



**LES SERVICES DE TRADUCTION ET D'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL
DANS LES AGENCES D'ÉTABLISSEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK :
UNE ÉTUDE DESCRIPTIVE**

Projet financé par :



Février 2024

Directrice scientifique et autrice du rapport

Anne Beinchet, Ph. D., Département de traduction et des langues, Université de Moncton

Assistant.es de recherche

Jacques Kamba Pampetelalo, candidat au doctorat en Éducation, Université de Moncton

Marilou Lang, étudiante au baccalauréat en Criminologie, Université de Moncton

Mathilde Thériault, candidate à la maîtrise en Travail social, Université de Moncton

Sophie Barriault, MPsy

Pour citer le rapport :

Beinchet, A. (2024). *Les services de traduction et d'interprétation en milieu social dans les agences d'établissement du Nouveau-Brunswick : une étude descriptive.*

Les services de traduction et d'interprétation en milieu social dans les agences d'établissement du Nouveau-Brunswick : une étude descriptive © 2024 par Anne Beinchet est publié sous licence CC BY 4.0. Pour examiner une copie de la licence, consulter le site suivant : <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Ce projet a été réalisé grâce au soutien financier de la Faculté des études supérieures et de la recherche de l'Université de Moncton.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX	4
LISTE DES ILLUSTRATIONS	5
REMERCIEMENTS.....	6
RÉSUMÉ/SUMMARY.....	7
INTRODUCTION	9
OBJECTIFS.....	11
TERMINOLOGIE.....	11
CONTEXTE : SERVICES EN IMMIGRATION ET	12
SERVICES LANGAGIERS AU NOUVEAU-BRUNSWICK.....	12
RÉSULTATS.....	18
<i>Perspectives du personnel des agences d'établissement</i>	18
<i>Perspective des traductrices, traducteurs et interprètes</i>	24
<i>Perspective des nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes allophones</i>	28
RECOMMANDATIONS CLÉS	32
RECOMMANDATIONS EN UN CLIN D'OEIL.....	39
RÉFÉRENCES.....	41
ANNEXES.....	45
<i>Annexe 1 — Méthodologie de recherche</i>	45
<i>Annexe 2 — Organismes d'aide aux immigrants du Nouveau-Brunswick.....</i>	49

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Accès aux services de TIMS dans les agences d'établissement du N.-B. selon le personnel des agences 19

Tableau 2 : Tableau comparatif de l'accès aux services de TIMS dans les agences d'établissement en zone rurale et en zone urbaine au N.-B. — Perspective du personnel 22

Tableau 3 : Tableau comparatif de l'accès aux services de TIMS entre le programme Newcomer Connections du YMCA du Grand Saint John et les autres agences d'établissement du N.-B. — Perspective du personnel..... 23

LISTE DES ILLUSTRATIONS

Illustration 1 : Formations suivies par les traductrices, traducteurs et interprètes.....	25
Illustration 2 : Niveau d'intérêt pour suivre une formation.....	25
Illustration 3 : Options de formation à venir.....	26

REMERCIEMENTS

L'équipe tient à exprimer sa profonde gratitude à toutes les personnes qui ont participé aux sondages et aux entrevues, aux employés et employées du Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick, aux traductrices, traducteurs et interprètes en milieu social, et aux nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes, qui ont partagé leur temps, leurs connaissances, leur compréhension et leurs perceptions au sujet des services de traduction et d'interprétation en milieu social, afin que nous puissions mieux comprendre la situation réelle dans les organismes d'établissement du Nouveau-Brunswick. Nous tenons également à souligner l'incroyable soutien que nous avons reçu de la part des traductrices, traducteurs et interprètes qui nous ont aidés à traduire les formulaires pour les entrevues et qui ont servi d'interprètes pendant les entrevues.

Je tiens personnellement à remercier l'équipe de recherche pour son implication, sa motivation et son ingéniosité. Merci à Jacques Kamba Pampetelalo, Kate Vázquez Zarate, Marilou Lang, Mathilde Thériault et Sophie Thériault. Je remercie également Éric Forgues pour ses conseils concernant la rédaction de ce rapport et Mischka Jacobs pour la révision.

Enfin, je présente mes remerciements les plus sincères à l'équipe du Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick pour son incroyable soutien dans la conduite de cette recherche, en particulier le recrutement de participants et participantes.

RÉSUMÉ/SUMMARY

FRANÇAIS : Le présent rapport présente les résultats d'une recherche qui a permis de dresser un portrait des services de traduction et d'interprétation en milieu social offerts ou accessibles aux nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants au Nouveau-Brunswick, plus particulièrement dans les agences d'établissement. Il n'existe aujourd'hui aucune donnée concernant ces services dans la province. L'étude permet de comprendre non seulement la disponibilité des services dans les agences d'établissement, mais également le profil des traductrices, traducteurs et interprètes. Les résultats doivent permettre d'améliorer la prestation de service.

Ainsi, la recherche comprenait trois volets : deux enquêtes, l'une basée sur un questionnaire bilingue envoyé au personnel de première ligne des agences d'établissement du Nouveau-Brunswick, l'autre basée sur un questionnaire bilingue envoyé aux traductrices, traducteurs et interprètes travaillant avec les agences d'établissement du Nouveau-Brunswick. Le troisième volet consistait à mener des entrevues avec des personnes immigrantes.

Grâce à l'analyse des résultats, il est possible de décrire la situation et d'analyser la perception du personnel des agences, des traducteurs et interprètes et des personnes immigrantes allophones concernant les services existants et les améliorations nécessaires.

Les trois parties impliquées dans la recherche expriment une certaine insatisfaction, jugeant que les services limitent le soutien et l'implication des nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes. À la lumière des résultats, nous formulons des recommandations au sujet d'outils et de procédures dont la mise en place permettrait d'améliorer la qualité et la durabilité de la prestation de services de traduction et interprétation en milieu social dans les agences d'établissement. Nous proposons notamment des actions en lien avec la sensibilisation, la formation et la mutualisation de ressources qui pourraient constituer des leviers importants. Améliorer les services de traduction et interprétation en milieu social est un moyen d'optimiser les services d'établissement et de favoriser l'autonomie et l'intégration des immigrants et immigrantes, dans le respect de leur dignité.

Si le Nouveau-Brunswick est ici le terrain de recherche, il n'en reste pas moins que les recommandations seraient pertinentes pour d'autres régions partageant les mêmes défis.

Mots clés : traduction et interprétation en milieu social; agences d'établissement; immigration; langues; Nouveau-Brunswick

ENGLISH: This report offers a portrait of community translation and interpretation services that are made available or accessible to newcomers in New Brunswick, more specifically in settlement agencies. We conducted mixed-method research with questionnaires sent to settlement agencies staff, community translators and interpreters working with the agencies, as well as interviews with newcomers. This allowed us to collect perspectives from the different parties involved. To date, no data is available regarding community translation and interpretation services in the province. This research gives a clearer understanding of the availability of services in settlement agencies, but also illuminates service availability outside of the agencies, on translators and interpreters profile and brings to light newcomers' perspective. In light of these results, we share recommendations that support the improvement of community translation and interpretation services. Indeed, we understand that all three parties (staff, translators/interpreters and newcomers) feel some level of dissatisfaction with the actual situation which limits newcomers' support and involvement. We will reflect on how training, advocacy and resources pooling could be three significant levers. Improving CTI services is a way of optimizing settlement services and fostering the autonomy and integration of immigrants, all the while respecting their dignity. While the research was lead in New Brunswick, the recommendations would be relevant to other regions sharing the same challenges.

Keywords: community translation and interpretation; settlement agencies; immigration; languages; New Brunswick

This report is available in English:

Beinchet, A. (2024). *Community Translation and Interpretation Services in New Brunswick Settlement Agencies: A Descriptive Study*

INTRODUCTION

Le projet de recherche intitulé *Les services de traduction et d'interprétation en milieu social dans les agences d'établissement du Nouveau-Brunswick : un rapport descriptif* a débuté à l'été 2022. Le projet a été mené en partenariat avec le Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick (CMNB), un organisme-cadre à but non lucratif créé en 1983. Son rôle est de soutenir ses 20 membres, qui sont des organismes du Nouveau-Brunswick desservant les immigrants et immigrantes arrivant dans la province, ainsi que des associations multiculturelles et ethnoculturelles. La CMNB encourage également le développement de services d'établissement dans les régions où de tels services n'existent pas. Il soutient le bien-être des nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes, et contribue à l'éducation de la société néo-brunswickoise au sujet de la valeur économique, sociale et culturelle de la diversité. Il s'agit d'une organisation bilingue.

Le présent projet de recherche vise à aider le CMNB à comprendre les tenants et les aboutissants des services de traduction et d'interprétation en milieu social (TIMS) afin de mieux répondre aux besoins des nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes qui ne peuvent pas s'exprimer suffisamment dans l'une des deux langues officielles. L'organisme pourra alors élaborer des stratégies pour améliorer la qualité des services et proposer un système cohérent pour l'ensemble des agences membres au Nouveau-Brunswick. Les données recueillies sont également intéressantes pour quiconque cherche à mieux comprendre les services de TIMS au Nouveau-Brunswick et au Canada, un domaine pour lequel les données et la reconnaissance font défaut aujourd'hui.

Le projet de recherche vise à aider le CMNB à comprendre les tenants et les aboutissants des services de traduction et d'interprétation communautaires (TIC) afin de développer ses capacités à mieux répondre aux besoins des nouveaux arrivants qui ne peuvent pas s'exprimer suffisamment dans l'une des deux langues officielles, et à élaborer des stratégies qui garantiraient une qualité d'approvisionnement en services cohérente dans l'ensemble de ses agences membres au Nouveau-Brunswick. Les données recueillies seront également intéressantes pour tous ceux qui cherchent à mieux comprendre les services de TIMS au Nouveau-Brunswick et au Canada, un domaine pour lequel les données et la reconnaissance font défaut aujourd'hui.

En effet, cela peut sembler paradoxal, malgré une forte tradition en services d'immigration et en services langagiers, le Canada ne détient que peu de données scientifiques ou d'écrits sur les services de TIMS, leur accessibilité ou leur qualité. Il est pourtant crucial de comprendre la situation puisque le personnel de première ligne dans les services publics et les agences d'établissement s'accordent à dire que les lacunes des services linguistiques sont à l'origine des déficiences.

Les services de TIMS sont des services offerts aux personnes qui ont besoin d'aide pour communiquer, en général dans le contexte de services publics, afin d'accéder à l'information, de recevoir des services et de s'engager dans la société comme n'importe quelle autre personne.

Le rapport est divisé en trois parties. Dans un premier temps, nous commencerons par décrire le contexte de l'immigration et des services linguistiques au Nouveau-Brunswick, puis nous présenterons les résultats, qui eux-mêmes déboucheront sur des recommandations. La méthodologie suivie pour le projet de recherche se trouve à l'Annexe 1.

OBJECTIFS

Après divers échanges avec le CMNB et parties locales provinciales impliquées dans l'établissement des nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes, nous sommes arrivés au constat que les services de TIMS proposés n'offraient pas le meilleur soutien possible aux clients et clientes allophones des agences d'établissement, et qu'il y avait des divergences dans les services à travers la province du Nouveau-Brunswick. Pour décrire les services de TIMS dans les agences d'établissement du N.-B., la recherche visait quatre objectifs :

1. Dresser un portrait des services de traduction et d'interprétation en milieu social dans les agences d'établissement,
2. Dresser un profil des traducteurs, traductrices et interprètes en milieu social qui exercent auprès des organismes d'établissement,
3. Comprendre le point de vue des nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes au sujet des services de traduction et d'interprétation en milieu social,
4. Élaborer des recommandations pour améliorer les services de traduction et d'interprétation en milieu social au sein des agences d'établissement, dans toute la province, et éventuellement améliorer l'offre de services en général au Nouveau-Brunswick, en fonction des besoins exprimés sur le terrain par les différents intervenants et intervenantes.

TERMINOLOGIE

La traduction et l'interprétation sont deux activités différentes. La traduction est une activité écrite. Dans ce rapport, la traduction fait référence à l'activité qui consiste à transférer des informations écrites dans une langue vers une autre langue. Tout type de texte peut être traduit : sites web, rapports, instructions, romans, explications, signalisation, recommandations, formulaires d'inscription, notifications, etc. L'interprétation est une activité orale. Dans le présent rapport, elle désigne l'activité qui consiste à transférer des informations exprimées verbalement dans une langue vers une autre langue, l'interprète reproduisant les mots de l'orateur dans la langue de l'auditeur. Si les deux activités ont de nombreux points communs, elles présentent également un certain nombre de différences qui doivent être prises en compte, notamment lors de la formation.

Le présent rapport porte sur les services de traduction et d'interprétation en milieu social (TIMS). Ces services linguistiques sont offerts entre une langue non officielle et une langue officielle. Au Canada, il s'agit de la traduction entre l'anglais ou le français et

toute autre langue. Nous avons choisi d'utiliser le terme de traduction et d'interprétation en milieu social dans le rapport, mais il ne semble pas y avoir d'accord sur le terme à utiliser. Dans d'autres recherches, on trouve également des termes tels que traduction et interprétation dans les services publics ou parfois médiation culturelle (Taibi, 2016). Au Canada, en anglais, les termes *community translation* et *community interpretation* semblent se démarquer (Beinchet, 2022; Fiola, 2004; Health Care Interpretation Network, 2007). La traduction et l'interprétation en milieu social présentent certaines caractéristiques qui différencient leur pratique des autres types de traduction et d'interprétation, principalement en raison du profil de la population qu'elles desservent et des contextes dans lesquels elles se déroulent.

CONTEXTE : SERVICES EN IMMIGRATION ET SERVICES LANGAGIERS AU NOUVEAU-BRUNSWICK

L'immigration modifie le cadre sociodémographique et économique du Canada. En 2022, un nombre record de plus de 5,2 millions d'admissions a été traité par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), dépassant le précédent record établi en 1913 (Gouvernement du Canada, 2023a); en tout, 437 180 personnes immigrantes ont été accueillies. Cette même année, la migration internationale a représenté 95,9 % d'une croissance démographique record au Canada (Gouvernement du Canada, 2023b). Selon les plans stratégiques et les objectifs d'immigration actuels, les minorités visibles devraient représenter plus de 30 % de la population canadienne d'ici 2040 (APEC, 2021a). En 2021, une personne sur quatre au Canada faisait partie d'une minorité visible (Gouvernement du Canada, 2022). De nombreuses études mettent en avant les avantages de l'immigration, tels que la promotion de la croissance et de la stabilité économique, la promotion de la diversité, la diversification des connaissances et la réponse aux besoins d'une population vieillissante (Chand et Tung, 2019; IRCC, 2022; APEC, 2021a).

Portrait de l'immigration au Nouveau-Brunswick

Le Nouveau-Brunswick a l'un des taux d'immigration les plus bas au Canada par rapport à la moyenne nationale de 23 % (Statistique Canada, 2022b). En effet, en 2022, le taux d'immigration du Nouveau-Brunswick était de 5,8 % (Statistique Canada, 2022b). En 2022, 10 233 résidents permanents et résidentes permanentes ont été admis au Nouveau-Brunswick, ce qui représente 2,3 % des résidents permanents et résidentes permanentes au Canada (Statistique Canada, 2023). La province a également l'un des taux de rétention des immigrants les plus faibles (McDonald et Miah, 2021). La situation

sociodémographique met la province face à des défis uniques, en partie liés aux disparités entre les zones rurales et urbaines, au vieillissement de la population et au manque de main-d'œuvre (Balzer, McDonald et Mokhtar, 2021). Pour surmonter ces difficultés, il existe actuellement des programmes pilotes d'immigration conçus pour répondre à ces besoins très précis. C'est le cas du projet pilote sur les travailleurs essentiels du Nouveau-Brunswick, un programme pilote de cinq ans qui vise à « attirer des travailleurs qualifiés vers des professions qui ont été, et continueront d'être, difficiles à pourvoir » (Gouvernement du Nouveau-Brunswick, 2022).

Pour ce qui est des efforts de rétention, ils constituent la deuxième priorité du plan stratégique 2022-2027 d'Opportunités NB. Sur les 40 000 nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes attendus au Nouveau-Brunswick entre 2022 et 2027, l'organisation vise un taux de rétention de 75% sur 3 ans (Opportunités NB, 2022). À titre de comparaison, McDonald et Miah, dans une étude détaillée de la rétention du Nouveau-Brunswick, constatent qu'entre 2005 et 2018, le taux de rétention après 3 ans était de 65 % (McDonald et Miah, 2021). Aucune donnée plus récente n'ont été trouvées. Notons toutefois que le taux de rétention à court terme (1 an) des catégories de travailleurs qualifiés semble augmenter dans les provinces de l'Atlantique, notamment au Nouveau-Brunswick où il a gagné 22 % au cours des 4 dernières années (il était de 50 % en 2016, mais de 72 % en 2019) (Gouvernement du Canada, 2022a).

Aussi, le Nouveau-Brunswick se place en deuxième position des provinces les plus vieillissantes au Canada (Statistique Canada, 2022c), ce qui confère à l'immigration un rôle clé pour répondre aux besoins de la main-d'œuvre et pour stabiliser cette population qui vieillit rapidement (APEC, 2021b).

Pour ces raisons, entre autres, le point de vue du Canada sur l'immigration est profondément ancré dans le concept de « citoyenneté à capital humain », présentant la citoyenneté comme un atout financier. Dans les faits, cela se traduit par un processus d'immigration hiérarchique (Ellermann, 2020). Selon la catégorie d'immigration des personnes qui arrivent au Canada. Le parcours d'immigration est parsemé d'embûches, mais pour les allophones, ces embûches sont considérablement amplifiées.

La langue comme obstacle pour les allophones

Dans cette étude, le terme « allophone » désigne les personnes dont la langue maternelle ou la langue d'usage diffère de la langue officielle du pays où elles vivent (Conrick et Donovan, 2010; Usito, 2023); au Canada, le mot allophone « désigne les personnes dont la langue maternelle est autre que l'anglais et le français » (Leeman, 2019).

Il existe plusieurs catégories d'immigrants et immigrantes. Si la plupart des immigrants et immigrantes appartiennent à la catégorie économique, d'autres appartiennent soit à la catégorie familiale, soit à la catégorie des réfugiés et des personnes protégées. Dans le premier cas, la maîtrise de l'une des langues officielles est un critère

de sélection pour le demandeur principal ou la demandeuse principale. En 2020, ils représentaient environ 58 % de toutes les admissions de résidents permanents et résidentes permanentes, et 62 % en 2021. Pour les deux autres catégories, la langue n'est pas un critère. Par conséquent, les demandeurs et demandeuses sont susceptibles de ne pas être capables de communiquer dans les langues officielles. Dans la catégorie de l'immigration économique, comme nous l'avons mentionné, le demandeur principal ou la demandeuse principale doit prouver qu'il ou elle maîtrise l'une des deux langues officielles. En revanche, les membres de la famille de ces demandeurs et demandeuses n'ont aucunement besoin de montrer un niveau de compétence en anglais ou français. Là encore, les personnes sont donc susceptibles de ne parler aucune des langues officielles. D'ailleurs, l'IRCC dans son *Rapport annuel au Parlement sur l'immigration 2021* (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2020) estimait qu'environ 10 % des personnes qui allaient obtenir la résidence permanente en 2021 ne parleraient aucune des langues officielles, toutes catégories d'immigration confondues. Il est à noter que ce chiffre n'inclut pas les résidents permanents et résidentes permanentes allophones ni les personnes en situation irrégulière. Ces réalités expliquent en tout cas la présence de personnes allophones au Canada.

Selon le dernier recensement, il y a actuellement 689 730 personnes qui ne parlent ni le français ni l'anglais au Canada (Statistique Canada, 2022a). Au Nouveau-Brunswick, on compte 1 900 personnes (Statistique Canada, 2022a). Pour diverses raisons, nous croyons que ces chiffres sont sous-estimés. En effet, très peu d'allophones semblent être représentés dans le recensement. Si les formulaires de recensement existaient et qu'une ligne téléphonique était offerte en plusieurs langues, il fallait passer par plusieurs autres étapes proposées uniquement en français ou en anglais avant d'accéder à ces ressources multilingues. Il s'agit d'un obstacle important. À titre de référence, il y aurait eu 759 demandes de questionnaire du recensement en langue alternative (terme utilisé par Statistique Canada), dont 117 en chinois simplifié, 115 en chinois traditionnel et 113 en espagnol. Les demandes pour 11 autres langues (dont deux langues autochtones canadiennes) sont toutes inférieures à 80¹. De nombreuses études montrent que les immigrants et immigrantes sont une population qui n'est pas facile à atteindre pour les recherches. Les minorités, les immigrants et les personnes réfugiées participent généralement peu aux enquêtes et y sont sous-représentés (Simon et al., 2019; Kappelhof, 2017).

La langue peut devenir une source d'insatisfaction pour les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes qui expriment parfois leur frustration à l'égard de la formation

¹ Ces données ont été obtenues à la suite d'échanges courriel avec des experts en sujet-matière de Statistique Canada, en janvier 2024

linguistique. Il est attendu de leur part, en fonction des professions, qu'ils et elles atteignent un certain niveau de langue avant de pouvoir obtenir des certifications professionnelles ou d'entrer sur le marché du travail. Par exemple, il peut leur être demandé de passer un test de compétences dans une langue officielle (Hellstrom, 2020).

En outre, selon leur statut d'immigration, tous les nouveaux arrivants et toutes les nouvelles arrivantes n'ont pas accès aux Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) à leur arrivée, ce qui retarde leur accès au marché du travail et toute autre intégration sociale. Les cours CLIC sont des cours de langue, de préparation à la vie active et d'employabilité destinés à aider les immigrants et immigrantes à s'intégrer dans la société canadienne.

La langue est un élément central dans la procédure légale d'immigration, l'accès aux services de santé, à l'éducation, aux services sociaux et publics, et bien d'autres choses encore. Les personnes qui ne peuvent pas communiquer en français ou en anglais peuvent être confrontées à des difficultés importantes lorsqu'elles accèdent à ces services. De plus, la montée de l'idéologie néolibérale au cours des dernières décennies a fait basculer l'approche des services essentiels vers un modèle basé sur le marché (Ellermann, 2020), imposant ainsi les services sociaux, les soins de santé et d'autres services publics essentiels d'importantes réductions budgétaires et des réformes structurelles. En conséquence de ces restrictions, les champs d'intervention ont été restreints (Lévesque et Negura, 2021).

Si nous prenons l'exemple du système de santé, la langue constitue une barrière à bien des égards. Comme dans toutes les autres provinces canadiennes, le système de santé du Nouveau-Brunswick est en crise : longues listes d'attente pour consulter un médecin ou une médecin de famille, vieillissement du personnel, pénurie de personnel infirmier, congés de maladie pour épuisement, modèle de soins obsolète, etc. (Gouvernement du Nouveau-Brunswick, 2021). Pour relever ces défis, la province s'est dotée d'un plan stratégique qui vise à améliorer la connectivité du système de santé, mais également l'accès aux soins de santé mentale, aux soins de santé primaires, aux interventions chirurgicales et aux services de toxicomanie. Le plan doit également aider les personnes âgées à vieillir à leur domicile. Cependant, ce plan stratégique ne tient pas compte de l'accès aux soins de santé et des barrières linguistiques auxquelles sont confrontés les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes (Gouvernement du Nouveau-Brunswick, 2021). Cette lacune est alarmante si l'on considère que la capacité d'accéder aux services de santé peut être directement liée aux compétences en anglais ou en français, notamment pour prendre des rendez-vous, identifier les services et les comprendre (Pandey et al., 2021). Aussi, la barrière linguistique peut amener le patient ou la patiente à mal comprendre des informations essentielles à propos des soins nécessaires (par exemple, pour les médicaments prescrits ou encore les recommandations médicales) et à éprouver des difficultés à construire une relation de soins avec le personnel des soins de santé

(Pandey et al., 2021). La barrière de la langue en milieu médical peut altérer la santé des nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes (Pandey et al., 2021; Rasi, 2020; Salami et al., 2020; Seale et al., 2022). Il n’y a pas que dans le milieu médical que les barrières linguistiques sont dommageables. Elles le sont également dans le cadre des services sociaux et des services d’établissement ou dans le milieu scolaire, tout autant de contextes essentiels à l’intégration et au bien-être des personnes qui arrivent au Canada (Hellstrom, 2020).

Les rôles des agences d’établissement

Les petits centres urbains, comme Saint-Jean, Fredericton ou Moncton au N.-B., offrent davantage de possibilités de créer des réseaux sociaux importants par rapport aux grandes villes comme Toronto, Montréal ou Vancouver (Nguyen, 2020). Dans ces villes moins grandes, les agences d’établissement locales peuvent offrir un soutien social plus approfondi aux nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes (Nguyen, 2020). Ces agences proposent une variété de services : ateliers, programmes de connexion pour les nouveaux arrivants, rassemblements communautaires, programmes d’emploi, programmes pour les enfants et les jeunes, sensibilisation et éducation communautaires, par exemple (YMCA Grand Saint-Jean, 2023; YMCA du Grand Moncton, 2022; Commission de services régionaux du Restigouche, 2020). Les agences locales aident donc les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes à accéder à des services essentiels à leur intégration : accès à l’emploi, demande d’assurance maladie, services de conseil, ouverture de comptes bancaires, logement, services de transport, inscription à l’école, etc. (MAGMA, 2020). Cependant, la langue demeure un obstacle majeur pour l’accès à ces services, ce qui fait que les immigrants et immigrantes allophones doivent souvent compter sur les réseaux informels de la communauté (Abood et al., 2021).

Accès aux services de traduction et d’interprétation

L’accès aux services de traduction et d’interprétation en milieu social est essentiel pour les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes allophones puisque cela les aide à accéder à l’information partagée par les services publics. Pourtant ces services sont souvent difficiles à trouver. Très peu d’organismes d’établissement ont le budget pour offrir des services de traduction et d’interprétation fournis par des personnes dont c’est la profession, même s’ils sont souvent confrontés à des situations où ces services sont essentiels pour soutenir les personnes allophones (Liu et Guo, 2023). Lorsque les services ne sont pas offerts par les organismes d’établissement, les nouveaux arrivants ou nouvelles arrivantes comptent souvent sur les membres de la famille, les bénévoles, les réseaux communautaires ou les applications de traduction automatique pour avoir accès à l’information (Pandey et al., 2022).

Le fait de ne pas bénéficier de services d'interprétation ou de traduction professionnels fiables peut engendrer des malentendus qui auront des conséquences parfois graves, en particulier dans le contexte des soins de santé (Pandey et al., 2021). Il importe de noter que les spécialistes du domaine de la santé qui parlent plusieurs langues ne sont pas toujours correctement formés à l'interprétation ou à la traduction du jargon médical, ou ne sont pas forcément conscients de certains facteurs culturels susceptibles d'affecter leur relation de soin avec les patients et patientes (Abood et al., 2021). Les services d'interprétation et de traduction professionnels sont donc essentiels pour les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes allophones.

Portrait des politiques linguistiques et services langagiers au Nouveau-Brunswick

Nous terminerons notre mise en contexte par un mot sur les services langagiers au Nouveau-Brunswick. Le bilinguisme officiel remonte à 1969 avec la première *Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick*. En 1993, l'article 16.1 est ajouté à la *Charte canadienne des droits et libertés*. Il garantit l'égalité des droits entre les communautés francophone et anglophone du Nouveau-Brunswick. Aujourd'hui, c'est la *Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick* de 2002, révisée en 2023, qui est en vigueur. Officiellement bilingue, la province compte sur une tradition de la traduction et de l'interprétation, ainsi que sur une expertise en matière de prestation de services langagiers.

Il existe également au Canada la *Loi sur le multiculturalisme canadien* qui existe dans le cadre bilingue dicté par la *Loi sur les langues officielles* de 1969. Selon Li (1999), il s'agit d'une reconnaissance symbolique de la diversité culturelle. Les lois n'accordent aucun droit linguistique aux langues non officielles, et il ne semble pas exister de mécanisme pour modifier les politiques linguistiques en réponse à l'évolution de la situation démographique du pays pour éventuellement répondre aux besoins changeants de la population linguistique (Hébert, 2016). Par conséquent, les gouvernements et les entités publiques ne sont pas tenus de produire des informations dans des langues autres que les langues officielles.

RÉSULTATS

Les résultats de la recherche sont présentés en trois parties. Dans un premier temps, nous partageons les perspectives du personnel des agences d'établissement sur la situation actuelle des services de TIMS, ensuite nous dressons le profil des traducteurs, traductrices et interprètes, et décrivons leurs perceptions au sujet des services de TIMS. Enfin, nous expliquons les perspectives des personnes susceptibles de recevoir des services de TIMS, c'est-à-dire des personnes allophones. Pour le personnel et les spécialistes langagiers, les données ont été collectées grâce à des questionnaires qui ont été diffusés en ligne. Pour les personnes allophones, l'équipe de recherche a mené des entrevues. Comme mentionné en introduction, la méthodologie de recherche est détaillée en annexe 1.

Perspectives du personnel des agences d'établissement

Nous avons reçu au total 81 réponses au questionnaire diffusé, pour toute la province. En tout, le personnel de 16 agences différentes a participé. Les organismes les plus représentés sont le YMCA Saint John et l'Association multiculturelle de Fredericton. Les résultats montrent que 23,5 % des répondants et répondantes sont monolingues, 32,1 % bilingues, 24,7 % trilingues et 19,7 % parlent 4 langues ou plus. L'embauche de personnel multilingue est un moyen d'élargir les possibilités de communication dans diverses langues de la clientèle. Un autre aspect important du profil du personnel est le nombre d'années de service. En effet, 46,9 % des personnes interrogées travaillent pour leur employeur depuis moins d'un an. Cela sous-entend que les agences consacrent beaucoup de temps au recrutement, à l'embauche et à la formation de nouvelles personnes.

Parmi les répondants et répondantes, 81,5 % ont des interactions régulières avec les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes allophones, ce qui signifie qu'ils comprennent bien comment se déroule la communication avec les allophones.

Les résultats sont présentés en trois catégories. Tout d'abord, nous présentons la situation générale au Nouveau-Brunswick, c'est-à-dire que nous prenons en compte les réponses du personnel de tous les organismes, afin de donner un aperçu provincial de la situation. Ensuite, nous comparerons les régions rurales et urbaines, et enfin nous montrerons comment les perceptions exprimées par le personnel d'un organisme se distinguent de celles du personnel des autres organismes de la province. Cette organisation de la présentation permet de mettre en évidence les écarts qui ressortent de façon assez remarquable des résultats de l'enquête.

Toutes les agences de la province du Nouveau-Brunswick

Dans l'ensemble de la province, près de la moitié des répondants et répondantes (49,4%) considèrent avoir accès aux services de TIMS chaque fois qu'ils le souhaitent (ce qui signifie que le personnel reçoit l'aide de traducteurs, traductrices ou interprètes dans leurs tâches), et 42% considèrent qu'ils disposent de suffisamment de services de TIMS. Environ un quart des personnes interrogées ne sont pas certaines de savoir si l'accès aux services de TIMS est suffisant, et ne savent pas si le niveau de service est suffisant pour que l'agence réponde aux besoins des

nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes. Nous reviendrons plus en détail sur cette observation dans la sous-section *Incertitude*.

Aussi, quelques commentaires dans les questions ouvertes montrent que certains répondants ou certaines répondantes pensent qu'il ne devrait pas y avoir de services de TIMS, car les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes doivent apprendre une des deux langues officielles et le recours à des services langagiers pourrait les amener à devenir « paresseux » si on leur offrait des services de TIMS. Encore une fois, ces commentaires montrent qu'il serait intéressant de discuter avec le personnel de ce que les recherches montrent, c'est-à-dire que le fait de soutenir les allophones dans leur langue au cours des premières étapes du processus d'établissement les aidera à s'épanouir plus rapidement dans le processus d'intégration.

<i>Résultats exprimés en pourcentage</i>	Oui	Non	Pas certain	Sans réponse
<i>Avez-vous accès à des services d'interprétation ou de traduction à chaque fois que vous le souhaitez?</i>	49,4	37,0	7,4	6,2
<i>Pensez-vous que vous avez un accès suffisant à des services de traduction et d'interprétation?</i>	42,0	29,6	24,7	3,7
<i>Pensez-vous que le volume de services de traduction et d'interprétation est suffisant pour que votre organisme offre le soutien nécessaire aux personnes immigrantes ne parlant ni français ni anglais?</i>	35,8	33,3	25,9	4,9

Tableau 1 : Accès aux services de TIMS dans les agences d'établissement du N.-B. selon le personnel des agences

Options choisies par le personnel lorsque les services de TIMS ne sont pas accessibles

Lorsque le personnel ne peut pas accéder aux services de TIMS, différents scénarios se présentent. La première option choisie par le personnel de première ligne est d'utiliser des applications de traduction automatique (43 %), sur ordinateur ou sur téléphone. La seule application citée est Google Translate. Il s'agit d'une information importante à prendre en compte dans le cadre d'une réflexion sur l'amélioration des services de TIMS, nous en reparlerons dans la section consacrée aux recommandations.

Les autres options choisies par les membres du personnel lorsque les services de TIMS ne sont pas accessibles sont le recours aux gestes ou au langage corporel (12 %) et le recours aux dessins (8 %). D'autres solutions mentionnées sont de demander aux enfants de traduire pour les parents ou de demander le soutien de l'agence. Dans d'autres circonstances, le personnel annule les rendez-vous (9 %).

Ces stratégies d'adaptation ne garantissent aucunement une communication précise ou fiable.

Conséquences du manque de services de TIMS

Le manque de services conduit à différentes situations indésirables. Les informations suivantes ont été recueillies à partir des commentaires du personnel exprimés dans l'enquête. Le personnel ressent une certaine frustration parce qu'il considère ne pas faire son travail comme il le devrait. Les causes précises de cette frustration sont diverses.

Par exemple, en raison de la barrière linguistique, les membres du personnel estiment qu'ils ne peuvent parfois pas identifier précisément les besoins de leurs clients et clientes, ni répondre à leurs attentes, et qu'ils ne peuvent pas juger du niveau de compréhension du client ou de la cliente. Par conséquent, il leur faut plus de temps pour comprendre les situations, aider les clients ou clientes ou transmettre un message, et il peut même arriver de devoir reporter ou annuler des rencontres.

Le personnel estime que l'absence de services de TIMS ralentit le processus d'intégration et ajoute des obstacles. En raison d'une communication déficiente, certaines informations importantes ne sont parfois pas comprises. Les conséquences de telles situations sont que les clients ou clientes prennent alors des décisions mal informées ou ne saisissent pas des opportunités qui se sont présentées.

Dans leurs commentaires, les membres du personnel évoquent également le fait que le manque d'accès à des services de TIMS met certaines personnes en situation d'exclusion. D'autres doivent parfois se déplacer dans des endroits éloignés pour trouver des services de TIMS, ce qui représente une perte de temps.

Solutions suggérées par le personnel

Dans les questionnaires, des questions ouvertes permettaient aux membres du personnel d'exprimer leurs idées et de proposer des solutions potentielles, susceptibles d'améliorer les services de TIMS. Leurs suggestions, que nous avons prises en considération lors de l'élaboration de la section *Recommandations clés* en fin de rapport, sont organisées ci-dessous en quatre catégories thématiques :

◇ Formation

Il faudrait former les traducteurs, traductrices et interprètes, car, la plupart du temps, ces personnes ne sont pas formées. Plusieurs commentaires portaient sur des situations spécifiques liées aux enfants et aux soins de santé. Dans les deux cas, il arrive que des traducteurs/traductrices/interprètes manquent de compétences et ne comprennent pas les enjeux.

◇ Financement

Il faudrait davantage de fonds pour les services langagiers, comme la traduction et l'interprétation, afin que les documents puissent être traduits plus rapidement, en

particulier dans le cas des réfugiés. Lorsqu'il n'y a pas de financement pour le soutien linguistique, les personnes font appel aux membres de la communauté, aux membres de la famille, parfois aux enfants. Ces situations ne sont pas sans poser de problème, notamment en contexte de soins de santé ou de travail social, en raison des questions de confidentialité, surtout en milieu rural.

- ◇ Solutions sur le plan des langues :
 - Création d'aides visuelles, de vidéos et de documents et procédures concernant l'installation, dans différentes langues, afin que les clients et clientes puissent s'informer dans leur propre langue et mieux comprendre les différentes étapes et les différents services;
 - Services de TIMS en ligne qui pourraient être réservés pour s'assurer que ce qui doit être couvert pendant les réunions est bel et bien expliqué;
 - Embauche de personnel multilingue qui pourrait aider les clients et les clientes dans leur propre langue;
 - Soutien aux clientes et clients afin qu'ils créent des liens entre eux pour se soutenir mutuellement;
- Ajout de cours de langues.

Incertitude

Souvent, les participants et participantes à l'enquête ont choisi la réponse « Je ne sais pas » aux questions. Par exemple, 29,6 % des participants et participantes ne sont pas sûrs d'avoir un accès suffisant aux services de TIMS dans leur agence, et 26 % ne sont pas sûrs d'avoir suffisamment de services pour répondre aux besoins des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants. Un tel degré d'incertitude peut indiquer que les enjeux des services de TIMS ne sont pas bien compris. Cela signifie qu'il pourrait être utile de partager avec tout le personnel des informations sur les différentes formes de services de TIMS et sur l'importance de ces services dans le processus d'intégration.

Zones rurales et zones urbaines au Nouveau-Brunswick

La vue d'ensemble des services de TIMS dans toutes les agences d'établissement du Nouveau-Brunswick qui vient d'être présentée offre des informations pertinentes et utiles pour améliorer les services, mais nous proposons d'affiner notre compréhension de la situation. Les écarts entre le milieu rural et le milieu urbain permettent en particulier

d’approfondir la réflexion et d’apporter des améliorations et des modifications adaptées aux milieux.

L’enquête a clairement montré des écarts entre le milieu rural et le milieu urbain pour ce qui est des services de TIMS. Il est important de reconnaître cette réalité et de la quantifier, car toute amélioration des services de TIMS peut être envisagée sous un angle différent selon la région visée. Le nombre total d’individus dans l’échantillon est de 72, puisque 9 participants et participantes n’ont pas donné d’indications concernant l’employeur.

Dans les zones rurales, le nombre total d’individus dans l’échantillon est de 19. Dans les zones urbaines, le nombre total d’individus dans l’échantillon est de 53.

<i>Nombres exprimés en pourcentage</i>	Milieu	Oui	Non	Pas certain	Sans réponse
<i>Avez-vous accès à des services d'interprétation ou de traduction à chaque fois que vous le souhaitez?</i>	Rural	21.1	63.2	5.3	10.4
	Urbain	58.5	28.3	7.5	5.7
<i>Pensez-vous que vous avez un accès suffisant à des services de traduction et d'interprétation?</i>	Rural	5.3	73.7	21	0
	Urbain	39.6	34	20.8	1.9
<i>Pensez-vous que le volume de services de traduction et d'interprétation est suffisant pour que votre organisme offre le soutien nécessaire aux personnes immigrantes ne parlant ni français ni anglais?</i>	Rural	5.3	52.6	36.8	5.3
	Urbain	37.7	32.1	24.5	5.7

Tableau 2 : Tableau comparatif de l’accès aux services de TIMS dans les agences d’établissement en zone rurale et en zone urbaine au N.-B. — Perspective du personnel

Les chiffres sont éloquentes, les écarts sont grands. Selon les membres du personnel, les services de traduction et d’interprétation font cruellement défaut en milieu rural, bien plus qu’en milieu urbain. En effet, seuls 5,3 % des répondants et répondantes des zones rurales estiment que le niveau des services de traduction/interprétation est suffisant pour que leur agence puisse offrir les services nécessaires aux immigrants et immigrantes qui ne parlent ni français ni anglais, alors que 37,7 % sont satisfaits dans les zones urbaines (au niveau de l’ensemble de la province, nous avons mentionné précédemment un taux de satisfaction de 35,8 %).

***Un cas particulier parmi les agences d'établissement du Nouveau-Brunswick :
Newcomer Connections du YMCA du Grand Saint-Jean***

L'enquête montre également qu'une agence au Nouveau-Brunswick semble avoir un accès plus satisfaisant aux services de TIMS par rapport aux autres agences. Il s'agit du programme Newcomer Connections du YMCA du Grand Saint-Jean (NCY).

Le nombre total de personnes dans l'échantillon des agences autres que le NCY est de 49, et le nombre total de personnes dans l'échantillon de l'agence NCY est de 23.

<i>Nombres exprimés en pourcentage</i>		Oui	Non	Pas certain	Sans réponse
<i>Avez-vous accès à des services d'interprétation ou de traduction à chaque fois que vous le souhaitez?</i>	Pas NCY	42,9	40,8	6,1	10,2
	NCY	60,9	30,4	8,7	0
<i>Pensez-vous que vous avez un accès suffisant à des services de traduction et d'interprétation?</i>	Pas NCY	24,5	46,9	22,4	6,2
	NCY	43,5	39,1	17,4	0
<i>Pensez-vous que le volume de services de traduction et d'interprétation est suffisant pour que votre organisme offre le soutien nécessaire aux personnes immigrantes ne parlant ni français ni anglais?</i>	Pas NCY	20,4	34,7	36,7	8,2
	NCY	47,8	43,5	8,7	0

Tableau 3 : Tableau comparatif de l'accès aux services de TIMS entre le programme Newcomer Connections du YMCA du Grand Saint-Jean et les autres agences d'établissement du N.-B. — Perspective du personnel

Les réponses montrent que 60,9 % des personnes employées au NCY de Saint-Jean considèrent avoir accès aux services de TIMS quand elles le souhaitent, alors qu'elles sont 42,9 % dans les autres agences. De plus, 47,8 % des participants et participantes du NCY considèrent que le niveau des services de traduction/interprétation est suffisant pour que l'agence puisse offrir les services nécessaires aux immigrants et immigrantes qui ne parlent ni français ni anglais, alors qu'ils sont 20,4 % dans les autres agences.

Le NCY du YMCA du Grand Saint-Jean, dont le système de financement diffère de celui des autres agences de la province, dispose d'un service de TIMS. Comme l'explique le site web de l'agence, les résidents permanents et résidentes permanentes ayant un faible niveau en anglais peuvent recevoir du soutien en interprétation pour accéder à des services et programmes d'établissement plus larges. Par exemple, l'équipe linguistique peut traduire des formulaires et des documents de base, servir d'interprète lors de réunions avec le personnel du NCY, montrer aux clients comment se déplacer en bus dans la ville, les aider à se rendre à des rendez-vous dans un nouvel endroit (c'est-à-dire trouver des cabinets médicaux, s'inscrire à l'hôpital, etc.). Toutefois, les services ne sont accessibles que par l'intermédiaire d'un membre du personnel de l'agence. Cette réalité explique pourquoi les membres du personnel sont plus satisfaits que les membres du personnel des autres agences d'établissement du Nouveau-Brunswick qui n'ont pas de service de TIMS qui leur est réservé.

Perspective des traductrices, traducteurs et interprètes

Un deuxième volet de la recherche mixte consistait à recueillir des données permettant de comprendre qui sont les traducteurs, traductrices et interprètes travaillant avec les organismes d'établissement au Nouveau-Brunswick. Un questionnaire leur étant destiné a donc été diffusé, avec l'appui du Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick. Une meilleure compréhension du profil et des besoins de ces traducteurs, traductrices et interprètes permettra d'améliorer la qualité des services de TIMS, grâce, par exemple, à des formations ou des conditions de travail adaptées.

Dans toute la province, 33 personnes ont participé à l'enquête. Nous ne disposons pas de données concernant le nombre exact de traducteurs, traductrices et interprètes travaillant avec les agences, mais nous croyons que ce nombre de participants et de participantes est plutôt faible compte tenu du nombre total d'agences d'établissement au Nouveau-Brunswick (rappelons que le CMNB compte 20 agences membres en tout). En conséquence, les résultats ne permettent pas d'exprimer des généralisations. Ils donnent tout de même une idée de la tendance, d'autant plus que les résultats corroborent les commentaires collectés avec le sondage diffusé auprès du personnel des agences d'établissement et les informations recueillies dans la documentation. Parmi les personnes interrogées, 87,5 % ont elles-mêmes une histoire d'immigration. Les traducteurs, traductrices et interprètes travaillant avec l'Association multiculturelle de Fredericton sont ceux qui ont le plus participé à l'enquête (9 répondants et répondantes).

Formation des traductrices, traducteurs et interprètes

À l'heure de s'interroger sur la qualité des services de TIMS et aux moyens d'améliorer ces services dans l'ensemble des agences d'établissement, il était essentiel de connaître le niveau de formation des intervenants et intervenantes et leurs attentes en matière de formation.

Les données montrent que 63,6 % des participants et participantes effectuant des traductions n'ont reçu aucune formation en traduction. Quant aux interprètes, 50 % déclarent n'avoir reçu aucune formation en interprétation. Par ailleurs, lorsque l'on s'intéresse au type de formation reçue, il ressort que la durée de formation est plutôt courte. En effet, 33,3 % des traducteurs et traductrices ont reçu une formation de 6 mois, les autres ont reçu soit 2 heures, soit 1 journée de formation. La moitié des interprètes ont reçu une formation d'une journée et les formations de 3 mois, 6 mois, 8 mois et 2 heures sont ensuite réparties de manière égale pour les autres interprètes (comme le montre l'illustration graphique ci-dessous).

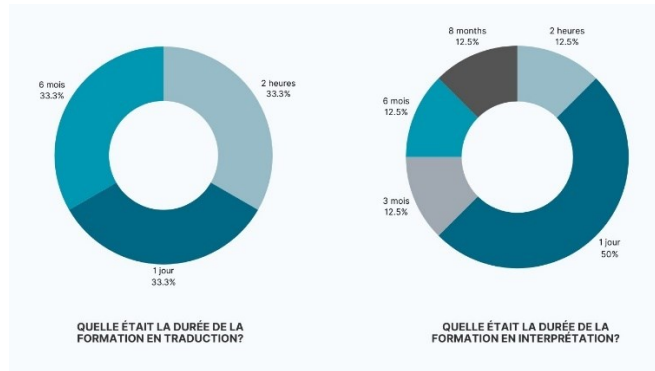


Illustration 1 : Formations suivies par les traductrices, traducteurs et interprètes

Nous pouvons conclure que les services de traduction et d'interprétation dans les agences d'établissement au Nouveau-Brunswick sont, pour la plupart, des services non professionnels et amateurs. En fait, en plus d'un faible niveau de formation, la traduction est la profession principale de 23,8 % des participants et participants, et l'interprétation est la profession principale de 21,0 % des participants et participantes. Les données montrent également que la plupart des formations ont eu lieu au Canada, avec l'anglais comme langue de travail.

Les commentaires aux questions ouvertes confirment les données, tout comme les déclarations des membres du personnel. Lorsqu'ils ont eu l'occasion d'exprimer leur vision de leur contribution au sein des agences d'établissement, plusieurs traductrices, traducteurs et interprètes ont indiqué qu'ils faisaient de leur mieux malgré le manque de formation. Ils semblent conscients de leurs compétences.

Enfin, les traductrices, traducteurs et interprètes ont été invités à donner des informations sur leur volonté de recevoir une formation en traduction et en interprétation. L'intérêt pour les formations est très fort, puisque 85,7 % d'entre eux souhaitent se former, tel que le montre l'illustration ci-dessous.

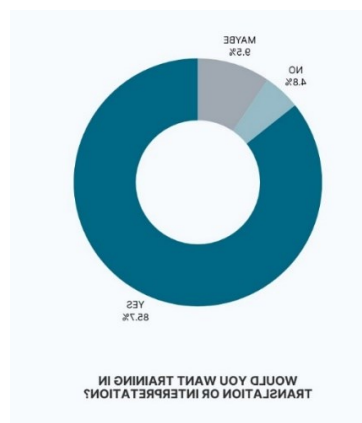


Illustration 2 : Niveau d'intérêt pour suivre une formation

Afin de mieux comprendre quel type de formation les traducteurs, traductrices et interprètes seraient prêts à suivre, il leur a été demandé d'indiquer leurs préférences concernant l'organisation d'ateliers. Plusieurs formules étaient proposées et la plupart des personnes interrogées souhaitent une formation aussi longue que possible, comme le montre l'illustration 3.

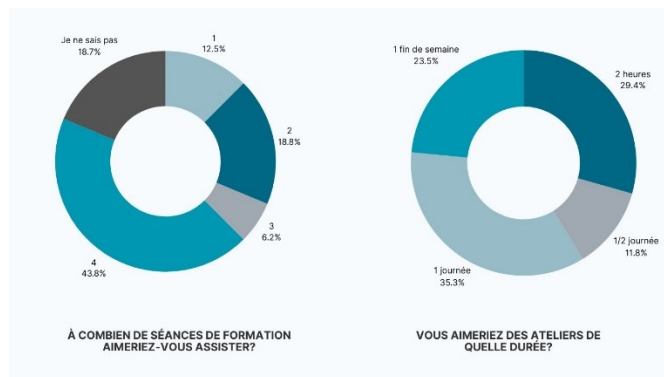


Illustration 3 : Options de formation à venir

Compte tenu du faible niveau de formation reçue, nous ne pouvons que recommander de tirer parti de cette motivation et de proposer au moins quatre ateliers d'une journée (voire deux) en guise de formation initiale, puis des activités régulières de développement professionnel. Étant donné qu'il ne serait pas possible d'offrir une formation spécifique à chaque langue, il est recommandé que la formation ne soit pas spécifique à certaines combinaisons de langues. La formation couvrirait alors l'éthique, les stratégies, les ressources linguistiques et documentaires, entre autres. Enfin, pour s'assurer que les personnes qui participent aux formations ont un niveau de maîtrise suffisant des langues de travail, il serait souhaitable d'évaluer leurs compétences linguistiques. Plusieurs organismes ou entreprises offrent ces services au Canada. Le CISOC, par exemple, a en place son Outil d'évaluation du langage et des compétences d'interprétation de l'interprète communautaire (CILISAT).

À l'extérieur du Nouveau-Brunswick (et en dehors des diplômes universitaires réguliers), il existe des options de formation entre autres comme celles offertes par MCIS Language Solutions, une entreprise sociale basée à Toronto qui est impliquée dans la formation à la traduction et à l'interprétation en milieu social. Elle propose une formation de base de 120 heures pour les personnes qui souhaitent se lancer dans une activité d'interprétation ou de traduction.

À l'extérieur du Canada, nous avons l'exemple de l'Australie, championne des services de traduction et d'interprétation communautaires, qui exige une formation d'au

moins 40 heures avant de pouvoir commencer à travailler en tant qu'interprète ou traducteur.

Toutes ces informations pourraient guider les agences ou d'autres organisations lorsqu'il s'agira de décider des options et des calendriers de formation.

Enfin, les personnes ont été interrogées sur la rémunération de leurs services. D'après les données recueillies, 40 % d'entre eux proposent uniquement des services bénévoles, 35 % uniquement des services rémunérés et 25 % proposent à la fois des services rémunérés et bénévoles.

Perspective des nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes allophones

Le dernier volet de données renseignant sur l'état de la TIMS dans les agences d'établissement du Nouveau-Brunswick porte sur les perceptions des nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes allophones à l'égard des services linguistiques, c'est-à-dire la perspective des personnes recevant des services de TIMS.

Pour rappel, les entretiens étaient semi-guidés, ils comportaient six catégories de questions et duraient au maximum une heure. Des personnes ont été engagées pour interpréter lorsque l'équipe de recherche ne pouvait pas mener l'entretien dans la langue du participant ou de la participante. Les personnes interrogées devaient être âgées de 18 ans ou plus, être arrivées au Canada au cours des 12 mois précédant l'entrevue et ne pas être capables de parler français ou anglais à leur arrivée.

Les informations suivantes sont tirées de quatre entretiens différents. Les familles de trois des participantes (sur quatre) avaient reçu une aide de l'employeur pour trouver un logement et d'autres dimensions de leur installation. Il s'agit d'une information importante, car le processus d'installation est généralement une source de stress pour les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes.

Nous reconnaissons que ces quatre entretiens ne sont pas suffisants pour être représentatifs de l'expérience de toutes les personnes allophones en matière de services de TIMS, et leur analyse ne peut servir de généralité. Cependant, ils donnent tout de même un aperçu de ce à quoi les situations peuvent ressembler. Les paragraphes suivants présentent une description des principaux thèmes qui ont émergé des entrevues.

Les témoignages recueillis montrent que le niveau de satisfaction dépend du fait que l'agent ou l'agent(e) d'établissement parle ou non la langue de la personne allophone, et du fait que la personne puisse côtoyer ou non des membres d'une même communauté linguistique. Parmi les quatre participantes, aucune n'a bénéficié des services d'une traductrice, d'un traducteur ou d'un interprète. Les thèmes suivants sont ressortis dans des entrevues :

Culpabilité des participantes

Toutes les participantes ont mentionné qu'elles se considéraient très chanceuses d'être au Canada et qu'elles n'avaient pas de raison de se plaindre, qu'il était de leur responsabilité d'apprendre une des langues officielles. Toutes étaient très reconnaissantes du soutien reçu de la part de l'organisme d'établissement dont elles dépendaient. À nombreuses reprises, elles tenaient à souligner l'engagement positif des agences.

La plupart d'entre elles ne s'ouvraient pas facilement au sujet des difficultés; ce n'est qu'à la fin de l'entretien qu'elles ont commencé à partager des sentiments plus négatifs. Ce qui est ressorti de la part des quatre participantes, c'est qu'elles considèrent

que si elles ne peuvent pas communiquer, la faute leur appartient, et c'est à elle d'améliorer leurs compétences linguistiques.

Vers la fin des entrevues, lorsqu'il était question de solutions potentielles pour améliorer les situations de communication, elles ont indirectement révélé les défis rencontrés, notamment ce qui était problématique en raison d'un manque d'options de communication. Elles ont reconnu que si elles avaient eu accès à des informations dans leur langue, elles auraient pu et pourraient encore être plus indépendantes. Nous reviendrons sur cette idée dans le paragraphe sur les améliorations potentielles.

Les participantes sont dépendantes des membres de leur famille en raison des barrières linguistiques

Dans tous les cas, les participantes ne parlaient ni anglais ni français à leur arrivée, et les cours de langue n'étaient pas toujours très accessibles (parfois uniquement en ligne), ce qui ne contribue pas à améliorer les compétences en matière de communication. La plupart des participantes ont indiqué qu'elles dépendaient de leur partenaire, d'autres membres de leur famille, d'amis partageant une même langue ou des agents d'établissement pour faire ce qu'elles avaient à faire. Aucune d'entre elles n'a mentionné le soutien de traductrices, traducteurs ou interprètes. Toutes considèrent que la langue a été un obstacle au début de leur séjour au Canada et qu'elle a limité leurs initiatives personnelles dans une certaine mesure. Une participante qui était très active sur les plans social et professionnel dans son pays d'origine a exprimé combien il était difficile de changer soudainement de statut en raison des barrières linguistiques. Les participantes ne se sont jamais senties en danger en raison de la langue, elles ont par contre exprimé qu'elles se sentaient inutiles.

Une participante a admis qu'elle ne sortait pas seule de chez elle par peur de ne pas pouvoir gérer une situation à cause de la langue.

Dans les cas où les enfants étaient en âge de parler, ils aidaient souvent le parent à communiquer lorsque le conjoint n'était pas libre.

Deux des personnes interrogées, qui sont au Canada depuis près d'un an, ont indiqué que leurs compétences linguistiques s'étaient améliorées en anglais.

Le scénario parfait : le personnel de l'agence parle la langue de la personne allophone

Les quatre participantes ont souligné le rôle essentiel des agences d'établissement dans leur processus d'arrivée et d'intégration. Pour rappel, toutes les personnes interrogées se sont installées dans des zones rurales. Trois des quatre participantes ont mentionné une relation très étroite avec leurs agentes d'établissement. Lorsque la nouvelle arrivante partage une langue avec une agente d'établissement, le degré de satisfaction est très élevé.

Une participante en particulier a expliqué ce qui suit : « Je ne me suis jamais sentie perdue en ce qui concerne la langue grâce à l'interprète », « Je suis au courant des services qui existent grâce à l'agente d'établissement », « J'ai découvert les règlements de la ville grâce à l'agente » et « Je ne me suis jamais sentie en danger, et je me sens soutenue grâce à l'interprète et à l'agence ». Dans tous ces cas, l'interprète renvoie à l'agente d'établissement. Cependant, les participantes se rendent compte que le personnel des agences est très occupé et elles ne veulent pas solliciter leur aide à chaque fois qu'elles auraient besoin d'une traduction ou d'un service d'interprétation.

Les personnes allophones qui ne parlent pas la même langue que l'agente d'établissement éprouvent davantage de frustration. Non pas à l'égard de l'agence, mais en raison de la lenteur des procédures causée par les barrières linguistiques. Une participante soutenue par une agence où personne ne parlait sa langue a exprimé qu'il lui manquait beaucoup d'informations à cause de la langue. Les procédures administratives avançaient, mais la participante ne comprenait pas vraiment ce qui se passait et s'en remettait uniquement à l'agence ou les membres de sa famille. La perception de la langue en tant qu'obstacle était très forte chez cette participante.

Solutions d'appoint : Google Translate et la bienveillance des membres de la communauté

Les participantes qui se risquent à sortir sans être accompagnées par des membres de leur famille ou l'agente d'installation expliquent qu'elles utilisent des applications de traduction automatique, en particulier Google Translate, qu'elles considèrent comme étant suffisante pour les besoins de base. Elles admettent que ce serait plus difficile dans des situations plus complexes. Par exemple, lorsqu'elles sont confrontées à des problèmes administratifs, elles ne peuvent pas communiquer et doivent demander à l'agente d'établissement (qui parle la langue) ou à quelqu'un qui partage leur langue de passer l'appel pour elles.

Les autres organismes de soutien tels que les banques alimentaires prennent des initiatives pour pouvoir partager les informations avec les partenaires. Par exemple, ils laissent des messages téléphoniques très simples avec des dates et des heures seulement, car ils savent que les utilisatrices peuvent maintenant comprendre ces informations.

Améliorations potentielles selon les nouvelles arrivantes

Les personnes interrogées ont fait part de diverses améliorations potentielles. Toutes ont mentionné qu'elles apprécieraient avoir du matériel, ou plus de matériel, concernant les premières étapes de l'installation, disponible dans leur langue. Cela leur permettrait de comprendre comment leur famille peut s'organiser. Elles se sentiraient plus autonomes.

Elles trouveraient très utile, par exemple, d'avoir des documents décrivant les premières étapes de l'installation ou les aspects culturels canadiens détaillés dans leur langue. Elles aimeraient consulter des documents écrits dans leur langue sur les procédures scolaires, bancaires ou médicales. Elles pourraient ainsi étudier les informations par elles-mêmes, une fois chez elles, à leur propre rythme. Si elles comprenaient mieux les premières étapes de l'installation, elles sentiraient qu'elles contrôlent plus la situation. Avec ces informations élémentaires, elles pourraient prendre des initiatives par elles-mêmes.

Plusieurs ont mentionné qu'il serait utile d'avoir accès, à l'occasion, à des traducteurs, traductrices ou interprètes qui présenteraient les informations à plusieurs personnes en même temps, car le personnel des agences est très occupé. Par exemple, un interprète pourrait expliquer de façon professionnelle, les étapes de certaines procédures bancaires, de demandes d'aide financière, ou d'une première visite chez le médecin. Aussi, il serait très utile de traduire le guide des nouveaux arrivants dans diverses langues des immigrants et immigrantes; dans certains cas, le guide n'est disponible qu'en anglais et en français.

RECOMMANDATIONS CLÉS

La recherche par méthode mixte permet de comprendre les services de TIMS (pour rappel, traduction et interprétation en milieu social) sous trois angles. Nous avons recueilli des informations auprès de membres du personnel des agences, de traductrices/traducteurs/interprètes et de personnes allophones, c'est-à-dire auprès des personnes qui organisent les services, de celles qui les fournissent et de celles qui les reçoivent. Le croisement des données permet de décrire les services de TIMS dans les agences d'établissement du Nouveau-Brunswick et de proposer des changements qui permettraient d'améliorer ces services proposés aux nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes allophones.

#1 Sensibilisation

Lorsque l'on consulte les recherches faites par le passé, nous comprenons que l'importance des retombées des services de TIMS est peu connue au Canada. Or, pour recevoir le soutien des divers organismes impliqués dans l'accueil de nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes, ainsi que celui des multiples entités chargées de prendre des décisions, il faut d'abord s'assurer que ces organes et autorités comprennent les enjeux des services de TIMS. Pour ces raisons, la sensibilisation est une première étape importante vers l'amélioration.

1.1 Sensibilisation du public à l'accès aux langues

L'accès aux langues est un élément déterminant pour garantir que les personnes comprennent leurs droits et responsabilités, qu'elles prennent des décisions éclairées concernant leur avenir et que celles qui ne sont pas en mesure de communiquer dans les langues officielles ne sont pas victimes de discrimination. Pour les personnes allophones, ne pas pouvoir accéder aux informations dans une langue comprise ralentit le processus d'intégration, ce qui peut, par exemple, alourdir la charge de travail du personnel chargé de leur installation. Le grand public n'a pas toujours conscience que l'accès aux langues conditionne toute démarche et interaction. Élargir l'accès aux langues est un moyen de s'assurer que personne, ni aucune organisation, n'est exclu ou discriminé en raison de sa compréhension ou de sa maîtrise d'une langue.

La sensibilisation à l'accès aux langues peut prendre différentes formes : diffusion d'affiches, campagnes de communication, adhésion à des organisations existantes dont le rôle est de promouvoir l'accès aux langues (à l'instar de la Coalition pour l'accès aux langues du Canada). Le Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick et les agences

d'établissement pourraient entreprendre des campagnes d'information et diffuser des supports de communication au sein de la communauté, des services publics et des entreprises privées.

1.2 Sensibilisation des décideurs à l'accès aux langues

Les services de TIMS manquent de visibilité. S'ils commencent à recevoir plus d'attention, ils restent mal compris et leurs enjeux sous-estimés. Les organisations impliquées dans l'établissement et le soutien aux immigrants et immigrantes devraient s'assurer que les décideurs comprennent ce que sont ces services, et comment ils devraient être inclus dans les stratégies d'immigration. Les gouvernements (de niveaux local, provincial et fédéral) et les entreprises comptent sur l'afflux d'immigrants et d'immigrantes pour faire face à des problèmes démographiques et au manque de main-d'œuvre. Ils ont besoin d'aide pour mieux articuler leurs stratégies. La langue occupe une place centrale, comme le montre l'outil préparé en 2023 par Voies vers la prospérité² et intitulé [Mesurer les communautés accueillantes : une boîte à outils pour les communautés et ceux qui les soutiennent](#). Là encore, le Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick et les agences d'établissement pourraient diffuser les informations auprès des décideurs avec qui ils sont en contact.

1.3 Sensibilisation au rôle des services de TIMS dans l'amélioration du processus d'intégration des personnes allophones

La recherche menée montre que certains membres du personnel des agences d'établissement remettent en question l'importance des services de TIMS, arguant que l'apprentissage des langues officielles est ce qui est important. Aussi, nombreuses sont les personnes qui expriment une incertitude au sujet de l'accès aux services de TIMS. Il serait donc important d'expliquer, particulièrement aux membres du personnel, pourquoi les services de TIMS favorisent le processus d'intégration au lieu de le ralentir. Oui, l'apprentissage d'une des langues officielles est déterminant pour une intégration réussie. Mais cela peut prendre du temps. Si les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes avaient accès à des informations de base dans leur propre langue, ils et elles pourraient être plus autonomes, plus rapidement, ce qui mènerait à une intégration plus solide, et par effet domino, à un sentiment d'appartenance et à des prises de décision éclairée.

² Voies vers la prospérité est une alliance de partenaires universitaires, communautaires et gouvernementaux œuvrant pour la promotion de communautés accueillantes et l'intégration des immigrants, immigrantes et minorités au Canada

Nous recommandons que les agences d'établissement organisent un atelier soulignant l'importance des services de traduction ou d'interprétation dans le processus d'établissement, ou incluent des informations dans leur documentation d'embauche.

#2 Formation à la traduction et à l'interprétation en milieu social

2.1 Formation du personnel d'établissement aux outils de traduction automatique

En l'absence de services de TIMS, les agentes et agents d'établissement ont le plus souvent recours à l'application de traduction automatique Google Translate. S'il est logique de se tourner vers une telle option de secours, il serait important de guider le personnel pour optimiser l'utilisation des applications de traduction automatique. Par exemple, toutes les applications de traduction automatique ne sont pas aussi efficaces dans toutes les langues, pourtant, Google Translate reste la plus populaire auprès du personnel, quelles que soient les langues de travail.

Nous recommandons donc que le personnel reçoive une formation sur l'utilisation de la traduction automatique afin qu'il prenne conscience des forces et des faiblesses de ces outils et découvre des stratégies permettant d'améliorer la qualité des traductions faites avec ces outils, dans le but de faciliter la communication et de réduire les faux pas éthiques.

Cette recommandation, facile et peu coûteuse à mettre en place, permettrait quelques améliorations rapides. La qualité du produit final n'équivaudrait en rien celle des services de traduction ou d'interprétation humaines. La traduction automatique doit être vue comme une solution d'urgence et non comme la solution de choix.

Nous en profitons pour rappeler que si les progrès en traduction automatique ont été majeurs ces dernières années, il reste que la révision des textes par des personnes formées est la seule solution pour s'assurer de la qualité des contenus. Il faut garder en tête que les outils ne peuvent pas, entre autres, adapter les références à la culture (l'adaptation culturelle est pourtant au centre de la traduction et de l'interprétation pour les personnes allophones), pire encore, il existe des problèmes de biais dans les traductions produites par les outils, notamment des biais de genre et des préjugés raciaux. Des faux pas dans ces directions pourraient remettre en question la relation de confiance entre les personnes allophones et les agences d'établissement, voire ternir l'image des agences. Enfin, il existe très peu d'outils efficaces pour les langues de moindre diffusion qui sont des langues utilisées fréquemment dans les agences d'établissement.

2.2 Formation du personnel multilingue à la traduction et à l'interprétation en milieu social

Les agentes et agents d'établissement qui parlent plusieurs langues et qui seront amenés à interpréter ou traduire à un moment ou à un autre dans leurs activités professionnelles devraient recevoir une formation élémentaire pour comprendre les tenants et les aboutissants de la TIMS, développer des stratégies, comprendre les meilleures pratiques et éviter les pièges, en particulier les pièges éthiques.

Il s'agit à la fois d'une recommandation de l'équipe de recherche et d'une demande exprimée par les répondantes et répondants au questionnaire destiné au personnel. La formation peut prendre différentes formes. Il peut s'agir de sessions en personne au cours desquelles les participantes et participants peuvent poser des questions tout au long de la formation et s'exercer lors de mises en situation. Il peut également s'agir d'une formation en partie autodirigée, en ligne, avec des vidéos sur les bonnes et mauvaises pratiques en matière de TIMS, et en partie en présentiel avec des sessions de suivi. Il existe une multitude de formats possibles. Les parties impliquées feront des choix en fonction des objectifs définis.

Dans tous les cas, les sessions de formation ne seraient pas spécifiques à une combinaison de langues, car il ne serait pas réaliste de prévoir une formation en TIMS pour toutes les langues utilisées dans les agences d'établissement. Il s'agit là d'une pratique répandue pour la formation en TIMS.

2.3 Formation en traduction et interprétation en milieu social pour les traductrices, traducteurs et interprètes

La plupart des traductrices, traducteurs et interprètes qui travaillent avec les agences ont déclaré n'avoir reçu que peu ou pas de formation en TIMS, et exprimaient avoir envie d'en suivre une. Là encore, il existe de multiples façons de proposer une formation.

Il pourrait y avoir des ateliers dans chaque agence, ou bien des formations conjointes qui se dérouleraient dans des agences différentes à chaque fois (par exemple, parfois dans l'agence de Sussex, parfois dans une agence de Saint-Jean, etc.) et qui seraient ouvertes aux membres du personnel de toutes les agences d'établissement du Nouveau-Brunswick (ou des provinces atlantiques, nous en parlons plus loin). Les enquêtes montrent que les traductrices, traducteurs et interprètes sont prêts à participer à quatre ateliers ou plus, d'au moins une journée chacun. Ces chiffres pourraient servir de point de départ pour élaborer un programme.

Le CMNB et les agences pourraient également choisir de travailler avec des organisations spécialisées dans la formation en TIMS (par exemple MCIS Language Solutions à Toronto) ou de collaborer avec d'autres agences d'établissement, ailleurs au

Canada, qui ont la capacité de former à la TIMS. Dans la région de l'Atlantique, l'agence Immigrant Services Association of Nova Scotia (ISAN), basée à Halifax, dispose par exemple d'une expertise en matière de formation à la TIMS (et a déjà animé des formations à Fredericton). Une autre option serait d'engager des spécialistes de la formation en TIMS.

Nous recommandons que les agences de la province coordonnent leurs initiatives afin que chacune bénéficie des avancements des autres. Cela permettrait d'uniformiser la qualité des services dans toute la province et de soutenir les zones rurales.

3 Formation au langage clair

Nous recommandons d'offrir des formations en langage clair à toutes les personnes qui communiquent avec des personnes allophones ou qui préparent des documents destinés à un public allophone. Choisir de rédiger des textes en langage clair permet de produire des écrits clairs, concis et bien organisés qui respectent des pratiques précises adaptées au sujet ou au domaine et au public visé. D'une part, cela faciliterait la traduction et l'interprétation, et d'autre part, cela aiderait les personnes allophones qui développent leurs compétences en langues officielles à comprendre plus facilement les documents.

4 Exploiter les ressources déjà existantes

D'autres structures (au Canada et à l'étranger) ont développé des services, des stratégies et des formations ayant trait à la TIMS. Certaines agences du Nouveau-Brunswick ont créé des bases de données de traducteurs, traductrices et d'interprètes. Tous ces outils qui existent déjà pourraient être utilisés comme modèles ou partagés en tant que ressources.

4.1 Mutualisation des ressources

Une des ressources qu'il serait intéressant de mutualiser sont les traductrices, les traducteurs et les interprètes eux-mêmes. L'un des défis les plus fréquents pour les agences consiste à trouver des traductrices, traducteurs ou interprètes disponibles. Certains organismes disposent déjà d'un vaste bassin et ont plus facilement accès à des bénévoles multilingues ou à des professionnels et professionnelles de la langue. Une option serait que les établissements du Nouveau-Brunswick partagent une liste de traductrices, traducteurs et interprètes. Il est par exemple envisageable de créer une base de données de traductrices, traducteurs et interprètes formés, au Nouveau-Brunswick, que les agences d'établissement pourraient contacter en cas de besoin.

Cette mutualisation de ressources pourrait même avoir lieu à d'autres niveaux. En effet, il serait intéressant d'étudier une façon de partager les ressources avec les autres provinces de l'Atlantique qui font face aux mêmes défis parce qu'elles partagent un profil

démographique similaire. ARAISA (l'organisme-cadre pour les associations fournissant des services d'établissement aux immigrants à l'Île-du-Prince-Édouard, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve-et-Labrador) pourrait devenir un partenaire dans cette réflexion.

De plus, le recours à une telle base de données pourrait contribuer à réduire les problèmes en lien avec le respect de la confidentialité. En effet, les communautés linguistiques/culturelles minoritaires sont de petite taille, ce sont de petits cercles dont les membres se connaissent souvent. En travaillant avec des traducteurs, traductrices ou interprètes installés dans d'autres régions de la province ou dans une autre province, il serait plus facile de garantir le confort des personnes allophones et le respect de la confidentialité.

Aussi, si tous les traducteurs, traductrices et interprètes étaient réunis dans une même base de données, il serait plus facile de les contacter pour l'organisation de formations.

La mise en place et la coordination d'un tel projet nécessiteraient au départ des efforts de mobilisation et de coordination, ainsi que des sources de financement, mais cela constituerait un atout majeur pour la province (ou les régions) en matière de cohérence et de qualité des services, et à moyen terme, faciliterait la tâche du personnel des agences (moins de temps passé à chercher une personne pour traduire ou interpréter, moins d'annulations de rendez-vous en raison d'un manque de service en TIMS, communication plus efficace, etc.).

Une autre option intéressante de mutualisation des ressources serait de constituer une base de données constituée de documents décrivant ou expliquant le plus grand nombre possible de premières étapes pour les services, les procédures, les droits et les responsabilités qui sont identiques dans toute la province, et de faire traduire ces documents dans les langues des clients et clientes des agences. Les agences préparent déjà de tels documents. Cela éviterait que le même travail soit fait plusieurs fois, d'autant plus que certaines agences ont du mal à faire traduire ces informations. Une base de données multilingue d'informations de base sur des questions en lien avec l'établissement pourrait servir à toutes les agences et aider les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes à devenir plus autonomes. Les agences pourraient commencer par des sessions de travail pour réfléchir aux informations que toutes distribuent à leurs clients et clientes afin d'établir une liste de textes qui seraient mis en commun. La base de données pourrait être gérée par la CMNB.

4.2 Mutualisation des stratégies

Une autre recommandation simple à exécuter serait d'examiner ce à quoi ressemblent les services de TIMS dans les organismes d'établissement qui offrent des services de traduction et d'interprétation plus formels (par exemple, le Newcomer Connections du

YMCA du Grand Saint-Jean au Nouveau-Brunswick, ou ISAN en Nouvelle-Écosse). Il serait enrichissant d'étudier leurs modèles et leurs options de formation, le cas échéant.

À l'extérieur du Canada, certains pays, comme l'Australie et la Nouvelle-Zélande, ont élaboré diverses stratégies et ont travaillé avec des organismes professionnels de traduction. Il s'agit également d'une avenue à explorer. Le CMNB devrait rencontrer la Corporation des traducteurs, terminologues et interprètes du Nouveau-Brunswick (l'organisation professionnelle provinciale) et voir si une collaboration est envisageable. L'organisme professionnel du Québec, l'OTTIAQ (Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec), qui fait de plus en plus de place à l'interprétation en milieu social pourrait être un interlocuteur.

Les gouvernements australien et néo-zélandais sont fortement impliqués dans la mise en œuvre des services de TIMS, de la même manière que le gouvernement canadien soutient la formation linguistique des nouveaux arrivants, par exemple. Une telle situation est idéale, car la prestation de services devient alors systématique. Elle soutient des services d'établissement de qualité, des processus d'intégration efficaces et l'accès aux services publics. Le gouvernement canadien n'atteint pas ce niveau d'engagement. Il accorde un intérêt croissant à la TIMS, avec par exemple un projet pilote financé en Saskatchewan pour former des formateurs et formatrices de formateurs et formatrices à la TIMS dans les zones rurales, mais cet intérêt reste faible et sporadique jusqu'à présent.

Les organismes engagés sur le terrain pourraient se mobiliser et exprimer leurs attentes en matière de TIMS pour que les différents niveaux de gouvernement saisissent l'importance d'accorder une place centrale aux services de TIMS dans les services d'établissement.

#5 Financement

Pour améliorer les services de TIMS et former des traductrices, traducteurs et interprètes, les services doivent être rémunérés. Il ne faut pas compter que sur le travail bénévole pour obtenir des services de qualité. Le CMNB et les agences d'établissement doivent disposer des ressources nécessaires pour pouvoir employer des traducteurs, traductrices et interprètes formés et fiables.

Si les agences d'établissement de la province choisissaient de mutualiser leurs ressources, il faudrait également des fonds, car cela nécessiterait une plate-forme et du personnel capable de gérer le service.

Enfin, un financement est nécessaire pour la formation du personnel et des traducteurs, traductrices et interprètes, ainsi que pour la production de support d'information destiné à la sensibilisation du public et des décideurs.

RECOMMANDATIONS EN UN CLIN D'OEIL

Recommandation #1 **Sensibilisation**

1.1 Sensibilisation du public à l'accès aux langues

1.2 Sensibilisation des décideurs à l'accès aux langues

1.3 Sensibilisation au rôle des services de TIMS dans l'amélioration du processus d'intégration des personnes allophones

Recommandation #2 **Formation à la traduction et interprétation en milieu social**

2.1 Formation du personnel d'établissement aux outils de traduction automatique

2.2 Formation du personnel multilingue à la traduction et interprétation en milieu social

2.3 Formation en traduction et interprétation en milieu social pour les traductrices, traducteurs et interprètes

Recommandation #3 **Formation au langage clair**

Recommandation # 4 **Exploiter les ressources déjà existantes**

4.1 Mobilisation des ressources

4.2 Mutualisation des stratégies

Recommandation #5 **Financement**

CONCLUSION

Cette première enquête sur les services de TIMS dans les agences d'établissement du Nouveau-Brunswick est l'occasion de mettre en lumière une réalité à laquelle peu d'attention est accordée. Il s'agit donc d'un premier pas vers l'amélioration de la situation. Les décisionnaires, le personnel de première ligne des agences et les fonctionnaires doivent comprendre les enjeux des services de TIMS.

Sachant que ces services sont insuffisants et doivent être professionnalisés, il serait intéressant de mener des recherches sur les conséquences du manque de services dans différentes sphères des services publics. Il serait pertinent et utile de déterminer quelles sont les conséquences pour les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes eux-mêmes, en matière d'intégration et de bien-être, et quelles sont les conséquences pour les professionnels et professionnelles, en matière d'autosatisfaction professionnelle et d'efficacité. Nous savons par exemple que dans les services de santé ou dans les milieux scolaires, les professionnels et professionnelles rencontrent des difficultés pour offrir un niveau de service adéquat à la population allophone, mais nous savons peu de choses des conséquences de ces difficultés.

Quel que soit l'objet des recherches futures, il sera important d'interroger un plus grand nombre de participants et participantes, représentant une plus grande diversité de profils, afin d'affiner la compréhension de leurs points de vue.

À plus grande échelle, des initiatives et des conversations devraient être entreprises pour mieux régler la profession et professionnaliser les services qui sont pour l'instant surtout informels et amateurs. Bien que ce ne soit pas le rôle des agences d'établissement, elles peuvent participer à la conversation en faveur de ces changements.

RÉFÉRENCES

- Abood, J., Woodward, K., Polonsky, M., Green, J., Tadjoeeddin, Z., et Renzaho, A. (2021). Understanding immigrant settlement services literacy in the context of settlement service utilisation, settlement outcomes and wellbeing among new migrants: A mixed methods systematic review. *Wellbeing, Space and Society*, 2, <https://doi.org/10.1016/j.wss.2021.100057>
- Al-Salman, S. M. (2016). The cross-cultural dimension of public service translation/interpreting among minority/immigrant groups. *Asia Pacific Translation and Intercultural Studies*, 3(1), 22-32. <https://doi.org/10.1080/23306343.2016.1151400>
- Atlantic provinces Economic Council [APEC]. (2021a). *Further Insights on Migration. Looking ahead*. APEC-ECON. <https://www.apec-econ.ca/publications/view/?do-load=1&publication.id=425&site.page.id=2000>
- Atlantic provinces Economic Council [APEC]. (2021b). *Les années à venir — Flux migratoires (28 avril 2021)*. Atlanticeconomiccouncil. Atlantic provinces Economic Council [APEC]. (2021a).
- Balzer, A., McDonald, T. et Mokhtar, R. (2021). *New Brunswick population and demographic counts: October 2021*. University of New Brunswick. https://www.unb.ca/nbirdt/research/publications/resources/pdf/510_nb_population_demographic_publication_202112.pdf
- Beinchet, A. (2022). *La traduction en milieu social : examen et proposition de modèles pour la formation au Canada*. Doctoral thesis, Dalhousie University. Dalspace.
- Breshears, S. (2019). The precarious work of English language teaching in Canada. *TESL Canada Journal*, 36(2), 26-47. <https://doi.org/10.18806/tesl.v36i2.1312>
- Chand, M., et Tung, R.L. (2019). Skilled immigration to fill talent gaps: A comparison of the immigration policies of the United States, Canada, and Australia. *Journal of International Business Policy*, (2), 333–355. <https://doi.org/10.1057/s42214-019-00039-4>
- Cisneros, O et A. De Leon (2020). The Newcomer's Guide to Edmonton and Community Translation: Materially and Culturally Situated Practices. *TTR*, 33(2), 95-123.
- Conrick, M., et Donovan, P. (2010). Immigration and language policy and planning in Québec and Canada: Language learning and integration. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 31(4), 331-345. <https://doi.org/10.1080/01434632.2010.497215>
- Ellermann, A. (2020). Human-capital citizenship and the changing logic of immigrant admissions. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 46(12), 2515-2532. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2018.1561062>
- Esses, V.M., Hamilton, L.K., Aslam, A., et Barros, P.R.P. (2023). *Mesurer les communautés accueillantes : une boîte à outils pour les communautés et ceux qui les appuient*. Partenariat Voies vers la prospérité. <http://p2pcanada.ca/files/2023/03/CA-Boite-a-outils-I-Mesurer-les-communautes-accueillantes.pdf>
- Fiola, M.A. (2004). Le « gain et le dommage » de l'interprétation en milieu social. *TTR*, 17(2), 115–130. <https://doi.org/10.7202/013274a>

- Gouvernement du Canada. (2023a). *Canada welcomes historic number of newcomers in 2022*. Canada. <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/news/2022/12/canada-welcomes-historic-number-of-newcomers-in-2022.html>
- Gouvernement du Canada. (2023b). Canada's population estimates : Record-high population growth in 2022. *The Daily*, March 22, 2023
- Gouvernement du Canada. (2022). The Canadian census: A rich portrait of the country's religious and ethnocultural diversity. *The Daily*, October 26, 2022
- Gouvernement du Nouveau-Brunswick. (2022, 7 novembre). *Lancement d'un projet pilote fédéral-provincial sur l'immigration pour combler la pénurie importante de main-d'œuvre*. GNB. <https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/nouvelles/communiqu2022.11.0622.html>
- Government du Nouveau-Brunswick. (2021). *Stabilizing Health Care: An Urgent Call to Action*. Gnb. <https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/h-s/pdf/Stabilizing-health-care.pdf>
- Hamm, L., Massfeller, H., McLoughlin, J., Bragdon, M., et Hamm, L. (2020). "Expect Nothing; Appreciate Everything": The impact and implications of immigration, demographic changes, and increasing ethnocultural diversity on teachers, administrators, and students in a New Brunswick high school context. UNB Scholar. <https://unbscholar.dspace.lib.unb.ca/server/api/core/bitstreams/da416451-a51a-4824-83e7-1c864906813a/content>
- Hellstrom, M. (2020). Refugee settlement in New Brunswick. *Journal of International Migration and Integration*, 21, 21-39. <https://doi.org/10.1007/s12134-019-00675-y>
- Health Care Interpretation Network (2007). National Standard Guide for Community Interpreting Services. Canada
- Immigration, Refugees and Citizenship Canada [IRCC]. (2021). *2021 Annual Report to Parliament on Immigration*. Canada. <https://www.canada.ca/content/dam/ircc/documents/pdf/english/corporate/publications-manuals/annual-report-2021-en.pdf>
- Immigration, Refugees and Citizenship Canada [IRCC]. (2022). *2022 Annual Report to Parliament on Immigration*. Canada. <https://www.canada.ca/content/dam/ircc/documents/pdf/english/corporate/publications-manuals/annual-report-2022-en.pdf>
- Kappelhof, J. (2017). Survey Research and the Quality of Survey Data Among Ethnic Minorities. Dans P.P. Biemer, E. de Leeuw, S. Eckman, B. Edwards, F. Kreuter, L.E. Lyberg, N. C. Tucker, B.T. West, *Total Survey Error in Practice*, pp. 235-252. John Wiley & Sons, Inc.
- Lévesque, M., et Negura, L. (2021). Organizational Context and Healthcare Reforms: What Effect on the Professional Distress of Canadian Social Workers and Social Service Provision?. *Frontiers in Sociology*, 6, 651240. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2021.651240>
- Liu, J., et Guo, S. (2023). The making of ideal immigrant settlement workers: examining the technologies of ruling power in Canadian immigrant service organisations. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 49(9), 2229-2246. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2022.2158791>
- MAGMA. (2020). *Services*. Magma-amgm. <https://magma-amgm.org/programs/>

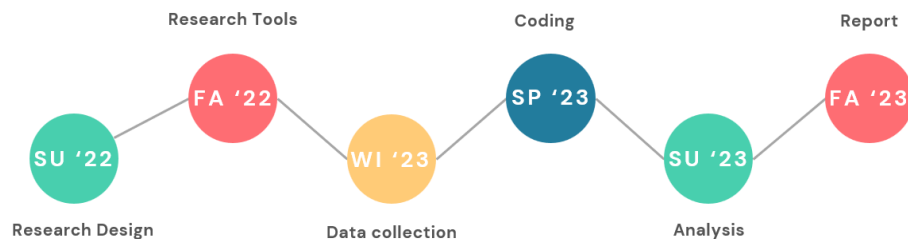
- McDonald, T. et Miah, P. (2021). *Immigrant retention in New Brunswick: An analysis using linked federal-provincial administrative data*.
https://www.unb.ca/nbirdt/research/publications/resources/pdf/510_immigrant_retention_nb_publication_ece_202112.pdf
- New Brunswick. (s.d.). *Immigration and Settlement in New Brunswick*. Welcomenb.
<https://welcomenb.ca/content/wel-bien/en/LivingSettling/content/Settling.html>
- Nguyen, M. (2020). Why migrants stay in small and mid-sized Canadian cities: Towards a new analytical framework using a life course approach. *RCIS-CERC Working Paper Series*, 1-14. https://www.torontomu.ca/content/dam/centre-for-immigration-and-settlement/tmcis/publications/workingpapers/2020_8_Nguyen_Michelle_Why_Migrants_Stay_in_Small_and_Mid-Sized_Canadian_Cities_Towards_a_New_Analytical_Framework_Using_a_Life_Course_Approach.pdf
- Opportunities NB. (2022). *Connect, Grow, Prosper, Strategic Plan 2022-27*. ONBCanada. https://onbcanda.ca/wp-content/uploads/2022/07/ONB_StratPlan_EN.pdf
- Pandey, M., Maina, R. G., Amoyaw, J., Li, Y., Kamrul, R., Michaels, C. R., et Maroof, R. (2021). Impacts of English language proficiency on healthcare access, use, and outcomes among immigrants: a qualitative study. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1-13.
- Pandey, M., Kamrul, R., Michaels, C. R., et McCarron, M. (2022). Identifying barriers to healthcare access for new immigrants: a qualitative study in Regina, Saskatchewan, Canada. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 24(1), 188-198. <https://doi.org/10.1007/s10903-021-01262-z>
- Province of New Brunswick. (2022). *Systemic Racism Commissioner's Final Report*. <https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Corporate/Promo/systemicracism-racismesystemique/SystemicRacismCommissionerFinalReport.pdf>
- Restigouche Regional Service Commission. (2020). *Immigration/newcomers*. Restigouche. <https://www.restigouche.ca/home-5/live-in-restigouche/immigration/>
- Rasi, S. (2020). Impact of Language Barriers on Access to Healthcare Services by Immigrant Patients: A systematic review. *Asia-Pacific Journal of Health Management*, 15(1), 35-48. <https://doi.org/10.24083/apjhm.v15i1.271>
- Salami, B., Mason, A., Salma, J., Yohani, S., Amin, M., Okeke-Ihejirika, P., et Ladha, T. (2020). Access to healthcare for immigrant children in Canada. *International journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 3320.
- Seale, E., Reaume, M., Batista, R., Bader Eddeen, A., Roberts, R., Rhodes, E. McIsaac, Daniel I., Kendall, C.E., Sood, M.M., Prud'homme, D., and Tanuseputro, P. (2022). *CMAJ*, 194(26), 899-908 DOI : <https://doi.org/10.1503/cmaj.212155>
- Simon, P., Lopatin, E., Oliveri, A.M., González-Ferrer, A., et Fortunato, C. (2019, April 25). *Surveying Ethnic Minorities and Migrants. A Legal Framework for Collecting Data and Other Methodological Issues*. Zenodo. <http://doi.org/10.5281/zenodo.3841480>
- Statistique Canada. (2022a). *Knowledge of official languages by age: Canada, provinces and territories*. Statcan. <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tb11/en/tv.action?pid=9810022201>

- Statistique Canada (2022b). *Focus on Geography Series, 2021 Census of Population*. Statcan. <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/as-sa/fogs-spg/page.cfm?topic=9&lang=E&dguid=2021A000213>
- Statistique Canada. (2022c). *Population estimates on July 1st, by age and sex*. Statcan. <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tb11/fr/tv.action?pid=1710000501>
- Statistique Canada. (2022d). *Répartition (en pourcentage) des catégories d'admission des immigrants selon l'année d'immigration, Canada, 1980 à 2021*. Statcan.
- Usito (2023). *Allophone*. Université de Sherbrooke. <https://usito.usherbrooke.ca/d%C3%A9finitions/allophone>
- YMCA Greater Saint John. (2023). *Newcomer Connections*. Saintjohnny.ymca. <https://saintjohnny.ymca.ca/newcomer-connections/>
- YMCA of Greater Moncton. (2022). *Programs*. Moncton.ymca. <https://moncton.ymca.ca/programs/>

Annexe 1 — Méthodologie de recherche

Nous avons mené une recherche mixte qui comprenait deux questionnaires différents, une série d'entrevues et une revue de la littérature.

La recherche s'est déroulée de l'été 2022 à décembre 2023, selon le calendrier suivant :



La collecte de données, qui consistait à recueillir les points de vue des différents groupes impliqués dans les services de TIMS (c'est-à-dire les agents et agentes de première ligne dans les agences d'établissement, les traducteurs, traductrices et interprètes, et les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes), s'est déroulée en trois étapes. Elle a commencé en novembre 2022 et s'est poursuivie jusqu'en mai 2023. Le recrutement des participants et participantes à l'enquête s'est fait par l'intermédiaire du CMNB qui a utilisé la lettre d'information mensuelle distribuée aux agences membres et à des contacts directs lorsque cela était nécessaire. L'équipe de recherche a également recueilli les réponses à l'enquête lors d'un événement organisé par le CMNB en mars 2023, auquel plusieurs membres des agences d'établissement de la province ont assisté. Des versions papier du sondage ont également été déposées dans certaines agences d'établissement de la région de Moncton.

Une fois les sondages en circulation, nous avons lancé les entrevues avec les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes. Encore une fois, le CMNB a appuyé l'équipe de recherche en demandant aux agents et agentes d'établissement d'aider à recruter des participants ou participantes.

Questionnaires

Il y avait deux questionnaires. L'un a été envoyé au personnel de première ligne des agences d'établissement du Nouveau-Brunswick, l'autre aux traducteurs, traductrices et interprètes travaillant avec les agences d'établissement du Nouveau-Brunswick.

L'objectif de l'enquête auprès du personnel des organismes d'aide aux immigrants et immigrantes au Nouveau-Brunswick était de comprendre la fréquence de recours à des services de traduction ou d'interprétation au sein des agences. Il était également question de savoir si le personnel de première ligne estimait avoir un accès suffisant aux services de TIMS, et si les services de TIMS disponibles leur permettaient de remplir leur mandat.

Au Nouveau-Brunswick, le gouvernement définit, sur son site internet, ces agences comme étant des organismes de la province « prêts à accueillir » les nouveaux arrivants et à les « aider à [s]'adapter à [leur] nouvelle vie. Ils peuvent orienter [les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes] pour trouver des cours de langue, ou un emploi et pour apprendre à connaître [leur] nouvelle communauté ». Dix-sept agences sont répertoriées sur la page web du gouvernement du Nouveau-Brunswick consacrée aux services d'établissement (voir l'annexe 2).

Le questionnaire pour le personnel comprenait 32 questions (fermées ou à choix multiples) et trois questions ouvertes qui permettaient aux participants et participantes d'exprimer tout ce qu'ils souhaitaient partager concernant les services de TIMS et des pistes d'améliorations potentielles. Au total, 81 membres du personnel ont participé à l'enquête.

Le second questionnaire s'adressait aux traducteurs, traductrices et interprètes travaillant avec les agences d'établissement (qu'ils et elles soient bénévoles ou rémunérés). L'objectif était de dresser un profil de ces personnes, d'identifier leur niveau de formation et d'expérience, et de savoir s'ils étaient rémunérés ou non. Les questions devaient également fournir des informations sur leurs besoins et attentes en matière de formation, puisque l'un des objectifs généraux de la recherche était d'examiner les moyens d'améliorer la situation des services, à la fois en termes de fréquence et de volume, mais aussi en termes de qualité. Le questionnaire comprenait 43 questions (fermées ou à choix multiples) et trois questions ouvertes qui, là encore, permettaient aux participants et participantes d'exprimer tout ce qu'ils et elles souhaitaient partager concernant les services de TIMS et les pistes d'améliorations potentielles. Au total, 33 personnes ont participé au questionnaire.

Entretiens

Le dernier élément de cette recherche mixte était la collecte de témoignages de nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes. Les participants et participantes devaient répondre à plusieurs critères de sélection. Ils et elles devaient être âgés de 18 ans ou plus, ne pas connaître l'anglais ni le français à leur arrivée au Canada, et être au Canada depuis un an ou moins. Il y avait un service d'interprétation lorsque l'équipe de recherche ne parlait pas la langue du participant ou de la participante. Les entretiens semi-guidés comprenaient six catégories de questions (Arrivée au Canada et statut/Éducation et langues/Expérience avec les services de TIMS/Obstacles et besoins/Solutions

potentielles) et duraient au maximum une heure. Les participants ou participantes savaient qu'ils ou elles recevraient une compensation de 25 dollars et pouvaient décider de l'heure et du lieu de l'entretien.

Le recrutement des personnes interrogées a été lent et difficile, en particulier dans les zones urbaines. Une agente d'établissement a mentionné qu'il pouvait être difficile de fixer des rendez-vous avec les nouveaux arrivants ou nouvelles arrivantes parce qu'ils et elles viennent d'arriver et ont déjà de nombreux rendez-vous différents pour leur processus d'établissement.

Défis rencontrés lors de la collecte de données

Aucune recherche n'est parfaite. Nous avons rencontré certaines limites. La collecte de données a pris beaucoup plus de temps que prévu parce qu'il a été difficile de mobiliser les participants et participantes des agences pour les questionnaires.

L'organisation des entretiens a également été complexe, car nous devons trouver des nouveaux arrivants ou des nouvelles arrivantes disposés à participer à un entretien, trouver des interprètes disponibles et coordonner toutes les personnes participant à l'entretien (personne interrogée, chercheuse et interprète). Nous devons également faire traduire les formulaires formels (tels que le *Formulaire de consentement libre et éclairé pour la participation à un projet de recherche*) dans la langue de la participante, une fois que nous savions quelle était la langue choisie par la participante. Cet aspect n'affecte pas la validité des résultats.

Le recrutement des participantes aux entretiens a été plus rapide et plus facile dans les zones rurales. Nous pensons que la proximité entre le personnel de première ligne et les nouvelles arrivantes peut expliquer pourquoi la tâche était plus facile. L'arrivée de vagues de nouveaux arrivants et de nouvelles arrivantes (depuis l'Ukraine, l'Afghanistan, ou encore les personnes demandant d'asile arrivées par le chemin Roxham), la fin de l'année fiscale, les changements internes et les défis rencontrés par les agences d'établissement expliquent probablement aussi la lenteur du recrutement et le faible taux de participation aux entretiens dans les autres régions.

Nous visions 8 à 10 entretiens exploratoires, mais nous n'en avons obtenu que 5, et l'un d'entre eux a été écarté, car la participante ne répondait pas aux critères d'inclusion mentionnés précédemment. Nous voulions interroger 4 ou 5 personnes en milieu rural et 4 ou 4 en milieu urbain, nous en avons finalement interrogé 5 en milieu rural et aucune en milieu urbain.

En ce qui concerne les questionnaires, il a également été plus difficile de recevoir des réponses de la part des grandes agences urbaines, à l'exception de l'agence Newcomer Connections du YMCA du Grand Saint-Jean. Le taux de réponse a été excellent dans les zones rurales, tandis que certains centres urbains ont enregistré de faibles taux de participation.

En outre, bien que toutes les personnes interrogées ne soient pas passées par les mêmes programmes d'immigration ou n'aient pas toutes le même statut, elles étaient toutes des conjointes de nouveaux arrivants qui avaient un emploi, et trois familles sur quatre avaient reçu l'aide de l'employeur du conjoint pour trouver un logement et pour d'autres démarches liées à leur installation. Ces points-là sont généralement une source de stress pour les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes.

Nous reconnaissons que ces réalités affectent la représentativité des données. Pour garantir que les données représentent fidèlement la situation actuelle, nous distinguons les zones géographiques dans l'analyse. Pour ce qui est des témoignages, s'ils permettent de comprendre ce à quoi la situation peut ressembler, ils ne peuvent être généralisés.

En ce qui concerne l'analyse documentaire qui nous a permis de mieux cerner le contexte, la difficulté rencontrée tenait au fait qu'il n'existe pas de données sur les services de TIMS au Canada. Nous avons relevé deux articles rédigés par des chercheuses en traductologie concernant la TIMS, l'un portant sur un service de soutien multilingue offert à Edmonton, en Alberta (Cisneros et De Leon, 2020), l'autre portant sur l'interprétation en langue des signes. Nous avons donc recherché dans d'autres disciplines connexes, telles que les soins de santé ou le travail social, des articles évoquant en partie les problèmes causés par l'absence de services de TIMS ou la prise en charge de personnes allophones.

Annexe 2 — Organismes d'aide aux immigrants du Nouveau-Brunswick (tels que présentés sur la page internet du gouvernement du Nouveau-Brunswick)

Comté de Saint-Jean

- Le Centre de nouveaux arrivants de Saint John, Saint-Jean, N.-B.
- YMCA du Grand Saint-Jean, Saint-Jean, N.-B.
- PRUDE (Pride, Race, Unity, Dignity, Education), Saint-Jean, N.-B.

Comté de Westmorland

- Association multiculturelle du Grand Moncton, Moncton, N.-B.
- Centre d'accueil et d'accompagnement francophone des immigrants du Sud-Est du Nouveau-Brunswick (CAFI), Dieppe, N.-B.
- Cap-Pelé Office — Centre d'accueil et d'accompagnement francophone des immigrants du Sud-Est du Nouveau-Brunswick (CAFI), Cap-Pelé, N.-B.

Comté de York

Association multiculturelle de Fredericton inc., Fredericton, N.-B.

Comté de Carleton

Multicultural Association of Carleton County, Woodstock, N.-B.

Comté de Gloucester

- Association multiculturelle région Chaleur inc., Bathurst, N.-B.
- Comité d'accueil, d'intégration et d'établissement des nouveaux arrivants de la Péninsule acadienne (CAIENA-PA), Shippagan, N.-B.

Comté de Madawaska

Centre de ressources pour nouveaux arrivants au Nord-Ouest inc., Edmundston, N.-B. et Grand Falls, N.-B.

Comté de Northumberland

Association régionale multiculturelle de Miramichi, Miramichi, N.-B.

Comté de Charlotte

Multicultural Association of Charlotte County (CCMA), St George, N.-B.

Comté de Restigouche

- Association Multiculturelle du Restigouche, Campbellton, N.-B.
- Association multiculturelle d'intégration des nouveaux arrivants — AMINA, Saint-Quentin, N.-B.

Comté de Queens

Réseau d'établissement rural — région Grand Lake

Comté de Kings

Multicultural Association of Sussex, Sussex, N.-B.

Source consultée le 5 février 2024 : <https://www.welcomenb.ca/content/wel-bien/fr/VivreEtSetablir/content/LesOrganismesDAideALEtablissement.html>