

# Tiempo: texto e imagen

## *Temps : texte et image*

José Manuel Losada Goya  
(editor general)



Universidad Complutense de Madrid



TIEMPO: TEXTO E IMAGEN

*TEMPS : TEXTE ET IMAGE*

Actas del XIX Coloquio  
de la Asociación de Profesores de Francés  
de la Universidad Española (APFUE)



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

21-23 de abril de 2010



# TIEMPO: TEXTO E IMAGEN

## *TEMPS : TEXTE ET IMAGE*

Editor general: José Manuel Losada Goya

Co-editoras: Pilar Andrade, Lourdes Carriedo,  
Ángeles Ciprés, M<sup>a</sup> Luisa Guerrero, Isabelle Marc,  
Laurence Rouanne y Amelia Sanz

Con la colaboración de Andrea Amancio, Borja Mozo y Esther Navío



ÁREA DE HUMANIDADES  
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID  
(2011)

Esta publicación se ha beneficiado de una ayuda de la Subdirección de Proyectos de Investigación del Ministerio de Ciencia e Innovación (ref. FFI2009-07406-E/FILO) y de la Asociación de Profesores de Francés de la Universidad Española (APFUE).

PALABRAS CLAVE: Texto, sociedad, cultura francesa, literatura francesa, lingüística francesa, cine, publicidad, didáctica, FLE, traducción, francofonía, APFUE.

MOTS CLÉS: Texte, société, culture française, littérature française, linguistique française, cinéma, publicité, didactique, FLE, francophonie, APFUE.

KEYWORDS: Text, society, French culture, French literature, French linguistics, cinema, advertising, didactics, FLE, translation, francophone countries, APFUE.

ISBN: 978-84-96701-37-3

DL: M-11238-2012

Edita: Universidad Complutense de Madrid. Área de Humanidades

© 2011, de esta edición, Departamento de Filología Francesa de la Universidad Complutense de Madrid.

© de los textos: los autores.

© de la imagen de portada: César Rey.

## La constitution d'un réseau francophone d'interprétation en milieu social : défi ou utopie?

JUAN JIMÉNEZ SALCEDO  
*Universidad Pablo de Olavide*

La France, la Belgique et le Québec constituent trois exemples de gestion de la diversité culturelle et du multilinguisme. Pendant ces vingt dernières années, des organismes communautaires et des instances publiques ont mis en place des dispositifs d'interprétation en milieu social par le biais de banques d'interprètes, cela afin de favoriser l'accès des immigrants aux services publics, notamment la santé, les services sociaux, l'école et la justice. Les solutions apportées sont fort diverses et il serait souhaitable que les responsables de ces banques d'interprètes tissent des liens de plus en plus forts entre eux et s'habituent à travailler en réseau. L'objectif de notre article sera de comparer les diverses solutions envisagées et de réfléchir à l'éventualité d'un réseau francophone d'interprétation en milieu social : s'agit-il d'un défi envisageable ou d'une utopie?

Il faut tout d'abord définir quelques concepts de base en interprétation en milieu social. Nous emploierons dans ce travail la terminologie québécoise de l'interprétation en milieu social car dans le domaine francophone c'est au Québec que l'on a le plus longtemps travaillé sur cette question. Le terme « banques d'interprètes » fait référence à une liste d'interprètes pigistes qui travaillent auprès de services publics considérés comme essentiels : la santé, les services sociaux, l'éducation et la justice. Ces banques ont pour tâche de faciliter la communication entre les usagers d'origine étrangère des services publics et les professionnels qui y travaillent (médecins, infirmières, travailleurs sociaux, psychologues, enseignants, personnel judiciaire...) (Jiménez Salcedo, 2010 : 72). Ces professionnels ont été connus au Québec sous le nom d'*intervenants*, mais dans les derniers documents publics du Gouvernement du Québec on les appelle tout simplement *professionnels*.

En outre, dans la littérature francophone sur l'interprétation en milieu social il n'est pas question d'*usagers*, mais de *clients* (terme consacré au Québec) ou

*bénéficiaires* (terme consacré en Belgique). Nous leur préférons cependant le terme *usagers*, qui nous semble moins confus que *client*, puisque les véritables clients des banques d'interprètes sont les services publics qui sollicitent les interprètes et payent le coût des interventions. À cet égard il ne faut pas oublier que les banques d'interprètes suivent le principe de gestion de l'utilisateur-payeur, selon lequel les services d'interprétation se réalisent aux frais de l'établissement où a lieu l'intervention. Cela s'explique par le fait que le recours à des interprètes fait partie de la politique d'accès des citoyens aux services publics et des bonnes pratiques de l'Administration à l'égard des usagers. Ce principe est acquis au Québec mais il n'a malheureusement pas encore été intégré aux modes de fonctionnement des services publics en Europe francophone.

Mais qui sont ces usagers pour qui il faut prévoir des services d'interprétation? La Commission européenne et le Gouvernement canadien les connaissent sous le nom de « nouveaux arrivants »<sup>1</sup> : ce sont des personnes en contexte migratoire, récemment arrivées dans leur pays d'accueil et issus de minorités ethnoculturelles allophones. Le terme allophone est propre à la démolinguistique canadienne : il fait référence aux personnes dont la langue maternelle n'est aucune des deux langues officielles du Canada, à savoir le français ou l'anglais. Il commence à être employé dans les années 70 à la suite des travaux d'une Commission provinciale –la Commission Gendron– dont le but était d'analyser la question des droits linguistiques au Québec. Il ne désigne aucune réalité sociolinguistique puisque les allophones ne constituent pas un groupe unitaire, mais il peut être productif en ce sens qu'il fait référence à une communauté n'ayant la langue qui est utilisée régulièrement dans les services publics ni comme langue maternelle ni comme langue d'usage. C'est de cette discordance entre la langue de l'utilisateur et celle du service que naît la nécessité d'avoir recours à des formes d'aménagement linguistique comme l'interprétation. Ces aménagements ne constituent aucunement la reconnaissance d'une réalité multiculturelle en vertu de laquelle l'État laisserait les immigrants continuer à employer leur propre langue en les encourageant de ce fait à ne pas s'intégrer dans la société d'accueil : ils sont bien au contraire la réalisation du principe libéral d'égalité selon lequel tous les citoyens, quelle que soit leur langue d'usage, doivent avoir un accès égal aux services essentiels de l'État (Pagé, 1998 : 24-27). L'aménagement linguistique devient par conséquent une mesure supplémentaire d'intégration.

Cette conception de l'accès des nouveaux arrivants aux services publics n'a pas encore été intégrée aux pratiques européennes. Selon les différents rapports de la

---

<sup>1</sup> « Primo-arrivants » dans le jargon des autorités belges francophones.



Commission européenne relatifs à l'immigration, les États membres se consacrent principalement à mettre au point des systèmes d'intégration basés sur le respect des valeurs fondamentales de leur société d'accueil et sur l'apprentissage de la langue, sans pour autant évaluer la pertinence de ces programmes. Nous ajoutons à cette critique le fait que la dimension linguistique n'est prise en compte que dans le volet relatif à l'apprentissage de la langue du pays d'accueil<sup>2</sup>, mais aucunement dans ce qui a trait aux barrières linguistiques que les nouveaux arrivants peuvent rencontrer en contexte migratoire (Commission of the European Communities, 2004), sujet auquel une plus grande importance est accordée au Canada.

Une fois déterminés ces principes de base de l'interprétation en milieu social, nous décrivons comment cette interprétation se réalise dans trois banques d'interprètes opérant dans trois villes différentes : Montréal, Bruxelles et Paris. Ces exemples nous serviront ensuite à évaluer la nécessité d'établir des liens entre les diverses structures d'interprétation en milieu social dans le contexte francophone.

Au Québec la banque d'interprètes la plus importante à bien des égards, notamment en nombre d'interventions par année, c'est la Banque interrégionale d'interprètes de Montréal (BII), qui est en plus la pionnière dans ce genre d'activités après celle de l'Hôpital pour enfants de Montréal. Les interventions des interprètes de cette banque se produisent dans le domaine des services de santé et des services sociaux. La banque fait partie du Service des relations avec la population de l'Agence de la Santé et des Services sociaux (ASSS) de Montréal, qui dépend directement du Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Il s'agit donc d'un organisme public qui fournit un service payant à d'autres organismes publics (CSSS<sup>3</sup>, hôpitaux, centres de jeunesse, etc.). Selon les données de son dernier rapport (Hemlin, 2009 : 2), la BII dispose d'une liste de 118 interprètes travaillant avec 47 langues de service différentes. Pendant le dernier exercice ils se sont partagé 1.307.300 \$CA. Ce montant fait référence uniquement aux honoraires versés aux interprètes, car les frais administratifs de la banque sont financés par le Gouvernement du Québec. Le fait que la BII fasse partie de la structure de l'ASSS de Montréal aide sans aucun doute à diminuer les frais, qui sont plus élevés dans d'autres banques gérées par des organismes communautaires privés (Jiménez Salcedo, 2010 : 108).

---

<sup>2</sup> De plus en plus de pays européens, comme l'Allemagne ou le Danemark, exigent un test de connaissance de leurs langues nationales respectives dans les dossiers de regroupement familial. Par ailleurs, de nombreux pays conditionnent la résidence permanente et l'acquisition de la nationalité à la maîtrise de la langue (Ciré, 2009 : 6-7).

<sup>3</sup> Centres de santé et des services sociaux.

Pour ce qui est de la Belgique, nous nous concentrerons sur le cas de Bruxelles, ville du pays qui recense le plus grand nombre d'immigrants et dont la gestion de l'intégration des nouveaux arrivants est *communautarisée*, c'est-à-dire qu'elle relève de chacune des deux instances administratives d'ordre linguistique du pays, soit la communauté française –avec une politique d'intégration constituée d'actions diverses sans autre fil conducteur que celui de mettre à la disposition des immigrants un certain nombre de services<sup>4</sup>–, soit la communauté néerlandophone, qui s'est organisée autour d'une politique d'*inburgering* ou *contrat civique*<sup>5</sup>, beaucoup plus précise (Huytebroek, 2007 : 62-77). Il faut bien évidemment établir un distinguo entre, d'une part, les étrangers qui résident à Bruxelles ou dans les communes flamandes de la banlieue proche et qui travaillent pour les nombreuses institutions internationales ayant leur siège dans la capitale belge (Commission européenne, OTAN, entreprises publiques ou privées, etc.) et, d'autre part, les immigrants économiques, les demandeurs d'asile ou encore les immigrants sans statut administratif précis qui se retrouvent en Belgique dans des contextes migratoires divers. C'est cette double nature –siège de nombreuses institutions internationales en même temps que lieu d'accueil d'immigration économique– qui fait la différence de Bruxelles par rapport à Montréal. Mais il existe un autre élément essentiel, lequel relève de la politique d'immigration des deux pays : la Belgique n'est pas pour le moment un pays d'immigration choisie, contrairement au Canada, qui a mis au point des systèmes de filtrage de l'immigration économique selon ses besoins de main d'œuvre. Cette particularité du système d'immigration canadien, fort discutable aux yeux des Européens, leur permet pourtant de planifier les flux migratoires et donc l'accès aux services publics des nouveaux arrivants.

La banque d'interprètes bruxelloise que nous avons étudiée est le dénommé service d'interprétariat de l'organisme de Coordination et Initiatives pour réfugiés et étrangers (CIRÉ), qui existe depuis 2004. CIRÉ est une structure de coordination réunissant 23 organismes communautaires tels que des services sociaux d'aide aux demandeurs d'asile, des organisations syndicales, des services d'éducation permanente et des organisations internationales. Le 1<sup>er</sup> janvier 2010 le service d'interprétariat social de CIRÉ s'est séparé administrativement de son organisme

---

<sup>4</sup> Dans la plupart des cas, ces actions d'intégration sont menées à bien par des organismes communautaires qui peuvent éventuellement recevoir des financements de la part des pouvoirs publics. Face à la politique flamande, qui mise sur l'intervention directe auprès du nouvel arrivant, les autorités francophones transfèrent cette responsabilité aux organisations censées être sur le terrain.

<sup>5</sup> En vertu de laquelle le nouvel arrivant est suivi par un *traject begeleider* (accompagnateur) qui parle sa langue maternelle ou sa langue de communication.

de référence, devenant un service indépendant appelé SeTIS Bxl. Nous constatons que la première différence par rapport à la BII de Montréal vient du fait que cette dernière est un organisme public, alors que SeTIS Bxl fait partie d'un organisme communautaire, c'est-à-dire une personne morale de droit privé. Cette caractéristique du modèle de gestion bruxellois a des conséquences sur le nombre total de services sollicités à SeTIS Bxl. Malgré les succès de ces premières années de fonctionnement, les responsables de SeTIS Bxl estiment que les institutions et les organismes susceptibles d'opérer auprès de la population allophone à l'aide d'interprètes en milieu social ne le font autant qu'ils le voudraient tout simplement parce que le financement public fait défaut. C'est le cas des services de santé, dans lesquels on fait toujours appel à des interprètes informels, notamment les autres patients et le personnel de soins, au lieu d'envisager un véritable programme d'intervention systématique d'interprètes professionnels. En conséquence, SeTIS Bxl a contacté IRIS, le réseau administratif qui regroupe les 11 centres hospitaliers de la région de Bruxelles-Capitale, pour entreprendre un projet de convention entre les deux organismes qui permettrait de fournir des interprètes professionnels lors des interventions avec les usagers allophones des hôpitaux. La banque SeTIS Bxl est par ailleurs confrontée au problème de la formation des intervenants, auxquels il faut faire prendre conscience des contraintes que suppose la présence d'un interprète lors de l'interaction, par exemple entre un médecin et son patient. Cette prise de conscience, plus ou moins acquise au Québec, reste toujours à envisager en Belgique et en France.

L'exemple français de structure d'interprétation en milieu social nous est fourni par Inter Service Migrants Interprétariat (ISM), elle aussi association sociale à but non lucratif. Créée en 1970, ISM propose des services d'interprétariat par déplacement et par téléphone. Le service d'interprétariat par téléphone d'ISM constitue une véritable exception dans le domaine francophone, où la plupart des services d'interprétation en milieu social se réalisent en présence physique des deux parties au dialogue, l'intervenant et l'utilisateur. À cet égard il faut préciser que l'interprétation en milieu social à distance, par téléphone et par le Web, est devenue une véritable industrie aux États-Unis et au Canada anglophone (Industrie Canada, 2007 : 57). L'interprétation à distance permet de répondre à l'urgence d'une intervention de manière satisfaisante et cela sans contrainte horaire ou géographique.

Le service d'interprétation par déplacement, quant à lui, fonctionne comme n'importe quelle banque d'interprètes : un intervenant de l'établissement auprès duquel aura lieu l'intervention contacte la banque et fournit les descripteurs de la demande (type d'intervention, nationalité et langue maternelle de l'utilisateur, lieu,

date et heure du rendez-vous...); une fois évalués ces descripteurs, la coordination cherche un interprète approprié parmi ceux qui sont inscrits dans les fichiers de la banque et lui attribue le service selon ses disponibilités.

ISM tient à présenter ses interprètes non seulement comme des professionnels du transfert linguistique, mais aussi comme des décodeurs de la dimension culturelle de la communication, le problème du décryptage des paramètres socio-culturels étant d'une grande importance dans les travaux scientifiques sur l'interprétation en milieu social et constituant par ailleurs un élément qui fait la différence entre les orientations théoriques des différentes banques d'interprètes. ISM prône un rôle actif de l'interprète dans l'interaction sans pour autant tomber dans l'*advocacy*<sup>6</sup>; elle se situe dans une position qui tenderait à voir l'interprète comme l'élément qui établit des liens entre des individus de cultures différentes. En ce sens il est un facilitateur d'intercompréhension (Morrissette, 2005 : 308), rôle qu'il peut assumer aisément grâce à sa biculturalité et au décentrage par rapport à sa culture d'origine (Graber, 2002 : 117). La BII de Montréal, quant à elle, a subi une évolution qui l'a menée de l'interprétation culturelle de ses premières années à un positionnement plus neutre selon lequel l'interprète en milieu social est avant tout un professionnel du domaine linguistique : il gère le « complément culturel » inhérent à toute interaction en faisant des remarques sur tel ou tel aspect d'ordre socioculturel avant ou après l'intervention et en essayant de neutraliser tout impair culturel qui pourrait apparaître pendant l'entretien (Bourque, 2004 : 304). SeTIS Bxl, à son tour, établit le rôle de l'interprète lors de l'intervention dans un texte rédigé à l'intention des intervenants<sup>7</sup> : l'interprète ne fournit aucune aide directe aux usagers et de ce fait ne remplit pas les fonctions qui sont attribuées à l'intervenant ; pour ce qui est de la dimension culturelle de l'intervention, l'interprète peut émettre des informations d'ordre culturel visant à faciliter la communication entre l'intervenant et l'utilisateur, mais son rôle de médiateur reste à tout moment du côté de la langue, sans rentrer dans le domaine de la médiation interculturelle.

---

<sup>6</sup> Dans les pays anglo-saxons, le terme *advocacy* fait référence au fait de s'aligner sur les arguments de l'immigrant comme une façon de compenser l'inégalité instaurée entre la puissance publique et l'immigrant. Dans cette perspective, Gehrke considère que l'interprétation en milieu social est à mi-chemin entre l'interprétariat et le travail social (Gehrke, 1993: 420). Nous pensons plutôt que tous les citoyens –nationaux et d'origine étrangère– sont soumis à l'Administration. Cette soumission est établie par le principe de la prerogative de puissance publique, si cher aux systèmes juridiques inspirés du droit administratif français: il ne s'agit pas d'un principe d'inégalité mais d'un contre-poids inhérent à toute démocratie, puisque cette puissance publique est à son tour sous l'emprise de la justice administrative (Jiménez Salcedo, 2010: 50).

<sup>7</sup> Il s'agit du Vade-Mecum des utilisateurs:  
<<http://www.cire.irisnet.be/services/interpretariat/vademecum-utilisateur.html>>.

Pour ce qui est des profils professionnels des interprètes, SeTIS Bxl déclare que la plupart des professionnels travaillant pour l'association sont des étrangers issus du même groupe ethnoculturel que les allophones auprès desquels ils oeuvrent. Il en est de même pour les deux autres banques d'interprètes. Aucune des trois ne dispose d'un modèle précis d'habilitation de leurs interprètes : la BII est la plus avancée à cet égard, car elle a déjà établi une liste de critères de sélection<sup>8</sup> dans l'attente de pouvoir appliquer dans les années à venir un système d'habilitation au niveau provincial, tel que cela se fait dans le domaine de la justice. En effet, l'administration judiciaire du Québec a mis au point la Directive A-6 visant entre autres à établir les paramètres d'habilitation des interprètes travaillant dans les tribunaux. Ce système d'évaluation permet au moins d'avoir recours à des professionnels ayant démontré des connaissances dans les langues de travail et dans les techniques d'interprétation. Le problème c'est que les tribunaux doivent assez souvent faire appel à des interprètes qui ne sont pas habilités lorsque les langues de travail sont rares ou quand le Palais de Justice de Montréal est débordé. Eu égard à l'expérience dans le domaine de la justice, il est à supposer qu'une habilitation pour les interprètes oeuvrant dans le domaine de la santé ne réglerait pas complètement le problème de la professionnalisation des interprètes, puisqu'il y aura toujours des situations d'urgence ou des langues de travail pour lesquelles on ne peut compter que sur peu d'interprètes, mais au moins les critères seront clairs et la plupart des interprètes seront contraints de s'y conformer.

La description des principes de travail de ces trois banques d'interprètes nous permettent de viser des aspects de l'interprétation en milieu social pour lesquels une collaboration en réseau serait fort utile.

Tout d'abord, une banque d'interprètes basée sur un modèle de gestion publique contribuerait à l'essor de ses activités tout en réduisant les coûts. En effet, l'expérience de Montréal montre bien qu'une banque insérée dans la structure des services publics demeure plus accessible pour les intervenants et s'avère moins onéreuse car les ressources sont optimisées. Un travail en réseau donnerait aux responsables des banques d'interprètes européennes l'occasion d'observer la gestion d'une banque publique qui gère un grand volume de demandes comme le fait celle de Montréal.

Un travail en commun entre les banques d'interprètes francophones permettrait également de mettre en place des stratégies communes de

---

<sup>8</sup> Dans l'Annexe 1 du document « Politique destinée aux établissements ou organismes concernant les demandes d'interprétation culturelle », la BII fixe les critères de sélection pour les interprètes: <[http://www.santemontreal.qc.ca/pdf/BII/Pol\\_etablissement\\_interpretation.pdf](http://www.santemontreal.qc.ca/pdf/BII/Pol_etablissement_interpretation.pdf)>.

sensibilisation à l'égard des pouvoirs publics. Il est évident qu'il existe pour l'instant un manque flagrant de sensibilité de la part de l'administration vis-à-vis des barrières linguistiques dans l'accès aux services publics, aussi bien en France qu'en Belgique. Cette tendance semble s'estomper petit à petit, comme le montre le récent colloque *Interprétariat, Santé et Prévention*, organisé par ISM Interprétariat avec le soutien du Ministère français de la Santé, qui s'est tenu à Paris le 18 mars 2010 et auquel a assisté la ministre Roselyne Bachelot. La collaboration et l'échange d'information au niveau international entre les différentes structures d'interprétation permettraient de fournir des solutions communes au problème du financement des services d'interprétariat, raison pour laquelle les intervenants, surtout en milieu de soins, se montrent réticents à faire appel à un interprète et préfèrent se débrouiller avec les moyens du bord (personnel multilingue, patients d'origine ethnoculturelle diverse, etc.).

La collaboration entre les différentes banques permettrait également d'ouvrir le débat sur les modalités d'intervention des interprètes. Dans une époque de compressions budgétaires dans tous les domaines comme celle que nous vivons, l'Administration peut-elle se payer des interprètes? L'accès égalitaire aux services publics peut-il être sacrifié sur l'autel de l'austérité? Nous pensons que les réponses à ces deux questions ne sont aucunement incompatibles. L'expérience d'interprétation par téléphone engagée à Paris pourrait-elle servir de modèle à d'autres banques d'interprètes? Pourrait-on même envisager un service d'interprétation par téléphone, francophone et commun à la France, la Belgique, la Suisse et le Québec? Des entreprises nord-américaines fournissent ce genre de services aussi bien aux États-Unis qu'au Canada anglophone. Les logiciels de communication sur internet permettent des interventions en temps réel à des kilomètres de distance. Cela s'est avéré fort utile en Amérique du Nord, où les distances rendent impossible une structure centralisée d'interprétation par déplacement. Un projet de la sorte serait-il faisable pour l'Europe et l'Amérique du Nord francophones? L'idée semble peut-être utopique, mais seule la constitution d'un réseau commun permettrait de l'étudier en profondeur.

Il en est de même pour la nature des interventions: une perspective internationale et francophone permettrait d'ouvrir un débat sur le véritable rôle de l'interprète lors de l'intervention et cela sans être tributaire des travaux critiques et de l'expérience pratique menée dans les pays anglo-saxons, tenant compte exclusivement des spécificités des contextes migratoires des pays francophones. La question de la formation, l'évaluation et l'habilitation des interprètes serait placée dans une perspective internationale qui ouvrirait la voie non seulement à l'analyse des solutions apportées dans les pays francophones, mais surtout à l'établissement

de systèmes communs d'habilitation qui comporteraient une plus grande mobilité des professionnels. Par ailleurs, ce système normalisé d'habilitation rassurerait les intervenants, lesquels pourrait se référer à un ensemble de paramètres de qualité des interprètes. Il ne faut pas nier l'évidence : il existera toujours des interprètes *ad hoc* puisque la nature même des interventions rend parfois impossible la présence d'un professionnel, par exemple dans un cas d'extrême urgence, mais ces efforts de normalisation du métier neutraliseront au moins le plus grand nombre de ces impondérables.

Autant de problématiques de l'interprétation en milieu social pour lesquelles la constitution d'un réseau francophone contribuerait à trouver des solutions. Le défi consiste à trouver des stratégies communes pour avancer dans la professionnalisation du métier et pour convaincre les services publics de la nécessité éthique et légale de faciliter l'accès à ces services aux personnes allophones. Nous refusons de voir ce projet comme une utopie et préférons le considérer comme un espace commun de travail qui devra se mettre en place au fur et à mesure.

## BIBLIOGRAPHIE

- BOURQUE, R. (2004) : *Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social*, Montréal, Services aux communautés linguistiques et ethnoculturelles.
- CIRÉ ASBL (2009) : *Les politiques d'intégration en Europe*, Bruxelles, CIRÉ asbl.
- COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, *Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee of the Regions. First Annual Report on Migration and Integration*, Bruxelles, 16/07/2004, COM(2004) 508 final.
- GEHRKE, M. (1993) : « Community interpreting », en C. Picken (ed.) (1994) : *Translation-The Vital Link : Proceedings of the XIIIth World Congress of FIT*, vol. 1, Londres, Institute of Translation and Interpreting.
- GRABER, M. (2002) : « Communication interculturelle à l'hôpital : réflexion autour de la médiation », *Travaux neuchâtelois de linguistique*, 36.
- HEMLIN, I. (2009) : *Banque interrégionale d'interprètes 2008-2009*, Montréal, Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal.
- HUYTEBROEK, É. et P. SMET (2007) : *L'Accueil des primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale*, Bruxelles, Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale.

INDUSTRIE CANADA (2007) : *Portrait de l'interprétation en milieu social*, Ottawa, Gouvernement du Canada.

JIMÉNEZ SALCEDO, J. (2010) : *Traducción-interpretación en los servicios públicos en Quebec : ¿un modelo para Andalucía?*, Séville, Fundación Centro de Estudios Andaluces.

MORRISSETTE, K. (2005) : « L'interprétariat : espace de médiation interculturelle dans le contexte francophone québécois », *Ethnologies*, 27-1.

PAGÉ, M. (1998) : *Usage des langues dans les services de l'État québécois*, Montréal, Conseil de la langue française.

SETIS BXL (2008) : *Rapport d'activités 2008*, Bruxelles, CIRÉ asbl.