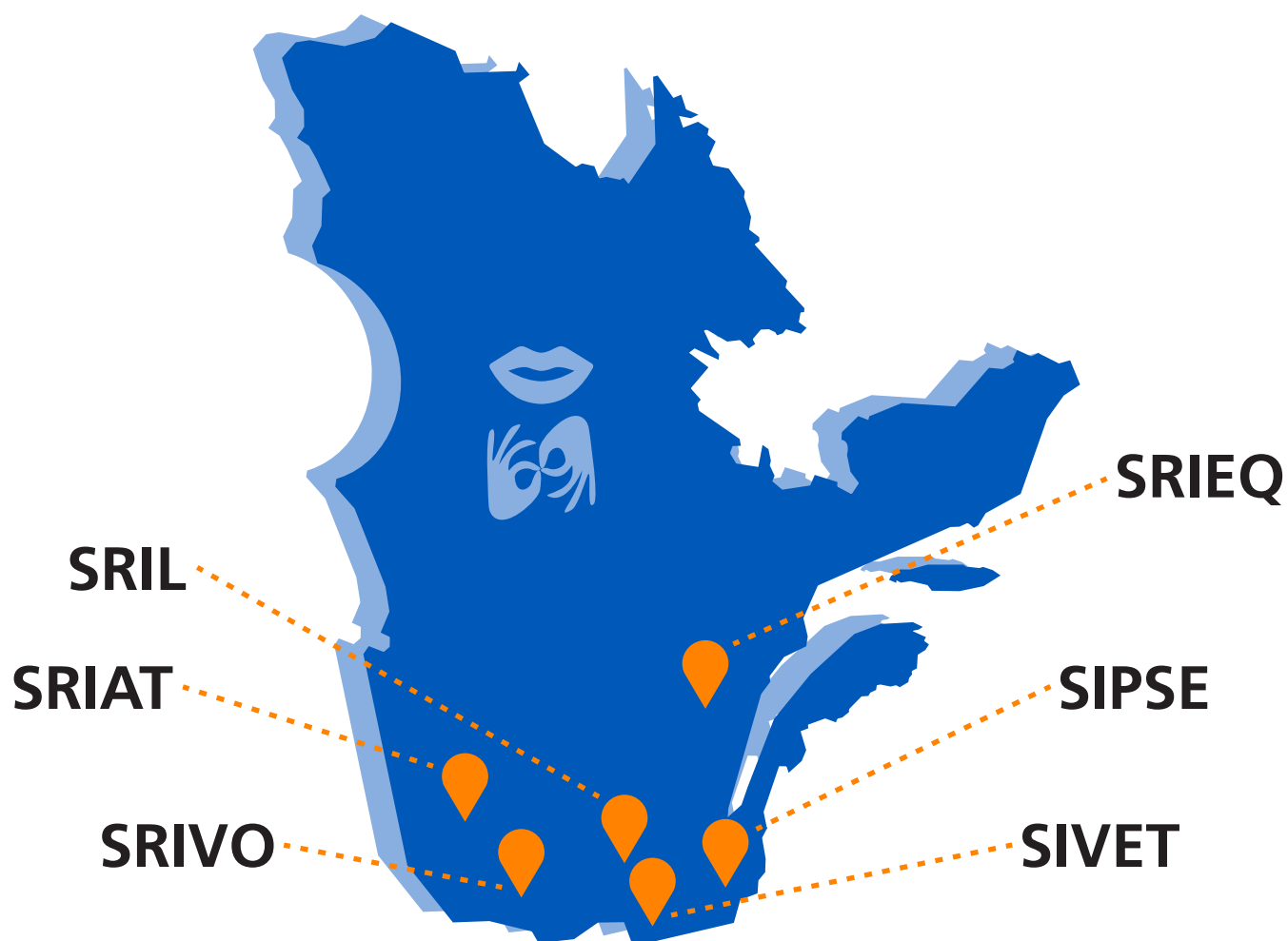


CODE DE DÉONTOLOGIE

DES SERVICES RÉGIONAUX D'INTERPRÉTARIAT (SRI)



PRÉAMBULE.....	5
MISSION ET VALEURS.....	5
MISSION DES SRI	5
MISSION DES INTERPRÈTES.....	5
VALEURS PARTAGÉES	6
RÈGLES DÉONTOLOGIQUES	7
PRINCIPES D'ACTION	7
COMMENT EST STRUCTURÉ CE GUIDE ?	8
PRINCIPE D'ACTION 1 : ATTITUDE PROFESSIONNELLE.....	9
1.1 COMPRENDRE SON RÔLE.....	9
<i>Règles principales</i>	9
<i>Points de repère</i>	9
<i>Pratiques professionnelles</i>	9
<i>Étude de cas 1</i>	10
<i>Étude de cas 2</i>	10
1.2 PRENDRE DES DÉCISIONS RESPONSABLES.....	11
<i>Règle principale</i>	11
<i>Points de repère</i>	11
<i>Pratiques professionnelles</i>	11
1.3 RESPECTER LES UTILISATEURS.....	12
<i>Règles principales</i>	12
<i>Points de repère</i>	12
<i>Pratiques professionnelles</i>	12
<i>Étude de cas 3</i>	12
1.4 FAVORISER UNE RELATION ÉGALITAIRE AVEC LES COLLÈGUES.....	13
<i>Règles principales</i>	13
<i>Points de repère</i>	13
<i>Pratiques professionnelles</i>	13
1.5 SOIGNER L'IMAGE DE LA PROFESSION	14
<i>Règles principales</i>	14
<i>Points de repère</i>	14
<i>Pratiques professionnelles</i>	14
<i>Étude de cas 4</i>	14
PRINCIPE D'ACTION 2 : CONDUITE PROFESSIONNELLE.....	15
2.1 INTERPRÉTER AVEC COMPÉTENCE	15
<i>Règles principales</i>	15
<i>Points de repère</i>	15
<i>Pratiques professionnelles</i>	15
<i>Étude de cas 5</i>	15
2.2. FOURNIR LES SERVICES AVEC ÉQUITÉ ET IMPARTIALITÉ	16
<i>Règles principales</i>	16
<i>Points de repère</i>	16
<i>Pratiques professionnelles</i>	16
2.3 PROTÉGER LA CONFIDENTIALITÉ	17

<i>Règle principale</i>	17
<i>Points de repère</i>	17
<i>Pratiques professionnelles</i>	17
<i>Étude de cas 6</i>	17
<i>Étude de cas 7</i>	18
<i>Étude de cas 8</i>	18
<i>Étude de cas 9</i>	19
2.4 ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS	20
<i>Règles principales</i>	20
<i>Points de repère</i>	20
<i>Pratiques professionnelles</i>	20
<i>Étude de cas 10</i>	21
PRINCIPE D'ACTION 3 : DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL	22
3.1. APPROFONDIR SES CONNAISSANCES TECHNIQUES	22
<i>Règles principales</i>	22
<i>Points de repère</i>	22
<i>Pratiques professionnelles</i>	22
3.2 DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES ÉTHIQUES	23
<i>Règles principales</i>	23
<i>Points de repère</i>	23
<i>Pratiques professionnelles</i>	23
CONCLUSION	24
RESSOURCES DISPONIBLES	24
REMERCIEMENTS	25
MOT DE LA FIN DES DIRECTIONS DES SRI	26
LE CODE DE DÉONTOLOGIE : UN OUTIL PRÉCIEUX RÉALISÉ EN PARTENARIAT	26

Dans ce document, nous suivons la convention adoptée depuis Woodward (1972) de mettre une majuscule au mot Sourd lorsqu'il désigne une personne de la communauté sourde et non pas lorsqu'il est question de sa condition médicale. Cependant, nous suivons la règle du français qui impose une minuscule lorsque le mot est utilisé comme adjectif.

PRÉAMBULE

De la volonté d'uniformiser une méthode d'évaluation des compétences des interprètes visuelles¹ au Québec a émané naturellement l'idée d'élaborer un code de déontologie commun à tous les services régionaux d'interprétariat (SRI). À la suite de plusieurs rencontres, les dirigeants des SRI ont décidé de mobiliser leurs énergies à définir les principes généraux du présent code afin d'établir des normes d'exercice propres à la profession d'interprète du Québec, que ce soit en mode oral, en langue des signes québécoise (LSQ), en tactile ou en pidgin.

Le présent code de déontologie est l'outil de référence pour les interprètes quant à leurs responsabilités et à leurs devoirs, mais il l'est aussi pour les utilisateurs (clientèle sourde et entendante) et les employeurs. Il a été implanté dans le but d'assurer une meilleure qualité de services, de favoriser la reconnaissance de la profession et de permettre aux interprètes d'œuvrer de façon uniforme à l'échelle de la province.

C'est dans cette optique que l'ensemble des règles du présent code de déontologie s'adresse à toute interprète se rattachant aux différents services régionaux d'interprétariat actuels ou à venir. Notons au passage que ces règles peuvent aussi inspirer toute autre interprète œuvrant à l'extérieur de ces organismes.

MISSION ET VALEURS

La mission et les valeurs sont des principes directeurs à l'agir professionnel; elles sont les premiers guides lorsque vient le temps de porter un jugement juste dans les situations particulières auxquelles peuvent être confrontées les interprètes dans l'exercice de leurs fonctions.

MISSION DES SRI

Les services régionaux d'interprétariat du Québec ont pour mission d'offrir des services professionnels et de qualité en interprétation visuelle aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles et entendantes.

MISSION DES INTERPRÈTES

La mission générale de l'interprète consiste à rendre la communication accessible tant aux personnes vivant avec une surdité qu'aux personnes entendantes avec lesquelles elle interagit.

Plus précisément, l'interprète s'engage à transmettre le message fidèlement, à rester neutre dans les échanges sans intervenir, à ne pas prendre partie dans la discussion et à protéger la confidentialité. L'interprète exerce sa profession au mieux de ses connaissances et avec discernement.

¹ La forme féminine est utilisée dans le texte pour parler des interprètes visuels puisque, au Québec, cette profession est majoritairement exercée par des femmes (Parisot *et al.*, 2008). À noter que les termes « utilisateur », « client » et « entendant » demeurent sous leur forme masculine.

VALEURS PARTAGÉES

Les interprètes accomplissent leur mission tout en honorant plusieurs valeurs qui représentent l'état d'esprit auquel elles aspirent pour prendre chacune de leurs décisions, soit :

Humanisme : Philosophie qui met au premier plan le développement des qualités essentielles de l'être humain : le raisonnement, la liberté, la tolérance, l'ouverture et la curiosité.

Intégrité : Fait référence à l'honnêteté, la motivation première à être conforme à ce que l'on est réellement. L'intégrité est aussi l'absence de mauvaise intention dans l'action.

Respect : Reconnaissance de l'importance du rôle de chacun et de sa spécificité. Ici, cette valeur englobe le respect de soi, de l'autre (utilisateur, collègue) et de son environnement de travail (profession, organisme).

Esprit d'équipe : Capacité à discuter avec nos pairs, à s'entraider et à faire preuve de bienveillance l'une envers l'autre dans le but de réaliser avec succès une mission ou un projet communs.

Transfert des connaissances : Engagement à faire profiter au plus grand nombre les connaissances acquises grâce tant aux formations qu'à l'expérience.



² Image tirée du site Internet <http://aiic.net/page/1522/la-formation-d-interprete-en-langue-des-signes/lang/2> le 10 mars 2016.

RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

Le présent code de déontologie énonce les exigences minimales de conduite; il ne remplace ni ne modifie aucune disposition légale et réglementaire. Il fournit des indications relatives à certaines situations courantes auxquelles les interprètes font face, orientant ainsi le sens des conduites professionnelles.

PRINCIPES D'ACTION

Les principales lignes directrices auxquelles les interprètes réfèrent dans leur pratique quotidienne sont regroupées en trois grands principes d'action et ont été pensées dans le respect des valeurs fondamentales qui caractérisent la fonction d'interprète.

1. **Attitude professionnelle** : Cette section réfère au savoir-être; elle décrit l'attitude générale attendue d'une interprète dans le cadre de ses fonctions. Seront abordées les lignes directrices touchant le professionnalisme de l'interprète, ses relations avec les collègues et les utilisateurs, ainsi que sa participation positive à l'image de la profession :

1.1. COMPRENDRE SON RÔLE

1.2. PRENDRE DES DÉCISIONS RESPONSABLES

1.3. RESPECTER LES UTILISATEURS

1.4. FAVORISER UNE RELATION ÉGALITAIRE AVEC LES COLLÈGUES

1.5. SOIGNER L'IMAGE DE LA PROFESSION

2. **Conduite professionnelle** : Les lignes directrices de ce principe concernent l'application, de façon compétente, des connaissances de l'interprète. Elles réfèrent également à ses responsabilités quant aux notions d'impartialité, de confidentialité et de conflit d'intérêts. En somme, cette section porte sur le savoir-faire de l'interprète en action :

2.1. INTERPRÉTER AVEC COMPÉTENCE

2.2. FOURNIR LES SERVICES AVEC ÉQUITÉ ET IMPARTIALITÉ

2.3. PROTÉGER LA CONFIDENTIALITÉ

2.4. ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

3. **Développement professionnel** : Cette section traite du devoir des interprètes en matière de perfectionnement, pour la compétence tant technique qu'éthique :

3.1. APPROFONDIR SES CONNAISSANCES TECHNIQUES

3.2. DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES ÉTHIQUES

COMMENT EST STRUCTURÉ CE GUIDE ?

Ce guide se divise comme suit pour chacune des lignes directrices applicables aux trois principes d'action (attitude, conduite et développement professionnel) :

- Dans un **premier bloc**, une ligne directrice apparaît dans la colonne de gauche;
- Dans la colonne de droite, les règles déontologiques sont énumérées;
- Dans un **deuxième bloc**, des points de repère sous forme de questions à se poser sont présentés dans la colonne de gauche;
- La colonne de droite décrit en détail les meilleures pratiques et présente parfois des mises en situation.

Par exemple :

PRINCIPE D'ACTION X : ...

x.x Titre de la ligne directrice	RÈGLES PRINCIPALES
	<p>i. Ce premier bloc concerne les règles déontologiques à respecter, en sous-numérotation de la ligne directrice.</p>
POINTS DE REPÈRE	PRATIQUES PROFESSIONNELLES
<p>🗨️ Sous forme de questions, ils nous guident lors de situations ambiguës.</p>	<p>⇒ Description détaillée des meilleures pratiques professionnelles, qui constituent un complément aux règles, sous forme de puces.</p> <p style="text-align: center;">Étude de cas x</p> <p>Les études de cas consistent en des mises en situation fictives. Elles servent de guide à l'interprète se retrouvant dans des situations difficiles dans l'exercice de ses fonctions. Comme chaque cas problématique est unique en soi, l'application de l'action suggérée ne doit pas constituer une réponse littérale à la situation. Il s'agit d'adapter son action au contexte présent.</p> <p>🗨️ Situation : description d'un cas fictif</p> <p>🗨️ Action : action suggérée</p> <p style="text-align: center;">Truc de pro : conseils généraux et mises en garde</p>



PRINCIPE D'ACTION 1 : ATTITUDE PROFESSIONNELLE

<p>1.1 COMPRENDRE SON RÔLE</p>	<p style="text-align: center;">Règles principales</p> <ol style="list-style-type: none"> i. L'interprète agit de façon cohérente avec la mission de son organisme, sa mission en tant qu'interprète et leurs valeurs partagées. ii. Afin d'éviter les enjeux de dualité de rôle, l'interprète établit les limites entre la relation professionnelle et la relation sociale qu'elle entretient avec ses pairs, les utilisateurs et les employeurs. iii. L'interprète effectue ses tâches avec discrétion; elle garde une attitude réservée et s'en tient à son rôle d'interprétation. iv. L'interprète se prépare selon le contexte d'interprétation; cela fait aussi partie du rôle professionnel de l'interprète.
<p>Points de repère</p> <ul style="list-style-type: none"> Est-ce légal et conforme aux politiques et procédures de mon organisme? Cela fait-il normalement partie de mon travail, de mon rôle? Puis-je me permettre de changer le contenu du message source? Si je dois intervenir, est-ce réellement indispensable? 	<p style="text-align: center;">Pratiques professionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Si une interprète déroge de son rôle habituel, elle doit être en mesure de justifier son action. ⇒ L'interprète met en place les conditions qui rendent possible une communication efficace. Elle informe les parties impliquées des obstacles et tente d'y remédier adéquatement. ⇒ L'interprète se réserve le droit de refuser une affectation ou d'y mettre fin uniquement si : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les conditions de travail ne sont pas adéquates sur le plan de la santé et de la sécurité; ▪ Elle a des motifs raisonnables de croire que sa neutralité risque d'être altérée ou que son indépendance professionnelle pourrait être mise en doute; ▪ Elle sait qu'elle se rend complice d'un crime (l'incitation de la part d'un client à commettre des actes illégaux ou frauduleux permet à l'interprète de mettre fin immédiatement à un service). ⇒ L'interprète s'assure de limiter ses interventions à ce qui touche l'interprétation. Elle réfèrera au besoin à des ressources externes touchant uniquement le domaine de la surdité, à la demande et en présence des utilisateurs.

Étude de cas 1

🎧 **Situation** : Un parent entendant a abusé sexuellement de son enfant sourd. L'interprète le sait. Elle doit interpréter pour eux. Elle ne se sent pas en mesure de le faire selon les règles de l'art, soit en étant neutre. Peut-elle refuser l'affectation?

🎧 **Action** : Le rôle professionnel de l'interprète est d'établir la communication. Cependant, lorsque des conditions connues qui touchent des valeurs et convictions profondes de l'interprète sont en jeu et qu'elle risque de se sentir interpellée au point où son jugement sera altéré lors de l'interprétation, elle refuse l'affectation.

Truc de pro : Il s'agit ici de prendre une décision réfléchie. L'idée est de préserver à la fois sa santé psychologique et sa crédibilité en tant qu'interprète compétente, sans pour autant refuser ou se retirer systématiquement de toute situation susceptible de la rebuter. Cela fait partie des nombreux enjeux auxquels l'interprète aura à faire face au fil de sa carrière. Il s'agit de se munir de moyens ou d'outils pour faire face à une situation délicate comme celle-ci et savoir les utiliser au moment opportun. Cette dérogation à la neutralité de l'interprète ne peut être acceptée que pour éviter d'influencer son interprétation et de faillir à son devoir professionnel. Par exemple, une interprète pro-vie peut se sentir incapable d'interpréter dans un cas d'avortement.

Étude de cas 2

🎧 **Situation** : L'interprète se présente à une affectation dans un établissement financier pour un prêt et connaît la personne sourde en présence. Cette dernière tente de se faire passer pour quelqu'un d'autre auprès du banquier en se présentant sous le nom d'une personne sourde déficiente intellectuelle que l'interprète connaît aussi. L'interprète peut-elle fermer les yeux sur ce type de fraude?

🎧 **Action** : Dans cette situation, l'interprète connaît l'identité des personnes sourdes (celle de la personne en présence et celle de l'autre personne); elle devient donc complice d'une usurpation d'identité. Elle demande donc un temps d'arrêt et de discussion avec le client sourd pour l'informer qu'elle ne peut être complice de cette fraude et se retire immédiatement de la situation.

<p>1.2 PRENDRE DES DÉCISIONS RESPONSABLES</p>	<p style="text-align: center;">Règle principale</p> <p>i. L'interprète prend des décisions en fonction des principes du présent code. Face à une situation éthique ou émotive, elle doit demeurer calme et suggérer des solutions efficaces aux parties impliquées. Elle mobilise ainsi ses compétences professionnelles et parfait son jugement éthique, au regard de son rôle et de ses responsabilités.</p>
<p>Points de repère</p> <ul style="list-style-type: none"> 🎧 Quelle est mon impression première face à la situation? 🎧 Ai-je des doutes qui me permettraient de penser que je ne vais pas dans la bonne direction? 🎧 Quelles seraient les conséquences de ma décision sur les autres, sur le SRI ou sur ma profession? 	<p style="text-align: center;">Pratiques professionnelles</p> <p>⇒ L'interprète est apte à reconnaître un dilemme éthique auquel elle est confrontée et sait le résoudre du mieux possible à l'aide d'une méthodologie reconnue de prise de décisions éthiques.</p> <p>⇒ En cas de doute quant à la façon d'agir, l'interprète prend en compte sa mission et de celle de l'organisme ainsi que les valeurs énoncées dans le présent code afin de guider ses décisions de la meilleure façon possible dans les circonstances.</p> <p>⇒ L'interprète a le devoir de réfléchir aux actes légitimes à poser lors de situations ambiguës. L'attitude privilégiée est d'agir en fonction de son rôle, de façon à demeurer digne de sa profession d'interprète, protégeant ainsi l'image de l'organisme.</p> <p>⇒ Considérant que :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) le Code civil du Québec (article 2085 et 2088) stipule que le salarié a l'obligation de fournir la prestation de travail à laquelle l'employeur est en droit de s'attendre et doit exécuter son travail avec prudence et diligence; 2) l'interprétation est surtout un travail sollicitant une grande activité cognitive, <p>vos employeurs désirent éviter que les interprètes travaillent avec des facultés affaiblies risquant ainsi de compromettre non seulement la compétence professionnelle, mais aussi la santé et la sécurité des employés, des clients ou d'une tierce partie. La consommation de substances qui risquent d'entraîner des facultés affaiblies* (ex : alcool et drogue) sont donc interdites avant le quart de travail et pendant les heures de travail.</p> <p>* Toute substance médicale (ex : le cannabis médical) doit être déclarée et est exempte de cette pratique.</p>



1.3 RESPECTER LES UTILISATEURS

Règles principales

- i. L'interprète adopte des comportements respectueux à l'endroit des utilisateurs et accomplit son travail avec diligence.
- ii. L'interprète s'identifie clairement, vérifie les besoins des clients et s'ajuste en conséquence. Si cela s'avère opportun, l'interprète demande du soutien (à des collègues, superviseuses, etc.).
- iii. Lors d'une affectation d'interprétation, l'interprète informe les utilisateurs de son rôle afin de délimiter leurs attentes.

Points de repère

- Ai-je informé les intervenants et le client de mon rôle d'interprète?
- Je suis consciente qu'agir avec considération avec les utilisateurs a un impact positif sur ma crédibilité en tant qu'interprète et participe à une belle image de la profession!

Pratiques professionnelles

- ⇒ Lors de son affectation, l'interprète s'identifie et adapte le mode de communication privilégié. Elle doit prendre en compte également les registres de langues et les différences langagières (régionalismes) dans certaines régions du Québec.
- ⇒ L'interprète peut avoir à préciser à nouveau son rôle pendant son affectation; elle le fait de façon respectueuse envers les utilisateurs.
- ⇒ La relation entre les clients sourds et entendants ne doit pas être détournée au profit de l'interprète. Elle demeure ainsi professionnelle et respectueuse des utilisateurs.

Étude de cas 3

- **Situation** : Une personne sourde corrige un signe d'une interprète.
- **Action** : En autant que le signe proposé par la personne sourde soit un signe adéquat pour le sens du message, l'interprète fait preuve d'ouverture d'esprit pour accepter le commentaire. Cela lui permettra d'enrichir son bagage lexical.

1.4 FAVORISER UNE RELATION ÉGALITAIRE AVEC LES COLLÈGUES

Règles principales

- i. L'interprète agit avec authenticité et intégrité dans ses rapports avec ses pairs.
- ii. Elle favorise une relation d'égal à égal avec les collègues, les stagiaires et les étudiantes.
- iii. Elle adopte une attitude de respect mutuel et de collaboration à l'égard des tâches et des efforts de chaque personne.
- iv. Elle fait valoir son point de vue avec considération et ouverture.
- v. L'interprète développe sa capacité à discuter, à aider et à transmettre ses connaissances, favorisant ainsi le travail d'équipe et participant à la cohésion organisationnelle.

Points de repère

🗨️ Rappelons-nous que nos pairs désirent être traités comme nous aimerions l'être, c'est-à-dire avec respect et courtoisie.

Pratiques professionnelles

- ⇒ L'interprète traite ses collègues avec courtoisie. Elle a aussi l'obligation morale d'aider et d'encourager les nouvelles interprètes qui commencent dans la profession. Elle peut même servir de mentor, le cas échéant.
- ⇒ L'échange d'information est une valeur importante pour l'interprète, qui doit aider et encourager ses pairs en leur transmettant l'information requise.
- ⇒ La pertinence de l'interprète-soutien en travail d'équipe et sa responsabilité :
 - Elle collabore avec les membres de l'équipe quant à l'organisation précédant les assignations;
 - Elle est à l'affût des besoins de sa coéquipière; elle n'est pas en pause;
 - Elle est responsable du sens du message;
 - Elle intervient avec tact pour ne pas nuire à l'image professionnelle;
 - Elle se soucie de l'image professionnelle de l'équipe.

1.5 SOIGNER L'IMAGE DE LA PROFESSION

Règles principales

- i. L'interprète favorise des attitudes respectueuses et positives tant au sein de son organisme que lors de ses affectations.
- ii. Elle soigne l'image de sa profession en plus de contribuer positivement à sa crédibilité personnelle et à la réputation de son organisme.
- iii. Son apparence doit être en adéquation avec sa profession car elle est le reflet de sa profession et de l'organisme pour lequel elle travaille.

Points de repère

- Mon organisme approuverait-il ma façon de me comporter avec la clientèle?
- Est-ce que je fais honneur à ma communauté d'interprètes?
- J'interprète dans un tribunal? Je m'habille de la même manière qu'un avocat : vêtements foncés et sobres.
Dans un centre de réadaptation? Je m'habille comme les intervenants qui y travaillent.

Pratiques professionnelles

⇒ Elle adapte sa tenue vestimentaire au type d'établissement où elle va interpréter et selon les directives particulières de son organisme.

Étude de cas 4

- **Situation** : Une interprète est appelée à la dernière minute pour une urgence et doit s'y rendre tout de suite. Elle n'est pas habillée « en interprète » et n'a pas le temps de retourner à son domicile pour se changer. Que faire? Accepter l'affectation et s'y rendre habillée en civil, ou décliner la demande?
- **Action** : Avertir la personne responsable de la répartition de sa tenue vestimentaire inappropriée et en informer les clients à son arrivée.

Truc de pro : Si possible, garder dans sa voiture un veston ou un chandail (uni et de couleur soutenue) pour faire face aux imprévus!

PRINCIPE D'ACTION 2 : CONDUITE PROFESSIONNELLE



2.1 INTERPRÉTER AVEC COMPÉTENCE	<p style="text-align: center;">Règles principales</p> <ol style="list-style-type: none">i. L'interprète se conduit de façon professionnelle et accepte uniquement les affectations pour lesquelles elle est qualifiée.ii. Elle agit de manière rigoureuse dans toutes les sphères de son travail.iii. L'interprète agit toujours au mieux de ses connaissances en prenant en compte ses capacités et ses limites.iv. L'interprète s'applique à transmettre fidèlement le sens du message source lorsqu'elle le transfère dans la langue cible, tout en respectant la forme, le ton et le sens profond du message source afin qu'il soit l'équivalent dans la langue et la culture cibles.v. L'interprète transmet le message dans son intégralité en n'omettant aucun élément porteur de sens (soupirs, rires, bruits ambiants, etc.).vi. L'interprète ne prodigue aucun conseil et s'abstient de donner son opinion.
<p>Points de repère</p> <p>🔊 L'honnêteté envers soi-même et envers son organisme quant à son niveau de compétence en interprétation permet au personnel de la répartition d'allouer les « bonnes » affectations aux « bonnes » personnes!</p>	<p style="text-align: center;">Pratiques professionnelles</p> <p>⇒ L'interprète est honnête envers les utilisateurs à propos de ses connaissances et compétences, de sa scolarité, de son expérience ou de son agrément.</p> <p>⇒ Interpréter avec compétence, c'est aussi se respecter en prenant les pauses requises au moment le mieux indiqué pendant l'interprétation.</p> <p>⇒ Afin de fournir un service professionnel de qualité, l'interprète doit prendre en compte les éléments suivants lorsqu'elle accepte une affectation :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ses limites et ses aptitudes;▪ Ses valeurs et ses conflits intérieurs;▪ Ses connaissances et les ressources dont elle dispose. <p style="text-align: center;">Étude de cas 5</p> <p>🔊 Situation : On te demande d'interpréter à un niveau plus élevé que le tien. On te dit que si tu n'acceptes pas le rendez-vous, l'utilisateur n'aura aucune interprète. Dois-tu accepter et faire ton possible?</p> <p>🔊 Action : Si, en te préparant en conséquence, tu penses que tu feras un bon travail, tu acceptes ce nouveau défi. Si tu ne te sens pas apte, tu refuses.</p> <p>Truc de pro : On apprend beaucoup à travailler avec des interprètes plus expérimentées que soi. Si on a la chance de le faire, il est avantageux d'accepter des contrats plus difficiles avec elles.</p>

**2.2. FOURNIR LES SERVICES
AVEC ÉQUITÉ ET
IMPARTIALITÉ**

Règles principales

- i. Dans le cadre de ses services, l'interprète traite les utilisateurs de façon équitable.
- ii. Elle évite toute forme de discrimination, envers la clientèle, fondée sur les origines ethniques, le sexe, l'âge, l'invalidité, l'orientation sexuelle, la religion, les croyances, les pratiques personnelles, le statut social, ou tout autre facteur.
- iii. L'interprète adopte un comportement éthique envers les utilisateurs, c'est-à-dire qu'elle demeure professionnelle et objective, peu importent les circonstances particulières dans lesquelles elle exerce ses fonctions.

Points de repère

-  Si le grand public était mis au courant de la situation, en serais-je gênée ou mettrais-je mon organisme dans l'embarras?
-  Est-ce que je traite la clientèle de façon équitable?

Pratiques professionnelles

- ⇒ Dans l'éventualité où une interprète est incapable de faire abstraction de ses préjugés personnels ou d'éliminer les réactions qui menacent sa neutralité, elle examine les options qui s'offrent à elle et prend la meilleure décision en fonction des circonstances. S'il le faut, elle se retire.
- ⇒ Il importe que la non-discrimination s'applique à tous les utilisateurs.

2.3 PROTÉGER LA CONFIDENTIALITÉ

Règle principale

- i. Dans le cadre de ses fonctions, l'interprète reçoit et traduit des informations confidentielles. Ces informations, qu'elles soient écrites, orales, exprimées en langue des signes ou autrement, sont portées à son attention en toute confiance et ne doivent être utilisées que pour le bénéfice des services qu'elle prodigue. Ces obligations de confidentialité sont éternelles, et l'interprète en sera libérée uniquement :
 - a. Avec le consentement écrit préalable de l'utilisateur;
 - b. Lorsque requis par la loi;
 - c. Lorsque, pour offrir un service cohérent et de qualité, il est nécessaire de divulguer des informations pertinentes à une collègue qui est soumise aux mêmes obligations professionnelles.

Points de repère

- 🔊 Est-ce que je m'apprête à révéler des informations confidentielles obtenues dans le cadre de mon travail?
- 🔊 À quoi ces informations serviront-elles?
- 🔊 Mes propos, s'ils étaient connus, pourraient-ils altérer la confiance des clients ou des intervenants à mon égard ou à l'égard de mon organisme?

Pratiques professionnelles

- ⇒ L'interprète peut divulguer aux autorités concernées (principalement le service 911) un renseignement protégé par le secret professionnel en vue de prévenir un acte de violence, dont le suicide, lorsqu'elle a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables :
- Quand : avant ou après l'affectation;
 - Comment : en prévenant sans délai la ou les personnes exposées et les personnes susceptibles de leur porter secours;
 - De plus, l'interprète consigne dans un dossier ou déclare à son employeur les motifs qui justifient la nature des renseignements divulgués ainsi que les personnes à qui ils l'ont été.

Étude de cas 6

- 🔊 **Situation** : Un cas de DPJ : une jeune cliente sourde connue des services sociaux souffre de problèmes de santé mentale et ne bénéficie d'aucun soutien adéquat dans son milieu. À la suite de l'annonce de sa grossesse, l'interprète s'inquiète des capacités parentales de la mère et du développement de l'enfant à naître.
- 🔊 **Action** : L'interprète a la responsabilité de transmettre le message à des personnes ou groupes de personnes. Elle ne doit jamais assumer le rôle du travailleur social ou de n'importe quel autre professionnel car elle n'est pas formée pour ce faire. Dans ce cas, il revient à ces professionnels, et non à l'interprète, de vérifier les capacités parentales de la mère.

Truc de pro : Lorsque des situations ambiguës se présentent, il faut toujours se poser la question suivante : « Que se serait-il passé si la personne sourde avait été entendante et si je n'avais pas été présente? » Nous n'avons pas à intervenir dans une situation, sauf lorsque la loi nous y oblige.

Étude de cas 7

🎧 **Situation** : Un cas de suivi thérapeutique : l'interprète termine une séance de suivi entre une sourde et une psychothérapeute. La rencontre se déroule sans qu'il soit fait mention que la personne sourde ne va pas bien. En sortant, dans le stationnement, la personne sourde dit à l'interprète qu'elle va se suicider probablement le soir même et qu'elle a un plan (tout est prêt). L'interprète se demande quoi faire.

🎧 **Action** : L'interprète a la responsabilité légale d'agir et le mentionne à la personne sourde. Elle lui demande de la suivre au bureau de la thérapeute et lui enjoint de répéter devant elle ce qu'elle a dit dans le stationnement, sinon elle sera dans l'obligation de le faire elle-même.

⇒ Sans être de nature proprement confidentielle, une information peut revêtir un caractère délicat, et le moment de sa diffusion peut avoir des répercussions non souhaitables. L'interprète a un devoir de réserve sur l'information portée à sa connaissance dans le cadre de ses fonctions. Elle fait preuve de retenue et de discernement dans la divulgation de l'information reçue.

Étude de cas 8

🎧 **Situation** : Au cours d'une conversation avec un sourd, l'interprète mentionne à quel endroit elle a une affectation le soir même. Habitant dans une petite ville, le sourd devine qui sera le client. Oups! A-t-elle trop parlé?

🎧 **Action** : Toujours limiter ses échanges aux éléments ou aux dossiers que l'interprète traite et aux seules personnes autorisées, ou s'entretenir sur des sujets anodins qui ne comportent pas de conséquences fâcheuses. Il faut également s'assurer de présenter un compte rendu d'événement au SRI pour s'assurer d'avoir l'information réelle en cas de plainte.

⇒ À la suite de sa prestation, l'interprète remet les documents de préparation en format papier aux organisateurs de la séance d'interprétation, ou elle les détruit.

⇒ L'interprète doit éviter les conversations indiscrètes au sujet d'un client et des services rendus et doit s'assurer que les stagiaires ou étudiants sous sa supervision en fassent autant.

⇒ Lorsque l'interprète discute avec ses collègues pour avoir leur avis sur des situations vécues, elle doit veiller à ce qu'aucune information nominative sur les utilisateurs ne soit divulguée. Il est possible de parler d'une situation sans donner de détails qui rendent l'identification possible.

Étude de cas 9

- 🎧 **Situation** : Aujourd'hui, j'ai eu une expérience difficile avec un client et je n'ai pu répondre à ses exigences. J'aimerais faire part de mon expérience à d'autres interprètes, par courriel, pour avoir leur avis. Puis-je le faire?
- 🎧 **Action** : Demander l'opinion des collègues est toujours une excellente idée. Vous devez toutefois faire preuve de prudence. Même si vous publiez votre texte à l'interne, la confidentialité du client doit être protégée. Dans le doute, mieux vaut en parler avec les coordonnateurs de votre organisme.

⇒ Dans de nombreux cas, l'interprète accepte avec plaisir de se faire filmer pendant son travail afin que ces documents vidéo soient visionnés par d'autres utilisateurs sourds qui étaient absents au moment de l'affectation, sans droits de diffusion publique. Parfois aussi, la vidéo sert de prise de notes à un utilisateur sourd. On peut alors accepter de se faire filmer pour usage personnel sans droits de diffusion.

⇒ Dans la plupart des cas, ça ne pose pas de problème. Il faut cependant noter que l'interprète ne peut pas être filmée ou photographiée sans son consentement. Deux règles encadrent cette pratique : la Charte des droits civils du Québec et la Charte des droits et libertés de la personne.

2.4 ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Règles principales

- i. L'interprète évite de se placer dans une situation où son intérêt personnel (ou celui de ses proches) entre en conflit ou donne l'impression d'entrer en conflit avec celui de son organisme. Pour éviter toute apparence de conflit d'intérêts, l'interprète informera toutes les parties sans délai.
- ii. L'interprète s'abstient d'utiliser tout privilège que lui confère sa fonction. Elle fait preuve de distanciation et de désintéressement face à toute faveur qui pourrait lui être offerte lors de ses affectations.

Points de repère

- 🔊 La situation pourrait-elle être perçue comme avantageuse pour moi?
- 🔊 Pourrait-elle altérer mon objectivité et nuire à mon organisme?
- 🔊 Pourrait-elle miner la confiance de mon employeur ou de la clientèle à mon endroit?

Pratiques professionnelles

- ⇒ Le conflit d'intérêts se rapporte à la recherche d'un avantage personnel. L'interprète s'interdit donc tout profit personnel lié à une affectation. Un conflit d'intérêts existe lorsque l'objectivité ou le jugement d'une personne sont compromis et qu'elle ne peut maintenir son engagement à l'égard de son organisme. La transparence doit prévaloir, l'interprète privilégiant ainsi l'intégrité des services. Cette grande rigueur professionnelle lui évitera de se placer dans une situation complexe ou de se sentir redevable à qui que ce soit.
- ⇒ Lorsqu'une interprète travaille pour un organisme, elle demeure loyale si elle s'abstient de faire la promotion de ses propres services professionnels indépendants de ceux de l'organisme. L'interprète respecte ainsi la loi 2088 du Code civil du Québec, qui précise qu'un salarié (« Personne qui s'oblige, pour un temps limité et contre rémunération, à faire le travail sous le contrôle d'un employeur ») a un devoir automatique de loyauté envers son employeur (même s'il n'existe pas de contrat qui le spécifie) tant qu'il est à l'emploi de cet employeur et par la suite (dans la limite du raisonnable). La loyauté est le fait d'éviter de porter préjudice à l'employeur ou d'agir pour brimer l'employeur.
- ⇒ Par ailleurs, un travailleur autonome n'est pas automatiquement tenu à la loyauté, sauf si un contrat signé mentionne le devoir de loyauté entre les parties.

Étude de cas 10

- 🎧 **Situation :** Le SRI ne couvre pas un type particulier d'affectation. Le client sourd te propose d'interpréter pour lui, services qu'il paiera de sa poche. L'interprète peut-elle accepter?
- 🎧 **Action :** Tu dois le référer à ton organisme, qui confirmera qu'il n'offre pas ce service. Le service pourra alors être prodigué en dehors de tes heures de travail.

Truc de pro : Savais-tu qu'une apparence de conflit d'intérêts est aussi grave que l'existence d'un conflit d'intérêts réel? En effet, il suffit qu'une personne raisonnable conclue que ton intérêt ou celui de tes proches est avantagé au détriment de l'intérêt de ton organisme.

La prudence est de mise!

PRINCIPE D'ACTION 3 : DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

3.1. APPROFONDIR SES CONNAISSANCES TECHNIQUES	<p style="text-align: center; color: #4F81BD;">Règles principales</p> <ol style="list-style-type: none"> i. L'interprète est consciente que les langues et l'environnement de travail évoluent. Elle cherche à parfaire ses connaissances et à améliorer ses compétences tout au long de sa carrière, de façon à maintenir les normes d'excellence de la profession. ii. L'interprète participe à l'amélioration continue de sa pratique grâce à diverses activités de formation connexes au milieu. iii. Elle développe de bonnes techniques de travail et de saines habitudes de vie (p. ex. : réchauffement, étirement) pour une santé physique optimale dans l'exercice de la profession d'interprétation.
<p>Points de repère</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont mes forces et mes faiblesses sur le plan professionnel? • Comment puis-je les combler (encadrement, formation continue, etc.)? • Quelles sont les connaissances que je pourrais transmettre aux autres et qui seraient bénéfiques pour tous? 	<p style="text-align: center; color: #4F81BD;">Pratiques professionnelles</p> <p>⇒ L'interprète approfondit ses connaissances par :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sa participation à des activités de perfectionnement, des formations maison ou reconnues, des ateliers, des conférences, des cours à la carte, des activités régionales d'associations de Sourds, etc.; ▪ Sa recherche de supervision et de mentorat; ▪ Sa participation aux événements de la communauté des interprètes ou à des activités qui font la promotion de l'avancement de la profession; ▪ L'échange avec ses collègues sur des thèmes liés à l'interprétation; ▪ Son application des nouveaux outils selon des contextes particuliers d'interprétation; ▪ Son développement personnel; ▪ L'amélioration de ses connaissances générales. <p>⇒ L'interprète possédant des compétences techniques, académiques ou liées au savoir-faire et au savoir-être, grâce à l'expertise acquise, est encouragée à les transmettre à ses pairs.</p>

3.2 DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES ÉTHIQUES

Règles principales

- i. L'interprète tend, tout au long de sa carrière, à développer ses compétences liées à l'éthique, c'est-à-dire à prendre conscience des divers enjeux liés à la profession, à être sensibilisée aux impacts de ses actions et à démontrer ses habiletés à prendre des décisions pragmatiques.
- ii. L'interprète veille au maintien de relations harmonieuses dans son environnement de travail.
- iii. L'interprète s'assure que les valeurs éthiques et les principes déontologiques se traduisent par des gestes concrets au quotidien, et ce, tout au long de son cheminement professionnel.

Points de repère

- 🗎 Quels sont les programmes de sensibilisation à l'éthique ou les formations accessibles en la matière pour m'aider à faire mon travail dans des conditions optimales?
- 🗎 Quelles sont les meilleures attitudes pour l'exercice de la profession d'interprète?

Pratiques professionnelles

- ⇒ L'interprète, par sa réflexion continue sur l'éthique de sa profession, oriente ses conduites de la meilleure façon qui soit pour sa profession. Elle n'hésite pas à faire part de ses réflexions et de ses façons de faire à ses pairs.
- ⇒ Par son éthique professionnelle l'interprète contribue concrètement à un environnement de travail convivial. Cela devrait être sa philosophie d'action.
- ⇒ L'interprète réagit aux difficultés de façon efficace; elle tente de trouver une solution raisonnable lors de conflits.
- ⇒ L'interprète est consciente que son environnement est en perpétuelle évolution et qu'elle doit constamment s'y adapter. Elle est donc appelée à apprivoiser ses zones d'inconfort lors de situations nouvelles, difficiles ou imprévues. Elle peut s'outiller au moyen de formations, ateliers, conférences, ou de toute autre activité de perfectionnement en matière d'éthique.

L'ATTITUDE

est une petite chose
qui fait une
GRANDE
différence.

– Winston Churchill

CONCLUSION

Les règles du présent code de déontologie, regroupées sous trois grands principes – attitude professionnelle, conduite responsable et développement soutenu de sa pratique – permettront aux interprètes d'atteindre un niveau élevé de compétence professionnelle et éthique. Conséquemment, l'organisme sera doté d'une valeur ajoutée et les utilisateurs seront assurés de services de qualité.

- ✓ Engageons-nous à agir au regard de notre mission, des valeurs qui nous animent et des principes directeurs du présent code;
- ✓ Adoptons en tout temps une attitude et un comportement professionnels;
- ✓ Maintenons un niveau d'objectivité élevé dans nos rapports avec les utilisateurs;
- ✓ Évitions tout conflit entre nos intérêts personnels et ceux des utilisateurs et des organismes;
- ✓ Échappons à toute situation susceptible d'altérer notre jugement dans l'exercice de notre profession;
- ✓ Agissons avec considération envers nos collègues;
- ✓ Contribuons à une réputation saine de notre organisme.

RESSOURCES DISPONIBLES

Ce guide est disponible en format papier dans les bureaux des services régionaux d'interprétation et en format électronique sur le site Internet des divers SRI. Pour plus d'information, l'interprète peut solliciter le soutien de la personne-ressource au sein du SRI.

SIPSE : administration@sipse.net

SIVET : administration@sivet.ca

SRIAT : rmailloux@laressource.org

SRIEQ : srieq@bellnet.ca

SRIL : coordination@sril.ca

SRIVO : srivo@srivo.ca

REMERCIEMENTS

Un merci sincère est adressé au comité de consultation, composé d'interprètes provenant de six SRI (Laurence B. Côté, David Bergeron, Robin Bujold, Céline Cardinal, Nancie Giguère, Mélissa-Ann Jean, Robin Lachapelle, Céline Martineau et Marie-France Sabourin, qui ont révisé le contenu du présent code de déontologie) pour sa contribution essentielle au succès de la démarche.

Nous tenons également à remercier les membres des conseils d'administration et les équipes de direction des SRI, qui ont cru au projet et l'ont soutenu moralement et financièrement.

En terminant, il convient de remercier chaleureusement notre « consultante », Claire Villeneuve, sans qui la pleine réalisation du projet n'aurait pas été possible. Le travail réalisé a permis d'uniformiser les codes de déontologie au Québec afin d'offrir une ligne directrice à l'ensemble des interprètes.



« Être professionnel(le) aujourd'hui implique non seulement de faire notre travail avec compétence, mais aussi de savoir prendre des décisions éclairées dans des situations difficiles, imprévues ou irrégulières. C'est adopter une attitude constructive dans la prestation de nos services et dans nos relations avec les autres. Enfin, pour moi, l'éthique, c'est cultiver l'art de travailler ensemble pour un environnement de travail inspirant! »

Claire Villeneuve, M.A. Gestion
des enjeux éthiques

MOT DE LA FIN DES DIRECTIONS DES SRI

LE CODE DE DÉONTOLOGIE : UN OUTIL PRÉCIEUX RÉALISÉ EN PARTENARIAT

C'est avec beaucoup de fierté que nous procédons à la diffusion du premier code de déontologie national à l'intention des interprètes des SRI. Réalisé grâce à la collaboration des six services régionaux d'interprétariat (SRI) de la province, cet outil sera désormais disponible partout au Québec, dans le secteur sociocommunautaire. Il s'agit d'une première réalisation des SRI ralliant tous les intervenants autour d'une vision collective de la profession d'interprète et des approches à privilégier auprès de notre clientèle.

Le désir de nous doter d'un code de déontologie qui serait adopté par nos interprètes ne date pas d'hier. Les SRI souhaitent depuis longtemps harmoniser leurs pratiques. Malheureusement, le projet a souvent été mis de côté en raison des priorités quotidiennes de nos organisations. C'est le 14 avril 2015, dans le cadre d'une rencontre avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), qu'un plan de travail (2014-2019) englobant tous les partenaires concernés par les dossiers majeurs liés à la surdité a été déposé et adopté par les parties. Ce plan de travail nous a donné l'élan nécessaire à la poursuite et à la finalité du projet : il vise l'atteinte d'objectifs communs et identifie clairement les moyens de mise en œuvre correspondant aux responsabilités et missions respectives de chacun des partenaires.

Le présent code de déontologie est le fruit d'un travail laborieux où plusieurs collaborateurs ont été mis à contribution. Discussions, réflexions, orientations, confrontations et concertations ont été nécessaires à l'évolution et à la concrétisation de ce dossier. Les directeurs ont su s'entourer d'experts par l'entremise de madame Claire Villeneuve, consultante en éthique et professionnalisme, et d'interprètes débutants et plus expérimentés de toutes les régions du Québec.

L'objectif d'harmoniser et d'optimiser l'offre de services d'interprétation visuelle et tactile a été atteint. L'application des principes présentés dans le code et adoptés par les SRI inspirera, nous l'espérons, nos divers partenaires et les orientera vers une meilleure compréhension de la pratique de nos intervenants, au profit de la clientèle. Notre objectif premier est d'arriver collectivement à un arrimage optimal de nos interventions dans le monde de la surdité.

Félicitations à vous tous qui avez contribué de près ou de loin à cette réalisation. C'est un début puisqu'il y a d'autres cibles à atteindre pour le mieux-être de notre clientèle, de notre personnel, de nos partenaires et de nos organisations respectives.

