

Mémoire de recherche en vue de l'obtention du DFSSU
« Interprète français - langue des signes française »

**LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES INTERPRETES
FRANÇAIS - LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE**

Par *Camille de Marguerye*

Année 2010

Mémoire de recherche en vue de l'obtention du DFSSU
« Interprète français - langue des signes française »

**LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES INTERPRETES
FRANÇAIS - LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE**

Par Camille de Marguerye

Année 2010

SOMMAIRE

Table des abréviations.....	4
INTRODUCTION	5
I - CONTEXTE THEORIQUE DE L'ETUDE	6
I.1 - Etat de l'art	6
I.2 - Problématique	9
I.3 - Définitions	10
I.3.1 - Conditions de travail	10
I.3.2 - Prestation de qualité	11
I.4 - Méthodologie	12
I.4.1 - Le questionnaire	13
II - LES CONDITIONS DE TRAVAIL ACTUELLES DES INTERPRETES	16
II.1 - Présentation de l'échantillon	16
I.1.1 - Les 92 salariés	16
I.1.2 - Les 23 indépendants	17
II.2 - Le cadre temporel	18
II.2.1 - Temps plein ou temps partiel ?	18
II.2.2 - L'organisation quotidienne du travail	19
II.3 - Contrat et environnement de travail	26
II.3.1 - Contrat à durée déterminée ou indéterminée ?	26
II.3.2 - Existence d'une fiche de poste	26
II.3.3 - Remboursement des frais de transport	27
II.3.4 - Rémunération	28
II.3.5 - Réponses trouvées dans le cadre du travail en cas de Difficultés	29
II.3.6 - Adhésion à un syndicat	29

II.4 - Répercussions physiques et psychologiques	29
II.4.1 - Répercussions physiques	29
II.4.2 - Répercussions psychologiques	30
II.5 - Conclusion	31
III - CONDITIONS DE TRAVAIL ET QUALITE DES PRESTATIONS ...	35
III.1 - Conditions de travail influant sur la qualité des Prestations	36
III.1.1 - Cadre temporel	36
III.1.2 - Contrat et environnement de travail	37
III.1.3 - Répercussions physiques et psychologiques	37
III.2 - Analyse des facteurs permettant ou non la qualité des prestations	38
III.2.1 - Eléments permettant la qualité des prestations : leviers	38
III.2.2 - Eléments empêchant la qualité des prestations : freins	41
III.3 - Pour l'obtention et l'amélioration de la qualité du travail	45
III.3.1 - Afin de pouvoir effectuer un travail de qualité	46
III.3.2 - Afin de pouvoir améliorer la qualité du travail	49
CONCLUSION	51
BIBLIOGRAPHIE	53
SITES INTERNET	54
ANNEXE 1 - QUESTIONNAIRE	55
ANNEXE 2 - ANNUAIRE DES TABLEAUX	65
ANNEXE 3 - ETUDE COMPAREE	72

Table des abréviations

DFSSU	: diplôme de formation supérieure spécialisée d'université
ILS	: interprète en langue des signes
CDD	: contrat à durée déterminée
CDI	: contrat à durée indéterminée
SWOT	: strengths weaknesses opportunities threats
EPT	: équivalent plein temps
AFILS	: Association française des interprètes en langue des signes
TMS	: trouble musculo-squelettique
LSF	: langue des signes française
CC	: convention collective
SCOP	: société coopérative de production
RTT	: réduction du temps de travail

INTRODUCTION

Les thèmes de la précarité et de la non reconnaissance du métier d'interprète français /langue des signes française reviennent régulièrement dans la littérature spécialisée. A travers des champs d'étude aussi divers que la santé, l'économie, la psychologie ou la sociologie, les travaux sur l'interprétation en langue des signes laissent entendre que les conditions de travail des interprètes sont plutôt mauvaises. Nous pensons alors que ces faits ne peuvent être sans conséquences sur le travail des interprètes et plus particulièrement sur la qualité de leurs prestations. En quoi les contrats établis, le cadre d'exercice de travail mais aussi leurs répercussions physiques et psychologiques sur l'interprète peuvent-ils avoir un impact sur la qualité d'une interprétation ?

L'étude que nous présentons s'intéresse aux conditions d'exercice du métier, à leurs incidences sur la qualité du travail fourni et essaye de répondre à la question suivante : « Les conditions de travail actuelles des interprètes français /langue des signes française leur permettent-elles d'effectuer des prestations de qualité ? ».

Après avoir exposé le contexte théorique de l'étude dans la première partie, nous présenterons, grâce aux réponses des interprètes à un questionnaire sur le sujet, un état des lieux des conditions de travail actuelles des interprètes avant d'essayer de répondre à la problématique dans une troisième partie.

I - CONTEXTE THEORIQUE DE L'ETUDE

I.1 - Etat de l'art

Aucun mémoire ou ouvrage consultés ne traite à proprement parlé des conditions de travail des interprètes français/langue des signes française. Cependant, plusieurs mémoires de recherche rédigés par les étudiants interprètes laissent entendre qu'elles sont difficiles. Ces mémoires abordent le métier sous différents angles qui peuvent être celui de la santé pour Yoann Robert¹, de l'économie pour Marie-Laure Saurel² ou encore un angle plutôt psychologique pour R Louvriot³ ou plutôt sociologique pour Maud Colin⁴ et Nelly Olivier⁵. Tous y font état de la précarité du métier :

[...] la constatation affligeante exprimée par tous, est la non reconnaissance par les institutions de ce métier [...]. Cette non reconnaissance est très difficile à vivre car son corollaire est la précarité. Un poste fixe à temps complet est rare dans cette profession. L'ILS est souvent obligé d'avoir plusieurs employeurs pour vivre. Ce problème récurrent fait partie d'un des aspects les plus complexes à gérer. Il est présent dans toutes les réponses prouvant son insatisfaction et son inquiétude envers son métier. ⁶ (sic).

Marie-Laure Saurel remarque également que les interprètes « ont des contrats de travail éclatés (employeurs multiples) et souvent précaires (vacations, CDD) et, malgré un diplôme BAC + 5 sont modestement rémunérés. »⁷. Dans son analyse SWOT (méthode d'analyse basée sur l'identification des forces, faiblesses, opportunités et menaces d'un objet) appliquée au métier d'interprète, elle classe les « contrats de travail précaires (vacations, temps partiels) » parmi les faiblesses du métier⁸.

Les conditions de travail sont parfois directement abordées dans ces études par le

¹ ROBERT Yoann, *Interprètes en langue des signes et troubles musculo-squelettiques*, mémoire de master sciences du langage « interprétariat en langue des signes », Université Paris 8 – SERAC, 2009.

² SAUREL Marie-Laure, *Economie : le marché sur lequel évolue l'interprète en langue des signes. Quelles évolutions peut-on anticiper ?*, mémoire de master sciences du langage « interprétariat en langue des signes », Université Paris 8 – SERAC, 2007.

³ LOUVRIOT R., *La solitude de l'interprète en langue des signes*, mémoire de DFSSU « interprète français/langue des signes française », Université Paris 8 – SERAC.

⁴ COLIN Maud, *Le devenir des interprètes langue des signes française/français*, mémoire de DFSSU « interprète français/langue des signes française », Université Paris 8 – SERAC, 2001.

⁵ OLIVIER Nelly, *Etre interprète en langue des signes en France en 2003-2004*, mémoire de DFSSU « interprète français/langue des signes française », Université Paris 8 – SERAC, 2004.

⁶ LOUVRIOT R., *op. cit.*, p. 20.

⁷ SAUREL Marie Laure, *op. cit.*, p. 15.

⁸ *Ibid.*, p. 43.

biais du salaire : « [...] cette difficulté pour certains ILS à avoir un salaire décent, est apparue flagrante [...] »¹, par celui du temps de travail et des horaires :

*Il est également, à maintes reprises, fait mention de l'irrégularité du temps de travail [...]. Travailler à la demande, avec une grande irrégularité, la demande étant quasi nulle en période de vacances, conduit à être disponible à plein temps pour travailler à mi temps !*²,

*L'activité réelle des interprètes reste encore mal connue, notamment en ce qui concerne leur temps de travail réel et la forme juridique de leurs contrats de travail. Il semble très difficile de chiffrer ce que l'activité actuelle des ILS représenterait en EPT.*³

ou encore par le biais de témoignage d'interprètes : « C'est un métier intéressant, j'aime mon métier mais je ne suis pas satisfaite du contexte de travail déplorable ! »⁴. Il est également fait mention rapide de ces facteurs dans les ouvrages traitant de l'interprétation en langue des signes, rédigés par des interprètes. Voici ce que Pierre Guitteny nous dit des horaires de travail: « Une des caractéristiques du métier, c'est la flexibilité, notamment au niveau des horaires. »⁵, « La disponibilité est supposée être la première qualité de l'interprète (avant la compétence et le secret professionnel). »⁶, puis Alexandre Bernard, Florence Encrevé et Francis Jeggli : « Les étudiants doivent également savoir que leurs horaires ne seront pas réguliers et qu'il leur arrivera fréquemment de ne connaître leur planning de travail qu'une semaine à l'avance. Il leur sera alors difficile de gérer l'organisation de rendez-vous personnels. »⁷.

Ces auteurs abordent également le sujet sensible de la rémunération des interprètes. Elle peut être variable : « Revers de la médaille, j'avais prévu d'y rester la journée, et comme l'interrogatoire n'a duré que la matinée, je ne serai payé que la matinée. Je n'aurai donc pas de salaire cet après-midi. Et il est bien sûr trop tard maintenant pour chercher une autre vacation à la place. »⁸. Elle est moins élevée que ce qu'elle devrait être : « Enfin, il est indispensable de savoir que les interprètes en langue des signes ne sont

¹ LOUVIOT R., *op. cit.*, p. 51.

² COLIN Maud, *op. cit.*, p. 63.

³ SAUREL Marie-Laure, *op. cit.*, p. 9.

⁴ COLIN Maud, *op. cit.*, p. 67.

⁵ GUITTENY Pierre, *Entre sourds et entendants. Un mois avec un interprète en langue des signes*, Angers, Monica Companys, 2009, p.137.

⁶ *Ibid.*, p. 145.

⁷ BERNARD Alexandre, ENCREVE Florence, JEGGLI Francis, *L'interprétation en langue des signes*, Paris, PUF, 2007, p. 112.

⁸ GUITTENY Pierre, *op. cit.*, p. 42.

pas encore rémunérés à la hauteur de leur niveau d'études (bac + 5 années d'études). »¹, « Beaucoup d'interprètes n'ont pas un salaire très élevé, de 1200 à 2000 € [...]. Pour un métier qui demande une très grande compétence, un diplôme de niveau bac + 5, il ne s'agit pas de salaires excessifs. »². En juin 2008, l'association française des interprètes en langue des signes (AFILS) avait déjà publié un communiqué sur le sujet des salaires :

Contrairement à ce que peuvent penser certains, les interprètes français/langue des signes française ne sont pas trop payés au regard de leur niveau d'étude. Pour vous donner une idée, les interprètes, qui ont un diplôme master 2, débutent avec un salaire moyen de 1300 €. Par comparaison, les jeunes diplômés ingénieurs qui ont le même niveau d'étude commencent leur vie active avec un salaire moyen de 2500-2800 €. Quant aux interprètes en langue vocales, voici les informations données par le site studya : http://www.study.com/formations_métiers/langue/interprete.htm³.

« Les interprètes indépendants sont rémunérés à la journée. La rémunération varie de 300 à 700 € dans les organismes privés. Dans le secteur public, elle est d'environ 400 €. Le salaire mensuel d'un interprète débutant dans un organisme international oscille autour de 2300 €. ». Un salaire de 1300 € pour débiter n'est donc pas trop cher payé. [...] C'est pourquoi nous continuons à nous battre pour avoir des salaires décents.

Ajoutons à cela des conditions d'exercice du métier toujours non reconnues, que ce soit par les entreprises ou administrations :

[...] ce métier n'est pas encore pleinement reconnu dans les entreprises ou administrations ; par exemple, n'étant pas prévu dans toutes les conventions collectives, les poste d'interprètes sont souvent rattachés à d'autres grilles de salaires comme celle des éducateurs, voire à aucune grille. Le fait de ne pas disposer d'une grille propre, reconnaissant le niveau de compétence requis, avec une progression prévue, freine souvent le développement de carrières des interprètes, et peut décourager. ⁴,

par les employeurs :

[...] il est souvent difficile de faire admettre et respecter nos conditions de travail. Les employeurs n'ont pas conscience de la difficulté de cet exercice, et nous en demandent toujours plus, souvent au détriment de notre santé. En effet, des études menées auprès des interprètes ont montré que beaucoup d'entre eux ont rencontré des problèmes de santé, notamment des TMS (troubles musculo-squelettiques) au niveau des épaules ou des poignets, à cause des exigences trop importantes auxquelles ils avaient été confrontés. Enfin, l'interprète est souvent au cœur des conflits, appelé lorsqu'il y a un problème, et il doit donc gérer un stress important. Pour toutes ces

¹ BERNARD A., ENCREVE F., JEGGLI F., *op. cit.*, p. 112.

² GUITTENY Pierre, *op. cit.*, p. 123.

³ Consulté en septembre 2010

⁴ GUITTENY Pierre, *op. cit.*, p. 129.

raisons, il arrive assez fréquemment que les interprètes, au bout de quelques années, abandonnent ce métier et se reconvertissent. ¹,

ou par les usagers :

De plus, nos conditions de travail ne sont pas encore partout reconnues, que ce soient par les usagers entendants ou sourds. Nous sommes nombreux à devoir encore expliquer pourquoi nous devons intervenir en binôme lors de longues réunions, conférences, meetings politiques, etc., ou pourquoi une pause est nécessaire si une réunion dure 2 heures et qu'il n'y a qu'un interprète. ²

Le métier apparaît bien comme précaire, mal reconnu et les conditions de travail des interprètes comme difficiles.

Cette situation a des répercussions sur les interprètes eux-mêmes. Yoann Robert souligne qu' « *il apparaît clairement que les conditions de travail de cette profession peuvent être causes de souffrances.* »³. Maud Colin, après avoir interrogé les interprètes sur la satisfaction qu'ils ont de leur métier remarque : « *On voit ici la naissance d'insatisfactions, elles sont essentiellement liées aux conditions de travail [...]* »⁴ puis plus loin : « *Les personnes non satisfaites ne supportent plus leur condition d'exercice [...]* »⁵. Elle précise que ces insatisfactions peuvent aller jusqu'à l'abandon du métier.

D'autre part, sur le forum des interprètes français/langue des signes française⁶, nous voyons régulièrement passer des messages dénonçant des conditions de travail difficiles. Il nous paraît important d'en faire mention même si n'ayant pas conservé les mails, nous n'avons pas d'exemples précis à citer.

I.2 - Problématique

Même si nous ne doutons pas qu'il y ait des situations meilleures que d'autres, l'état de l'art nous permet de constater les faits suivants : le métier est précaire, il est peu reconnu à plusieurs niveaux (société, employeurs, usagers ou clients

¹ *Ibid*, p. 129.

² Extrait du communiqué de l'AFILS du 22 juin 2008.

³ ROBERT Yoann, *op. cit.*, p. 43.

⁴ COLIN Maud, *op. cit.*, p. 67.

⁵ *Ibid*, p. 68.

⁶ Forum_Interp_LSF@yahoogroupes.fr

sourds ou entendants). Les conditions de travail des interprètes sont difficiles, elles sont causes d'insatisfactions et de souffrances physiques et morales.

Il n'y a qu'un pas à faire pour penser que ces mêmes conditions de travail ont des répercussions sur le travail des interprètes et particulièrement sur la qualité de leurs prestations. Ainsi, nous nous sommes demandée si dans le contexte actuel, la possibilité était réellement donnée aux interprètes de bien faire leur métier. Notre problématique sera donc : **les conditions de travail actuelles des interprètes français/langue des signes française leur permettent-elles d'effectuer des prestations de qualité ?**

Il convient alors de chercher à en savoir plus sur les conditions d'exercice actuelles des interprètes et d'identifier parmi celles-ci les freins et les leviers à produire des prestations de qualité.

I.3 - Définitions

Avant d'aborder la méthodologie, commençons par définir le sens que nous donnons aux termes de la problématique dans cette étude.

I.3.1 - Conditions de travail :

Eléments de définition d'après wikipédia¹ :

Les conditions de travail désignent d'une manière générale l'environnement dans lequel les employés vivent sur leur lieu de travail. Dans l'exercice d'une activité professionnelle donnée, elles sont un ensemble de paramètres qui influent sur la satisfaction trouvée quotidiennement à cette activité comme sur les formes et degrés de fatigue et qui dans la durée induisent des conséquences que nous pouvons qualifier de répercussions.

Les conditions de travail ne comportent pas uniquement des aspects matériels ; la vie relationnelle y participe tout autant, ainsi que le statut de l'emploi. Le contenu de ce concept n'a pas la simplicité qu'il présente.

Voici la nature des conditions de travail que nous choisissons de traiter dans cette étude :

¹ http://fr.wikipedia.org/wiki/Conditions_de_travail, consulté en octobre 2010

Le cadre temporel : Il comprend le temps de travail plein ou partiel, la variabilité de la durée quotidienne de travail, le respect du temps d'interprétation préconisé par l'AFILS (deux heures de travail effectif par demi-journée sans toutefois dépasser 55 minutes consécutives¹), le travail le soir, les week-ends et jours fériés, les horaires limites de début et de fin de journée, l'amplitude horaire journalière de travail, le nombre d'heures de repos entre deux journées de travail, la prise en compte des temps de préparation, de déplacement et d'immobilisation.

Le contrat et l'environnement de travail : Il s'agit du type de contrat de travail (à durée déterminée ou indéterminée), de l'existence ou non d'une fiche de poste, de la prise en charge des frais de déplacements, du salaire, des réponses trouvées dans le cadre du travail en cas de difficultés mais aussi du fait que l'interprète adhère ou pas à un syndicat.

Nous traitons également des répercussions physiques et psychologiques de ces conditions de travail. Parmi elles, nous nous intéressons à celles pouvant se manifester par des troubles musculo squelettiques (TMS), des insomnies, de l'anxiété, de l'angoisse, une souffrance éthique², une dépression ou un burnout³ ainsi que par des sentiments de précarité, de culpabilité, de ne pas être reconnu et de se sentir exploité.

Ces répercussions peuvent également être pour l'interprète de devoir lutter pour que ses conditions de travail lui conviennent, de faire appel à un syndicat ou d'être en situation d'arrêt de travail.

I.3.2 - Prestation de qualité :

Nous pourrions définir la qualité d'une prestation par son évaluation auprès d'un public exhaustif : prestataires, employeurs, usagers ou clients, public néophyte... Dans le cadre de cette étude, nous choisissons de restreindre cette évaluation au

¹ <http://www.afils.fr/index.php/conseils/56-conseils-aux-usagers>, consulté en octobre 2010

² Réaliser des tâches contraires à ses convictions ou à la conception du travail bien fait.

³ Syndrome d'épuisement professionnel dû à une combinaison de fatigue extrême et d'insatisfactions chroniques vis-à-vis des résultats du travail.

public des interprètes français/langue des signes française. Les travaux de Francis Jeggli nous montrent que l'évaluation d'une bonne interprétation, à travers la définition de ce qui fait un « bon interprète », est intimement liée à la nature des personnes enquêtées¹. Pour aller plus loin, Pierre Guitteny affirme que « *le public est, en général, incapable de juger de la bonne - ou mauvaise - qualité d'une traduction* »². Dans le sens où le cœur de ce travail s'intéresse aux impacts des conditions de travail sur les prestations réalisées, nous choisissons de juger qu'une prestation est de qualité si elle est ressentie comme telle par les interprètes eux-mêmes (à dire d'interprètes en activité). Effectivement, ce public apparaît comme étant par nature, le plus qualifié pour juger de la valeur de son travail et pour en restituer ses conditions propres.

I.4 - Méthodologie

Afin de répondre à la problématique, nous commençons par recenser les facteurs émanant des conditions de travail des interprètes et pouvant, à priori, influencer de façon positive ou négative sur la qualité des prestations. Ce recensement est effectué par le biais d'un questionnaire à destination des interprètes français/langue des signes diplômés (cf. *infra*, p.13). Il constitue un état des lieux actualisé de leurs conditions de travail (partie II de l'étude), présenté en trois parties : le cadre temporel, le contrat et l'environnement de travail, les répercussions physiques et psychologiques. Il nous donne un aperçu de la qualité des conditions de travail des interprètes. Sont-elles si mauvaises que la littérature le laisse entendre ? En quoi le sont-elles ? Pour qui ?

Nous concluons cette présentation par trois questions aux interprètes qui nous permettent également d'établir une transition vers le traitement de notre problématique. Par ces questions, nous cherchons à savoir si les personnes interrogées pensent travailler dans un dispositif clair, si leurs conditions de travail en général les satisfont et si elles pensent que ces dernières leur permettent d'effectuer des prestations de qualité.

¹ JEGGLI Francis, *Qu'est ce qu'un (bon) interprète en langue des signes ?*, livret élaboré à partir d'un mémoire de maîtrise de sciences du langage, Université Paris 8, 1999.

² GUITTENY Pierre, *op. cit.*, p. 147.

Il s'agit ensuite de faire le lien entre les conditions d'exercice et la qualité des prestations (partie III). Nous reprenons pour cela les réponses à la dernière question posée et partageons les interprètes en deux groupes : ceux qui pensent pouvoir effectuer un travail de qualité et ceux qui ne le pensent pas. Pour chacun de ces groupes, nous regardons s'ils pensent travailler dans un dispositif clair et si leurs conditions d'exercice les satisfont ou non.

Nous cherchons enfin à identifier plus précisément les conditions de travail favorables ou défavorables à la valeur des prestations en deux temps. Nous effectuons d'abord une étude comparative des deux précédents groupes quant à chaque condition de travail répertoriée dans l'état des lieux. Nous finissons par une analyse des nombreux témoignages d'interprètes qui nous permet de classifier les éléments agissant sur la nature de leurs prestations selon eux.

I.4.1 - Le questionnaire¹

- *Conception du questionnaire*

Ce sont les facteurs agissant, à priori, sur la qualité des prestations des interprètes qui constituent les questions posées. Leur identification s'effectue à partir de notre expérience professionnelle et plus particulièrement des difficultés rencontrées. Leur sélection est laborieuse tant il en existe : nous en gardons seize sur les quarante répertoriés au départ. Leur liste devient alors moins détaillée et loin d'être exhaustive. Le nombre de questions restant cependant élevé, nous les rédigeons de façon à ce qu'elles soient fermées et que le questionnaire puisse ainsi être rapidement rempli. Ne souhaitant pas non plus passer complètement à côté de détails significatifs, nous optons pour le compromis suivant : chaque question fermée est suivie d'un cadre d'expression libre dans lequel chacun peut, s'il le souhaite, préciser sa réponse.

- *Plan du questionnaire*

Nous élaborons le questionnaire en quatre parties : la première concerne les

¹ Questionnaire, Annexe 1, p. 55.

salariés, la seconde les indépendants et les deux dernières (conclusion et questions personnelles) tout le monde. La toute première question, commune à tous, permet d'orienter les interprètes vers les parties les concernant en fonction du fait qu'ils sont salariés d'une ou plusieurs structures, à la fois salariés et indépendants ou uniquement indépendants.

Première partie : Les salariés

Les interprètes travaillant dans plusieurs structures répondent pour la structure de leur choix. Après deux questions sur leur lieu d'exercice et leur statut, six portent sur le cadre temporel, six également autour de leur contrat et environnement de travail et deux sur les répercussions physiques et sollicitations psychologiques. Les questions ne sont pas présentées selon ces items mais dans un ordre qui nous semble plus logique pour la personne interrogée.

Deuxième partie : Les indépendants

Après une question sur leur statut, nous reprenons deux questions posées aux salariés afin de pouvoir facilement comparer les réponses des deux groupes, une sur le temps d'interprétation et l'autre sur les revenus. Nous terminons par une question comportant dix rubriques pour lesquelles les personnes interrogées doivent répondre s'ils pensent qu'il est plus intéressant d'être salarié, indépendant ou qu'il n'y a pas de différence.

Troisième partie appelée conclusion dans le questionnaire

Elle comprend les trois questions permettant d'aborder la problématique :

- 1) Pensez-vous travailler dans un dispositif clair ?
- 2) Vos conditions de travail vous satisfont-elles ?
- 3) Pensez-vous que vos conditions de travail vous permettent d'effectuer des prestations de qualité ?

Quatrième partie : Les questions plus personnelles

Elles portent sur ce que François de Singly appelle les déterminants sociaux¹, ici le sexe, l'âge, le nombre d'années d'exercice, l'année d'obtention du diplôme, la ville d'exercice et la situation maritale.

¹ SINGLY François de, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Armand Colin, 2005, p.47.

• *Modalités d'envoi du questionnaire et de recueil des réponses*

Le but étant de recevoir le maximum de réponses possibles, nous cherchons à élaborer un questionnaire facile d'accès dont l'envoi de réponses est simple et rapide. Nous optons pour le choix d'un questionnaire en ligne créé sur google documents. Le lien vers le questionnaire est ensuite envoyé aux interprètes par mail vers leurs adresses personnelles, méthode préférée à l'envoi par le biais du forum des interprètes, plus impersonnel. Après avoir répondu aux questions, les personnes interrogées n'ont plus qu'à cliquer sur « envoyer ». Elles n'ont ainsi ni à « copier coller » le questionnaire ni à le renvoyer en pièce jointe. Par cette méthode, les réponses nous reviennent dans une feuille de calculs transférable sur Excel.

Les adresses mails des interprètes sont trouvées dans l'annuaire des interprètes en langue des signes créé par Nelly Olivier¹ pour 203 d'entre elles et par des recherches sur Internet pour 20 autres. Le questionnaire est donc envoyé à 223 interprètes diplômés, soit 77% d'entre eux si l'on se réfère à une population totale de 290 interprètes diplômés en France². Au bout d'une semaine, 49 réponses nous sont retournées. Nous relançons alors ceux qui n'ont pas répondu pour finalement obtenir 96 réponses en tout. 43% des interprètes contactés ont donc répondu, soit un tiers de la population totale des interprètes.

• *Exploitation des réponses*

Le tableau contenant les réponses comprend 76 colonnes, 97 lignes et plusieurs centaines de commentaires. Présenter tous ces résultats se révèle impossible, compte tenu du nombre de pages limité imparti à cette étude. Ainsi les spécificités de l'activité indépendante sont peu abordées et l'exploitation des résultats en fonction des déterminants sociaux n'est pas présentée ici.

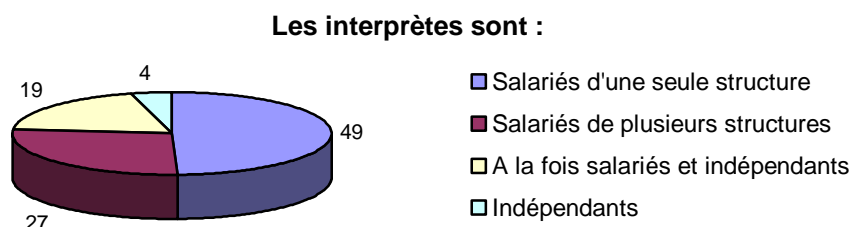
Les interprètes que nous citons sont appelés I 2, I 3... I 97 dans le corps du texte.

¹ <http://www.languedessignes.com/ils/> consulté en septembre 2010

II - LES CONDITIONS DE TRAVAIL ACTUELLES DES INTERPRETES

II.1 - Présentation de l'échantillon

96 interprètes ont répondu au questionnaire.



Graphique 1 : Répartition des interprètes ¹

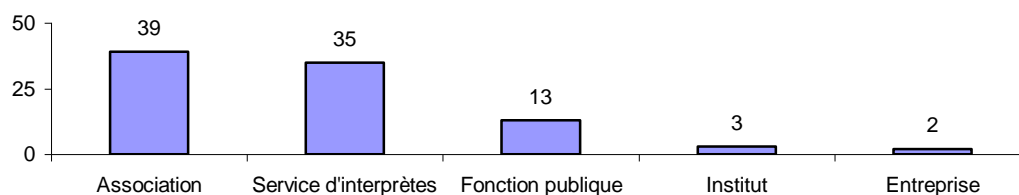
Trois interprètes sont à la fois salariés de plusieurs structures et indépendants. Cela explique un total égal à 99.

Les résultats sont donc présentés pour **92 salariés** (dont 19 sont à la fois indépendants) et pour **23 indépendants** (dont 19 sont à la fois salariés).

I.1.1 - Les 92 salariés

Nous rappelons que le questionnaire précise aux interprètes salariés de plusieurs structures de répondre pour la structure de leur choix.

• *Dans quelles structures travaillent-ils ?*



Graphique 2 : Structures de travail des interprètes salariés²

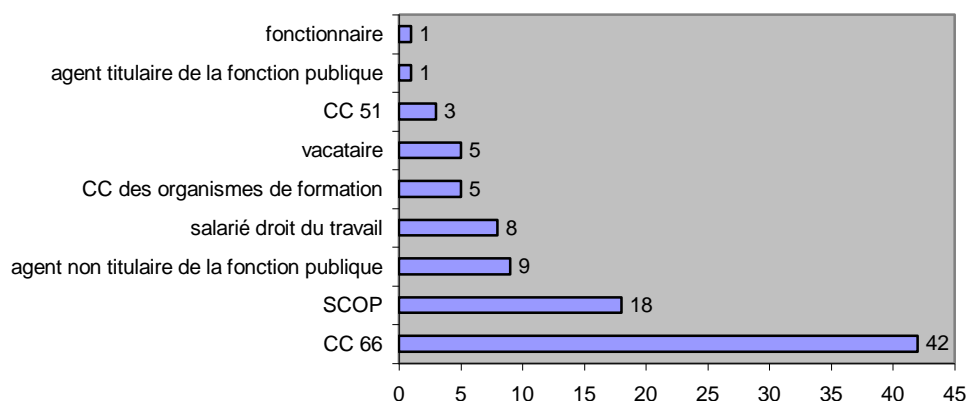
Les entreprises sont une société anonyme (SA) et une entreprise de portage salarial.

¹ Tableau récapitulatif n°1, Annexe 2, p. 65.

² Tableau récapitulatif n°2, Annexe 2, p. 65.

Les résultats seront parfois présentés en fonction des principales structures de travail des interprètes : associations, services d'interprètes et fonction publique.

• *Quels sont leurs Statuts ?*

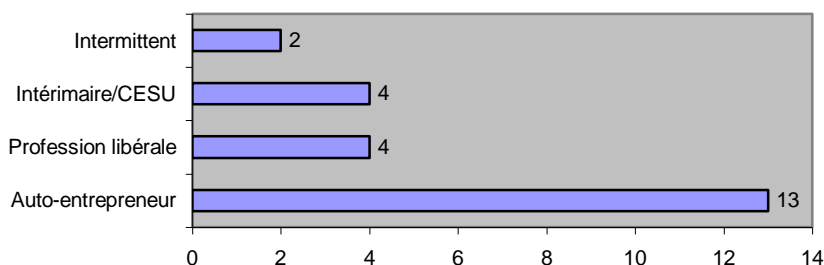


Graphique 3 : Statuts des interprètes salariés¹

46% des interprètes travaillent sous convention collective 66, c'est le statut le plus représenté. L'analyse des résultats ne montre pourtant pas de différences significatives quant aux conditions de travail des interprètes exerçant avec ce statut et celles des autres. Les résultats ne seront donc pas présentés sous cet angle. Par contre, les conditions de travail des interprètes travaillant dans les SCOP (51% des interprètes travaillant en service) présentent des particularités que nous présenterons lorsqu'elles nous semblent significatives.

I.1.2 - Les 23 indépendants

• *Quels sont leurs statuts ?*



Graphique 4 : Statuts des interprètes indépendants²

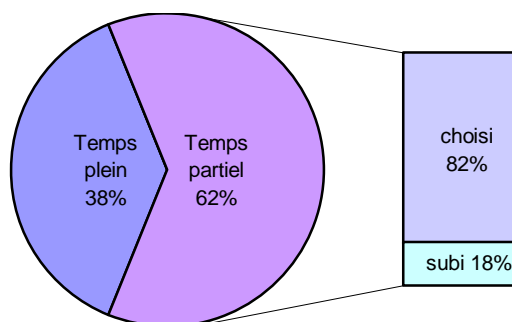
¹ Tableau récapitulatif n°3, Annexe 2, p. 65.

² Tableau récapitulatif n°4, Annexe 2, p. 65.

C'est le statut d'auto-entrepreneur qui est le plus largement représenté (57%). Les autres statuts regroupant trop peu d'individus pour pouvoir effectuer des comparaisons, les résultats seront présentés pour l'ensemble des indépendants.

II.2 - Le cadre temporel

II.2.1 - Temps plein ou temps partiel ?



Graphique 5 : temps de travail des interprètes salariés¹

62% des interprètes salariés exercent leur activité à temps partiel, parfois cumulée :

- soit avec un ou plusieurs autres temps partiels (pour 29% d'entre eux),
- soit avec une activité indépendante (pour 21% d'entre eux),
- soit encore avec les deux (pour 3% d'entre eux).

Ces temps partiels sont choisis pour la grande majorité d'entre eux. Cela peut être en raison de l'exercice d'un autre métier en parallèle, I 69 nous donne l'exemple d'un poste de formateur à l'université. Nous pouvons cependant nous interroger sur les raisons de ces choix en ce qui concerne la majorité des autres : les contraintes du métier sont-elles telles qu'il est pour beaucoup d'interprètes préférable soit de ne pas l'exercer à plein temps, soit de ne pas l'exercer à temps plein dans la même structure ?

Notons que lorsqu'il n'est pas choisi, le temps partiel finit parfois par convenir : *« temps partiel subi + travail avec les particuliers sourds en dehors pour compléter, ce qui finalement me convient bien »* (I 23)

¹ Tableau récapitulatif n°5, Annexe 2, p. 65.

II.2.2 - L'organisation quotidienne du travail

Le temps de travail d'un interprète français/langue des signes française comprend :

- des temps d'interprétation qui, rappelons-le, ne doivent pas dépasser deux heures par demi journée¹,
- des temps de préparation,
- des temps de pauses pendant l'interprétation si celle-ci dure plus de 55 minutes¹,
- des temps de déplacement,
- des temps d'attente ou d'immobilisation,
- selon la structure dans laquelle il travaille, des temps de réunions, travail administratif et autres.

Tous ces temps de travail sont-ils rémunérés pour tous ? S'ils le sont, comment sont-ils répartis ?

D'autre part, le temps d'interprétation varie quotidiennement pour l'interprète selon le nombre et la durée des interventions. Ces dernières ont lieu à toutes heures et tous les jours de l'année.

Qu'en est-il des horaires de travail des interprètes, de la durée quotidienne de leur travail ? Travaillent-ils tous le soir, le week end et les jours fériés ?

Voici un exemple d'organisation du temps de travail :

« Horaires de travail : 8h - 18h, lundi, mardi et mercredi matin.

Temps de travail : Une journée est égale à deux vacations de 4 heures chacune. Une vacation comprend 4 heures de travail, dont 2 heures d'interprétation. Les 2 heures restantes sont consacrées aux pauses, aux déplacements et à la préparation. »²

La durée réelle de la vacation n'est pas prise en compte. C'est l'exemple le plus simple que nous ayons pu trouver. Il en existe bien d'autres, définis avec plus ou moins de précision selon les postes.

¹ <http://www.afils.fr/index.php/conseils/56-conseils-aux-usagers>, consulté en octobre 2010.

² Extrait de la fiche de poste d'un interprète travaillant à Paris.

Essayons donc d'y voir plus clair en étudiant d'un peu plus près les paramètres que sont la variabilité de la durée quotidienne de travail, les horaires de travail, l'amplitude horaire journalière de travail, la prise en compte et la répartition des temps d'interprétation, de préparation, de déplacement, d'immobilisation et autres, le travail le soir, les week-ends et jours fériés.

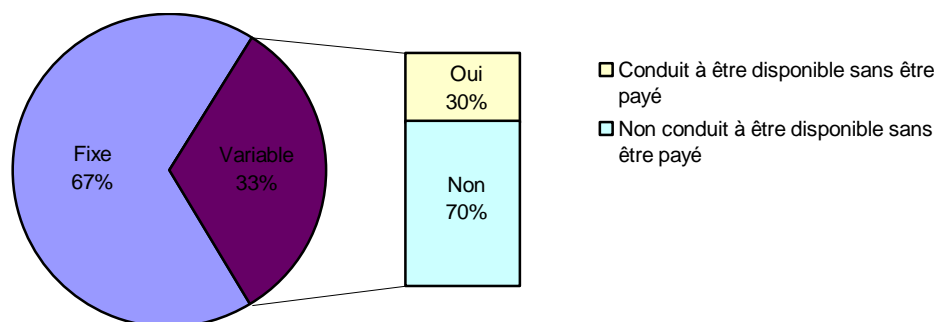
- ***Variabilité de la durée quotidienne de travail***

La durée quotidienne de travail rémunérée peut être fixe. L'interprète de l'exemple ci-dessus est payé un nombre fixe d'heures par jour, qu'il travaille plus ou moins. Mais elle peut aussi être variable, c'est le cas pour les nombreux interprètes qui exercent dans les structures où le temps de travail est annualisé. L'interprète doit faire un certain nombre d'heures dans l'année. A la fin de chaque mois ou semaine, il comptabilise les heures qu'il a effectué et se trouve alors soit en crédit, soit en déficit d'heures. Il lui faut donc sans cesse jongler avec des périodes d'activité plus ou moins intenses et travailler de manière irrégulière pour garder son compte en équilibre. Le solde positif ou négatif des heures est géré différemment selon les structures.

Un crédit d'heures peut avoir comme conséquences pour l'interprète de voir son planning allégé pendant la période nécessaire au rééquilibrage de son compte, de pouvoir prendre des RTT ou encore souvent d'alimenter une « réserve » pour les périodes creuses comme celles des vacances scolaires. « *Nous traduisons jusqu'à 6 ou 8 h par jour en période scolaire et pas du tout pendant les vacances pour au final n'être qu'à 80% » (I 70)*

Un déficit d'heures peut avoir pour conséquences une surcharge de travail dans la période à venir. « *Faut que je bosse un max pour éponger ma dette » (I 34)* et un stress à être « en déficit » « *Quand il nous manque des heures, nous subissons une pression de notre employeur pour accepter n'importe quoi à n'importe quelle heure » (I 70)*. L'interprète peut également se retrouver dans l'obligation de rester disponible pour d'éventuelles interventions (sans être sûr de travailler et donc d'être payé) : « *Pendant les vacances, si je n'ai pas posé moi-même de congés ou de récup, je dois être disponible pour le service et ne suis payée que les heures réellement effectuées » (I 34)*

Nous avons demandé aux interprètes si leur temps de travail quotidien est fixe ou variable puis, dans ce dernier cas, s'ils sont conduits à devoir être disponible sans être payé.



Graphique 6 : variabilité du temps de travail quotidien des interprètes salariés¹

Nous tenons à informer le lecteur que la fiabilité de ces résultats chiffrés est mise en question. Effectivement, plusieurs interprètes répondent que leur temps de travail quotidien rémunéré est fixe en précisant dans leurs commentaires qu'il est annualisé. Plusieurs hypothèses quant à cette contradiction : la question est mal formulée ou bien certains interprètes, du fait de la fixité de leur salaire, n'ont peut être pas conscience de ce fait.

L'annualisation du temps de travail inspire aux personnes interrogées des commentaires à connotation négative pour la plupart : « *La charge de travail est souvent irrégulière. Je ne dis pas merci aux 35h, qui lissent notre activité sur un an.* » (I 86) mais aussi positive pour quelque uns : « *L'annualisation du temps de travail est aussi appréciable, cela me permet d'avoir environ 8 semaines de congés par an (comme la CC 66!!!).* » (I 34)

• Horaires de travail

65% des interprètes salariés disent travailler sans horaires limites de début et de fin de journée, 41% sans amplitude horaire journalière maximum et 73% sans que ne soit pris en compte un nombre d'heures de repos obligatoire entre 2 journées². Les commentaires accompagnant ces réponses laissent souvent paraître un contexte assez flou : « *Cela dépend* » ! (I 14).

Lorsque les horaires existent, ils ne sont pas toujours respectés : « *il arrive qu'on y*

¹ Tableau récapitulatif n°6, Annexe 2, p. 66.

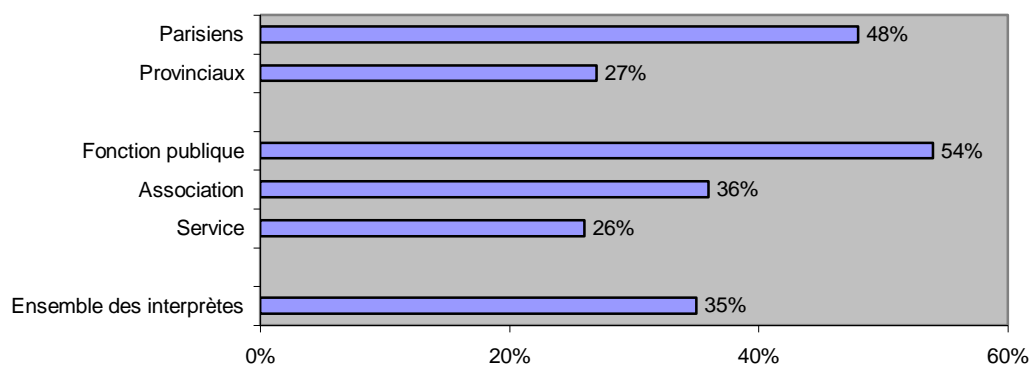
² Tableau récapitulatif n°7, Annexe 2, p. 66.

déroge » (I 55), « on se rend disponible. Normalement, on commence à 9h mais si la vacation est à 8h, on y va. » (I 97), etc.

Lorsque ces contraintes horaires n'existent pas, les interprètes peuvent préciser que leur emploi du temps « tient seulement compte du nombre d'heures d'interprétation par jour, défini par mon échelon » (I 31) ou qu'il « tient surtout compte des demandes des clients » (I 35). Nous trouvons également cinq situations d'autogestion de leur planning par les interprètes. Les contraintes sont alors : « je dois faire 35h hebdo » (I 22) ou « mon employeur me fait la demande, je décide d'assurer la prestation ou non » (I 33). D'autres encore, bien que « rien ne soit fixe », précisent avoir « la possibilité de poser des indisponibilités ponctuelles et régulières » (I 34, I 68).

Enfin, alors que certains considèrent la mise en place d'horaires réguliers comme impossible : « Des limites aussi strictes étant incompatibles avec les exigences du métier, nous essayons d'appliquer ces règles de façon raisonnable » (I 65, interprète en SCOP), d'autres affirment le contraire en écrivant disposer d' « horaires de bureau » (I 28) ou en précisant « 9h-17h » (I 90) (I 28 et I 90, interprètes dans la fonction publique).

Nous voyons bien ici à quel point la diversité des conditions d'exercice du métier est réelle. Le graphique suivant illustre bien ce propos en présentant une première comparaison Paris-Province et une seconde selon les structures de travail des interprètes. Cela ne concerne que les horaires limites de début et de fin de journée.



Graphique 7 : Interprètes disposant d'horaires limites de début et de fin de journées¹

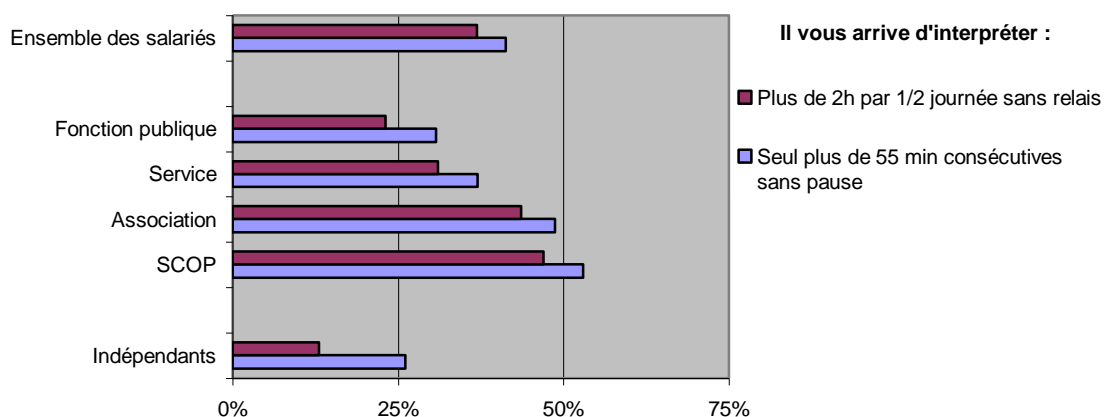
Ainsi, les horaires sont plus réguliers à Paris qu'en province. Les interprètes de la fonction publique sont plus du double de ceux travaillant en services à disposer

¹ Tableau récapitulatif n°8, Annexe 2, p. 66.

d'horaires limites de travail. Les salariés d'associations se situent entre les deux, plus près cependant de ceux des services.

• **Respect de la durée maximale d'interprétation.**

Nous avons interrogé les interprètes à ce sujet. La question est posée deux fois aux interprètes à la fois salariés et indépendants : une première fois dans le cadre de leur travail salarié, une deuxième fois dans celui de leur travail indépendant.



Graphique 8 : temps d'interprétation des interprètes ¹

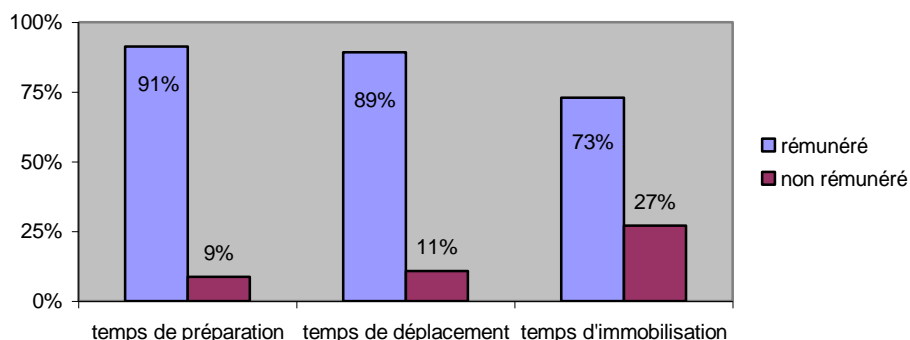
Il arrive à 13% des indépendants et à 37% des salariés d'interpréter plus de deux heures par 1/2 journée. Cela nous laisse supposer que s'ils avaient le choix, les interprètes salariés seraient moins nombreux à déroger à la règle.

Parmi ces salariés, ceux à qui il arrive d'interpréter plus de deux heures par demi journée sont 23% dans la fonction publique, 31% dans les services et 44% dans les associations (soit quasiment le double de ceux de la fonction publique). Nous voyons ici que les SCOP se désolidarisent des autres services avec un taux de 47%, plus proche de celui des associations.

Dans tous les cas, les interprètes dérogent plus à la règle lorsqu'il s'agit des 55 minutes d'interprétation sans pause, et même beaucoup plus lorsqu'il s'agit des indépendants (26% contre 13% pour les deux heures par demi journée, soit le double).

¹ Tableau récapitulatif n°9, Annexe 2, p. 66.

• Répartition des temps de préparation, de déplacement et autres



Graphique 9 : temps de travail rémunérés des interprètes salariés¹

La grande majorité des interprètes salariés voit leurs temps de préparation, de déplacement et d'immobilisation rémunérés même si cela n'est toujours pas le cas partout. Aux dires des interprètes, ces répartitions sont diverses et variées selon les employeurs. Voici trois répartitions possibles :

Interprétation	Autre	La colonne « autre » peut regrouper selon les cas :
50%	50%	les déplacements, la préparation, les réunions de
60%	40%	fonctionnement ou de régulation, les ateliers de
4h (57%)	3h (43%)	transmission, les séminaires, l'observation de collègues, le travail administratif (gestion du planning, devis, charge de projets, gestion de dossiers, etc.), « <i>et plus si vin d'honneur ou repas après intervention !</i> » (I 20, I 87).

La répartition n'est pas toujours aussi simple :

Le temps de préparation peut être compté soit au réel, soit au prorata du temps d'interprétation, les pourcentages variant alors sensiblement selon les exemples donnés par les interprètes (nous ramenons les pourcentages en minutes pour une heure d'interprétation) : 50% (30 min), 2/5 (24 min), 1/3 (20 min), 30% (18 min), 20% (12 min), 9% (9 min). A ce pourcentage s'ajoute pour certains le temps réel de travail s'il s'agit de préparations spécifiques.

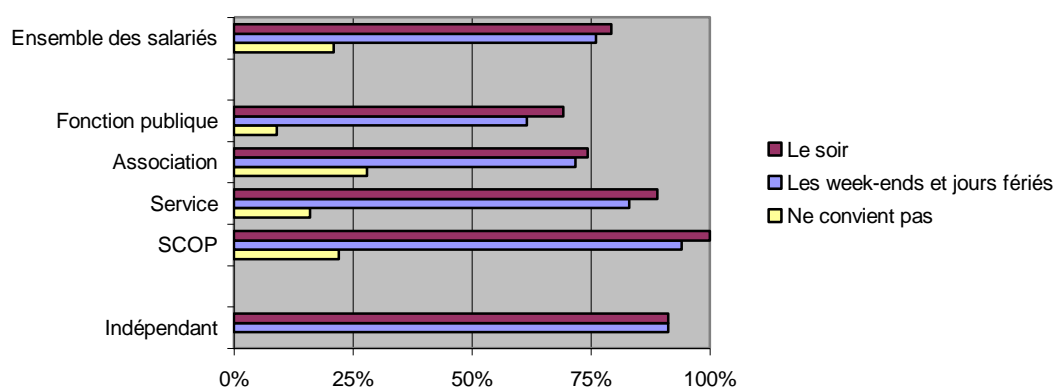
Quant au temps de déplacement, il peut être compté au réel, selon le temps calculé par un logiciel de type mappy ou au pourcentage du temps d'interprétation (exemples trouvés : 25%, 50%). Il n'est parfois pris en compte que si l'interprète sort de sa ville de rattachement ou au-delà d'une limite géographique déterminée.

¹ Tableau récapitulatif n°10, Annexe 2, p. 67.

Nous trouvons aussi bien des exemples de répartition confortable comme celui d'I 97 en région PACA : « 4h de trad, 2h de route, 2h de prépa (donc 1h de RTT à récupérer) », que des situations plus difficiles, « Rien de tout cela n'est compris » (I 8) ou « C'est la théorie ! Le temps de travail réellement effectué dépasse le temps de travail rémunéré. » (I 35).

La diversité des conditions d'exercice du métier est ici encore mise en évidence. Contrairement à ce que nous aurions pu penser, la différence des résultats entre Paris et la province est ici insignifiante.

• Travail les soirs, week-ends et jours fériés



Graphique 10 : travail soir, week-end et jours fériés¹

C'est une réalité, la grande majorité des interprètes travaillent le soir, les week-ends et jours fériés, les indépendants (91 % pour le soir) plus que les salariés (79%). Nous leur avons demandé si cela leur convenait :

100% des indépendants et 75% des salariés répondent oui.

Ces derniers précisent pour la majorité que c'est d'abord parce qu'ils ont la possibilité de refuser, ensuite parce que ces heures sont mieux rémunérées et/ou récupérées et enfin parce que cela reste occasionnel.

Ceux qui répondent que cela ne leur convient pas précisent que les raisons en sont l'absence de compensation financière et l'empiétement du travail sur la vie privée notamment pour les enfants. Deux ajoutent qu'étant seuls dans leur département ou région, ils n'ont pas le choix. De nombreux commentaires résignés comme « non mais c'est la réalité du terrain » (I18), « non mais a-t-on le choix ? » (I27), « non

¹ Tableau récapitulatif n°11, Annexe 2, p. 67.

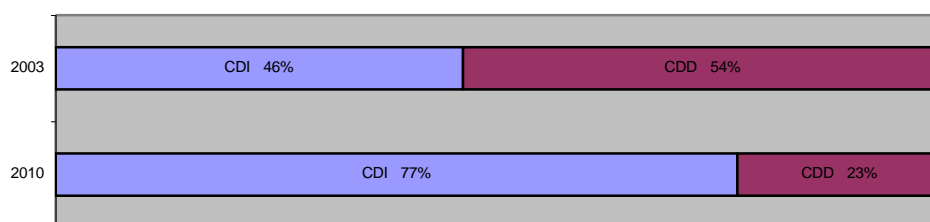
mais on fait avec » (I89)... montrent bien la difficulté des personnes interrogées à être « dans l'obligation de ».

Les salariés des SCOP travaillent plus le soir (100%) que ceux de la fonction publique (69%) mais c'est dans les associations que l'on trouve le pourcentage le plus important de personnes à qui cela ne convient pas : 28% contre 9% seulement dans la fonction publique. Il semble donc que les interprètes sont moins contraints dans la fonction publique que dans les associations, les services se trouvant entre les deux.

II.3 - Contrat et environnement de travail

II.3.1 - Contrat à durée déterminée ou indéterminée ?

Voici la répartition des CDI et CDD chez les interprètes salariés en 2010. Nous présentons également les chiffres collectés par Nelly Olivier¹ en 2003 :



Graphique 11 : Evolution des types de contrats des interprètes salariés entre 2003 et 2010²

Le pourcentage de contrats à durée déterminée reste important (23%). Il a cependant largement diminué depuis 2003. La proportion de CDD dans une profession étant un marqueur de précarité, cela semble de bon augure pour le métier. Remarquons également que le très important décalage Paris Province qu'avait constaté Nelly à l'époque (71% de CDD à Paris contre 25% en province) s'est considérablement aplani aujourd'hui (22% de CDD à Paris et 19% en province)².

II.3.2 - Existence d'une fiche de poste

La fiche de poste est un outil de communication et de clarification entre un

¹ OLIVIER Nelly, *op. cit.*, p. 85. Les chiffres ont été ramenés en % par nos soins.

² Tableau récapitulatif n°12, Annexe 2, p. 67.

supérieur hiérarchique et son agent. Elle décrit les missions et activités qui incombent à l'agent et contient entre autres ses conditions de travail (horaires...) et les spécificités de son poste (déplacements...).

32% des interprètes en disposent, 67% n'en disposent pas, 1% ne sait pas¹.

3 répondent que son élaboration est en cours, parfois depuis longtemps.

Des commentaires comme celui d'I 97 nous montre que, pourtant, la demande existe : « *Nous sommes plusieurs à demander des fiches de poste afin de savoir quel est notre rôle exactement* ».

II.3.3 - Remboursement des frais de transport

Lorsqu'il existe, le remboursement des frais de transport s'effectue de façons fort variées selon les structures. Voici celles que les commentaires des interprètes salariés nous permettent de répertorier :

- la structure d'embauche met un véhicule de service à disposition de son salarié, lequel se voit rembourser les frais de carburant et d'autoroute,
- les frais de déplacements peuvent être remboursés :
 - au Km : le nombre de Kms est multiplié par un indice variable selon les structures,
 - au prix d'un abonnement mensuel de transport en commun,
 - au prix d'un ticket de transport en commun par déplacement,
 - au forfait (I 34 nous donne l'exemple d'un forfait de 60 € par mois),
 - au prorata du temps de travail.

Il arrive (les interprètes citent 3 grandes villes) que les modalités de remboursement diffèrent selon que le déplacement ait lieu en ville ou hors ville : forfait ou tarif des transports en commun en ville, au Km hors ville (nombre de Kms réels ou nombre de Kms entre les clochers des 2 villes).

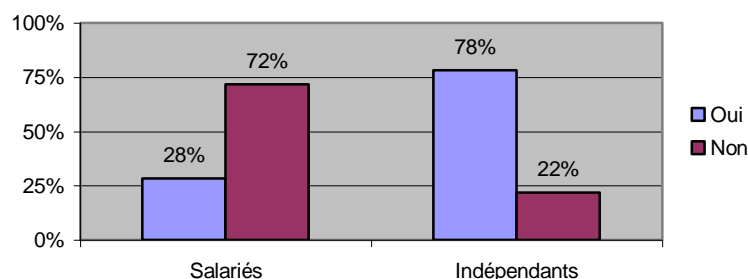
Nous nous sommes contentée de demander aux interprètes s'ils étaient remboursés à hauteur de ce qu'ils dépensaient : 75% répondent qu'ils le sont et 24% qu'ils ne le sont pas².

¹ Tableau récapitulatif n°13, Annexe 2, p. 67.

² Tableau récapitulatif n°14, Annexe 2, p. 67.

II.3.4 - Rémunération

Nous avons demandé aux interprètes si leurs revenus les satisfaisaient. Les interprètes à la fois salariés et indépendants ont été interrogés dans le cadre de leur travail salarié et dans celui de leur travail indépendant.



Graphique 12 : Leurs revenus satisfont-ils les interprètes ?¹

La majorité des salariés n'est pas satisfaite de son salaire alors que la tendance s'inverse chez les indépendants.

Les salariés répondent qu'ils ne sont pas satisfaits de leur salaire en regard de leur niveau d'études pour quatorze d'entre eux, du niveau d'exigence de la profession (I 2), des compétences acquises (I 69), des savoirs, de la technicité et de la flexibilité demandés (I 8), des contraintes horaires (I 13), de l'ancienneté (I 28) et des salaires faibles de la convention collective 66 (I 23, I 26). Ils mettent en cause le contexte économique lié au métier (I 65), le manque de reconnaissance nationale (I 63) et regrettent que cela les pousse à travailler les soirs et week-ends (I 54, I 22).

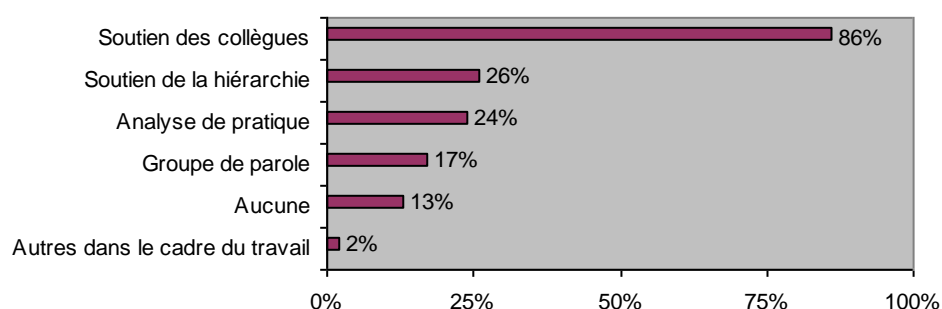
Ceux qui sont satisfaits de leur salaire argumentent qu'ils ont également des chèques déjeuner et un téléphone professionnel (I 87, I 20) ou précise : « *Mon métier me plaît, je n'ai pas besoin de gagner des milles et des cents* » (I 34)

Nous avons également demandé aux interprètes salariés si leurs conditions de travail avaient déjà été à l'origine d'un sentiment de précarité ou de difficultés financières : Plus d'un tiers des interprètes répondent oui dans les 2 cas².

¹ Tableau récapitulatif n°15, Annexe 2, p. 68.

² Tableau récapitulatif n°16, Annexe 2, p. 68.

II.3.5 - Réponses trouvées dans le cadre du travail en cas de difficultés



Graphique 13 : Solutions trouvées dans le cadre de leur travail par les interprètes salariés¹

C'est le soutien de leurs collègues que trouve la majorité des interprètes en cas de difficultés. Nous voyons qu'ils sont peu nombreux à se voir proposer des solutions organisées dans le cadre de leur travail (24% pour les séances d'analyse de pratique et 17% pour les groupes de parole). Certains interprètes trouvent la solution de : « *se battre pour améliorer ces conditions. C'est un soulagement de ne pas se laisser faire sans rien dire* » (I 29)

II.3.6 - Adhésion à un syndicat

Seulement 12% des interprètes salariés adhèrent à un syndicat². Le syndicat des interprètes français/langue des signes française, le SIFLET n'existe d'ailleurs plus, faute d'un nombre suffisant d'adhérents.

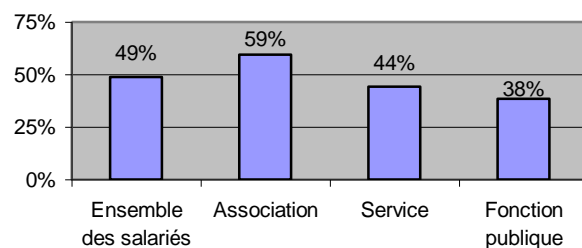
II.4 - Répercussions physiques et psychologiques

II.4.1 - Répercussions physiques

Nous avons interrogé les interprètes sur la principale répercussion physique de leurs conditions d'exercices : les troubles musculo squelettiques ou TMS.

¹ Tableau récapitulatif n°17, Annexe 2, p. 68.

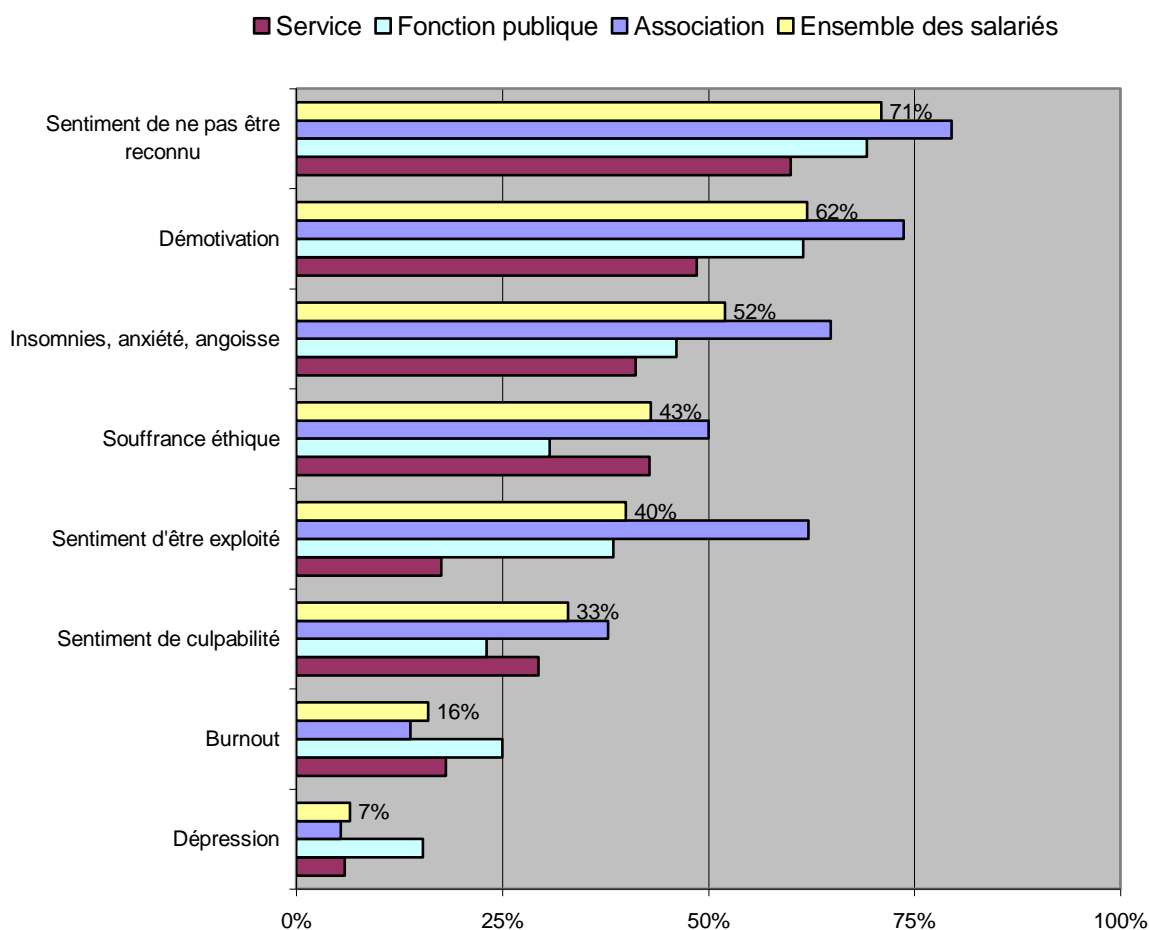
² Tableau récapitulatif n°18, Annexe 2, p. 68.



Graphique 14 : Les conditions de travail des interprètes salariés ont-elles déjà été à l'origine de TMS ?¹

La moitié des interprètes salariés en souffrent, plus dans les associations que dans les services et plus dans ces derniers que dans la fonction publique.

II.4.2 - Répercussions psychologiques



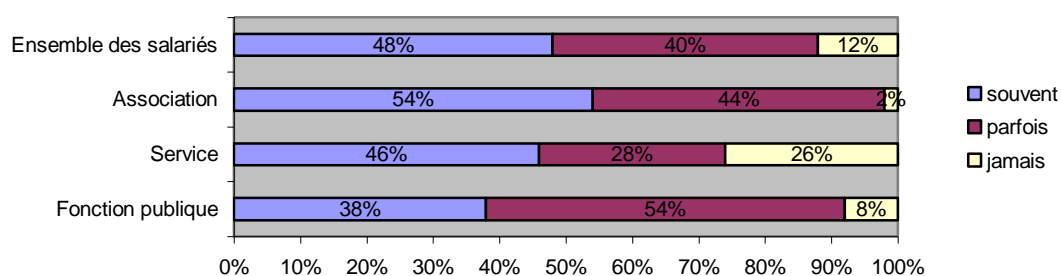
Graphique 15 : les conditions de travail des interprètes salariés ont déjà été à l'origine de :²

Ainsi que nous le laissions prévoir l'état de l'art, le sentiment de ne pas être reconnu est très présent chez l'ensemble des interprètes, plus particulièrement dans les

¹ Tableau récapitulatif n°19, Annexe 2, p. 68.

² Tableau récapitulatif n°20, Annexe 2, p. 69.

associations (79%). D'une manière générale, les personnes travaillant en association sont plus en souffrance que leurs collègues : elles sont 62% à avoir le sentiment d'être exploité et 74 % à être démotivées mais c'est dans la fonction publique que l'on « craque » le plus (dépression et burnout). Les salariés des services sont moins touchés dans l'ensemble : ils ne sont que 18% à se sentir exploités, bien que l'on trouve chez eux un taux plus élevé de souffrance éthique, de sentiment de culpabilité et de burnout que dans la fonction publique.



Graphique 16 : les conditions de travail des interprètes salariés les ont déjà amené à devoir lutter pour qu'elles leur conviennent :¹

D'autre part, nous constatons que les interprètes sont 88% à se mobiliser pour améliorer leurs conditions de travail, plus dans les associations (98%) que dans les services (74%).

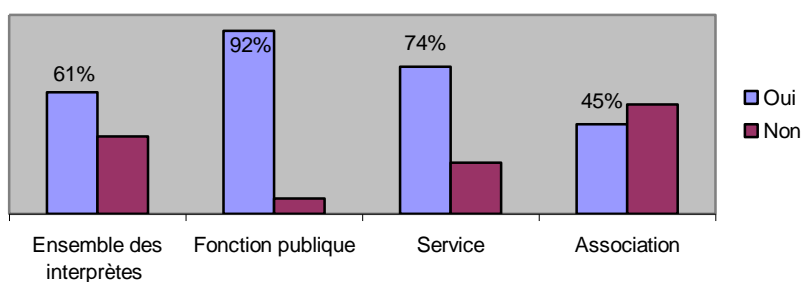
Leurs conditions d'exercice amènent également 14% d'entre eux à faire parfois appel à un syndicat (23% dans la fonction publique) et 20% à être souvent ou parfois en arrêt maladie (35% dans la fonction publique)¹.

II.5 - Conclusion

Nous avons vu que l'organisation quotidienne du travail laissait parfois apparaître un contexte assez flou, particulièrement au niveau des horaires. Voyons maintenant si les interprètes pensent travailler dans un dispositif clair. Nous présentons cette question ainsi que les deux suivantes afin de conclure cet état des lieux.

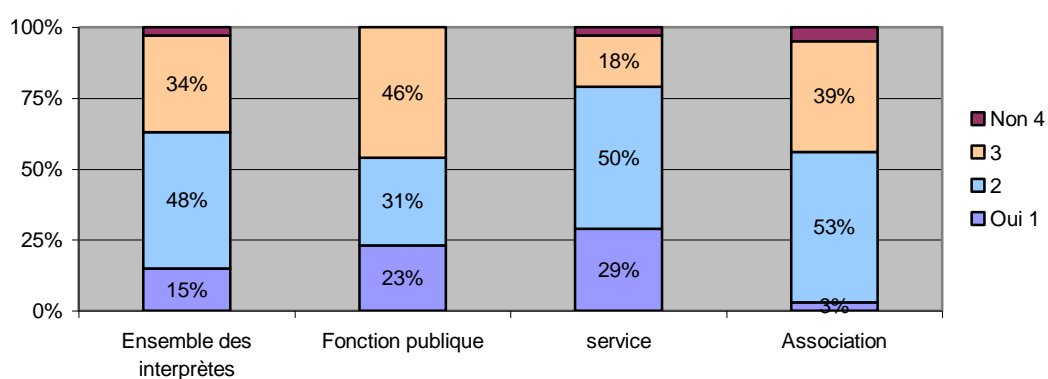
¹ Tableau récapitulatif n°21, Annexe 2, p. 70.

Pensez-vous travailler dans un dispositif clair ?



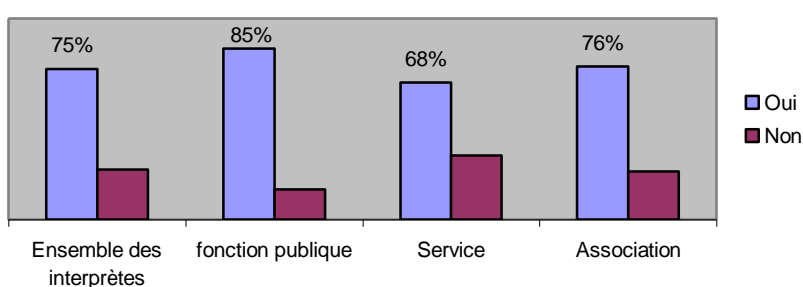
Graphique 17¹

Vos conditions de travail vous satisfont-elles ?



Graphique 18²

Pensez-vous que vos conditions de travail vous permettent d'effectuer des prestations de qualité ?



Graphique 19³

La majorité des personnes interrogées estiment pouvoir fournir un travail de qualité (75%). Elles sont un peu moins nombreuses à penser travailler dans un

¹ Tableau récapitulatif n°22, Annexe 2, p. 71.

² Tableau récapitulatif n°23, Annexe 2, p. 71.

³ Tableau récapitulatif n°24, Annexe 2, p. 72.

dispositif clair (61%) et à être satisfaites de leurs conditions de travail : 15% seulement d'entre elles s'en estiment pleinement satisfaites et 48% sont moins catégoriques.

Les interprètes de la fonction publique sont les plus nombreux à penser que leurs conditions de travail leur permettent d'effectuer un travail de qualité (85%). Ce sont eux qui travaillent dans le dispositif de travail le plus clair (92%). Nous avons effectivement vu que leur cadre temporel de travail est le plus favorable (horaires de travail plus fixes, durées d'interprétation mieux respectées, moins de travail le soir et ils ne sont que 9% à qui cela ne convient pas). Ils sont donc, et c'est logique, moins atteints de TMS et de souffrance éthique. Au niveau des répercussions psychologiques (sentiment de ne pas être reconnu, d'être exploité, insomnies, anxiété, démotivation), ils se situent entre les interprètes des associations qui sont les plus mal lotis et ceux des services qui se portent le mieux. Ils sont par contre les plus nombreux à être touchés par la dépression, le burnout et les arrêts maladie et se montrent dans l'ensemble moyennement satisfaits de leurs conditions de travail : Ils sont tout de même 23% à en être très satisfaits et aucun n'est complètement insatisfait, les autres sont mitigés avec une proportion plus grande à tendre vers la non satisfaction.

Les interprètes des associations sont 76% à penser que leurs conditions de travail leur permettent d'effectuer un travail de qualité et se situent donc entre leurs confrères de la fonction publique et ceux des services. Ce sont eux qui travaillent dans le dispositif le moins clair (45% seulement). Nous avons vu qu'ils sont les plus nombreux à interpréter plus de deux heures d'affilé (44%) et à qui il convient le moins de travailler le soir (28%). Ils sont surtout ceux dont les répercussions physiques (59% souffrent de TMS) et psychologiques sont les pires. Ils sont particulièrement touchés par le sentiment d'être exploité (62%). Tous ou presque (98%) doivent lutter pour que leurs conditions de travail leur conviennent. Ils s'en montrent donc globalement moins satisfaits que leurs confrères : 3% seulement d'entre eux sont pleinement satisfaits et 5% ne le sont pas du tout, les autres sont mitigés avec une proportion plus grande à tendre vers la satisfaction tout de même.

Les interprètes des services sont les plus nombreux à penser que leurs conditions de travail ne leur permettent pas d'effectuer un travail de qualité (68%). Ils disposent pourtant d'un dispositif de travail plus clair que leurs collègues travaillant en association, bien qu'ils soient ceux qui disposent le moins d'horaires limites de travail (26%). Ils se situent entre les interprètes de la fonction publique et des associations pour ce qui est du respect des durées d'interprétation. Ils sont les plus nombreux à travailler le soir mais c'est aussi à eux que cela convient le mieux (84%). Ils sont néanmoins plus touchés par la souffrance éthique que leurs collègues de la fonction publique. Ce sont eux qui sont les plus satisfaits de leurs conditions de travail : 29% en sont pleinement satisfaits et 50% plutôt satisfaits. Les services (dont nous avons vu que la moitié sont des SCOP) sont souvent dirigés par des interprètes. On peut donc penser que la connaissance du métier par la hiérarchie et l'état d'esprit n'y sont pas les mêmes.

III - CONDITIONS DE TRAVAIL ET QUALITE DES PRESTATIONS

Afin d'essayer de répondre à notre problématique, voyons d'abord qu'il existe bien un lien entre les conditions de travail des interprètes et la qualité de leurs prestations. Nous identifions ensuite, par une étude chiffrée, les conditions d'exercice existantes dont l'influence est négative sur la qualité du travail. Puis, nous analysons les freins et leviers à cette même qualité à dire d'interprètes avant de conclure par une présentation classifiée d'éléments permettant à l'interprète de bien faire ou de mieux faire son travail.

A la question : « Pensez-vous que vos conditions de travail vous permettent d'effectuer des prestations de qualité ? », nous avons vu que 73% des interprètes répondent oui et 24% non. Considérons maintenant deux groupes d'interprètes :

- Ceux qui pensent pouvoir réaliser des prestations de qualité. Ils sont 70.
- Ceux qui ne le pensent pas. Ils sont 23.

Comparons les réponses de ces deux groupes aux questions précédentes :

Pensez-vous que vos conditions de travail vous permettent d'effectuer des prestations de qualité ?		NON		OUI	
Vos conditions de travail vous satisfont-elles ?	Oui 1	0%	} 39%	20%	} 73%
	2	39%		53%	
	3	52%	} 61%	26%	} 27%
	Non 4	9%		1%	
Pensez-vous travailler dans un dispositif clair ?		Oui	Non	Oui	Non
		32%	68%	76%	24%

Ainsi parmi les personnes ne pouvant faire de qualité, aucune n'est pleinement satisfaite de ses conditions de travail. La majorité d'entre elles (61%) n'en est pas satisfaite (9% en est même très insatisfaite). Dans ce groupe, 32% seulement des interprètes pensent travailler dans un dispositif clair. Au contraire, parmi les personnes estimant pouvoir faire de la qualité, une grande majorité est satisfaite de ses conditions de travail (73%) et pense travailler dans un dispositif clair (76%).

Ces résultats permettent d'établir un lien certain entre la satisfaction que les interprètes ont de leurs conditions de travail et la qualité de leurs prestations. Un autre lien, celui de la clarté du dispositif de travail et la qualité des prestations, s'établit également. En effet, travailler dans un dispositif clair apparaît comme l'item le plus important faisant la différence entre ceux qui peuvent faire de la qualité et ceux qui ne peuvent pas.

III.1 - Conditions de travail influant sur la qualité des prestations

Effectuons maintenant une étude comparative des deux groupes quant à chaque condition de travail répertoriée dans l'état des lieux afin d'identifier plus précisément quelles sont celles qui influent sur la qualité des prestations.

III.1.1 - Cadre temporel¹

Même si les interprètes pensant que leurs conditions d'exercice ne leur permettent pas d'effectuer un travail de qualité sont plus nombreux à travailler à temps partiel, certains items du cadre temporel apparaissent plus déterminants encore. Ce sont :

- L'existence d'horaires limites de début et de fin de journée : Ils ne sont que 14% à en disposer contre 40% chez ceux pensant que leurs conditions d'exercice leur permettent d'effectuer un travail de qualité.
- Le fait de travailler soirs et week-ends alors que cela ne leur convient pas : Ils sont 39% à qui cela ne convient pas contre 13% seulement.
- Le respect des deux heures maximum d'interprétation : ils sont 55% à y déroger contre 30%.

Nous voyons ici que seuls certains aspects du cadre temporel semblent être déterminants pour la qualité du travail des interprètes.

¹ Tableau récapitulatif n°1, annexe 3, p. 72.

III.1.2 - Contrat et environnement de travail¹

Les interprètes pensant que leurs conditions de travail ne leur permettent pas d'effectuer des prestations de qualité sont plus nombreux à ne pas avoir de fiche de poste, à ne pas être remboursés à hauteur de ce qu'ils dépensent pour leurs déplacements, à ne pas être satisfaits de leur salaire, à connaître un sentiment de précarité. Notons qu'ils ne sont pas plus nombreux à être en CDD.

Bien qu'ils existent, ces écarts sont relativement faibles (inférieurs ou égaux à 17%) et ne nous semblent pas être réellement significatifs pour la production de qualité chez les interprètes. Par contre, l'écart suivant l'est :

- Aucun de ceux ne pouvant faire de qualité ne bénéficie du soutien de sa hiérarchie en cas de difficultés contre 36 % des autres.

III.1.3 - Répercussions physiques et psychologiques²

Les interprètes pensant que leurs conditions d'exercice ne leur permettent pas d'effectuer un travail de qualité sont plus nombreux à souffrir de TMS, de culpabilité, de dépression et de burnout, plus nombreux également à avoir déjà fait appel à un syndicat et à bénéficier d'arrêt de travail.

Les écarts se creusent bien plus encore pour les items suivants (classés dans l'ordre décroissant d'importance d'écart) :

- Ils sont 80% à souffrir d'insomnies, d'anxiété ou d'angoisse contre 45% des autres.
- Ils sont 68% à se trouver en souffrance éthique contre 34%.
- Ils sont 70% à devoir souvent lutter pour leurs conditions de travail contre 39%.
- Ils sont 91% à avoir le sentiment de ne pas être reconnus contre 61%.
- Ils sont 82% à souffrir de démotivation contre 54%.
- Ils sont enfin 60% à avoir le sentiment d'être exploités contre 34%.

Il apparaît ici que plus que les conditions de travail dans leur ensemble, ce sont leurs répercussions psychologiques qui sont déterminantes dans la possibilité offerte à l'interprète d'effectuer un travail de qualité.

¹ Tableau récapitulatif n°2, annexe 3, p. 73.

² Tableau récapitulatif n°3, annexe 3, p. 74.

III.2 - Analyse des facteurs permettant ou non la qualité des prestations

A la question : « Pensez-vous que vos conditions de travail vous permettent d'effectuer des prestations de qualité ? », 62 interprètes ont accompagné leur réponse d'exemples souvent fournis et détaillés. 23 exemples proviennent d'interprètes ayant répondu non et 42 d'interprètes ayant répondu oui. Sur ces 42 oui, 25 (soit 60%) sont des oui francs et 17 (soit 40%) sont des « oui mais... ».

L'analyse que nous nous proposons de faire maintenant se base sur ces témoignages qui nous permettent de répertorier les éléments empêchant ou permettant la qualité du travail à dire d'interprètes. Bien entendu, ces éléments se recourent.

III.2.1 - Eléments permettant des prestations de qualité : leviers

- ***Travailler ensemble (cité par 17 interprètes)***

Travailler ensemble comporte plusieurs aspects.

Il y a d'abord la démarche collective, le fait d'appartenir à un corps de métier soudé qui impose unanimement ses conditions d'exercice. Comment faire entendre raison à un employeur ou à un client si l'on trouve sur le marché des collègues qui eux, acceptent de déroger aux règles permettant un travail de qualité. De bonnes relations professionnelles apportent de surcroît un climat de travail plus serein dans lequel les tensions ne prennent pas le pas sur l'accomplissement des tâches.

Il y a ensuite le besoin de se réunir afin de travailler ensemble : analyser sa pratique, échanger des conseils ou du vocabulaire, préparer. Il existe un service d'interprètes proposant des ateliers de transmission des savoirs afin de bénéficier de l'expérience des anciens. Pouvoir se superviser les uns les autres est également très utile. En effet, les interprètes n'ont pas de retour sur leurs prestations lorsqu'ils travaillent seuls, comment alors éviter de répéter les mêmes maladresses, de tomber dans une certaine routine, bref comment se corriger et

progresser afin d'améliorer sa pratique ?

Il y a également le besoin d'échanger sur les situations délicates (sensibles, lourdes, dramatiques,) rencontrées sur le terrain et pouvant avoir des répercussions psychologiques sur l'interprète, le respect du secret professionnel l'empêchant d'en parler à l'extérieur.

Travailler ensemble, c'est aussi pouvoir se répartir les tâches en fonction des goûts et des compétences de chacun, en particulier veiller à ce que les débutants ne soient pas mis en échec. C'est également pouvoir se répartir et équilibrer le temps de travail le soir et les week-ends.

Il est important que ces temps soient réguliers, prévus dans le planning et rémunérés, autrement dit reconnus comme de réels temps de travail.

• *Préparer ses interventions (cité par 11 interprètes)*

Il s'agit dans un premier temps de réussir à obtenir les documents utiles à la préparation. Plusieurs interprètes soulignent l'avantage qu'ils ont à gérer les demandes de préparation eux-mêmes. Afin que la transmission des documents soit facilitée, la mise au point d'outils informatiques permettant la mise en commun de préparations entre collègues est possible. La préparation consiste également à réunir les informations contextuelles de l'intervention. L'observation du terrain avant d'interpréter peut être appréciable.

Il s'agit ensuite d'avoir le temps de préparer. Ce temps de préparation doit être reconnu comme un temps de travail. Les interprètes apprécient de pouvoir faire l'évaluation de la durée de celui-ci eux-mêmes. I 78 précise qu'étant jeune interprète, son temps de préparation est légèrement supérieur à celui de ces collègues expérimentés.

• *Respecter la durée limite des temps d'interprétation (cité par 10 interprètes)*

Respecter les temps de pauses et ne pas travailler seul au-delà de deux heures par demi-journée est une garantie de qualité en soit. Cela permet également de travailler plus souvent en binôme. Or nous avons vu plus haut l'importance pour les interprètes de pouvoir échanger et se superviser. Travailler en binôme, c'est

aussi avoir la possibilité de passer le relais à un collègue lorsque l'on se sent en difficulté ce qui est rassurant en soit, même si on le fait pas.

- **Travailler selon un planning cohérent (cité par 10 interprètes)**

Les relations entre l'équipe d'interprètes et la gestion du planning/relation client sont suffisamment bonnes pour effectuer des prestations de qualité... si par inadvertance les conditions ne sont pas minimales, la personne responsable du planning/relation client est réactive et prompt à faire de son mieux dans l'immédiat et pour l'avenir ! (I 45)

Organiser un planning cohérent semble être tout un art. Les interprètes soulignent l'avantage qu'ils ont à le gérer eux-mêmes ou à ce que ce soit fait par une personne compétente en la matière. Ils peuvent alors juger de la meilleure organisation possible de leur travail : « *Je m'arrange pour me ménager des pauses et organise ma semaine de façon à avoir le temps de préparer, de travailler correctement, de se ménager des pauses, etc.* » (I 33). Ils citent également « *le confort qu'il y a à connaître son planning à l'avance et à pouvoir s'arranger entre collègues si besoin.* » (I 23).

- **Pouvoir choisir ses interventions (cité par 8 interprètes)**

Les interprètes travaillent mieux lorsqu'ils ont une marge de liberté dans le choix de leurs interventions. Cela leur permet de pouvoir équilibrer les plus ou moins intéressantes, les plus ou moins difficiles et de pouvoir gérer leur fatigue. Ils apprécient également de pouvoir en refuser s'ils ne s'estiment pas compétents ou si la demande ne leur est pas éthique. « *En bref, je me respecte et respecte ainsi le client.* » témoigne I 72. Ils apprécient également d'avoir la possibilité de refuser certains soir ou week-ends.

Avoir ce choix est un des avantages qu'il y a à être vacataire.

- **Disposer d'amplitudes horaires de travail (cité par 6 interprètes)**

Si les interventions peuvent avoir lieu à toutes heures, l'interprète, lui, a besoin d'amplitudes horaires de travail et de repos équilibrées. Il doit également pouvoir organiser sa vie personnelle dont la qualité influe indirectement sur la qualité de son travail. C'est cela dont témoigne I 18 :

A présent j'ai de vraies amplitudes horaires qui me permettent d'être en forme. Si je travaille le week end, j'ai automatiquement des jours de récup, avant ou après, selon mes besoins. Si je travaille de soir, je commence ma journée l'après midi, et pas trop tôt le lendemain.

Des horaires de travail cadrés permettent d'éviter la surcharge de travail : « un planning très rarement chargé, peu de fatigue, donc bonne santé physique et morale = prestation de qualité toujours avec le sourire ! ». (I 22)

- **Autres**

Sont également cités par les interprètes dans des proportions moindres :

- La reconnaissance et la valorisation des efforts : « j'apprécie que soit valorisé par un meilleur salaire l'effort que je fournis en travaillant les soirs et les week-ends (les interprètes peuvent choisir pour cette majoration une rémunération en argent ou en récupération de temps) » (I 34),
- Le rapport aux clients : « nous réussissons à imposer nos conditions de travail aux clients. » (I 20)
- Le rapport à l'employeur : « Il n'y a plus de conflit avec l'employeur ce qui assainit l'esprit et permet de s'attacher à ce pour quoi on est embauché. » (I 35)
- L'intérêt des interventions.
- La possibilité de se former sur des thèmes spécifiques.

III.2.2 - Eléments empêchant la qualité des prestations : freins

Notons que certains éléments qui constituent de véritables obstacles à la production de qualité pour certains ne sont que limitant pour d'autres et n'empêchent alors pas la qualité.

- **Le non respect des durées limites des temps d'interprétation (cité par 13 interprètes)**

Ce non respect ne permet pas à l'interprète d'effectuer un travail de qualité pour des raisons évidentes de fatigue qu'explicite bien I 29 :

Ce sont des interventions que j'effectuais sans binôme. Malgré les pauses que je m'octroyais, je n'étais pas en mesure d'assurer une interprétation de qualité 4 heures de suite : dès la moitié du cours le sens pouvait parfois m'échapper, je ne saisisais plus des termes techniques que j'avais pourtant préparé, ma production manquait de clarté.

mais également pour des raisons indirectes qui peuvent être un stress, un mal être, des sentiments de culpabilité et de ne pas être reconnu, une dépense de temps et d'énergie à lutter pour ses conditions de travail et à se protéger de la pression ainsi que le montrent les exemples suivants :

La fatigue (plus de deux heures d'interprétation par demi journée) engendre une mauvaise qualité d'interprétation et une tension nerveuse qui sont difficile à vivre pour les personnes sourdes qui n'y peuvent rien. A cela s'ajoute un sentiment de culpabilité car mauvaise interprétation = culpabilité. Enfin, une "fuite" de l'interprète aux pauses et aux repas = manque dans la relation sociale. (I 85)

L'employeur, pour limiter les frais et rentabiliser le déplacement, va demander à son salarié d'intervenir seul sur des prestations, qui dépassent largement les 2h. Les interprètes luttent donc sans cesse pour défendre leurs conditions de travail, demander des binômes ou refuser les journées complètes seuls... et subissent sans relâche la pression d'une hiérarchie qui n'a qu'un objectif de rentabilité. (I 56)

- ***L'absence de préparation (citée par 8 interprètes)***

On retrouve ici d'une part l'impossibilité d'obtenir des documents et d'autre part l'absence de rémunération d'un temps de préparation. Cette dernière entraîne pour l'interprète un manque de temps pour préparer d'une part, une dévalorisation de son travail et une démotivation d'autre part. Nous avons vu que 9% des interprètes n'avaient pas de temps de préparation prévu dans leur temps de travail. Ils citent ce manque comme une difficulté majeure pour produire une interprétation de qualité.

Lorsque ce temps est rémunéré, il peut parfois être passé à compenser un autre temps : « *Nous passons beaucoup de temps dans les transports qui bouffent le temps de prépa, donc parfois je ne prépare pas.* » (I 94).

- ***La surcharge de travail (citée par 8 interprètes)***

Elle est souvent la conséquence de l'annualisation du temps de travail qui rend la charge de travail irrégulière sur l'année. Le témoignage d'I 92 nous donne un

exemple de surcharge de travail :

L'exemple classique de prestation de qualité grignotée : les conférences, qui se déroulent automatiquement en sus d'une journée de travail, un soir ou un week end, nous ne sommes pas assez nombreux pour pouvoir instaurer la règle : "celui qui fait une conférence le soir doit avoir son après-midi etc.

et celui d'I 35 nous en donne les conséquences : « *Travail très intensif et dense psychologiquement entraînant TMS, troubles du sommeil, perte de confiance en soi, dévalorisation, etc., donc conséquences obligatoires sur la qualité du travail fourni.* »

● ***L'incohérence du planning (citée par 7 interprètes)***

Dans une journée de formation de 8h00, se relaient différents interprètes toutes les 2h00 ou 1h30 ou 1h00 selon l'organisation du service. Situation très pénible à gérer en tant qu'interprète puisque les relais et les pauses ne correspondent en rien à l'organisation des clients, et de plus, difficultés à suivre correctement le fil des discours dans la mesure où l'on traduit de manière décousue (une fois dans la journée, sans savoir se qui s'est passé avant ou après). Aucune information sur les missions sur lesquelles nous sommes envoyés. Parfois, juste un nom et une adresse. (I 82)

Les RDV sur lesquelles on nous envoie sont parfois mal évalués (dû à des secrétaires qui ne connaissent pas le métier). On m'a déjà envoyé sur une presta de 2h mais niveau conf. J'étais seule mais malgré la pause, le niveau du contenu était tellement dense et le rythme soutenu que cela m'a achevé! Power point, amphi, discours de tous les responsables de l'établissement.... pfff!!! Pour la secrétaire c'était une réunion de rentrée dans un lycée, dans sa tête : 2h = 1ILS. Elle ne s'est pas renseignée du contenu et moi j'ai fait confiance mais je n'aurai pas dû...! Cela m'a appris à me méfier des missions sur lesquelles on m'envoie mais du coup, plus de temps de travail, de prep... (I 39)

L'incohérence du planning peut également se manifester par des horaires trop serrés : « *Un autre problème sont les transports et le manque de temps entre 2 prestations qui peut apporter un stress et un manque de préparation avec le client avant l'intervention.* » (I 54). Les temps de déplacement entre deux interventions doivent être suffisant pour que l'interprète arrive à temps sur les lieux. Il lui est souvent indispensable d'être en avance afin de pouvoir préparer son interprétation avec les personnes concernées. Les temps de repas doivent également permettre d'avoir réellement le temps de manger.

- ***L'absence d'échanges avec les collègues (citée par 6 interprètes)***

Cette absence peut être due à l'isolement géographique de l'interprète mais également à l'organisation du travail au sein du service ainsi qu'en témoignent par exemples I 35 : « *Manque cruel d'espaces de régulation et d'analyse de pratique et ressentis entraînant une frustration grandissante et un désamour du métier, donc conséquences obligatoires sur la qualité du travail fourni.* » et I 89 :

L'absence de préparation commune des interventions faites en binôme, l'absence de supervision du collègue pendant toute la durée de l'intervention en binôme, l'absence de réflexion commune sur les pratiques conduisent à un sentiment de travail routinier solitaire. C'est très loin des valeurs que mes anciens collègues m'ont inculquées voilà 14 ans de cela. Et Dieu merci, j'ai connu cette époque où travailler main dans la main procurait confiance, persévérance et bonne humeur! Je plains les petits nouveaux !

- ***Les clients et usagers (cités par 4 interprètes)***

Il s'agit ici de l'impossibilité de faire reconnaître et accepter aux clients les conditions d'exercice du métier. Voici ce qu'en disent I 10 : « *Les demandes du client sont parfois faites sans se soucier du vrai besoin; nous travaillons alors pour son image de marque, sans préparation, pour des prestations infaisables etc.* » et I 23 : « *comportement proche du harcèlement de certains clients qui essaient de remettre en cause les binômes...* » Le niveau très bas de langue des signes des usagers est également cité.

- ***L'insuffisance de la rémunération (citée par 3 interprètes)***

Le salaire, qualifié dans les témoignages de minable ou dérisoire peut également entrer en jeu : « *Salaire pas à la hauteur de la dureté de la profession : démotivation, conséquences indirectes sur la qualité du travail fourni.* » (I 35)

- ***La méconnaissance du métier par l'employeur (cité par 3 interprètes)***

Les hiérarchies sont souvent étrangères au métier et comprennent donc difficilement les revendications des professionnels [...]. Ainsi, les salariés se retrouvent sur le terrain à gérer des situations qui n'existeraient pas si les chefs de service savaient dire 'non' à des marchés qui certes rapportent de l'argent mais pour lesquels les prestations sont médiocrement accomplies dans la mesure où des conditions minimum de travail ne sont pas réunies (binôme, préparation...). (I 82)

III.3 – Pour l’obtention et l’amélioration de la qualité du travail

Les interprètes doivent se trouver dans un dispositif de travail clair. Les chiffres montrent que cela fait réellement la différence notamment en ce qui concerne les horaires de travail : afin d’éviter les journées extensibles, il convient que les interprètes aient des horaires fixes de début et de fin de journées (ceux-ci pouvant varier suivant les jours de la semaine, comprendre des soirées ... du moment que cela soit fixé et qu’une amplitude horaire journalière maximale soit respectée). Il convient également qu’un cadre soit fixé au travail en soirée, le week-end et les jours fériés de façon à ce que l’interprète puisse organiser et concilier les aspects à la fois professionnel, familial et personnel de sa vie. Lorsque le nombre d’interprètes est suffisant, la mise en place d’un système d’astreintes est possible. Ce qui joue sur la qualité du travail n’est pas le fait de travailler le soir, c’est le fait d’y être contraint. Il s’agit donc d’être d’accord au départ. Quant au respect des durées maximum d’interprétation, il est incontournable.

Ensuite, à l’intérieur d’horaires existants, doit être définie l’organisation des différents temps de travail : interprétation, préparation, déplacement, immobilisation, travail entre collègues, pauses. Il est indispensable que les plannings qui en découleront soient cohérents.

Ce dispositif de travail doit être consigné le plus précisément possible dans une fiche de poste. Les situations dites « exceptionnelles » doivent y figurer ainsi que la fréquence à laquelle elles peuvent revenir. A ce moment là, l’interprète doit penser à tout ce qui ne lui est pas éthique afin de ne pas se trouver en souffrance sur le terrain par la suite. S’il se sent forcé, il sera moins performant. L’article 9 du code éthique des interprètes membres de l’AFILS : « *L’interprète peut refuser un contrat si, pour une raison éthique et personnelle, il sent que sa prestation ne sera pas conforme au présent code.*»¹ peut être cité.

Il est important que les interprètes aient à souffrir le moins possible du sentiment de ne pas être reconnu de leur hiérarchie. Logiquement, plus ils sont professionnels au départ en exigeant les conditions leur permettant de bien faire

¹ <http://www.afils.fr/index.php/code-ethique> consulté en novembre 2010

leur travail, plus ils seront reconnus. (Nous sommes consciente que cela ne suffit malheureusement pas toujours, c'est néanmoins un bon début).

Le but est que l'interprète soit satisfait de ses conditions de travail, il travaillera d'autant mieux. Des rencontres régulières avec la hiérarchie doivent pouvoir être l'occasion de faire évoluer la fiche de poste après expérimentation de terrain.

Travailler nécessite parfois de faire des compromis, l'important est qu'ils conviennent aux deux parties.

III.3.1 - Afin de pouvoir effectuer un travail de qualité :

- Respecter les durées d'interprétation préconisées par l'AFILS.

L'exercice d'interprétation demande à l'interprète de répartir son énergie dans plusieurs efforts simultanés : écoute, analyse, mémorisation et production. Cette simultanéité engendre un stress ou pression psychique. Il est donc normal d'être intellectuellement fatigué, c'est bien l'inverse qui ne l'est pas. La pause doit être prise avant que la fatigue ne se fasse sentir car après, il n'est plus possible de réellement récupérer. Connaître et faire reconnaître ses limites relèvent du professionnalisme et entraînent la reconnaissance des compétences. Or n'oublions pas que 91% des interprètes n'ayant pas la possibilité d'effectuer un travail de qualité souffrent d'un manque de reconnaissance.

Les interprètes sont les mieux placés pour évaluer les configurations de travail seul, en binôme ou en trinôme en fonction de la durée, du contenu et du contexte d'intervention. Si cette tâche ne leur revient pas, elle doit être attribuée à une personne connaissant au mieux les mécanismes et l'environnement du métier. Outre le fait de permettre de respecter les durées d'interprétation, travailler en binôme est un levier pour la qualité du travail. Cela permet aux interprètes de se superviser et de se passer le relais en cas de difficultés.

Les répercussions du non respect de ces durées sur l'interprète en personne sont nombreuses. Après la fatigue immédiate viennent le stress, l'anxiété, le sentiment d'échec et le découragement de ne pas y arriver, la culpabilité et le mal être dans les relations professionnelles, la dépense de temps et d'énergie pour lutter et se

protéger puis la démotivation si les prérogatives ne sont toujours pas entendues. Tout cela peut à long terme aller jusqu'à l'épuisement psychique, le burnout, l'arrêt de travail et dans le cas extrême l'arrêt du métier.

Le respect des durées d'interprétation garantie le maintien de la santé physique et morale et donc la longévité de l'interprète dans le métier. Il représente le « minimum syndical » à la garantie de la qualité de son travail.

- Préparer

Avoir la possibilité de préparer correctement est indispensable au travail de l'interprète. Si ne pas préparer est le deuxième frein à un travail de qualité, préparer en est le deuxième levier d'où l'importance de cette action. Il doit s'agir d'un temps de travail rémunéré permettant de réunir les documents et informations indispensables suffisamment tôt pour ensuite pouvoir les travailler. Les interprètes sont les mieux placés pour évaluer le temps qui leur est nécessaire à cela ainsi que pour en gérer les demandes auprès des clients : ils savent de quoi ils ont besoin. Si cette dernière tâche ne leur revient pas, la personne qui s'en acquitte doit pouvoir argumenter la demande de documents et réunir les éléments contextuels indispensables. La préparation peut également consister à rencontrer les intervenants si besoin et à contacter des collègues plus spécialisés dans certains domaines. Si l'intervention se fait en binôme, elle consiste encore à préparer en commun. Il convient de veiller à ce que le temps de préparation ne soit pas en réalité « manger » par un autre temps comme celui du transport par exemple. Un temps d'immobilisation ne peut constituer un temps de préparation à moins que toutes les conditions matérielles soit réunies pour qu'il le devienne. Il paraît judicieux que les débutants disposent d'un peu plus de temps que leurs collègues aguerris, l'expérience constituant souvent une excellente partie de la préparation en soi.

Les répercussions de l'absence de préparation sont directes sur la qualité de l'interprétation mais aussi indirectes dans le sens qu'elles conduisent à une démotivation et encore une fois à la non reconnaissance du métier car non, il ne suffit pas de bouger les mains sur place pour interpréter.

- Ne pas être surchargé de travail

Ce qui semble être une évidence constitue pourtant le troisième frein à la qualité de l'interprétation et mérite donc d'être cité. Souffrir d'une surcharge de travail, en sus de la fatigue peut entraîner le sentiment d'être exploité, 60% des interprètes n'ayant pas la possibilité d'effectuer un travail de qualité en sont victimes. Nous retrouvons ici la nécessité que soit établi un cadre de travail clair afin de l'éviter.

- Travailler selon un planning cohérent

D'une manière générale, moins il y a d'intermédiaires entre le client et l'interprète, mieux c'est. Si les plannings ne sont pas gérés par les interprètes eux-mêmes, il est important qu'ils le soient par une personne connaissant bien les subtilités du métier afin de ne pas arriver à des situations saugrenues ou ingérables. Dans ce cas, l'interaction entre la personne gérant les plannings et les interprètes doit pouvoir exister.

- Travailler entre interprètes

Pouvoir travailler en commun est le premier levier à la qualité du travail des interprètes. Si l'interprète est seul à exercer son métier dans sa structure de travail, il est d'autant plus important pour lui de pouvoir travailler en binôme aussi souvent que possible. Il est également important qu'il ait la possibilité de participer aux réunions régionales d'interprètes, aux rencontres organisées par l'AFILS (Université d'automne tous les deux ans, portes ouvertes tous les ans...) et à toutes autres manifestations concernant le métier. Si plusieurs interprètes travaillent dans la même structure, il est indispensable à la qualité de leur travail qu'ils aient la possibilité de se réunir sur des temps de travail réguliers. Ces rencontres peuvent exister sous forme d'analyse de pratique, atelier de transmission, groupe de paroles... Travailler ensemble est porteur, dynamisant et se répercute positivement sur la qualité des prestations.

- Informer les clients et usagers

Les clients et usagers doivent être clairement informés des conditions d'exercice de

l'interprète en amont de l'intervention de façon à ne plus avoir à les discuter ensuite. Dans l'idéal, ils ne devraient pas pouvoir penser qu'il peut en être autrement. Ainsi, l'interprète ne demandera pas à prendre une pause, il la prendra. Cela fait intrinsèquement partie de sa façon de travailler. Une manifestation nécessitant la présence d'un interprète en langue des signes ne se déroule pas comme s'il n'était pas là. Il doit y prendre la place professionnelle qui lui revient.

III.3.2 - Afin de pouvoir améliorer la qualité du travail :

- Avoir un libre arbitre quant au choix des interventions

Il est favorable à la qualité de son travail que l'interprète soit entendu sur le choix de ses interventions. Leur répartition peut aussi se faire en fonction des compétences et de l'intérêt de chacun et les disponibilités personnelles peuvent également être prises en compte. L'interprète doit veiller à ne pas se retrouver en état de souffrance éthique autrement dit avoir à réaliser des tâches contraires à ses convictions ou à la conviction d'un travail bien fait. Il doit aussi pouvoir refuser une prestation en dehors de ses horaires de travail.

Etre entendu ne peut avoir qu'un impact psychologique positif sur la personne de l'interprète.

- Etre rémunéré à hauteur de ses compétences et des efforts fournis

Cela est une reconnaissance du travail à part entière. Etre sous payé peut entraîner dévalorisation et démotivation qui ont des répercussions négatives sur la qualité du travail. Les efforts fournis, par exemple pour travailler soirs, week-ends et jours fériés doivent également être reconnus par une meilleure rémunération. Il paraît également logique que l'interprète ne devrait pas avoir à engager de frais personnels dans l'exercice de son travail. Ainsi, les frais de déplacements mais également de téléphonie devraient lui être remboursés à hauteur de ce qu'il dépense.

- Avoir la possibilité de se former

« Afin d'optimiser la qualité de son travail, l'interprète se doit de toujours parfaire ces connaissances, d'approfondir autant sa culture générale que les domaines plus précis sur lesquels il est amené à intervenir. »¹ Ainsi, la formation continue est pour tous les travailleurs, mais peut être particulièrement pour les interprètes un élément favorable à la qualité de leur travail.

¹ <http://www.afils.fr/index.php/interprete-traducteur> consulté en novembre 2010

CONCLUSION

Cette étude nous permet, dans un premier temps, de faire le point sur les conditions d'exercice actuelles du métier. Nous constatons qu'il reste précaire (prédominance de temps partiels) mais aussi qu'il évolue favorablement (proportion de CDI en nette progression, en référence aux travaux effectués en 2003). L'observation de l'organisation quotidienne du travail des interprètes interrogés nous laisse entrevoir une très grande diversité de situations sur tout le territoire. Nous trouvons des cadres de travail clairs coexistants avec d'autres aux contours bien plus flous dans lesquels les conditions minimales de travail ne sont pas toujours prises en compte. Les interprètes sont d'ailleurs peu nombreux à posséder une fiche de poste clarifiant leur dispositif de travail. Malgré leur qualification et les efforts qu'ils fournissent, leur salaire est en deçà de ce qu'il devrait être et ne satisfait pas le plus grand nombre d'entre eux. Les répercussions de ces conditions de travail sont importantes, physiquement et psychologiquement, avec le sentiment très fort de ne pas être reconnu. Bien qu'ils soient rarement syndiqués, 88% des interprètes dépense leur énergie à se battre pour pouvoir trouver des conditions d'exercice satisfaisantes. C'est peut être pour ces raisons que de plus en plus d'interprètes exercent une activité indépendante leur permettant d'être à la fois plus fidèle à leur éthique personnelle et professionnelle, et mieux rémunérés.

Dans ce contexte, un quart des interprètes estiment ne pas pouvoir effectuer un travail de qualité et les autres sont nombreux à penser qu'ils pourraient mieux faire. Un des problèmes majeurs est la méconnaissance du métier par l'entourage professionnel de l'interprète (employeur, intermédiaire entre le client et l'interprète, gestionnaire des plannings) pouvant conduire à des situations ingérables. Or il est indispensable que cet entourage sache que « l'interprétation simultanée requiert une énergie importante, une concentration constante, un travail intellectuel éprouvant »¹ et nécessite des conditions d'exercice spécifiques. Ainsi, doit-il savoir que pour être de qualité, l'interprétation doit s'effectuer dans

¹ GUITTENY Pierre, *op. cit.*, p. 12.

un cadre temporel clair après avoir été préparée par des professionnels répondant à une charge de travail raisonnable répartie selon un planning cohérent et pouvant se réunir afin de travailler entre eux.

C'est aux interprètes qu'il revient d'exiger les conditions de travail leur permettant de bien faire ce pour quoi ils sont embauchés. Nous souhaitons que cette étude puisse étayer leurs arguments en ce sens.

BIBLIOGRAPHIE

BERNARD Alexandre, ENCREVE Florence, JEGGLI Francis, *L'interprétation en langue des signes*, Paris, PUF, 2007.

COLIN Maud, *Le devenir des interprètes langue des signes française /français*, mémoire de DFSSU interprète français/langue des signes française, Université Paris 8 – SERAC, 2001.

COUGNON Christelle, *Le rapport vie privée – vie professionnelle chez l'interprète en langue des signes*, mémoire de master sciences du langage « interprétariat en langue des signes », Université Paris 8 – SERAC, 2009.

DEJOURS Christophe, *Souffrance en France*, Lonrai, Seuil, 1998.

DELAPORTE Yves, *Les sourds, c'est comme ça*, Paris, Ed. de la Maison des sciences de l'homme, 2002.

GOLLAC Michel, VOLKOFF Serge, *Les conditions de travail*, Paris, Ed. La Découverte, 2007.

GUITTENY Pierre, *Entre sourds et entendants. Un mois avec un interprète en langue des signes*, Angers, Ed. Monica Companys, 2009.

JEGGLI Francis, *Qu'est ce qu'un (bon) interprète en langue des signes ?*, livret élaboré à partir d'un mémoire de maîtrise de sciences du langage, Université Paris 8, 1999.

LOUVIOT R., *La solitude de l'interprète en langue des signes*, mémoire de DFSSU interprète français/langue des signes française, Université Paris 8 – SERAC.

MOTTEZ Bernard, *Les Sourds existent-ils ?*, Paris, l'Harmattan, 2006.

OLIVIER Nelly, *Etre interprète en langue des signes en France en 2003-2004*, mémoire de DFSSU interprète français/langue des signes française, Université Paris 8 – SERAC, 2004.

ROBERT Yoann, *Interprètes en langue des signes et troubles musculo-squelettiques*, mémoire de master sciences du langage « interprétariat en langue des signes », Université Paris 8 – SERAC, 2009.

SINGLY François de, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Armand Colin, 2005.

SAUREL Marie-Laure, *Economie : le marché sur lequel évolue l'interprète en langue des signes. Quelles évolutions peut-on anticiper ?*, mémoire de master sciences du langage « interprétariat en langue des signes », Université Paris 8 – SERAC, 2007.

SITES INTERNET

www.afils.fr (octobre et novembre 2010)

www.languedessignes.com (septembre 2010)

www.study.com (septembre 2010)

www.wikipedia.org (octobre 2010)

ANNEXE 1 - QUESTIONNAIRE

Bonjour à tous,

Dans le cadre du DFSSU Paris 8/SERAC, je prépare un mémoire portant sur **les conditions de travail des interprètes français/LSF**.

Il s'agit de présenter un état des lieux des conditions de travail actuelles des interprètes qu'ils soient salariés ou indépendants, de savoir s'ils en sont satisfaits, de faire le lien avec les qualités de leurs prestations et éventuellement d'étudier des pistes permettant de les améliorer.

Mon étude se base sur un questionnaire anonyme et n'est donc réalisable que grâce à votre contribution.

Je vous serai donc reconnaissante d'y répondre même si je sais que vous êtes déjà régulièrement sollicité pour ce genre de travaux.

Vous le trouverez en cliquant sur ce lien :

<https://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=dHVSc2xSSjdEdUFhdmdfX1N4aHpUaFE6MQ>

D'avance, merci.

Camille de Marguerye

camille.demarguerye@gmail.com

ANNEXE 2 - ANNUAIRE DES TABLEAUX

N° 1 - Répartition des interprètes :

Salariés d'une seule structure	49
Salariés de plusieurs structures	27
A la fois salariés et indépendants	19
Indépendants	4
TOTAL	99

N° 2 - Structures de travail des interprètes salariés :

Association	39
Service d'interprètes	35
Fonction publique	13
Institut	3
Entreprise	2
TOTAL	92

N° 3 - Statuts des interprètes salariés :

CC 66	42
SCOP	18
agent non titulaire de la fonction publique	9
salarié droit du travail	8
CC des organismes de formation	5
vacataire	5
CC 51	3
agent titulaire de la fonction publique	1
fonctionnaire	1
TOTAL	92

N° 4 - Statuts des interprètes indépendants :

Auto-entrepreneur	13
Profession libérale	4
Intérimaire/CESU	4
Intermittent	2
TOTAL	23

N° 5 - Temps de travail des interprètes salariés :

Temps plein	34	38%			
Temps partiel	56	62%	choisi	46	82%
			subi	10	18%
Autre	1				
Sans réponse	1				
TOTAL	92	100%		56	100%

N° 6 - Variabilité du temps de travail quotidien des interprètes salariés.

Si variable, sont-ils conduits à devoir être disponible sans être payé? :

Fixe	62	67%			
Variable	30	33%	Oui	9	30%
			Non	21	70%
TOTAL	92	100%		30	100%

N° 7 - Horaires de travail des interprètes salariés :

	Pris en compte	Pas pris en compte	TOTAL	Pris en compte	Pas pris en compte
Horaires limites de début et de fin de journée	32	60	92	35%	65%
Amplitude horaire journalière maximale de travail	54	38	92	59%	41%
Nombre d'heures de repos obligatoires entre 2 journées	25	67	92	27%	73%

N° 8 - Interprètes disposant d'horaires limites de début et de fin de journée :

		Nombre total d'interprètes	
Parisiens	11	23	48%
Provinciaux	17	62	27%
Fonction publique	7	13	54%
Associations	14	39	36%
Services	9	35	26%
Ensemble des interprètes	32	92	35%

N° 9 - Temps d'interprétation des interprètes, il leur arrive d'interpréter :

	Plus de 2h par ½ journée sans relais	Seul plus de 55 min consécutives sans pause	Nombre total d'interprètes
Indépendants	3	6	23
	13%	26%	
Service	11	13	35
	31%	37%	
Fonction publique	3	4	13
	23%	31%	
Association	17	19	39
	44%	49%	
SCOP	8	9	17
	47%	53%	
Ensemble des salariés	34	38	92
	37%	41%	

N° 10 - Temps de travail rémunérés des interprètes salariés :

	rémunéré	non rémunéré	TOTAL	rémunéré	non rémunéré
temps de préparation	84	8	92	91%	9%
temps de déplacement	82	10	92	89%	11%
temps d'immobilisation	67	25	92	73%	27%

N° 11 - Travail soir, week-end et jours fériés :

	Soir	Week-end et jours fériés	Nombre total d'interprètes	Cela leur convient-il ?		Nombre d'interprètes travaillant soir et/ou week-end
				Oui	Non	
Indépendants	21	21	23	23	0	23
	91%	91%		100%		
Fonction publique	9	8	13	10	1	11
	69%	62%		91%	9%	
Association	29	28	39	21	8	29
	74%	72%		72%	28%	
Service	31	29	35	25	5	31
	89%	83%		81%	16%	
SCOP	17	16	17	13	4	18
	100%	94%		72%	22%	
Ensemble des salariés	73	70	92	58	16	77
	79%	76%		75%	21%	

N° 12 - Evolution des types de contrats de travail des interprètes salariés :

2003	CDD	CDI	TOTAL	CDD	CDI
Tous salariés	29	25	54	54%	46%
Parisiens	24	10	34	71%	29%
Provinciaux	5	15	20	25%	75%
2010	CDD	CDI	TOTAL	CDD	CDI
Tous salariés	21	71	92	23%	77%
Parisiens	5	18	23	22%	78%
Provinciaux	12	50	62	19%	81%

N°13 - Les interprètes salariés disposent-ils d'une fiche de poste ? :

Oui	29	32%
Non	62	67%
Ne sait pas	1	1%
TOTAL	92	100%

N° 14 - Les frais de transport des interprètes salariés leurs sont-ils remboursés à hauteur de ce qu'ils dépensent ?

Oui	69	75%
Non	22	24%
Sans réponse	1	1%
TOTAL	92	100%

N° 15 - Leurs revenus satisfont-ils les interprètes ? :

	Salariés	Indépendants	Salariés	Indépendants
Oui	26	18	28%	78%
Non	66	5	72%	22%
TOTAL	92	23	100%	100%

N° 16 - Les conditions de travail des interprètes salariés ont-elles déjà été à

l'origine :

	Oui	Non	Sans réponse	TOTAL	Oui	Non
D'un sentiment de précarité	32	57	3	92	35%	62%
De difficultés financières	36	51	5	92	39%	55%

N° 17 - Solutions trouvées dans le cadre de leur travail par les interprètes

salariés (pour 92 salariés) :

Soutien des collègues	76	86%
Soutien de la hiérarchie	24	26%
Analyse de pratique	22	24%
Groupe de parole	16	17%
Aucune	12	13%
Autres dans le cadre du travail	2	2%

N° 18 - Adhésion des interprètes salariés à un syndicat :

Oui	11	12%
Non	81	88%
TOTAL	92	100%

N°19 - Les conditions de travail des interprètes salariés ont-elles déjà été à

l'origine de TMS :

	Oui	Non	Sans réponses	TOTAL	Oui	Non
Ensemble des salariés	43	45	4	92	49%	51%
Association	22	15	2	39	59%	41%
Service	15	19	1	35	44%	56%
Fonction publique	5	8		13	38%	62%

N°20 - Les conditions de travail des interprètes salariés ont-elles déjà été à

l'origine de :

	Oui	Non	Sans réponses	TOTAL	Oui	Non
Sentiment de ne pas être reconnu						
Ensemble des salariés	65	27		92	71%	29%
Association	31	8		39	79%	21%
Fonction publique	9	4		13	69%	31%
Service	21	14		35	60%	40%
Démotivation						
Ensemble des salariés	56	35	1	92	62%	38%
Association	28	10	1	39	74%	26%
Fonction publique	8	5		13	62%	38%
Service	17	18		35	49%	51%
Insomnies, anxiété						
Ensemble des salariés	46	42	4	92	52%	48%
Association	24	13	2	39	65%	35%
Fonction publique	6	7		13	46%	54%
Service	14	20	1	35	41%	59%
Souffrance éthique						
Ensemble des salariés	39	51	2	92	43%	57%
Association	19	19	1	39	50%	50%
Fonction publique	4	9		13	31%	69%
Service	15	20		35	43%	57%
Sentiment d'être exploité						
Ensemble des salariés	36	53	3	92	40%	60%
Association	23	14	2	39	62%	38%
Fonction publique	5	8		13	38%	62%
Service	6	28	1	35	18%	82%
Sentiment de culpabilité						
Ensemble des salariés	29	60	3	92	33%	67%
Association	14	23	2	39	38%	62%
Fonction publique	3	10		13	23%	77%
Service	10	24	1	35	29%	71%
Burnout						
Ensemble des salariés	14	71	7	92	16%	84%
Association	5	31	3	39	14%	86%
Fonction publique	3	9	1	13	25%	75%
Service	6	27	2	35	18%	82%
Dépression						
Ensemble des salariés	6	82	4	92	7%	93%
Association	2	35	2	39	5%	95%
Fonction publique	2	11		13	15%	85%
Service	2	32	1	35	6%	94%

N° 21 - les conditions de travail des interprètes salariés les ont-elles déjà amené à être en situation de :

	souvent	parfois	jamais	nombre total de réponses	souvent	parfois	jamais
devoir lutter pour qu'elles leur conviennent							
Ensemble des salariés	44	36	11	91	48%	40%	12%
Association	21	17	1	39	54%	44%	2%
Service	16	10	9	35	46%	28%	26%
Fonction publique	5	7	1	13	38%	54%	8%
faire appel à un syndicat							
Ensemble des salariés		13	78	91		14%	86%
Association		7	31	38		18%	82%
Service		2	33	35		6%	94%
Fonction publique		3	10	13		23%	77%
arrêt de travail							
Ensemble des salariés	2	16	70	88	2%	18%	80%
Association	2	11	24	37	5%	30%	65%
Service		3	31	34		9%	91%
Fonction publique		2	11	13		15%	85%

N° 22 - Les interprètes pensent-ils travailler dans un dispositif clair ?

	Oui	Non	Sans réponse	TOTAL	Oui	Non
Ensemble des interprètes	57	36	3	96	61%	39%
Fonction publique	11	1	1	13	92%	8%
Service	25	9	1	35	74%	26%
Association	17	21	1	39	45%	55%

N° 23 - Leurs conditions de travail satisfont-elles les interprètes ?

	Ensemble des interprètes	Fonction publique	Service	Association
Oui 1	14	3	10	1
2	45	4	17	20
3	32	6	6	15
Non 4	3		1	2
Sans réponses	2		1	1
TOTAL	96	13	35	39
Oui 1	15%	23%	29%	3%
2	48%	31%	50%	53%
3	34%	46%	18%	39%
Non 4	3%		3%	5%

N° 24 - Les interprètes pensent-ils que leurs conditions de travail leur permettent d'effectuer des prestations de qualité ?

	Oui	Non	Sans réponse	TOTAL	Oui	Non
Ensemble des interprètes	70	23	3	96	75%	25%
Fonction publique	11	2		13	85%	15%
Service	23	11	1	35	68%	32%
Association	29	9	1	39	76%	24%

ANNEXE 3 - ETUDE COMPAREE

Les chiffres sont en rouge lorsque nous considérons la différence entre les deux groupes significative (supérieure ou égale à 25%).

N° 1 : CADRE TEMPOREL

Pensez-vous que vos conditions de travail vous permettent d'effectuer des prestations de qualité ?	NON			OUI			
Temps de travail	Temps plein	Tps partiel choisi	Tps partiel subi	Temps plein	Tps partiel choisi	Tps partiel subi	
	45%	45%	9%	52%	38%	9%	
Il vous arrive d'interpréter :							
- plus de 2 h par ½ journée	55%			30%			
- seul plus de 55 min	41%			42%			
- le soir	77%			79%			
- les week-ends et jours fériés	77%			75%			
Cela vous convient-il ? (soir, week-ends et jours fériés)	Non		Oui		Non		Oui
	39%		61%		13%		87%
Votre emploi du temps tient compte :	Horaires limites	Amplitude	Nbe d'h de repos	Horaires limites	Amplitude	Nbe d'h de repos	
	14%	68%	27%	40%	57%	27%	
Votre temps de travail rémunéré comprend :	Prépa	dpclt	immo	Prépa	dpclt	immo	
	100%	95%	64%	87%	87%	75%	

N° 2 : CONTRAT et ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Pensez-vous que vos conditions de travail vous permettent d'effectuer des prestations de qualité ?	NON		OUI	
	CDD	CDI	CDD	CDI
CDI /CDD	23%	77%	24%	76%
Fiche de poste	Non	Oui	Non	Oui
	73%	27%	68%	32%
Vos frais de transport vous sont-ils remboursés à hauteur de ce que vous dépensez ?	Non	Oui	Non	Oui
	33%	67%	22%	78%
<u>Salariés</u> : En regard des efforts déployés, votre salaire vous satisfait-il ?	Non	Oui	Non	Oui
	86%	14%	69%	31%
<u>Indépendants</u> : En regard des efforts déployés, vos revenus vous satisfont-il ?	Non	Oui	Non	Oui
		100%	28%	72%
Vos conditions de travail ont-elles déjà été à l'origine d'un sentiment de précarité ?	Non	Oui	Non	Oui
	57%	43%	66%	34%
Vos conditions de travail ont-elles déjà été à l'origine de difficultés financières ?	Non	Oui	Non	Oui
	60%	40%	56%	44%
En cas de difficultés, quelles réponses trouvez-vous dans le cadre de votre travail ?				
Analyse de pratique	22%		23%	
Groupe de parole	9%		19%	
Soutien de la hiérarchie	0%		36%	
Soutien des collègues	74%		88%	
Aucune	13%		13%	

N° 3 : REPERCUSSIONS PHYSIQUES et PSYCHOLOGIQUES

Pensez-vous que vos conditions de travail vous permettent d'effectuer des prestations de qualité ?	NON			OUI		
Vos conditions de travail ont-elles déjà été à l'origine de :						
TMS	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
	43%	57%	51%	49%		
insomnies, anxiété, angoisse	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
	20%	80%	55%	45%		
démotivation	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
	18%	82%	46%	54%		
sentiment de ne pas être reconnu	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
	9%	91%	39%	61%		
sentiment d'être exploité	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
	40%	60%	66%	34%		
sentiment de culpabilité	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
	55%	45%	72%	28%		
souffrance éthique	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
	32%	68%	66%	34%		
dépression	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
	90%	10%	94%	6%		
burnout	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
	68%	32%	88%	12%		
Vos conditions de travail vous ont-elles déjà amené à être en situation de :						
	souvent	parfois	jamais	souvent	parfois	jamais
devoir lutter pour qu'elles vous conviennent ?	70%	30%		39%	45%	16%
faire appel à un syndicat ?		22%	78%	88%	12%	88%
arrêt de travail	4%	23%	73%	1%	15%	84%