hacer cuando hay un intérprete de por medio. Otras veces, los solicitantes se sienten cohibidos por tener que narrar acontecimientos de gran carga emocional delante de personas de su misma nacionalidad o etnia.

Algunos proveedores de organismos comunitarios que trabajan con solicitantes creen que sería conveniente que el intérprete subrayara la dimensión intercultural en

487 G. Legault, "Parcours des réfugiés...", p. 110.

su labor, ayudando a los miembros de la Comisión a esclarecer determinados puntos oscuros de las declaraciones. Esta posición es rebatida por las personas con responsabilidades de decisión en la CISR y por los abogados de los solicitantes, que temen que esta labor de mediación intercultural del intérprete lo convierta en parte del procedimiento, cuando en realidad tienen que observar una posición de neutralidad. Noreau estima que el peritaje cultural debería dejarse en manos de profesionales científicamente más preparados, como los sociólogos o los antropólogos⁴⁸⁸. Creo haber defendido suficientemente la posición equidistante del intérprete a lo largo de este trabajo y por lo tanto me parece que aquí el papel de facilitador cultural del intérprete no contradice en absoluto su neutralidad. Como trabajador de TISP que es, el intérprete que actúa ante la CISR está capacitado para deshacer los impares culturales que puedan presentarse, tal y como haría en una intervención ante los servicios sanitarios o en mucha menor medida ante un tribunal. Que el intérprete ayude a deshacer interpretaciones culturalistas o incomprensiones socioculturales por parte de los miembros de la CISR no significa en absoluto que esté abogando en favor del solicitante, sino que lo hace en aras de una mayor eficacia del procedimiento.

Un estudio realizado en 2001 por MacDonald sobre el *Refugee Law Office* de Toronto⁴⁸⁹ para los Servicios de Asistencia Jurídica de Ontario reveló que el 25% de los solicitantes que pedían la asistencia de un abogado privado —y no de un abogado a sueldo del Servicio de

488 P. Noreau, *Le droit en partage...*, p. 197-198.

489 G. McDonald, *Refugee Law Office Evaluation. Supplemental Report: Cost Efficiency*, Toronto, Legal Aid Ontario, 2001.

Asistencia Jurídica— lo hacían porque el intérprete les había recomendado hacerlo. Casos similares son descritos por los informantes de Frecker *et al*: en este caso habría intérpretes, remunerados por asesorías especializadas en peticiones de estatuto de refugiado, que harían publicidad de sus benefactores en organismos de acogida de Montreal⁴⁹⁰. A decir verdad, creo que es el único caso de práctica profesional poco ética por parte de intérpretes en los SP que he encontrado en toda la documentación analizada sobre esta profesión en Canadá. Algunos de los informantes entrevistados por MacDonald declararon que los intérpretes incluso les daban las tarjetas de visita de bufetes de abogados especialistas en peticiones de asilo de determinados países. Esto se debe a que el sistema de asistencia jurídica en Canadá se apoya en la práctica privada: los usuarios eligen abogado y éste después es remunerado por el gestor de la asistencia jurídica según unas tarifas públicas. El único caso en Quebec de abogados empleados es el de un organismo público, la Oficina de Inmigración, que ha sido víctima durante los últimos años de toda suerte de recortes presupuestarios que han hecho que el servicio haya incluso cerrado durante algún tiempo, para acabar volviendo a abrir pero con un número limitadísimo de abogados⁴⁹¹. En los desgraciados casos de Montreal y Toronto, intérpretes y abogados se aprovechan en este caso de la ignorancia por parte de los recién llegados de las instancias a las que deben dirigirse para realizar sus peticiones. Es evidente que esas prácticas indeseables deben desaparecer y eso sólo se puede conseguir desde planteamientos más éticos de la profesión por

parte de las personas que la practican, tanto los intérpretes como los abogados.

490 J. Frecker, *et al*, *Représentation des immigrants...*, p. 73.

491 SPBC, *Analyse des services liés au droit de l'immigration...*, p. 60.

7. La interpretación en el ámbito policial



7. La interpretación en el ámbito policial

Ninguno de los servicios de policía que operan en la ciudad de Montreal —la GRC, la Policía de Quebec⁴⁹² (SQ) y la Policía Municipal de Montreal (SPVM⁴⁹³)— disponen de un servicio de banco de intérpretes equiparable al BII o al BIPJM. La SQ⁴⁹⁴ utiliza una lista de traductores internos y externos a los que se apela según las necesidades de intervención. Por trabajadores internos se entiende los proveedores de servicios dentro de la propia SQ (personal administrativo y agentes), quienes llegado el caso pueden actuar como intérpretes. Para entrar a formar parte de esa lista sólo hace falta enviar un curriculum vitae y, una vez evaluada la cualificación del candidato, se le incluye en la base de datos del Cuerpo. El servicio no dispone de ningún tipo de documento de base que fije los criterios de admisión, así como de código ético que establezca unos mínimos de actuación profesional. No creo que se pueda hablar en este caso de “banco de intérpretes”, sino de simple “lista” o “bolsa”, ya que no se trata de un servicio que cuente con procedimientos

más o menos claros de contratación y de encargo de las intervenciones, como el BII o el BIPJM, sino de una lista de nombres y números de teléfono a la que se recurre según las necesidades.

Procedimiento similar emplean los agentes de la GRC⁴⁹⁵, que se refieren en primer lugar a sus propios compañeros. En caso de que la combinación lingüística que buscan no se encuentre entre las competencias de los gendarmes del cuerpo, la GRC no recurre a su propia lista de intérpretes, ya que no tiene, sino a los servicios del PJM, estrategia bastante más juiciosa puesto que así resuelven la cuestión de la acreditación y la deontología de los intérpretes con los que trabajan. El procedimiento de la GRC nos recuerda una vez más las ventajas de tener un banco de intérpretes que concentre servicios para varios organismos. En el caso del BII, éste proporciona intérpretes a una amplia gama de organismos de sanidad, educación y servicios sociales; en cuanto al BIPJM, éste no sólo interviene en las audiencias de los tribunales de Montreal, sino que además se ocupa de la acreditación de todos los intérpretes judiciales de la provincia y proporciona asistencia lingüística a los gen-

492 *Sûreté du Québec.*

493 *Service de police de la ville de Montréal.*

494 Fuente: Robert Bélec, director de relaciones con los ayuntamientos de la SQ.

495 Fuente: Luc Thibault, portavoz de la GRC en Montreal.

darmes. Con todo, resulta curioso que la GRC, que es un organismo de competencia federal, se asocie con el BIPJM, que depende del MJQ, mientras que la SQ, que está gestionada por el mismo gobierno provincial, recurra a su propia lista de intérpretes cuando tiene un banco de intérpretes en los juzgados de Montreal que trabaja en el mismo ámbito de interpretación y que cuenta con procedimientos de acreditación claramente establecidos.

En cuanto al SPVM⁴⁹⁶, los responsables del servicio presumen de que, entre todos, los 4.600 agentes de la Policía Municipal de Montreal hablan alrededor de 130 lenguas, ya que pertenecen a diferentes grupos etnoculturales de la ciudad, lo cual no deja de contradecir un reportaje publicado el 8 de agosto de 2009 por el periódico de Montreal *Le Devoir* en el que se argumentaba que la policía de la ciudad carecía de formación en mediación intercultural debido entre otras cosas a la configuración sociológica y etnocultural del Cuerpo, formado en su gran mayoría por jóvenes blancos pertenecientes a la mayoría francófona⁴⁹⁷. En los casos en los que los mismos agentes no puedan realizar la labor de interpretación, el SPVM tiene firmado un convenio

con una empresa privada⁴⁹⁸ que le proporciona los servicios necesarios, sobre todo cuando la Policía pone a personas a disposición de la justicia y necesita un traductor oficial que les asista durante la investigación e interrogatorios.

Los proveedores de servicios que trabajan para organismos comunitarios deploran precisamente que los órganos que velan por el orden público y que están tan en contacto con los inmigrantes, sobre todo el SPVM, no dispongan de un servicio más profesionalizado⁴⁹⁹.

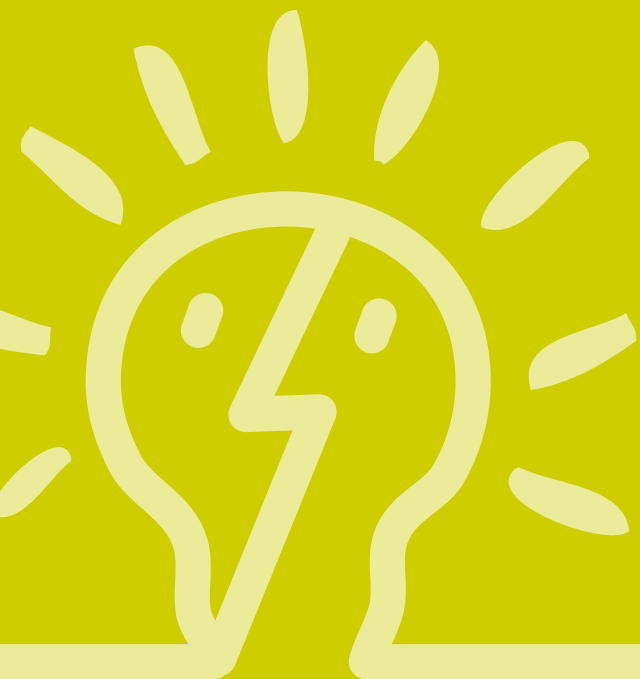
496 Fuente: Michèle Côté, responsable de investigación y planificación del SPVM.

497 Brian Myles, "Délit de faciès. Pas facile d'être à la fois jeune et membre d'une minorité à Montréal", *Le Devoir* (Montreal), 08/08/2009. El reportaje se publicaba con ocasión del primer aniversario de la muerte de Freddy Villanueva, un joven de origen hondureño muerto por disparos de un policía y cuyo fallecimiento había provocado graves disturbios en un barrio del noreste de Montreal. Brian Myles describía los esfuerzos puestos en práctica por el SPVM para evitar las prácticas de perfil racial.

498 Agence Le Monde Traduction et Interprétation. 7012, boulevard Saint-Laurent. Montreal, Qc H2S 3E2.

499 P. Noreau, *Le droit en partage...*, p. 125.

8. Propuesta de sistema de gestión de un Banco Andaluz de Intérpretes



8. Propuesta de sistema de gestión de un Banco Andaluz de Intérpretes

Una vez analizada en profundidad la situación de la TISP en Quebec, pasaré a describir en esta última parte de mi trabajo una propuesta de Banco Andaluz de Intérpretes teniendo en cuenta lo observado durante mi estancia en Montreal. Amplia es la literatura científica sobre la situación y las necesidades aún no cubiertas de estructuras de TISP en el Estado Español, principalmente en los ámbitos judicial y sanitario⁵⁰⁰. A ese respecto, mi propuesta es más teórica y estructural que práctica: pretendo en las páginas que siguen proporcionar un marco general de actuación que sirviera de punto de anclaje para lo que podría convertirse en un Banco Andaluz de Intérpretes que trabajara con los SP de sanidad, servicios so-

ciales, justicia y educación. La finalidad de este trabajo ha sido ante todo presentar las soluciones aportadas al problema de las barreras lingüísticas en Quebec e intentar discernir hasta qué punto esas soluciones serían viables en el contexto andaluz. La viabilidad de ese proyecto queda supeditada a la elaboración de un proyecto más amplio que debería constar, como mínimo con los siguientes elementos:

1. Un **informe de viabilidad económica** del Banco en el que se estableciera **el personal de gestión necesario y el mínimo de intérpretes que habría que adscribir en las listas del banco**. Para ello sería necesario atender a los siguientes parámetros:

- 1.1. **Número de inmigrantes llegados a Andalucía** durante los últimos años, provincias de establecimiento y tendencias sociológicas de éstos, principalmente las lenguas que hablan y el nivel de conocimiento del castellano (Fuentes: 2º Plan para la Inmigración en Andalucía, Comisión Interdepartamental de Políticas Migratorias, Foro Andaluz de la Inmigración, Instituto de Estadística de Andalucía, Instituto Nacional de Estadística).

- 1.2. **Datos sobre la frecuentación de los servicios públicos por parte de extranjeros**, principalmente

500 Carmen Valero Garcés, “¿Traducción e interpretación en los servicios públicos? ¿De qué me hablas? ¿Una nueva especialización?”, in Carmen Valero Garcés, et al (eds.), *Nuevas tendencias y aplicaciones de la Traducción*, Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad, 1998, p. 267-276; Carmen Valero Garcés, “Community Interpreting and Translating in the Spanish Social Context”, in *Language is a Human Right. Fourth International Forum and First European Congress on Court Interpreting and Legal Translation*, Graz, Institute for Translator and Interpreter’s Training, 1999, p. 50-55; Carmen Valero Garcés, “Community Interpreting and Translating in Spain: Present and Future”, *Proceedings of the First Babelea Conference on Community Interpreting*, Londres, Languageline-Babelea European Association, 2000, p. 12-19.

en **los ámbitos de la salud, de la justicia y de los servicios sociales** (Fuentes: Consejería de Salud, Consejería de Justicia y Administración Pública, Consejería de Igualdad y Bienestar Social, ONG que trabajan con inmigrantes, principalmente Andalucía Acoge). Lo ideal sería recopilar esos datos en función de la lengua de los usuarios, ya que eso permitiría disponer de números más concretos sobre las necesidades de los inmigrantes en materia de superación de barreras lingüísticas, pero desgraciadamente en Andalucía todavía no hemos incorporado a los estudios sobre inmigración la dimensión lingüística.

1.3. Análisis de la industria de la traducción e interpretación en Andalucía (traductores en ejercicio y estudiantes de Traducción e Interpretación), estudio que permitiría hacer una proyección del número de intérpretes del que podría disponer el Banco (Fuentes: Dirección General de Oficina Judicial, Justicia Juvenil y Cooperación de la Consejería de Justicia de la Junta de Andalucía, Universidad Pablo de Olavide, Universidad de Sevilla, Universidad de Córdoba, Universidad de Granada, Asociación Española de Traductores e Intérpretes (ASETRAD), ONG que trabajen con mediadores interculturales que realizan labores de interpretación).

2. Un **estudio sobre la percepción que tienen los proveedores de las barreras lingüísticas en los servicios públicos**. Este análisis tendría que hacerse sobre todo entre los proveedores de servicios sanitarios, sociales y de educación, ya que la barrera lingüística en el ámbito judicial está demostrada desde hace tiempo y es comúnmente aceptada por los profesionales de la justicia. El estudio podría realizarse en dos vertientes: envío masivo de un cuestionario cerrado a

los profesionales de un determinado número de centros de salud y hospitales y un trabajo más preciso con 2 ó 3 *focus groups* de profesionales sanitarios que respondieran a una serie de preguntas abiertas.

Expongo a continuación algunos descriptores básicos de mi propuesta de Banco Andaluz de Intérpretes:

a) Administración única

Una de las lecciones que pueden extraerse de la experiencia de Canadá en general y de Quebec en particular, es que las estructuras administrativas de interpretación tienen que estar lo más centralizadas posible. Los intérpretes en los SP tienen perfiles profesionales bastante amplios que les permiten trabajar en campos distintos de la interpretación. Muchos de los que prestan sus servicios en el BIPJM lo hacen también en el BII, algunos además son traductores jurados o trabajan para firmas privadas o en empresas de tele-traducción, sobre todo en el Canadá anglófono. La complejidad del mercado laboral de la traducción-interpretación tanto en Canadá como en España hace que los intérpretes que trabajen como autónomos tengan campos de especialidad bastante amplios. Esto puede hacer que un mismo profesional que podría ser útil en distintos servicios públicos no esté lo suficientemente bien aprovechado porque no existe coordinación entre los diferentes bancos de intérpretes.

En Montreal algunos intérpretes del BII suelen dar servicio también en el SCIS del Hospital para Niños, ya que ambos organismos son en cierta manera colaboradores “naturales” al pertenecer al campo de la intervención sanitaria. Lo mismo ocurre con los intérpretes de la CISR, quienes llegado el caso pueden cumplir encargos

en el PJM, cosa que ocurre bastante a menudo porque las olas de inmigración cambian y el Tribunal puede encontrarse con usuarios que requieren lenguas poco usuales, lo que obliga a la coordinación del PJM a disponer de un catálogo de intérpretes lo más amplio posible. La GRC, por su parte, solicita intérpretes al BIPJM cuando le es necesario. Al mismo tiempo, esos intérpretes también pueden estar dados de alto en las listas de la SQ o trabajar para la sociedad privada que gestiona los servicios de traducción del SPVM. Esta multiplicación de bancos no es voluntaria, sino que es consecuencia del hecho de que las autoridades quebequesas y canadienses llevan mucho tiempo haciendo frente a las problemáticas que plantea la inmigración y dando soluciones inmediatas, sin poder establecer una estrategia de conjunto. Un único banco con una coordinación unificada permitiría a mi modo de ver optimizar los medios humanos de los que se disponga. Estaríamos hablando de un Banco capacitado para intervenir en todos los servicios públicos de una zona en concreto (servicios administrativos, sanitarios, sociales y judiciales) con una gestión centralizada.

Un primer modelo podría centrarse en Andalucía Occidental (provincias de Sevilla, Cádiz, Córdoba y Huelva), en donde el número de inmigrantes es inferior y, por lo tanto, la gestión de la experiencia piloto más sencilla. Gracias a una informatización adecuada, el Banco se puede gestionar con un aparato administrativo de poca entidad: una persona que asuma la dirección y los expedientes de los intérpretes y uno o dos apoyos administrativos que se encarguen de la gestión de los encargos y de la facturación de los mismos, siguiendo el modelo de gestión del BII que observé en Montreal. Un modelo de recepción mediante aplicación informática agilizaría el servicio y permitiría reducir el tiempo que implica la

interacción telefónica entre los proveedores de contacto y los apoyos administrativos del Banco. Además no supeditaría las recepciones de encargos a un horario de oficinas fijo, sino que permitiría que los proveedores realizaran sus peticiones en cualquier momento del día, lo cual puede resultar muy práctico para determinados servicios sanitarios, judiciales o policiales, siempre y cuando se tenga en cuenta un plazo de tratamiento de la solicitud de aproximadamente 24 horas.

Por otra parte, este sistema posibilitaría el que el Banco no necesitara ni siquiera una sede física, ya que con los medios actuales la gestión de las peticiones se podría realizar desde cualquier lugar. Dichas peticiones se tramitarían posteriormente a los intérpretes, según la provincia y la ciudad en la que éstos prestaran servicio. En ese sentido, el Banco tendría que emprender una política activa de búsqueda de intérpretes que trabajara por círculos concéntricos desde Sevilla al resto de provincias de Andalucía Occidental y que le permitiera tener situados a intérpretes en todo ese radio de acción. Como el Banco lo único que hace es servir de puente entre el proveedor y el intérprete, la campaña de búsqueda sólo generaría los gastos normales de evaluación de las candidaturas, pero no implicaría compromiso contractual alguno, ya que el Banco sólo factura por servicio de interpretación realizado. La evolución de las listas de intérpretes en Montreal me ha permitido ver que muchos intérpretes figuran en esas listas pero reciben pocos o ningún encargo a lo largo de un año, de lo cual ellos mismos pueden extraer sus propias consecuencias: seguir en la lista por si llega algún encargo o darse definitivamente de baja de la misma anulando el compromiso que han firmado con su banco. Los traductores e intérpretes que trabajan como autónomos están acostumbrados a realizar su labor ante multitud

de empleadores distintos, siempre y cuando los honorarios sean dignos.

Además, el Banco podría implementar un modelo de interpretación telefónica y por video-conferencia. Este sistema puede resultar más oneroso al principio por las necesidades técnicas que implica, pero a la larga reduciría los gastos y podría resultar más atractivo para los proveedores. En cualquier caso, sería necesario realizar un estudio de viabilidad y tener en cuenta que habría que emprender una labor de sensibilización ante los proveedores para que cambiaran sus modos de intervención cuando ésta se realiza con un intérprete, presente físicamente o a distancia.

b) Vinculación laboral de los intérpretes con el Banco

No quiero aventurarme en cuestiones de derecho laboral que no están en el objetivo de esta memoria, pero la cuestión de la vinculación laboral de los intérpretes del Banco debería tratarse, llegado el caso, en un informe de viabilidad en el que se estableciera cuál es el vínculo más adecuado atendiendo a las leyes laborales españolas. El modelo de gestión podría ser una combinación del BII y el BIPJM ya que después de todo el Banco Andaluz asumiría esas dos áreas de actuación en los servicios públicos. Los intérpretes podrían firmar algún tipo de contrato con el Banco que se revisaría todos los años y cuya remuneración estaría sujeta a los servicios prestados en los centros proveedores.

c) Sistema de tarifas

La política de tarifas debería ser lo más equilibrada e igualitaria posible, para que desde los proveedores no se tenga la impresión de que el Banco aplica diferentes raseros según sus clientes. A los poderes públicos compete el que la interpretación en los SP se vea cada vez más como una profesión y no simplemente como una actividad de voluntariado. A esa nueva mentalidad tienen que contribuir también los proveedores de servicios y las organizaciones no gubernamentales que realizan labores de interpretación de forma esporádica, pero el Banco también debería colaborar estableciendo una política de referencia lógica, que no impida sin embargo que puedan aplicarse tarifas especiales a proveedores que encarguen un gran volumen de trabajo a lo largo del año. En cualquier caso eso debe estar indicado convenientemente en los convenios que se firmen entre el Banco y los proveedores. Por otro lado, las dos partes deberían intentar que cualquier negociación de las tarifas redundara lo menos posible en los honorarios de los intérpretes. En el caso de que el Banco ampliara sus servicios a clientes privados, debería entonces establecer una tipología precisa y extensa de las tarifas atendiendo a los perfiles de los proveedores-clientes (proveedores de servicios públicos, organizaciones no gubernamentales, clientes particulares, empresas...)

Por otro lado, el análisis de la industria de la traducción e interpretación en Andalucía previo al establecimiento del Banco Andaluz de Intérpretes debería permitir fijar una política de tarifas juiciosa. Se pueden apuntar ya algunos parámetros basados en lo observado en Montreal, como que el tiempo de espera, principalmente en el caso de intervenciones en el ámbito sanitario, fuera

remunerado con una tarifa menor que el tiempo dedicado a la intervención propiamente dicha.

También debería tenerse en cuenta el **reembolso de los gastos de dietas y desplazamientos** (kilometraje, peajes, gasto de gasolina, billetes de tren o autobús, transporte público dentro de las ciudades, etc.).

d) Soluciones baratas de acuerdo con los proveedores: ¿el intérprete a distancia es la solución?

El reembolso de los gastos de desplazamiento puede acabar resultando oneroso para los centros de salud. Todo depende del presupuesto que puedan destinar a este asunto. Se recuerda que en la LSSS de Quebec se hace referencia a la obligación, por parte de los proveedores, de tener en cuenta las particularidades lingüísticas, socioculturales y etnoculturales de las regiones en las que se implante el servicio sanitario, así como favorecer el que las personas pertenecientes a grupos etnoculturales puedan acceder a los servicios sanitarios y sociales en su propia lengua, siempre y cuando la situación económica de dichos servicios lo permita. Es precisamente esta referencia a la situación económica la que lleva a algunos proveedores en Montreal a no recurrir a los servicios de los intérpretes del BII. Los gestores del Banco son conscientes de ello y piensan que el desarrollo de servicios de interpretación por teléfono o videoconferencia podría ayudar a abaratar los gastos, sobre todo en centros de salud con poco presupuesto o que se encuentren en zonas más recónditas de la ciudad. En el caso de Montreal hay muchos proveedores a los que no les gusta trabajar con un intérprete por teléfono y no les falta cierta razón, ya que la presencia de un interlocutor físicamente ausente complica la comuni-

cación y puede provocar tensiones, además de alargar innecesariamente la intervención si hay interferencias o alguno de los participantes en la interacción tiene algún problema de dicción o audición. La interpretación por videoconferencia está sujeta a los mismos problemas y varía mucho según la velocidad de conexión de la red de internet del centro, la calidad del monitor, de los altavoces, del ordenador, etc.

Para la implantación del servicio en Andalucía sería sin duda necesario preguntar a los proveedores, que son los que trabajarían en primera línea con los intérpretes, si prefieren un servicio presencial o no. En el caso de que fuera imposible un servicio presencial por cuestiones presupuestarias, sería imprescindible que el Banco emprendiera una campaña de formación con los proveedores para enseñarles a trabajar con un intérprete que además no está presente físicamente en el espacio en el que se desarrolla la interacción. Lo mismo ocurre con los intérpretes: los profesionales especializados en interpretación bilateral suelen estar acostumbrados a trabajar en interacciones presenciales y pueden mostrarse reticentes a trabajar en la distancia.

El recurso a la interpretación por teléfono o videoconferencia podría ayudar a planificar mejor los servicios y a trabajar a un precio razonable las 24 horas del día, los 7 días de la semana y de manera relativamente rápida. Este sistema permitiría atender las urgencias en los hospitales y los grandes centros de salud, pero una vez más requiere de un cambio en la cultura de intervención sanitaria. A pesar de lo dicho, la solución de la interpretación a distancia sería de más difícil aplicación en otros ámbitos como los servicios sociales, la educación y sobre todo la justicia.

e) Referentes externos

Para el establecimiento de los objetivos de formación se podría establecer una red de trabajo con grupos de investigación universitarios que ya trabajan sobre la TISP, como el FITISPos (Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos) de la Universidad de Alcalá de Henares. Este grupo, dirigido por Carmen Valero Garcés, colabora activamente con ONG que están en contacto con población inmigrante, como Cruz Roja, Red Acoge, ACCEM, COMRADE/SETI, o CEAR e instituciones locales y organismos nacionales, como el Ministerio del Interior (Oficina de Asilo y Refugio), el Ministerio de Justicia (Juzgados de Plaza de Castilla en Madrid), los servicios sociales de los ayuntamientos, centros de salud y hospitales de las Comunidades de Madrid y Castilla-La Mancha⁵⁰¹. El Grupo dispone igualmente de un programa de formación de postgrado que podría servir de referencia para acreditar a los futuros intérpretes del Banco Andaluz. Cuenta con un Máster Oficial en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos y tres cursos propios: “Comunicación interlingüística”, “Traducción e Interpretación en Hospitales y Centros de Salud” y “Traducción e Interpretación Jurídico-Legal y Administrativa”⁵⁰². Otro de los grupos con los que se podría establecer una colaboración es el CRIT (Comuni-

cación y Relaciones Interculturales y Transculturales)⁵⁰³ de la Universitat Jaume I de Castellón, el cual, además de realizar un completo repertorio bibliográfico en TISP, ofrece un curso de formación específica en Mediación Intercultural e Interpretación en el Ámbito Sanitario.

Aunque no dispense una formación específica en TISP, la relevancia de los trabajos realizados por el Grupo GRETI de la Universidad de Granada, con una tesis pionera sobre la cuestión⁵⁰⁴, hacen imprescindible su colaboración en los programas de formación del Banco. De igual modo, habrá que tener en cuenta la labor de formación emprendida por la Universidad de La Laguna, que imparte el EUTISC, título de Experto Universitario en Traducción e Interpretación en los Servicios Comunitarios⁵⁰⁵, bajo la dirección de Carmen Toledano.

Por otro lado, el Banco debería establecer una lista de referentes externos no académicos, dentro y fuera de Andalucía. Se trata de organismos que vienen desarrollando durante los últimos años programas de formación en mediación intercultural:

501 Carmen Valero Garcés, “El Grupo FITISPos, formación e investigación en traducción e interpretación en los servicios públicos”, *Revista Española de Lingüística Aplicada*, vol. extra 1 (“Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España”, coord. Francisco Raga Jimeno y Carmen Valero Garcés), 2006, p. 205-216, p. 206.

502 <http://www2.uah.es/traduccion/formacion.html> [fecha de consulta: 30/01/2010]

503 <http://www.crit.uji.es/index.htm> [fecha de consulta: 30/01/2010]

504 María Isabel Abril Martí, *La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis doctoral dirigida por la Dra. Anne Martin. Universidad de Granada, septiembre de 2006.

505 <http://webpages.ull.es/users/experto> [fecha de consulta: 30/01/2010]

- Federación Andalucía Acoge⁵⁰⁶
- Fundació Desenvolupament Comunitari (Cataluña)⁵⁰⁷
- Centre bruxellois d'Action interculturelle (Bélgica)⁵⁰⁸

f) Perfiles de los intérpretes

Siguiendo a Roberts⁵⁰⁹, sería necesario tener en cuenta tres niveles de formación en el ámbito de la TISP: la formación de los intérpretes, la formación de los formadores de los intérpretes y la formación de los profesionales que trabajan con los intérpretes. En lo que respecta a la formación de los candidatos a convertirse en intérpretes del Banco, se podría contemplar la posibilidad de establecer un programa de formación de entre 150 y 200 horas teóricas, con posibilidad de 50 horas de prácticas. En el contexto universitario español esta formación sólo podría ofrecerse como postgrado (un año de postgrado equivale a 60 créditos ECTS). Otra posibilidad sería que la Junta ofreciera la acreditación como Certificado, más parecido a una formación profesional cuyo programa fuera por ejemplo impartido en universidades andaluzas. Esta solución es más plausible porque permitiría aumentar el alumnado, ya que podría dirigirse también a personal de servicios públicos que deseara

trabajar como intérprete institucional con formación⁵¹⁰ o a traductores e intérpretes que no tuvieran vinculación laboral con el Banco ni con la administración pública, por ejemplo traductores autónomos que desearan ser titulares de esa acreditación para aumentar su capacitación profesional y su espectro de intervención dentro del campo laboral de la traducción e interpretación. Dentro de los parámetros que tendrían que tomarse en cuenta en la elaboración de los objetivos de la acreditación habría que atender a los siguientes:

- Habría que establecer qué tipo de acreditaciones serían necesarias. Tendría que delimitarse si, debido a que las destrezas requeridas son distintas, se deberían hacer dos acreditaciones, una para traductores y otra para intérpretes (como hace la NAATI en Australia⁵¹¹) o si por el contrario se debería establecer una única acreditación para intérpretes que capacitara principalmente para interacciones orales, como el CILISAT e ILISAT de Ontario. Esta última solución resulta más sencilla de aplicar y responde mejor a mi entender a la realidad de la TISP, cuya actividad laboral se desarrolla principalmente en el campo de la interpretación.

506 <http://www.acoge.org/> [fecha de consulta: 30/01/2010]

507 <http://www.desenvolupamentcomunitari.cat/web/index.php> [fecha de consulta: 30/01/2010]

508 <http://www.cbai.be/> [fecha de consulta: 30/01/2010]

509 Roda Roberts, "Community Interpreting Today and Tomorrow", in Peter W. Krawutschuke, (ed.) *Proceedings of the 35th Annual Conference of the American Translators Association*, Medford (NJ), Learned Information, 1994, p. 127-138.

510 Tal y como hace la NAATI en Australia, que ofrece la posibilidad de acreditarse como intérpretes o traductores paraprofesionales (los denominados PPT y PPI, antiguamente acreditaciones de nivel 2 en el sistema australiano). Estos diplomas certifican el conocimiento de una lengua extranjera, capacitan para realizar labores de acompañamiento lingüístico y pueden servir para trabajadores públicos que necesiten acreditar conocimientos de una lengua extranjera porque su servicio tiene una alta frecuentación de inmigrantes, por ejemplo en el ámbito sanitario. En el caso español, una acreditación de este tipo resultaría tal vez más pertinente que los diplomas de las Escuelas de Idiomas, al ser más específicos.

511 NAATI, *Accreditation by Testing. Information Booklet*, Deakin, NAATI National Office, 2009.

- Como los ámbitos de trabajo pueden ser dispares, el modelo de acreditación debería poder diversificarse entre una rama más biosanitaria y social, para los que deseen acreditarse en interpretación en servicios sociales, sanitarios y educativos y una más jurídica para los intérpretes judiciales. Esta bifurcación temática no tiene por qué producir dos acreditaciones dispares, sino que puede existir complementariedad entre ambas. Como ya he indicado con anterioridad, en Montreal he tenido la oportunidad de constatar cómo los intérpretes trabajaban simultáneamente en varios ámbitos distintos de la TISP, por lo que un buen profesional podría sin ningún problema obtener una doble acreditación.
- No sólo deberían tenerse en cuenta las competencias comunicativas en todas las lenguas de trabajo, incluida el español, sino que se tendría que atender a las capacidades técnicas de los candidatos, especialmente en interpretación consecutiva y bilateral. El candidato deberá ser capaz de interpretar en los dos sentidos de su combinación lingüística sobre temas que cubren campos profesionales relacionados con los servicios públicos, como la sanidad o la justicia. Será imprescindible evaluar la capacidad del candidato para desenvolverse en situaciones de interacción real, como las que los intérpretes en los SP encuentran en su labor cotidiana.
- Debería establecerse un grupo de lenguas susceptible de acreditación que tenga que ver con las necesidades de las administraciones. Para ello será necesario establecer canales de transmisión de la información adecuados entre el Banco y los centros proveedores.

Es importante que el Banco establezca un perfil flexible de los intérpretes. El oficio de intérprete en los servicios públicos está sujeto a las fluctuaciones que experimenta la población inmigrante. Los flujos migratorios varían las condiciones económicas de los países emisores y receptores. Esto quiere decir dos cosas: que los países emisores no siempre van a ser los mismos —por lo que las lenguas de los inmigrantes van a cambiar— y que la coyuntura económica de España y Andalucía podrá atraer más o menos inmigrantes. En estos momentos, la curva está en el nivel bajo por la recesión económica que sufren todos los países de la Eurozona, pero esa tendencia no va a ser eterna y cuando Andalucía vuelva a situarse en una coyuntura de crecimiento económico, volverá a necesitar mano de obra extranjera ¿De dónde? Eso lo sabremos con el tiempo. Las estadísticas de los gobiernos español y andaluz apuntan a países que son casi ya tradicionales emisores de emigrantes que vienen a España, pero la experiencia canadiense nos enseña que esos flujos cambian de un año para otro, mucho más en un país como el nuestro en el que la inmigración económica no está planificada. Así pues, los miembros de grupos etnoculturales podrían estar en buena posición para engrosar las listas del Banco, siempre y cuando reciban una formación y adquieran una cierta seguridad laboral que pasa por algunos factores:

- Que sean capaces de trabajar con una serie de combinaciones lingüísticas que les permitan hacer frente a los cambios en los flujos migratorios. Este perfil me parece bastante poco usual.
- Que realicen actividades en el Banco de manera parcial y dispongan a su vez de otra actividad laboral más estable, relacionada o no con la traducción.

Esta segunda opción es válida también para los licenciados y graduados en Traducción e Interpretación. La ventaja que tienen con respecto a los inmigrantes es que ya disponen de la formación técnica y pragmática para trabajar para un banco de intérpretes, aunque muchas veces las combinaciones lingüísticas con las que pueden interpretar no cubren las necesidades de los centros proveedores. Un buen trabajo de prospección a ese respecto sería analizar una muestra de centros proveedores para ver cuáles son sus necesidades en términos de provisión de mediación lingüística y cruzar esos datos con las combinaciones lingüísticas que se estudian en las facultades de traducción e interpretación de las universidades andaluzas. Sería interesante realizar esta investigación una vez que se hayan implantado totalmente los nuevos grados en el sistema universitario andaluz y se pueda calcular la media de efectivos por lengua con los que cuentan las facultades. Por otro lado, se podría proponer a un número reducido de centros de salud u hospitales de Sevilla una experiencia piloto con alumnos de último año de Traducción e Interpretación que realizaran sus prácticas en dichos centros. A modo de ejemplo, la Universidad Pablo de Olavide ya proporciona practicantes de último año de licenciatura a la Comisión Española de Ayuda al Refugiado, en virtud de un convenio para la realización de prácticas regladas del programa de licenciatura. Así pues, el marco reglamentario para esa experiencia piloto ya existe y sólo sería necesario incluir nuevos centros proveedores relacionados con el ámbito de acción de la TISP.

Además de la formación para los intérpretes, el Banco debería ser capaz de asegurar un programa de enseñanza específico para las personas encargadas de formar a los intérpretes, en colaboración con las univer-

sidades y con asociaciones profesionales y, lo que es aún más importante, para los proveedores de SP. Esa formación debería tener como objetivo sensibilizarlos a la presencia de intérpretes en sus intervenciones. Esto no sólo evitaría situaciones delicadas entre las partes participantes en el triángulo o en las audiencias de los tribunales, sino que ayudaría a optimizar la presencia del intérprete en la interacción, el cual pasaría a convertirse en un recurso más para el proveedor profesional y por extensión para el mismo centro proveedor (caso de tribunales o grandes hospitales).

Creo que el éxito de una iniciativa de TISP pasa por concebirla no sólo como un servicio para el usuario inmigrante, sino como una herramienta destinada a facilitar el trabajo de los proveedores. Después de todo, son ellos los que van a solicitar el servicio y pagar por él. Si un médico no desea tener un intérprete en su consulta porque lo considera un engorro, nadie puede obligarle a aceptarlo. Esta negativa puede venir provocada por la falta de competencia del intérprete: ésa suele ser la referencia que tienen muchos médicos cuando han recurrido a intérpretes informales o institucionales, pero también porque nadie se ha tomado la molestia de explicarles los beneficios que, sobre el establecimiento del diagnóstico y sobre el seguimiento del paciente alófono, puede aportar la presencia de un intérprete. Por otro lado, el Banco también podría impartir programas de formación destinados a los profesionales que trabajan en ONG y que por su labor se vean obligados a realizar trabajos de interpretación en el seno de sus organizaciones.

El Banco debería además trabajar por el establecimiento de una política de colaboración entre los intérpretes como la que ya existe en las asociaciones profesionales

de traductores e intérpretes. Esto se podría conseguir en primer lugar mediante la creación de una lista de difusión vía correo electrónico o de un foro privado en internet, al que los intérpretes enviaran comentarios, dudas y reflexiones sobre su quehacer diario. El hecho de hablar de su labor con otros profesionales no perjudica en nada la obligación de la confidencialidad de su trabajo, siempre y cuando exista una cierta autoregulación por parte de los mismos profesionales. En el caso de un foro, podría incluso existir un moderador, pero personalmente no creo que sea necesario: asociaciones profesionales como ASETRAD o APTIC cuentan con listas de difusión de este tipo que son de gran ayuda para dudas terminológicas, consultas sobre la profesión y preguntas de todo tipo y los traductores que intervienen en ellas respetan en todo momento la confidencialidad de sus clientes.

Los intérpretes con los que he tenido la oportunidad de hablar en Montreal han coincidido todos en que los momentos de conflicto personal durante las intervenciones tienen lugar no con los usuarios, sino con proveedores que no acaban de entender la función del intérprete en la interacción y que sólo ven en él una persona que obstaculiza la comunicación —cuando lo que está haciendo es precisamente lo contrario— y está provocando que la consulta dure el doble de tiempo de lo previsto. Así pues, el Banco debería emprender un trabajo, primero de concienciación y segundo de optimización del gran recurso que puede constituir un intérprete en un centro proveedor. Se trata de hacer comprender al proveedor cuán lejos puede llegar en su conocimiento del usuario si se apoya en el intérprete, frente a la pobreza de una interacción entre un proveedor y un usuario alófono que no comparten ni códigos lingüísticos ni códigos culturales. En ese sentido es también importante que el Banco

fomente en los intérpretes lo que yo llamaría una “cultura de la equidistancia” y que haga ver a los proveedores cuál es la finalidad de la misma: se trata de mostrar al intérprete como aliado de las dos partes, no como un abogado del alófono, sino como un representante del servicio público al mismo nivel que el proveedor y cuya única finalidad en la interacción es contribuir al éxito de la misma. Cualquier decantación en uno u otro sentido no provocaría más que hostilidad y desconfianza.

g) Convenio de trabajo entre el Banco y los centros proveedores

Al contrario de lo que hacen la mayoría de los bancos de intérpretes en Quebec, el Banco Andaluz debería preparar un texto que sirviera de convenio básico de trabajo con los organismos a los que diera servicio. Ese convenio proporcionaría al menos un marco de derechos y obligaciones vinculantes para las partes (proveedor, banco, intérprete y usuario) y facilitaría todo el proceso de intervención: recepción de la petición, tramitación de la misma al intérprete, incluyendo plazos máximos y mínimos de servicio; obligaciones mutuas de proveedor e intérprete, derechos y obligaciones del usuario, tramitación de cobros y pagos y plazos para realizar los mismos, tanto entre los proveedores y el Banco como entre el Banco y los intérpretes.

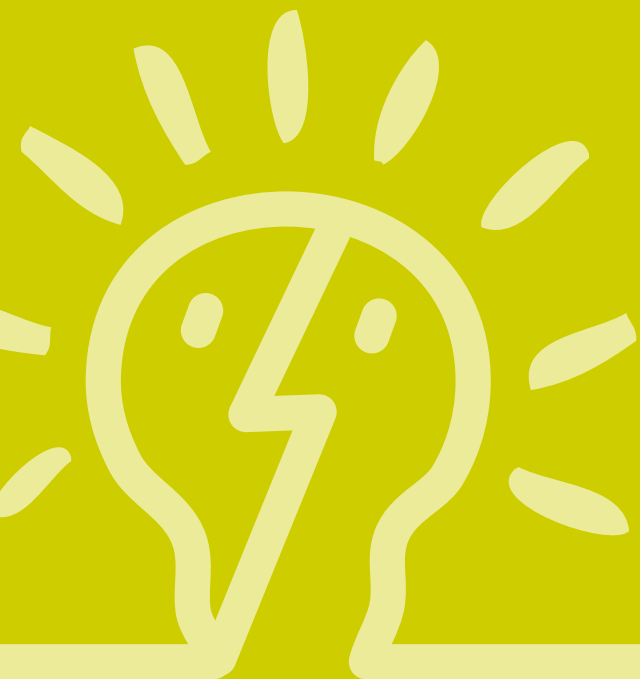
Los convenios tendrían un texto marco que no impediría sin embargo la adaptación a las circunstancias y necesidades del centro proveedor. A ese respecto son los centros proveedores los que tienen previamente que realizar una labor de identificación y definición de sus necesidades en términos de mediación intercultural y lingüística. Sería necesario que cada centro susceptible de solicitar los servicios del Banco realizara un plan es-

tratégico de atención a los grupos etnoculturales, con la colaboración de sus órganos de referencia (Servicio Andaluz de Salud, Consejería de Justicia, Consejería de Educación...) que les permitiera establecer los parámetros en los que se movería su colaboración con el Banco, con el fin de utilizar los recursos de éste sólo cuando sea necesario. Para la elaboración de dicho plan estratégico, el centro debería basarse en los perfiles de su clientela y en los de sus trabajadores. Así mismo, en caso de querer activar un convenio con el Banco, debería establecer quiénes son las personas-recurso que se ocuparán de centralizar y comunicar las peticiones de servicio al Banco y que posteriormente gestionarán la facturación de las mismas (proveedores de contacto).

h) Código deontológico

Más allá del modelo de vinculación laboral que se pueda establecer entre los intérpretes y el Banco, sería conveniente que dicho compromiso incluyera un pequeño código deontológico que los profesionales se comprometieran a cumplir mediante su firma. Esto fijaría la repartición de responsabilidades entre los intérpretes y el Banco en caso de litigio. Los principios de ese código deontológico deberían ser los de cualquier actividad de TISP.

9. Conclusión



9. Conclusión

Llegado al final de mi estudio sobre las estructuras de TISP en Quebec, es óbice señalar lo que a estas alturas resultará ya evidente al lector. Por un lado, la necesidad de estrategias adecuadas de atención a las personas alófonas exige soluciones que por ser nuevas no van a ser más caras que las antiguas. Las prácticas de buen gobierno en las políticas públicas obligan a las administraciones a acercar lo más posible la cosa pública y los servicios que ésta presta a los ciudadanos. Este principio ha de aplicarse a todos, especialmente a aquéllos que por encontrarse inmersos en un proceso migratorio pueden experimentar dificultades suplementarias de acceso a los SP. El principio de buenas prácticas debe prevalecer, pero una dimensión más pragmática no quitará legitimidad a la necesidad de establecer estructuras de TISP en Andalucía. De hecho, proporcionar un buen servicio al ciudadano puede a medio y largo plazo resultar menos oneroso a la Administración que hacer como si el problema no existiera e ir capeando situaciones cotidianas de incoordinación que provocan una multiplicación de intervenciones, sobre todo en el ámbito sanitario, e instauran un sentimiento de indefensión ante las administraciones que puede a la larga engendrar conflictos.

Andalucía necesita no sólo a los inmigrantes que ya están aquí, sino a los que llegarán en el futuro. Y si no llegan tendrá que atraerlos, puesto que de su presencia depende gran parte del sustento del sistema de bienestar social del que disfrutamos actualmente⁵¹². La Administración Andaluza deberá saber gestionar las futuras oleadas de recién llegados mediante sucesivos planes de inmigración que tendrán que contemplar no sólo la cuestión de la integración, sino la manera en que se gestionará el acceso de los nuevos grupos etnoculturales a los SP. Para ello deberá tenerse en cuenta sin ninguna duda la dimensión lingüística, a veces soslayada en beneficio de dimensiones más ambiguas y por lo tanto más difícilmente mensurables. Después de todo, si queremos “integrar” debemos empezar por facilitar el acceso de todos a los servicios que son comunes a la totalidad de la población y que vertebran el sentimiento de pertenencia a una comunidad social determinada. Me parece que ése es el primer grado, el umbral del establecimiento de un diálogo intercultural entre los autóctonos y los nuevos ciudadanos que vienen a establecerse entre nosotros. Proporcionar intérpretes a las personas

512 Juan Antonio Fernández Cordon, *El futuro de la población*, Sevilla, Centro de Estudios Andaluces, Análisis Prospectivo “Andalucía 2020”, 2007.

que no hablan nuestra lengua para que puedan acceder más fácilmente a los SP no significa condenarlos al ostracismo. Es más excluyente obligarlos a dirigirse a la Administración en una lengua que no dominan, con los consiguientes problemas que esto puede acarrear en ámbitos tan delicados como el sanitario o el judicial. Al contrario, creo que facilitar ese acceso crea vínculos más fuertes con la sociedad de acogida e instaura una administración más eficiente y cercana al ciudadano. Sólo cabe esperar que el ejemplo de Quebec, con sus luces y sombras, pueda ser de utilidad.

Anexo 1.
Organismos comunitarios
de Montreal que realizan
labores de índole lingüística



Anexo 1. Organismos comunitarios de Montreal que realizan labores de índole lingüística

Las organizaciones incluidas en esta lista realizan distintos tipos de servicio de índole lingüística entre la población inmigrante de Montreal. Dichos servicios se refieren principalmente a la integración, ya sea mediante clases de francés y/o inglés, o mediante el acompañamiento y asistencia a los recién llegados para que realicen labores administrativas que son incapaces de emprender solos por razones culturales, sociales o lingüísticas. Este acompañamiento puede llevar aparejado el recurso a intérpretes cuando ello sea necesario, principalmente si se trata de intervenciones ante la administración. En el caso de servicios en el contexto sanitario, social o judicial, se recurre a los bancos de intérpretes.

Todas las organizaciones incluidas en esta lista cuentan con diferentes fuentes de financiación, tanto públicas como privadas. En el caso de los organismos y asociaciones tratados en esta sección, cuya finalidad principal es dar servicio a las distintas comunidades culturales de la ciudad, la financiación pública proviene de los ministerios de inmigración tanto de la Provincia como del Gobierno Federal. La Provincia ingresa a estos organismos la financiación que le viene directamente del CIC por medio del *Acuerdo Canadá-Quebec relativo a la inmigración*, en virtud del cual Quebec tiene competencia

exclusiva para gestionar la instalación de los inmigrantes que se establezcan en su territorio. Otras fuentes de financiación las constituyen fundaciones públicas o privadas, donativos de particulares, bancos y cajas de ahorro (principalmente la *Caisse populaire Desjardins*, muy comprometida con las organizaciones sociales y las actividades de mecenazgo) e incluso las universidades de la ciudad.

Pero la principal vía de financiación de las organizaciones radicadas en el Gran Montreal proviene de un organismo público de naturaleza municipal denominado *Centraide du Grand Montréal*, constituido por una red de 360 organismos y proyectos concertados en una serie de objetivos comunes, cuyas líneas básicas son ayudar a las familias y a los jóvenes con dificultades, mejorar las condiciones de vida de las personas con escasos recursos, combatir la marginalización de las personas excluidas y apoyar a las distintas comunidades de Montreal en su búsqueda de soluciones duraderas a los problemas sociales de la ciudad⁵¹³.

513 *Répertoire des organismes et des projets 2008-2009*, Montreal, Centraide du Grand Montréal, 2008, p. 5.

El *Centraide* nació de la fusión en 1966 de cinco federaciones de obras de caridad⁵¹⁴ que se fijaron por objetivo realizar una única campaña anual de petición de donativos, con el fin de reducir los gastos administrativos y obtener un mayor eco mediático que permitiera recaudar más dinero. La primera campaña se llevó a cabo en 1968, bajo la presidencia del alcalde Jean Drapeau, y logró recaudar 9 millones de dólares. A partir de 1974, las federaciones deciden ceder sus actividades a un órgano único que se encargará no sólo de la colecta, sino también de la distribución de los fondos. Dicho órgano irá creciendo hasta convertirse en *Centraide du Grand Montréal*, institución que federa a las instituciones de ayuda social de toda la Región de Montreal, es decir no sólo de la Isla, sino de las ciudades que se encuentran a ambas orillas del Río San Lorenzo⁵¹⁵.

Dos documentos de base guían las actividades recientes del *Centraide*: el primero se titula *Bâtir des communautés d'entraide et soutenir leur capacité d'agir* [Construyendo comunidades de ayuda mutua y apoyando su capacidad para actuar]⁵¹⁶, aprobado por el Consejo de Administración del organismo el 26 de septiembre de 2000 y en el se actualizan las orientaciones estratégicas del organismo, orientaciones que se han ido poniendo al día por la misma inercia del quehacer de

514 Se trataba de una coalición que soslayaba el sempiterno conflicto lingüístico de la ciudad al unir a federaciones francófonas y anglófonas: *Fédération des oeuvres de charité canadiennes françaises*, *United Red Feather*, *Association des oeuvres de santé*, *Fédération et Conseil de Bien-être de la Rive-Sud* y *Federation of Catholic Community Services*.

515 *Ibid.*, p. 8-9.

516 Lucie Plante, et al, *Bâtir des communautés d'entraide et soutenir leur capacité d'agir*, Montreal, Centraide du Grand Montréal, 2000.

las organizaciones comunitarias implicadas. Así pues, es conveniente destacar cómo las organizaciones que forman parte de *Centraide* han evolucionado desde la caridad tradicional hasta convertirse en actoras del desarrollo social de la ciudad⁵¹⁷. Respecto a lo que nos interesa aquí, *Centraide* fija como una de sus estrategias la de apoyar a los inmigrantes con el objetivo de lograr una mejor convivencia en la ciudad, subrayando la importancia esencial de la población de origen extranjero en el tejido social de Montreal. El texto arriba citado establece igualmente una distinción pertinente entre las diferentes situaciones de inmigración, las cuales, en el caso de nuestra investigación, condicionan las intervenciones de los poderes públicos, ya que no es igual la situación de un recién llegado que no domina la lengua del país de acogida ni conoce sus usos y costumbres que la de un refugiado, quien suma a lo anteriormente dicho la situación de estrés inherente a su régimen jurídico; ninguno de estos dos casos se parece, al mismo tiempo, a la situación de los inmigrantes de primera, segunda o incluso tercera generación⁵¹⁸, de los cuales no nos ocupamos casi en esta investigación puesto que la integración ya debe de haberse conseguido.

El segundo documento de referencia es *Le Don solidaire pour bâtir des communautés d'entraide* [El donativo solidario para construir comunidades de ayuda mutua]⁵¹⁹, aprobado por el mismo órgano de gobierno el 3 de junio de 2003 y que se centra en el donativo popular, dirigido

517 *Ibid.*, p. 23.

518 *Ibid.*, p. 19.

519 Pierre-Marie Cotte, Johanne Loiselle, *Le Don solidaire pour bâtir des communautés d'entraide*, Montreal, Centraide du Grand Montréal, 2003.

a la organización en su conjunto, sin distinguir a qué centros o asociaciones el *Centraide* destinará después esos donativos y que constituye un elemento esencial del carácter popular de la organización. Frente a este tipo de donativo, el texto incide igualmente en la importancia del donativo institucional, público o privado, mucho más orientado que el donativo popular y cuya legítima finalidad se corresponde con los intereses personales o corporativos de los donantes, algo que forma parte de las tendencias contemporáneas de la filantropía a ambos lados del Atlántico.

Paso a continuación a presentar una lista sucinta de organismos comunitarios que proporcionan servicios de índole más o menos lingüística a los inmigrantes de Montreal y con las que entré en contacto durante mi estancia.

Radio Centre-ville Saint-Louis Dirección postal:

5212, boulevard Saint-Laurent

Montreal (Quebec) H3T 1S1

Teléfono: 514 495-2597; **Fax:** 514 495-2429

Correo electrónico: cinqfm@radiocentreville.com

Dirección internet: www.radiocentreville.com

Financiada desde 1975

Financiación 2009⁵²⁰: 90.000 \$

520 La financiación que se indica aquí es la obtenida por medio de *Centraide* durante el último ejercicio, que finalizó en marzo de 2009 y se corresponde pues con los datos disponibles más recientes. Los proyectos que describo disponen de otras fuentes de financiación, pero he preferido no incluirlas ya que el objetivo de este trabajo no es hacer una tabla comparativa de los fondos de los organismos comunitarios de Montreal. Los datos relativos a la financiación municipal han sido extraídos del último informe anual de *Centraide*: Louise Moreau (coord.), *Centraide, c'est toute la société qui en profite. Rapport annuel, 2008-2009*, Montréal, Centraide du Grand Montréal, 2009.

Persona de contacto: Evan Kapetanakis (director general)

Esta emisora de radio existe en las ondas de la ciudad desde 1975. Se trata de una radio comunitaria y multilingüe que ofrece programación en siete idiomas: francés, inglés, español, griego, portugués y chino⁵²¹. La misión de Radio Centre-Ville es doble: por un lado, ofrecer un servicio cercano a los miembros de los grupos etnoculturales a los que se dirige la programación de la emisora, manteniéndolos en estrecha relación con sus comunidades de origen; el segundo, más vasto y difuso, es el de ofrecer una visión intercultural de Montreal que permita a los ciudadanos de todas las comunidades tener una visión de las diferentes culturas que conviven en la ciudad. La programación intenta ser lo más variada posible (música, cultura, sociedad, información provincial, federal e internacional). Lo más importante de esta emisora es que se nutre del trabajo de los más de 300 voluntarios que trabajan en ella. A ese respecto, la emisora permite a los voluntarios que presenten propuestas de programas mediante un formulario normalizado que pueden hacer llegar a la cadena.

Accueil liaison pour arrivants (ALPA)

Dirección postal: 1490, avenue de La Salle
Montreal (Quebec) H1V 2J5

Teléfono: 514 255-3900; **Fax:** 514 255-6455

Correo electrónico: alpaong@total.net

Dirección internet: no dispone de sitio en la Red
Financiada desde 1988

Financiación 2008-2009: 80.000 \$

521 En sus dos principales variantes dialectales, mandarín y cantonés.

Persona de contacto: Glicería Acosta (directora general)

Este organismo, de carácter regional tiene por objetivo la integración social de los refugiados y de los inmigrantes recién llegados al barrio de Hochelaga-Maisonneuve, principalmente la ayuda en el establecimiento en su nueva ciudad. Esta labor se lleva a cabo mediante acciones concretas, como son las de escucha, información, ayuda en la búsqueda de alojamiento, sesiones de información, ayuda en la búsqueda de empleo y prácticas en empresa. En lo que respecta a las actividades de este organismo relacionadas con la lengua, subrayamos las clases de francés a los inmigrantes y los servicios de traducción e interpretación insertos en programas de acompañamiento para los recién llegados.

Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées

Dirección postal: 6042, boulevard Saint-Laurent
Montreal (Quebec) H2S 3C4

Teléfono: 514 272-0680; **Fax:** 514 272-8530

Correo electrónico: ameiph@ameiph.com

Dirección internet: www.ameiph.com

Financiada desde 1984

Financiación 2008-2009: 112.000 \$

Persona de contacto: Luciana Soave (directora general)

La AMEIPH se fundó en 1981 con el fin de dotar de posibilidades de integración a las personas minusválidas de distintas comunidades culturales y a sus familias. La tarea de la Asociación se basa en la constatación de la discriminación múltiple de la que son víctimas los inmigrantes minusválidos, que sufren no sólo las barreras inherentes a su minusvalía, sino aquéllas que se derivan

de la pertenencia a un grupo etnolingüístico distinto (racismo, xenofobia, desconocimiento de la lengua, de las instituciones y de la cultura del país de acogida, etc.). La Asociación reúne pues a minusválidos pertenecientes a todas las comunidades étnicas, cualquiera que sea su grado de minusvalía, así como a sus familiares y se fija por objetivo informar a los inmigrantes minusválidos de sus derechos, darles a conocer los servicios de los que disponen, así como facilitarles el proceso de integración en Quebec.

La Asociación ofrece igualmente un servicio de formación para trabajadores sociales: el objetivo es sensibilizarlos sobre la doble problemática que constituye la confluencia entre minusvalía e inmigración.

Entre los servicios individualizados que la Asociación ofrece a los inmigrantes minusválidos de Montreal se encuentra el asesoramiento en materia de empleo, adaptación, integración social, sanidad y alojamiento. Con el fin de obtener esos objetivos, la Asociación ofrece, entre otras actividades, ayuda para rellenar formularios, clases de francés y servicios de interpretación para los inmigrantes alófonos. Tal y como reza el último informe publicado por la Asociación, durante los años 2007-2008 se atendió a inmigrantes de 60 nacionalidades distintas en más de 7800 actuaciones. Entre esas actuaciones se encuentran intervenciones relacionadas con la traducción e interpretación para inmigrantes minusválidos. La integración lingüística no formaría parte de esas actuaciones, sino que se integraría en los servicios colectivos, entre los que se encuentra la enseñanza de francés como elemento de integración social. Este programa formativo permitió durante la última campaña (2007-2008) que 24 personas adquirieran un mayor grado de integración.

Centre des femmes de Montréal

Dirección postal: 3585, rue Saint-Urbain

Montreal (Quebec) H2X 2N6

Teléfono: 514 842-1066; **Fax:** 514 842-1067

Correo electrónico: cfmwcm@centredesfemmesmtl.org

Dirección internet: www.centredesfemmesmtl.org

Financiada desde 1978

Financiación 2009: 222.000 \$

Persona de contacto: Johanne Bélisle (directora general)

Esta organización, una de las más consolidadas en el campo de la atención a las mujeres en el área del Gran Montreal, tiene por misión esencial ayudar a favorecer la calidad de vida de las mujeres que han vivido o viven situaciones difíciles, tanto desde el punto de vista individual como comunitario. Durante el bienio 2007-2008⁵²², el Centro atendió 34.199 peticiones provenientes de mujeres con dificultades personales o familiares. Entre los múltiples servicios propuestos (ayudas de comida y ropa, cocinas colectivas, grupos de ayuda, formación y desarrollo de las capacidades de las mujeres para encontrar empleo...) destacamos un servicio de información multilingüe, atendido exclusivamente por mujeres que realizan un seguimiento individualizado de los casos. El servicio se dirige principalmente a las mujeres inmigrantes recién llegadas a Montreal, que desconocen no sólo la lengua y la cultura, sino los distintos recursos que ofrece la ciudad. Este servicio proporcionó ayuda durante el bienio 2007-2008 a 18.371 mujeres, las cuales fueron atendidas no sólo por profesionales del trabajo

522 Últimos datos contabilizados por el Centro, a la espera de que se publiquen los más recientes del bienio 2008-2009 a principios de 2010.

social y de la mediación intercultural, sino también por voluntarias de distintos grupos etnoculturales que trabajan de forma desinteresada para la asociación. Estas voluntarias son en muchos casos mujeres que han sido asistidas por el Centro en anteriores ocasiones y que, una vez conseguida su integración, deciden agradecer la atención prestada colaborando en ayudar a otras mujeres. La colaboración de estas personas es importante por distintas razones: en primer lugar porque eliminan la barrera lingüística que existe con las inmigrantes recién llegadas que todavía no hablan francés o inglés, en segundo lugar porque al ser miembros del mismo grupo etnocultural que las recién llegadas están más al tanto de las problemáticas personales y familiares de las personas sobre las que hay que intervenir, en tercer y último lugar porque ellas también han pasado por las mismas situaciones que atraviesan las mujeres que día tras día acuden al Centro en busca de ayuda.

Otro de los servicios interesantes propuestos por esta institución es el denominado “servicio de información jurídica”, compuesto por siete abogadas voluntarias que informan a mujeres, en su mayoría de origen inmigrante, sobre sus derechos en diferentes materias de derecho civil y penal, como por ejemplo separación o divorcio y custodia de los hijos, testamento, violencia de género, procedimientos administrativos relacionados con la inmigración, etc. Estos servicios se realizan en tres lenguas: francés, inglés y español. Durante el bienio 2007-2008, el servicio atendió a 319 mujeres. En esa misma línea, se ofrece un servicio de acompañamiento para las mujeres que han sido víctimas de violencia de género y deben presentarse al tribunal para denunciar o declarar como testigos. Este servicio está financiado por el Ayuntamiento de Montreal y permite acompañar a las mujeres tanto en procedimientos penales, cuando

se trata de una denuncia por malos tratos, como en procedimientos civiles, en el caso de la subsiguiente demanda de divorcio. De enero a diciembre de 2007, el Centro acompañó a 107 mujeres. Además se cuenta con la ayuda de 22 voluntarias multilingües, formadas por las trabajadoras sociales y por las abogadas de la institución, que se encargan de escuchar y asesorar a las mujeres en los diferentes procedimientos judiciales. Durante 2007 73 mujeres se beneficiaron de este servicio.

Más allá de las cuestiones jurídicas, el Centro colabora con el MICC en el denominado Programa de Ayuda a los Recién Llegados⁵²³ (PANA). Dicho programa proyecta la acogida y recepción de los inmigrantes como un conjunto de medidas, dando así apoyo tanto emocional como práctico a las mujeres recién llegadas a Montreal que así lo soliciten. La intervención se realiza de manera individualizada, pero se intenta favorecer igualmente la creación de dinámicas de grupo, de forma que las personas recién llegadas puedan colaborar mutuamente y se encuentren así menos solas en su nuevo país. Durante el último bienio estudiado, las mujeres asistidas provenían de 98 países de los cinco continentes y se realizaron 1.631 intervenciones en el contexto del programa PANA.

En ese sentido, merece mención específica el Proyecto de Intervención Precoz Madre-Hijo, un proyecto piloto con una duración de cinco años, que ha atendido durante el último bienio a 33 mujeres y 33 niños recién llegados a Quebec. La finalidad de este proyecto es favorecer la integración socio-económico de las fami-

lias recién llegadas. La dimensión lingüística de este proyecto es muy importante, ya que el primer objetivo es dotar tanto a las madres como a los hijos de las competencias necesarias en francés para integrarse en su nuevo país. Por otro lado, es conveniente destacar la realización de lo que ellas denominan “Cafés de encuentro”, que son reuniones periódicas con intervinientes externas (organizaciones de defensa de los derechos de las mujeres, especialistas en cuestiones de inmigración, asociaciones de mujeres maltratadas o de apoyo a mujeres enfermas de cáncer, etc.) alrededor de un tema específico: el objetivo de estas reuniones es permitirles conocer gente nueva y concienciarlas sobre los temas que preocupan a las mujeres de Montreal, les afecten a ellas directamente o no.

Por otro lado, el Centro también ha colaborado en el Programa de Integración Lingüística de los Inmigrantes⁵²⁴ (PLI) del MICC, enseñando francés a un total de 43 mujeres. Esta formación lingüística se realiza a tiempo parcial y el Centro le da una gran importancia, ya que la integración social de las mujeres recién llegadas pasa ineludiblemente por el aprendizaje de la lengua francesa. El dominio de dicha lengua les permitirá no sólo constituir una nueva red social, sino sobre todo incorporarse al mercado laboral, gracias igualmente a los programas de apoyo que propone el Centro en materia de búsqueda activa de empleo. Por otro lado, el Centro ha organizado durante el último bienio una serie de talleres en lengua francesa, que empezaron en septiembre de 2007 y se extendieron hasta abril de 2008. La finalidad de estos talleres es permitir a las mujeres alófonas de las distintas comunidades culturales de Mon-

523 *Programme d'aide aux nouveaux arrivants.*

524 *Programme d'intégration linguistique des immigrants.*

tréal practicar sus conocimientos de francés y conocer a mujeres del mismo o de otros grupos etnoculturales. Durante el último período analizado, se inscribieron a estos talleres 50 mujeres de 24 países distintos que tuvieron la oportunidad de intercambiar opiniones, siempre en francés, sobre temas que les afectan, como la adaptación a la sociedad quebequense, la sanidad, la educación de los hijos, la discriminación, etc.

Otro aspecto que hay que destacar en el trabajo llevado a cabo por este Centro es el apoyo a las mujeres de origen amerindio. La problemática de los grupos indígenas es concomitante con la de las poblaciones de origen inmigrante, pero el Centro les da un tratamiento específico, siguiendo así la arraigada tradición norteamericana de sensibilización social sobre el hecho indígena y sobre los problemas de los miembros de las Primeras Naciones. En definitiva, las medidas son de la misma naturaleza que las que se aplican a las mujeres inmigrantes, entre las que destacamos la lucha contra las barreras culturales y lingüísticas.

Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)

Dirección postal: 6201, rue Laurandean
Montreal (Quebec) H4E 3X8

Teléfono: 514 932-2953; **Fax:** 514 932-4544

Correo electrónico: csai@bellnet.ca

Dirección internet: www.centrecsai.org

Financiada desde 1993

Financiación 2008-2009: 125.000 \$

Persona de contacto: Gary Obas (director general);
Josette Nonotte (responsable de actividades culturales
y de las clases de francés).

Entre los objetivos principales del CSAI figuran los de recibir y acompañar al inmigrante desde su llegada a

Canadá, estableciendo con él relaciones humanas que se basan en la confianza mutua y en el respeto de la cultura propia del recién llegado. Basándose en el principio intercultural e integracionista que guía el modelo de gestión de la inmigración de la sociedad quebequense, el CSAI busca ante todo enseñar al inmigrante en su lengua de origen los principios sociales y culturales de la sociedad de acogida, para que éste pueda hacerlos suyos sin necesidad de renunciar a sus raíces. El CSAI se propone en definitiva favorecer la integración social de los miembros de las comunidades culturales de la ciudad, especialmente aquéllos que han llegado hace poco tiempo, sin distinción de origen, lengua o religión. El CSAI quiere, por un lado, que los inmigrantes sean conscientes de sus derechos en la sociedad de acogida y que conozcan los servicios de los que disponen. Por otro lado, se pretende concienciar a la totalidad de la población de la problemática de la inmigración y de los problemas que puede plantear la integración en una nueva sociedad, todo ello con el fin de favorecer el encuentro intercultural entre la sociedad quebequense y los recién llegados.

Desde un punto de vista práctico, el Centro ofrece un servicio de recepción de los inmigrantes cuyas actividades de índole lingüística se refieren a la ayuda para rellenar documentos, traducción tanto de documentos canadienses (formularios, contratos de servicios, contratos de alquiler...) como de documentos de los países de origen de los inmigrantes y que éstos necesitan traducir y convalidar para presentarlos ante las autoridades canadienses (certificados de nacimiento o de matrimonio, diplomas académicos, etc.), mediación e interpretación para solucionar diferentes problemas, principalmente de naturaleza legal, médica y escolar y asesoramiento multilingüe en cuestiones legales relacionadas con la

inmigración. Como otras tantas organizaciones de la ciudad, el CSAI ofrece cursos de francés con el apoyo del PILL.

Y des femmes de Montréal (YWCA)

Dirección postal: 1355, boulevard René-Lévesque
Ouest

Montreal (Quebec) H3GJ 1T3

Teléfono: 514 866-9941; **Fax:** 514 866-34866

Correo electrónico: info@ydesfemmesmtl.org

Dirección internet: www.ydesfemmesmtl.org

Financiada desde 1976

Financiación 2008-2009: 415.735 \$

Persona de contacto: Claudette Demers-Godley (directora general)

El YWCA es el decano de los organismos de atención a las mujeres en la Isla de Montreal. Fundado en 1875, el Centro organiza multitud de formaciones destinadas a la autonomización (*empowerment*) de las mujeres de la ciudad. Con ese espíritu proponen actividades tan variadas como talleres de prevención de la violencia de género y de educación sexual, programas de formación para mujeres emprendedoras o para aquéllas que deseen reorientar su actividad laboral o reintegrarse al mundo del trabajo.

Entre los servicios propuestos por el YWCA se encuentra una residencia para mujeres con dificultades y un centro de asesoramiento jurídico gratuito. La organización no ofrece servicios lingüísticos como clases de francés o inglés, pero sí que dispone de un servicio de alfabetización, cosa poco habitual entre los organismos que operan en Montreal. Este programa gratuito de alfabetización está disponible para mujeres mayores de 16 años, en francés e inglés. A cada alumna se le atribuye

una tutora voluntaria que realiza un seguimiento personalizado de las necesidades y de la progresión en el aprendizaje de la alumna. Las tutoras siguen una formación específica y disponen incluso de un boletín trimestral de información en línea (“Paroles de tutrices”).

El programa responde al objetivo que subyace en todas las actividades del YWCA, que no es otro que el de promover actividades que fomenten la autonomía de las mujeres. Con esa filosofía, la alfabetización permitirá a mujeres que se encuentran en riesgo de exclusión social el poder acceder a un mejor empleo, a un programa de estudios que le permita formarse y especializarse, implicarse en mayor medida en las actividades de su comunidad y sobre todo poder ejercer los derechos civiles y la ciudadanía de forma más activa. Pese a ser una de las sociedades más avanzadas del mundo, la sociedad quebequense continúa adoleciendo de un grave problema de analfabetismo: el periódico de Montreal *Le Devoir* publica todos los años un sesudo monográfico sobre cuestiones de alfabetización⁵²⁵, coincidiendo con la Jornada Internacional de la Alfabetización y este año con la publicación de una escalofriante encuesta de StatCan en la que se alertaba de que el 55% de la población de Quebec de más de 16 años tenía problemas de lectura de mayor o menor grado⁵²⁶, alcanzando en muchos casos el temido analfabetismo funcional⁵²⁷.

525 El de 2009 se publicó en la edición de fin de semana del 8 y 9 de septiembre.

526 Martine Letarte, “Groupes populaires en alphabétisation. Un Québec sans mots”, *Le Devoir* (Montreal). 8-9/09/2009.

527 Según algunas estadísticas, uno de cada tres adultos quebequenses es incapaz de comprender el sentido de un texto; algunos comprenden el titular de un periódico, pero son incapaces de entender el texto de la noticia. Según la presidenta de la

Centre des femmes italiennes de Montréal (Centro Donne)

Dirección postal: 1586, rue Fleury Est, bureau 100
Montreal (Quebec) H2C 1S6

Teléfono: 514 388-0980; **Fax:** 514 388-1638

Correo electrónico: cfim@bellnet.ca

Dirección internet: no dispone de sitio en la Red
Financiada desde 1981

Financiación 2008-2009: 89.300 \$

Persona de contacto: Assunta Sauro (directora general); Nadia Fazio (administrativa)

Este organismo, que opera en la zona de Ahuntsic, tiene como objetivo principal el de la mayoría de las organizaciones que dan servicio a las mujeres de la ciudad, que no es otro que el de favorecer su autonomía. Este centro se fundó en 1978 con el objetivo de responder a las necesidades crecientes de la comunidad italiana de la ciudad. Ésa es su peculiaridad: sus actuaciones se dirigen preferentemente a las mujeres de la comunidad italiana, pero los miembros de esta organización dicen estar abiertos a todos los grupos etnoculturales de la ciudad.

El Centro no ofrece servicios de traducción e interpretación, pero sí propone actividades de educación popular, entre las que se encuentran clases de francés e inglés para mujeres adultas que no hayan terminado la educación secundaria. Los cursos son de seis horas por semana y cuestan entre 20 y 25\$. Se dan en colabora-

Fundación para la alfabetización de Quebec, estas personas son consideradas como analfabetas, aunque sepan leer, y por lo tanto no son aptas para desarrollar un gran número de trabajos. Claude Lafleur, "Fondation pour l'alphabétisation. Vaincre l'analphabétisme", *Le Devoir* (Montreal), 8-9/09/2009.

ción con el CREP⁵²⁸, que es uno de los quince centros de recursos educativos y pedagógicos para adultos dependiente de la Comisión Escolar de Montreal y cuya labor se hace de acuerdo con la Política gubernamental de Educación para Adultos y Formación Continua del Ministerio de Educación de Quebec⁵²⁹ y con el Plan estratégico de la Comisión Escolar de Montreal⁵³⁰. Estos documentos fijan la necesidad que existe también para los adultos de formarse a lo largo de la vida, no sólo para aspirar a la promoción laboral y a la mejora en la calidad de vida, sino también para conseguir que los adultos puedan ejercer la ciudadanía y los derechos civiles de forma plena.

Projet Genèse

Dirección postal: 4735, chemin de la Côte-Saint-Catherine

Montreal (Quebec) H3W 1M1

Teléfono: 514 738-2036; **Fax:** 514 738-6385

Correo electrónico: michael@genese.qc.ca

Dirección internet: no dispone de sitio en la red
Financiada desde 2005

Financiación 2008-2009: 227.000 \$

528 *Centre de ressources éducatives et pédagogiques.*

529 Ministère de l'Éducation, *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*, Quebec, Gouvernement du Quebec, 2002.

530 Commission scolaire de Montréal, *Le défi de la réussite. Plan stratégique 2005-2010*, Montreal, Services des communications, 2005. Ver también los dos documentos provisionales de diagnóstico del Plan: Commission scolaire de Montréal, *Diagnostic organisationnel. La première année de la réalisation du Plan stratégique*, Montreal, Service des communications, 2006; Commission scolaire de Montréal, *Un état de la situation. La troisième année de la réalisation du Plan stratégique*, Montreal, Service des communications, 2009.

Persona de contacto: Michael Chervin (director general)

Enclavado desde hace más de treinta años en el barrio de Côte-des-Neiges, el más multicultural de la metrópolis quebequense, el Proyecto tiene por vocación mejorar el acceso a los servicios sociales, gubernamentales y comunitarios de las personas mayores, los inmigrantes y los recién llegados con pocos ingresos, así como promover la participación ciudadana en la vida del barrio. El Proyecto se centra principalmente en los aspectos jurídicos de los problemas relacionados con la pobreza (precariedad laboral, inmigración, problemas de vivienda, etc.) y siguiendo ese principio organiza los servicios que ofrece. Así, *Projet Genèse* no proporciona servicios lingüísticos propiamente dichos, como traducción e interpretación o formación en alguna de las lenguas oficiales, pero según me ha explicado su director los voluntarios de la organización suelen verse a menudo en la situación de tener que desempeñar tareas de calado lingüístico, como por ejemplo ayudar a un usuario incapaz de redactar en francés o en inglés documentos tales como un requerimiento dirigido al propietario de una vivienda, una petición dirigida a la Inspección de la Vivienda del Ayuntamiento de Montreal, una solicitud de revisión de una decisión administrativa o un formulario de petición de acceso a ayudas sociales, pensiones, subsidios o seguro público de salud. Además, debido a que la mayoría de las acciones del Proyecto se realizan en el ámbito jurídico, los voluntarios de la asociación tienen en muchas ocasiones que explicar disposiciones judiciales y enrevesados procedimientos administrativos a los usuarios, algo que, si ya de por sí puede resultar difícil de entender para un lego, lo es todavía más para una persona que encima tiene que superar una barrera lingüística. Esta labor es desempeñada por voluntarios

que han seguido una formación específica y por estudiantes de Derecho. Todo el personal ha de ser mínimamente bilingüe en las dos lenguas oficiales, a lo cual se suma el que muchos hablan otros idiomas, bien porque lo hayan aprendido, bien porque pertenezcan ellos mismos a grupos etnoculturales de la ciudad. En el censo de lenguas del personal de la organización se encuentran las siguientes: aku, alemán, árabe, chino cantonés, chino mandarín, español, hebreo, italiano, kinyarwanda, krinn, krio, mende, neerlandés, polaco, portugués, rumano, ruso, tagalo, tamul y yiddish.

Anexo 2.

Personas contactadas durante la estancia



Anexo 2. Personas contactadas durante la estancia

- Michel Pagé, profesor de la Universidad de Montreal.
- Nayiri Tavlian, profesora de la Universidad de Montreal.
- Josefina Rossell-Paredes, responsable administrativo del Centro de Estudios Étnicos de la Universidad de Montreal.
- Nicole Chiasson, profesora de la Universidad de Sherbrooke.
- Isabelle Hemlin, directora del BII.
- 5 intérpretes del BII con los que se realizó un trabajo de campo sobre la TISP en el contexto de Montreal.
- Marie Serdynska, directora del SCIS (Banco de intérpretes del MCH).
- Abdelhadi Barkak, apoyo administrativo del SCIS (Banco de intérpretes del MCH).
- Cécile Caron, directora del BIPJM.
- Danielle Chartré, directora del Servicio de Apoyo a la Audiencia en Materia Penal, PJM.
- Lysanne P. Légault, coordinadora jurídica del Tribunal de Apelación de Quebec.
- Bato Redzovic, director general de Acogida-Aparinamiento Outaouais (Banco de intérpretes de Outaouais).
- Jocelyne Rodrigue, responsable administrativo del SANCS (Banco de intérpretes de Sherbrooke).
- Bouchra Kaache, directora del Centro Internacional de Mujeres de Quebec (BRILC).
- Barbara Lang, responsable del servicio de voluntariado del JGH.
- Geneviève Grenier, apoyo administrativo del departamento de Relaciones Públicas y Comunicación del JGH.
- Gaëtan Rancourt, apoyo administrativo del Servicio de Atención a la Ciudadanía del MJQ.
- Manon Allaire, apoyo administrativo de la CSJ de Montreal.
- Robert Bélec, director de relaciones con los ayuntamientos de la SQ.
- Luc Thibault, portavoz de la GRC en Montreal.
- Michèle Côté, responsable de investigación y planificación del SPVM.
- Éric Villemare, coordinador del Departamento de Acceso a la Información y de Protección de Datos Personales de la CISR.
- Reina Guérin, directora del Servicio de Relaciones Públicas de la Oficina de Traducciones del Gobierno de Canadá.
- Andrée-Anne Poulin, directora de Relaciones Públicas del MEQ.
- Marie-Rosaire Calenga, colaboradora de la Clínica de Psiquiatría Transcultural del Hospital Jean-Talon.

- Susan Shoji Lévesque, directora de programas del Centro cultural japonés-canadiense de Montreal.
- Luciana Soave, directora general de la Asociación multiétnica para la integración de las personas minúsválidas.
- Johanne Bélisle, directora general del Centro de Mujeres de Montreal.
- Gary Obas, director general del Centro Social de Ayuda a los inmigrantes (CSAI).
- Josette Nonone, responsable de actividades culturales y de formación en lengua francesa del CSAI.
- Marisa Barth Ferreti, directora general del Consejo regional de personas mayores italo-canadienses de Montreal (CRAIC).
- Nora Solervicens, directora general de “L’Hirondelle”, servicios de acogida e integración para inmigrantes.
- Mazen Houdeib, director general del Reagrupamiento de organismos del Montreal étnico para el alojamiento (ROMEL).
- Xixi Li, directora general del Servicio a la familia china del Gran Montreal.
- Claudette Demers-Godley, directora general del YWCA de Montreal.
- Laure Niculae, directora general de Punto de Encuentro y Ayuda a los recién llegados (CANA).
- Assunta Sauro, directora general del Centro de Mujeres italianas de Montreal.
- Anait Aleksanian, directora general del Centro de Apoyo a las comunidades inmigrantes del barrio montrealés de Bordeaux-Cartierville (CACI).
- Sophie Delville-Millette, directora general de la Casa de los Padres de Bordeaux-Cartierville.
- Michael Gittens, director general de la Asociación de la Comunidad Negra del barrio montrealés de Côte-des-Neiges.
- Denise Boileau, directora del Centro comunitario de ocio de Côte-des-Neiges.
- Michael Chervin, director general del Proyecto Génesis.
- Andrée Ménard, directora general de PROMIS (Promoción, Integración, Nueva Sociedad).
- Phuoc Thi Nguyen, directora del Servicio de Intérprete de Ayuda y Referencia para los Inmigrantes (SIA-RI).
- Sylvie Charbonneau, coordinadora de Parada-Mujeres de Montreal.
- Linda Girard, directora general de Amistad Sol.
- Carole Boucher, coordinadora del Comité de Educación para Adultos de los barrios de Petite-Bourgogne y Saint-Henri (CÉDA).
- Hassan Hassani, director general del Servicio de Ayuda para inmigrantes “La Maisonnée”.
- Lorraine Doucet, directora general del Centro de Promoción Comunitaria “Le Phare”.
- Aicha Guendafa, directora general del Centro de Acogida y Referencia Social y Económica para inmigrantes (CARI Saint-Laurent).
- Manon Lapalme, directora del Centro Educativo Comunitario René-Goupil.
- Martine Gélinas, trabajadora social del Centro de Mujeres de Verdun.
- Rosa Turgeon, coordinadora administrativa del Centro de Mujeres “D’ici et d’ailleurs”.
- Madeleine Lagarde, directora general del Punto de Encuentro “Le Moutier”.

Anexo 3. Siglas y acrónimos empleados



Anexo 3. Siglas y acrónimos empleados⁵³¹

ACNUR: Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados.

ASSS: Agencia Regional de Salud y Servicios Sociales / *Agence de la Santé et des Services sociaux*.

BIPJM: Banco de Intérpretes del Palacio de Justicia de Montreal. Ésta no es la denominación oficial: en francés se llama “Service d’interprétation et de traduction judiciaires de Montréal” (Servicio de Interpretación y Traducción Judiciales de Montreal).

BII: Banco Interregional de Intérpretes (Montreal) / *Banque interrégionale d’interprètes*.

BRILC: Banco regional de intérpretes lingüísticos y culturales de la ciudad de Quebec / *Banque régionale des interprètes linguistiques et culturels*.

BSCC: Oficina de Servicios a las Comunidades Culturales / *Bureau des Services aux Communautés culturelles*

CASSSSCC: Comité de accesibilidad a los servicios de salud y a los servicios sociales a las comunidades culturales / *Comité sur l’accessibilité des services de santé et des services sociaux aux communautés culturelles*.

CCDL: Carta Canadiense de Derechos y Libertades / *Charte canadienne des droits et libertés*.

CIC: Ministerio Federal de Ciudadanía e Inmigración / *Citoyenneté et Immigration Canada*.

CILISAT: Herramienta de Acreditación de Destrezas Lingüísticas y de Interpretación para Intérpretes Culturales / *Cultural Interpreter Language and Interpreting Skills Assessment Tool*.

CH: Centros hospitalarios / *Centres Hospitaliers*.

CHQ: Centros hospitalarios de barrio / *Centres hospitaliers de quartier*.

CHSLD: Centros de Alojamiento y Cuidados de Larga Duración / *Centres d’hébergement et de soins de longue durée*.

CHUS: Hospital Universitario de Sherbrooke / *Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke*.

CISR: Comisión de inmigración y del estatuto de refugiado (tribunal administrativo federal) / *Commission d’immigration et du statut du réfugié*.

CJM-IU: Centro de Jóvenes de Montreal-Instituto Universitario / *Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire*.

531 Doy el nombre oficial en francés o inglés, precedido de su traducción al castellano (traducción no consagrada en la inmensa mayoría de los casos). Las siglas y acrónimos corresponden a su denominación en francés o inglés, salvo para los que pertenezcan a organismos internacionales, los cuales ya disponen de una forma consagrada en lengua castellana.

CLE: Oficinas de empleo / *Centres locaux d'emploi.*

CLF: Carta de la Lengua Francesa / *Charte de la langue française.*

CLSC: Centros Locales de Servicios Comunitarios / *Centres locaux de services communautaires.*

CPEJ: Centros de Protección de la Infancia y la Juventud / *Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse.*

CR: Centros de Readaptación / *Centres de réadaptation.*

CREP: Centro de Recursos Educativos y Pedagógicos / *Centre de ressources éducatives et pédagogiques.*

CSAI: Centro Social de Ayuda a los Inmigrantes / *Centre social d'aide aux immigrants.*

CSJ: Comisión de servicios jurídicos / *Commission des services juridiques.*

CSLF: Consejo Superior de la Lengua Francesa / *Conseil supérieur de la Langue française.*

CSSS: Centro de salud y servicios sociales / *Centre de santé et des services sociaux.*

CSST: Comisión de Salud y Seguridad en el Trabajo / *Commission de la santé et de la sécurité du travail.*

DPJ: Dirección de Protección de la Juventud / *Direction de la protection de la jeunesse.*

EQ: Organismo provincial de Empleo de Quebec / *Emploi-Québec*

GRC: Policía Montada de Canadá / *Gendarmerie royale du Canada.*

ILISAT: Acreditación de Destrezas para Intérpretes / *Interpreter Language and Skills Assessment.*

IUGS: Instituto Universitario de Geriatria de Sherbrooke / *Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke.*

ISQ: Instituto de Estadística de Quebec / *Institut de la Statistique du Québec.*

JGH: Hospital General Judío de Montreal / *Jewish General Hospital.*

LIPR: Ley Federal sobre la Inmigración y la Protección de los Refugiados / *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés.*

LSSSQ: Ley Provincial de Salud y Servicios Sociales / *Loi sur la santé et les services sociaux.*

MCH: Hospital para Niños de Montreal / *The Montreal Children's Hospital.*

MICC: Ministerio Provincial de Inmigración y Comunidades Culturales / *Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*

MJQ: Ministerio Provincial de Justicia / *Ministère de la Justice du Québec.*

MSSS: Ministerio Provincial de Sanidad y Servicios Sociales / *Ministère de la Santé et des Services sociaux.*

MUHC: Hospital Universitario de la Universidad McGill / *McGill University Health Centre.*

NAATI: Autoridad Nacional de Acreditación para Traductores e Intérpretes (Australia) / *National Accreditation Authority for Translators and Interpreters.*

OQLF: Oficina de la Lengua Francesa del Gobierno de Quebec / *Office québécois de la langue française.*

OTTIAQ: Colegio Oficial de Traductores, Terminólogos e Intérpretes de Quebec / *Ordre des Traducteurs, Terminologues et Interprètes du Québec.*

PFSI: Programa Federal de Salud Interina / *Programme fédéral de santé intérimaire.*

PANA: Programa de Ayuda a los Recién Llegados / *Programme d'aide aux nouveaux arrivants.*

PILI: Programa de Integración Lingüística de los Inmigrantes / *Programme d'intégration linguistique des immigrants.*

PJM: Palacio de Justicia de Montreal / *Palais de Justice de Montréal.*

PLQ: Partido Liberal de Quebec / *Parti libéral du Québec.*

PQ: Partido Quebequés / *Parti québécois.*

PRAIDA: Programa Regional de Acogida e Integración para los Solicitantes de Asilo / *Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile.*

RAMQ: Servicio de Salud de Quebec / *Régie de l'Assurance Maladie du Québec.*

RMR: Región Metropolitana de Montreal / *Région métropolitaine de Montréal.*

SANCS: Servicio de Ayuda a los Neo-Canadienses de Sherbrooke / *Service d'Aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke.*

SATI: Servicio de Acceso al Trabajo para personas inmigrantes (region de Estrie) / *Service d'accès au travail pour personnes immigrantes.*

SCICTR: Servicio Federal de Identificación Criminal en Tiempo Real / *Services canadiens d'identification criminelle en temps réel.*

SCIS: Servicios de consulta sociocultural y de interpretación del Hospital para Niños de Montreal / *Sociocultural Consultation and Interpretation Services, The Montreal Children's Hospital.*

SP: Servicios públicos.

SPRBC: Planificación Social e Investigación de Columbia Británica / *Social Planning and Research of British-Columbia.*

SPVM: Policía municipal de Montreal / *Service de Police de la Ville de Montréal.*

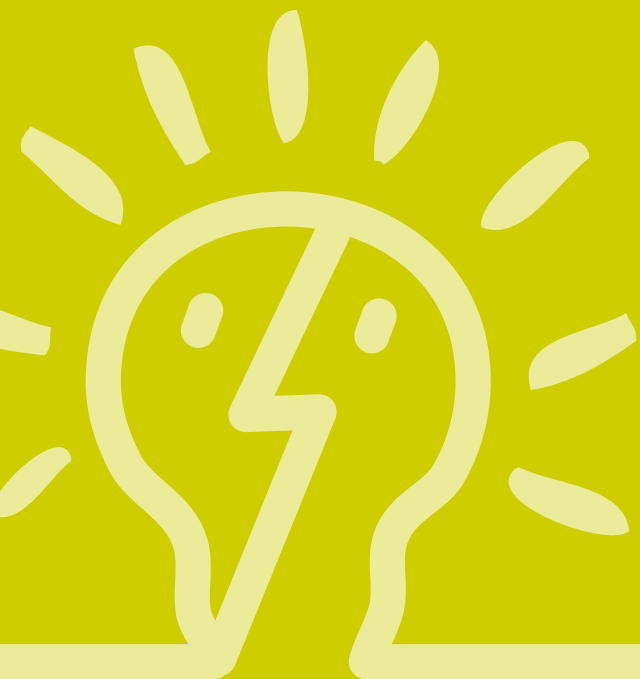
SQ: Policía de Quebec / *Sûreté du Québec.*

SPR: Sección de Protección de los refugiados de la CISR (tribunal administrativo federal) / *Section de la protection des réfugiés.*

StatCan: Statistique Canada (órgano federal encargado de realizar el censo canadiense de población).

TISP: Traducción-interpretación en los servicios públicos.

Anexo 4. Bibliografía



Anexo 4. Bibliografía

Bibliografía

1. Trabajos científicos.

- Abdallah-Preteceille, Martine y Carmel Camilleri, “La communication interculturelle”, in Claudine Labat, Geneviève Vermès (dir.), *Cultures ouvertes, sociétés interculturelles. Du contact à l'interaction*, vol. 2, París, Éditions L'Harmattan, 1993, p. 47-51.
- Abril Martí, María Isabel, *La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis doctoral dirigida por la Dra. Anne Martin. Universidad de Granada, septiembre de 2006.
- Agrifoglio, Marjorie, *La traduction à vue: étude comparative de trois modes d'interprétation*, tesina de doctorado, Faculté des Études supérieures, Université de Montréal, 2002.
- Aldea Sánchez, Paloma et al, “Situación actual de la práctica de la traducción y de la interpretación en la administración de justicia”, in Susana Cruces Colado, Ana Luna Alonso (ed.), *La traducción en el ámbito institucional: autonómico, estatal y europeo*, Vigo, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Vigo, 2004. p. 85-126.
- Alonso Araguás, Iciar, *Intérpretes de Indias. La mediación lingüística y cultural en los viajes de exploración y conquista: Antillas, Caribe y Golfo de México (1492-1540)*, tesis doctoral realizada bajo la dirección del Dr. Jesús Baigorri Jalón y defendida el 15 de julio de 2005, Universidad de Salamanca, Departamento de Traducción e Interpretación.
- Alonso Araguás, Iciar, “Nuevos desafíos y viejos problemas: algunos antecedentes históricos de la mediación lingüística y la interculturalidad en la España contemporánea”, *Revista Española de Lingüística Aplicada*, vol. extra 1 (“Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España”, coord. Francisco Raga Jimeno y Carmen Valero Garcés), 2006, p. 15-28.
- Arróniz Ibáñez de Opacúa, Pilar, “La traducción y la interpretación en la Administración de Justicia”, en Dorothy Kelly (ed.), *La traducción y la interpretación en España hoy: perspectivas profesionales*, Granada, Comares, 2000, p. 157-170.
- Bartlett, Gillian et al, “Impact of patient communication problems on the risk of preventable adverse events in acute care settings”, *Canadian Medical Association Journal*, 178-12, 2008, p. 1555-1562.

Battaglini, Alex et al, *L'intervention de première ligne à Montréal auprès des personnes immigrantes: Estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate*, Montreal, Direction de Santé publique de Montréal, 2005.

Bauer, Julien, "La pyramide des identités selon la Charte canadienne des droits et libertés", in Hélène Greven-Borde, Jean Tournon (dir.), *Les Identités en débat: intégration ou multiculturalisme?*, Paris, L'Harmattan, 2000, p. 187-202.

Bell, Sherrill J., "The Challenges of Setting and Monitoring the Standards of Community Interpreting. An Australian Perspective", in Silvana E. Carr, et al, *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Amsterdam, John Benjamins, 1997, p. 93-108.

Benet i Llobet, Jaume, "Principios y derechos constitucionales en un estado plurilingüe", in Javier De Lucas Martín (dir.), *Derechos de las Minorías en una sociedad multicultural*, Madrid, Consejo General del Poder Judicial, 1999, p. 11-42.

Bergeron, Gilles, "L'interprétation en milieu judiciaire", *Méta: journal des traducteurs*, 47-2, 2002, p. 225-232.

Bernard, Andrew et al, "Impact of language barrier on acute care medical professionals is dependent upon role", *Journal of Professional Nursing*, 22-6, 2006, p. 355-358.

Bischoff, Alexandre y Louis Loutan, *À mots ouverts. Guide de l'entretien médical bilingue à l'usage des soignants et des interprètes*, Ginebra, Hôpitaux universitaires de Genève-Département de médecine communautaire, 1998.

Bischoff, Alexander et al, "Improving communication between physicians and patients who speak a foreign

language", *British Journal of General Practice*, 53-492, 2003, p. 541-546.

Bissoondath, Neil, *Le Marché aux illusions: la méprise du multiculturalisme*, Montreal, Boréal, 1994.

Blinstrubaité, Aušra, "Interaction in Liaison Interpreting", *Perspectives: Studies in Translatology*, 8-2, 2000, p. 125-133.

Bowen, M., "Community interpreting", in M. Snell-Hornby, et al (eds.), *Handbuch Translation*, Tübingen, Stauffenburg, 1998, p. 319-321.

Brion, Fabienne, *Système pénal et minorités immigrés*, Lovaina, École de Criminologie de l'Université Catholique de Louvain, 1991.

Brislin, Richard, *Understanding Culture's Influence in Behavior*, Orlando, Hartcourt Brace, 1993.

Bruners, Daina A., *Feasibility Study for a Centralized Interpreter Service in Alberta*, Edmonton, Alberta Vocational College, 1991.

Bruners, Daina A. et al, *Keys to Planning, Establishing and Delivering a Successful Interpreting Service*, Edmonton, Alberta Vocational College, 1994, p. 1-17.

Cardinal, Linda, "Droits, langue et identité. La politique de la reconnaissance à l'épreuve de la judiciarisation", in Jocelyn Maclure, Alain-G. Gagnon (eds.), *Repères en mutation. Identité et citoyenneté dans le Québec contemporain*, Montréal, Éditions Québec-Amérique, 2001, p. 269-294.

Carnevale, Franco A., et al, "Ethical Considerations in Cross-Linguistic Nursing", *Nursing Ethics*, 16-6, 2009, p. 813-826.

Carter, Tom et al, "L'immigration et la diversité dans les villes canadiennes: un sujet d'actualité", *Revue canadienne de recherche urbaine*, 15-2, 2006, p. i-x.

Castiglioni, Marta, *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*, Milán, FrancoAngeli, 1997.

Castonguay, Charles, *Avantage à l'anglais! Dynamique actuelle des langues au Québec*, Montréal, Éditions du Renouveau québécois, 2008.

Claus, Erica A.E., "Modèle et défi du multiculturalisme au Canada", in Hélène Greven-Borde, Jean Tournon, *Les Identités en débat: intégration ou multiculturalisme?*, Paris, L'Harmattan, 2000, p. 229-251.

Clement, Wallace, "The Canadian Corporate Elite: ethnicity and inequality of access", in R. Bienvenue, J. Goldstein, *Ethnicity and Ethnic relations in Canada*, Toronto, Butterworths, 1985, p. 143-151.

Cohen-Émerique, Margalit, "L'approche interculturelle auprès des migrants", in Giselle Legault (dir.), *L'Intervention interculturelle*, Montreal, Gaëtan Morin, 2000, p. 164-178.

Cohen-Émerique, Margalit, "Les médiateurs interculturels, passerelles d'identité", *InterCulture*, 153, 2007, p. 9-24.

Collados Aís, Ángela et al, "Concepto, técnicas y modalidades de interpretación", in Ángela Collado Aís, et al, *Manual de interpretación bilateral*, Granada, Comares, 2001, p. 39-60.

Corbeil, Jean-Claude, *L'Embarras des langues. Origine, conception et évolution de la politique linguistique québécoise*, Montreal, Éditions Québec Amérique, 2007.

Corsellis, Ann, "Training Needs of Public Personnel Working with Interpreters", in Silvana E. Carr, et al, *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Amsterdam, John Benjamins, 1997, p. 77-89.

Corsellis, Ann, "Creating a Professional Context for Public Service Interpreters and Translators", in Carmen

Valero Garcés (ed.), *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades*, Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad, 2002, p. 31-38.

Corsellis, Ann, "Interpreting and Translation in the UK Public Service. The pursuit of Excellence versus, and via, expediency", in Gunilla Anderman, Margaret Rogers (ed.), *Translation Today. Trends and Perspectives*, Manchester, Multilingual Matters, 2002, p. 71-90.

Corsellis, Ann, "Formación de los proveedores de servicios públicos para trabajar con intérpretes y traductores. Habilidades y competencias interculturales", in Carmen Valero Garcés (ed.), *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*, Granada, Comares, 2003, p. 71-90.

Courtois, Stéphane, "La politique du multiculturalisme est-elle compatible avec le nationalisme québécois?", *Globe. Revue internationale d'études québécoises*, 10-1, 2007, p. 53-72.

Dansereau, Jean, "La politique linguistique du Québec. Vérités et mensonges", *Globe. Revue internationale d'études québécoises*, 2-2, 1999, p. 65-82.

Deferrari, Matilde, "Judiciary Interpretation: Theory and Practice", in Deanna Lindberg Hammond (ed.), *Coming of Age. Proceedings of the 30th Annual Conference of the American Translators Association. October 11-15 1989*, Washington D.C., Medford (NJ), Learned Information, 1989, p. 123-127.

Delgado Morán, Trinidad, "La interpretación consecutiva bilateral y de chuchotage en la función del intérprete de la administración de justicia", en Félix Fernández, y Emilio Ortega Arjonilla (eds.), *II Estudios sobre traducción e interpretación*, vol. II. Málaga, CEDMA, 1998, p. 789-801.

Delisle, Jean “Les pionniers de l’interprétation”, *Meta: journal des traducteurs*, 22-1, 1977, p. 5-14.

De Witte, Bruno, “Linguistic Equality. A Study in Comparative Constitutional Law”, *Revista de Llengua i Dret*, 6, 1985, p. 43-126.

Díaz-Duque, Ozzie, “Advice from an interpreter”, *American Journal of Nursing*, 82-9, 1982, p. 1380-1382.

Di Biase, Bruno, “Translating for the Community”, *Australian Review of Applied Linguistics*, series S, 4, 1987, p. 52-65.

Dueñas González, Roseann et al, *Fundamentals of Court Interpretation: Theory, Policy and Practice*, Durham, Carolina Academic Press, 1992.

Es Safi, Latifa, *La médiation interculturelle en matière de santé: une réponse aux problèmes de communication entre patients migrants et personnel soignant?* Lieja, Résonances, 1996.

Ferland, Mireille y Guy Rocher, *La Loi 101 et l’école primaire à clientèle pluriethnique. Perceptions des intervenants*, Québec, Éditeur officiel du Québec, 1987.

Fernández Cordón, Juan Antonio, *El futuro de la población*, Sevilla, Centro de Estudios Andaluces, Análisis Prospectivo “Andalucía 2020”, 2007.

Fletcher, Roger, “Community Interpreting in the UK”, in Deanna Lindberg Hammond, *Coming of Age. Proceedings of the 30th Annual Conference of the American Translators Association. October 11-15 1989*, Washington D.C., Medford (NJ), Learned Information, 1989, p. 129-132.

Flores, Glenn et al, “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, 1999, p. 1066-1071.

Flores, Glenn et al, “Errors in medical interpretation and their potential clinical consequences in pediatric encounters”, *Pediatrics*, 111-1, 2003, p. 6-14.

Flores, Glenn, “The impact of medical interpreter services on the quality of health care: a systematic review”, *Medical Care Research and Review*, 62-3, 2005, p. 255-299.

Foblets, Marie-Claire, *Les familles maghrébines et la justice en Belgique-Anthropologie juridique et immigration*, Bruselas, Karthala, 1994.

Fostier, Pierrick, “Les patients de culture différente”, in Claude Richard, Marie-Thérèse Lussier (dir.), *La communication professionnelle en santé*, Montreal, Éditions du Renouveau pédagogique, 2005, p. 461-482.

Gehrke, Monika, “Community interpreting”, in Catriona Picken (ed.) *Translation-The Vital Link: Proceedings of the XIIIth World Congress of FIT*, vol. 1, Londres, Institute of Translation and Interpreting, 1993, p. 417-421.

Gentile, Adolfo et al, *Liaison Interpreting. A Handbook*, Melbourne, Melbourne University Press, 1996.

Gerrish, Kate et al, “Bridging the language barrier: the use of interpreters in primary care nurse”, *Health and Social Care in the Community*, 12-5, 2004, p. 407-413.

Giménez Romero, Carlos, “La naturaleza de la mediación intercultural”, *Migraciones*, 2, 1997, p. 125-159.

Girard, Chantal, *Le bilan démographique du Québec, Édition 2008*, Quebec, Institut de la Statistique du Québec, 2008.

Globensky, Guy, *Étude sur le rendement académique en français et en mathématiques des élèves en provenance de l’école Nouveau-Monde après le deuxième bulletin au secteur régulier, 1985-1986*, Montreal, CECM, 1987.

Goffman, Ervin, *Forms of Talk*, Oxford, Blackwell, 1981.

Gong-Guy, Elisabeth et al, "Clinical issues in mental health service delivery to refugees", *American Psychologist*, 46-6, 1991, p. 642-648.

Graber, Myriam, "Communication interculturelle à l'hôpital: réflexion autour de la médiation". *Travaux neuchâtelois de linguistique*, 36, 2002, p. 113-122.

Grasska, Merry Ann y Teresa McFarland, "Overcoming the language barrier: problems and solutions", *American Journal of Nursing*, 82-9, 1982, p. 1376-1378.

Graveline, Pierre, *Une histoire de l'éducation au Québec*, Montreal, Bibliothèque québécoise, 2007.

Gwyn, Richard, *Nationalism without Walls: The Unbearable Lightness of Being Canadian*, Toronto, McClelland and Stewart, 1995.

Heller, Monica, *Éléments d'une sociolinguistique critique*, Paris, Éditions Didier, 2002.

Hemlin, Isabelle, "Rencontre avec interprète, ou de l'Interculturel à trois", *Défi jeunesse*, 12-2, 2006, p. 9-13.

Herbert, Jean, *The Interpreter's Handbook: How to Become a Conference Interpreter*, Ginebra, Librairie de L'Université, 1952.

Houle, François, "Citoyenneté, espace public et multiculturalisme: la politique canadienne de multiculturalisme", *Sociologie et sociétés*, 31-2, 1999, p. 101-123.

Jacobs, Elizabeth et al, "The need for more research on language barriers in health care: a proposed research agenda", *The Milbank Quarterly*, 84-1, 2006, p. 111-133.

Jedwab, Jack, "How shall we define thee? Determining who is an English-Speaking Quebecer and Assessing its Demographic Vitality", in Richard Y. Bourhis, *The Vitality*

of the English-Speaking Communities of Quebec: From Community Decline to Revival, Montreal, CEETUM-Université de Montréal, 2008, p. 1-18.

Kahn, Philippe (dir.), *L'Étranger et le droit de la famille. Pluralité ethnique, pluralisme juridique*, Paris, La Documentation française, 2001.

Keith, Hugh A., "Liaison Interpreting-An Exercise in Linguistic Interaction", in Wolfram Wilss, Gisela Thome (eds.), *Die Theorie des Übersetzens und ihr Aufschlusswert für die Übersetzungs- und Dolmetschdidaktik*, Tübingen, Gunter Narr, 1984, p. 308-317.

Knapp-Potthof, Andrew y Kath Knapp, "The Man (or Woman) in the Middle Discoursal Aspects of Non-Professional Interpreting", in Stephen Boechner, *The Mediating Person and Cultural Identity*, Cambridge, Schenkman, 1981, p. 181-201.

Krumm, M., "Community interpreting in a multicultural society", *Jerome Quarterly*, 13, 1991, p. 2-15.

Kymlicka, Will, *Finding Our Way. Rethinking Ethnocultural Relations in Canada*, Nueva York, Oxford University Press, 1998.

Labelle, Micheline et al, "Pluriethnicité, citoyenneté et intégration: de la souveraineté pour lever les obstacles et les ambiguïtés", *Cahiers de recherche sociologique*, 25, 1995, p. 213-245.

Labelle, Micheline, "Les enjeux de la reconnaissance de la diversité dans l'espace national québécois. Exclusion ou incorporation segmentée?", in Jean-Yves Thériault, Jacques L. Boucher, *Petites sociétés et minorités nationales: enjeux politiques et perspectives comparées*, Sainte-Foy, Les Presses de l'Université du Québec, 2005, p. 27-40.

Labelle, Micheline y Azzedine Marhraoui, "Souveraineté et diversité: pour un nouveau modèle de reconnais-

sance”, in Jocelyne Couture (dir.), *Redonner sens à l'indépendance*, Montreal, VLB Éditeur, 2005, p. 115-132.

Labelle, Micheline y Jean-Claude Icart, “Lecture du débat sur les accommodements raisonnables”, *Globe. Revue internationale d'études québécoises*, 10-1, 2007, p. 121-136.

Labun, Evelyn, “Shared brokering: the development of a nurse/interpreter partnership”, *Journal of Immigrant Health*, 1-4, 1999, p. 215-222.

Lamarre, Patricia, en colaboración con Josefina Rosell Paredes, “Growing up Trilingual in Montreal: Perceptions of College Students”, in Robert Bayley, Sandra R. Schecter, *Language Socialization in Bilingual and Multilingual Societies*, Clevedon, Multilingual Matters, 2003, p. 62-80.

Laugherne, Elizabeth, “Providing Multicultural Health Services”, *Dimensions in Health Services*, 57-7, 1980, p. 33-34.

Legault, Gisèle, “Introduction: Québec, société multie ethnique”, in Gisèle Legault (dir.), *L'Intervention interculturelle*, Montréal, Gaëtan Morin Éditeur, 2000, p. 41-50.

Legault, Gisèle, “Parcours des réfugiés et des revendicateurs du statut de réfugié”, in Gisèle Legault (dir.), *L'Intervention interculturelle*, Montreal, Gaëtan Morin, 2000, p. 108-127.

Levine, Carol, “A fifteen-year-old translator”, *The Hastings Center Report*, 34-3, 2004, p. 10-12.

Longley, Pat, “What is a community interpreter? Some Thoughts after the First Experimental Course in Peterborough”, *The Incorporated Linguist*, 23-3, 1984, p. 178-181.

Maisonneuve, Daniel, *Le cheminement scolaire des élèves ayant séjourné en classe d'accueil*, Quebec, Direction générale de la recherche et du développement, 1987.

Manson, Aaron, “Language concordance as a determinant of patient compliance and emergency room use in patients with asthma”, *Medical Care*, 26-12, 1988, p. 1119-1128.

Martel, Angélique, “L'Étatisation des relations entre le Québec et les communautés acadienne et francophone”, in Conseil de la langue française, *Pour un renforcement de la solidarité entre francophones au Canada*, Québec, Les Publications du Québec, 1995, p. 9-58.

Martel, Angélique, “La politique linguistique canadienne et québécoise. Entre stratégies de pouvoir et identités”, *Globe. Revue internationale d'études québécoises*, 2-2, 1999, p. 37-64.

Martin, Anne, “La interpretación social en España”, in Dorothy Kelly (ed.) *La traducción y la interpretación en España hoy: Perspectivas profesionales*. Granada: Comares, 2000, p. 207-223.

Mc Andrew, Marie, *Immigration et diversité à l'école. Le débat québécois dans une perspective comparative*, Montreal, Les Presses de l'Université de Montréal, 2001.

McMillan, Michael, “La Loi sur les langues officielles et la Charte de la langue française: vers un consensus?”, *Globe. Revue internationale d'études québécoises*, 2-2, 1999, p. 83-100.

Mikkelson, Holly, “Community Interpreting. An Emerging Profession”, *Interpreting*, 1-1, 1996, p. 125-129.

Mikkelson, Holly y Hanne Mintz, “Orientation Workshops for Interpreters of all Languages. How to Strike a Balance Between the Ideal World and Reality”, in

Silvana E. Carr, et al, *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Amsterdam, John Benjamins, 1997, p. 55-63.

Molinario, Ines, "Contexte et intégration. Les communautés allophones au Québec", *Globe. Revue internationale d'études québécoises*, 2-2, 1999, p. 101-124.

Morrisette, Karine, "L'interprétariat: espace de médiation interculturelle dans le contexte francophone québécois", *Ethnologies*, 27-1, 2005, p. 307-327.

Muecke, Marjorie A., "Caring for southeast Asian refugee patients in the U.S.A.", *American Journal of Public Health*, 73-4, 1983, p. 431-438.

Muñoz, Marie y Anjali Kapoor-Kahli, "Les barrières de langue: Comment les surmonter en clinique?", *Le Médecin du Québec*, 42-2, 2007, p. 45-52.

Muñoz, Marie y Juan Carlos Chirgwin, "Les immigrants et les demandeurs d'asile: Nouveaux défis", *Le Médecin du Québec*, 42-2, 2007, p. 33-43.

Nailon, Regina E., "Nurses' concerns and practices with using interpreters in the care of latino patients in the emergency department", *Journal of Transcultural Nursing*, 17-2, 2006, p. 119-128.

Narrigan, Deborah, "Examining an ethical dilemma: a case study in clinical practice", *Journal of Midwifery and Women's Health*, 49-3, 2004, p. 243-249.

Niska, Helge, "A New Breed of Interpreters for Immigrants: Contact Interpretation in Sweden", in Catriona Picken, *Proceedings of the 4th Annual Conference of the Institute of Translation and Interpretation*, Londres, ASLIB, 1991, p. 94-104.

Noreau, Pierre, *Le droit en partage: le monde juridique face à la diversité ethnoculturelle*, Montréal, Éditions Thémis, 2003.

Ortega Herráez, Juan Miguel y Ana Isabel Foulquié Rubio, "La interpretación en el ámbito jurídico en España: hacia la creación de estructuras estables y profesionales", in Carmen Valero Garcés (ed.), *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*, Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá de Henares, 2005, p. 182-191.

Ostarhild, Edda, "The National Register of Public Service Interpreters in the UK", in *Proceedings of the XIV World Congress of the Fédération internationale des traducteurs*, vol. 2, Melbourne, AUSIT, 1996, p. 785-792.

Paillé, Michel, "Politiques linguistiques et minorité anglophone au Québec: une perspective démographique", in Jean-Pierre Wallot (ed.), *La Gouvernance linguistique: le Canada en perspective*, Ottawa, Les Presses de l'Université d'Ottawa, 2005, p. 99-110.

Peñarroja Fa, Josep, "Traducción e interpretación en los tribunales españoles", en Carmen Valero Garcés (ed.), *Traducción e Interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*, Granada, Comares, 2003, p. 133-136.

Phelan, Mary, *The Interpreter's Resource*, Manchester, Multilingual Matters, 2001.

Pöchhacker, Franz, "Getting organized: The evolution of community interpreting", *Interpreting*, 4-1, 2002, p. 125-140.

Porter, John, "Melting Pot or mosaic: revolution or reversion?", in John Porter (ed.), *The Measure of Canadian Society: Education, Equality, Opportunity*, Toronto, Gage, 1979.

Quiquerez-Finkel, Isabel, *Imaginaires juridiques africains: Représentations et imaginaires juridiques des Migrants d'Afrique Noire en France et au Québec*, Paris, L'Harmattan/Ciemi, 1995.

Repa, Jindra, "Training and certification of court interpreters in a multicultural society", *Meta*, 36-4, 1991, p. 595-605.

Roberts, Roda P., "Community Interpreting Today and Tomorrow", in Peter W. Krawutschuke, (ed.) *Proceedings of the 35th Annual Conference of the American Translators Association*, Medford (NJ), Learned Information, 1994, p. 127-138.

Roberts, Roda P., "Community interpreting today and tomorrow", in Silvana E. Carr, et al, *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Amsterdam, John Benjamins, 1997, p. 7-26.

Rosenberg, Ellen, "Les patients accompagnés", in Claude Richard, Marie-Thérèse Lussier, *La communication professionnelle en santé*, Quebec, Éditions du Renouveau pédagogique, 2005, p. 503-528.

Rouland, Norbert, "La tradition juridique française et la diversité culturelle", *Droit et société*, 27, 1994, p. 381-419.

Roy, Cynthia B., "Interpreters, their role and metaphorical language use", in A.L. Wilson (ed.), *Looking Ahead: Proceedings of the 31st Annual Conference of the American Translators Association*, Medford (NJ), Learned Information, 1990, p. 77-86.

Roy, Cynthia B., "A Sociolinguistic Analysis of the Interpreter's Role In Simultaneous Talk", *Multilingua*, 12-4, 1993, p. 341-363.

Salée, Daniel, "Espace public, identité et nation au Québec: mythes et méprises du discours souverainiste », *Cahiers de recherche sociologique*, 25, 1995, p. 125-153.

Sali, Mohamed, "Traducción e interpretación en la administración de justicia (española)", en Carmen Valero Garcés (ed.), *Traducción e Interpretación en los servi-*

cios públicos. Contextualización, actualidad y futuro, Granada, Comares, 2003, p. 147-170.

Sarver, Joshua y David W. Baker, "Effects of language barriers on follow-up appointments after an emergency department visit", *Journal of General Internal Medicine*, 15-4, 2000, p. 256-264.

Seymour, Michel, "Le français comme langue publique commune", in Jean-Yves Thériault, Jacques L. Boucher, *Petites sociétés et minorités nationales: enjeux politiques et perspectives comparées*, Sainte-Foy, Les Presses de l'Université du Québec, 2005, p. 49-66.

Seymour, Michel, "Le Canada reconnaît-il l'existence des droits collectifs linguistiques du peuple québécois?", in Marcel Martel, Martin Pâquet, *Légiférer en matière linguistique*, Quebec, Les Presses de l'Université Laval, 2008, p. 423-446.

Shackman, Jane, *The Right to be understood: A handbook on working with, employing and training community interpreters*, Cambridge, National Extension College, 1984.

Shaw, J. et al, "Comprehension of therapy by non-English speaking hospital patients", *The Medical Journal of Australia*, 1977, p. 423-427.

Smirnov, Stanislas, "An Overview of Liaison Interpreting", *Perspectives: Studies in Translatology*, 5, 1997, p. 211-225.

Soares, Marinés, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Barcelona, Paidós, 1996.

Soler Rader, Generosa, "Management decisions: do we really need interpreters?", *Nursing Management*, 19-7, 1988, p. 46-48.

Spence, Deborah G., "Prejudice, paradox and possibility: nursing people from cultures others than one's

own”, *Journal of Transcultural Nursing*, 12-2, 2001, p. 100-106.

Steele, Graham J., “Court interpreters in Canadian criminal law”, *Criminal Law Quarterly*, 34-2, 1992, p. 218-251.

Taft, Robert, “The Role and Personality of the Mediator”, in Stephen Boechner, *The Mediating Person and Cultural Identity*, Cambridge, Schenkman, 1981, p. 53-88.

Touzard, Hubert, *La médiation et la résolution des conflits*, París, Presses universitaires de France, 1977.

Trent, John E., “La Politique multiculturaliste au Canada: une cible mouvante”, in Hélène Greven-Borde, Jean Tournon, *Les Identités en débat: intégration ou multiculturalisme?*, París, L'Harmattan, 2000, p. 205-228.

Tymoczko, Maria, “Ideology and the position of the translator: In what sense is a translator ‘in-between?’”, in María Calzada Pérez (ed.), *Apropos of Ideology. Translation Studies on Ideology-Ideologies in Translation Studies*. Manchester, St. Jerome, 2003, p. 181-201.

Valero Garcés, Carmen, “¿Traducción e interpretación en los servicios públicos? ¿De qué me hablas? ¿Una nueva especialización?”, in Carmen Valero Garcés, et al (eds.), *Nuevas tendencias y aplicaciones de la Traducción*, Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad, 1998, p. 267-276.

Valero Garcés, Carmen, “Community Interpreting and Translating in the Spanish Social Context”, in *Language is a Human Right. Fourth International Forum and First European Congress on Court Interpreting and Legal Translation*, Graz, Institute for Translator and Interpreter’s Training, 1999, p. 50-55.

Valero Garcés, Carmen, “Community Interpreting and Translating in Spain: Present and Future”, *Proceedings of the First Babelea Conference on Community Interpreting*, Londres, Languageline-Babelea European Association, 2000, p. 12-19.

Valero Garcés, Carmen, “El mediador interlingüístico en los servicios públicos: ¿nuevos principios éticos para nuevas realidades?”, in Anne Barr, et al (eds.), *Últimas corrientes teóricas en los estudios de traducción y sus aplicaciones*, Salamanca, Ediciones Universidad de Salamanca, 2001, p. 819-828.

Valero Garcés, Carmen, “Soñé con una melodía y encontré voces dispersas. Barreras en la comunicación interlingüística en los centros de salud”, in Carmen Valero Garcés y Guzmán Mancho Barés (ed.), *Discursos [Dis]Con/Cordantes: Modos y formas de comunicación y convivencia*, Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá de Henares, 2003, p. 89-107.

Valero Garcés, Carmen, “Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos”, in Carmen Valero Garcés (ed.), *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*, Granada, Comares, 2003, p. 3-33.

Valero Garcés, Carmen, “El Grupo FITISPos, formación e investigación en traducción e interpretación en los servicios públicos”, *Revista Española de Lingüística Aplicada*, vol. extra 1 (“Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España”, coord. Francisco Raga Jimeno y Carmen Valero Garcés), 2006, p. 205-216.

Valero Garcés, Carmen, “Las instituciones oficiales y sus soluciones a los problemas de comunicación”, *Revista Española de Lingüística Aplicada*, vol. extra

1 (“Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España”, coord. Francisco Raga Jimeno y Carmen Valero Garcés), 2006, p. 29-48.

Verwilghen, Michel, “Les problèmes juridiques soulevés par l’immigration musulmane”, in Jean-Yves Carlier, Michel Verwilghen, *Le Statut personnel des musulmans: droit comparé et droit international privé*, Bruselas, Bruylant, 1992, p. 20-33.

Viens, Christine et al, “L’accréditation des interprètes judiciaires au Palais de Justice de Montréal”, *Meta*, 47-2, 2002, p. 289-293.

Vissandjée, Bilkis e Isabelle Hemlin, “Soins infirmiers transculturels”, in Lillian Sholtis Brunner et al (ed.), *Soins infirmiers en médecine et en chirurgie*, Saint-Laurent (Quebec), Éditions du Renouveau pédagogique, 2006, p. 143-157.

Wadensjö, Cecilia, “Recycled information as a questioning strategy. Pitfalls in interpreted-mediated talk”, in Silvana E. Carr et al, *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Amsterdam, John Benjamins, 1997, p. 35-52.

Weiss, Regula y Rahel Stuker, *Interprétariat et médiation culturelle dans le système de soins*, Neuchâtel, Université de Neuchâtel - Forum suisse pour l’étude des migrations, Rapport de recherche n° 11, 1998.

Witte, Heidrun, “La traducción y su influencia en las relaciones entre culturas”, in Anne Barr, et al (eds.), *Últimas corrientes teóricas en los estudios de traducción y sus aplicaciones*, Salamanca, Ediciones Universidad de Salamanca, 2001, p. 841-847.

2. Documentos públicos o internos de referencia: Quebec

Accueil-Parrainage Outaouais, *Rapport annuel 2008-2009. Présenté aux membres de la corporation lors de l’assemblée générale annuelle tenue le 22 juin 2009*, Gatineau, APO, 2009.

ASSS de la Mauricie et du Centre-du-Québec, *Banques d’interprètes au Québec. Étude comparative*, Quebec, Ministère de l’Immigration et des Communautés culturelles, 2008.

Autant de façons d’être Québécois. Plan d’action à l’intention des communautés culturelles, Quebec, Gouvernement du Québec, 1981.

Banque interrégionale d’interprètes, *L’Interprète en milieu social: un maillon essentiel entre soignant et patient*, Montreal, Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Montréal-Centre, 2004.

Banque interrégionale d’interprètes de Montréal, *Communiquer efficacement pour soigner sans distinction de langue ou de culture*, Montreal, Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal, 2007.

Banque interrégionale d’interprètes, *Aide-mémoire*, Montreal, Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal, 2009.

Banque interrégionale d’interprètes, *Conseils pour travailler efficacement avec un interprète*, Montreal, Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal, 2009.

Banque interrégionale d’interprètes de Montréal, *Réserver un interprète en ligne grâce à “Jérôme”*, Montreal, Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal, 2009.

Bibeau, Gilles, *À la fois d'ici et d'ailleurs: les communautés culturelles du Québec dans leurs rapports aux services sociaux et aux services de santé*, Québec, Les Publications du Québec, 1987.

Bourque, Renée, *Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social*, Montreal, Services aux communautés linguistiques et ethnoculturelles, 2004.

Bureau de coordination des services aux communautés culturelles, *Accessibilité des services aux communautés culturelles. Orientation et plan d'action 1989-1991*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 1989 (revisado en 1990).

Bureau de coordination des services aux communautés culturelles, *Accessibilité des services aux communautés culturelles. Orientation et plan d'action 1994-1997*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 1994.

Centre international des femmes, Québec. *Al servicio de los inmigrantes desde hace 25 años*, tríptico informativo en castellano, editado en enero de 2007.

Colin, Christine et al, *Université de Montréal et les Centres de Santé et Services sociaux affiliés: Partenaires pour la recherche en santé et services sociaux dans la communauté. Rapport de recherche*, Montreal, Université de Montréal, 2006.

Commission d'enquête sur la situation de la langue française et les droits linguistiques au Québec, étude 3, Québec, Éditeur officiel, 1972.

Commission scolaire de Montréal, *Le défi de la réussite. Plan stratégique 2005-2010*, Montreal, Services des communications, 2005.

Commission scolaire de Montréal, *Diagnostic organisationnel. La première année de la réalisation du Plan*

stratégique, Montreal, Service des communications, 2006.

Commission scolaire de Montréal, *Un état de la situation. La troisième année de la réalisation du Plan stratégique*, Montreal, Service des communications, 2009.

Conseil des relations interculturelles, *Un Québec pour tous ses citoyens*, Québec, Gouvernement du Québec, 1997.

Conseil supérieur de la langue française, *Le français, langue de cohésion sociale. Avis à la Ministre chargée de l'application de la Charte de la langue française*, Québec, Gouvernement du Québec, 2008.

Cotte, Pierre-Marie y Johanne Loiseau, *Le Don solidaire pour bâtir des communautés d'entraide*, Montreal, Centraide du Grand Montréal, 2003.

Chiasson, Nicole, *Atelier de formation: Le rôle de l'interprète*, Sherbrooke, Université de Sherbrooke-Service d'aide aux Néo-Canadiens, [sin fecha].

Direction générale des politiques et programmes, *Au Québec pour bâtir ensemble. Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*, Québec, Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration du Québec, 1991.

Hemlin, Isabelle y Heather Clarke, *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*.

Hemlin, Isabelle, *Plan régional d'accessibilité aux communautés ethnoculturelles 1997-1999*, Montreal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 1997.

Hemlin, Isabelle, *Banque interrégionale d'interprètes 1998-1999*, Montreal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 1999.

Hemlin, Isabelle, *Banque interrégionale d'interprètes 1999-2000*, Montreal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 2000.

Hemlin, Isabelle, *Banque interrégionale d'interprètes 2000-2001*, Montreal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 2001.

Hemlin, Isabelle, *Banque interrégionale d'interprètes 2003-2004*, Montreal, Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, 2004.

Hemlin, Isabelle, *Banque interrégionale d'interprètes 2004-2005*, Montreal, ASSS de Montréal, 2005.

Hemlin, Isabelle, *Banque interrégionale d'interprètes 2005-2006*, Montreal, ASSS de Montréal, 2006.

Hemlin, Isabelle, *Banque interrégionale d'interprètes 2006-2007*, Montreal, ASSS de Montréal, 2007.

Hemlin, Isabelle, *Banque interrégionale d'interprètes 2007-2008*, Montreal, ASSS de Montréal, 2008.

Hemlin, Isabelle, *Banque interrégionale d'interprètes 2008-2009*, Montreal, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2009.

Mesa, Anne-Marie, *L'Interprète culturel: un professionnel apprécié. Étude sur les services d'interprétation: le point de vue des clients, des intervenants et des interprètes*, Montreal, Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Montréal-Centre, 1997.

Ministère de la Culture et des Communications, *Le français langue commune, enjeu de la société québécoise. Rapport du Comité interministériel sur la situation de la langue française*, Quebec, Gouvernement du Quebec, 1996.

Ministère de la Justice du Québec, *Guide à l'intention des interprètes judiciaires*, Montreal, Gouvernement du Québec, 2001 (edición revisada en mayo de 2008).

Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Avec les familles immigrantes. Guide d'intervention*, Quebec, Gouvernement du Québec, 1998.

Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Cadre de référence pour l'élaboration des programmes d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise*, Quebec, Gouvernement du Québec, 2006.

Ministère de l'Éducation, *Le point sur les services d'accueil et de francisation de l'école publique québécoise. Pratiques actuelles et résultats des élèves*, Montreal, Direction des services aux communautés culturelles, 1996.

Ministère de l'Éducation, *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*, Quebec, Gouvernement du Quebec, 2002.

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Portraits régionaux 1996-2005. Caractéristiques des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2007*, Quebec, Gouvernement du Québec, 2007.

Moreau, Louise (coord.), *Centraide, c'est toute la société qui en profite. Rapport annuel, 2008-2009*, Montréal, Centraide du Grand Montréal, 2009.

Moreau, Pierre et al, *Pour une plus grande accessibilité à la justice. Rapport du groupe de travail sur la révision du régime d'aide juridique au Québec*, Québec, Gouvernement du Québec, 2005.

Office québécois de la langue française, *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*, Quebec, Gouvernement du Québec, 2008.

Paillé, Michel, *Diagnostic démographique de l'état de la francisation au Québec. Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles*, punto 3.2. "Les langues d'enseignement de la maternelle à l'Université", informe presentado el 20 de enero de 2008 ante la Comisión Bouchard-Taylor.

Plan stratégique 2009-2013, Montreal, Commission des services juridiques, 2009.

Plante, Lucie, et al, *Bâtir des communautés d'entraide et soutenir leur capacité d'agir*, Montreal, Centraide du Grand Montréal, 2000.

Répertoire des organismes et des projets 2008-2009, Montreal, Centraide du Grand Montréal, 2008.

Secrétariat à la politique linguistique, *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, Quebec, Gouvernement du Quebec, 1996.

Section des relations avec la population, *Programme régional d'accès aux services de santé et aux services sociaux en anglais pour les personnes d'expression anglaise de Montréal 2007-2010*, Montreal, ASSS de Montréal, 2007.

Serdynska, Marie, *Sociocultural Consultation and Interpretation Services. Annual Report 2008-09. Executive Summary*, Montreal, The Montreal Children's Hospital, 2009.

Service d'aide aux Néo-Canadiens, *Banque d'interprètes. Rapport d'activités. Juillet 2008 à juin 2009. Présenté au Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et au Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*, Sherbrooke, octobre de 2009.

3. Documentos públicos o internos de referencia: Canadá

Citoyenneté et Immigration Canada, *Programme fédéral de santé intérimaire. Manuel d'information pour les professionnels de la santé*, Edmonton, FAS Benefit Administrators, 2006.

Comité directeur Citoyenneté et Immigration Canada-Communautés francophones en situation minoritaire, *Plan stratégique pour favoriser l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, Ottawa, Citoyenneté et Immigration Canada-Patrimoine canadien, 2006.

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, *Guide de l'interprète*, Ottawa, Gouvernement du Canada, 2007.

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, *Partie III: Rapport sur les plans et les priorités. Budget des dépenses 2009-2010*, Ottawa, Citoyenneté et Immigration Canada, 2009.

Currie, Ab, *Nature et ampleur des besoins non satisfaits dans le domaine de l'aide juridique en matière pénale au Canada*, Ottawa, Ministère de la Justice, 2006.

Frecker, John, *Immigration and Refugee Legal Aid Cost Drivers*, Ottawa, Legistic Inc., 2002.

Frecker, John et al, *Représentation des immigrants et des demandeurs du statut de réfugié. Rapport final de l'étude*, Ottawa, Ministère de la Justice du Canada, 2002.

Industrie Canada, *Portrait de l'interprétation en milieu social*, Ottawa, Gouvernement du Canada, 2007.

Lafontant, Jean et al, *La reconnaissance des diplômes internationaux francophones en santé: un potentiel pour les communautés francophones en situation mino-*

itaire au Canada. Rapport soumis au Consortium national de formation en santé, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, 2006.

McDonald, G., *Refugee Law Office Evaluation. Supplemental Report: Cost Efficiency*, Toronto, Legal Aid Ontario, 2001.

RCMP-GRC, *Rapport des SCICTR. Bulletin des Services canadiens d'identification criminelle en temps réel*, volumen 1, numéro 2, septième de 2009.

Social Planning and Research of B.C., *Analyse des services liés au droit de l'immigration et de la protection des réfugiés au Canada*, Ottawa, Ministère de la Justice, 2005.

Statistique Canada, *Recensement. Guide 2001*, Ottawa, Industrie Canada, 2001.

Statistique Canada, *Recensement de la population*, Ottawa, Industrie Canada, 2006.

The Ministry of the Attorney General, *Freelance Court Interpreter's Handbook*, Toronto, Government of Ontario, 1995.

3. Normativa: Quebec

Beaudouin, Jean-Louis et al (comentaristas), *Loi sur la santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. s-42), Montreal, Wilson & Lafleur, 2009.

Code de déontologie de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec, c. C-26, r.178.2.1.

Code de procédure civile: 2009-2010. Textes réglementaires et lois connexes, Quebec, Éditions Yvon Blais, 2009.

Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., chapitre C-12, Quebec, Éditeur officiel du Québec, 2009.

“Décret 848-99, 7 juillet 1999, concernant le Programme d'accès à des services de santé et des services sociaux en langue anglaise pour des personnes d'expression anglaise de la région de Montréal-Centre”, *Gazette officielle du Québec*, n° 31, 1999, p. 3505.

“Décret 919-2006, 12 octobre 2006, concernant la désignation d'établissements en vertu de l'article 508 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, R.Q. c. S-4.2., r. 1.3.2.”, *Gazette officielle du Québec*, n° 43, 2006, p. 4943.

Directive A-3. Directive en matière de communications judiciaires, Quebec, Ministère de la Justice du Québec, 1989.

Directive A-6: Services d'interprètes et paiement des frais, Quebec, Ministère de la Justice du Québec, 1989.

Directive 7-74: Règles sur les frais de déplacement des personnes engagées à honoraires, Quebec, Conseil du Trésor du Québec, 1989.

Loi approuvant la Convention de la Baie James et du Nord Québécois, ch. C-67.

Loi approuvant la Convention du Nord-Est québécois, ch. C-67.1.

Loi sur l'aide juridique, L.R.Q. ch. A-14.

Loi sur la protection de la jeunesse, L.R.Q., ch. P-34.1.

4. Normativa: Canadá

Cournoyer, Gilles y Gilles Ouimet, *Code criminel annoté 2010*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2009.

Déclaration canadienne des droits, L.C. 1960, ch. 44.

“Loi constitutionnelle de 1982. Édifiée comme l'annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada, ch. 11 (R.V.), entrée en vigueur le 17 avril 1982”, in Réjean

Pelletier, Manon Tremblay, *Le parlementarisme canadien* (4ª edición), Quebec, Les Presses de l'Université Laval, 2009, p. 505-514.

Loi canadienne sur la santé, L.R. 1985, ch. C-6.

Loi linguistique de l'Alberta, R.S.A. 1980, c. L-7.5.

Loi linguistique de Saskatchewan, L.S. 1988-89 c. L-6.1.

Loi sur les langues du Yukon, L.Y. 1988, c.13.

Loi sur les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest, 1988, c. O-1.

Loi sur les tribunaux judiciaires de l'Ontario, L.R.O. 1990, c. 43.

Loi sur le système de justice pénal pour les adolescents, L.C. 2002, c.1.

Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, L.C. 2001, c. 27.

Règles sur la section d'appel de l'immigration, DORS/2002-230.

Règles sur la section de la protection des réfugiés, DORS/2002-228.

Règles sur la section de l'immigration, DORS/2002-229.

5. Protocolos, convenios y tratados internacionales firmados por las autoridades canadienses

Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes. Adoptada y abierta a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General de Naciones Unidas en su resolución 39/46, de 10 de diciembre de 1984. Entrada en vigor: 26 de junio de 1987, de conformidad con el artículo 27 (1).

Convención sobre el Estatuto de los Refugiados. Adoptada en Ginebra, Suiza, el 28 de julio de 1951 por la Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y de los Apátridas (Naciones Unidas), convocada por la Asamblea General en su resolución 429 (V), del 14 de diciembre de 1950. Entrada en vigor: 22 de abril de 1954, de conformidad con el artículo 43. Serie Tratados de Naciones Unidas, nº 2545, vol. 189.

Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados. Firmado en Nueva York el 31 de enero de 1967. Entrada en vigor: 4 de octubre de 1967, de conformidad con el artículo VIII. Serie Tratados de Naciones Unidas, nº 8797, vol. 606,

6. Jurisprudencia

Chattu c. Pankratz, sentencia del 23 de marzo de 1990. Número de la causa: BCSC-S90-0364.

Eldridge c. Colombie-Britannique (Fiscal General). Número de la causa: 24896.

Ford c. P.G. Québec [1988] 2 R.C.S. 712, 54.

Hôpital chinois de Montréal c. le Syndicat canadien de la Fonction publique et l'Alliance des infirmières du Québec. Número de la causa: 500-05-043563-988.

MacDonald c. Ville de Montréal, [1986] 1 R.C.S. 460.

P.G. Québec c. Blaikie [1981], 1 R.C.S. 312.

P.G. Québec c. Quebec Protestant School Board [1984] 2 R.C.S. 66.

R. c. Beaulac, [1999] 1 R.C.S. 768.

R. c. Hertrich, [1982] 67 C.C.C. (2d) 510 (C.A.Ont).

R. c. Petrovic [1984], 13 C.C.C. (3d) 416 (C.A.Ont.).

R. c. Reale, [1973] 13 C.C.C. (2d) 345 (C.A. Ont.).

R. c. Reale, [1975] 2 R.C.S. 624.

R. c. Tran, [1994] 2 R.C.S. 951.

Société des Acadiens du Nouveau-Brunswick Inc. c. Association of Parents for Fairness in Education, [1986] 1 R.C.S. 549.

Tung c. Canada (Ministère de l'Emploi et de l'Immigration), [1991] 124 N.R. 388 (C.A.F.).

7. Prensa

Buzzetti, Hélène, "Québec renvoyé à sa table de dessin. Les écoliers allophones pourront 's'acheter' le droit d'étudier en anglais", *Le Devoir* (Montreal), 23/10/2009, p. 1.

Curry, Bill, "Asylum seekers' success rate plunges under Tory government", *The Globe and Mail* (Toronto), 02/11/2009.

Cheung, Kenneth, "Wanted. Right to be Different", *The Gazette* (Montreal), 09/01/2000.

Lafleur, Claude, "Fondation pour l'alphabétisation. Vaincre l'analphabétisme", *Le Devoir* (Montreal), 8-9/09/2009.

Letarte, Martine, "Groupes populaires en alphabétisation. Un Québec sans mots", *Le Devoir* (Montreal). 8-9/09/2009.

Myles, Brian, "Délit de faciès. Pas facile d'être à la fois jeune et membre d'une minorité à Montréal », *Le Devoir* (Montreal), 08/08/2009.

Needam, Phil et Derek Wolff, "Amputee to get \$1.3 million in lawsuit over misdiagnosis", *The Vancouver Sun* (Vancouver), 27/03/1990.

"Quand la Capitale parle avec le monde: 'Apprends-moi ta langue'-Un projet qui brise les frontières", *Les Immigrants de la Capitale* (Quebec), 2006.

Robitaille, Antoine, "Frontières ouvertes aux professionnels de la santé. Le Québec et la France signent quatre Accords de reconnaissance mutuelle", *Le Devoir* (Montreal), 28/11/2009.

"Signature d'une entente historique entre la France et le Québec pour la mobilité professionnelle", Nota de prensa, Quebec 17/10/ 2008.

