



Vlaanderen
is divers

AB REFUGIES - SOCIAL : PROJET AIDES LINGUISTIQUES FLANDRE OCCIDENTALE

23 DECEMBRE 2020

Pascal Rillof,
Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique

Lies Van Poucke,
Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique

Thomas Schorreel,
Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique

Partie 2 : « Phase d'analyse » par :

July De Wilde,
*Université de Gand, Département de Traduction, Interprétariat et
Communication,
Groupe de recherche MULTIPLES*

Henri Naeyaert,
*Université de Gand, Département de Traduction, Interprétariat et
Communication,
Groupe de recherche MULTIPLES*

TABLE DES MATIÈRES

Glossaire	8
Remerciements	11
PARTIE 1 : DE L'ANALYSE ENVIRONNEMENTALE À LA PHASE D'OBSERVATION	
1 Introduction	13
1.1 Cadre et objet du projet	13
1.2 Terme « aides linguistiques »	14
1.3 Cadre du projet Aides Linguistiques	15
1.3.1 Reconfiguration du parcours de formation et de certification interprétariat en milieu social	15
1.3.2 Projet de recherche Aides Linguistiques I	16
1.4 Question de recherche Projet Aides Linguistiques Flandre occidentale	18
1.5 Partenaires de projet et structure	20
1.6 Mise en phases	21
1.6.1 Phase préparatoire	21
1.6.2 Analyse environnementale	21
1.6.3 Phase test et formation	21
1.6.4 Phase d'observation et phase d'analyse	21
1.6.5 Phase d'analyse	22
1.6.6 Phase de rapportage	22
2 Phase préparatoire	23
2.1 Choix de zone : Courtrai	23
2.2 Poursuite des préparatifs	24
3 Politique linguistique : communiquer avec des allophones	25
3.1 Introduction	25
3.2 Analyse environnementale	26
3.2.1 Introduction	26
3.2.2 Résultats	29
3.2.3 Conclusion et discussion	38
3.3 Applications et outils de traduction	39
3.3.1 Introduction	39
3.3.2 Aperçu de quelques outils et applications	40
3.3.3 Test ordinateur-traducteur Vasco	43
4 Phase test et formation	50
4.1 Introduction	50
4.1.1 Quelques définitions	50
4.2 Séance info	51

4.2.1	Contenu	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.2.2	Évaluation par les participants	52
4.3	Examens d'entrée	53
4.3.1	Première série d'examens d'entrée	54
4.3.2	Deuxième série d'examens d'entrée	54
4.3.3	Méthodologie et contenu	54
4.3.4	Résultats	56
4.4	Formation destinée aux aides linguistiques	61
4.4.1	Introduction	61
4.4.2	Méthodologie et contenu	63
4.4.3	Observations et constatations	69
4.4.4	Évaluation par les candidats	72
4.4.5	Conclusion	74
4.5	Sessions de rappel des connaissances	74
5	Phase d'observation	76
5.1	Introduction	76
5.2	Préparation phase d'observation	77
5.2.1	Recrutement des postes d'observation	77
5.2.2	Directives destinées aux prestataires de services	77
5.2.3	Étude ethnographique préliminaire	78
5.3	Réalisation des observations	79
5.4	Traitement des données observées	81
6	Synthèse et conclusion partie 1	82
7	Bibliographie	84
PARTIE 2: PHASE D'ANALYSE		
	Avant-propos	87
1	Introduction : Objectif de l'étude et questions de recherche	88
2	Ensemble des données et contextes observés	90
3	Méthodologie	93
3.1	Collecte des données et transcriptions	93
3.2	Analyse des données	93
4	Analyse	96
4.1	Évaluation complète	96
4.2	Contexte de l'entretien	97

4.3	Interaction conversationnelle	98
4.4	Prise de notes	101
4.5	Déontologie	102
4.5.1	Positionnement	102
4.5.2	Référence aux principes du code déontologique	104
4.5.3	Absence de retour d'informations	106
4.5.4	Non-restitutions	109
4.5.5	Prise de rôle	112
4.6	Message interprété : exactitude et exhaustivité	112
4.6.1	Omissions	115
4.6.2	Nuances	119
4.6.3	Ajouts	124
4.6.4	Erreurs d'interprétariat	126
4.6.5	Restitutions zéro	129
4.7	Maîtrise du néerlandais	131
5	Conclusions et recommandations	135
6	Bibliographie	140

PARTIE 3 : CONSIDERATIONS SUCCINCTES

1	Introduction	145
2	Comparaison résultats phase test et formation, phase d'observation et phase d'analyse	146
2.1	Introduction	146
2.2	Introduction déontologique / positionnement	147
2.2.1	Constatations phase de formation	148
2.2.2	Constatations phase d'observation et phase d'analyse	148
2.2.3	Conclusion introduction déontologique	148
2.3	Interpréter à la première personne du singulier ou dans le discours direct	149
2.3.1	Constatations phase de formation	149
2.3.2	Constatations phase d'observation et phase d'analyse	149
2.3.3	Conclusion interpréter à la première personne du singulier	149
2.4	Interpréter fidèlement et intégralement	149
2.4.1	Constatations phase de formation	150
2.4.2	Constatations phase d'observation et phase d'analyse	150
2.4.3	Conclusion interpréter fidèlement et intégralement	152
2.5	Transparence	152
2.5.1	Constatations phase de formation	153
2.5.2	Constatations phase d'observation et phase d'analyse	153
2.5.3	Conclusion transparence	153

2.6	Neutralité	153
	2.6.1 Constatations phase de formation	153
	2.6.2 Constatations phase d'observation et phase d'analyse	154
	2.6.3 Conclusion neutralité	154
2.7	Conflits déontologiques	154
	2.7.1 Constatations phase de formation	155
	2.7.2 Constatations phase d'observation et phase d'analyse	155
	2.7.3 Conclusion réaction aux conflits déontologiques	155
2.8	Maîtrise du néerlandais	156
	2.8.1 Constatations phase test et formation	156
	2.8.2 Constatations phase d'observation et phase d'analyse	156
	2.8.3 Conclusion maîtrise du néerlandais	157
2.9	Conclusion	157
3	Conditions mobilisation aides linguistiques	159
3.1	Profil de compétences de l'aide linguistique	159
	3.1.1 Connaissances linguistiques	159
	3.1.2 Connaissances déontologiques	160
	3.1.3 Facultés de transfert	161
	3.1.4 Perception de ses propres capacités et application des stratégies de réparation	162
	3.1.5 Connaissances des domaines d'activités et des entretiens	162
3.2	Entretiens et contextes	163
	3.2.1 Structure de l'entretien	163
	3.2.2 But de l'entretien	163
	3.2.3 Sujet(s) de l'entretien	164
	3.2.4 Contribution des interlocuteurs	164
	3.2.5 Terminologie	164
3.3	Prestataires de services	164
	3.3.1 Directives en termes de l'utilisation de la langue et de l'organisation de l'entretien	165
	3.3.2 Directives en termes de la déontologie	166
4	Organisation offre différenciée	168
4.1	Les aides linguistiques au sein d'un plus large éventail de fonctions de liaison	168
4.2	Recrutement des aides linguistiques	168
4.3	Reconnaissance des aides linguistiques	169
4.4	Une offre différenciée d'interprètes certifiés en milieu social et d'aides linguistiques en vue d'obtenir une offre de soutien satisfaisant davantage les besoins	169
4.5	Les jalons d'une offre différenciée	170
4.6	Mise en œuvre des projets Aides Linguistiques I et II	170
5	Collaboration interrégionale	172
6	Conclusion et recommandations	174

6.1	Partie 1 : De l'analyse environnementale à la phase d'observation	174
6.1.1	Applications et outils de traduction	175
6.1.2	Phase test et formation	176
6.1.3	Phase d'observation	178
6.2	Partie 2 : Phase d'analyse	179
6.3	Partie 3 : Considérations succinctes	179
6.3.1	Comparaison résultats phase test et formation, phase d'observation et phase d'analyse	179
6.3.2	Conditions mobilisation aides linguistiques	179
6.3.3	Organisation offre différenciée	181
6.3.4	Collaboration interrégionale	182
7	Bibliographie	183

Glossaire

Interprétariat en milieu social : « L'interprétariat en milieu social est un instrument qui soutient les utilisateurs dans leur communication verbale avec des clients allophones en restituant intégralement et fidèlement le message verbal d'une langue source à une langue cible. L'interprétariat en milieu social [...] s'effectue par des interprètes et traducteurs inscrits au registre flamand des interprètes en milieu social. » (Arrêté relatif à la politique flamande de l'intégration, 2013, section 4, article 41)

Code de déontologie de l'interprète en milieu social : « Le code déontologique est un code éthique qui offre un cadre dans lequel les interprètes en milieu social agissent et pensent. La déontologie donne une assise : comment un interprète en milieu social peut-il agir au mieux dans différentes situations ? Le code constitue également une protection de la profession et de l'interprète en personne. Il peut être évoqué lorsque l'une des deux parties (par exemple, le prestataire de services, le service d'interprétariat, le client) souhaite y porter atteinte. » (Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique, 2017)

Aides linguistiques : « Un aide linguistique est un assistant à la communication qui restitue fidèlement, intégralement et impartialement les messages énoncés entre le prestataire de services et le client, et où les messages :

- sont énoncés dans une prestation de service dont le déroulement est fortement préétabli et est, dès lors, prévisible ;
 - sont majoritairement et préalablement fixés dans un script ou un texte ;
 - pourvoient essentiellement des informations ou questions, et se dirigent principalement du prestataire de services en direction du client (Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique).
- »

Cette définition a fait l'objet de la présente étude et a été confirmée tout au long du projet.

Selon une deuxième hypothèse, on peut également avoir recours aux aides linguistiques dans des missions « multilingues » ne constituant pas des missions d'interprétariat, mais se concentrant sur l'établissement et le maintien d'une « connexion informelle » avec le client allophone ou l'interlocuteur. Cette définition a également fait l'objet de la présente étude, mais n'a pu être vérifiée.

Interprètes non assermentés : Les interprètes assermentés exercent dans un cadre juridique formel ou policier. Les interprètes non assermentés ne bénéficient tout simplement pas du statut de l'assermentation par le tribunal. Ce terme est utilisé dans l'intitulé officiel de la présente mission d'étude, mais n'est pas justifié dans le contexte de ce projet. C'est pourquoi nous avons recours au terme « aide linguistique » lorsque nous faisons référence à un assistant à la communication, brièvement formé.

Organisation prestataire de services : Des infrastructures, organisations et administrations publiques qui offrent des services à leurs clients. Dans l'arrêté relatif à la politique flamande de l'intégration (2013), on parle d'utilisateurs. Il s'agit d'infrastructures, plus particulièrement dans les secteurs de l'enseignement, l'emploi, le bien-être et la culture qui sont reconnues, financées ou subsidiées par la Communauté flamande, la Région flamande, la Commission communautaire flamande, la Région Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune ou une administration locale (Arrêté relatif à la politique flamande de l'intégration, chapitre 1, article 2).

Allophone : Une personne qui ne maîtrise pas (encore) le néerlandais. Nous utilisons ce terme là où la proposition de projet faisait usage du terme « migrant ». Au sens strict du terme, un migrant est une personne qui quitte son pays de son propre chef, pour des raisons qui peuvent être familiales ou économiques, par exemple (<https://vrtaal.net/taaladvies-taalkwestie/vluchteling-migrant-asielzoeker>). Autrement dit, le terme « migrant » n'implique pas que la personne en question ne maîtrise pas (encore) la langue véhiculaire du pays où il/elle réside. Le terme « allophone », lui, couvre bien cette signification.

Évaluation environnementale : Le rapport regroupant les résultats d'une enquête diffusée auprès des prestataires de services et dans laquelle nous les interrogeons sur la manière dont ils communiquent avec leurs clients allophones et quelles fonctions de liaison ils utilisent à cet effet.

Fonctions de liaison : Des soutiens de communication professionnels, instruments, médias, technologies et stratégies en vue de faciliter la communication au sein de la prestation de service. Les fonctions de liaison enjambent le fossé communicatif entre les prestataires de services et les clients qui parlent des langues différentes et ne se comprennent donc pas ou, seulement, partiellement (Van Praet, De Wilde & Rillof, 2014).

Phase test et formation : La phase au cours de laquelle les candidats sont informés du projet aides linguistiques et de l'interprétariat en milieu social et au cours de laquelle nous évaluons leur niveau de néerlandais et leur aptitude à interpréter. C'est également au cours de cette phase que les candidats sont formés à devenir des aides linguistiques.

Examen d'entrée : L'examen d'entrée est un test standardisé qui évalue si l'aspirant aide linguistique a ou non le niveau B2 en néerlandais selon le Cadre de Référence européen (Conseil de l'Europe, 2001). Cet examen est également présenté dans le parcours régulier de formation et de certification où d'autres langues peuvent pareillement être évaluées. Il se compose d'une épreuve linguistique et d'une épreuve d'aptitude ou de capacité d'apprentissage pour aides linguistiques et interprètes.

Langues rares : Les langues pour lesquelles des interprètes sont fréquemment sollicités auprès des services d'interprétariat en Flandre et/ou l'offre actuelle des interprètes en milieu social n'est pas suffisante pour couvrir la demande.

Formation des aides linguistiques : La formation destinée aux aides linguistiques est une formation de courte durée qui s'étend sur près de 14 heures. Elle est constituée de cours théoriques approfondis. Durant ces cours, les participants apprennent, parmi d'autres, ce que signifie l'interprétariat en milieu social, ce qu'est la déontologie, la manière dont il faut gérer les conflits et, entre autres, les stratégies pour une prestation d'interprétariat intégrale et précise. Le module théorique est complété de sessions pratiques. Au cours de ces sessions, les participants mettent en pratique la théorie à l'aide d'exercices d'études de cas et de jeux de rôles. L'objectif de la formation est de former les participants à devenir des aides linguistiques afin qu'ils puissent interpréter dans certains entretiens délimités et simples (voir définition « Aide linguistique »).

Phase d'observation : Avec la phase d'observation, nous renvoyons à la période du projet de recherche au cours de laquelle les aides linguistiques peuvent être appelées à interpréter pour des prestations de services réelles et simulées au cœur et aux alentours de Courtrai. Ces entretiens avec une aide linguistique comme soutien à la communication sont enregistrés et constituent la base de l'analyse des risques.

Phase d'analyse : Cette phase couvre la période du projet de recherche au cours de laquelle les collaborateurs de projet et les chercheurs analysent et traitent les entretiens issus de la phase d'observation jusqu'à l'obtention d'une analyse des risques.

Remerciements

Pas de projet sans collaboration et pas de résultats de projet sans projets. Des résultats qui peuvent nous prêter main-forte quand il s'agit de soutenir davantage la communication dans les prestations de services au sein de notre société – linguistiquement aussi – très diversifiée.

Cette collaboration était bien présente dans le présent projet Aides Linguistiques Flandre occidentale. Une collaboration avec la province de la Flandre occidentale et la ville de Courtrai, mais également un projet d'étude qui a pu s'appuyer sur les résultats d'une étude antérieure relative aux aides linguistiques et effectuée dans les villes de Genk, Geraardsbergen, Louvain et Malines.

Cette collaboration était également riche et solide. Un rocher sur lequel nous pouvions bâtir.

En tant qu'équipe de projet aides linguistiques du service de certification en interprétation en milieu social de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique, nous exprimons, au nom de tous ceux et celles qui ont contribué aux résultats de projet repris dans ce rapport final, nos remerciements les plus sincères. Nous pensons à :

- La province de Flandre occidentale qui rédigea la mission d'étude et la finança ;
- Les aspirants aides linguistiques qui ont participé à ce projet ;
- Les prestataires de services des organisations que nous avons eu la chance d'interroger et qui ont contribué à la phase d'observation ;
- Les participants aux jeux de rôles qui incarnaient à merveille le rôle de client allophone durant la phase d'observation ;
- Les membres du comité de pilotage du projet : Caitlin Sabbe (province Flandre occidentale), Cathérine Dupont (ville de Courtrai), Bjorn Vanhamme (ville de Courtrai), Lissah De Fraeye (commune d'Anzegem), Delphine Martin (commune de Lendeledede), Petra Demeyere (W13), Sofie Delaere (commune de Wevelgem), Nathalie Notredame (Welzijn Waregem), Els Degraeve (Welzijn Waregem), Emmily Desseyn (commune de Deerlijk), Miet Esprit (commune de Wevelgem), Stéphanie Rosseel (ville d'Izegem), Lieselot Spillebeen (Région Flandre occidentale, Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique) et Myranda Emmerechts (service pour l'Interprétariat et la Traduction en Milieu Social, Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique) ;
- Les membres du comité de consultation : Lotte Verschuere (CAW Zuid-West-Vlaanderen), Sofie Duvillier (Welzijn Harelbeke), Nathalie Notredame (Welzijn Waregem), Dominique Velghe (province de la Flandre occidentale), Ellen Deleu (Okan Courtrai), Lisa Casier (Izegem) et Caitlin Sabbe (province de la Flandre occidentale) ;
- Les membres de l'organe de concertation avec les partenaires francophones de la Wallonie et du nord de la France, issus du projet Interreg parapluie : Caitlin Sabbe (province de la Flandre occidentale), Lucile Manzoni (La Vie Active, Hauts-de-France), Paul Badji (La vie Active, Hauts-de-France) et Isam Benbellat (CRESAM, Namur).
- « Notre » très engagé professeur externe, Antoon Cox (Université Catholique de Louvain) qui a renforcé l'équipe de projet en assumant les formations.

Enfin, nous tenons à remercier les chercheurs qui ont analysé les entretiens des prestations de services, observés et filmés avec des aspirants aides linguistiques – July De Wilde et Henry Naeyaert, tous deux affiliés à l'Université de Gand, Département de Traduction, Interprétariat et Communication, Groupe de recherche MULTIPLES. Chapeau bas pour leur travail extrêmement diligent et précis.

Bruxelles, le 23 décembre 2020,

L'équipe du projet Aides Linguistiques,

Lies Van Poucke, Thomas Schorreel et Pascal Rillof

PARTIE 1 : DE L'ANALYSE ENVIRONNEMENTALE À LA PHASE D'OBSERVATION

Pascal Rillof,

Chef de service de certification interprétariat en milieu social
et Directeur du projet Aides Linguistiques

Lies Van Poucke,

Cheffe de projet, projet Aides Linguistiques

Thomas Schorreel,

Consultant intégration administrations locales, Région
Flandre occidentale

1 Introduction

1.1 Cadre et objet du projet

Le projet Aides Linguistiques Flandre occidentale s'inscrit dans le plus large projet Interreg AB Réfugiés - Social. Au sein de ce projet, des acteurs issus de la Flandre occidentale, de la Wallonie et du nord de la France prennent des mesures pour renforcer les soins et l'accompagnement social¹ aux migrants. L'objectif est de mettre en place des meilleures prestations de services des infrastructures, un accompagnement complémentaire et des expériences novatrices et généralisables.

Plusieurs modules de travail opérationnels répondent à ces objectifs. Un premier module a trait aux « réseaux d'orientation franco-belges ». Ceux-ci tenteront d'améliorer leur offre de services en professionnalisant davantage les acteurs professionnels et bénévoles concernés dans les soins et l'orientation sociale. Le projet Aides Linguistiques s'inscrit dans ce module de travail. Un deuxième module de travail introduit des « dispositifs d'orientation mobiles et transfrontaliers » avec deux équipes multidisciplinaires du côté français et wallon. Un troisième module de travail « expériences transfrontalières » consiste à développer une expérience dans chaque zone – nord de la France, Wallonie et Flandre occidentale – qui sera transférée, après évaluation, vers les autres zones du projet.

Lors de l'élaboration du projet Interreg, on a constaté un besoin urgent en soutien linguistique dans les prestations de services des infrastructures sociales. En Flandre, des interprètes certifiés en milieu social sont mis à disposition comme soutien linguistique ou communicatif. L'interprétariat en milieu social est effectué par des interprètes inscrits au registre flamand des interprètes en milieu social. Il s'agit d'une base de données centralisée d'interprètes certifiés en milieu social, gérée par l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique. L'arrêté relatif à la politique flamande de l'intégration stipule que le recours à d'autres interprètes est uniquement autorisé lorsque qu'aucun interprète inscrit au registre flamand des interprètes en milieu social n'est disponible pour la demande en interprétariat².

Le nombre d'interprètes en milieu social disponibles ne semble pas satisfaire aux besoins de ces infrastructures. La demande dépasse l'offre, aussi bien dans la région de la Flandre occidentale que dans les deux régions limitrophes. Il y a lieu de parler d'une pénurie en interprètes en milieu social, capables de soutenir la communication entre les prestataires de services et les allophones dans les langues des allophones et/ou dans une autre langue qu'ils maîtrisent parfois aussi, les dénommées « langues de contact ». Dès lors, la communication avec les migrants dans le cadre des prestations de services n'est souvent pas aisée.

Cette pénurie en matière de soutien communicatif a donné lieu à la présente mission d'étude. À la base, le projet était intitulé « Étude sur l'extension du nombre d'interprètes non assermentés ». Dorénavant, nous l'appelons Projet Aides Linguistiques II, puisque nous nous appuyons sur les

¹ Dans ce rapport, nous utilisons le terme « allophone » pour renvoyer à toute personne qui ne maîtrise pas (encore) le néerlandais. D'après la définition de VRT Taal, un migrant est une personne qui a quitté son pays de son propre chef pour des raisons qui peuvent être familiales ou économiques, par exemple (<https://vrttaal.net/taaladvies-taalkwestie/vluchteling-migrant-asielzoeker>). En d'autres mots, le terme « migrant » n'implique pas que la personne dont il est question ne maîtrise pas la langue véhiculaire du pays où il/elle réside. Le terme allophone, lui, couvre bien cette signification.

² Section 4, article 41, <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023121.html#H1061543>

constatations et la structure du projet d'étude antérieur, Aides Linguistiques I (voir 1.3.2). En utilisant cet intitulé, nous souhaitons souligner la continuité. Par ailleurs, le terme « interprète non assermenté » n'est d'usage que dans un cadre juridique (voir 1.2).

Le résultat final de ce projet est un rapport d'étude qui dépeint les possibilités d'une offre complémentaire en aides linguistiques - une offre d'assistants à la communication brièvement formés.

D'un point de vue d'étude, nous souhaitons indiquer que le terme « aide linguistique » répond à un profil de contenu. « Bénévole » ne constitue pas un profil de contenu, mais bien un statut selon lequel une personne exerce une activité d'une manière qui correspond au droit des bénévoles³.

Bien que cela n'ait pas été une option lors de l'attribution de ce projet d'étude, nous ne pouvons théoriquement pas exclure que les aides linguistiques pourraient également travailler sous d'autres statuts, le statut d'indépendant ou de travailleur. Ceci dit, nous faisons une différence entre le profil et le statut des acteurs, sans déshonorer l'hypothèse pratique que l'on a recours aux aides linguistiques sur une base bénévole.

1.2 Terme « aides linguistiques »

De nombreux termes sont utilisés dans les prestations des services sociaux pour les auxiliaires à la communication qui ne sont pas des interprètes certifiés en milieu social, mais qui, d'une manière ou d'une autre, créent un pont surpassant la barrière de communication en tentant de véhiculer des messages entre les prestataires de services et leurs clients. Ils sont appelés interprètes informels, interprètes bénévoles, aides linguistiques ou parfois, interprètes non assermentés.

Comme mentionné ci-dessus, « interprète bénévole » n'est pas un terme exploitable, dès lors qu'il prend uniquement en compte le statut (à savoir, bénévole) sous lequel la personne effectue son travail. Par ailleurs, il existe également des interprètes certifiés en milieu social qui choisissent de travailler sur base bénévole pour les services d'interprétariat social.

Par ailleurs, le terme « interprète non assermenté », comme l'indique l'intitulé de ce projet d'étude n'est pas correct dans le cadre de ce projet. Dans le présent projet, il s'agit essentiellement d'aides à la communication, brièvement formées et n'effectuant pas leur mission dans l'exercice de leur profession, mais bien en tant que bénévole. Les interprètes assermentés ou interprètes judiciaires exercent uniquement dans un cadre formel juridique ou policier. Les interprètes non assermentés ne bénéficient tout simplement pas du statut de l'assermentation par le tribunal.

Dans le projet d'étude précédent, Projet Aides Linguistiques I, il est devenu histoire courante de parler d'aides linguistiques. Puisque l'accord de gouvernement flamand 2019-2024⁴ parle d'interprètes en milieu social et d'aides linguistiques, dans ce projet, nous utiliserons le terme « aide linguistique » lorsque nous renvoyons à des assistants à la communication brièvement formés au sein des prestations de services, qui ne sont pas (encore) des interprètes en milieu social. Par définition, un interprète en milieu social est certifié pour exercer cette profession. Une aide linguistique ne l'est pas.

³ Arrêté relatif au bénévolat organisé dans le domaine politique « Aide sociale, Santé publique et Famille » : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&table_name=wet&cn=2009040347

⁴ Voir article 2.2.2 sur <https://publicaties.vlaanderen.be/download-file/31741>

1.3 Cadre du projet Aides Linguistiques

La problématique de pénurie en interprètes en milieu social ne se pose toutefois pas uniquement en Flandre occidentale et dans ses régions limitrophes. Bien que l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique (plus loin l'Agence) bénéficie d'une offre qualitative à travers ses formations, évaluations et certifications d'interprètes en milieu social, le besoin pressant en « assistants à la communication » dans les services publics et sociaux flamands et bruxellois reste de vigueur. Il existe un besoin aggravé en interprètes de par :

- l'afflux accru de demandeurs de protection internationale, surtout en 2015 ;
- le caractère complexe (im)prévisible de la pénurie des langues ;
- le défi de trouver des aspirants interprètes adéquats pour les langues rares – des langues pour lesquelles il manque des interprètes.

Plusieurs administrations et infrastructures locales à travers l'ensemble de la Flandre demandent à avoir *ou* une rapide expansion du nombre d'interprètes certifiés en milieu social *ou* une alternative *ou* offre complémentaire d'interprètes *ou* des aides linguistiques *ou* les deux : une extension du nombre d'interprètes certifiés en milieu social, ainsi qu'une offre complémentaire. Ils interrogent l'Agence à ce sujet *ou* mettent sur pied des initiatives avec des « interprètes bénévoles ».

De par cette demande importante en soutien linguistique, l'Agence a investi et continue à investir dans :

- La reconfiguration du parcours régulier de formation et de certification interprétariat en milieu social avec l'accent sur un plus grand effluent d'interprètes en milieu social de qualité ;
- Le projet Aides Linguistiques I en collaboration avec quatre villes – Genk, Geraardsbergen, Louvain et Malines – qui se déroula de janvier 2018 à janvier 2020 ;
- Le projet Aides Linguistiques Flandre occidentale actuel, que nous appellerons par la suite « Aides Linguistiques II », qui se déroula de septembre 2019 à décembre 2020. Ce projet est une collaboration entre la province de la Flandre occidentale, la ville de Courtrai et l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique et s'inscrit dans le plus vaste projet Interreg « AB Réfugiés - Social ». La province de la Flandre occidentale est l'autorité d'attribution du cahier spécial des charges pour cette mission de recherche et prend part, en tant que commissionnaire, au comité de pilotage du projet. L'Agence est l'exécutif du projet et travaille en étroite collaboration avec la ville de Courtrai à cette fin.

Avant de procéder aux questions de recherche de l'actuel projet Aides Linguistiques Flandre occidentale, nous précisons dans les chapitres 1.3.1 et 1.3.2 les mesures prises par l'Agence pour répondre à la demande croissante en soutien linguistique.

1.3.1 Reconfiguration du parcours de formation et de certification interprétariat en milieu social

En premier lieu, l'Agence a analysé, tant de manières qualitatives que quantitative, le parcours régulier de formation et de certification interprétariat en milieu social. Sur base de cette analyse, elle a remodelé le parcours en vue d'obtenir un plus grand nombre de personnes formées et certifiées sans pour autant perdre en qualité.

Cette reconfiguration a porté ses fruits. En 2015, seulement 28 pour cent des candidats participant à l'épreuve de certification interprétariat en milieu social réussissaient l'épreuve. En 2016, il s'agissait de 32 pour cent. Avant 2015, ce taux de réussite se situait annuellement de 28 à 30 pour cent. Après la reconfiguration du parcours de formation et de certification interprétariat en milieu social fin 2017, ce taux s'est vu à la hausse. Pour un aperçu des taux de réussite de 2015 à 2020, nous renvoyons au tableau ci-dessous.

▼ *Tableau 1 : Évolution des taux de réussite épreuve de certification interprétariat en milieu social*

Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Taux de réussite pour l'épreuve de certification et interprétation en milieu social	28 %	32 %	42 %	41 %	51 %	55 %

Les plus importantes modifications apportées en 2017 et avec effet bénéfique sur le parcours sont :

- L'introduction d'un examen d'entrée composé d'une épreuve linguistique et d'une épreuve d'aptitude ou capacité d'apprentissage à interpréter ;
- L'obligation de suivre l'entièreté de la formation de base (modules 1 et 2) ;
- Le droit de repasser l'examen de certification interprétariat en milieu social est lié au devoir de s'entretenir préalablement afin de découvrir la raison pour laquelle le candidat n'a pas réussi. Il s'agit d'un entretien basé sur les enregistrements vidéo du candidat lors de l'examen ;
- Des conseils d'apprentissage sur mesure et relatifs aux lacunes que les candidats non retenus doivent combler avant de repasser.

1.3.2 **Projet de recherche Aides Linguistiques I**

Parallèlement à ce nouveau parcours de formation et de certification, l'Agence et les villes de Genk, Geraardsbergen, Louvain et Malines ont mis en place le projet pilote Aides Linguistiques I qui s'est déroulé de janvier 2018 à décembre 2019. Ce projet a, entre autres, étudié :

- si une offre complémentaire d'« aides linguistiques » et sous certaines conditions est envisageable de manière qualitative et si elle implique ou non des risques pour une prestation de service de qualité ;
- à quel profil (de compétences) de telles aides linguistiques doivent répondre ;
- le type de formation, intitulée « Kit de Survie », de courte durée nécessaire en vue d'acquérir ces compétences.

Le projet Aides Linguistiques I se formait de différentes phases : une phase de recrutement, une phase test et formation, une phase d'observation et une phase d'analyse. Les aspirants aides linguistiques intéressés ont pu assister à une séance info et ont passé un examen d'entrée en néerlandais non contraignant. Ceci implique que la participation à l'examen était obligatoire pour déterminer si le candidat avait ou non le niveau B2, mais que les candidats ne devaient pas forcément réussir pour poursuivre le parcours. Par la suite, les participants ont suivi la formation Kit de Survie pendant deux jours. Finalement, trois journées de rappel des connaissances ont été organisées par ville. Les

participants pouvaient choisir s'ils participaient à un ou à plusieurs exercices proposés au cours de ces journées.

Au cours de la formation, on leur a enseigné la base de l'interprétariat en milieu social. La formation se composait des éléments constitutifs suivants :

- L'interprétariat en général ;
- L'interprétariat en milieu social ;
- Le déroulement d'une mission d'interprétariat en milieu social ;
- Les rôles d'un interprète en milieu social ;
- La déontologie d'un interprète en milieu social ;
- La gestion des conflits déontologiques ;
- Les domaines d'activités d'un interprète en milieu social ;
- Les techniques de prise de notes.

Les aspirants aides linguistiques ont mis cette théorie en pratique par le moyen de jeux de rôles. Les sessions pratiques ont systématiquement été observées. Après la phase test et formation, les aides linguistiques pouvaient, en tant qu'élément de leur parcours d'apprentissage, être sollicitées dans des entretiens réels au sein des organisations de services.

Les performances des aspirants aides linguistiques dans les entretiens de prestations de services ont été observées et enregistrées sur vidéo par un observateur. Par la suite, tous les entretiens ont été méticuleusement transcrits en néerlandais et dans la langue étrangère. Les manifestations en langue étrangère ont également été traduites vers le néerlandais. Ce faisant, nous avons une image nette de ce qui avait été précisément dit, ce qui était essentiel pour l'analyse de la performance d'interprétariat. Des chercheurs du Département de Traduction, Interprétariat et Communication de l'Université de Gand ont analysé ces enregistrements et transcriptions et ont dressé une analyse des risques sur base des critères établis par ce département et l'Agence. Vous les trouverez ci-dessous :

- 1 Interaction conversationnelle ;
 - a Interruptions ;
 - b Chevauchements ;
 - c Utilisation de la première personne du singulier ;
- 2 Prise de notes ;
- 3 Déontologie ;
 - a Introduction déontologique / positionnement ;
 - b Renvoi aux principes déontologiques ;
- 4 Retour d'informations / transparence ;
- 5 Prise de rôle / neutralité ;
 - a Non-restitutions (énonciations de l'interprète qui font pourtant défaut dans la prise de parole du locuteur primaire) ;
- 6 Précision et intégralité ;
 - a Ajouts ;
 - b Omissions ;

- c Réductions ;
- d Généralisations ;
- e Nuances / glissements ;
- f Synthèses ;
- g Restitution zéro (une prise de parole entière n'est pas interprétée) ;
- h Représentations erronées ;

7 Maîtrise du néerlandais.

Les résultats détaillés de l'analyse des risques des chercheurs de l'Université de Gand, ainsi que ceux issus de l'analyse de la formation Kit de Survie, observée par l'équipe de projet, montrent qu'avoir recours à des aides linguistiques dans le même type d'entretiens et de contextes que celui des interprètes en milieu social comporte d'importants risques pour la qualité de la prestation de service. Là où un rapide coup d'œil à la communication de ces entretiens donne l'impression que les interlocuteurs se comprennent, l'analyse des messages interprétés démontre que ce qui est restitué est loin d'être toujours précis. Ce contraste entre ce qui semble être un entretien fluide et ce qui est incontestablement erroné, crée une illusion de fluidité. Interpréter dans un milieu de travail social demande un minimum de compétences et d'aptitudes. La majorité des aides linguistiques observées ne satisfaisait pas à ces conditions minimales, même après la formation.

Pour plus d'informations concernant l'élaboration, le développement, le déroulement ou les résultats du projet, nous renvoyons au rapport final du projet Aides Linguistiques ⁵.

En 2017, Atlas, l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique à Anvers a également développé un parcours de compétences pour interprètes non certifiés. Tout au long de ce parcours, les participants ont assisté à une séance info, passé un examen linguistique et pratique (composé d'une épreuve de vocabulaire, épreuve de traduction et exercice de reproduction), ainsi que suivi une formation de compétences générales de 26 heures, relative à la déontologie de l'interprétariat, les techniques d'interprétariat, les domaines d'activités et la terminologie, complétée, finalement, par des jeux de rôles. Après une évaluation approfondie, Atlas conclut que « faire appel à des interprètes non certifiés faisait pression sur la qualité de la prestation de service. Il n'y a pas seulement un grand risque de ne pas interpréter de manière intégrale et neutre, cela demande également une autre façon de travailler et de soutenir de la part du service pour l'interprétariat social même » (Atlas, 2017).

1.4 Question de recherche Projet Aides Linguistiques Flandre occidentale

Le projet Aides Linguistiques I a donné lieu à une série de recommandations. De ces recommandations émerge une hypothèse qui sert de base à la définition et au profil de l'aide linguistique dans le présent projet de recherche Aides Linguistiques Flandre occidentale ou Aides Linguistiques II.

Un aide linguistique ne peut être assimilée à un interprète certifié en milieu social. En d'autres termes, les aides linguistiques ne peuvent être appelées à interpréter le même type d'entretiens dans le même type de contextes que les interprètes certifiés en milieu social. En effet, nous avons constaté dans le projet Aides Linguistiques I que cela comportait d'importants risques au niveau de la qualité de la communication dans la prestation de service.

⁵ <https://www.agii.be/rapport-project-aanvullend-aanbod-tolken>

La question se pose maintenant de savoir si et dans quel type d'entretiens et contextes et avec quels ajustements au sein de la formation, les aides linguistiques sont en mesure d'effectuer une mission d'interprétariat de qualité.

L'hypothèse supplémentaire à explorer est que l'aide linguistique est un soutien à la communication qui transmet des messages verbaux entre un prestataire de services et un client et où les messages :

- sont énoncés dans une prestation de service dont le déroulement est fortement préétabli et est, dès lors, prévisible ;
- sont majoritairement et préalablement fixés dans un script ou un texte ;
- pourvoient essentiellement des informations factuelles (type règlement d'ordre intérieur) ou des questions (type admission) ;
- se dirigent surtout du prestataire de services en direction du client.

Autrement dit, l'objectif est de faire appel aux aides linguistiques dans des entretiens plutôt simples, routiniers et délimités, et au sein desquels la contribution du client reste modérée.

Pour ce faire, les aides linguistiques doivent être formées de manière adéquate à travers une brève formation :

- portant une attention à la neutralité déontologique ou l'impartialité ;
- portant une attention à la restitution fidèle et intégrale du message ;
- en connaissance des contextes des prestations de services spécifiques.

En outre, l'aide linguistique doit maîtriser le néerlandais du prestataire de services et l'autre langue du client à un niveau B2 minimum.

Nous souhaitons, par ailleurs, étudier si les aides linguistiques peuvent être déployées dans des missions « multilingues » ne constituant pas des missions d'interprétariat, mais se focalisant sur l'établissement et le maintien d'un « lien informel » avec le client allophone ou l'interlocuteur. Des exemples types de tels entretiens peuvent être des moments pause-café avec les parents à l'école ou un accueil informel par une commune. Il s'agit ici de rencontres informelles où l'utilisation de la langue du primo-arrivant a le souhait d'être accueillant.

Les questions ou les objectifs clés auxquels il faut répondre dans le cadre du présent projet d'étude sont les suivantes :

- Comment pouvons-nous œuvrer à l'expansion du nombre d'aides linguistiques disponibles dans les langues parlées par les migrants ?
- Quel est le potentiel des aides linguistiques, et comment les recruter ?
- Qu'attend-on de ces aides linguistiques ? Que doivent-elles être en mesure de faire ? Dans quelles circonstances ou contextes peuvent-elles être déployées ? À quel profil (de compétences) doivent-elles répondre pour contribuer à une communication de qualité dans la prestation de service ?
- Quel(le) formation ou entraînement ces aspirants aides linguistiques doivent-ils suivre ?
- Comment ces aides linguistiques peuvent-elles être reconnues par une attestation et/ou évoluer en direction de la certification (certificat interprétariat en milieu social) ?

- Sous quelle forme et au sein de quelles conditions-cadres ces aides linguistiques peuvent-elles être sollicitées, à la suite de leur formation ?
- Comment les prestataires de services peuvent-ils travailler de manière efficace avec ces aides linguistiques et, par extension, avec des interprètes en milieu social ?
- Comment faire pour ne pas uniquement déployer ces aides linguistiques et, par extension les interprètes en milieu social en Flandre occidentale, mais également de manière transfrontalière dans les régions limitrophes ?

1.5 Partenaires de projet et structure

Le projet Aides Linguistiques II constitue une collaboration entre la province de la Flandre occidentale, l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique et la ville de Courtrai, et s'inscrit, comme indiqué plus haut, dans le plus vaste cadre AB Réfugiés - Social. Le financement est assuré par la province de la Flandre occidentale et l'Agence. Le projet est réalisé par l'équipe de projet, formée de collaborateurs du service de certification interprétation en milieu social et un consultant en intégration aux administrations locales de la région de la Flandre occidentale et de l'Agence, en étroite collaboration avec le coordinateur des projets d'intégration de la ville de Courtrai et le coordinateur de projet Groupe de Travail Réfugiés (Task Force Vluchtelingen) de la province de la Flandre occidentale.

Le projet est entouré d'un comité de pilotage, formé de représentants de la province de la Flandre occidentale, la ville de Courtrai et le service d'Interprétariat et de Traduction en Milieu Social de l'Agence. Quelques membres de la W13⁶ se sont également joints à ce comité de pilotage.

Les représentants des infrastructures sociales et des organisations de services de Courtrai et des villes et communes avoisinantes font partie du comité de consultation qui a été formé pour nourrir le projet depuis le milieu professionnel. Le comité de consultation offre la possibilité d'impliquer un plus grand nombre d'acteurs du terrain et ce faisant, d'œuvrer en direction de résultats de projet alignés aux besoins sur le terrain. Les membres de ce comité travaillent pour le Centrum Algemeen Welzijn, Het Welzijnshuis Waregem, Okan Courtrai, la ville d'Izegem, la province de la Flandre occidentale (plus particulièrement le projet AB Réfugiés - Social), la commune d'Anzegem, la commune de Lendeledede, le CPAS de Wevelgem, l'Initiative Locale d'Accueil (Lokaal Opvang Initiatief) Deerlijk et la commune de Wevelgem.

Par ailleurs, un organe de concertation a été mis sur pied avec une représentation des partenaires français et wallons associés au projet AB Réfugiés - Social. Les membres de cet organe sont le Crésam de Namur, un centre soutenant les professionnels dans les services de santé mentale et La Vie Active, une organisation du nord de la France qui œuvre pour une économie sociale et solidaire. Les collaborateurs soutiennent des clients dans le domaine médico-social et travaillent dans les secteurs de l'emploi, des services sociaux, des personnes âgées, des personnes avec un handicap et des enfants.

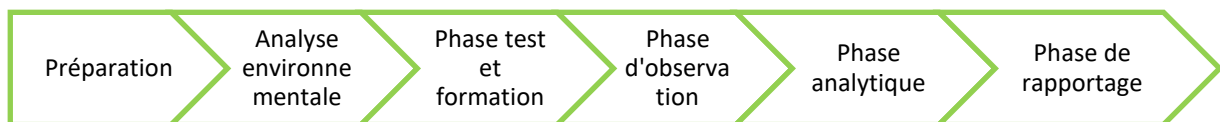
Finalement, un partenariat a été conclu avec l'Université de Gand. Tout comme lors du précédent projet Aides Linguistiques I, les chercheurs du Département de Traduction, Interprétariat et Communication étaient chargés d'analyser les données de recherche issues de la phase d'observation.

⁶ W13 est une association du CPAS regroupant 14 CPAS situés dans le sud de la Flandre occidentale et le Centrum Algemeen Welzijn (CAW) Flandre occidentale sud. L'association W13 a été fondée en 2015 dans le but de mener une politique commune de bien-être et de soins sociaux dans la région.

1.6 Mise en phases

Le projet d'étude s'est déroulé de septembre 2019 à décembre 2020. Initialement, il devait prendre fin en septembre 2020, mais en raison de la crise sanitaire, on a décidé de le prolonger jusqu'en décembre 2020, dans les limites du budget alloué initialement. Le projet est composé de plusieurs phases, reprises du projet Aides Linguistiques I.

▼ *Figure 1: Mise en phases du projet*



1.6.1 Phase préparatoire

Nous avons entamé les préparatifs du projet à partir de la deuxième moitié de 2019 en déterminant la zone de projet et avons organisé des moments de consultation préparatoire avec tous les partenaires de projet. Nous avons travaillé à un plan de projet commun avec des méthodes de travail et des flux de communication, des objectifs communs à réaliser, la répartition des rôles et tâches, la formation d'un comité de pilotage et le calendrier. La phase test et formation a également été préparée : le recrutement et la sélection des candidats. Après ces préparatifs, le projet a officiellement été lancé le 10 décembre 2019, date de lancement. La phase préparatoire sera plus amplement discutée au chapitre 2.

1.6.2 Analyse environnementale

Janvier vit le lancement de l'analyse environnementale. Avec l'Analyse Environnementale nous souhaitons mieux comprendre comment, de nos jours, les prestataires de services gèrent le multilinguisme. Concrètement, nous avons vérifié comment les « fonctions de liaison », des soutiens à la communication, sont mobilisées dans les services publics et sociaux pour communiquer avec des allophones. Les résultats de cette analyse environnementale seront plus amplement présentés au chapitre 3.

1.6.3 Phase test et formation

La phase test et formation se déroula entre janvier et juin 2020. Au cours de cette phase, les candidats intéressés ont suivi un parcours en vue de devenir aide linguistique. Ce trajet se composait d'une séance info, d'un examen d'entrée, d'une formation et de sessions de rappel des connaissances. Les différentes parties de la phase test et formation seront examinées en détail au chapitre 4 du présent rapport.

1.6.4 Phase d'observation et phase d'analyse

Les aides linguistiques ayant suivi la formation dans le cadre de leur parcours d'apprentissage pouvaient participer, entre mai et août 2020, à des entretiens d'entraînement comme aide linguistique avec des prestataires de services du terrain et des allophones dans les jeux de rôles. Ces entretiens étaient entièrement basés sur des entretiens réels. Nous élaborerons ceci plus en détail au chapitre 5.

1.6.5 Phase d'analyse

Les enregistrements de la période d'observation ont été analysés entre juillet et novembre 2020. En vue de renforcer l'indépendance et la fiabilité de l'analyse, nous avons conclu un partenariat avec l'Université de Gand, dont les chercheurs se sont chargés de l'analyse des moments d'observation. L'analyse détaillée peut être trouvée à la partie 2 du présent rapport.

Au cours des mois d'octobre et de novembre 2020, l'équipe du projet s'est, par ailleurs, penchée sur un ordinateur de traduction. Le but consistait à tester l'ordinateur-traducteur et à explorer ses possibilités dans le soutien communicatif au sein des prestations de services. Ce test a eu lieu au cours de la phase d'analyse. L'approche et les résultats de cette expérience, le lieu de ce dispositif de traduction et d'autres outils ou applications de traduction intéressant(e)s, dans le cadre de la politique linguistique, peuvent être trouvés au chapitre 3 de la partie 1.

1.6.6 Phase de rapportage

Au cours de la dernière phase du projet, c'est-à-dire la phase de rapportage, qui se déroula de septembre à décembre 2020, les données de recherche ont été rassemblées et traitées jusqu'à l'obtention d'un rapport final. La comparaison entre les constatations issues de la phase de formation, la phase d'observation et la phase d'analyse sera présentée à la partie 3, qui reprend également les conclusions et recommandations.

2 Phase préparatoire

En juin 2019, le projet a été attribué au service de certification en interprétation en milieu social de l'Agence. Les préparatifs concrets du projet d'étude sur les aides linguistiques Flandre occidentale ont été entamés en septembre 2019. Avant que le développement stratégique du projet puisse débiter, une zone où le projet aurait lieu, devait être sélectionnée.

2.1 Choix de zone : Courtrai

Décider de la zone de projet était essentiel. Nous avons pris en considération les différents indicateurs, étudiés dans le rapport sur les études d'indicateurs⁷ du projet :

- 1 Lien avec la Wallonie et/ou le nord de la France : comme il s'agit d'un projet de recherche Interreg, il était avisé que la zone de projet soit caractérisée par la proximité physique de la Wallonie et/ou du nord de la France ou qu'elle contienne bon nombre d'habitants issus de ces régions ;
- 2 La proportion des habitants d'origine étrangère, déterminant, entre autres, le nombre de prestations d'interprétariat, les langues, les langues rares, le nombre potentiel d'aides linguistiques ;
- 3 Le nombre de prestations d'interprétariat et de demandes en interprétariat, réalisées ou non, dans la zone ;
- 4 Le rôle de gestion par l'administration locale. Ceci implique tant le rôle de gestion par rapport à la politique d'intégration locale, des éventuels projets pionniers, que la volonté de collaborer avec les communes adjacentes ou une collaboration existante avec d'autres villes ou communes.

Après avoir étudié et consulté les différentes zones potentielles, un partenariat avec la ville de Courtrai a été conclu. Considérant tous les paramètres et critères, Courtrai s'avérait être la zone la plus adéquate au sein de l'étude des indicateurs :

- 1 la région de Courtrai avec extension de Menin remplit les conditions de proximité physique avec la Wallonie et/ou le nord de la France ;
- 2 18,5 % de ses habitants n'est pas d'origine belge. En 2018 plus précisément, 7,6 % de la population avait une autre nationalité que la belge. Un habitant non belge sur cinq était de nationalité asiatique. Un peu plus d'un habitant non belge sur dix était d'origine maghrébine ou de nationalité africaine ou d'Europe de l'Est au sein de l'Union Européenne (UE). Courtrai a vu une nette augmentation des habitants d'origine maghrébine, autres origines africaines, asiatiques et européennes de l'Est (en dehors de l'UE) (ville de Courtrai, 2018) ;
- 3 Il ressort des chiffres du service pour l'Interprétariat et la Traduction en Milieu Social, consultés auprès du service pour l'Interprétariat et la Traduction en Milieu Social de l'Agence, que Courtrai et ses communes voisines font régulièrement appel à l'offre des interprètes en milieu social. Au cours de la première moitié de 2018, Courtrai a fait 1112 fois appel à un interprète en milieu social. Menin (235), Harelbeke (216), Waregem (160) et Wevelgem (101) ont également fait

⁷ Ce rapport est disponible sur demande via info@sociaaltolkenenvertalen.be.

appel régulièrement aux services d'un interprète en milieu social. Dans 43 % des missions, un interprète a effectivement été trouvé et la mission a pu avoir lieu ;

- 4 Courtrai a pu incarner le rôle de gestion, avec le soutien de l'Agence. Courtrai dispose d'un vaste réseau qui nous a permis de commencer rapidement. La ville était également en mesure d'offrir un soutien logistique. De plus, Courtrai dispose d'une étroite collaboration au niveau social au sein de la W13, une association regroupant 14 CPAS situés dans le sud de la Flandre occidentale et le Centrum Algemeen Welzijn (CAW) Flandre occidentale sud. La W13 a pour objectif de mener une politique commune de bien-être et de soins sociaux dans la région.

2.2 Poursuite des préparatifs

Une fois la zone du projet connue, nous pouvions commencer les préparatifs pratiques du projet. Fin novembre 2019, l'équipe de projet a organisé le premier comité de pilotage. Des représentants de la ville de Courtrai, du service pour l'Interprétariat et la Traduction en Milieu Social et de la province de la Flandre occidentale, plus particulièrement du projet AB Réfugiés - social se sont réunis pour parcourir le calendrier et conclure les premiers rendez-vous de projet. Par la suite, toutes les données et tous les lieux d'activités de la phase de formation ont été planifiés.

Le 10 décembre 2020, nous avons organisé le lancement du projet. Des représentants des administrations locales et des collaborateurs intéressés de la zone de projet et de la province ont bénéficié d'explications détaillées concernant la place de l'étude au sein des projets AB Réfugiés - Social et le projet d'étude Aides Linguistiques lui-même. Par la suite, un moment de réseautage a été organisé afin de permettre aux personnes présentes de se connaître. La coordinatrice française du projet Interreg a également pris part. Elle était liée au SCAR, le Secrétariat général pour les affaires régionales, Hauts-de-France.

La prochaine étape consistait à recruter des aspirants aides linguistiques polyglottes. Sans eux, le projet de recherche n'aurait, en effet, pas pu être réalisé. Ils ont été invités à prendre part à une séance info. L'équipe de projet a créé un prospectus invitant les parties intéressées à se rendre aux séances infos. Celui-ci peut être trouvé à l'annexe 1 : « Prospectus recrutement aides linguistiques ». Le prospectus précisait brièvement la nécessité d'avoir une bonne connaissance du néerlandais et d'une langue étrangère, les langues essentiellement recherchées et le sujet de la séance info, d'une durée de près de trois heures. Nous n'avons pas oublié de préciser le lieu et l'heure, auprès de qui s'adresser pour de plus amples informations et le biais par lequel les candidats pouvaient s'inscrire. Le responsable du service Diversité de la ville de Courtrai et l'équipe de projet ont discuté de la façon dont le recrutement aurait lieu. La diffusion de l'appel s'est faite à l'aide des listes disponibles au sein des réseaux (organisations, services, figures clés de Courtrai, Menin et la W13), un publipostage, des prospectus, une annonce dans un magazine de la ville, sur le site Web et sur les réseaux sociaux de la ville.

3 Politique linguistique : communiquer avec des allophones

3.1 Introduction

L'arrêté relatif à la politique flamande de l'intégration (2013) définit la politique linguistique comme suit : « La politique linguistique [...] comprend un ensemble cohérent et structurel de mesures au niveau organisationnel, visant, d'une part, à éliminer le seuil linguistique pour les allophones et à créer un maximum d'opportunités d'apprentissage du néerlandais pour les allophones d'autre part. »⁸

De nombreux prestataires de services entrent en contact avec des clients allophones. Les obstacles linguistiques réduisent la qualité de la communication de par le fait que les interlocuteurs ne se comprennent pas suffisamment ou de par le fait que les nuances disparaissent. Dès lors, ces obstacles peuvent entraver une prestation de service accessible. Afin de garantir une prestation efficace et accessible, la politique linguistique est en mesure d'apporter de nombreuses solutions. Elle permet à une organisation d'éliminer les obstacles linguistiques, de développer des outils pour un langage clair et de soutenir le personnel par le biais d'actions structurelles. Par ailleurs, elle peut également stimuler les possibilités de pratique du néerlandais.

En guise d'outil, l'Agence a développé l'Éventail de Communication⁹ : un éventail d'instruments qui enjambent les barrières linguistiques ou des fonctions de liaison. Il existe, par exemple, la possibilité de faire appel à des interprètes en milieu social, d'utiliser des pictogrammes ou des applications lors d'un entretien (Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique, 2020). L'Éventail de Communication est une formation et un outil ou un outil de sélection qui peut prêter main-forte aux prestataires de services dans leur choix de fonctions de liaison qui les aident au mieux lorsqu'ils ou elles doivent communiquer avec des clients allophones, et en fonction du type d'entretien à mener d'une part et de la mesure dans laquelle le client parle déjà le néerlandais d'autre part.

Dans ce projet d'étude, nous élaborons plus en profondeur une nouvelle fonction de liaison, ajoutée à l'éventail de communication : l'aide linguistique qui, à travers son profil, se distingue des autres fonctions de liaison au sein de cet éventail. Ce profil décrit cette aide linguistique comme un assistant à la communication brièvement formé qui restitue un message verbal entre le néerlandais et une autre langue. Les aides linguistiques sont déployées dans des entretiens spécifiques et délimités, ainsi que dans des contextes où les messages :

- sont énoncés dans une prestation de service dont le déroulement est fortement préétabli et est, dès lors, prévisible ;
- sont majoritairement et préalablement fixés dans un script ou un texte ;
- pourvoient essentiellement des informations ou des questions, et se dirigent surtout du prestataire de services en direction du client.

Par conséquent, l'éventail de communication est une donnée dynamique. Des nouvelles fonctions de liaison utilisées peuvent, par la suite, y être intégrées.

Étant donné que nous analysons la position des aides linguistiques dans une plus vaste politique linguistique, nous prêtons également attention à la manière dont les prestataires de services communiquent généralement avec leurs clients allophones : font-ils souvent appel à des interprètes en milieu

⁸ Section 5, article 43, <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023121.html#H1061543>.

⁹ Vous trouverez de plus amples informations et un aperçu des outils sur <https://integratie-inburgering.be/communicatiewaaijer>.

social, utilisent-ils des outils spécifiques, parlent-ils essentiellement un néerlandais clair et simple ? En vue de répondre à ces questions, nous avons effectué une analyse environnementale, un sondage quant à l'utilisation des fonctions de liaison dans la zone du projet. Cette analyse sera décrite au chapitre 3.2 et pour plus de détails nous renvoyons à un rapport individuel intitulé : « Résultats analyse environnementale : Une étude sur l'utilisation des assistants à la communication fonctions de liaison dans les services et soins flamands. »

Parallèlement à ce sondage, nous souhaitons cartographier une autre fonction de liaison : les applications et outils de traduction. Au chapitre 3.3, nous cartographierons un certain nombre d'applications et outils. Notre étude intègre un test d'exploitabilité d'un outil de traduction, nous avons plus précisément examiné les possibilités d'un ordinateur-traducteur (le Vasco Translator Premium) dans la prestation de service.

3.2 Analyse environnementale

3.2.1 Introduction

Nous avons effectué une analyse environnementale et une analyse du plus vaste contexte des fonctions de liaison au sein du projet. Cette enquête visant à comprendre le contexte avait également été envoyée lors du précédent projet Aides Linguistiques I. Dans l'actuel projet nous avons choisi de renvoyer le questionnaire afin de mieux comprendre la manière dont les prestataires de services dans la zone de projet, à savoir Courtrai et les communes de la W13, communiquaient avec leurs clients allophones.

Concrètement, nous avons posé la question de savoir quelles fonctions de liaison les prestataires de services mobilisaient à cette fin. Les fonctions de liaison sont des aides à la communication professionnelles, des outils, des médias et de la technologie, ainsi que des stratégies.

L'enquête utilisée dans l'analyse environnementale est redevable à ses versions antérieures, qu'elle ait été abordée, prise en compte ou effectivement utilisée au sein de trois autres projets :

- 1 L'étude sur l'utilisation et les effets de l'interprétariat et de la traduction en milieu social de l'Université de Gand (Roels et al., 2013) : https://biblio.Universiteit_Gent.be/publication/4252810
- 2 La matrice de communication K&G du Kruispunt Migratie-Integratie / l'Agence en collaboration avec l'Université de Gand et Kind en Gezin (2013-2014) : http://agii.be/sites/default/files/bestanden/documenten/documenten/rapport_communicat_iematrix_def_20150513.pdf;
- 3 La Civil Society Fellowship. Une pratique linguistique et communicative (digitale) dans une société super diversifiée : un cas d'études bruxellois (2016) du service d'interprétariat social Bruxelles Accueil et de l'Université Libre de Bruxelles (2016) : <http://www.sociaalvertaalbureau.be/csf/de-brusselse-casehttp://www.sociaalvertaalbureau.be/csf/de-brusselse-case-study/study/>;

Par ailleurs, l'enquête a été davantage développée et affinée dans le projet Aides Linguistiques I. Au sein de ce projet, le rapport de ce premier sondage a été diffusé aux prestataires de services à Genk, Geraardsbergen, Louvain et Malines. Les résultats ont été analysés et traités dans un rapport.¹⁰ Dans

¹⁰ Ces rapports sont disponibles sur demande via info@sociaaltolkenenvertalen.be.

le projet Aides Linguistiques Flandre occidentale (Aides Linguistiques II), c'est exactement cette version élaborée du questionnaire qui a été envoyée.

L'analyse environnementale a été envoyée en janvier 2020. Nous avons collecté et analysé les enquêtes complétées via Survey Monkey.

Dans ce qui suit, nous synthétiserons les résultats. Pour un aperçu détaillé des questions et des résultats de cette enquête, nous renvoyons au rapport : « Projet Aides Linguistiques II : Analyse environnementale »⁶. Par ailleurs, un rapport regroupant tous les résultats des deux enquêtes issues des projets Aides Linguistiques I et II et intitulé « Résultats analyse environnementale : Une étude sur l'utilisation des fonctions de liaison favorisant la communication dans les services et soins flamands ? » a également été rédigé¹¹.

Personnes interrogées

55 personnes, dont la majorité travaille en tant qu'assistant social, ont complété le questionnaire du projet Aides Linguistiques II. Vous trouverez plus bas un aperçu des fonctions et de l'organisation ou du service des personnes interrogées. Entre les parenthèses, nous précisons systématiquement le nombre de personnes interrogées.

- Assistant social (26) ;
 - > Huis van Welzijn / CPAS / Sociaal Huis / Service Social (20) ;
 - > Initiative locale d'accueil (ILA) (3) ;
 - > Hôpital psychiatrique (1) ;
 - > Maison de jeune / Initiative d'assistance aux jeunes (2) ;

- Directeur / Responsable / Chef de service / Responsable d'équipe (6) ;
 - > Centre psycho-médico social (PMS) (1) ;
 - > Département des Affaires Civiques hôtel de ville (3) ;
 - > Enseignement pour adultes (1) ;
 - > Garderie d'enfants (1) ;

- Coordinateur (5) ;
 - > Enseignement pour adultes (1) ;
 - > Travail socioculturel pour adultes (1) ;
 - > Agence intérimaire (1) ;
 - > Initiative d'assistance aux jeunes (1) ;
 - > Soins école maternelle (5) ;
 - > Médiation interculturelle hôpital (1) ;

- Fonctions de liaison (2) ;

¹¹ Ces rapports sont disponibles sur demande via info@sociaaltolkenenvertalen.be

- > Enseignement (1) ;
- > Garderie d'enfants (1) ;
- Conseiller en orientation (2) ;
 - > Enseignement pour adultes (1) ;
 - > Centrum Leren & Werken : enseignement secondaire professionnel à mi-temps (1) ;
- Psychologue / Consultant psychopédagogique (2) ;
 - > Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG) (1) ;
 - > Centre psycho-médico social (PMS) (1) ;
- Fonctionnaire d'intégration (1) ;
- Bibliothécaire (1) ;
- Enseignant en langues Centrum Leren & Werken (1) ;
- Collaborateur de projet Welzijn (1) ;
- Expert Activation Sociale CPAS (1) ;
- Collaborateur administratif maison communale (1) ;
- Collaborateur Éducation & Activités Publiques association culturelle (1) ;
- Réceptionniste Service Jeugd en Cultuur (1) ;
- Coach de carrière accompagnement jeunes adultes (1).

Par ailleurs, nous avons demandé dans quelle commune ou ville les personnes interrogées travaillent :

- Courtrai (21) ;
- Harelbeke (12) ;
- Menin (3) ;
- Wevelgem (3) ;
- Avelgem (3) ;
- Waregem (2) ;
- Wielsbeke (1) ;
- Roulers (1) ;
- Deerlijk (1) ;
- Ingelmunster (1) ;
- Lendeledede (1) ;
- Kortemark (1) ;
- Kuurne (1) ;
- Ypres (1) ;
- Ostende (1) ;
- Au niveau de la province (1).

Fonctions de liaison : qu'entendons-nous par là ?

Les fonctions de liaison enjambent la barrière communicative. Il s'agit de soutien à la communication :

- *Les professionnels* : par exemple, des interprètes en milieu social du service d'interprétariat et des médiateurs culturels. Avec « interprète en milieu social du service d'interprétariat » nous entendons les interprètes certifiés en milieu social. Davantage d'informations sur la définition de l'interprétariat en milieu social peuvent être trouvées dans l'arrêté sur l'intégration¹² ;
- *Les instruments* : par exemple, des pictogrammes et des documents traduits ;
- *Les médias et la technologie* : par exemple, des images vidéo, des logiciels de traduction, l'Internet, l'interprétariat par webcam ou vidéo ;
- *Les stratégies* en vue de faciliter la communication de la prestation de service : par exemple, l'utilisation d'un Langage Clair (Klare Taal)¹³ - du néerlandais simple et clair, parler soi-même une langue étrangère ou langue de contact. Dans cette catégorie de fonctions de liaison, nous comptons également les aides linguistiques et les interprètes occasionnels. Il s'agit ici d'interprètes informels issus du réseau du client ou de l'organisation et qui agissent en tant que soutien de communication.

Questions analyse environnementale :

Les questions de cette analyse environnementale peuvent être divisées en trois catégories :

- Questions relatives à la manière dont les personnes interrogées communiquent avec leurs clients allophones dans la pratique ;
- Questions relatives à l'utilisation des fonctions de liaison si la personne interrogée était libre de choisir et que, par conséquent, aucun obstacle n'entravait l'utilisation de ces fonctions de liaison ;
- Questions relatives à l'utilisation des fonctions de liaison au sein des organisations dans lesquelles les personnes interrogées travaillent.

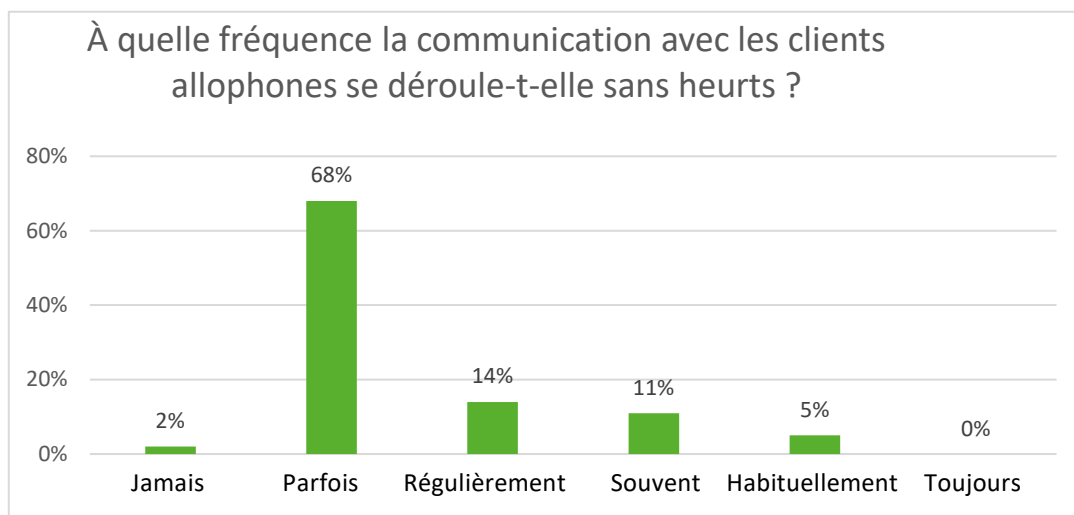
3.2.2 Résultats

Perception générale et utilisation des fonctions de liaison dans la pratique

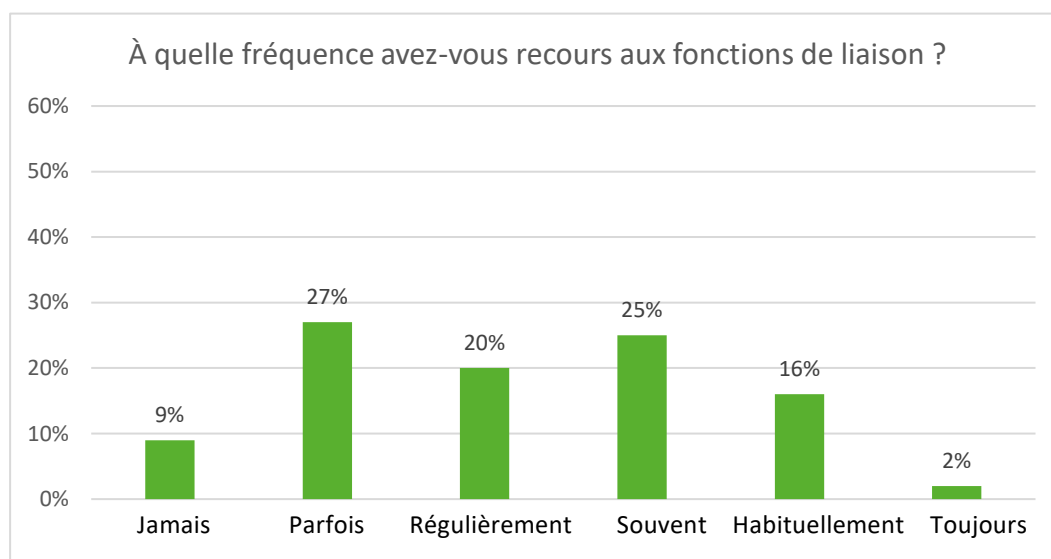
Dans un premier temps, nous avons vérifié dans quelle mesure les personnes interrogées étaient d'avis que la communication avec leurs clients allophones était aisée. La majorité des prestataires interrogés, 71 %, indique que la communication avec les clients allophones ne se passe jamais ou rarement sans heurts. 25 % des personnes interrogées indiquent cependant que la communication avec des allophones se déroule régulièrement ou souvent sans heurts. Enfin, seuls 5 % indiquent que c'est toujours ou souvent le cas.

¹² Article 41 de l'arrêté relatif à la politique flamande de l'intégration 2013 – <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023121.html>

¹³ <http://klaretaalrendeert.be/> ou <https://overheid.vlaanderen.be/communicatie/heerlijk-helder>

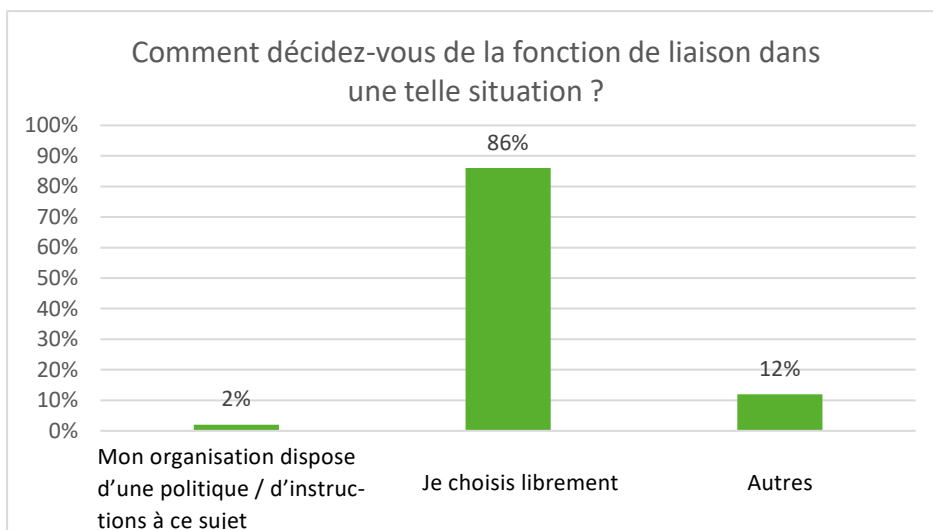


Parallèlement, nous avons étudié l'usage des fonctions de liaison en général. 45 % des prestataires interrogés y ont régulièrement ou souvent recours et 18 % les utilisent habituellement ou toujours. En général, les prestataires ont fréquemment recours à différentes fonctions de liaison.

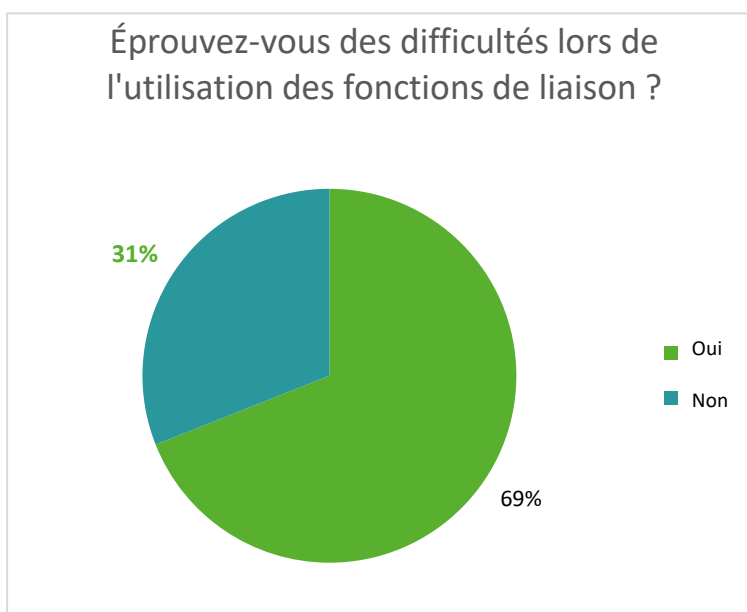


Près de 2 personnes interrogées sur 3 utilisent régulièrement ou toujours les fonctions de liaison pour enjamber le déficit communicatif, alors que la majorité des prestataires (71 %) est d'avis que la communication ne se déroule jamais ou parfois de manière aisée.

Par ailleurs, nous souhaitons savoir comment les prestataires de services décident de la fonction de liaison à laquelle avoir recours. L'enquête montre que seuls 2 % des prestataires se basent sur une politique ou sur les instructions de l'organisation.



Les prestataires de services choisissent donc essentiellement à leur propre initiative quelles fonctions de liaison mobiliser. Lors de ce choix, ils doivent faire un compromis qui dépend de plusieurs facteurs, la vitesse, la facilité d'emploi et le prix d'une fonction de liaison jouent indéniablement un rôle prépondérant. Notre enquête montre que 69 % des personnes interrogées font face à des obstacles lors de l'utilisation de ces fonctions. 23 personnes interrogées ont, par ailleurs, identifié les obstacles spécifiques auxquels elles se heurtaient.



Aperçu des obstacles indiqués :

- « Je ne suis pas certain que toutes les informations soient correctement et fidèlement interprétées dans le cas d'un interprète non professionnel » (5) ;
- « L'interprète en milieu social n'est pas disponible » (5) ;
- « Le temps / la procédure nécessaire à la demande d'un interprète en milieu social » (4) ;
- « La fonction de liaison n'est pas immédiatement mobilisable » (2) ;

- « Le niveau linguistique de l'interprète occasionnel n'est pas satisfaisant » (2) ;
- « Le client est analphabète, Google Traduction n'est donc pas une option » (1) ;
- « Le prix d'un interprète en milieu social » (1) ;
- « Je ne parle pas la langue du client » (1) ;
- « Certaines informations sont abstraites. Il n'existe pas toujours une traduction » (1) ;
- « Tout le monde n'a pas la même compréhension des concepts abstraits, cela détermine également la stratégie de communication » (1).

Nous pouvons faire un lien entre ces remarques et les constatations de la précédente analyse environnementale du projet Aides Linguistiques I. Parallèlement au questionnaire effectif, nous avons organisé des groupes de discussion interactifs en vue de développer davantage les résultats. Tout comme dans le présent sondage, il en ressort que les prestataires mobilisent une multitude de fonctions de liaison, en fonction de la nécessité qui se fait ressentir. Des facteurs qui pèsent lors du choix sont :

- La situation qui se présente ;
- La nature de l'entretien ;
- Le type de prestation de services ;
- La vitesse à laquelle une solution doit être trouvée pour enjamber la barrière de communication ;
- Les exigences administratives ;
- Le fait qu'une fonction de liaison peut être (rapidement) mobilisée ou est, ou non, envisageable ;
- Le coût d'une fonction de liaison en particulier ;

Aperçu utilisation des fonctions de liaison spécifiques dans la pratique

Hormis l'utilisation des fonctions de liaison en général, nous avons également sondé la fréquence à laquelle les personnes interrogées les mobilisaient dans leurs prestations de services, maintenant, dans la réalité d'aujourd'hui.

(À observer en ligne descendante depuis le niveau d'utilisation le plus élevé = « habituellement - toujours ».) :

▼ *Tableau 2 : Aperçu des fonctions de liaison utilisées*

	Jamais - parfois	Régulièrement - souvent	Habituellement - toujours
Néerlandais simple	6,8 %	29,5 %	63,6 %
Langue que le client et moi parlons tous les deux	9,1 %	56,8 %	34,1 %
Gestes	40,9 %	38,6 %	20,5 %

Interprète en milieu social via le service d'interprétariat	65,1 %	25,6 %	9,3 %
Autres instruments	83,3 %	8,3 %	8,3 %
Images (non digitales)	73,8 %	19,0 %	7,1 %
Quelqu'un du réseau du client qui agit en tant qu'interprète	47,7 %	45,5 %	6,8 %
Médiateur interculturel	87,5 %	7,5 %	5,0 %
Images digitales	61,0 %	34,2 %	4,9 %
Collègue qui parle l'autre langue	81,8 %	13,6 %	4,6 %
Quelqu'un de mon réseau ou du réseau de mon organisation qui agit en tant qu'interprète	86,4 %	9,1 %	4,6 %
Autres stratégies	88,0 %	8,0 %	4,0 %
Autres médias et technologies	96,8 %	0,0 %	3,2 %
Autres professionnels	85,3 %	11,8 %	2,9 %
Technologie	73,0 %	24,3 %	2,7 %
Langue du client	76,7 %	20,9 %	2,3 %
Informations / messages traduits	65,9 %	31,8 %	2,3 %
Interprète bénévole / Aide linguistique	70,5 %	29,5 %	0,0 %
Vidéos	85,0 %	15,0 %	0,0 %
Terminologie ou glossaires multilingues	88,6 %	11,4 %	0,0 %

Le top 3 des fonctions de liaison les plus utilisées se démarque clairement du reste : « néerlandais simple », « langue que le client et moi-même parlons tous les deux » et « gestes » avec respectivement 64 %, 34 % et 21 % des personnes interrogées qui les privilégient habituellement ou toujours. Ces fonctions de liaison ont en commun qu'elles peuvent être facilement et rapidement utilisées. Aucun obstacle (administratif ou financier), tel que le coût, le temps et/ou l'effort qui doivent être considérés, n'y a trait.

Ces résultats peuvent être mis en corrélation avec les résultats de l'étude sur l'utilisation et les effets de l'interprétariat et la traduction en milieu social de l'Université de Gand (Roels et al., 2013). Les chercheurs ont constaté que tant les prestataires de services que les allophones ont une nette préférence pour la communication directe. Les prestataires tentent d'abord de communiquer en néerlandais avec le client allophone et lorsqu'ils constatent que cette communication ne se passe pas sans heurts, ils optent pour une langue de contact que le prestataire et le client maîtrisent tous les deux. Ils ont donc constaté, tout comme l'a fait notre sondage, une nette préférence pour l'autonomie avant de faire appel à une tierce partie pour communiquer. En d'autres termes, les prestataires

font usage d'une certaine « échelle de proximité » : un prestataire de services a une préférence pour une fonction de liaison qui est proche ou sur place. Dans le cas où cela est insatisfaisant, il optera pour une fonction de liaison qui est moins proche et pour laquelle il doit mobiliser une expertise extérieure.

Dans l'étude sur la pratique de la communication à Bruxelles (De Ryck et al., 2016) nous retrouvons également le néerlandais simple, la langue de contact et les gestes dans le top 5 des fonctions de liaison les plus exploitées. Dans cette étude, une importante différence constitue cependant à ce que les personnes interrogées ont beaucoup plus souvent recours à l'interprétariat en milieu social. Cette fonction de liaison se positionne, en effet, en première place. Une explication plausible est que, dans cette étude, 13 personnes interrogées sur 20 travaillent dans le secteur des soins de santé (mentale). Elles ont indiqué surtout mobiliser des interprètes en milieu social dans un souci de pouvoir s'entretenir personnellement, en profondeur et dans toute la complexité de l'entretien.

Lorsque nous nous penchons sur l'utilisation fréquente du néerlandais simple dans l'analyse environnementale, la question se pose de savoir si et comment les parties vérifient dans quelle mesure elles se sont comprises. La fonction de liaison « langue que le client et moi-même parlons tous les deux » offre plus de marge pour vérifier cette compréhension mutuelle. Ces deux fonctions de liaison sont régulièrement ou toujours utilisées lors de la communication avec des allophones. Quelques 60 % des personnes interrogées indiquent faire toujours ou régulièrement usage des gestes.

Cette liste met également en évidence le fait que les personnes interrogées ont une préférence pour les fonctions de liaison linguistiques. Nous entendons par là, le néerlandais simple, une langue commune ou une langue qu'une troisième personne mettant la main à la pâte, telle qu'un collègue, un interprète occasionnel, un interprète en milieu social du service d'interprétariat ou un interprète bénévole, maîtrise. En outre, nous constatons que les interprètes occasionnels issus du réseau du client ou du propre réseau sont plus fréquemment sollicités que les interprètes en milieu social (si nous regroupons les catégories « régulièrement », « souvent », « habituellement » et « toujours »).

Nous constatons que la technologie est utilisée à petite échelle : 27 % des personnes interrogées indiquent régulièrement ou toujours avoir recours à la technologie. Les questions ouvertes ont révélé que les personnes interrogées font en majeure partie usage de Google Traduction ou autres types de technologies de traduction. Nous sommes en droit de nous poser la question si cet usage relativement limité est dû au fait que les prestataires sont moins familiarisés avec cette fonction de liaison ou s'ils ont, tout simplement, peu de technologie ou d'outils de qualité à leur disposition.

L'usage relativement restreint des « médiateurs culturels » (12,5 % « régulièrement - toujours ») n'est pas forcément étrange, étant donné que ces derniers sont essentiellement sollicités au sein des hôpitaux.

La fonction de liaison « Quelqu'un du réseau du client », également appelé « interprète occasionnel », soulève un certain nombre de réflexions et/ou questions, entre autres sur les points :

- De l'objectivité et la neutralité de l'interprète occasionnel : la personne adopte-t-elle une position neutre en tant qu'interprète ?

- Des techniques d'interprétariat : la personne est-elle appropriée pour agir en tant qu'interprète ?
- De l'intégralité et la fidélité au message : l'interprète occasionnel interprète-t-il en toute intégralité et est-il fidèle au message ?

Sur base de ce sondage, il est difficile d'estimer les combinaisons usuelles de toutes sortes de fonctions de liaison : les prestataires utilisent-ils souvent une seule fonction ou plusieurs simultanément ? Y a-t-il une fonction de liaison principale ou non ?

Communication avec des allophones si les personnes interrogées étaient libres de choisir sans obstacle ou entrave

La fonction de liaison mobilisée par le prestataire de services dépend de plusieurs facteurs. Dans la question qui suit, nous souhaitons toutefois enquêter sur les fonctions de liaison que les personnes interrogées mobiliseraient si elles étaient libres de choisir et qu'aucun obstacle n'entravait leur choix. Pour cette question, les personnes interrogées pouvaient indiquer « oui » ou « non » par fonction de liaison pour préciser ces fonctions auxquelles elles auraient recours dans un monde idéal.

▼ *Tableau 3 : Aperçu utilisation des fonctions de liaison mobilisées si on pouvait choisir librement*

Choix	Oui	Non
Néerlandais simple	86,1 %	14,0 %
Interprète en milieu social du service d'interprétariat	81,4 %	18,6 %
Langue qu'aussi bien le client et moi-même parlons	79,1 %	20,9 %
Quelqu'un du réseau du client qui agit en tant qu'interprète	67,4 %	32,6 %
Interprète bénévole / aide linguistique	58,1 %	41,9 %
Images	48,8 %	51,2 %
Langue du client	46,5 %	53,5 %
Médiateur interculturel	46,5 %	53,5 %
Collègue qui parle l'autre langue	41,9 %	58,1 %
Média et technologie	41,9 %	58,1 %
Gestes	34,9 %	65,1 %
Informations / messages traduits	32,6 %	67,4 %
Quelqu'un de mon réseau ou du réseau de mon organisation qui agit en tant qu'interprète	30,2 %	69,8 %
Vidéos	30,2 %	69,8 %
Terminologie ou glossaires multilingues	23,3 %	76,7 %

Autres (précisez)	7,0 %	93,0 %
--------------------------	-------	--------

Si les prestataires de services – les personnes interrogées – pouvaient choisir librement les fonctions de liaison ou, autrement dit, s'ils ne devaient pas faire l'expérience de restrictions, entraves ou obstacles lors de l'utilisation des fonctions de liaison, nous constatons que « néerlandais simple » se place, ici aussi, en première position (86 %). Il va de soi que les prestataires de services souhaitent communiquer dans leur propre langue et ne sont pas réticents à l'idée de faire un effort supplémentaire pour se faire comprendre. Nous pouvons donc confirmer que les prestataires de services ont une préférence pour la communication directe.

Dans une telle situation idéale, on opterait beaucoup plus fréquemment pour des interprètes en milieu social. Cette fonction de liaison se place effectivement en deuxième position : 81 % mobiliseraient des interprètes en milieu social s'ils avaient le libre choix, alors que dans la pratique, seuls 35 % des prestataires de services interrogés indiquent régulièrement ou toujours faire appel à des interprètes en milieu social.

Nous pouvons mettre cela en lien avec un certain nombre d'obstacles, identifiés dans l'enquête par les personnes interrogées. Cinq d'entre elles ont indiqué qu'il n'y a souvent pas d'interprète disponible. Nous pouvons, en d'autres termes, mettre cela en lien avec la demande en interprètes en milieu social qui dépasse actuellement l'offre. En outre, quatre personnes interrogées considéraient comme un obstacle le délai ou la procédure nécessaire à la demande d'un interprète en milieu social. Elles renvoyaient, par exemple, au délai de 2 jours ouvrables minimum pour faire la demande auprès du service pour l'Interprétariat et la Traduction en Milieu Social. Pour deux personnes interrogées, le coût ou le nouveau modèle de financement¹⁴ pour les interprètes en milieu social ou à l'heure, l'absence à cette fin, constituait un obstacle. Enfin, nous avons constaté que le dicton néerlandais « ce qui est inconnu est mal-aimé » pourrait jouer un rôle aussi. Il est plausible que nombreux prestataires de services n'ont pas recours aux interprètes en milieu social car ils ne sont pas encore familiarisés avec le fonctionnement ou la procédure de demande.

Une langue commune se positionne en troisième place (79 %). Après la fonction « néerlandais simple » elle constitue le moyen de communication le plus aisé pour les personnes qui parlent d'autres langues que le néerlandais.

Par ailleurs, nous constatons que les prestataires de services aimeraient plus fréquemment faire appel à des interprètes informels issus du réseau du client, ainsi qu'à des interprètes bénévoles / aides linguistiques. Ces fonctions de liaison se positionnent en quatrième et cinquième place avec respectivement 67 % et 57 %.

Enfin, nous remarquons que dans une situation idéale, il est bien moins souhaitable d'utiliser des gestes (35 %), ce qui est compréhensible car l'utilisation des gestes peut être considérée comme une forme de communication très élémentaire qui n'offre que peu de possibilités de transférer des

¹⁴ L'accord de coalition flamand annonce que différents domaines de compétences se chargeront du financement des interprètes en milieu social pour les personnes en insertion. L'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique n'est plus responsable de ce financement. Voir p. 145 <http://docs.vlaamsparlament.be/docs/varia/regeerakkoord-2019-2024.pdf>

concepts abstraits, de nuancer et d'être précis. Il est difficile de transmettre certaines informations en se basant uniquement sur les gestes¹⁵.

Communication avec les allophones au sein des organisations où les personnes interrogées travaillent

Finalement, nous voulions vérifier auprès des prestataires de services, les fonctions de liaison que leurs collègues utilisaient. (À observer en ligne descendante à partir du niveau d'utilisation le plus élevé = « habituellement - toujours ») :

▼ *Tableau 4 : Aperçu des fonctions de liaison utilisées par les collègues*

	Jamais - parfois	Régulièrement - souvent	Habituellement - toujours
Néerlandais simple	8 %	38 %	54 %
Gestes	49 %	38 %	14 %
Interprète du service d'interprétariat	49 %	38 %	13 %
Langue que le client et moi parlons tous les deux	19 %	69 %	11 %
Technologie	82 %	12 %	6 %
Quelqu'un du réseau du client	41 %	54 %	5 %
Quelqu'un de mon réseau ou du réseau de mon organisation	70 %	24 %	5 %
Collègue qui parle l'autre langue	70 %	24 %	5 %
Interprète bénévole / Aide linguistique	69 %	28 %	3 %
Médiateur interculturel	72 %	25 %	3 %
Autres professionnels	83 %	14 %	3 %
Langue du client	70 %	30 %	0 %
Images (non digitales)	65 %	35 %	0 %
Images digitales	72 %	28 %	0 %
Informations / messages traduits	66 %	34 %	0 %
Vidéos	85 %	15 %	0 %
Terminologie ou glossaires multilingues	83 %	17 %	0 %
Autres instruments	90 %	10 %	0 %

¹⁵ Par souci de clarté, nous soulignons ici ne pas faire référence à la langue des signes (flamande ou autre) pour les sourds et malentendants, qui est bel et bien une langue.

Autres médias et technologies	96 %	4 %	0 %
Autres stratégies	88 %	12 %	0 %

Ici, nous constatons une reconfirmation des fonctions de liaison utilisées par les personnes interrogées dans la réalité actuelle de leur pratique. Nous remarquons, notamment, que les quatre mêmes fonctions de liaison apparaissent en haut de la liste. Les conclusions que nous pouvons en tirer sont donc équivoques. Les fonctions de liaison utilisées par les différents collègues au sein d'une même organisation et d'un même service sont alignées. Nous remarquons toutefois que les personnes interrogées pensent que leurs collègues préconisent un peu moins qu'elles-mêmes une langue commune, parlée par le prestataire de services ainsi que le client (11 % contre 34 %).

Ce sondage ne nous ne permet pas de savoir si ces collègues mobilisent effectivement ou pas ces fonctions de liaison. En effet, la question était d'indiquer quelles autres fonctions les autres personnes de l'organisation mobilisaient, pour autant que la personne interrogée en était informée.

3.2.3 Conclusion et discussion

Les prestataires de services dans les contextes publics et contextes de prestations de services du sud de la Flandre occidentale indiquent clairement utiliser une multitude de fonctions de liaison aides à la communication. Ils les choisissent majoritairement à leur propre initiative et en fonction de la prestation de service spécifique, du type d'entretien, de la nécessité qui se fait ressentir, des besoins et capacités des clients et du caractère de la situation. Quoique la liberté de choix individuel n'est, en soi, pas une mauvaise chose, nous recommandons à ces organisations et infrastructures ayant souvent trait à des clients allophones de fournir un cadre à ce sujet.

Ci-suit le top cinq des fonctions de liaison les plus utilisées aujourd'hui, dans la réalité actuelle des prestations de services (si nous regroupons les catégories « régulièrement », « souvent », « habituellement » et « toujours ») :

- 1 Néerlandais simple ;
- 2 Une langue que le client et moi parlons tous les deux ;
- 3 Gestes ;
- 4 Quelqu'un du réseau du client qui agit en tant qu'interprète ;
- 5 Quelqu'un de mon réseau ou du réseau de mon organisation qui agit en tant qu'interprète.

Ce top cinq soulève, entre autres, les questions suivantes qui mériteraient un examen plus approfondi dans un futur cahier de charge :

- Comment garantir la qualité de la prestation de service dans une communication avec un client allophone lors de laquelle la fonction de liaison « néerlandais simple » est utilisée ? Vérifie-t-on que le client a réellement compris les informations communiquées ? Si tel est le cas, comment procède-t-on à cette vérification ? Quand et comment évalue-t-on que le niveau linguistique du client est suffisamment bon que pour parler le néerlandais au lieu de passer à une fonction de liaison différente ?
- Comment le prestataire de services garantit-il la qualité de la prestation et de l'entretien dans la communication avec un client allophone lors de laquelle la fonction de liaison « langue que le

client et moi parlons tous les deux » est utilisée ? Comment vérifie-t-on que les deux parties maîtrisent suffisamment bien la langue commune pour garantir la qualité de l'entretien et de la prestation ? Prévoit-on une fonction de liaison différente dans le cas où la « langue commune » semblerait insatisfaisante au cours de l'entretien ?

- Comment le prestataire de services garantit-il la qualité de la prestation de services et de l'entretien dans une communication avec un client allophone lors de laquelle la fonction de liaison « quelqu'un du réseau du client » est utilisée ? Vérifie-t-on qu'un tel interprète occasionnel maîtrise suffisamment les deux langues pour pouvoir garantir la qualité de l'entretien et de la prestation de service ? Vérifie-t-on que ce dernier est suffisamment instruit au niveau des techniques d'interprétariat pour pouvoir garantir la qualité de l'entretien et de la prestation de service ? Comment les aspects de neutralité, confidentialité, interprétariat fidèle et intégral du message, déontologie sont-ils gérés lors de l'utilisation de cette fonction de liaison ? Ces questions se posent tout autant pour l'utilisation des fonctions de liaison « collègue qui parle l'autre langue » « interprète bénévole » ou « quelqu'un de mon réseau ou du réseau de mon organisation ».

Dans les résultats, nous remarquons un écart entre la fonction de liaison que les participants mobilisent aujourd'hui et la fonction de liaison qu'ils aimeraient mobiliser. Ci suit le top cinq des fonctions de liaison dans le cas où les prestataires de services étaient libres de choisir, sans entrave ou obstacle perçu(e) :

- 1 Néerlandais simple ;
- 2 Interprète en milieu social du service d'interprétariat ;
- 3 Langue qu'aussi bien le client et moi-même parlons ;
- 4 Quelqu'un du réseau du client qui agit en tant qu'interprète ;
- 5 Interprète bénévole / aide linguistique.

S'il n'y avait pas d'obstacles, on préférerait davantage mobiliser des interprètes certifiés en milieu social. Ci-suivent quelques exemples d'obstacles que les personnes interrogées pensent éprouver : exigences administratives pour introduire la demande d'un interprète, le délai nécessaire versus les besoins ad-hoc ou à court terme, la disponibilité d'un interprète en milieu social et/ou la langue nécessaire et le coût.

3.3 Applications et outils de traduction

3.3.1 Introduction

Notre analyse environnementale démontre que 27 % des prestataires de services interrogés ont régulièrement à toujours recours à des moyens de technologie pour faciliter la communication avec leurs clients allophones. Dans les questions ouvertes, 26 % répondent utiliser Google Traduction ou autres outils similaires. Dans le précédent projet Aides Linguistiques I, nombreux prestataires de services (54 %) ont indiqué utiliser de tels outils.

Les applications de traduction peuvent, tout comme bon nombre d'autres fonctions de liaison, présenter de nombreux avantages et inconvénients. Dans la pratique, les prestataires de services sont régulièrement obligés de faire appel à une fonction de liaison dont ils savent qu'elle ne représente pas l'option la plus optimale, efficace ou qualitative. Mais c'est l'option disponible et c'est « mieux que

rien ». Certaines applications en ligne présentent l'avantage d'être facilement et rapidement utilisées. Cependant, la qualité varie fortement d'une application à une autre, mais également d'une langue à une autre.

Dans ce chapitre, nous souhaitons élaborer davantage la manière dont plusieurs applications et outils de traduction technologique assistent la communication à certains égards. Concrètement, nous cartographierons certains outils et certaines applis et testerons plus particulièrement un dispositif de traduction, le Vasco Translator Premium dans la pratique.

3.3.2 Aperçu de quelques outils et applications

Dans ce volet, nous mettrons quelques applications et outils de traduction en évidence. Nous analyserons les possibilités de chaque option, ainsi que leurs points forts et faibles. Nous souhaitons souligner qu'il s'agit uniquement d'une sélection parmi un large éventail d'applications, de logiciels et d'outils de traduction. Nous cartographions brièvement quelques applications et dispositifs sans chercher à dresser un tableau exhaustif.

Google Traduction

Google Traduction est un service gratuit de Google, capable de traduire instantanément des mots, des phrases et des pages Web dans plus de cent langues. L'outil est disponible sur Internet ou via l'application. Google Traduction est également en mesure de prononcer les mots ou phrases, de les traduire et de les prononcer automatiquement dans la langue cible, et ce, dans de nombreuses langues.

La force de cette machine de traduction réside dans le fait qu'elle est rapidement mobilisable, qu'elle propose un grand nombre de langues et que l'utilisateur a également la possibilité d'enregistrer des phrases et de les faire prononcer. Comme indiqué ci-dessus, nombreux prestataires de notre analyse environnementale et des groupes de discussion du projet Aides Linguistiques I antérieur ont indiqué régulièrement avoir recours à Google Traduction. Deux mémoires sur la communication multilingue au sein du guichet retour de Fedasil démontrent également que les collaborateurs utilisent régulièrement cette machine de traduction quand ils sont dans l'obligation de communiquer un message difficile en l'absence d'un interprète (Demeulemeester, 2019) ou en tant que fonction de liaison complémentaire pour faciliter davantage la communication (Benramdane, 2019).

Lors de l'analyse environnementale du projet Aides Linguistiques I, quelques prestataires de services des groupes de discussion ont indiqué que des outils comme Google Traduction leur permettaient uniquement de transmettre des informations factuelles. Ils ont constaté qu'en fonction de la langue, Google Traduction pouvait être utile pour faire part de sujets tels qu'un rendez-vous (p. ex. la date ou le lieu) ou pour transmettre quelques mots clés, par exemple. Cet outil n'est toutefois pas adapté aux longues conversations, ni aux sujets sensibles. Ces constatations ont été confirmées dans l'étude d'El Hahaoui, Kerremans et Cox (2020) sur les stratégies des enjambements des barrières linguistiques entre les prestataires de services et les demandeurs de protection internationale. Cette étude démontre que la qualité de la traduction issue de Google Traduction n'est souvent pas satisfaisante. Les infirmiers et experts en milieu social du centre d'arrivée et des centres d'accueil de Fedasil interrogés ont constaté que Google Traduction ne fonctionne pas pour l'arabe, par exemple. Les infirmiers ont, par ailleurs, précisé qu'aucun outil technologique ne fonctionnait pour cette langue. D'après l'étude mentionnée ci-dessus, des langues comme le pachto, dari et tigrigna demandent également à avoir un logiciel de traduction de qualité. Pour combler cette lacune dans le fonctionnement de Google

Traduction, les prestataires interrogés tentent de travailler avec des mots courts et phrases réduites, des exemples cités sont « douleur ? », « famille et amis ? », etc.

Un problème fréquemment soulevé lors de l'utilisation de Google Traduction est celui de la confidentialité. Lorsqu'un utilisateur tape ou introduit quelque chose dans Google Traduction (ou autres services de Google), le moteur de recherche peut l'enregistrer. Les conditions d'utilisation de Google (2019) mentionnent, notamment, que Google « détient la licence mondiale pour utiliser, héberger, enregistrer, reproduire, modifier le contenu et d'en faire des travaux dérivés, de le communiquer, le publier, l'exécuter, l'afficher et le distribuer publiquement ».

Travis The Translator

Travis est un ordinateur-traducteur format poche. Il propose plus de 100 langues et s'appuie sur l'intelligence artificielle. Ce dispositif offre la possibilité d'effectuer une conversation en direct en indiquant les langues, le néerlandais et le russe, par exemple. L'utilisateur enregistre le message et Travis le traduit et le prononce dans l'autre langue. Atlas, l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique d'Anvers a étudié cet ordinateur-traducteur et a dressé un aperçu de ses avantages et inconvénients (Atlas, 2019). Atlas énumère les avantages suivants :

- Le dispositif filtre les bruits de fond ;
- Travis fonctionne à base de reconnaissance vocale : après l'enregistrement d'une phrase, le dispositif reconnaît le texte source ;
- Le dispositif propose un large éventail de langues ;
- Le dispositif est de petite taille et peut donc être facilement emporté ;
- La batterie est de longue durée ;
- Il s'agit d'un dispositif individuel, pas une appli sur un smartphone dont un appel téléphonique ou une autre notification pourrait entraver l'entretien ;
- Le dispositif garantit la protection de la vie privée (contrairement à des applis vocales telles que Google Traduction) ;
- Le dispositif fonctionne aussi hors ligne ;
- Le dispositif peut également traduire des phrases plus longues.

Atlas distingue également les inconvénients suivants :

- Le support de la part de Travis Company est limité ;
- L'écran est relativement petit ;
- La nécessité d'avoir le Wi-Fi ou une carte SIM ;
- Le dispositif est disponible à partir de 200 euros (grande différence par rapport aux applis gratuites telles que Google Traduction) ;
- Le dispositif ne dispose pas de la fonction vocale pour certaines langues. Dans ce cas, le client doit être capable de lire.

FACT

FACT est une application mobile, développée par la province de la Flandre occidentale, EDUplus et différents partenaires du projet Interreg « AB-Réfugiés-Emploi ». FACT est l'acronyme de « *First Aid*

Communication Tool » (Outil de Communication Premiers Secours). Les allophones sont de plus en plus nombreux à être employés dans différents secteurs. En outre, on engage régulièrement des ouvriers saisonniers. Malgré la barrière linguistique, une communication efficace reste de la plus grande importance. Pour les allophones, la plus grande difficulté se constitue souvent du jargon utilisé sur le lieu de travail.

FACT a été développée en vue de faciliter la communication sur le lieu de travail. Cette appli est formée d'un dictionnaire imagé digital. Elle offre la possibilité de traduire du vocabulaire spécifique au secteur, affiche également une image du mot en question et prononce ce mot.

FACT propose huit langues : le néerlandais, le français, l'anglais, le roumain, le polonais, l'arabe, le dari et le pachto. Le travailleur allophone peut, par ailleurs, employer cet outil pour pratiquer davantage ses connaissances en matière du langage spécifique au lieu de travail. Actuellement, l'appli contient près de 940 mots. Parallèlement à un ensemble de vocabulaire de base composé de 352 termes avec une attention particulière à la sécurité et la communication (entre autres concernant la COVID-19), l'utilisateur peut également opter pour un ensemble spécifique au sujet de l'agriculture et l'horticulture (430 termes) et/ou un ensemble de base au sujet de la métallurgie (157 termes). L'appli est encore en développement, plus précisément en vue d'élargir le répertoire avec du vocabulaire spécifique aux secteurs du nettoyage et du conditionnement.

L'utilisateur choisit sa langue source et sa ou ses langues cibles. Il peut faire dérouler les glossaires (outillage, machinerie, pièces détachées, sécurité, ...), mais le dispositif dispose également d'une fonction de recherche. Par ailleurs, l'utilisateur peut définir ses préférences et tester ses connaissances. Chaque terme est suivi de sa traduction, sa prononciation et une image à l'appui, et ce, dans les langues sélectionnées (EDUplus, 2020).

FACT constitue donc une application de grande utilité pour transmettre, de manière extrêmement claire, des termes techniques dans une autre langue. L'inconvénient de cette appli réside dans le fait qu'actuellement, elle est uniquement exploitable dans un nombre de secteurs limités. Par ailleurs, elle contient uniquement des mots et non des phrases ou contextes. Enfin, l'application ne propose que 8 langues, ne permettant pas à un grand groupe d'allophones d'en faire usage.

Il semble également avisé d'étudier si FACT peut être élargie d'une variante pour l'employer dans les prestations de services des administrations locales, écoles, organisations de bien-être, pour ne citer que quelques exemples.

Vasco Translator Premium

Le Vasco Translator est un ordinateur-traducteur portable, capable de traduire de et vers près de 50 langues. En matière d'utilisation, il montre assez bien de similitudes avec Travis the Translator. Le dispositif est équipé d'un système de reconnaissance vocale. Il suffit d'enregistrer des mots ou phrases entières dans une langue. Il reconnaît le message et le fait immédiatement apparaître sur l'écran dans cette langue (la « langue source », ce qui est enregistré) et dans la langue cible (la traduction du message enregistré dans l'autre langue). De plus, le dispositif lit immédiatement la traduction à voix haute. Il offre également la possibilité de reconnaître un texte dactylographié et de le traduire. Dans ce cas, la traduction sera faite par écrit et sera également prononcée dans la langue étrangère. Dans sa base de données, le dispositif contient plus de 1.000.000 de mots par langue. Le Vasco fonctionne sur réseau Wi-Fi ou portable par la carte SIM intégrée. Il coûte 260 €.

25 langues avec les fonctions de traduction de textes, reconnaissance vocale, et prononciation :

Le néerlandais, le chinois, l'allemand, le danois, l'anglais, le finlandais, le français, l'hindi, le hongrois, l'indonésien, l'italien, le japonais, le coréen, le norvégien, l'ukrainien, le polonais, le portugais, le roumain, le russe, le slovaque, l'espagnol, le thaï, le tchèque, le turc, le suédois.

21 langues avec les fonctions de traduction de textes et reconnaissance vocale, mais sans la prononciation :

L'arabe, le basque, le bulgare, le catalan, le croate, le galicien, le géorgien, le gujarati, l'hébreu, l'islandais, le kannada, le lituanien, le malais, le malayalam, le marathi, le persan, le serbe, le slovène, le swahili, l'ourdou.

3 langues avec la fonction de traduction de textes, mais sans reconnaissance vocale ou prononciation :

L'albanais, l'estonien, le letton.

Dans la prochaine section, nous testerons cet ordinateur-traducteur.

3.3.3 Test ordinateur-traducteur Vasco

Méthodologie

Organisation

Nous avons effectué trois courtes expériences en vue de tester l'ordinateur-traducteur Vasco. Nous avons tenté d'aborder le sujet suivant : comment un tel dispositif peut-il être exploité aujourd'hui dans la prestation de service avec des clients allophones ? Il s'agit des trois expériences suivantes :

1. La traduction de courtes phrases

Dans un premier temps, nous souhaitions demander à l'ordinateur-traducteur de traduire cinq courtes phrases, cinq phrases du néerlandais vers une langue étrangère et cinq phrases de la langue étrangère vers le néerlandais. Il s'agit de phrases dont le but est d'informer ou de saluer et qui sont fréquentes. P. ex., « Bonjour, vous allez bien, madame ? » ou encore « Vous pouvez prendre place dans la salle d'attente ».

2. La traduction d'un bref entretien informatif

Parallèlement à cela, nous souhaitions tester la manière dont se déroulerait un bref entretien avec l'ordinateur-traducteur Vasco entre un prestataire de services néerlandophone et un client allophone et durant approximativement 3 minutes. Le contexte que nous avons sélectionné pour ce test est une demande à la commune. Le client introduit une demande pour un document de voyage, le personnel de la commune se renseigne auprès du client et complète la demande.

3. La traduction d'une plus longue conversation

La troisième et dernière expérience était composée d'un entretien plus long, d'une durée de 7 minutes environ. Dans cette expérience-ci, le contenu était légèrement plus complexe. Nous avons opté pour

une réunion de parents. Avec le père ou la mère de l'enfant, l'enseignant parcourt les éléments qui se passent bien et se passent un peu moins bien à l'école.

Toutes les phrases et les jeux de rôles tests peuvent être trouvés à l'annexe 2 : « Phrases tests ordinateur-traducteur Vasco ».

Participants et langues

Hormis le néerlandais, nous avons testé ce dispositif sur cinq autres langues, à savoir, le français, l'espagnol, l'anglais, le russe et l'ourdou. Nous avons effectué ce test avec des collaborateurs internes de l'Agence. Tous les testeurs maîtrisaient la langue à un haut niveau.

Critères

Nous avons dressé un certain nombre de critères nous permettant de mesurer l'efficacité des performances du dispositif de traduction :

- 1 Le dispositif est-il à même de bien comprendre et noter le message dans la langue source, c'est-à-dire le message dans sa langue originale devant être traduit dans une autre langue ?
 - a Le dispositif reconnaît-il tous les mots ?
 - b Le dispositif est-il à même de reconnaître les noms propres (p. ex., un prénom ou un toponyme) ?
 - c Le dispositif est-il à même de reconnaître les signaux prosodiques (rythme, accent et intonation) lors de l'enregistrement du message et convertit-il correctement ces signaux en ponctuation dans la version écrite (p. ex., la hausse d'intonation en fin de phrase est-elle correctement convertie en point d'interrogation ? Les courtes pauses sont-elles correctement converties en virgules ?) ?

- 2 La traduction du message est-elle correcte ?
 - a Les phrases sont-elles grammaticalement correctes (p. ex., l'ordre des mots est-il logique, les articles utilisés sont-ils corrects, ... ?) ?
 - b Le choix des mots est-il correct ?
 - c La prononciation est-elle claire ?
 - d Qu'en est-il du rythme, de l'accent et de l'intonation ?

Mise en pratique

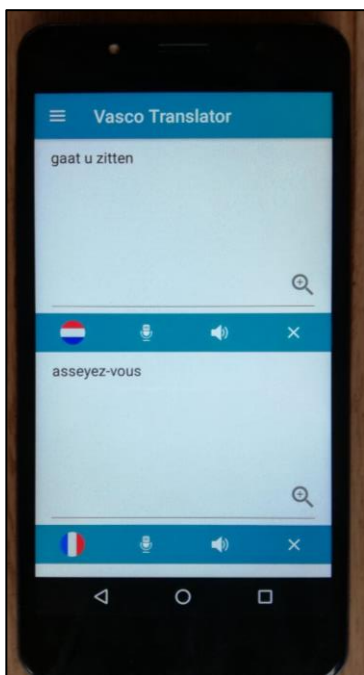
L'objectif initial était d'effectuer le test en présentiel. Les tests en français, espagnol et anglais ont pu avoir lieu de la sorte. Les tests en ourdou et russe étaient planifiés pour le mois d'octobre. Suite au renforcement des mesures corona, ces tests n'ont plus pu avoir lieu en présentiel. Nous avons tenté de trouver une solution en développant un test en ligne.

Lors d'un test en présentiel, une personne enregistre le message en néerlandais. Le dispositif traduit et lit le message dans la langue étrangère. Ensuite, l'autre testeur parle au dispositif dans la langue étrangère. L'ordinateur-traducteur est positionné entre les deux interlocuteurs. Il faut cliquer sur l'icône « sauvegarder » pour enregistrer le message. La traduction se fait automatiquement. D'autre part, il y a moyen de taper un message au lieu de l'enregistrer. Le dispositif dispose également d'une

fonction de modification sur l'écran du message reconnu. Si la restitution, par écrit, du message enregistré dans la langue source n'est pas correcte, l'utilisateur peut la modifier - corriger la langue source.

Lors du test en ligne, nous avons tenté d'appliquer la même méthode. Les deux interlocuteurs se sont appelés par webcam via Microsoft Teams. Tout comme pour le test en présentiel, les interlocuteurs se parlaient. L'ordinateur-traducteur était positionné à côté de l'ordinateur de l'interlocuteur qui parlait le néerlandais. Cet interlocuteur ou ce testeur appuyait systématiquement sur l'icône « sauvegarder » lorsqu'il prononçait un message ou lorsque l'autre interlocuteur prononçait quelque chose (par le biais des enceintes de l'ordinateur). Comme mentionné ci-dessus, le dispositif sauvegarde le message dans la langue source (langue enregistrée et à traduire). Pour contrôler si le message avait bien été reconnu et retranscrit dans la langue étrangère (traduit par écrit) par le dispositif, nous avons systématiquement filmé l'écran, tel qu'affiché sur la photo ci-dessous.

▼ *Figure 2 : Photo de l'ordinateur-traducteur Vasco*



Cet aspect était très important pour l'ourdou en particulier. En effet, l'ordinateur-traducteur Vasco reconnaît et traduit bien le message du néerlandais à l'ourdou et vice-versa, mais dans cette langue, il ne lit pas la traduction à voix haute. Autrement dit, seule une traduction écrite est disponible. Le testeur devait donc regarder l'écran pour consulter la traduction.

Résultats

Reconnaissance du message dans la langue source

Nous avons tout d'abord constaté qu'il est de la plus grande importance de parler haut et fort, ainsi que de manière claire. À cet égard, il est essentiel que le locuteur articule bien chaque mot et sépare les mots les uns des autres. Il n'est donc pas possible de les « coller », comme c'est souvent le cas à l'oral. En outre, il est nécessaire de parler calmement, sans parler trop vite non plus. Dès qu'une petite pause est introduite, le dispositif pense que le message est terminé et fait instantanément apparaître la traduction.

Le dispositif a également du mal avec les locuteurs hésitants ou ceux qui prononcent mal un mot. Dans ce cas, le locuteur se doit de réenregistrer le message.

En général, l'ordinateur-traducteur reconnaît la plupart des messages testés dans la langue source, bien qu'il soit souvent nécessaire de les réenregistrer parce que le dispositif ne les a pas compris, ou, seulement partiellement.

Lors du test en présentiel (anglais, français et espagnol), nous avons constaté qu'il fallait réenregistrer près d'une phrase sur cinq, car le dispositif avait mal enregistré un ou plusieurs mots. Lors du test en ligne, ce nombre était un peu plus élevé : plus au moins 1 phrase sur 3 devait être réenregistrée.

Quelques exemples :

- La phrase « *Kan ik bij u terecht voor meer informatie?* » (« Puis-je m'adresser à vous pour de plus amples informations ? ») est reconnue comme « *Kan ik bij Utrecht voor meer informatie?* » (« Puis-je aller à Utrecht pour plus d'informations ? ») ;
- La phrase « *Hij behaalt hoge punten.* » (« Il obtient de bonnes notes. ») a été reconnue comme « *Hij behaalt hoogtepunten.* » (« Il atteint des climax. ») ;
- La phrase « *Hij leest graag.* » (« Il aime lire. ») a été reconnue comme « *Hij leeft graag.* » (« Il aime vivre. ») ;
- La phrase « *Hij zit soms (...)* » (« Il est parfois assis (...) ») a été reconnue comme « *Jij bent stom.* » (« Tu es bête. ») ;
- Le verbe « Il aimait (...) » a été reconnu comme « Il aime » (le passé devient le présent).

Les connaissances contextuelles dont les interprètes humains disposent pour bien comprendre certains mots font donc défaut au dispositif.

La qualité de la reconnaissance des noms propres ou du vocabulaire spécifique au contexte est variable. Le dispositif reconnaît certains prénoms sans failles, alors qu'il a plus de difficultés avec d'autres. Le prénom « Omar », par exemple, était systématiquement reconnu comme *Oma's* (À ma grand-mère). Par contre, le dispositif est capable de reconnaître immédiatement des abréviations ou acronymes spécifiques, tels que PMS. Cependant, ce test ne nous permet pas encore de dire dans quelle mesure ce dispositif reconnaît de telles abréviations établies.

Par contre, l'enregistrement de l'intonation par le dispositif est systématiquement erroné. Lorsque l'interlocuteur pose une question, le point d'interrogation n'apparaît donc pas en fin de phrase. Grâce à l'ordre spécifique des mots (inversion) (p. ex. « *Allez-vous bien ?* ») ou la présence de mots d'interrogation (p. ex. « *Comment ça va ?* ») le dispositif est capable de reconnaître la question dans certaines phrases interrogatives. Ceci n'est toutefois pas le cas pour toutes les phrases interrogatives. La construction des phrases interrogatives n'est d'ailleurs pas la même dans toutes les langues. L'espagnol démontre bien ce que nous entendons par là. En espagnol, les phrases interrogatives ne sont habituellement pas caractérisées par une structure de phrase différente. La phrase « *Parlez-vous l'anglais ?* » se traduit par « *¿Habla Inglés?* ». L'ordre des mots est donc le même que pour la phrase « *Vous parlez l'anglais* », à savoir « *Habla Inglés.* ». Étant donné que le dispositif ne reconnaît pas cette phrase interrogative, la traduction est forcément erronée.

Hormis l'intonation interrogative, le dispositif ne reconnaît pas non plus les fins de phrases. Lorsqu'un locuteur prononce deux phrases à la suite l'une de l'autre, il les considère comme une longue phrase et souvent, la traduction n'est donc pas correcte. C'est la raison pour laquelle il est nécessaire d'enregistrer chaque phrase de manière individuelle et d'attendre la traduction avant d'en introduire une

nouvelle. Autrement dit, le locuteur doit faire une pause entre chaque phrase. Cette constatation ne s'applique pas seulement aux longues phrases plus complexes, mais également à des phrases comme « Bonjour monsieur, pouvez-vous m'aider ? J'attends déjà depuis un bon bout de temps. »

Enfin, nous remarquons qu'il faut impérativement parler la langue standard. Le dispositif a, en outre, des difficultés à comprendre les mots empruntés à une autre langue et fréquemment utilisés dans une certaine langue. Selon les personnes qui ont testé le dispositif, l'ourdou utilise régulièrement des mots anglais. Un exemple serait la traduction du mot « rendez-vous ». Les locuteurs ourdous utilisent généralement le mot anglais « *appointment* » à cette fin. Le dispositif ne reconnaissait pas ces mots anglais fréquents en ourdou.

Alors que l'ordinateur-traducteur Vasco est généralement capable de bien comprendre le message, un certain nombre d'obstacles doit être pris en considération lors de son utilisation (l'enregistrement). Il faut faire attention à la prononciation, le rythme de parole et l'intonation. Le dispositif ne capte pas toujours l'intonation (dans le cas de questions). Des phrases successives ne peuvent être prononcées dans un flux de paroles naturel, mais doivent être séparées l'une de l'autre à l'aide d'une pause. Il est important de parler la langue standard, et finalement, l'emploi fréquent de mots d'emprunts peut rendre la compréhension plus problématique pour le Vasco.

Lors de l'utilisation de l'ordinateur-traducteur Vasco, il est important que les locuteurs contrôlent. Lorsqu'ils enregistrent un message, ils doivent, avant toute chose, le vérifier sur l'écran en vue de s'assurer que l'ordinateur-traducteur l'a bien compris. Il coule de source que si la reconnaissance est problématique, la traduction, aussi, laissera à désirer.

Traduction du message

Dès que le message est reconnu, le dispositif traduit ce message et lit la traduction à voix haute. Nous avons été frappés d'apprendre que la qualité de la traduction dépend des langues. Les traductions françaises ou anglaises étaient visiblement meilleures et plus compréhensibles que celles en ourdou ou russe. Les traductions de et vers l'espagnol étaient légèrement meilleures que celles de et vers l'ourdou ou le russe, mais moins bonnes que les traductions françaises et anglaises.

En général, nous pouvons dire que les messages sont traduits de manière très littérale, tant au niveau du phrasé (la syntaxe et l'ordre des mots) qu'au niveau des mots (le vocabulaire). Dans de nombreux cas, cela a donné lieu à une traduction correcte. Surtout dans le cas de courtes phrases avec une structure relativement simple, nous avons pu constater que la traduction était correcte dans toutes les langues. Des phrases telles que « Vous pouvez attendre là-bas, dans la salle d'attente. » ou encore « Merci pour votre aide. ». Il s'agit ici de messages qui peuvent être traduits relativement « littéralement ».

La traduction littérale permet à l'auditeur de comprendre la signification, quoique le message ne semble pas très naturel. Un exemple à cet égard est la traduction de la phrase « Il n'arrive jamais en retard ». En anglais cela a été traduit par « *He never comes too late.* », Alors que la plupart des anglophones diraient « *He is never late.* ».

Au niveau du phrasé, nous remarquons que la traduction dépend fortement de la syntaxe. Le dispositif se concentre essentiellement sur des phrases standards se poursuivant selon une structure logique. En néerlandais, cela signifie que les phrases sont construites selon le schéma de base « sujet - verbe - objet ». Un exemple simple est : « Je (= sujet) mange (= verbe) une pomme (= objet). Les phrases qui

s'écartent de ces structures de base, ce qui est fréquent à l'oral, sont moins bien traduites par le dispositif. La phrase suivante est un exemple d'une structure différente : « Et des larmes, nous remarquons toujours beaucoup de larmes dans ses dessins. ». « Et des larmes » se positionne au départ de la phrase, à un endroit moins logique. Le dispositif n'a pas reconnu la structure et la traduction n'était donc pas correcte en anglais, français, russe, espagnol et ourdou. Au lieu de restituer une phrase claire, le dispositif a affiché une accumulation de mots. Des phrases un peu plus complexes engendrent plus souvent des difficultés. Dans un rendez-vous avec le PMS, le prestataire de services dit « Vous et Omar pourriez les contacter pour un entretien préliminaire ». Dans toutes ces langues, la traduction est « Vous pourriez contacter Omar (...) ». Une autre phrase mal traduite dans toutes les langues est la suivante : « Il est, à un cours près, le meilleur du groupe dans toutes les matières. » Dans toutes les langues précitées, le dispositif traduit cette phrase comme s'il était le meilleur dans toutes les matières, à une personne près.

Nous constatons, par ailleurs, qu'au plus la syntaxe en langue étrangère est éloignée de la syntaxe néerlandaise, au moins la traduction est claire. Ce sont surtout les testeurs en russe et ourdou qui ont indiqué cette problématique. Les syntaxes néerlandaises sont souvent reprises de manière littérale. Il en découle que les phrases constituent régulièrement une succession de mots mal articulés, sans structure aucune. Par conséquent, la traduction ne semble pas naturelle ou idiomatique, engendrant beaucoup de confusion auprès de l'auditeur. Il était le plus souvent possible de comprendre le message général, mais il fallait faire un effort pour le déchiffrer.

Lors du renvoi à des substantifs par le biais de pronoms, d'autres problèmes faisaient surface. Nous entendons par là, la chose suivante : lorsque nous parlons d'un homme, nous pouvons renvoyer à cet homme dans les phrases suivantes en utilisant des mots comme « il se tient là-bas », « je ne le vois pas », « son appel ». Les pronoms « il », « le » et « son » renvoient donc à l'homme.

La manière dont la langue néerlandaise renvoie ne correspond pas forcément à la manière dont les autres langues le font. En espagnol, par exemple, les pronoms personnels ne sont généralement pas utilisés comme sujet de phrase. Des phrases comme « Il est ici. » et « Elle est ici. » ne s'expriment pas de la même manière en espagnol, à savoir « *Está aquí.* » (littéralement, « Est ici. »). En espagnol, les pronoms personnels sont inclus dans le verbe comme une forme du sujet.

L'unicité de la langue a souvent mis l'ordinateur-traducteur sur le mauvais chemin. Dans le langage quotidien, les interlocuteurs savent (implicitement ou explicitement) ce qui constitue le sujet de la phrase et également à qui ou quoi les mots spécifiques renvoient. C'est certainement le cas chez les locuteurs d'une même langue. L'ordinateur-traducteur ne dispose pas de ces connaissances contextuelles. Il traduit littéralement et phrase par phrase. En tant que fonction de liaison enjambant la barrière linguistique entre locuteurs parlant des langues distinctes, il s'agit d'une défaillance majeure.

En russe, nous avons observé des traductions telles que « Nous enverrons la personne à votre domicile » au lieu de « Nous l'enverrons à votre domicile » lorsque nous parlons d'un document. En ourdou également, nous avons constaté des erreurs de traduction similaires. Une phrase telle que « Il est très silencieux et ne dit pas grand-chose. » était traduite par « Il fait silencieux et ne dit pas grand-chose. ». De telles erreurs, certainement lorsqu'elles s'accumulent, peuvent engendrer une certaine confusion et fortement déformer le message.

Au niveau du phrasé, nous souhaitons, enfin, décrire un dernier aspect : les traductions erronées de par une intonation qui n'a pas été bien reconnue à la fin d'une phrase. Comme mentionné plus haut, de nombreuses phrases interrogatives ont été traduites comme des phrases déclaratives, rendant le

message peu clair pour l'auditeur. De même, l'endroit où nous plaçons une virgule lorsque nous écrivons des phrases reste un mystère pour l'ordinateur-traducteur. À titre d'exemple, pour répondre à la question « Avez-vous encore des questions ? », le client dans le jeu de rôle répond : « Non, tout est clair. » En espagnol, « non » et « pas », se traduisent par le même mot, à savoir « no ». La traduction en espagnol devenait donc « Pas tout est clair », ce qui signifie évidemment le contraire.

Hormis la qualité des traductions au niveau du phrasé, nous avons également observé le vocabulaire des traductions. Dans la plupart des cas, le dispositif sélectionnait les bons termes, mais tel n'était pas systématiquement le cas. À certains moments, il choisissait une traduction erronée pour une raison inexplicable. Quelques exemples :

- « Jumelle » se transforma en « jumeau » en français ;
- « Bonjour monsieur, pouvez-vous m'aider ? » se transforma en « Au revoir, monsieur. » en anglais ;
- « D'accord, bien noté » se transforma en « Bien fêté » en russe ;
- « Bonjour madame » se transforma en « Dame étiquette » en ourdou.

À ce sujet, nous remarquons que les erreurs au niveau du choix des mots étaient les plus fréquentes en ourdou, suivi du russe.

Finalement, nous avons écouté la prononciation de la lecture des traductions par le dispositif. Nous avons constaté que la prononciation était presque toujours correcte. Seuls les noms propres (toponymes, prénoms, noms de famille) n'étaient pas toujours prononcés correctement.

Conclusion

Nous pouvons conclure que l'ordinateur-traducteur Vasco traduit de manière très littérale. Dans certaines langues, les traductions sont légèrement meilleures que dans d'autres. Les phrases complexes disposant d'une syntaxe davantage compliquée ou moins fréquemment utilisée sont souvent mal traduites. Le dispositif s'en sort généralement mieux dans le cas de courtes phrases faciles, mais il ne s'agit nullement d'une garantie. Certaines courtes phrases faciles sont parfois mal traduites aussi. En d'autres termes, il est difficile de prévoir quand la traduction sera bonne, et se fier au dispositif pour une traduction correcte, n'est donc pas une évidence.

En général, nous pouvons dire que les courtes phrases avec une syntaxe « facile », sans langage figuré et où les éléments contextuels (tel un renvoi à un sujet précité) font défaut, sont restituées de manière relativement compréhensible dans l'autre langue. Nous entendons par ici que la traduction n'est pas toujours idiomatique, mais que l'allophone, pour autant qu'il/elle fasse un effort, peut comprendre le message.

En outre, les interlocuteurs doivent vérifier que le message ait été correctement reconnu, ce qui entrave considérablement la rapidité de l'entretien. Autrement dit, mener des conversations entières à l'aide du dispositif n'est pas ce qu'on qualifierait d'efficace. Tout comme les prestataires de services ont indiqué essentiellement transmettre des informations factuelles avec Google Traduction, nous pouvons émettre la même recommandation pour cet ordinateur-traducteur. L'ordinateur-traducteur Vasco n'est pas capable, comme le serait un interprète « humain » de prendre en considération le contexte ou n'est pas capable de faire preuve d'une oreille linguistique.

4 Phase test et formation

4.1 Introduction

Dans la phase test et formation du projet, les aspirants aides linguistiques intéressés ont été informés du projet et de leur rôle au sein de celui-ci. Ils ont, ensuite, passé un examen d'entrée à la suite duquel nous leur avons donné une courte formation, composée d'un module théorique et pratique. La phase test et formation se déroula de janvier 2020 à juin 2020. Finalement, les participants qui le souhaitaient pouvaient se joindre à des séances de rappel des connaissances pour pratiquer davantage. En bref, chaque aspirant aide linguistique a suivi un parcours composé :

- 1 d'une séance info ;
- 2 d'un examen d'entrée ;
- 3 d'une formation de deux jours pour aides linguistiques ;
- 4 d'une session de rappel des connaissances (facultatif).

▼ *Figure 3 : Mise en phases de la phase test et formation*



4.1.1 Quelques définitions

Séance info : une présentation interactive avec un laps de temps pour les questions et au cours de laquelle les candidats ont été informés sur le projet Aides Linguistiques, tant au sujet du volet d'étude qu'au sujet du parcours concret test et formation qu'eux suivraient en tant qu'aspirant aide linguistique. Au cours de cette séance info, les candidats ont été renseignés sur le parcours régulier de formation et de certification des interprètes en milieu social, la profession d'interprète en milieu social et le statut sous lequel ces derniers travaillent.

Examen d'entrée : une épreuve au cours de laquelle les compétences orales et à l'écoute en néerlandais des candidats ont été testées. L'examen était « contextualisé », signifiant que ces exercices s'inscrivaient dans une prestation de service où les aides linguistiques pourraient être appelées à interpréter. Les personnes obtenant le niveau B2 en néerlandais réussissaient l'examen et pouvaient participer à la formation destinée aux aides linguistiques. Les personnes n'obtenant pas le niveau B2, ne pouvaient être admises.¹⁶

Formation des aides linguistiques : une courte formation au cours de laquelle les candidats (aspirants) ont appris la déontologie de l'interprétariat et pratiqué les techniques d'interprétariat à l'aide de jeux de rôles s'inspirant de la pratique.

Séance de rappel des connaissances : une demi-journée de formation supplémentaire pour pratiquer davantage au moyen de jeux de rôles. La participation, suite à la formation, à cette séance n'était pas obligatoire, mais fortement encouragée.

¹⁶ Il s'agit du niveau B2 du CECRL, le Cadre européen commun de référence pour les langues (<https://rm.coe.int/16802fc3a8>).

Dans ce qui suit, nous discuterons en détail les différentes étapes de la phase test et formation. Le contenu, l'organisation, les constatations et les résultats de chaque étape seront plus amplement précisés.

4.2 Séance info

La séance info donna le coup d'envoi de la phase test et formation du projet. Les candidats ont été informés du projet Aides Linguistiques et de leur rôle au sein de celui-ci. Ils ont, par ailleurs, été renseignés sur le parcours régulier de formation et de certification interprétariat en milieu social. L'interaction était assurée par quelques exercices s'inscrivant dans la déontologie de l'interprétariat et la reproduction de messages oraux en vue de donner l'opportunité aux candidats de faire l'expérience du sujet. Nous avons également laissé de l'espace aux questions et réponses. À l'issue de la séance info, les candidats ont été invités à se présenter pour l'examen d'entrée.

Les séances infos se sont tenues les 20 janvier, 5 février et 11 mars de 18h00 à 21h00 à l'hôtel de ville de Courtrai. Au total, 44 personnes ont participé. Ce chiffre rend uniquement compte des participants qui ont assisté à l'entièreté de la session et ont signé la liste des présences à son issue.

4.2.1 Contenu

Premier volet : informations au sujet du projet Aides Linguistiques II

Les candidats ont été informés de l'organisation, l'objectif et le développement du projet. Nous avons précisé qu'il s'agissait d'un projet d'étude dont la formation pour aides linguistiques faisait partie. Par ailleurs, nous avons expliqué ce qu'est une aide linguistique et comment la phase test et formation se déroulerait. Ils apprennent également comment évoluer vers le parcours régulier de formation et de certification interprétariat en milieu social.

Deuxième volet : informations au sujet du parcours régulier de formation et de certification interprétariat en milieu social

Les aspirants ont été amplement informés sur le certificat interprétariat en milieu social. Nous avons expliqué ce qu'est l'interprétariat en milieu social, à savoir la restitution de messages oraux d'une langue source à une langue cible, de manière intégrale, fidèle et neutre, et ce, dans un contexte social ou public de prestations de services. D'autre part, nous avons également fait part de ce que l'interprétariat en milieu social *n'est pas*, à savoir la traduction, l'interprétariat de conférence ou l'interprétariat juridique.

Nous avons discuté des formes d'interprétariat disponibles au sein de l'interprétariat en milieu social (interprétariat sur place, devant un groupe, interprétariat chuchoté et interprétariat à distance) et dans quels domaines d'activités (soins de santé, soins de santé mentale, enseignement, emploi, services publics, famille et bien-être social, logement social, accueil, intégration & insertion et prise en charge des demandeurs de protection internationale) un interprète en milieu social peut être appelé à fournir une prestation.

Par la suite, les aspirants ont été immergés dans ce qu'un interprète en milieu social doit être capable de faire. À cette fin, nous avons permis aux candidats de faire l'expérience de la déontologie ou du

code de conduite d'un interprète en milieu social. Nous avons fait cela au moyen de cas d'études concrets. Ils avaient, par deux ou en groupes, la possibilité de discuter de la manière dont ils agiraient en tant qu'interprète en milieu social s'ils devaient faire face à des situations qui compromettent la neutralité ou l'impartialité, le devoir de discrétion ou le professionnalisme de l'interprète. Nous avons discuté en groupes des différentes approches et sommes parvenus à des conclusions générales basées sur l'expérience. La reproduction, la transmission fidèle ou précise et intégrale des messages oraux, est, elle aussi, une compétence essentielle de l'interprète en milieu social. C'est pourquoi un exercice d'introduction a également été réalisé à cet effet.

Finalement, la séance info a traité des conditions de travail d'un interprète en milieu social. C'est dans ce contexte que les aspirants ont pris connaissance de la manière dont se déroule la collaboration entre les quatre services d'interprétariat et de traduction en milieu social en Flandre et à Bruxelles, ainsi que les statuts existants permettant de travailler comme interprète certifié en milieu social : en tant qu'indépendant à titre principal ou complémentaire ou en tant que bénévole.

Suite à la séance info, les candidats ont pu décider s'ils souhaitaient participer au projet Aides Linguistiques ou au parcours régulier de formation et de certification. Ils pouvaient également choisir les deux : d'abord participer au projet et ensuite évoluer vers la formation de base régulière interprétariat en milieu social. Tous les candidats ont été invités à prendre part à la prochaine étape, l'examen d'entrée et ont, par la suite, décidé d'accepter ou non l'invitation.

4.2.2 Évaluation par les participants

Les candidats avaient la possibilité d'évaluer la séance info au moyen d'un formulaire d'évaluation. Les formulaires ont été distribués à l'issue de la deuxième séance info. Au total, 25 participants ont évalué la séance info par le biais de onze questions. Le tableau ci-dessous représente l'appréciation des premières sept questions à choix multiples :

▼ *Tableau 4 : Évaluation séance info*

Question	Très bien	Bien	Faible	Très faible
Comment avez-vous trouvé le lieu de la séance info ?	13	9	3	0
Comment évalueriez-vous la qualité du contenu ?	15	10	0	0
Comment évalueriez-vous l'efficacité des méthodes de travail ?	15	10	0	0
Comment avez-vous trouvé l'efficacité des orateurs ?	13	12	0	0
Le temps a-t-il été consacré de manière efficace ?	16	8	1	0
Comment évalueriez-vous la pertinence des informations ?	14	11	0	0
Comment avez-vous trouvé la qualité du matériel à l'appui ?	12	12	1	0

Parallèlement aux questions à choix multiples, 3 questions ouvertes ont été soumises :

Quels étaient les points forts de la séance info ?

8 participants étaient d'avis que surtout la clarté des informations constituait un point fort. 3 participants étaient d'avis que la sympathie des orateurs constituait un point fort. En outre, une personne estimait qu'il était bien avisé d'avoir laissé la chance aux participants de poser des questions, alors qu'un autre participant estimait que l'organisation et les connaissances des orateurs constituaient les aspects les plus positifs.

D'après vous, comment pouvons-nous améliorer les séances infos ?

2 participants ont identifié des points d'amélioration, 1 participant proposa de donner de plus amples informations sur les droits et obligations de l'interprète et l'autre participant aurait fait plus de publicité pour le parcours.

La séance info répond-elle à vos attentes ?

22 participants ont répondu « oui » à cette question, les 4 autres participants n'ont pas répondu à cette question.

4.3 Examens d'entrée

L'examen d'entrée constitue la deuxième partie du parcours de formation pour aides linguistiques. Pour y participer, les aspirants devaient posséder, au minimum, le niveau B2 en néerlandais, issu du Cadre européen commun de référence pour les Langues. À cette fin, les aspirants aides linguistiques devaient d'abord se présenter à un examen d'entrée testant leur niveau de néerlandais. Une exception a été faite pour les locuteurs natifs en néerlandais. Les aspirants ayant suivi leurs études secondaires ici, n'ont pas dû présenter cet examen. Le tableau ci-dessous montre un aperçu de ce qui est attendu par le niveau B2 :

▼ *Tableau 5 : Cadre européen commun de référence pour les Langues (CECRL) : © Conseil de l'Europe*

Écouter	Je peux comprendre des conférences et des discours assez longs et même suivre une argumentation complexe si le sujet m'en est relativement familier. Je peux comprendre la plupart des émissions de télévision sur l'actualité et les informations. Je peux comprendre la plupart des films en langue standard.
Lire	Je peux lire des articles et des rapports sur des questions contemporaines dans lesquels les auteurs adoptent une attitude particulière ou un certain point de vue.
Production	Je peux m'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets relatifs à mes centres d'intérêt.
Interaction	Je peux communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance qui rend possible une interaction normale avec un locuteur natif.

Écrire	Je peux écrire un texte clair et détaillé sur une grande gamme de sujets relatifs à mes intérêts.
---------------	---

L'examen d'entrée est une épreuve standardisée qui correspond à celle du parcours régulier de formation et de certification interprétariat en milieu social et qui permet donc une évolution aisée vers la formation de base en interprétariat en milieu social. Nous avons choisi de tester uniquement le niveau de néerlandais. Pour des raisons d'ordre logistique, nous n'avons pas pu tester le niveau des langues étrangères. Dans le parcours régulier, le candidat doit passer l'examen d'entrée dans sa langue la plus faible. Ainsi, 45 langues étrangères peuvent être testées lorsque la langue maternelle du candidat est le néerlandais.

Lorsqu'un candidat réussit son examen d'entrée, il ou elle peut :

- participer à la formation pour aides linguistiques ;
- s'inscrire au parcours régulier de formation et de certification interprétariat en milieu social ;
- participer à la formation pour aides linguistiques et ultérieurement, s'inscrire au parcours régulier de formation et de certification interprétariat en milieu social.

Le jour après leur examen d'entrée, les candidats ont reçu un e-mail mentionnant et expliquant leurs résultats. Cet e-mail explicitait clairement les parties réussies et non réussies. Nous avons systématiquement donné des exemples concrets d'erreurs commises, agencés de la correction, ainsi que des conseils et liens en vue de continuer à peaufiner son néerlandais. En raison de la courte durée du projet Aides Linguistiques, repasser l'examen d'entrée n'était pas une option. Par contre, les participants souhaitant s'inscrire au parcours régulier de formation et de certification interprétariat en milieu social peuvent repasser l'examen d'entrée dans ce contexte-là.

4.3.1 Première série d'examens d'entrée

La première série d'examens d'entrée s'est déroulée les 12 février, 17 février et 20 février dans le courant de l'avant et l'après-midi, ainsi qu'en soirée, à l'hôtel de ville de Courtrai. Au total, 19 personnes ont participé.

4.3.2 Deuxième série d'examens d'entrée

Le 18 mars, 11 autres aspirants aides linguistiques auraient dû passer l'examen d'entrée. Suite à l'épidémie du coronavirus, nous avons toutefois décidé de reporter cette série. Nous n'avons pas tardé à comprendre qu'il serait difficile de rapidement réorganiser des examens en présentiel et avons donc développé un examen d'entrée numérique qui permettrait aux candidats de se présenter à l'examen depuis leur domicile. 9 candidats ont participé à l'examen d'entrée numérique au cours du mois d'avril.

4.3.3 Méthodologie et contenu

L'examen d'entrée se compose de deux parties qui comptent pour le résultat final : un exercice d'écoute et une description d'image. Pour faire preuve du niveau B2, le candidat devait réussir les deux parties. L'examen était suivi d'un screening sur les compétences en matière d'interprétariat (un test d'aptitudes) qui ne comptait pas pour le résultat final. Le screening est formé d'une liste d'affirmations relatives à la déontologie de l'interprétariat et d'un exercice de reproduction. Cette

partie non contraignante permet au candidat d'avoir un aperçu de ses connaissances en matière d'interprétariat en milieu social et de percevoir la quantité d'informations qu'il ou elle est en mesure de retenir et reproduire. Ce screening donne donc une mesure zéro au candidat : où se positionne-t-il avant de commencer la formation et dans quelle mesure a-t-il l'aptitude de devenir interprète ou aide linguistique ? Une personne capable de facilement reproduire un extrait audio, par exemple, sait, dès lors, qu'elle est capable de bien comprendre et restituer des messages.

C'est au cours de la séance info que les candidats ont été invités à présenter l'examen d'entrée. Par la suite, ils ont encore reçu un e-mail de confirmation mentionnant la date, l'heure, le lieu et un rappel concernant l'objectif et le déroulement du test. Préalablement à l'examen d'entrée, l'évaluateur a accueilli les candidats, tout en expliquant la manière dont le test et l'évaluation se dérouleraient.

L'examen d'entrée numérique exigea une approche différente. Suite à une phase test, nous avons décidé de nous concentrer uniquement sur l'essence de l'examen d'entrée, à savoir, tester le niveau B2 au moyen d'un exercice d'écoute et à l'oral. La partie non contraignante de l'examen d'entrée, composée d'une liste d'affirmations et d'un exercice de reproduction a été omise. Il s'agit ici d'une décision pragmatique. Grâce à cette approche nous pouvions, effectivement, passer rapidement à une utilisation numérique et augmenter l'efficacité de l'examen d'entrée. Dans un éventuel déploiement de l'examen d'entrée à l'avenir, nous recommandons toutefois de réactiver la partie non contraignante du screening et des aptitudes. Nous avons fait passer l'examen d'entrée numérique sur la plate-forme en ligne Zoom. Les candidats ont été informés préalablement de la nouvelle méthode de travail et du déroulement de l'examen. Ils ont également reçu des instructions détaillées quant à la manière d'accéder à Zoom. Hormis quelques problèmes techniques mineurs de démarrage, les neuf examens d'entrée numériques se sont bien déroulés.

Exercice d'écoute

Au cours de l'exercice d'écoute, le candidat prête oreille à un clip audio d'une durée de près de trois minutes, permettant ainsi à l'évaluateur d'estimer la compréhension à l'écoute et les connaissances réceptives en néerlandais du candidat.

Lors des examens d'entrée numériques, les candidats ont pu écouter le clip via l'option « partage d'écran et d'audio » de Zoom. Nous avons ensuite posé trois questions oui / non et trois questions ouvertes relatives au clip audio. Pour les questions ouvertes, le candidat avait pour mission de répondre dans ses propres termes, mais à base de ce qu'il ou elle avait entendu dans le clip audio.

Au total, cette partie se cote sur neuf points : trois points pour les questions oui / non et six points pour les questions ouvertes. Pour ce qui est des questions ouvertes, le candidat obtenait trois points lorsque les réponses étaient correctes au niveau du fond et trois points supplémentaires lorsque la construction des phrases était grammaticalement correcte, et qu'il ou elle avait appliqué un vocabulaire correct. Pour réussir cette partie, le candidat devait obtenir au moins six sur neuf.

Description d'image

Pour la description d'image, le candidat reçoit une feuille affichant une série de photos en lien avec le secteur social. Par exemple, un élève harcelé par ses camarades de classe ou un travailleur qui perd son emploi et suit une formation au Forem. Le candidat a pour mission de raconter une histoire cohérente et logique à partir de ces photos, dans ses propres termes et en respectant un délai de

trois minutes (maximum). Dans cette partie de l'examen, les candidats doivent être en mesure de construire des phrases complètes et complexes en néerlandais jusqu'à l'obtention d'un récit cohérent, tout en démontrant qu'ils comprennent de quoi il s'agit dans la prestation de service illustrée par les photos. Préalablement à cet exercice, les participants ont reçu quelques liens à titre de préparation.

L'évaluateur cote l'expression orale du candidat à l'aide d'une grille d'évaluation uniforme. Le candidat est évalué sur :

- Sa prononciation ;
- Son exactitude grammaticale ;
- Son vocabulaire, le choix de ses mots et la terminologie spécifique.

Le candidat doit réussir les trois catégories en vue d'obtenir une note satisfaisante pour cette partie.

Liste d'affirmations relatives à la déontologie de l'interprétariat

Au cours de la première série d'examens d'entrée en présentiel et suite à l'exercice d'écoute et la description d'image, le candidat a été soumis à un screening relatif à ses compétences en matière d'interprétariat. Comme mentionné plus haut, cette partie n'a plus été présentée lors des examens d'entrée numériques. Elle ne compte, par ailleurs, pas pour le résultat final.

Normalement, le candidat reçoit une liste d'affirmations avec dix affirmations relatives à la déontologie de l'interprète en milieu social. On lui soumet, par exemple, des situations dans lesquelles un interprète doit gérer un conflit déontologique. C'est au candidat d'évaluer, à l'aide de l'échelle Likert de 1 à 5 (tout à fait fautive à tout à fait juste), dans quelle mesure l'interprète agit correctement.

Exercice de reproduction

Finalement, le candidat de l'examen d'entrée en présentiel doit effectuer un exercice de reproduction. Dans ce contexte, l'évaluateur lit un texte en néerlandais d'une durée de 2 minutes 30. Il s'agit, en règle générale, d'un témoignage : quelqu'un raconte quelque chose le concernant et explique ce qui arrive à son entourage. Suite à ce récit, le candidat doit reraconter l'histoire en néerlandais. La reproduction peut se faire dans les mots du candidat, mais doit constituer une restitution correcte de l'original lu à voix haute. Le candidat peut prendre des notes, mais ne peut interrompre le locuteur ni lui poser de questions. Au cours de la reproduction du candidat, l'évaluateur indique sur un formulaire fixe combien d'éléments il ou elle était en mesure de restituer (de reproduire). Le formulaire affiche le texte lu, divisé en plusieurs segments (unités de pensées) ce qui permet à l'évaluateur de systématiquement cocher ce que le candidat a ou non reproduit.

4.3.4 Résultats

Au total, 28 candidats se sont présentés à l'examen d'entrée. 4 personnes (14 %) l'ont réussi, ce qui n'est pas le cas des 24 autres personnes (86 %). L'évaluation s'est faite au moment même par un membre du personnel du service de certification de l'Agence. Elle a été, par la suite, soumise à un contrôle supplémentaire effectué par un autre membre du personnel du service de certification qui a l'habitude de faire passer ces examens au départ du parcours régulier de formation et de certification. À titre de comparaison, dans le projet Aides Linguistiques I, 148 candidats se sont présentés pour l'examen d'entrée. 78 personnes (53 %) ont réussi, alors que 70 (47 %) ont échoué.

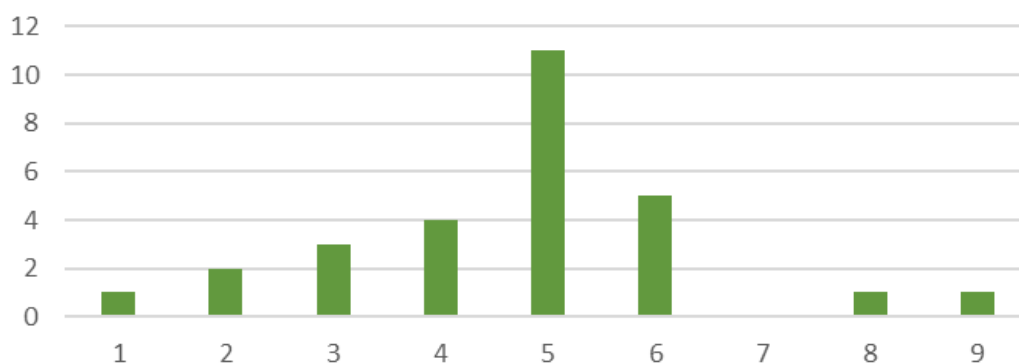
Nous n'avons malheureusement pas d'explication pour cet écart important entre les taux de réussite des examens d'entrée du projet Aides Linguistiques I et l'actuel projet Aides Linguistiques II. Pour effectuer cette comparaison, nous devrions disposer de données élaborées relatives au parcours personnel des candidats des deux projets, ce qui, d'un point de vue logistique et vie privée, n'est pas faisable. Le service Intégration de la ville de Courtrai a néanmoins effectué un sondage téléphonique auprès des candidats non retenus dans la première série d'examens d'entrée. Ces derniers ont été interrogés sur leur niveau de langue en néerlandais. Seuls 13 % des personnes interrogées (6 personnes sur 13) avaient, à leur propre dire, le niveau B2 et remplissaient donc les conditions. Les autres personnes interrogées avaient le niveau B1 ou un niveau inférieur. Un candidat ne connaissait pas son niveau de langue en néerlandais.

En ce qui concerne les résultats de l'examen d'entrée, la majorité des personnes interrogées (6 sur 13) a évoqué s'attendre à ce résultat. 4 candidats sur 13 s'attendaient à un résultat différent. Les autres participants avaient des doutes sur le résultat de l'examen d'entrée. La plupart des personnes interrogées ont indiqué que le test d'écoute était complexe et long. À leurs yeux, il constituait la partie la plus difficile de l'examen d'entrée. Malgré cela, les personnes interrogées ont déclaré qu'en général, l'examen d'entrée n'était pas compliqué.

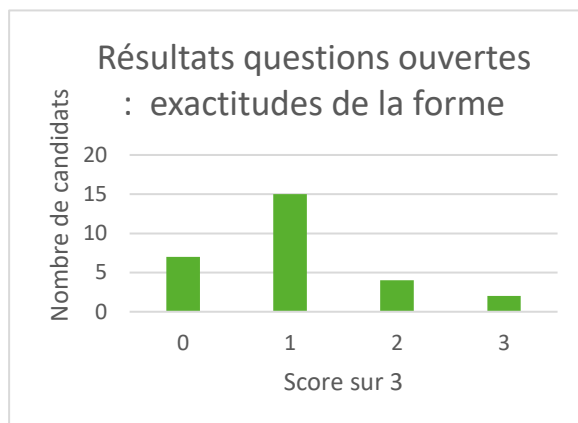
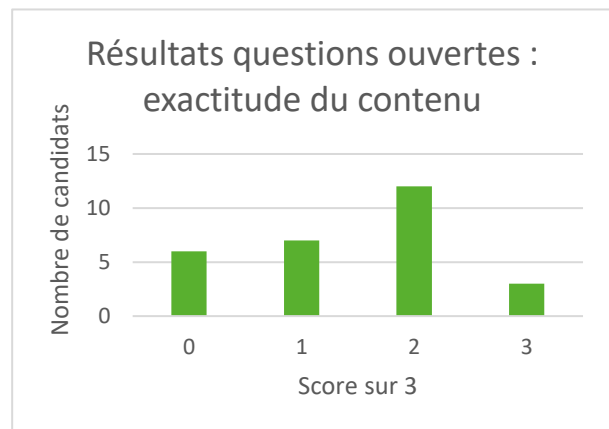
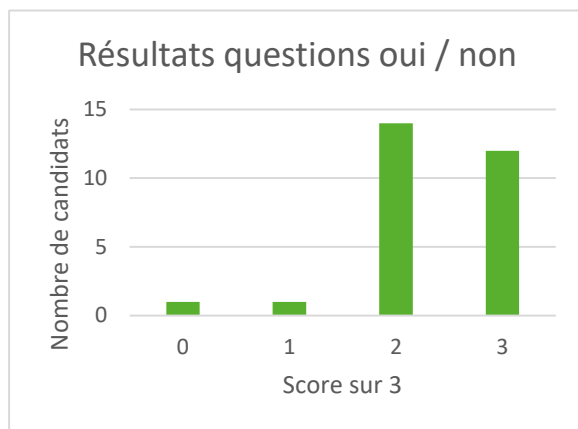
Résultats exercice d'écoute

7 candidats (25 %) ont réussi l'exercice d'écoute avec une note de six sur neuf ou plus. Les autres 21 personnes (75 %) ont obtenu une note de cinq sur neuf ou moins et n'ont donc pas réussi cette partie.

Le graphique ci-dessous montre les résultats du test d'écoute. L'axe horizontal affiche la note sur neuf, l'axe vertical affiche le nombre de candidats ayant obtenu une certaine note.



Lorsque nous fractionnons ces résultats en trois sous-parties, les questions oui / non, l'exactitude du contenu des questions ouvertes et l'exactitude de la forme des questions ouvertes, nous constatons les résultats suivants :



L'exactitude de la forme (correct d'un point de vue grammatical, correct d'un point de vue du choix des mots) dans les réponses aux questions ouvertes est clairement un point délicat. La grande majorité des candidats (21 sur 28) n'obtient que 0 ou 1 sur 3. Seuls 2 candidats obtiennent un 3 sur 3. Le grand nombre de fautes grammaticales est à l'origine de ce chiffre peu élevé. Nombreux candidats avaient des difficultés avec l'ordre des mots dans une phrase (l'inversion par exemple). Nous avons, par ailleurs, constaté que les verbes étaient fréquemment mal ou pas conjugués et que, très régulièrement, les candidats n'utilisaient pas ou utilisaient le mauvais article.

Quelques exemples :

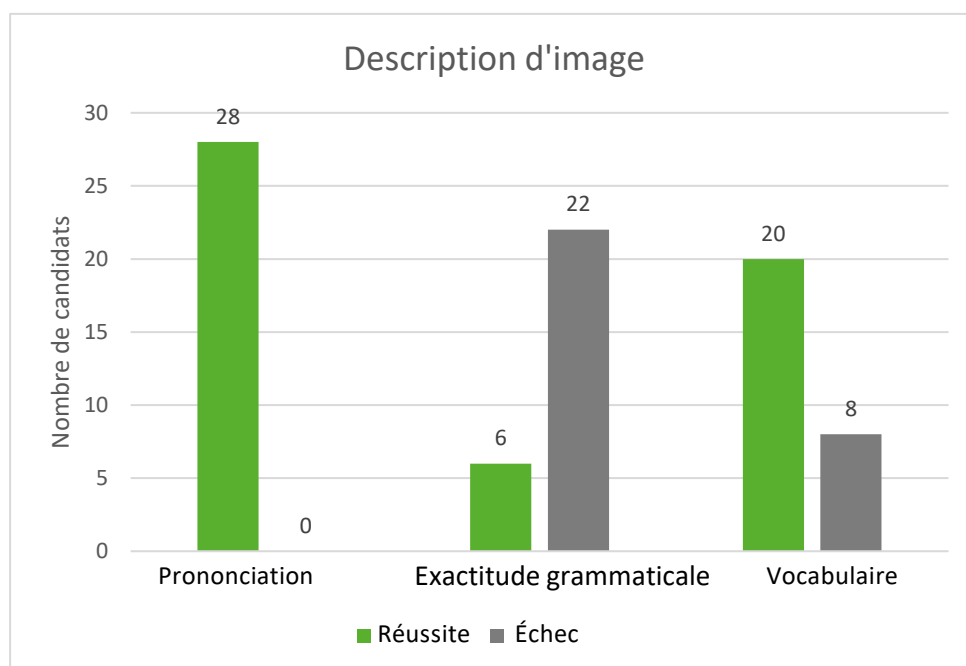
- « *Zij weten niet welke soort ziekte hebben die patiënten.* » (« Ils ne savent pas quel type de maladie les patients avoir. ») ;
- « *Ik heb gehoord Afrika is beter de Congo voor oplossing voor de probleem met de mensen.* » (« J'ai entendu Afrique est mieux le Congo pour solution pour les problème avec des gens. »)
- « *Omdat ze moeten lang in wachtlijst staan en zij moeten van die dokter naar andere dokter gaan.* » (« Parce qu'ils doivent attendre longtemps dans liste d'attente et ils doivent aller de ce médecin à autre médecin. »)
- « *Leerkracht iets maken met toetsen van het jongen.* » (« L'enseignant faire quelque chose avec les évaluations de la garçon. »).

Dans le projet Aides Linguistiques I, 98 candidats (66 %) réussirent le test d'écoute, ce qui n'était pas le cas des autres 50 candidats (34 %). Comme mentionné plus haut, nous ne savons pas exactement à quoi cette divergence est due.

Résultats description d'image

Sur 28 candidats, 6 personnes (21 %) réussirent la description d'image, ce qui n'était pas le cas pour 22 candidats (79 %). Pour réussir la description d'image, le candidat devait réussir les trois volets ou compétences clés de cette partie, à savoir, la prononciation, le vocabulaire et l'exactitude grammaticale.

Le graphique ci-dessous montre le nombre de candidats qui a réussi ou échoué les trois compétences clés.



Tous les candidats ont réussi le volet prononciation. La majorité d'entre eux a réussi le volet vocabulaire. Pour réussir, les candidats devaient disposer de suffisamment de vocabulaire en vue de fournir une description claire, l'évaluateur ne pouvait pas non plus constater une forte recherche de mots de la part du candidat.

À ce sujet, nous avons constaté que pour les candidats, l'exactitude grammaticale constituait une difficulté majeure. Nous avons utilisé les critères suivants :

- Le candidat fait preuve d'une maîtrise assez étendue de la grammaire ;
- Le candidat utilise une syntaxe complexe ;
- L'absence de fautes qui pourraient entraver la compréhension ;
- Les fautes commises par le candidat ne se répètent pas constamment ;
- La plupart des erreurs commises par le candidat sont également corrigées par ce dernier.

Ici aussi, nous avons constaté que la plupart des candidats construisaient systématiquement des phrases dont l'ordre de mots était erroné. Par ailleurs, nous avons régulièrement constaté des erreurs de conjugaison et d'articles. L'examen d'entrée a démontré que ce type d'erreurs n'apparaissait pas

de manière isolée. Due à cette *accumulation* de constructions erronées, la compréhension du message exprimé est compromise.

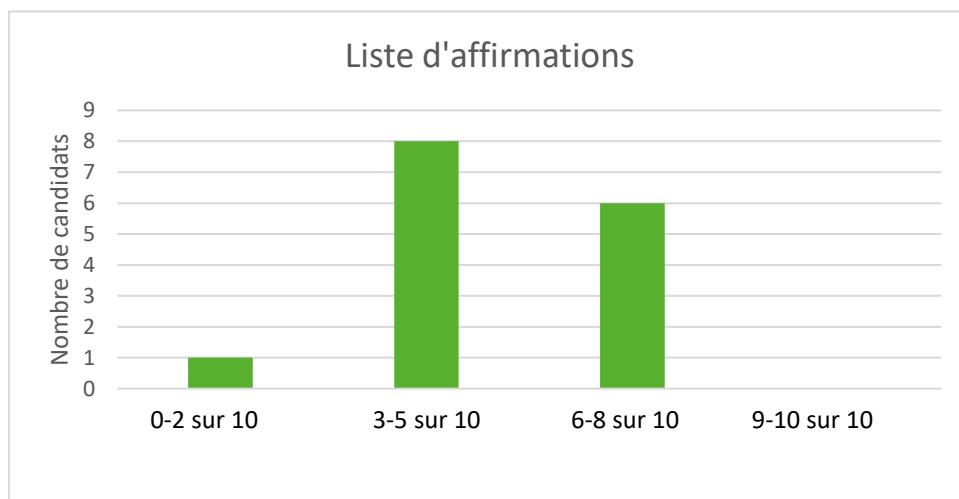
Quelques exemples :

- « *Zij komt met kleine kind misschien naar de crèche.* » (« Elle vient avec petit enfant peut-être à la crèche. ») ;
- « *De tandarts is verdooving gedaan om de tand aan te vullen.* » (« Le dentiste est fait anesthésie pour poser plombage. ») ;
- « *Deze is kantoor van VDAB, VDAB is helpen voor de mensen.* » (« Ceci est bureau du Forem, Forem est aider les gens. »).

À titre de comparaison, dans le projet Aides Linguistiques I, 82 des 148 candidats (55 %) réussirent la description d'image alors que 66 candidats (45 %) ne réussirent pas cette partie.

Résultats liste d'affirmations

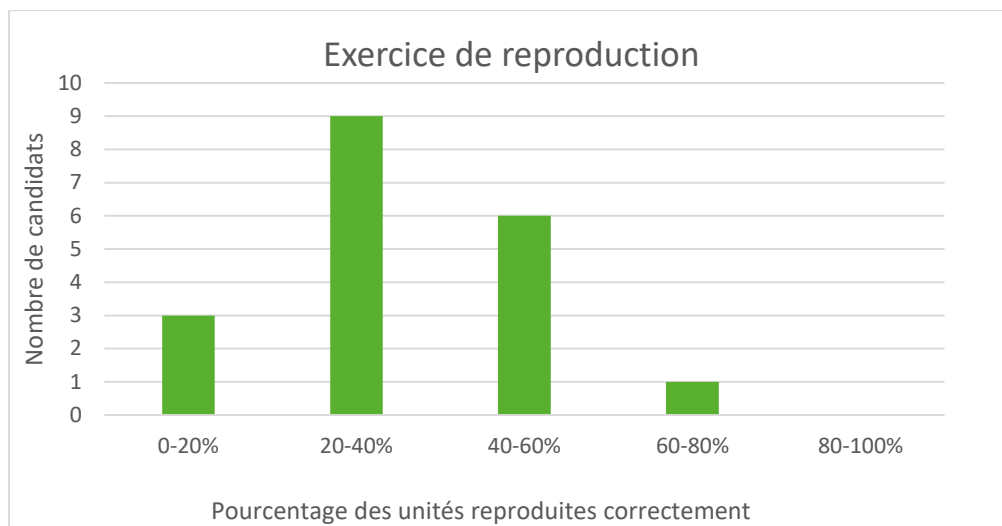
Au cours des examens d'entrée en présentiel et suite au test d'écoute et à la description d'image, les compétences en interprétariat ont été testées par le biais d'une liste d'affirmations. Cette partie ne comptait pas pour l'évaluation. Le graphique ci-dessous montre le score des candidats sur un total de 10.



6 candidats ont obtenu un score entre 6 et 8 sur 10. La majorité a obtenu un score entre 3 et 5 sur 10. 1 candidat a obtenu un score entre 0 et 2. Personne n'a obtenu un score supérieur à 8 sur 10.

Résultats exercice de reproduction

Finalement, les aspirants aides linguistiques ont effectué un exercice de reproduction ou cours duquel ils devaient restituer les éléments d'un texte lu à voix haute. Le graphique ci-dessous montre un aperçu du nombre de pour cent des unités (unités de pensées) que les candidats étaient en mesure de reproduire.



Cet exercice de reproduction sembla relativement difficile pour la majorité des candidats. 9 candidats étaient capables de reproduire entre 20 % et 40 % du texte. Pour 6 candidats, cette restitution se passa un peu mieux, avec une reproduction se situant entre les 40 % et 60 %. 1 candidat fit nettement mieux avec une restitution de 60 % à 80 %. Finalement, 3 candidats eurent légèrement plus de difficultés avec cet exercice et n'ont restitué qu'entre les 0 % et 20 %.

4.4 Formation destinée aux aides linguistiques

4.4.1 Introduction

La formation destinée aux aides linguistiques constitue la troisième et dernière étape obligatoire de la phase test et formation. Tous les participants disposaient au moins du niveau B2 en néerlandais. Dans ce chapitre, nous donnerons un aperçu de la période et du lieu de formation, du contenu étudié, de la manière dont nous avons développé la formation et de l'identité des participants. Par la suite, nous traiterons nos constatations et les risques impliqués.

Considérations générales

Au cours de la séance info, les dates et lieux de la formation ont été communiqués aux candidats. Initialement, les deux premières journées de formation se seraient tenues à deux moments différents, à savoir les 24 et 25 février et un mois plus tard, les 23 et 24 mars. Le 3 avril verrait, ensuite, la dernière journée commune de rappel des connaissances. En raison d'un manque d'inscriptions, la première série de journées de formation a été annulée.

Suite à l'épidémie du coronavirus, la deuxième formation de fin mars a dû être annulée et reportée à début avril. Nous nous sommes rapidement rendus compte qu'une formation en présentiel ne pourrait avoir lieu de si vite et avons donc développé une formation numérique au moyen de deux modules :

- Un module théorique, transmis aux candidats via des enregistrements et pouvant être parcouru à leur rythme avant le commencement du module pratique ;
- Un module pratique enseigné en direct via la plate-forme en ligne Zoom.

Les différentes capsules vidéo du module théorique ont été transmises aux participants entre les 20 et 24 avril. Les sessions pratiques en direct eurent lieu les 27 avril, 4 mai et 8 mai en après-midi.

Ont suivies, par ailleurs, trois séances numériques de rappel des connaissances, à travers des sessions pratiques. Au cours de ces sessions pratiques, nous avons pratiqué davantage à l'aide de jeux de rôles.

La flexibilité constituait une donnée importante lors de cette formation. Nous avons permis aux candidats de parcourir la formation en partie à leur rythme en offrant le module théorique en capsules vidéo individuelles. Les sessions pratiques en direct ont également été enregistrées. Lorsqu'un candidat n'était pas en mesure de participer à une des sessions, ces enregistrements lui permettaient de néanmoins la suivre ultérieurement.

À l'issue de la formation, nous avons octroyé un certificat de participation à chaque aspirant. Il prouve que les participants ont suivi le parcours de formation en tant qu'aide linguistique.

Question de recherche principale

Lors de la formation, la question de recherche suivante figurait au premier plan : quel type de formation de courte durée est nécessaire et adéquate pour former les candidats à devenir une aide linguistique, et ce dans les plus brefs délais ? Comment la « Formation Kit de Survie », développée de manière expérimentale dans le projet de recherche antérieur « Projet Aides Linguistiques I » à Malines, Louvain, Genk et Geraardsbergen peut-elle être adaptée en vue d'atteindre cet objectif ?

Données démographiques des participants

Au total, 9 participants avec un niveau B2 en néerlandais étaient en mesure de participer à la formation à destination des aides linguistiques. Ils ont reçu les enregistrements du module théorique. Tous n'étaient cependant pas en mesure de participer aux sessions pratiques. 3 candidats n'ont pu assister à aucune des séances en raison d'obligations familiales, scolaires ou professionnelles.

En définitive, 6 personnes ont participé au module pratique, 2 hommes et 4 femmes. Dans le volet ci-dessous, nous élaborerons les langues parlées par les participants, parallèlement au néerlandais, ainsi que leurs expériences professionnelles, leur scolarité et leur expérience en tant qu'interprète bénévole.

Langues parlées en dehors du néerlandais :

- arabe maghrébin ;
- arabe standard modern ;
- arabe syrien ;
- berbère ;
- français ;
- pendjabi ;
- ourdou ;
- dari ;
- farsi.

Bon nombre de ces langues sont également des langues rares, des langues pour lesquelles il y a une forte demande depuis les services. Une collaboration locale et régionale, comme ici, dans la région de Courtrai, permettrait donc à l'Agence d'attirer des candidats intéressés qui pourraient potentiellement évoluer vers le parcours régulier de formation et de certification.

Le néerlandais était la langue maternelle de deux participants. Ils ont grandi en Flandre dans un contexte bilingue. Les autres participants sont nés dans un autre pays et ont appris le néerlandais comme deuxième langue plus tard dans leur vie.

Expériences professionnelles :

- Gérant supermarché ;
- Chauffeur de bus ;
- Étudiant (2) ;
- Non indiqué (2).

Scolarité

- Formation en puériculture ;
- Gestion des ventes ;
- Formation en électrotechnique ;
- Études secondaires (Sciences - Maths) ;
- Assistance sociale ;
- Études secondaires (non spécifié).

Expérience en tant qu'interprète bénévole

- Toutes les aides linguistiques ont indiqué avoir interprété comme bénévole pour la famille et les amis.

4.4.2 Méthodologie et contenu

Développement

La formation au sein de l'actuel projet – Aides Linguistiques II (Flandre occidentale) s'appuie sur les constatations et résultats du projet Aides Linguistiques I, où le nom « Formation Kit de Survie » était d'application. Nous avons décidé de ne pas le reprendre. Après cette formation, l'utilisation d'aides linguistiques sembla, en effet, trop risquée. Autrement dit, dans la formation précédente nous ne pouvons parler d'un « module de survie » opérationnel qui permettrait aux aides linguistiques de fournir un interprétariat acceptable dans les mêmes entretiens et contextes que les interprètes en milieu social. Dans le projet actuel, nous avons ajusté le profil de l'aide linguistique, ainsi que les entretiens dans lesquels ces aides apparaîtraient, mais nous avons également revu le curriculum de la Formation Kit de Survie expérimentale. Dès lors, nous utilisons le nom « Formation destinée aux aides linguistiques » ou plus brièvement, « Formation aides linguistiques ».

Lors de l'élaboration du curriculum, les éléments suivants figuraient au cœur des choses :

- 1 Les constatations, conclusions et recommandations issues du projet Aides Linguistiques I ;
- 2 Le cadre de recherche du projet Aides Linguistiques II en Flandre occidentale ;
- 3 Les deux questions de recherche suivantes, issues du projet Aides Linguistiques I :
 - a Une offre complémentaire composée d'aides linguistiques est-elle qualitativement envisageable sous certaines conditions et présente-t-elle un risque pour une bonne prestation de service ?

b Quelle formation de courte durée est nécessaire à l'acquisition de ces compétences ?

Les éléments ci-dessous, issus des constatations, conclusions et recommandations du rapport final du projet Aides Linguistiques I sont expressément repris dans les formations du projet Aides Linguistiques II en Flandre occidentale :

Langue :

Le projet Aides Linguistiques I a démontré que permettre à des aides linguistiques dont le niveau de langue est inférieur à un B2 était trop risqué. C'est pourquoi, dans le projet Aides Linguistiques II, seuls les candidats avec un niveau B2 minimum étaient autorisés à participer à la formation de l'actuel projet. Dans le précédent projet, nous avons, en effet, constaté que les candidats qui n'avaient pas (encore) ce niveau, réalisaient une prestation d'interprétariat moins complète et précise.

Déontologie

Comme dans le projet de recherche antérieur, le code déontologique a bénéficié d'une place d'honneur au cours de la formation. Les aides linguistiques ont appris les principes déontologiques fondamentaux : une aide linguistique est neutre, transparente, a le devoir de discrétion, doit interpréter l'intégralité sans ajouts, omissions ou modifications, interprète dans la première personne du singulier et adopte une attitude professionnelle.

- Dans la majorité des entretiens d'interprétariat observés au sein du projet Aides Linguistiques I, l'introduction et le positionnement déontologiques au départ de l'entretien ne se déroulaient pas encore comme il se doit. L'interprète présente cette introduction en deux langues afin de clarifier son rôle. Dans la formation de l'actuel projet, nous avons prêté davantage d'attention à la mémorisation, l'acquisition (formuler dans ses propres termes en deux langues) et l'application de l'introduction déontologique. Lors des journées de formation, les participants ont reçu un feed-back explicite leur permettant de travailler cette introduction de manière ciblée ;
- L'application de la première personne du singulier (discours direct) représentait l'un des plus gros obstacles au sein des Formations Kit de Survie. L'aide linguistique utilise la forme « je » pour faciliter la communication entre les parties. Lors des entretiens d'interprétariat observés, ceci constituait également un point d'attention. Dans la nouvelle formation, nous y avons consacré un exercice ciblé ;
- Lors de la formation, les participants ont été, comme dans le projet antérieur, expressément entraînés à se montrer davantage assertifs au cours des jeux de rôles. Si des conflits déontologiques devaient surgir, lorsque quelqu'un pose une question directe à l'interprète, par exemple, les aides linguistiques seraient davantage en mesure de réagir et de délimiter leur rôle neutre d'aide linguistique ;
- Nous avons prêté davantage d'attention à un interprétariat correct et intégral. Dans le projet antérieur, ceci constituait notamment un des plus grands facteurs de risque. Nous nous sommes principalement concentrés sur la sensibilisation d'un interprétariat complet et précis. De nombreuses aides linguistiques n'étaient pas conscientes qu'elles omettaient, ajoutaient ou

modifiaient une grande quantité d'éléments, qu'elles n'osaient pas toujours demander de répéter ou n'appréciaient pas l'importance d'un interprétariat complet où tout, chaque détail est restitué dans son intégralité. C'est pourquoi nous avons expressément mis l'accent sur cet aspect tout en procurant toutes sortes de stratégies en vue d'interpréter de manière davantage complète et précise.

- Au cours du précédent projet Aides Linguistiques I, la difficulté éprouvée par les aides linguistiques quant à leur prise de rôle, constituait un élément frappant. Nous avons observé comment plusieurs aides linguistiques incarnaient davantage le rôle de deuxième prestataire de services ou de médiateur culturel sans maintenir leur rôle neutre ou impartial. Dans la formation actuelle, nous nous sommes donc amplement attardés sur cette prise de rôle et la distinction entre les positions / rôles qu'une aide linguistique pourrait (inconsciemment) incarner et qui pourraient enfreindre le principe déontologique fondamental relatif à la neutralité. Une grande attention a été prêtée aux dangers de son non-respect. Comme matériel didactique, nous avons, entre autres, repris un extrait anonymisé issu des entretiens d'interprétariat observés lors du précédent projet Aides Linguistiques I. Nous avons discuté de ce qui s'était mal déroulé.

Compétences d'interprétariat

En vue des constatations nées du projet d'étude antérieur, les compétences en interprétariat, telles que la mise-en-scène, l'alternance des rôles et les stratégies de correction lorsqu'une aide linguistique ne se rappelle plus de ou ne comprend pas quelque chose ont également été abordées durant la formation.

Numérisation de la formation

Initialement, nous avons élaboré un programme de formation en présentiel d'une durée de trois jours : deux journées pour les volets théoriques, alternés d'exercices pratiques et de jeux de rôles, ainsi qu'une journée de rappel des connaissances juste avant la phase d'observation. Au cours de cette journée de rappel des connaissances, les aides linguistiques avaient la possibilité de rafraîchir la matière et de pratiquer davantage au moyen de jeux de rôles.

Comme indiqué dans l'introduction, la formation en présentiel prévue n'a pu avoir lieu en raison de la COVID-19 et nous étions donc dans l'obligation de développer une alternative numérique. Nous avons choisi de fractionner la formation en modules. Nous étions donc en mesure de regrouper les volets théoriques que les participants pouvaient parcourir à leur propre rythme. Les volets de la formation visant à effectuer des exercices pratiques ont été regroupés en trois sessions pratiques de trois heures, en direct et via Zoom.

Programme module théorique

Les aspirants aides linguistiques ont reçu le module théorique le 22 avril 2020, un module formé de 12 capsules vidéo. Nous les avons partagées avec les candidats via Dropbox. Des professeurs de la formation de base interprétariat en milieu social se sont chargés du module théorique.

Le tableau ci-dessous reprend le programme du modèle théorique :

Présentation	Quoi ?	Durée
1	<p>Introduction de la formation</p> <p>Quelle est la différence entre une aide linguistique et un interprète en milieu social ?</p> <p>Qu'apprendrez-vous au cours de cette formation ?</p>	5 min
2	Types & contextes de l'interprétariat	28 min
3	Introduction : qu'entend-on par interprétariat en milieu social & vidéo d'intro	38 min
4	Les rôles d'un interprète en milieu social	23 min
5	<p>Quelle est la déontologie d'un interprète en milieu social ?</p> <p>Pourquoi la déontologie ?</p> <p>Traitement du document code déontologique de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique</p>	12 min
6	L'introduction déontologique d'un interprète en milieu social	13 min
7	<p>Introduction : conflits déontologiques</p> <p>Qu'entend-on par conflit déontologique ?</p> <p>Discussion des cas d'études + remédiations</p>	40 min
8	Discussion enregistrement aide linguistique, issu du projet Aides Linguistiques I : qu'est-ce qui ne se déroule pas comme il le faut selon le code déontologique ?	30 min
9	<p>Domaines d'activités interprétariat en milieu social du point de vue de l'interprète et par domaine d'activités</p> <p>Brève présentation des domaines d'activités d'un interprète en milieu social :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emploi - Soins de santé - Soins de santé mentale - Enseignement - Services publics - Famille & bien-être social - Logement social - Accueil, intégration & insertion - Prise en charge demandeurs de protection internationale 	30 min

10	Importance de la terminologie et de la préparation	10 min
11	Stratégies de correction pour combler les lacunes, entre autres : <ul style="list-style-type: none"> - Demander de répéter ; - Demander de clarifier (des explications) ; - Demander de donner un ou plusieurs synonymes ; - Demander de paraphraser ; - Relier les informations pour vérifier que vous avez bien compris quelque chose. 	30 min
12	Exercice de clôture relatif aux principes déontologiques	3 min

Programme module pratique

Les sessions pratiques ont eu lieu les 27 avril, 4 mai et 7 mai. Chaque session débuta à 13h30 et se termina aux alentours de 16h15. Chacune d'entre elles était composée de deux volets d'une heure et quart. Nous avons chaque fois prévu une pause de 15 min. Un professeur en pratique d'interprétariat a donné la formation. Par ailleurs, les collaborateurs de projet ont assisté aux séances en guise d'observation et d'accompagnement des jeux de rôles.

Le tableau ci-dessous reprend le programme du module pratique :

Journée de formation 1 : 27/04	Durée
13h30-13h40 : Mot de bienvenue et explication objectif et calendrier pratique	10 min
13h40-14h00 : Tour de présentation : qui est qui ?	20 min
14h00-14h15 : Bref récapitulatif des principes déontologiques fondamentaux	15 min
14h15-14h30 : Séance de questions et réponses concernant la théorie enseignée	15 min
<i>14h30-14h45 : Pause</i>	<i>15 min</i>
14h45-15h15 : Exercice : 4 cas d'études avec conflits déontologiques	30 min
15h15-16h00 : Exemple jeu de rôle « Gérer les conflits déontologiques » + interprétation	35 min
16h00-16h20 : Jeu de rôle 1 + feed-back	20 min

Journée de formation 2 : 04/05	Durée
---------------------------------------	--------------

13h30-13h40 : Mot de bienvenue et éventuelles questions	10 min
13h40-13h45 : Très bref récapitulatif des principes déontologiques	5 min
13h45-14h15 : Focus : acquérir l'introduction déontologie	30 min
14h15-14h45 : Interprétation de l'emploi de la première personne du singulier + exercice à la première personne du singulier	30 min
14h45-14h50 : Répartition en groupes pour les jeux de rôles	5 min
<i>14h50-15h05 : Pause</i>	<i>15 min</i>
15h05-15h35 : Jeu de rôle 2 : NL – langue étrangère + introspection & feed-back	30 min
14h35- 15h45 : Jeu de rôle 3 : NL – langue étrangère + introspection & feed-back	30 min
15h45-16h15 : Jeu de rôle 4 : NL – langue étrangère + introspection & feed-back	30 min

Journée de formation 3 : 08/05	Durée
13h30-13h45 : Mot de bienvenue et éventuelles questions	15 min
13h45-14h15 : Jeu de rôle 6 + introspection & feed-back	30 min
14h15-14h45 : Jeu de rôle 7 + introspection & feed-back	30 min
<i>14h40-15h00 : Pause</i>	<i>15 min</i>
15h00-15h30 : Jeu de rôle 8 + introspection & feed-back	30 min
15h30-16h00 : Récapitulatif interactif scénarios possibles conflits déontologiques (10'')	15 min
16h20-16h45 : Fin de la formation Commentaires généraux et tour des questions Renseignements journée de rappel des connaissances et phase d'observation	30 min

4.4.3 Observations et constatations

Au cours des formations, la définition et le code de déontologie de l'interprète en milieu social constituaient le fil conducteur. Selon le projet de recherche actuel, les aides linguistiques ont recours aux mêmes principes déontologiques que les interprètes certifiés. La grande différence avec les interprètes en milieu social certifiés se situe dans le fait qu'au sein du présent projet de recherche, les aides linguistiques interprètent des entretiens simples et peu complexes, avec une structure prédéfinie et spécifique, et où la contribution escomptée du client est dérisoire.

La définition de l'interprétariat en milieu social est la suivante : l'interprétariat en milieu social est la restitution en toute fidélité, intégralité et neutralité de messages oraux, d'une langue source à une langue cible et dans un contexte de services sociaux ou publics.

Nous avons, par ailleurs, utilisé le code de déontologie de l'interprète en milieu social. L'interprète en milieu social présente l'introduction déontologique au départ de chaque entretien d'interprétariat, et ce faisant, il ou elle communique les principes fondamentaux de ce code.

- Je suis interprète langue X -> néerlandais et néerlandais -> langue X (nommer et vérifier les langues d'interprétariat).
- J'interprète en utilisant la forme « je » (interpréter comme la « bouche » du locuteur, à la première personne du singulier).
- Je vais tout traduire, sans omissions, ajouts ou modifications (principe d'un interprétariat fidèle et intégral).
- Je suis neutre / impartial(e) (principe de neutralité).
- Je traite tout ce qui est énoncé ici de manière confidentielle (devoir de discrétion).

Nous avons pratiqué la théorie à l'aide d'exercices pratiques et de jeux de rôles. Au cours des jeux de rôles, nous avons eu recours à des scénarios prédéterminés et préétablis, basés sur les domaines d'activités d'un interprète en milieu social (p. ex., un entretien dans une école OKAN, une admission au CPAS, ...). Une partie de ces jeux de rôles a été développée sur base d'interviews ethnographiques¹⁷ des postes d'observation de la phase d'observation (voir 5.2.3). Ainsi, nous permettions aux candidats aides linguistiques de se familiariser, préalablement à la phase d'observation, aux entretiens dans lesquels ils seraient susceptibles d'être sollicités. Nous avons, en d'autres termes, permis une pratique ciblée. La particularité de ces jeux de rôles réside dans le fait qu'ils étaient délimités, préstructurés et peu complexes, comme le prévoit la question de recherche. Chaque rôle, tant l'aide linguistique, que le prestataire de services et le client, était incarné par un des candidats, permettant ainsi à l'aide linguistique de pratiquer l'interprétariat vers la langue étrangère, mais permettant également aux autres candidats de se figurer ce que le client allophone et le prestataire de services ayant recours à un interprète pour communiquer, ressentent.

Nous avons évalué le module pratique sur base de la définition susmentionnée et le code déontologique : quels sont les points forts, où exactement les candidats éprouvent-ils des difficultés, quelles améliorations ont été observées à l'issue de la série d'exercices, etc. Lors de l'observation des exercices, le code déontologique et la définition de l'interprétariat en milieu social constituaient le point de départ. Autrement dit, nous avons fait attention à :

¹⁷ Dans le présent projet, une interview ethnographique renvoie à un entretien approfondi, au moyen d'une conversation téléphonique, dans lequel les services des postes d'observation participants ont été méticuleusement cartographiés.

- L'introduction déontologique : l'aide linguistique donne-t-elle l'introduction déontologique au départ de l'entretien, est-elle complète dans les deux langues ?
- Interpréter dans la forme « je » : l'aide linguistique interprète-t-elle à la première personne du singulier ?
- Interpréter de manière fidèle : l'aide linguistique interprète-t-elle de manière complète et précise, sans ajouts, omissions et modifications ?
- Transparence : l'aide linguistique offre-t-elle un retour d'informations lorsqu'elle s'écarte de ce qui a été dit par les parties pour réagir à une question directe par exemple, renvoie-t-elle à la déontologie ou demande-t-elle des précisions ?
- Neutralité : l'aide linguistique adopte-t-elle une attitude impartiale et objective ? A-t-elle des conversations privées avec l'une des parties, partage-t-elle son avis ?
- Gérer les conflits déontologiques : l'aide linguistique bloque-t-elle correctement et poliment un conflit et renvoie-t-elle à la déontologie ?

Grâce aux scénarios des jeux de rôles, nous étions en mesure d'observer les candidats en néerlandais et partiellement en langue étrangère. Étant donné qu'un des collaborateurs de projet maîtrise l'arabe, nous étions également en mesure d'observer les interprétariats vers l'arabe. Cela nous a permis de donner un vaste feed-back aux participants.

Introduction déontologique

L'introduction déontologique signale le rôle incarné par les aides linguistiques dès le début de l'entretien : ce faisant, les aides linguistiques prennent la position de facilitateur, une partie par ailleurs neutre et à travers de laquelle les aides précisent ne pas faire partie de la conversation.

L'introduction même a été enseignée lors du module théorique et les participants furent encouragés à la mémoriser en néerlandais et en langue étrangère. Presque tous les candidats l'ont fait. Nous avons observé qu'au cours des jeux de rôles destinés à pratiquer, les participants mentionnaient l'introduction déontologique la plupart du temps. Ils ont donc fait preuve de son utilisation active. De temps à autre, les candidats devaient recourir à leurs notes ou oubliaient de mentionner un principe, mais de manière générale et à l'exception d'un participant, ils ont démontré avoir acquis cette introduction.

Deux participants ont cependant manqué d'aisance en présentant cette introduction, preuve que davantage de pratique était nécessaire pour véritablement l'acquérir. Il n'est pas étonnant que certains participants effleurant la déontologie pour la première fois ne la connaissent pas d'emblée parfaitement.

Autrement dit, nommer les principes déontologiques se déroula généralement bien, même si, parfois, l'introduction aurait pu être prononcée de manière un tant soit peu plus fluide. Ce qui sembla plus difficile était l'interruption des interlocuteurs souhaitant entamer la conversation alors que l'aide linguistique n'avait pas encore présenté cette introduction. Considéré comme un conflit déontologique, ceci sera traité aux « conflits déontologiques ».

Interpréter à la première personne du singulier ou dans le discours direct

Le fait d'interpréter dans un discours direct, comme la « bouche » de la personne à interpréter ne sembla pas constituer un grand défi pour les participants, une donnée qui sembla plus difficile dans le projet antérieur. Les aides linguistiques ont presque immédiatement appliqué, et sans grandes difficultés, l'interprétariat à la première personne du singulier. Elles ont d'ailleurs confirmé que cela facilite l'impartialité d'une part et l'interprétariat du message même d'autre part ; l'aide linguistique reprend le message tel qu'il est, la phrase ne doit pas être grammaticalement adaptée en la faisant précéder d'un « Monsieur dit », par exemple.

À l'exception d'une aide linguistique qui appliquait de temps à autre le discours indirect, toutes les autres ont interprété à la première personne du singulier.

Interpréter fidèlement et intégralement

Grâce aux scénarios et jeux de rôles entièrement établis en néerlandais (où le prestataire de services et le client parlaient donc tous les deux le néerlandais) et aux jeux de rôles en néerlandais – arabe (où le prestataire de services parlait le néerlandais et le client arabe), nous pouvions observer si les aides linguistiques restituaient le message fidèlement et en toute intégralité. Comme mentionné ci-dessus, un des collaborateurs de projet est un expert (linguiste) arabe. En général, nous avons remarqué que les aides linguistiques avaient des difficultés à interpréter des plus longs extraits. Les participants étaient capables d'interpréter les prises de parole d'une à deux phrases, mais dès qu'elles devenaient plus longues, nous observions des ajouts, omissions et modifications. Nous leur avons enseigné des stratégies en vue de gérer cette problématique : demander de répéter, demander au prestataire de services ou client de fractionner le message en plus petites parties ou demander d'expliquer un terme qui n'a pas été bien compris. Lorsque les candidats avaient recours à ces stratégies, nous avons constaté que quatre des cinq aides linguistiques observées parvinrent à effectuer une prestation d'interprétariat intégrale et fidèle. Chez une aide linguistique, cet élément constituait toutefois un point à améliorer.

Autrement dit, interpréter sans ajouts, omissions et modifications constitue un facteur de risque lorsque les tours des interlocuteurs deviennent trop longs et lorsque l'aide linguistique n'applique pas les stratégies de gestion de cette problématique. On remarque toutefois que les participants reconnaissent l'importance d'un interprétariat intégral et fidèle. Ils préfèrent demander à l'interlocuteur de répéter ou de raccourcir sa prise de parole plutôt que de perdre une partie du message. Cette conscience est une caractéristique importante de l'aide linguistique.

Transparence

À l'issue des trois sessions pratiques, la transparence constituait un point à améliorer chez quatre des six aides linguistiques observées. Lorsqu'un aparté surgissait, nous avons pu remarquer que les participants négligeaient souvent de donner un feed-back à l'autre interlocuteur. Nous avons toutefois constaté une amélioration à l'issue des modules pratiques, et ce, pour les conflits récurrents. Lorsqu'une aide linguistique demandait à l'un des interlocuteurs de répéter ou de parler moins longtemps, par exemple, elle avait, le plus souvent, le réflexe d'offrir un retour d'informations à l'autre partie. Les aides linguistiques négligeaient plus souvent de relier ces informations dans le cas de conflits déontologiques moins fréquents, lorsque le prestataire de services a demandé de traduire un document, par exemple.

Neutralité

De manière générale, nous n'avons pas observé de problèmes quant à l'application du principe de neutralité. Aucune aide linguistique n'a pris part à l'entretien à titre personnel, en donnant son avis, par exemple ou en pourvoyant des informations à sa propre initiative. Le principe de neutralité coïncide régulièrement avec le principe de transparence et la réaction aux conflits déontologiques. La manière dont les aides linguistiques réagissent à des situations qui mettent en danger leur neutralité, sera discutée au prochain paragraphe.

Conflits déontologiques

On entend par « conflit déontologique » le fait que l'interlocuteur demande ou fait quelque chose qui n'est pas conforme à la déontologie de l'interprète. À titre d'exemple, le prestataire de services demande de traduire un document écrit, le client pose une question directe à l'aide linguistique, un des interlocuteurs quitte la pièce et abandonne l'aide linguistique avec l'autre partie, ... Ces actions doivent être repoussées par l'aide linguistique qui doit alors expliquer pourquoi elles ne sont pas autorisées selon sa déontologie et offrir un retour d'informations de manière transparente à l'autre partie en vue d'expliquer ce conflit.

Chaque aide linguistique n'a pas été confrontée à un conflit déontologique. Là où un conflit surgissait, nous avons observé que les aides étaient généralement bien au courant de ce qui est et n'est pas autorisé par la déontologie. Bloquer de manière assertive constituait encore un point à améliorer. Nous avons observé que le conflit était bloqué, mais que l'aide linguistique n'expliquait pas pourquoi celui-ci n'est pas autorisé ou oubliait de relier les informations. Autrement dit, il est important de pratiquer davantage la réaction correcte aux conflits déontologiques.

Comme discuté plus haut dans ce volet, un conflit a également lieu lorsqu'un interlocuteur commence à parler au départ de l'entretien sans pour autant donner la chance à l'aide linguistique de présenter son introduction déontologique. Quatre aides linguistiques n'éprouvaient aucun problème à interrompre immédiatement, de manière assertive et courtoise afin de pouvoir présenter cette introduction. Chez les deux autres, cependant, cela ne constituait pas une chose facile.

4.4.4 Évaluation par les candidats

En vue d'évaluer la formation, nous avons envoyé un formulaire d'évaluation aux participants via Google Formulaires, tout comme pour la séance info. 3 participants sur 6 ont complété cette évaluation.

Le premier volet de l'évaluation était composé de questions relatives au module théorique et au module pratique. Les participants pouvaient donc évaluer le contenu de la formation.

▼ Tableau 6 : Évaluation du module théorique

	Très bien	Bien	Plutôt faible	Très faible
Comment avez-vous perçu la qualité des leçons ?	2	1	0	0

Comment avez-vous trouvé le professeur ?	3	0	0	0
D'après vous, le temps des cours a-t-il été bien consacré ?	0	3	0	0
Dans quelle mesure trouvez-vous que les informations reçues sont pertinentes pour interpréter ?	2	1	0	0
Comment avez-vous trouvé la qualité des présentations utilisées ou reçues ?	0	3	0	0

▼ *Tableau 8 : Évaluation du module pratique*

	Très bien	Bien	Plutôt faible	Très faible
Comment avez-vous perçu la qualité des leçons ?	0	3	0	0
Comment avez-vous trouvé le professeur ?	3	0	0	0
D'après vous, le temps des cours a-t-il été bien consacré ?	0	3	0	0
Dans quelle mesure trouvez-vous que les informations reçues sont pertinentes pour interpréter ?	2	1	0	0
Comment avez-vous trouvé la qualité des présentations utilisées ou reçues ?	0	3	0	0

Nous avons également interrogé les participants au sujet de la durée des modules théoriques et pratiques. Tous les participants étaient d'avis que la durée du module théorique était appropriée. 2 participants étaient du même avis pour le module pratique. L'autre participant trouvait que cette partie de la formation était trop courte.

Finalement, nous souhaitons nous entendre sur les principes déontologiques appris au cours de la formation et perçus comme difficiles ou faciles. Le tableau ci-dessous montre l'appréciation du niveau de difficulté éprouvé par les participants.

▼ *Tableau 9 : Appréciation du niveau de difficulté des principes déontologiques*

	Très difficile	Plutôt difficile	Plutôt facile	Très facile
Le rôle neutre et impartial de l'interprète	0	3	0	0
Interpréter de manière intégrale, sans ajouts, omissions ou modifications	0	2	1	0
L'introduction déontologique	0	1	0	2
Interpréter à la forme « je »	0	1	2	0
Interpréter en toute transparence	0	3	0	0
Réagir aux conflits déontologiques	0	2	1	0

4.4.5 Conclusion

La formation destinée aux aides linguistiques initiale, Formation Kit de Survie a été entièrement transformée en formation en ligne, composée d'un module théorique et pratique. La version « en présentiel » de cette nouvelle formation continue d'exister. Les participants ont reçu une base théorique solide qu'ils purent pratiquer au cours du module pratique. Aujourd'hui, la formation s'appelle tout simplement « Formation aides linguistiques ».

Nous avons constaté que ce module théorique approfondi a porté ses fruits. Au cours des exercices pratiques et jeux de rôles, la majorité des 6 participants semblait déjà bien maîtriser la théorie, et plus particulièrement la déontologie de l'aide linguistique. La majorité connaissait bien son rôle et son devoir, adoptait une position neutre et interprétait à la première personne du singulier. En vue d'appliquer le code déontologique de manière systématique et transparente, davantage de pratique reste néanmoins nécessaire. Pour autant que les aides linguistiques devaient interpréter des courtes prises de parole, elles étaient tout à fait en mesure de fournir un interprétariat intégral et fidèle. Dès que le client ou prestataire de services parlait plus longtemps, il devenait difficile d'interpréter en toute intégralité. Les aides linguistiques en étaient conscientes et appliquaient des stratégies de correction (demander de répéter ou de parler moins longtemps d'une traite, par exemple).

4.5 Sessions de rappel des connaissances

Après la formation, nous souhaitions donner la possibilité aux participants de pratiquer davantage. L'objectif était d'organiser des jeux de rôles via Zoom. C'est dans cet état d'esprit que nous avons organisé trois après-midis de pratique supplémentaire les lundi 18 mai, jeudi 4 juin et mercredi 17 juin. En raison des horaires chargés de travail, formation ou autres obligations des candidats, ils n'ont pas tous pu y participer. Au cours de la première session, seul 1 candidat s'est présenté. Suite à l'absence d'un partenaire de langue, nous n'avons pas pu pratiquer et avons donc répondu à quelques questions concrètes, sans pour autant pouvoir pratiquer les jeux de rôles. Une aide linguistique était présente à la deuxième session. Parce que le participant en question parlait la langue d'un des collaborateurs de projet, nous avons pu continuer à pratiquer à l'aide de jeux de rôles. Cela s'est très bien déroulé. Étant donné que nous ne disposons pas de comparatif avec d'autres candidats, nous ne rédigeons pas de

rapport relatif aux prestations de l'aide linguistique au cours de ces sessions de rappel des connaissances.

5 Phase d'observation

5.1 Introduction

Un volet essentiel du projet était constitué des observations des aspirants aides linguistiques (dorénavant aides linguistiques). En effet, grâce à ces observations, nous pouvions étudier si, après le parcours de formation, les participants livraient des performances effectivement meilleures que celles livrées dans le cadre du projet Aides Linguistiques I antérieur. Les aides linguistiques qui ont participé à la séance info, l'examen d'entrée et la formation, étaient autorisées à participer à des entretiens de pratique d'interprétariat en milieu social dans le cadre de leur parcours d'étude.

La phase d'observation avait comme double objectif :

- 1 Accompagner et davantage former les aides linguistiques par le biais de commentaires individuels suite à la mission d'interprétariat observée.
- 2 Étudier si les aides linguistiques peuvent être sollicitées dans des prestations de services sous les conditions découlant des recommandations du précédent projet.

Ces recommandations se sont concrétisées dans les nombreuses modifications apportées au projet antérieur (Projet Aides Linguistiques I). L'objectif était d'aiguiser la qualité des performances livrées par les aides linguistiques. La maîtrise du néerlandais à un niveau B2 est devenue une obligation, la formation a été remodelée, le type d'entretiens et les contextes ont été délimités et les prestataires de services ont reçu des lignes directives spécifiques en vue de coopérer avec les aides linguistiques. Dans la phase de formation, nous avons observé une tendance positive au niveau de la qualité des performances livrées par les aides linguistiques. Les entretiens d'observation étaient particulièrement intéressants en vue de vérifier si cette tendance positive se poursuivait.

La phase d'observation était composée de trois volets :

- 1 La préparation des observations ;
- 2 La réalisation des observations ;
- 3 Le traitement des données issues des observations ;

Au cours des observations, les aides linguistiques ont été appelées à livrer des prestations sur le terrain, au sein d'entretiens réels. Elles ont été observées et filmées par un observateur. Normalement, cette période d'observation aurait dû avoir lieu d'avril à juillet 2020. Suite à la crise sanitaire, un certain nombre d'activités de la phase test et formation a dû être reporté dans l'espoir de mener ces activités ultérieurement. Nous avons donc décidé de reporter quelque peu le calendrier de l'ensemble du projet. Dès lors, la période d'observation a eu lieu de juillet à août 2020. La fin a été fixé en août afin de bénéficier de suffisamment de temps pour la phase d'analyse, se tenant jusqu'au mois de novembre. En effet, une analyse approfondie des données de recherche, n'est pas une mince affaire. À cela s'ajoute que tous les enregistrements devaient être transcrits et traduits. Pour pouvoir effectuer cela avec succès, nous devons donc disposer de suffisamment de marge entre les entretiens observés et l'analyse.

Dans les postes d'observation participants, il sembla difficile de planifier des entretiens avec des clients allophones. La crise du coronavirus ne permettait pas d'effectuer des entretiens en présentiel avec une aide linguistique tout en garantissant la sécurité. Afin de remédier à ce problème, nous avons organisé des entretiens de pratique avec les prestataires de services des postes d'observation

participants et des acteurs allophones agissant en qualité de client, et nous avons simulé, aussi réellement que possible, les entretiens de prestations de services.

La phase d'observation a été suivie par la phase d'analyse au cours de laquelle des chercheurs de l'Université de Gand ont méticuleusement analysé les observations. Leurs constatations sont reprises à la partie 2 du présent rapport.

5.2 Préparation phase d'observation

En matière de méthodologie, la préparation de la phase d'observation était constituée des éléments suivants :

- 1 Recrutement des postes d'observation
- 2 Rédaction des directives destinées aux prestataires de services
- 3 Étude ethnographique préliminaire

5.2.1 Recrutement des postes d'observation

Afin de déployer les aides linguistiques dans des entretiens de services réels, nous avons recherché des organisations de services dans et aux alentours de Courtrai qui souhaitent participer au projet et pouvaient bénéficier d'un soutien de communication dans leurs entretiens avec des clients allophones. Ce recrutement s'est essentiellement fait par le biais des membres du comité de pilotage et du comité de consultation du projet, ainsi que par le biais d'un vaste publipostage. Nous leur avons demandé s'ils menaient des entretiens qui pourraient être qualifiés de plutôt « faciles » et qui se déroulaient dans un contexte délimité et prévisible. Au total, sept postes d'observation étaient disposés à faire appel à des aides linguistiques. Nous dressons ci-dessous une liste de ces organisations :

- Oranjehuis (Herstel Time-Out) : accompagnement de jeunes ;
- Service État Civil et Population de la maison communale de Zwevegem ;
- OKAN Menin : enseignement pour enfants allophones ;
- VCLB Weimeersen Waregem : accompagnement d'élèves ;
- ILA Zwevegem : prise en charge de primo-arrivants dans un logement / une résidence temporaire ;
- Le Woonclub : accompagnement dans la recherche d'un logement
- Groep Intro (Vlucht Vooruit) : accompagnement de jeunes avec des antécédents migratoires vers le marché du travail ;
- Open School 12 : enseignement pour adultes.

5.2.2 Directives destinées aux prestataires de services

Le précédent projet Aides Linguistiques I a clairement démontré que les aides linguistiques ne pouvaient interpréter dans les mêmes entretiens et contextes que les interprètes certifiés en milieu social. Le fait qu'un entretien est délimité, structuré et peu complexe dépend toutefois aussi du prestataire de services qui mène l'entretien. C'est pour cette raison que nous avons établi des directives destinées à communiquer avec les aides linguistiques. Nous y expliquons comment un prestataire de services peut garantir à l'aide linguistique un environnement sûr au cours duquel le niveau de difficulté de l'entretien reste limité. Ces lignes directrices montrent trois piliers fondamentaux :

- 1 Utilisez un néerlandais simple et un langage clair ;

- 2 Organisez et limitez les informations par tour de prise de parole ;
- 3 Contrôlez que le client vous ait bien compris et que vous ayez bien compris le client

Ces directives ont été parcourues avec les prestataires de services au cours de l'interview ethnographique et ont également été envoyées aux postes d'observation participants. Par ailleurs, les prestataires de services ayant un rôle à jouer dans les sessions de pratique les ont à nouveau reçues au préalable de l'observation même.

Pour plus de détails, nous renvoyons à l'annexe 3 : « Directives destinées aux prestataires de services : travailler avec des aides linguistiques ».

5.2.3 Étude ethnographique préliminaire

La cheffe de projet a contacté tous les postes d'observation intéressés et effectué des interviews ethnographiques en vue de préparer cette phase d'observation. Il s'agit d'interviews approfondies au moyen d'une conversation téléphonique où la prestation de service est cartographiée dans ses moindres détails. La cheffe de projet et les prestataires de services ont vérifié le contenu des prestations de services, les entretiens menés par les prestataires et les sujets abordés lors de ces entretiens.

Au cours de ces interviews, nous avons parcouru différents éléments à l'aide d'un questionnaire. Vous trouverez ce questionnaire à l'annexe 4 : « Interview ethnographique postes d'observation ». Les éléments suivants ont été parcourus :

- Remerciements et explication concernant le but de l'entretien ;
- Cadrer les connaissances et le savoir-faire des aides linguistiques, ainsi que les implications du projet ;
- Demander quel type de prestations de services l'organisation en question offre ;
- Cadrer les types d'entretiens que nous recherchons pour l'observation ;
- Vérifier, à l'aide des différents critères, les types d'entretiens qualifiables pour les aides linguistiques ;
- Questions pratiques concernant l'horaire, le lieu, le nombre potentiel d'entretiens ;
- Renvoi aux directives destinées aux prestataires de services.

L'objectif majeur de l'interview consistait à avoir une perspective sur les entretiens éligibles pour la phase d'observation. Comme mentionné dans la question de recherche (chapitre 1.4) nous étions, en effet, à la recherche d'entretiens délimités, structurés, routiniers et peu complexes et où, surtout des informations factuelles sont parcourues ou demandées.

Malheureusement, aucun poste d'observation ne pouvait fournir des entretiens qui se concentrent sur une connexion informelle ou la relation avec l'allophone et dans lesquels, non pas tant le fond du message est d'importance primordiale. Par conséquent, ce type d'entretien particulier n'a pas pu être étudié plus avant dans le cadre du projet.

En collaboration avec le prestataire de services interrogé, nous avons utilisé un certain nombre de critères pour examiner si les entretiens prévus répondaient aux conditions-cadres fixées pour les entretiens délimités. Les questions qui étaient importantes ici, sont :

- 1 Y a-t-il un fil conducteur fixe, tel un document écrit, que le prestataire de services suit ? À titre indicatif, un questionnaire, un règlement, une brochure d'infos, ...
- 2 Comment le prestataire de services structure-t-il un entretien type ? Comment le prestataire des services introduit-il l'entretien ?
- 3 Quel est le but de l'entretien ? L'intention est-elle de discuter ou plutôt de questionner des informations factuelles ?
- 4 Combien de temps l'entretien dure-t-il généralement ?
- 5 Qui sont les interlocuteurs ? Y a-t-il un client et un prestataire de services ou plusieurs interlocuteurs ?
- 6 Ces entretiens sont-ils fréquents ?
- 7 Quels thèmes ou quelles phases constituent typiquement une partie d'un entretien de services ? Comment l'entretien se déroule-t-il, phase par phase ?
- 8 Quels sont les sujets abordés ?
- 9 Quelles sont les réactions escomptées par étape / action nommée ?
- 10 Quelle est la quantité et quel est le type de contribution du client que le prestataire de services prévoit dans des entretiens types ou lors d'une phase spécifique ?
- 11 Quels mots clés et quelle terminologie apparaissent typiquement au cours de certaines phases ou de certains thèmes ?
- 12 Quels sont les points d'attention escomptés dans ce type d'entretien ?
- 13 Des sujets émotionnels sont-ils fréquemment évoqués ?

Ont été essentiellement cartographiés : des entretiens d'admission, entretiens en vue de parcourir un règlement, entretiens informatifs concernant une certaine procédure, etc. Vous trouverez une vaste liste de ces entretiens à l'annexe 5 : « Liste descriptive : entretiens d'interprétariat pour aides linguistiques ».

En outre, nous avons élaboré une fiche info destinée aux aides linguistiques et basée sur les informations recueillies. Elle reprend toutes les informations relatives à la prestation de service et les entretiens éligibles. Elle explique, par ailleurs, systématiquement le déroulement d'un tel entretien, son but, ses interlocuteurs, les difficultés qui pourraient surgir, etc. Pour permettre aux aides linguistiques de se préparer de manière optimale, elles ont reçu la fiche info du poste d'observation au préalable. Comme mentionné plus haut dans ce rapport (chapitre 4.4.3), nous avons également pratiqué des jeux de rôles qui se basaient sur ces entretiens. Ces jeux de rôles ont permis aux aides linguistiques de pratiquer de manière ciblée. Un exemple d'une telle fiche info peut être trouvé à l'annexe 6 : « Exemple fiche d'observation anonymisée ».

5.3 Réalisation des observations

Comme indiqué dans l'introduction, la réalisation des observations ne se déroula pas comme prévu initialement. Nous avons été contraints de passer des entretiens de prestations de services réels sur le terrain à une approche expérimentale sous l'accompagnement méthodologique des chercheurs de l'Université de Gand. Nous avons organisé des entretiens qui simulaient la prestation de services réelle. Cette approche a cependant offert l'avantage de déployer les aides linguistiques dans des entretiens

similaires, très routiniers, fortement préstructurés, prévisibles et concernant des sujets non sensibles, répondant ainsi à l'hypothèse de la présente étude. En travaillant avec des contextes de prestations de services similaires nous pouvions, en outre, plus facilement comparer les entretiens.

Nous avons contacté les prestataires de services des postes d'observation participants pour leur demander d'incarner le rôle de prestataire de services lors des entretiens de pratique. Ils devaient mener un entretien comme ils le feraient d'ordinaire dans leur prestation de service réelle. Il est évident que nous avons également contacté les aides linguistiques pour leur donner de nombreuses informations au sujet de cette approche, ainsi qu'au sujet des avantages d'apprentissage que cette approche impliquait. Ils avaient, en effet, la chance de pouvoir pratiquer dans un entretien qui s'approchait fortement de la réalité et ont reçu un feed-back à la suite de leur prestation d'interprétariat. Finalement, nous avons cherché des acteurs qui incarneraient le rôle du client et qui maîtrisaient les langues des aides linguistiques.

Tous les interlocuteurs ont été brièvement informés de l'objectif et du déroulement de l'entretien. C'est dans ce contexte que nous leur avons fait part du fait que l'entretien serait enregistré pour le volet d'étude. Tous les participants devaient signer un formulaire de consentement (consentement éclairé) à cet effet, afin d'indiquer qu'ils avaient pris connaissance de la manière dont se déroulerait l'étude d'une part et de ce qui se passerait avec les données de l'étude d'autre part. Toutes les données à caractère personnel ont été anonymisées. Ce formulaire de consentement peut être trouvé à l'annexe 7 : « Formulaire de consentement entretiens d'observation ».

Enfin, nous avons programmé quatre entretiens avec quatre aides linguistiques différentes. Un entretien a été annulé le jour même par l'aide linguistique qui ne pouvait se présenter pour des raisons médicales. Les trois entretiens observés ont eu lieu à l'hôtel de ville de Courtrai dans une pièce spacieuse qui nous permettait de maintenir la distance de sécurité. Les trois entretiens ont été enregistrés sur vidéo en vue de permettre une analyse ultérieure. Le tableau ci-dessous est un aperçu des entretiens observés :

▼ *Tableau 7 : Aperçu des entretiens observés*

Entretien	Date	Langue :	Contexte
1	07/07/2020	farsi	Règlement d'ordre intérieur, ILA Zwevegem
2	07/07/2020	arabe syrien	Admission, le Woonclub
3	06/08/2020	arabe maghrébin	Admission, le Woonclub

Dans le premier entretien de pratique, les acteurs ont simulé un entretien où le prestataire de services parcourt le règlement d'ordre intérieur d'un logement ILA avec le client. Le prestataire de services a expliqué ce qui est et n'est pas autorisé au sein de ce logement temporaire. Il s'agissait d'un entretien où le prestataire de services avait la parole la majorité du temps. Dans le deuxième et le troisième entretien, le prestataire de services a parcouru un questionnaire avec le client en vue de trouver un nouveau logement. Le prestataire de services a demandé des informations factuelles concernant les

souhaits immobiliers du client. La partie 2 de ce rapport donne de plus amples informations sur le déroulement de ces entretiens.

5.4 Traitement des données observées

Après les observations mêmes, deux choses devaient avoir lieu :

- 1 Préparer les données pour l'analyse ;
- 2 Donner du feed-back aux aides linguistiques.

Avant que les chercheurs de l'Université de Gand ne puissent entamer leur analyse, les enregistrements devaient être transcrits et traduits. La transcription signifie que les enregistrements sont écrits dans leur intégralité. Les extraits en langue étrangère ont, par ailleurs, été traduits. Ceci était nécessaire en vue d'avoir une image nette de ce qui avait été dit. La transcription en néerlandais a été effectuée par la cheffe de projet. Pour la transcription en langue étrangère et la traduction de ces extraits vers le néerlandais, nous avons collaboré avec des traducteurs ayant également effectué ce travail dans le projet Aides Linguistiques I antérieur. Tous les traducteurs et transcrip-teurs ont utilisé le même protocole de transcription, établi par les chercheurs de l'Université de Gand. Il s'agit d'un document reprenant un nombre de conventions quant à la langue, l'organisation d'un entretien, la prosodie, le volume et les instructions spécifiques pour les extraits non néerlandophones. Les enregistrements et transcriptions ont été livrés à l'Université de Gand dans le courant du mois d'août 2020.

Enfin, chaque aide linguistique a reçu du feed-back quant à sa prestation d'interprétariat. Nous avons confronté les prestations aux principes déontologiques de l'interprétariat en milieu social, en comparant les manifestations dans la langue source aux manifestations dans la langue cible. Ainsi, les aides linguistiques ont pris plus ample connaissance de ce qui s'était bien passé, ainsi que des points à éventuellement pratiquer davantage.

6 Synthèse et conclusion partie 1

Dans le projet Aides Linguistiques II Flandre occidentale, nous avons étudié la possibilité de mobiliser des aides linguistiques dans certains entretiens et contextes, et parallèlement à des interprètes certifiés en milieu social. À cette fin, nous nous appuyons sur les constatations et recommandations issues du projet Aides Linguistiques I.

À l'égard du projet antérieur, nous avons apporté les modifications suivantes à la phase test et formation :

- Chaque aide linguistique a au moins le niveau B2 en néerlandais. En d'autres termes, tous les candidats devaient réussir l'examen d'entrée ;
- La formation de l'actuel projet a duré un peu plus longtemps. Une différence notable est que nous étions en mesure de mieux répartir le temps par le biais de modules en ligne. Nous avons établi un module théorique qui permettait aux participants de le parcourir à leur propre rythme. La proportion globale de la théorie a augmenté par rapport au précédent projet. Les sessions pratiques offrant la possibilité aux candidats de pratiquer la théorie au moyen de jeux de rôles et études de cas, ont succédé au module théorique. Au cours des trois après-midis de rappel des connaissances, les candidats avaient la possibilité de pratiquer davantage ;
- Au cours de la formation, nous avons davantage insisté sur les aspects qui s'étaient moins bien déroulés dans le projet antérieur :
 - Nous nous sommes amplement attardés sur le rôle neutre ou impartial de l'aide linguistique et la distinction entre les positions / rôles qu'une aide linguistique pourrait (involontairement) incarner et qui sont susceptibles d'enfreindre les principes de base déontologiques de la neutralité ou de l'impartialité ;
 - Nous avons pris davantage le temps de nous approprier l'introduction déontologique et de la pratiquer ;
 - Nous avons insisté sur l'importance d'un interprétariat complet et précis, tout en enseignant aux participants des stratégies en vue d'interpréter l'intégralité du message. Au cours des sessions pratiques, nous avons eu recours à des scénarios basés sur des réelles prestations de services.
- Ces scénarios se caractérisaient par des entretiens délimités, préstructurés et peu complexes. Par ailleurs, ils nécessitaient peu de contribution de la part du client. Il s'agissait, à titre indicatif, d'un entretien d'admission parcourant un questionnaire, d'un règlement d'ordre intérieur, ...

Au cours des sessions pratiques, nous avons systématiquement observé le déroulement des jeux de rôles . Nous avons constaté que la majorité des aides linguistiques maîtrisait déjà bien la théorie. Les jeux de rôles se sont relativement bien déroulés, avec la majorité des aides linguistiques connaissant par cœur et appliquant l'introduction déontologique. La majorité interprétait à la première personne du singulier et adoptait une attitude neutre ou impartiale. Réagir aux conflits déontologiques et relier les informations de manière transparente sont deux points qui demandent davantage de pratique et qui se sont déroulés avec plus au moins de succès. Comparé au projet antérieur, Aides Linguistiques I, nous avons surtout observé une nette amélioration au niveau d'un interprétariat fidèle et complet. Cette dernière constatation a trait aux tours de prises de parole que les aides

linguistiques du projet Aides Linguistiques II devaient restituer d'une langue à une autre, des échanges qui étaient considérablement plus courts. Les stratégies acquises par les aides linguistiques en vue de retenir et convertir un message vers l'autre langue ont également joué un rôle à cet égard.

En conclusion, tout au long de la phase test et formation, nous avons observé un schéma à base duquel les aides linguistiques semblaient techniquement mieux incarner leur rôle que dans le projet Aides Linguistiques I. Ce schéma est le fruit d'une association entre plusieurs modifications apportées à la formation (davantage d'attention sur la théorie, des sessions de pratique en ligne flexibles, des exercices ciblés s'inscrivant dans des contextes spécifiques, des stratégies pour interpréter de manière intégrale et précise), le profil des aides linguistiques (niveau B2 minimum), le type d'entretiens et le mode de travail des prestataires de services. Dans la phase d'observation, nous avons simulé le plus réalistiquement possible, des entretiens afin d'être en mesure d'observer les aides linguistiques après le parcours de formation. Dans l'analyse de ces entretiens, décrite au prochain chapitre, nous vérifierons si les constatations préliminaires se vérifient et si les aides linguistiques sont donc capables de livrer une prestation d'interprétariat de qualité dans un contexte au sein duquel l'entretien est délimité et préstructuré.

7 Bibliographie

- Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique (2017). Deontologische Code van de Sociaal Tolken. Document consulté sur : https://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/deontologische_code_sociaal_tolken.pdf
- Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique (2019). Resultaten Omgevingsanalyse: Communicatie met anderstaligen.
- Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique (2019). Resultaten Omgevingsanalyse: focusgroepen.
- Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique (2020). Resultaten Omgevingsanalyse: Een onderzoek naar de inzet van communicatie-ondersteunende brugfuncties in de Vlaamse dienst- en hulpverlening.
- Atlas (2017). Vaardigheidstraject Atlas tolken. Anvers : Atlas
- Atlas. (2019). Digitale tools in een anderstalige context. Anvers : Atlas
- Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique (2020) Communicatiewaaier: tools in dienstverlening aan anderstaligen. Document consulté sur : <https://integratie-inburgering.be/communicatiewaaier>
- Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique (2020). Eindrapport Project Aanvullend Aanbod Tolken. Document consulté sur : https://www.agii.be/sites/default/files/eindrapport_project_aanvullend_aanbod_sociaal_tolken_20200304_.pdf
- Benramdane, S. (2019). Linguistically Diverse Communication During Voluntary Return Counseling Sessions at the Fedasil Return Desk. Mémoire de master Université Catholique de Louvain
- Demeulemeester, D. (2019). Meertalige communicatie bij het terugkeerloket van Fedasil. Mémoire de master Université Catholique de Louvain
- De Ryck, I. (2016). Taal- en communicatiepraktijk in de hulpverlening: de Brusselse case study. Bruxelles : service d'interprétariat social Bruxelles Accueil et Université Libre de Bruxelles. Document consulté sur : <http://www.sociaalvertaalbureau.be/wp-content/uploads/2017/05/Rapport-taal-en-communicatie-in-de-hulpverlening-De-Brusselse-Case-study.docx>
- EDUplus (2020). Appli de traduction FACT. Document consulté sur : <https://www.eduplus.be/nl/diversiteit/1231/vertaal-app-fact>

El Hahaoui, K., Kerremans, K. en Cox, A. (2020). Strategieën in het overbruggen van de taalkloof tussen dienstverleners en verzoekers om internationale bescherming. Een beschrijvende, exploratieve studie in het aanmeldcentrum en twee opvangcentra. Étude commandée par Fedasil. Document consulté sur : https://www.sociaalvertaalbureau.be/wp-content/uploads/2020/04/Onderzoeksverslag_VTOC.pdf

Union de la langue néerlandaise & Conseil de l'Europe. (2008). Cadre européen commun de référence pour les langues modernes et étrangères : Apprendre, Enseigner, Évaluer. Document consulté en 2019 sur : http://taaluniversum.org/sites/tuv/files/downloads/gemeenschappelijk_europees_referentiekader.pdf

Conseil de l'Europe (2001). Cadre européen commun de référence pour les langues

Rillof, P., Van Praet, E. & De Wilde, J. (2014). Communicatiematrix voor Kind & Gezin. Document consulté sur : https://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/documenten/documenten/rapport_communicatiematrix_def_20150513.pdf

Roels, B., Seghers, M. & De Bisschop, B., Slembrouck, S., Van Avermaet, P. & Van Herreweghe, M. (2013). Onderzoek naar de inzet en effecten van sociaal tolken en vertalen. Gand : Département Linguistique et Antenne Diversité et Apprentissage, Université de Gand. Document consulté sur : https://www.esf-agentschap.be/sites/default/files/attachments/articles/eindrapport_onderzoek_naar_de_inzet_en_effecten_van_sociaal_tolken_en_vertalen.pdf

Communauté flamande (2013). Arrêté relatif à la politique d'intégration et d'insertion civique flamande. Document consulté sur : <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023121.html#H1061543>

Gouvernement flamand (2019). Accord de coalition du gouvernement flamand 2019-2024. Document consulté sur : <https://www.vlaanderen.be/publicaties/regeerakkoord-van-de-vlaamse-regering-2019-2024>

PARTIE 2 : PHASE D'ANALYSE

July De Wilde

Henri Naeyaert

Rapport de recherche, Université de Gand, Département de Traduction, Interprétariat et Communication : Recours à des aides linguistiques dans les services publics. Réalisé à la demande de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique.



**UNIVERSITEIT
GENT**

Avant-propos

Ce rapport porte sur l'étude réalisée entre août et novembre 2020 par le groupe de recherche MULTIPLES de l'Université de Gand. Une étude qui a trait à la mobilisation des aides linguistiques dans l'interprétariat d'entretiens au sein de différents secteurs des services flamands. Cette étude a été réalisée à la demande de et en étroite collaboration avec le service d'interprétariat et de certification en milieu social de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique, service responsable de la collecte et de la mise à disposition des données. Ce travail de recherche a été réalisé dans la continuité du projet Aides Linguistiques I, une étude qui a été menée de janvier 2018 à fin décembre 2019. Elle examinait la possibilité et la pertinence de faire appel à des aides linguistiques ou des candidats interprètes dans le contexte des prestations de services et ce, sans pour autant compromettre la qualité du service (De Wilde et van Hest 2020). Cette idée est née du constat que le nombre d'interprètes certifiés en milieu social était loin d'être suffisant pour répondre à la demande croissante de soutien à la communication dans les services publics (voir le rapport de recherche de Rillof, Fernando & Van Poucke 2020). Ces recherches initiales ont montré qu'avoir recours aux aides linguistiques n'est pas dénué de risques : connaissances linguistiques insuffisantes, interprétariat incomplet, problèmes de prise de rôle et donc de neutralité, ou encore, mauvaise gestion des conflits déontologiques, telles sont quelques-unes des principales lacunes identifiées. Parallèlement, les chercheurs ont également pu explorer la possibilité de faire appel à des aides linguistiques dans *certaines contextes et sous certaines conditions*.

Le rêve de tout chercheur est que les résultats de ses travaux contribuent au développement et à l'optimisation de la pratique. Ce fut donc un plaisir d'apprendre que certaines des recommandations du rapport précédent ont été mises en œuvre relativement rapidement dans le module de formation organisée au début de l'année 2020 pour les aides linguistiques participants au projet Aides Linguistiques Flandre occidentale. Nous pouvons donc observer cette nouvelle pratique et en analyser les résultats pour la présente étude. Le fait qu'il existe un lien direct entre les deux projets nous permet, lorsque c'est pertinent et utile, de faire un lien et/ou de faire référence à des éléments du rapport de recherche précédent (De Wilde et van Hest 2020).

Nous remercions l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique et, en particulier Lies Van Poucke et Pascal Rillof, nos deux personnes de contact, pour leur confiance, le dialogue constructif et la méthode de travail transparente au cours de ce projet d'étude. Nous remercions également les participants eux-mêmes : les prestataires de services, les aides linguistiques et les clients de la simulation qui ont bien voulu nous laisser observer leur pratique. Cette participation n'exige pas seulement du courage, elle fait surtout preuve de leur confiance quant à l'observation et la réflexion approfondies comme moteur de la professionnalisation.

July De Wilde et Henri Naeyaert

Affiliés au groupe de recherche MULTIPLES de l'Université de Gand, novembre 2020

1 Introduction : Objectif de l'étude et questions de recherche

Cette étude présente une analyse qualitative de trois entretiens interprétés dans deux secteurs des services flamands. L'objectif de l'étude est d'analyser la qualité de la communication lors des entretiens médiés par des aides linguistiques. Pour ce faire, nous procédons à une analyse qualitative des entretiens, entre les prestataires de services et les clients (voir Ensemble des données et contextes observés), qui sont interprétés par des aides linguistiques.

Les aides linguistiques (également appelés « interprètes amateurs » ou « candidats interprètes » selon le contexte) sont des assistants à la communication qui n'ont pas (encore) obtenu le certificat d'interprète en milieu social et ne sont pas (encore) inscrits au registre flamand des interprètes en milieu social.

Cette étude fait partie du projet Aides Linguistiques II Flandre occidentale de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique, un projet élaboré dans la continuité du projet Aides Linguistiques I (années civiles 2018-2019). Les conclusions et les recommandations du projet précédent ont permis à l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique d'ajuster partiellement son parcours de formation pour les aides linguistiques dans le cadre du projet Aides Linguistiques II organisé au printemps 2020. Les trois entretiens analysés dans cette étude ont été interprétés par des aides linguistiques qui ont suivi cette nouvelle formation. Les modifications apportées à la formation dispensée par l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique portent sur les conditions d'accès requises au programme : toutes les aides linguistiques participantes devaient avoir au minimum le niveau B2 en néerlandais. Ce niveau d'aptitude linguistique a été vérifié au moyen d'un examen d'entrée élaboré et présenté par l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique. Outre des critères plus stricts au niveau des connaissances en néerlandais, la durée et le contenu de la formation ont également été modifiés. Cette décision découle du rapport de De Wilde & van Hest (2020) qui a souligné l'aspect problématique de ces deux facteurs. La formation s'est également concentrée davantage sur la neutralité de l'interprète lors de sa participation à l'entretien, ainsi que sur l'apprentissage des principes déontologiques qui accompagnent le rôle. Au cours des entretiens auxquels les aides linguistiques ont participé, elles ont activement mis en pratique des stratégies d'apprentissage leur permettant d'interpréter aussi intégralement et fidèlement que possible. Autrement dit, nous avons mis l'accent sur le besoin, par exemple, de demander à l'interlocuteur de répéter ses propos ou de fournir moins d'informations d'une traite. Par manque de temps, nous n'avons pas été en mesure de travailler sur les techniques de prise de notes au cours de cette formation. Nous n'avons cependant pas manqué d'insister sur l'utilité de la prise de notes d'éléments spécifiques de l'entretien, tels que noms propres, dates ou encore numéros de téléphone.

Les entretiens interprétés se sont déroulés dans deux secteurs différents des services flamands. Comme dans l'étude précédente (De Wilde & van Hest, 2020), les entretiens enregistrés ont fait l'objet d'une « microanalyse » destinée à évaluer la qualité des échanges interprétés entre le prestataire de services et le client. Pour ce faire, nous avons utilisé une méthodologie mixte combinant une approche qualitative ciblée et un traitement quantitatif des phénomènes observés. Au niveau de l'évaluation, nous avons considéré plusieurs facteurs susceptibles d'influencer la qualité de l'interprétariat fourni. Ces facteurs sont mis en relation avec :

- 1 le contexte de l'entretien : où est-ce que l'entretien interprété a-t-il eu lieu ? Combien d'interlocuteurs y participent ? Quel est leur rôle ? Quel est l'objet de l'entretien ? ;
- 2 le contenu de l'entretien : complexité, sensibilité des sujets abordés, quantité d'informations, type d'informations ;

- 3 la structure de l'entretien : déroulement et dynamique de l'entretien (la succession de plusieurs sujets, p. ex.), interaction conversationnelle (interruptions ou chevauchements, p. ex.), durée des échanges ;
- 4 la technique et les compétences de l'interprète : techniques sous-jacentes à l'interprétariat (mémoire, reproduction), prise de notes ;
- 5 la déontologie de l'aide linguistique / de l'interprète¹⁸ : maintien de la neutralité, transparence (clarifier tout aparté à l'autre partie, p. ex.), attitude professionnelle (présenter les principes déontologiques au départ de l'entretien, p.ex.) ;
- 6 la langue : maîtrise du néerlandais ou de la langue étrangère. Ceci peut concerner tous les participants à la conversation : l'aide linguistique, le prestataire de services et l'interlocuteur allophone.

L'analyse approfondie de ces facteurs a pour but de fournir des réponses empiriques aux questions de recherche suivantes :

- Le recours à une aide linguistique présente-t-elle des risques pour la qualité de l'entretien du service ? Si oui, lesquels ?
- Ces risques sont-ils liés à un ou plusieurs des facteurs mentionnés ci-dessus (1-6) : contexte de l'entretien, contenu de l'entretien, structure de l'entretien, technique et compétences de l'interprète, principes déontologiques, maîtrise de la langue des participants à la conversation ?
- Si on se base sur les résultats de l'étude de De Wilde & van Hest (2020), les modifications apportées à la formation destinée aux aides linguistiques ont-elles une incidence sur leurs performances ?

Enfin, quelques remarques pratiques : dans ce rapport, nous désignons chacun des entretiens et aides linguistiques mentionnés par une lettre associée à un chiffre. La lettre E fait référence à « entretien » et la lettre A, à « aide linguistique » (voir l'annexe 1 pour un tableau récapitulatif anonymisé). Afin de faciliter la lecture, nous ne précisons pas toujours l'identité sociale des participants et nous utilisons les termes génériques *prestataire de services* et *client*.

¹⁸ Une quatrième fenêtre est visible à l'écran lors de l'enregistrement : celle de l'observateur de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique qui est chargé de l'enregistrement. Seuls les trois interlocuteurs sont filmés ; l'observateur ne prend nullement part à la conversation.

2 Ensemble des données et contextes observés

L'analyse présentée dans ce rapport est basée sur trois entretiens qui ont eu lieu dans deux établissements de la Flandre occidentale ayant participé au projet Aides Linguistiques II. Ces trois entretiens, qui se sont déroulés au cours des mois de juillet et août 2020, ont été planifiés, observés et enregistrés (sur support audio et vidéo) par des membres du personnel de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique. Les transcriptions des parties néerlandophones des entretiens ont également été réalisées par des employés de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique. Afin d'être en mesure de dresser un parallèle entre cette étude et l'étude précédente, nous avons utilisé les mêmes logiciels et méthodes de transcription qu'au cours du premier rapport.

La durée totale des enregistrements est de 1 heure 57 minutes et 9 secondes, avec une durée moyenne par entretien de 38 minutes et 55 secondes. L'entretien le plus court s'étend sur 33 minutes et 51 secondes, et le plus long sur 46 minutes et 30 secondes. L'interprétariat de deux entretiens s'est fait sur place, alors que le troisième s'est entièrement déroulé en ligne. Ceci est partiellement dû au respect des précautions plus strictes suite à la COVID-19. L'enregistrement des entretiens sur place a été réalisé au moyen d'une caméra posée sur un trépied et n'a pas démarré avant que tous les participants aient reçu des explications sur le projet et aient signé un formulaire de consentement éclairé. Il en va de même pour l'entretien en ligne, l'enregistrement de la discussion virtuelle n'a débuté qu'après que les interlocuteurs ont donné leur consentement éclairé.

Contrairement à l'étude de De Wilde & van Hest (2020), où la collecte des données a été effectuée dans un cadre naturel, les données des entretiens que nous analysons dans ce rapport ont été recueillies selon un plan quasi-expérimental (Liu, 2011). Dans le contexte de la recherche expérimentale, nous intervenons délibérément dans la situation observée ou le cours naturel des événements pour isoler une caractéristique particulière à des fins d'investigation et, si possible, pour éliminer d'autres facteurs non pertinents pour l'étude. Au niveau de la recherche sur la qualité de l'interprétariat, il est impossible de contrôler tous les facteurs de manière stricte, notamment en raison des particularités de la population étudiée (limitée en nombre et hétérogène dans sa composition), et donc d'attribuer sans équivoque chaque changement observé à un facteur bien spécifique. Par conséquent, nous avons préféré utiliser une approche quasi-expérimentale pour l'interprétation des résultats de notre analyse (Liu, 2011).

Notre décision d'utiliser une approche quasi-expérimentale a été motivée par des considérations à la fois pratiques et scientifiques. Au niveau pratique, lors de la reprise prudente des services après un arrêt complet de plusieurs semaines dans le sillage de la pandémie COVID-19, une observation ou un enregistrement sur place n'était pas facile à intégrer dans le fonctionnement (modifié) des services. Au niveau scientifique, une approche quasi-expérimentale offre l'avantage de mettre en œuvre certaines des recommandations de l'étude de De Wilde et van Hest (2020) en modifiant les paramètres de l'étude et en observant les éventuels effets de ces changements sur la qualité des interactions interprétées. Dans De Wilde et van Hest (2020), nous recommandons de placer les aides linguistiques dans des environnements d'apprentissage sûrs, caractérisés par une difficulté moyenne. Il peut s'agir d'entretiens de routine, avec une structure prédéfinie ; des entretiens plutôt prévisibles et non sensibles. Cette recommandation a été mise en œuvre dans l'étude actuelle étant donné que les entretiens se focalisaient sur un sujet de conversation prédéfini et que les prestataires de services observés avaient reçu des instructions claires concernant le contenu de ces entretiens. L'approche quasi-expérimentale nous a également permis de créer des situations d'entretiens très

similaires, ce qui a facilité la comparaison entre les différents scénarios, un aspect qui était loin d'être facile dans De Wilde et van Hest (2020) en raison de la grande hétérogénéité du corpus fourni.

En résumé, dans cette étude, nous sommes intervenus au niveau du contexte d'observation, de l'entretien et du participant :

- 1 Contexte d'observation : les entretiens se sont déroulés dans une salle spécialement équipée pour l'occasion plutôt que dans l'environnement naturel de la prestation de service traditionnelle (le bureau d'une garderie ou une salle de classe dans une école, p. ex.).
- 2 Participants : le client n'en est pas vraiment un, il s'agit d'un acteur. Ce qui le différencie d'un client normal est qu'il joue son rôle sur la base d'explications ou d'instructions préalables et qu'il connaît lui-même le néerlandais. Le prestataire de services participant s'adresse au (faux) client comme il le ferait normalement, et l'aide linguistique agit également comme elle le ferait dans un entretien réel. Le prestataire de services et l'aide linguistique sont tous les deux conscients du fait qu'ils participent à une étude et que le client joue un rôle.
- 3 Complexité de l'entretien : chaque prestataire de services a reçu des instructions, sous forme d'un script ouvert, relatives à la complexité de la conversation et à la durée des échanges. Le prestataire de services a été invité à mener un entretien préstructuré et peu complexe, dans lequel seule une contribution limitée du client est escomptée. Il s'agissait, par exemple, d'un entretien d'admission ou d'un règlement d'ordre intérieur. La décision de se concentrer sur ces types de conversations s'appuie sur les recommandations de De Wilde & van Hest (2020) selon lesquelles les aides linguistiques inexpérimentées ne devraient pas être sollicitées dans des conversations complexes, traitant de sujets délicats, ni dans un scénario où plus de trois participants sont impliqués. En vue de se préparer à l'entretien, les aides linguistiques de cette étude ont consulté une fiche info qui explique brièvement ce qui, dans le contexte spécifique, constitue une conversation « typique » et les défis potentiels liés à ce type de prestation de service. En outre, le prestataire de services a également été invité à limiter la longueur de ses prises de parole. Finalement, le prestataire de services et le (faux) client ont également reçu des instructions explicites sur la manière d'insérer un ou plusieurs défis déontologiques en vue d'observer la manière dont l'aide linguistique réagirait. Il s'agissait, par exemple, de s'adresser directement à l'interprète ou de le laisser seul avec le client.

Les trois entretiens observés dans le cadre de cette étude concernent des demandes types du secteur du logement. Dans deux cas (E1 et E2), l'entretien porte sur le « Woonclub », une organisation située en Flandre occidentale qui assiste les personnes dans leur recherche d'un logement à prix abordable. Le troisième entretien porte sur le règlement d'ordre intérieur d'une initiative locale d'accueil (ILA) dans une commune de taille moyenne de Flandre occidentale. Chacun des trois scénarios fait appel à une aide linguistique différente : les langues de deux des trois entretiens sont l'arabe et le néerlandais (E1 et E2), alors que le troisième entretien est mené en farsi et néerlandais (E3).

Les deux entretiens avec une aide linguistique présente sur place (E1 et E3) ont lieu au même endroit et constituaient, comme est traditionnellement le cas, des triades classiques¹⁹. Autrement dit, ils impliquaient trois participants : un prestataire de services, un client allophone et une aide linguistique. Au cours de cet interprétariat observé dans le cadre de l'étude, les participants s'installent également dans cette dynamique trilatérale. Ils ne le font toutefois pas naturellement, mais à l'initiative de l'observateur de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique, qui les a invités à s'installer de façon à optimiser l'occupation de l'espace pour l'enregistrement. L'entretien vidéo (E2) consistait également en l'observation de l'interaction entre trois participants, mais dans ce contexte spécifique, la configuration du trilogue classique n'a pas pu être appliquée²⁰.

Les deux premiers entretiens, centrés sur le Woonclub, sont menés par le même prestataire de services où deux (faux) clients différents prétendaient rechercher un logement. Dans les deux cas, la conversation était un premier entretien de présentation de l'organisation au cours duquel le prestataire de services recueille les données personnelles du client et l'interroge sur ses souhaits ou besoins en matière de logement. Les conversations comprenaient également une explication sur le fonctionnement de l'organisation et le déroulement des futures réunions. Pour le troisième scénario, le prestataire de services, un employé du CPAS, s'entretenait avec un client qui jouait le rôle de demandeur de protection internationale. Ici aussi, le prestataire de services a demandé au client de lui fournir ses données personnelles avant de passer le règlement d'ordre intérieur des logements ILA en revue.

Comme mentionné précédemment, le rôle joué par le client demeure minime dans les trois entretiens. Lors des deux premières séances de questions-réponses, le prestataire de services demande des informations personnelles au client avant de lui fournir des informations générales sur le fonctionnement du Woonclub. Bien que les entretiens E1 et E2 soient structurés de manière identique – une première explication des objectifs de la prestation de service, suivie d'une séance de questions-réponses pour compléter le dossier et d'une explication des prochaines étapes – on remarque que le client de l'E2 pose davantage de questions et prend davantage la parole (voir aussi Contexte de l'entretien).

Lors du troisième entretien, la contribution du client est encore plus minime : le règlement d'ordre intérieur est parcouru et la conversation se déroule donc principalement en sens unique ; les informations en néerlandais sont interprétées dans l'autre langue pour un client qui ne fait, essentiellement, qu'écouter.

¹⁹ Une triade, ou un trilogue, est une conversation à trois et dans ce contexte, cela implique que les interlocuteurs principaux sont assis l'un en face de l'autre et l'interprète – ou l'aide linguistique – prend place entre les deux.

²⁰ Une quatrième fenêtre est visible à l'écran lors de l'enregistrement : celle de l'observateur de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique qui est chargé de l'enregistrement. Seuls les trois interlocuteurs sont filmés ; l'observateur ne prend pas part à la conversation.

3 Méthodologie

3.1 Collecte des données et transcriptions

Comme nous l'avons déjà mentionné, la collecte des données a été effectuée par des employés de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique, en consultation avec les chercheurs. Tout comme dans l'étude précédente, l'analyse quantitative et qualitative du corpus a été réalisée en deux cycles et reposait sur l'utilisation du logiciel ELAN²¹. Dans un premier temps, les enregistrements des trois entretiens ont été importés dans le programme ELAN afin d'en obtenir une transcription. Les parties en néerlandais de chaque entretien ont été transcrites par les employés de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique. Les parties en langue étrangère ont d'abord été transcrites par des traducteurs²² en milieu social avant d'être retranscrites en néerlandais dans un fichier séparé pour une analyse plus approfondie (Baker, 2018). Les différentes transcriptions ont été réalisées conformément à un protocole simple composé d'un nombre limité de conventions à suivre. Ces conventions portent sur la langue, l'organisation de la conversation, la prosodie ainsi que le volume et incluent des instructions spécifiques pour les parties non néerlandophones (voir l'annexe 2 pour le protocole de transcription).

3.2 Analyse des données

À la demande du client (l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique), les étapes d'analyses suivies pour cette étude sont les mêmes que celles dans l'étude de De Wilde & van Hest (2020). Concrètement, une fois la transcription terminée, tous les entretiens ont été analysés une première fois (août 2020) sur la base d'un schéma d'annotation de référence composé de neuf catégories principales, appelées « *tiers* » dans le logiciel ELAN en anglais (nous parlerons ici de « niveaux ») :

- 1 Déroulement : l'analyse du déroulement d'un entretien comprend à la fois les phases de la conversation (p. ex., début de la conversation, accueil, fin de la conversation) et les sujets abordés (résidence actuelle, raison du départ, règles relatives aux visites, etc.). L'objectif est d'organiser et de schématiser la structure et la chronologie de l'entretien ;
- 2 Notes : la prise de notes et le temps qui y est consacré ;
- 3 Déontologie : explication de ou référence faite à un ou plusieurs principes du code de déontologie ;
- 4 Chevauchement : les participants parlent en même temps (à la fin d'une prise de parole ou au cours d'une prise de parole) ;
- 5 Interruptions : non-respect de la prise de parole de l'interlocuteur ;
- 6 Style de discours : l'attitude des principaux interlocuteurs au sein de l'entretien et la perspective adoptée par l'aide linguistique (utilisation ou non de la forme « je ») ;
- 7 Restitution du message : analyse du contenu de l'information interprétée
- 8 Maîtrise du néerlandais de l'aide linguistique
- 9 Défis potentiels auxquels l'aide linguistique pourrait faire face ou qui pourraient susciter un glissement de sens entre le tour original et son interprétariat.

²¹ ELAN est un logiciel qui facilite l'annotation et la transcription manuelles des enregistrements audio ou vidéo. Le logiciel a été développé par l'Institut Max Planck de psycholinguistique, un institut néerlandais de recherche scientifique sur le langage. ELAN peut être téléchargé gratuitement sur le site de l'Institut Max Planck et celui-ci offre également une assistance technique complète : <https://tla.mpi.nl/tools/tla-tools/elan/download/>.

²² L'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique s'est chargée d'organiser et de financer la transcription des parties en langue étrangère et leur traduction en néerlandais.

Pour chacun de ces niveaux, des sous-catégories ont été définies. Cette étape a été réalisée manuellement ou, si possible, par le biais d'un vocabulaire contrôlé (VC). L'annotation pour l'un des niveaux au moyen d'un VC signifie qu'il n'y a pas moyen de remplir les informations manuellement, mais qu'il faut choisir parmi un ensemble limité de valeurs d'annotation possibles. L'annotation via le VC limite le risque d'erreurs manuelles (fautes de frappe, p. ex.) susceptibles de causer des problèmes lors des prochaines étapes de notre analyse (voir l'annexe 3 pour un aperçu schématique des valeurs d'annotation).

À l'image de l'étude précédente, l'annotation a été faite par niveau, en fonction des besoins de l'analyse. Autrement dit, l'annotateur a écouté l'ensemble de l'entretien plusieurs fois avant de l'analyser « niveau par niveau » en différentes phases. Pour chaque enregistrement, il a commencé par le niveau déroulement, puis technique de prise de notes, déontologie et néerlandais, avant d'encoder les phénomènes d'interaction (chevauchements et interruptions) et le style de discours. Pour finir, il a consigné ses annotations sur la restitution du message et les défis potentiels. Il s'agissait là de la dernière étape, car les séries d'annotations menées à bien jusque-là lui avaient permis de se familiariser avec le contenu et les différentes phases de l'entretien.

Compte tenu de la taille limitée de ce corpus, l'annotation des trois entretiens a été réalisée par une seule et même personne, un membre (junior) du projet. Cet annotateur connaissait bien la pratique et la recherche sur les entretiens interprétés, mais n'a pas participé à l'étude de De Wilde et van Hest (2020). Avant de commencer le processus d'annotation, il s'est familiarisé de très près avec le schéma d'annotation de référence et avec le rapport de recherche précédent. À la suite de cette préparation, il a complété l'annotation d'un premier entretien et son travail a été vérifié avec soin par le coordinateur du projet. Celui-ci lui a fait part de commentaires ciblés afin que l'annotateur puisse ajuster sa méthode de travail avant d'annoter les deux autres entretiens. Il s'est adressé au responsable de projet chaque fois qu'il était empreint d'un doute ou qu'un élément de l'entretien était ambigu. Pour chacun de ces doutes ou ambiguïtés, une décision a été prise sur la base d'un consensus.

Après le premier cycle d'analyse, les différents entretiens ont été classés en fonction de la qualité de l'interprétariat. Pour cela, les chercheurs se sont basés sur différents critères tels que les conditions de l'interprétariat et la difficulté estimée de l'entretien (le sujet, en ligne ou sur place, l'interruption de l'interprète par d'autres interlocuteurs, p. ex.), l'évaluation de l'attitude professionnelle (l'interprète respecte-t-il la déontologie et remplit-il son rôle de façon appropriée ?) et la restitution du message (les erreurs d'interprétariat, les restitutions zéro, les problèmes de compréhension et les efforts de correction, p. ex.). Ici, nous avons appliqué la triangulation de la recherche (Denzin, 1978²³) : les deux chercheurs impliqués ont commencé par évaluer séparément les observations et se sont consultés par la suite pour parvenir à un consensus sur le classement final des résultats. Parallèlement à cette deuxième phase d'analyse et de réflexion, une appréciation quantitative des performances d'interprétariat a été réalisée en vue de compléter l'approche qualitative. Pour cela, nous avons utilisés deux outils : (1) les statistiques des annotations intégrées au logiciel ELAN et (2) le tableur Excel pour le calcul des données quantitatives qui ne peuvent être directement exportées depuis ELAN pour le traitement des données quantitatives de plusieurs ou de tous les entretiens,

²³ Denzin (1978) distingue quatre types de triangulation : la triangulation des données implique le recoupement de différentes sources de données, la triangulation de la recherche implique le recours à plusieurs chercheurs, la triangulation de la théorie implique l'examen des données sous plusieurs perspectives théoriques et la triangulation méthodologique implique le recours à plusieurs méthodes pour répondre à une question de recherche.

une fonctionnalité qu'ELAN n'offre que de manière limitée. Dans les rapports qui suivent, nous inclurons des tableaux récapitulatifs, avec des chiffres quand cela est pertinent. Il en existe d'autres que nous avons ajoutés aux annexes.

4 Analyse

4.1 Évaluation complète

Comme décrit précédemment (voir Méthodologie), au cours de la deuxième phase de réflexion, un continuum a été établi afin de permettre la classification de la qualité des performances globales d'interprétariat de bonne à moins bonne. Cette approche holistique de l'évaluation des entretiens se basait sur une appréciation globale des **performances d'interprétariat** avec comme critères décisifs les glissements de sens et les erreurs dans la restitution des propos originaux, l'aisance avec laquelle l'interprétariat a été effectuée et le respect des principes déontologiques. Pour ce classement, nous avons également pris en considération les difficultés émanant des **conditions** de l'interprétariat, en particulier le type d'interprétariat (sur place versus en ligne). Dans notre évaluation, nous n'avons pas tenu compte des autres facteurs influençant les performances d'interprétariat, tels que le nombre de participants ou le degré de difficulté du sujet. En effet, en raison de l'approche quasi-expérimentale de cette étude, les trois entretiens observés se sont déroulés dans une dynamique trilatérale classique avec un sujet et une complexité très similaires. Sur la base de ces critères, nous classons les entretiens interprétés comme suit, où 1 correspond à une meilleure garantie de qualité de l'interprétariat et 3 à une moins bonne garantie de cette qualité.

Classement	Entretien	Évaluation globale des performances d'interprétariat
1	E2	Suffisantes
2	E3	
3	E1	

Chacune des trois prestations analysées offre des garanties suffisantes pour un service de qualité. La qualité de l'interprétariat est très similaire, ce qui signifie que les performances des trois aides linguistiques sont assez proches les unes des autres en termes de qualité. Ces résultats ne facilitent pas l'établissement d'un continuum et nous avons pris le temps d'examiner les différents critères afin de les pondérer de façon appropriée et de les classer selon un ordre de priorité. Dans l'E2, par exemple, il y a souvent des silences relativement longs à très longs et cela entrave souvent le déroulement naturel de la conversation. L'entretien a cependant obtenu le meilleur score en termes d'assurance qualité, car le mode d'interprétariat (interprétariat à distance via vidéo) représente un plus grand défi pour les interprètes débutants. En tant que critère de décision, cet aspect a donc bénéficié de plus de poids que la fluidité de la conversation. Un autre facteur à prendre en compte dans ce cas de figure est le fait que les longs silences peuvent également être le résultat de problèmes techniques ou d'un décalage au niveau de la connexion (voir Contexte de l'entretien pour les défis de l'interprétariat en visio). Nous n'avons cependant pas pu vérifier cet aspect de manière empirique, car nous n'avons pas pu approfondir nos observations au moyen, par exemple, d'une interview.

Un deuxième critère qui a contribué à la première place de l'E2 dans la liste en termes de qualité est le fait que l'aide linguistique a fait face aux conflits déontologiques de manière précise et complète.

Les deux autres aides linguistiques ont obtenu des résultats légèrement moins bons pour cet aspect et l'E1 a donc été placé en bas du classement. La conversation au cours de l'entretien était simulée et sa complexité a été réduite au strict minimum (voir Ensemble de données et contextes observés) et pourtant, l'aide linguistique a parfois éprouvé des difficultés à agir de manière précise et appropriée. En nous basant sur la communication non verbale et paralinguistique, nous en avons déduit que les nerfs et l'incertitude ont eu un impact important sur les performances de l'aide linguistique concernée, ce qui s'est traduit par une qualité légèrement inférieure. Cette nervosité et cette insécurité ont également pu être renforcées par la présence d'une caméra et d'un observateur derrière la caméra : l'A1 regarde sans cesse la caméra, surtout lorsqu'elle cherche ses mots, ou lorsqu'elle demande à un interlocuteur de reformuler parce qu'elle n'a pas compris quelque chose.

Dans l'analyse détaillée qui suit, nous nous intéresserons de plus près aux facteurs individuels qui définissent ce continuum. Nous aborderons tout d'abord les conditions d'interprétariat et examinerons brièvement le contexte de l'entretien (4.2). Nous approfondirons ensuite trois éléments de l'interaction conversationnelle (4.3). Nous examinerons également brièvement les notes dans le cadre de la technique d'interprétariat (4.4) avant de nous pencher sur cinq facteurs liés à la déontologie (4.5). Enfin, nous analyserons les messages interprétés et le niveau de néerlandais utilisé (respectivement 4.6 et 4.7). Lorsque nous fournissons des extraits isolés, nous n'ajoutons la traduction en néerlandais que lorsqu'il s'agit d'un passage en arabe ou en farsi, et ce, en vue de favoriser la lecture. Dans le cas d'exemples plus longs et contextualisés, nous reprenons à la fois le message original et sa traduction.

4.2 Contexte de l'entretien

Afin de satisfaire aux besoins de l'approche quasi-expérimentale adoptée pour l'étude (voir Ensemble de données et contextes observés), les trois entretiens observés se caractérisent par un **niveau de difficulté et de complexité réduit**²⁴. Il est vrai que les missions d'interprétariat traditionnelles se déroulent dans des cadres institutionnels où les rapports de force sont inégaux (le prestataire de services mène la conversation et dispose de plus d'informations que le client), mais cela ne signifie pas pour autant que les interlocuteurs ont des attentes différentes, voire contradictoires. Les sujets abordés lors des entretiens observés ne sont également pas des plus sensibles : ils portent en grande partie sur des informations factuelles concernant les besoins et les attentes en matière de logement (E1 et E2), ou sur l'explication d'un règlement d'ordre intérieur propre à une initiative locale d'accueil pour les demandeurs de protection internationale (E3).

Comme nous l'avons indiqué précédemment, le prestataire de services dans les trois entretiens est clairement celui qui mène la conversation et seule une contribution limitée est escomptée de la part du client. Cela se reflète également dans la participation relative des clients : en moyenne, ils parlent pendant 9,3 % de l'entretien (voir tableau 1), ce qui n'est pas beaucoup. Au niveau du contenu, l'E1 et l'E2 sont un mélange d'**explications informatives** et de **questions**. En effet, le prestataire de services décrit l'organisation et son fonctionnement avant de poser un nombre limité de questions au client afin de recueillir ses informations personnelles et de constituer un dossier. L'E3, en revanche, est exclusivement de nature **informative** : avant que client et sa famille n'accèdent au logement temporaire dans le cadre de la procédure de demande de protection internationale, ils doivent

²⁴ Nous ne nous attardons pas ici sur les facteurs susceptibles d'influencer les performances d'interprétariat et donc indirectement la qualité de la conversation (par exemple, la complexité ou la sensibilité d'une conversation, la quantité et le type d'informations échangées, le groupe cible et le nombre d'interlocuteurs, les rapports de force et les rôles institutionnels des participants à la conversation). Cela a été abordé plus en détail dans le rapport de l'étude précédente.

parcourir le règlement d'ordre intérieur. Le prestataire de services énumère les règles à respecter et les sanctions en cas d'infraction. Dans ce type d'entretiens, la contribution du client est limitée, même s'il doit quand même répondre à une série de questions. Le (faux) client de l'E3, par exemple, a réagi à plusieurs reprises aux explications données par le prestataire de services : il a demandé des explications supplémentaires sur la possibilité de s'absenter plusieurs jours, de recevoir des visiteurs dans le logement ILA ou sur l'endroit où ranger un vélo, etc.

▼ *Tableau 1 : contribution du client à la conversation*

Entretien	Participation du client allophone exprimée en pourcentage de la durée totale
E1	8,53 %
E2	13,9 %
E3	5,69 %
Moyenne	9,39 %

Les sujets de conversation à interpréter sont donc relativement simples et leur niveau de complexité reste très abrégé. Il faut toutefois noter que l'interprétariat par vidéo de l'E2 présente des défis supplémentaires. La littérature spécialisée sur l'interprétariat à distance fait état, par exemple, d'une accélération de la fatigue (Braun, 2013) ainsi que d'un stress et d'une incertitude accrus chez les interprètes. En effet, ils sont moins à même de comprendre la communication non verbale des interlocuteurs et doivent donc faire plus d'efforts pour gérer / restituer les informations (Moser-Mercer, 2005). En outre, l'interprétariat par vidéo est plus souvent associé à des difficultés techniques qui peuvent affecter le bon déroulement des conversations (Amato, Spinolo & González Rodriguez, 2018). L'analyse qualitative des performances d'interprétariat montre également des difficultés en termes d'activation lexicale et une tendance à la surtraduction lorsque des problèmes de compréhension se posent, ou encore l'utilisation d'ajouts pour augmenter la « présence » (Braun 2015)²⁵.

4.3 Interaction conversationnelle

Dans le présent rapport, nous avons également choisi d'inclure deux facteurs liés à l'interaction conversationnelle entre les participants aux entretiens : les interruptions et le chevauchement. Pour les interruptions, nous nous référons à la définition de Schegloff (2007) : les interventions d'un interlocuteur qui amèneront un autre interlocuteur, qui avait la parole, à s'arrêter de parler au profit de l'interlocuteur qui l'interrompt. Les interruptions peuvent avoir toutes sortes de raisons et peuvent être justifiées, mais tel n'est pas toujours le cas. Dans les milieux institutionnels, les interruptions traduisent souvent les différences de rapports de force entre les interlocuteurs : par exemple, un détective peut interrompre un suspect pendant un interrogatoire pour lui poser des questions plus spécifiques, mais il est moins, voire pas du tout, acceptable d'un point de vue institutionnel que le suspect interrompe le détective.

Dans les entretiens observés ici, les interlocuteurs se sont **interrompus** en moyenne 8,3 fois par entretien, ce qui est peu. Parmi les trois participants, c'est l'aide linguistique qui a interrompu le plus

²⁵ Cette difficulté supplémentaire de l'E2 a représenté un critère décisif dans l'évaluation globale de l'entretien, ainsi que pour le classement que nous avons établi (voir Évaluation complète).

fréquemment les autres interlocuteurs (17 fois sur l'ensemble des conversations). Le prestataire de services interrompt occasionnellement l'aide linguistique (6 fois), mais pas une seule fois son interlocuteur, ce qui n'est pas surprenant puisque le client n'a qu'une contribution limitée à la conversation. En d'autres termes, il est moins susceptible d'avoir la parole coupée. Enfin, le client lui-même, toutes conversations confondues, n'interrompt que deux fois l'un des autres interlocuteurs : une fois le prestataire de services et une fois l'aide linguistique. Le tableau 2 illustre le nombre d'interruptions par entretien. Pour un aperçu détaillé par entretien de quel interlocuteur a interrompu quelle partie participante et à quelle fréquence, nous renvoyons à l'annexe 4.

▼ *Tableau 2 : Nombre d'interruptions en chiffres absolus*

Entretien	Nombre d'interruptions en chiffres absolus (pas de distinction selon les participants)
E1	12
E2	10
E3	3
Moyenne	8,3

Les interruptions des aides linguistiques ont toujours pour objectif de permettre un travail interactif (Wadensjö, 1998). Un aide linguistique demandera, par exemple, une pause afin d'interpréter un tour (6 fois) ou demandera à un interlocuteur de répéter. Notons également que toutes les aides linguistiques, y compris l'A2 qui travaille en visioconférence, gèrent la conversation au travers de la communication non verbale : une main à moitié levée, un regard ou un changement de posture du haut du corps suffisent parfois à faire comprendre à l'interlocuteur que le tour est trop long ou qu'un mot n'a pas été compris.

Outre les interruptions, nous observons également des *overlaps* (Schegloff, 2007), c'est-à-dire des chevauchements. Aucune annotation n'a été faite des *Reactive tokens*, les petites interjections telles que « aha », « oui oui », « hum » prononcés par un interlocuteur pendant la prise de parole d'un autre interlocuteur. Ces petites interjections, souvent monosyllabiques, vont venir soutenir la conversation tout en ayant une fonction interpersonnelle : le locuteur les utilise pour exprimer, par exemple, sa compréhension, sa volonté d'écouter ou son engagement. Chaque *Turn final overlap* (Schegloff, 2007) a bien été annoté : un interlocuteur déduit - sur la base de l'intonation, du contenu ou des caractéristiques grammaticales de l'énoncé - qu'une autre personne est presque à la fin de son tour et commence déjà à parler ou à interpréter. Cela occasionne alors sur un bref chevauchement qui ne pose aucun problème. Deux interlocuteurs parlent en même temps pendant un bref instant (= chevauchement), puis la personne qui prend la parole continue à parler un peu plus longtemps. Un chevauchement de ce genre peut également se produire au cours d'une prise de parole plutôt qu'à la fin d'une prise de parole. En effet, l'interprète peut, par exemple, commencer à interpréter, et très vite remarquer que l'un des interlocuteurs principaux refuse finalement de céder la parole. Après une courte interprétation simultanée (= chevauchement), l'interprète s'arrête de parler et l'interlocuteur principal continue (= il n'a pas voulu céder la parole). Cela peut également se produire dans l'autre sens : l'interprète est déjà en train d'interpréter quand un locuteur principal ajoute rapidement quelque chose. Dans ce cas, l'interprète n'interrompt pas et continue l'interprétariat en incluant l'élément ajouté par la suite. Le tableau 3 indique le nombre de chevauchements

par entretien. Pour un aperçu détaillé des chevauchements et de leur fréquence, nous renvoyons à l'annexe 4.

▼ *Tableau 3 : Nombre de chevauchements en chiffres absolus et relatifs*

Entretien	Nombre de chevauchements en chiffres absolus	Nombre de chevauchements en chiffres relatifs par tranche de 5 minutes
E1	41	6,06
E2	31	3,33
E3	30	4,07
Moyenne	34	4,48

Chaque entretien comporte donc un faible nombre de chevauchements. Chacune des aides linguistiques offre une prestation d'interprétariat assez classique, ce qui est courant dans ce contexte. Cela signifie, par exemple, que l'interprétariat simultané (chuchoté) n'est jamais utilisé et que les aides linguistiques attendent presque toujours calmement qu'un interlocuteur finisse son tour avant d'entamer l'interprétariat. De plus, en raison du type d'entretien, la contribution (attendue et réelle) des locuteurs non natifs reste relativement limitée (voir Contexte de l'entretien). Un autre facteur qui explique le faible nombre de chevauchements est que ce corpus n'implique aucun scénario où plus de trois participants sont impliqués. Autrement dit, la conversation est beaucoup plus fluide, ce qui explique l'absence de chevauchement. Comme on pouvait s'y attendre, l'E2 est l'entretien qui présente le nombre moyen de chevauchements le plus faible (3,3 par tranche de conversation de cinq minutes) : la nature technique de la conversation vidéo rend le chevauchement plus difficile.

Le comportement des participants à la conversation les uns vis-à-vis des autres a également été observé : les principaux interlocuteurs s'adressent-ils les uns aux autres directement ou indirectement ? Et s'ils ne s'adressent pas directement l'un à l'autre, ajoutent-ils un *verbum dicendi*, tel que « **Demandez** à la dame quelle est la durée du contrat » (discours rapporté). En ce qui concerne l'aide linguistique uniquement : utilise-t-elle systématiquement la première personne du singulier comme le prescrivent les principes directeurs ?

Lors des entretiens que nous avons observés, les aides linguistiques ont presque toujours utilisé la première personne du singulier : l'A1 et l'A3 ne l'ont pas fait à une reprise. Le fait que l'A1 se corrige immédiatement et répète la phrase à la première personne montre à quel point elle est attentive. Les passages interprétés dans lesquels la première et la troisième personne sont mélangées, ou dans lesquels un discours rapporté est utilisé, sont toujours justifiés, sauf une fois. En règle générale, cela se produit dans le cas d'un retour d'informations apporté à l'autre interlocuteur. Après une demande de clarification, par exemple, des explications sont données et le tout n'est interprété que par la suite.

Le prestataire de services de l'E1 parle relativement souvent *du* client (tierce personne) au lieu de s'adresser *au* client (31 fois indirectement contre 65 fois directement au cours de l'E1). Étrangement, alors que cette même prestataire de services participe à l'E2, cela n'arrive pratiquement pas : elle ne s'adresse que 3 fois au client de façon indirecte. Il est impossible de confirmer si cela est lié au mode d'interprétariat (interprétariat en visioconférence pour l'E2 par rapport à l'interprétariat sur place pour

l'E1) ou attribuable à d'autres facteurs (par exemple, un ajustement rapide après un commentaire ou un conseil à cet égard). Quoi qu'il en soit, l'A1 a systématiquement interprété à la première personne du singulier, hormis une fois, même lorsque la prestataire de services ne s'adressait pas directement au client, ce qui était le cas près d'une fois sur deux. Cela représente donc une excellente prestation pour une débutante.

4.4 Prise de notes

Il n'existe aucun consensus dans la littérature sur les meilleures stratégies de prise de notes, sur la quantité à écrire, sur les symboles à utiliser ou encore s'il faut ou non prendre note dans la langue source ou dans la langue cible. Malgré cette absence de consensus, certaines conclusions sont nées de recherches empiriques. Dam (2007), par exemple, conclut que la qualité de l'interprétariat consécutif est favorisée par la prise de nombreuses notes, l'utilisation d'abréviations et l'emploi de nombreux éléments de la langue cible.

Les entretiens observés ne permettent pas de déterminer clairement si la prise de notes a un impact sur la qualité de l'interprétariat. Malgré cela, force est de constater que l'aide linguistique la moins bien classée n'a pas pris de notes sauf une fois, alors que les deux autres le faisaient relativement souvent (voir tableau 4). Nous rappelons ici que les techniques de prise de notes n'ont pas été un sujet explicitement abordé lors de la formation dispensée par l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique en 2020. Le choix a été fait de ne pas enseigner ces techniques en 2020, contrairement à la formation de 2019. Les raisons sous-jacentes à cette décision étaient doubles :

- 1 La technique de prise de notes est une compétence qui doit être pratiquée sur une plus longue période, ce qui n'est donc pas compatible avec le format relativement court de la formation destinée aux aides linguistiques ;
- 2 Le temps normalement alloué à l'enseignement des techniques de prise de notes a pu être utilisé pour l'approfondissement d'autres connaissances, techniques et compétences. Nous devons donc tenir compte de cette information lors de notre analyse de la prestation des aides linguistiques. En effet, nous ne pouvons pas supposer que chacune des aides linguistiques observées dispose des compétences minimales requises en matière de prise de notes.

▼ *Tableau 4 : Nombre de de notes au cours de l'entretien*

	Entretien	Prise de notes : nombre de fois
1	E1	1
2	E2 ²⁶	60
3	E3	62

²⁶ Remarque méthodologique sur l'annotation de notes : comme cela a été répété plusieurs fois, l'E2 s'est déroulé en ligne. Cela signifie que l'aide linguistique n'apparaît pas entièrement à l'image et qu'il est donc impossible de confirmer sans équivoque qu'elle prenait des notes. Nous avons fait des suppositions et déterminé les moments où l'aide linguistique prenait effectivement des notes en analysant soigneusement les temps de pause et la fréquence des silences, la position du visage et du haut du corps (penché vers l'avant ou droit) et la direction du regard (en direction de l'écran ou vers le bas) de l'aide linguistique (voir, p. ex., E2, 00:29:37).

Toutes les aides linguistiques observées dans ce corpus ont un cahier de notes pendant l'entretien interprété. Au cours de la formation, les aides linguistiques n'ont pas eu de cours portant spécifiquement sur les techniques de prise de notes, mais elles ont été informées de l'utilité de la prise de notes ponctuelle d'éléments tels que les noms, les numéros de téléphone, les nombres et les montants. Cela peut donc expliquer le fait que les trois aides linguistiques se sont chacun munis d'un carnet de notes. Cependant, comme le montre clairement le tableau, seuls deux des trois aides linguistiques en ont fait régulièrement usage.

La première aide linguistique ne prend des notes qu'une seule fois au cours de l'entretien, plus précisément lorsque le client donne son numéro de téléphone portable. Les deux autres aides linguistiques (E2 et E3) prennent à peu près le même nombre de notes. Si nous y regardons de plus près, nous constatons que l'A2 prend sept fois des notes et l'A3 quatre fois, sur les informations personnelles du client (nom, numéro de téléphone, lieu de résidence ou pays d'origine). En plus de prendre note de ces éléments, comme cela leur a été recommandé au cours de la formation, ces deux aides linguistiques prennent généralement beaucoup de notes sur le reste de la conversation. Elles semblent donc s'orienter davantage vers une forme de prise de notes systématique. Dans le cas de la troisième aide linguistique, le nombre de fois où elle a pris des notes (58) d'éléments autres que des données personnelles est légèrement supérieur au nombre de fois que la seconde aide linguistique a pris des notes d'éléments autres que des données personnelles. Le nombre d'interventions du client dans le deuxième entretien est plus élevé que dans le troisième et le nombre de fois où l'A2 a pris des notes pendant que le client parle (16) est donc également plus élevé que pour l'A3 (4). La troisième aide linguistique prend des notes presque chaque fois que le prestataire de services prend la parole, alors que l'A2 n'en prend que lorsque la prestataire de services parle plus longtemps.

4.5 Déontologie

Dans cette section, nous examinerons cinq facteurs se rapportant à la déontologie telle que décrite dans les lignes directrices de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique. Ces cinq facteurs sont : (1) le positionnement, (2) la référence aux principes du code de déontologie pendant l'interpréariat, (3) la clarification (ou non) des apartés, (4) les expressions initiées par l'interprète (*non-restitutions*) et (5) le rôle adopté par l'aide linguistique.

4.5.1 Positionnement

Au départ d'un entretien interprété, l'interprète a le devoir d'informer les participants de la conversation sur son rôle et ses responsabilités. C'est une étape que l'on qualifie de « positionnement ». Les directives déontologiques précisent les éléments qui doivent être mentionnés pendant cette étape de positionnement :

« L'interprète (...) se présente aux parties au début de l'entretien et leur explique brièvement les principes déontologiques fondamentaux :

- 1 Je suis l'interprète néerlandais – langue X.
- 2 J'ai le devoir d'interpréter tout ce qui est dit ici.
- 3 Je suis tenu(e) à un devoir de discrétion.
- 4 Je suis impartial(e).

- 5 J'interprète à la première personne du singulier pour que vous puissiez vous adresser directement l'un à l'autre. »²⁷ (Pour plus d'informations au sujet de l'interprétariat à la première personne du singulier et les instants où les interlocuteurs s'adressent directement à l'interprète, voir Interaction conversationnelle).

Dans le cadre de cette étude, nous considérons également que les mentions de « devoir de confidentialité » au lieu de « devoir de discrétion » et de « je suis neutre » au lieu de « je suis impartial(e) » sont conformes aux règles de positionnement.

Comme nous l'avons déjà mentionné, pendant la nouvelle formation destinée aux aides linguistiques, l'accent a été mis sur l'importance d'un positionnement correct et intégral. En effet, les formateurs ont consacré davantage de temps à la maîtrise et la pratique de cette introduction en raison de son importance soulignée dans l'étude de De Wilde & van Hest (2020). Les résultats de la présente étude montrent que cet effort supplémentaire a porté ses fruits. Toutes les aides linguistiques qui ont suivi la nouvelle formation se positionnent au début de la conversation et le font de manière intégrale. Cependant, l'aide linguistique doit s'imposer pour pouvoir énoncer ces principes fondamentaux. Dans les trois entretiens, le prestataire de services prenait immédiatement la parole pour lancer la conversation, mais l'aide linguistique l'a interrompu afin de pouvoir procéder au positionnement. Les différentes aides linguistiques ne le font pas avec la même rapidité : l'A1 et l'A2 interrompent seulement le prestataire de services après qu'il a parlé pendant dix secondes, l'A3 intervient après un peu moins d'une seconde. Au niveau du déroulement de ce positionnement, les trois aides linguistiques ont procédé de la même manière : d'abord, ils se positionnent devant le prestataire de services néerlandophone et ensuite seulement devant le client allophone dans l'autre langue. Si toutes les aides linguistiques observées se positionnent bien de façon intégrale, elles ne le font pas de la même façon. On remarque d'abord une petite différence entre les langues : la durée totale, les accrocs et les courts silences indiquent que les trois interprètes se positionnent légèrement mieux dans la langue étrangère. Ensuite, il y a aussi une différence de fluidité, et donc du temps nécessaire, pour se positionner. L'A1 et l'A2 ont besoin respectivement de 1 minute, 11 secondes et de 1 minute, 24 secondes pour se positionner dans les deux langues, tandis que l'A3 a besoin de moins de la moitié du temps pour en faire autant : elle parvient à se positionner complètement en 32 secondes.

Le tableau 5 indique dans quel entretien le positionnement apparaît, s'il est complet et combien de temps il a pris.

▼ *Tableau 5 : Positionnement au départ de l'entretien*

Entretien	Positionnement intégral en néerlandais + durée	Positionnement intégral dans la langue étrangère + durée
E1	36,5 s	35 s
E2	42,9 s	41,4 s

²⁷ Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique (2017) – Code de déontologie de l'interprète en milieu social. Document consulté sur : https://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/deontologische_code_sociaal_tolgen.pdf

E3	18,9 s	13,3 s
----	--------	--------

4.5.2 Référence aux principes du code déontologique

Au cours des entretiens, les clients et les prestataires de services ont parfois pris des mesures qui étaient contraires au code déontologique. Il s'agit, par exemple, d'adresses indirectes, de discours indirects ou de situations où le prestataire de services souhaite laisser l'interprète seul avec le client. Dans cette étude semi-expérimentale, les prestataires de services et les (faux) clients ont été informés des objectifs de l'étude, préalablement aux entretiens et ils ont travaillé avec un script ouvert. Ce script contenait des instructions invitant le prestataire de services d'intégrer certains défis déontologiques à l'adresse de l'interprète. Par exemple, il a été demandé aux prestataires de services de signaler à un moment du jeu de rôle qu'ils quittaient la pièce pour aller chercher un document dans une autre pièce. Le but des organisateurs était d'observer la réaction de l'aide linguistique dans de telles circonstances. Cette consigne a également été intégrée à l'E2, où l'interprétariat s'est fait à distance plutôt que sur place. Le (faux) client a également été invité à confronter, si possible, l'aide linguistique à un défi déontologique. Il pouvait, par exemple, s'adresser directement à l'aide linguistique en lui posant une question personnelle.

Idéalement, une aide linguistique réagit à un défi déontologique en faisant référence au code déontologique. Ce type de situations a également été évoqué et pratiqué au cours de la nouvelle formation destinée aux aides linguistiques. Un autre moment où l'aide linguistique renvoie au code de déontologie est lorsqu'elle a demandé des informations supplémentaires à l'un des interlocuteurs. Dans une situation idéale, l'aide linguistique s'adressera à l'autre interlocuteur pour clarifier la situation. Le tableau 6 donne un aperçu du nombre de fois où les aides linguistiques se sont référées au code déontologique : en moyenne huit fois par entretien.

▼ *Tableau 6 : Nombre de références aux principes du code déontologique en chiffres relatifs et absolus*

Entretien	Nombre de références au code déontologique en chiffres absolus	Durée de l'entretien	Nombre de références au code déontologique par tranche de 5 minutes
E1	7	00:33:51	1,03
E2	14	00:46:30	1,51
E3	4	00:36:48	0,54
Moyenne	8,33	00:38:55	1,03

Le tableau 6 montre une nette différence entre les interprètes. Les deux aides linguistiques médiant un entretien sur place (A1 et A3) se réfèrent relativement peu au code déontologique, tandis que l'interprète de l'entretien vidéo (A2) s'y réfère au moins deux fois plus (14 fois).

L'A1 accumule un total de sept références au code de déontologie. Dans trois des sept cas, elle explique au client avoir demandé au prestataire de services une explication supplémentaire d'un mot qui n'était pas clair (E1, par exemple 00:14:20). L'A1 le fait systématiquement lorsqu'elle demande

une explication supplémentaire au sujet d'un mot, mais pas lorsqu'elle demande à l'interlocuteur de répéter. À titre indicatif, les autres références sont lorsque l'aide linguistique indique au prestataire de services qu'il ne peut pas la laisser seule avec le client (E1, 00:10:19) ou lorsqu'elle demande au prestataire de services de raccourcir ses prises de parole (E1, 00:08:42).

De toutes les aides linguistiques, l'A2 se réfère le plus souvent aux éléments du code de déontologie. Dans cinq cas, il s'agit de précisions apportées à l'autre partie : l'aide linguistique indique explicitement demander à l'autre interlocuteur de répéter ou de clarifier quelque chose (E2, 00:06:04, p. ex.). Lorsque le client s'adresse directement à l'aide linguistique et souhaite l'impliquer dans la conversation, l'aide linguistique l'interrompt immédiatement pour rappeler son rôle neutre. D'autres interventions à caractère déontologique de cette aide linguistique concernent la structure des échanges : elle demande au prestataire de services de raccourcir ses prises de parole (E2, 00:23:50) ou mentionne qu'elle ne peut pas rester seule avec le client (E2, 00:11:40). Par ailleurs, elle se corrigera explicitement une fois lorsqu'elle constatera qu'elle n'interprète pas à la première personne du singulier (E2, 00:03:18).

Le nombre plus élevé d'interventions liées à la déontologie de l'aide linguistique de l'E2 provient du fait qu'elle explique systématiquement à l'autre partie chaque demande de répétition ou de clarification, ce qui ne se produit pas pendant les entretiens E1 et E3. Par ailleurs, elle répète presque toutes les références déontologiques dans les deux langues. Elle a tout à fait raison de procéder de la sorte, mais cela entraîne des interruptions du flux de conversation et allonge considérablement la durée de l'entretien. À titre d'illustration, nous retiendrons un extrait dans lequel l'A2 précise au client qu'elle ne répond pas aux questions personnelles. Au total, cette partie de la conversation dure un peu moins de cinquante secondes. Les pauses, les hésitations telles que les *eah* et les reformulations des prises de parole 2 et 3 suggèrent que l'aide linguistique se sent systématiquement mal à l'aise lorsqu'elle doit renvoyer au code ou que l'interruption a été difficile sur le plan cognitif.

[Extrait 1]

- 1 C وعليكم السلام، أوه بغيت نسوّلك واحد السؤال، ياك انت [المترجم: عفواً! مغربي؟]
et que la paix soit avec vous euh je voulais vous poser une question vous êtes marocain n'est-ce pas ?
00:02:22.975 - 00:02:26.810
- 2 A → C عفوا عفوا! اسمحي ليا، ال أوه ال أوه المهنة ديالي و :القانون المهنة ما كيسمّحش للأسف باش تتكلمي معايا مباشرة. أوه، أنا كنتقترح أنك غادي تهدري مع أأ السيدة، وغادي ت أوه وانا غادي نترجم ليكم .إذا كانت شي حاجة ما فهمتهاش ولا؟ راه كنترجم ليكم مباشرةً. ولكن باش تتكلمي معايا، ما كتسمّحش ليا بش المهنة ديالي.
pardon ! Excusez-moi le euh ma profession et le code de déontologie professionnel ne vous autorisent malheureusement pas à vous adresser directement à moi. Euh je vous suggère de euh euh parler à madame et vous euh je vous servirai d'interprète. C'est que il y a quelque chose que vous ne comprenez pas ou pas bien ? Je vous servirai d'interprète directement. Mais pour ce qui est de me parler ma profession ne me permet pas de le faire.
00:02:26.380 - 00:02:51.430
- 3 A → PS euh le le client a inter a brièvement interrompu l'interprète pour demander euh si je suis marocain et euh d'autres choses euh donc ma j'ai expliqué que que euh je l'ai interrompu et lui ai expliqué que selon la déontologie ce n'est pas possible.
00:02:51.896 - 00:03:10.435

L'A3, qui réfère seulement quatre fois au code de déontologie, le fait deux fois pour signaler qu'elle n'est pas autorisée à traduire quoi que ce soit de la feuille (E3, 00:36:07 / 00:36:23) et pour préciser

au client qu'elle avait demandé au prestataire de services de répéter (E3, e.a. 00:02:04). Elle fait une dernière fois référence au code de déontologie pour signaler au client qui lui pose une question qu'en tant qu'aide linguistique neutre, elle ne participe pas à la conversation et ne répond pas aux questions personnelles (sur ses origines).

Si les aides linguistiques renvoient au code déontologique, c'est notamment parce que la prestataire de services et le client ne se parlent pas directement l'un à l'autre. Au cours de leur entretien respectif, l'A1 et l'A2 indiquent tous deux à l'un des interlocuteurs qu'il peut s'adresser directement à l'autre. L'A3 ne le fait pas. Il convient de mentionner qu'au cours de l'E2 et de l'E3, l'un des interlocuteurs ne s'adresse que huit fois indirectement à l'autre. Pour l'E3, ce chiffre s'élève au nombre de 31 (voir Interaction conversationnelle). Notons également que les deux aides linguistiques qui le signalent ne le font qu'après que la conversation est bien avancée. En effet, tant l'un que l'autre ne le font qu'environ 27 minutes après le début de l'entretien. Pour l'E2, à la barre des 27 minutes, les deux interlocuteurs principaux ne se sont adressés indirectement que six fois, contre 29 fois pour l'E1. De plus, l'A1 s'adresse au prestataire de services sans offrir de retour d'informations au client, là où l'A2 s'adresse au client et donne bel et bien un retour d'informations au prestataire de services.

En résumé, les trois aides linguistiques réagissent de manière adéquate aux défis déontologiques dits « majeurs » qui compromettent leur neutralité : lorsqu'elles sont directement interpellées par le client qui leur pose une question personnelle (A2, A3), ou lorsque le prestataire de services souhaite quitter la salle (virtuelle) et laisser l'aide linguistique seule avec le client (A1, A2). Chacune des aides linguistiques répond correctement à de telles situations, mais il reste toutefois une certaine marge d'apprentissage au niveau de la rapidité et fermeté avec lesquelles les aides renvoient à leur neutralité. En ce qui concerne les interventions déontologiques visant à assurer la transparence, telles que des messages dans l'autre langue en réponse à une demande de répétition ou de clarification, les aides linguistiques le font généralement, mais pas systématiquement. À plusieurs reprises, nous avons également observés des interventions mineures de la part des aides linguistiques visant à garantir la neutralité et la précision de leur interprétariat. Il peut s'agir de demander aux interlocuteurs de raccourcir leurs prises de parole ou de leur rappeler de toujours s'adresser à l'autre interlocuteur de manière directe. Une fois encore, ces interventions démontrent une conscience déontologique déjà suffisamment développée, même s'il demeure évident que les aides linguistiques manquent de pratique et ne sont donc pas encore en mesure d'intervenir de manière ferme et systématique.

4.5.3 Absence de retour d'informations

Les cas d'« absence de retour d'informations » sont les situations où l'interprète s'engage dans une conversation avec l'un des deux interlocuteurs (ce que nous appelons « aparté »), mais n'explique pas ce qui a été dit à l'autre interlocuteur qui ne comprend pas la langue. Le tableau 7 illustre la fréquence de ces absences de retour d'informations : en moyenne, il y en a eu 5,67 par entretien.

▼ *Tableau 7 : Nombre d'absences de retour d'informations en chiffres absolus et relatifs*

Entretien	Nombre d'absences de retour d'informations en chiffres absolus	Durée de l'entretien	Nombre d'absences de retour d'informations en

			chiffres relatifs par tranche de 5 minutes
E1	10	00:33:51	1,48
E2	2	00:46:30	0,22
E3	5	00:36:48	0,68
Moyenne	5,67	00:38:55	0,79

Nous avons d'abord observé que l'A1 et l'A3, les aides linguistiques qui se référaient moins au code déontologique (cf. supra), fournissaient également moins de retours d'informations que l'A2 qui a fait plus d'interventions déontologiques, indiquant donc qu'après la formation commune, toutes les aides linguistiques ne veillent pas au respect du code déontologique avec la même facilité au cours d'un exercice concret. Comme le nombre est plus élevé pour l'A1, les aides linguistiques qui ont interprété les deuxième et troisième entretiens ne se référaient pas autant au code que la moyenne relative,

Pendant l'E1, l'aide linguistique n'a pas fourni de retour d'informations à plusieurs reprises, mais dans la majorité de ces cas (huit sur dix), ces absences de retour ne sont pas très graves. Ces absences comprennent, par exemple, les moments où l'A demande au prestataire de services de répéter, mais ne mentionne pas au client allophone qu'elle vient de demander une répétition (E1, par exemple 00:02:16). Un autre exemple d'absence de retour d'informations qui n'est pas problématique est lorsque l'interprète demande au prestataire de services de raccourcir ses prises de parole (E1, 00:08:42) et qu'elle ne clarifie pas cet aparté auprès du client.

Au cours du premier entretien, seules deux absences de retour d'informations sont problématiques. Il s'agit de moments où l'aide linguistique incarne le rôle du client (E1, 00:19:17, entre autres), bien que chaque cas implique des interventions très courtes suite à une question ambiguë du prestataire de services. Le prestataire de services répond brièvement par « oui ? » et utilise une intonation ascendante, ce que l'aide linguistique interprète probablement comme une question, plus particulièrement celle de savoir si la conversation peut se poursuivre, et non comme une demande de confirmation auprès du client. La façon dont la caméra est disposée ne permet pas de savoir vers quel interlocuteur le prestataire de services tourne son regard à ce moment précis et ne permet donc pas de savoir à qui il s'adresse réellement.

L'A2 n'offre pas de retour d'informations à deux reprises. La première fois, elle donne explicitement la parole au prestataire de services, sans indiquer au client qu'elle vient de le faire, auquel cas l'absence de retour n'est pas problématique. L'extrait de l'E2 ci-dessous rend compte du type de logement souhaité par le client. L'aide linguistique a fourni un interprétariat (complet) des propos énoncés par le client et le prestataire de services en tire une conclusion. Au lieu d'interpréter cette conclusion pour le client, l'aide linguistique confirme elle-même ce que dit le prestataire de services (ligne 3).

[Extrait 2]

1 A → PS euh je pense que que (comme) nous avons un appartement avec jardin dehors ben si nous euh juste ça sera

trop petit si nous voulons vraiment nous asseoir pour euh prendre un bon café ça sera trop petit.

00:36:32.055 - 00:36:48.271

2 PS d'accord. De ce que je comprends madame un appartement [n'est pas une option

00:36:49.040 - 00:36:53.586

3 A → PS [je... j'aimerais] plutôt une maison.

00:36:52.728 - 00:36:54.678

Dans l'entretien 3, la majorité (quatre cas sur cinq) des absences de retour d'informations sont problématiques. La seule qui ne l'est pas est liée à l'extrait cité dans le chapitre précédent : l'aide linguistique rappelle les principes déontologiques au prestataire de services après un aparté, mais sans pour autant en faire part au client.

Dans les autres cas d'absences, l'aide linguistique se substitue au prestataire de services et répond aux questions du client ou pose elle-même des (petites) questions. Ce comportement implique stricto sensu que l'aide linguistique enfreint le code déontologique, même si, dans certains cas, on peut constater que la conversation s'en trouve facilitée. L'exemple suivant le démontre clairement : le prestataire de services précise qu'il fournira au client une version traduite d'un document en particulier. Le client a encore une question à ce sujet et l'aide linguistique y répond de son propre chef.

[Extrait 3]

1 A → C اممم باید همچی چیزو امضاء بکنید، اممم و به من گفتن که میتونید این لیستو برای من اممم ترجمه کنید و ولی بخاطر قوانین کاری، نمیتونم
یه چیزی رو از روی ورق، اممم ترجمه بکنم، برای همین خانم یه چیز اممم ترجمه شده (x) به ورق به شما میدن، اممم برای لیست، برای
(x) اینکه هنوز چیزی امضاء
euh (FR : vous devez encore) euh vous devez tout signer et elle m'a demandé si je pouvais euh traduire cette liste
pour elle euh mais à cause du règlement de mon travail je ne suis pas autorisée à traduire euh les documents sur
papier donc madame va euh quelque chose euh traduit (X) elle vous donnera un papier euh pour la liste, parce
que vous n'avez pas encore signé (X)
00:36:21.460 - 00:36:40.070

2 C یه ترجمه فارسیه؟ اممم
c'est une traduction en persan ? Euh
00:36:39.650 - 00:36:41.190

3 A → C بله
oui
00:36:40.630 - 00:36:41.780

4 C اکی
d'accord
00:36:42.320 - 00:36:43.022

5 PS d'accord merci
00:36:43.106 - 00:36:44.560

Nombreuses absences sont étroitement liées aux non-restitutions, des cas où l'interprète exprime quelque chose de sa propre initiative. Ces non-restitutions seront examinées au chapitre suivant.

4.5.4 Non-restitutions

Dans cette section, nous examinerons le nombre et le type de non-restitutions dans le corpus. Le terme « *non-restitutions* » est utilisé dans la littérature spécialisée pour désigner les énoncés produits par l'interprète lui-même et pour lesquels il n'y a pas de raison dans la prise de parole de l'interlocuteur primaire (Wadensjö, 1998). Dans cette analyse, nous utiliserons la traduction « non-restitutions ». Par analogie avec l'étude précédente, nous distinguons six types de non-restitutions dans cette phase d'analyse. Cependant, seules trois des six catégories analytiques ont été identifiées dans le présent corpus : les non-restitutions avis (AV), les non-restitutions instructions (INS) et les non-restitutions déictiques²⁸ n'ont pas été relevées dans les entretiens analysés dans ce projet. Nous aborderons dès lors les trois autres catégories analytiques dans cette partie.

Non-restitution réponse (REP) : l'aide linguistique répond elle-même à une question au nom du client ou du prestataire de services au lieu d'interpréter la question.

<p>(E2, 00:36:00)</p> <p>(PS) d'accord. De ce que je comprend pour madame un appartement [n'est pas une option</p>	<p>euh je pense que que (comme) nous avons un appartement avec jardin dehors ben si nous euh, juste ça sera trop petit si nous voulons vraiment nous asseoir pour euh prendre un bon café ça sera trop petit</p> <p><u>[je... j'aimerais] plutôt une maison</u></p>
<p>(E3, 00:36:40)</p> <p>(C) est-ce une traduction en persan ? Euh</p>	<p><u>Oui</u></p>
<p>(E1, 00:30:55)</p> <p>(C) a-t-elle dit après deux semaines ?</p>	<p><u>une semaine ou deux semaines</u></p>

Non-restitution informations additionnelles (ADD) : l'aide linguistique fournit des informations à l'un des participants ou lui pose des questions qui ne figurent pas dans les propos originaux de

²⁸ Dans les cas de **non-restitutions avis** et **non-restitutions instructions**, l'aide linguistique ajoute des informations sur la meilleure façon dont le client peut (*avis*) ou doit (*instructions*) se comporter. Dans le cas de **non-restitutions déictiques**, l'aide linguistique clarifie quelque chose qui n'a pas été mentionnée dans la prise de parole originale (ni même évoquée) mais qui est rendu explicite par la personne / l'instant / le lieu propre à la conversation. (cf. De Wilde & van Hest, 2020 pour plusieurs exemples).

l'interlocuteur.²⁹ Les non-restitutions informations additionnelles ont également été encodées pour les moments de la conversation où l'aide linguistique demande à l'un des interlocuteurs de répéter ou de clarifier quelque chose.

<p>(E1, 00:25:33)</p> <p>(PS) et les communes où vous ne souhaitez pas vivre ?</p> <p>(PS) communes euh bissegem euh heule si ça ça va aussi</p>	<p><u>que voulez-vous dire par communes ?</u></p>
<p>(E2, 00:31:17)</p> <p>(C) oui oui je veux euh je veux euh un jardin donc pour m'en occuper j'y mets des fleurs et tout ça c'est pour ce genre [de choses] que j'aime le jardin</p> <p>(C) euh c'est pour ça que je veux le jardin pour m'en occuper et y mettre des choses que je rends belles</p>	<p><u>Euh pouvez-vous répéter la dernière phrase madame je n'ai pas bien entendu la dernière</u></p>

Non-restitution communication non verbale (CNV) : l'aide linguistique exprime oralement quelque chose qui n'a pas été explicitement énoncé par l'un des interlocuteurs principaux, mais communiqué sous forme non verbale.

(E1, 00:20:46)

des escaliers dans la maison cela est-il un problème ?

(C) (x) //fait non de la tête//

Non

²⁹ La différence avec la catégorie « ajout », que nous examinerons dans la section « Message interprété : exactitude et exhaustivité », réside dans le type et la quantité des informations ajoutées. Contrairement à un ajout, une non-restitution informations additionnelles ne consiste pas à ajouter un ou plusieurs mots, unités d'informations ou petites phrases. Une non-restitution informations additionnelles implique l'ajout d'une information totalement nouvelle ou le fait de poser une question qui n'a pas été posée par l'un des principaux intervenants.

Après cette brève explication agrémentée d'exemples, nous examinons plus en détail les non-restitutions.

Le tableau 8 détaille le type et la fréquence des non-restitutions annotées par entretien.

▼ *Tableau 8 : nombre de non-restitutions en chiffres relatifs et absolus*

Entretien	Nombre de non-restitutions en chiffres absolus							Durée de l'entretien	Nombre de non-restitutions par tranche de 5 minutes
	AV	REP	DEI	ADD	INS	CNV	Total		
E1	0	3	0	9	0	2	14	00:33:51	2,07
E2	0	1	0	6	0	0	7	00:46:30	0,75
E3	0	2	0	4	0	0	6	00:36:48	0,82
Moyenne	0	2	0	6,33	0	0,67	9	00:38:55	1,21

Les non-restitutions additionnelles, et dans une moindre mesure, les non-restitutions réponses, sont les plus fréquentes dans ces entretiens. Dans certains cas où l'aide linguistique répond elle-même à une question, elle se rend compte par la suite qu'elle n'a pas agi de manière déontologiquement correcte et elle donne donc également un retour d'informations à l'autre interlocuteur. Si nous prenons l'exemple de l'entretien 1, un rendez-vous est convenu à la fin. Juste avant le début de l'extrait 4 ci-dessous, la prestataire de services a indiqué vouloir fixer un nouveau rendez-vous dans une ou deux semaines et elle demande les disponibilités de la cliente. Dans l'extrait, c'est même la cliente qui suscite quelque peu la non-restitution en ne parlant pas directement à la prestataire de services, mais en utilisant le discours indirect. En effet, cela donne à l'aide linguistique le sentiment que la cliente lui parle. Elle finit par clarifier à la prestataire de services ce qui a été dit au cours de ce petit aparté.

[Extrait 4]

1 A → C euh maa ba"rif idhaa fina na"mel euh neshoef idhaa fiki teji euhm marra jaaya ennik teji lmarra jaayya?
euh je ne sais pas si nous pouvons le faire euh nous devons voir si vous pouvez venir euh la prochaine fois que vous venez la prochaine fois ?
00:30:48.063 - 00:30:54.504

2 C hiya qaalat ba"d osboe"eyn?
a-t-elle dit après deux semaines ?
00:30:54.640 - 00:30:56.886

3 A → C osboe" aw os"sboe"ayn.
une semaine ou deux semaines
00:30:57.060 - 00:30:58.537

4 C donc osboe" walla os"sboe"ayn. "amm tkoen milaffha jaahiz tetassel biyya
donc dans une semaine ou deux son dossier sera prêt elle peut me contacter

5 A → PS euh elle dit que euh après une semaine ou deux semaines j'ai dit oui c'est après oui une semaine ou deux semaines donc euh euh je vais euh donc ça pourrait être au bout de deux semaines ou euh après que le dossier est terminé

00:31:04.224 - 00:31:24.133

4.5.5 Prise de rôle

L'analyse de ce corpus s'est basée sur le rôle que l'interprète devrait adopter idéalement, un rôle à l'image de ce qui est décrit dans le code de déontologie de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique. En effet, le code sert de ligne directrice pour la formation, ainsi que pour les attentes en termes de certification et de performance professionnelle. Comme dans l'étude précédente, nous avons utilisé cet idéal de neutralité comme référence pour évaluer le rôle de l'aide linguistique au cours des entretiens.³⁰ Selon ce critère, nous concluons que les trois aides linguistiques participantes remplissent un rôle qui effleure de très près l'image idéale de l'interprète en tant qu'intermédiaire neutre. Les paragraphes précédents suggèrent indirectement que les aides linguistiques ne parviennent parfois pas à maintenir complètement cette neutralité, mais ces cas restent plutôt exceptionnels et découlent de situations relativement inoffensives. Comme nous l'avons mentionné, la formation 2020 de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique a insisté sur l'importance de la neutralité et les techniques pour adopter un rôle neutre. Nous nous basons sur les résultats de l'étude, pour conclure, avec une certaine prudence, que cela a porté ses fruits.

4.6 Message interprété : exactitude et exhaustivité

Dans cette étude, la qualité du message interprété est examinée de manière empirique par le biais d'une comparaison entre les prises de parole en néerlandais et en langue étrangère après retraduction. À cette fin, nous utilisons des catégories proches des analyses d'erreurs qui sont utilisées lors des évaluations de performances d'interprètes, notamment en ce qui concerne les critères d'exactitude et d'exhaustivité.

Pour notre analyse, nous utilisons les catégories suivantes :

Ajout (AJ). L'ajout d'unités d'informations. Par exemple, si deux éléments sont énumérés dans la prise de parole originale, trois éléments sont énumérés lors de l'interprétariat.

Prise de parole originale	Interprétariat
(E2, 00:30:30)	comme nous recherchons une maison pour vous ou un logement est-ce euh est-ce que vous avez

³⁰ Le débat académique sur ce sujet est beaucoup plus nuancé. Les hypothèses de l'interprète dit « invisible » sont remises en question de manière critique. Après tout, si l'on part du principe que l'interprète est un acteur « invisible », cela implique également (i) que chaque énoncé ne peut avoir qu'une seule signification, (ii) qu'il n'y a pas d'interaction entre l'interprète et les locuteurs principaux, (iii) qu'il n'y a pas d'interaction entre les locuteurs principaux eux-mêmes, sauf celle qui est établie par l'intermédiaire de l'interprète, (iv) que l'interprétariat a lieu dans un vide social et sans tenir compte des facteurs sociaux et culturels qui sont apportés à la conversation par l'interprète lui-même (Angelelli, 2004). La littérature spécialisée souligne la pression permanente ressentie par l'interprète qui est tiraillé entre l'idéal défini par les codes de déontologie d'une part et la forme que prend ce rôle au cours d'une mission concrète d'interprétariat d'autre part. L'idéologie poursuivie sur le terrain et par les organisations prescrit un interprète « invisible » sans grande considération pour le contexte et les différences imposées ou requises par ce contexte. Le dilemme que cela pose à certains interprètes est parfois décrit comme le dilemme de l'interprète visible qui est appelé à être invisible, ou le paradoxe de l'interprète (Metzger, 1999 ; Angelelli, 2004).

(PS) d'accord. euh oui nous cherchons un logement. Les escaliers à l'intérieur c'est un problème pour vous ou votre mère ?	des difficultés avec les escaliers vous et votre mère <u>pouvez-vous monter les escaliers ?</u>
--	---

Omission (OM). L'omission d'unités d'informations.

(E1, 00:21:57) (C) <u>sans aucun doute</u> parce que ma fille va dans une école dans le centre-ville [nom de la ville] et qu'elle doit donc prendre le bus ou y aller à vélo	euh ma fille va à l'école et elle se trouve au centre de [nom de la ville] donc elle doit euh aller en bus ou elle a besoin d'un euh vélo
---	---

Réduction (RED). L'information est restituée de façon réduite.

(E3, 00:32:16) (PS) euh pour ce qui est du départ emmenez tous vos bagages ne laissez rien derrière vous	euh quand vous voulez partir emmenez tout <u>la valise</u> ne laissez rien dans le camp
---	---

Généralisation (GEN). Le message interprété contient plus d'informations que l'original.

(E3, 00:29:49) (PS) euh euh maintenant euh en cas d'urgence médicale vous pouvez certainement aller chez le médecin euh nous couvrirons les frais	euh s'il y a une <u>emergency urgence</u> vous pouvez aller chez le médecin vous-même et euh nous vous euh aiderons financièrement avec ça
--	--

Nuance / glissement (NUA). Glissements de sens dans les informations restituées, notamment en termes de modalités, de perspective (narrative / locuteur) et de temps.

(E2, 00:19:22) (PS) hum. D'accord. Je comprends en effet que le loyer est un peu trop élevé euh si vous avez ce revenu et que les frais viennent s'ajouter à ça. Euh alors c'est un peu trop haut ça oui. Euh [je vais	oui oui je comprends maintenant que le prix est <u>vraiment euh trop cher</u> pour vous ! Quand on //tousse// euh avec l'eau et l'électricité en plus c'est-à-dire les frais c'est <u>vraiment très cher</u>
---	--

<p>(E3, 00:12:30)</p> <p>(PS) d'accord euh la maison comprend aussi tout le nécessaire donc vous avez une chambre avec oui un lit et des armoires euh le salon aussi la cuisine est aussi entièrement équipée mais nous en parlerons plus tard</p>	<p>la chambre a tout le nécessaire pour euh dans la maison euh armoires et lits euh et pour euh la cuisine a aussi tout le nécessaire <u>je parlerai</u> de cela plus tard</p>
--	--

Résumé (RES). Une série plus longue d'éléments informatifs est transmise sous forme de résumé au locuteur allophone.

<p>(E3, 00:06:40)</p> <p>(PS) d'accord. Maintenant euh votre séjour dans notre logement ILA est en fait un séjour temporaire euh une fois que vous avez terminé le processus (tous) et une fois que vous avez euh terminé votre entretien et que vous avez reçu l'agrément (...)</p>	<p>euh vous êtes dans le camp c'est temporaire, euh après la fin de votre procès. euh votre procès se termine et (...)</p>
--	--

Restitution ZÉRO. Un tour entier n'est pas interprété.

(E2, 00:36:49)

(PS) d'accord. De ce que je comprends madame [n'a pas été interprété pour le C] un appartement [n'est pas une option

Erreur d'interprétariat (ERR). L'information restituée n'est pas du tout correcte sur le plan lexical, terminologique ou sémantique.

<p>(E3, 00:24:04)</p> <p>(C) est-il permis de fumer sur la terrasse ?</p>	<p>est-il possible d'avoir une terrasse,</p>
---	--

Remarque importante : nous n'associons pas automatiquement toutes les catégories énumérées ici à des évaluations négatives dans le cadre de notre analyse : chaque ajout (86), omission (243), réduction (12), généralisation (48) ou résumé (1) n'est pas de facto négatif. Au contraire, les restitutions des différents interprètes peuvent également avoir une influence positive sur le flux de la conversation : ajouter un exemple au passage interprété pour expliquer un concept abstrait, éliminer une répétition non essentielle, etc. Dans le tableau 9, nous ne faisons pas la différence, mais

expliquons par la suite les glissements de sens avec et sans conséquences négatives pour la traduction orale. Notez que les remarques qui viennent d'être faites ne s'appliquent pas à la catégorie **erreur d'interprétariat** (56) : cette catégorie regroupe toujours ce que nous qualifions d'*erreurs inacceptables* d'après notre évaluation normative.

▼ *Tableau 9 : nombre de restitutions annotées par catégorie*

Entretien	Nombre de restitutions annotées								Total / entre- tien	Durée de l'en- retien	Total / entre- tien / 5 min
	ERR	AJ	OM	ZÉRO	RED	GEN	NUA	RES			
E1	19	8	73	20	1	9	47	0	198	00:33:51	29,25
E2	15	40	88	24	3	9	85	0	286	00:46:30	30,75
E3	22	38	82	8	8	30	75	1	268	00:36:48	36,41
TOTAL	56	86	243	52	12	48	207	1	752		
Moyenne	18,67	28,67	81	17,33	4	16	69	0,33	250,67	00:38:55	32,21

Dans les sections qui suivent, nous nous intéresserons d'abord aux deux catégories les plus courantes : les omissions (4.6.1) et les nuances (4.6.2). Ensuite, nous examinerons de plus près les ajouts (4.6.3). Sur l'ensemble des entretiens, 56 erreurs d'interprétariat ont été faites, ce qui est nettement inférieur aux deux catégories les plus fréquentes. Néanmoins, nous nous attarderons un moment sur ces erreurs inacceptables (4.6.4), car elles constituent une priorité lors de l'évaluation des risques liés à la mobilisation des aides linguistiques. Dans la dernière partie de ce chapitre, nous aborderons les prises de parole qui n'ont pas été interprétées (restitution zéro, 4.6.5). Trois catégories (réduction, généralisation et résumé) ne sont pas abordées individuellement, d'une part parce qu'elles sont moins fréquentes (réduction, résumé) et d'autre part, parce que les nombreux extraits que nous abordons dans d'autres sections comprennent également des exemples de ces trois catégories (réduction, généralisation et résumé).

4.6.1 Omissions

Dans cette étude, le nombre total d'omissions s'élève à 243. Les trois aides linguistiques observées ont plus ou moins omis la même quantité d'éléments : pour chacune d'entre elles, le nombre d'omissions tourne aux alentours de quatre-vingts.

Certaines omissions ne posent pas de problème et, dans certains cas, traduisent même une bonne pratique. Citons, par exemple, les instants où le prestataire de services répète plusieurs fois des parties du message sans que rien ne le justifie dans le contexte. Ce type d'omission se retrouve principalement dans les E2 et E3. On remarque en particulier dans l'E3 que le prestataire de services se répète souvent, ce qui l'aide linguistique filtre. Nous illustrons ci-dessous ce constat au moyen de quelques exemples. Les éléments omis sont soulignés dans la prise de parole originale.

Prise de parole originale	Interprétariat
<p>(E2, 00:41:39)</p> <p>(PS) maintenant il y a aussi une deuxième option mais vous devez en discuter avec votre propriétaire <u>donc le propriétaire de là où vous vivez actuellement (...)</u></p>	<p>Il existe euh euh un autre choix que vous euh mais vous devez euh ce choix, vous devez en discuter euh avec le propriétaire (...)</p>
<p>(E2, 00:44:27)</p> <p>(PS) c'est difficile à dire euh parfois ça va très vite pour certaines personnes et nous trouvons quelque chose dans le mois. Pour d'autres personnes, ça prend six mois. <u>Je n'ai pas de réponse précise à cette question</u></p>	<p>Euh je ne peux pas vous donner une réponse spécifique à cette question je veux dire que cela dépend. Pour certaines personnes nous pouvons répondre quand nous trouvons effectivement quelque chose dans un mois par exemple et pour d'autres personnes ça peut prendre jusqu'à dix mois environ</p>
<p>(E3, 00:27:41)</p> <p>(PS) <u>en principe vous pouvez apporter votre propre sèche-cheveux</u> car je ne pense pas qu'il y ait un sèche-cheveux. Actuellement nous n'avons pas de sèche-cheveux donc vous pouvez apporter le votre</p>	<p>il n'y a pas de sèche-cheveux mais vous pouvez apporter un sèche-cheveux</p>
<p>(E3, 00:05:29)</p> <p>(PS) (...) surtout parce que ce monsieur a aussi des enfants donc les enfants doivent aller à l'école. Le week-end n'est pas le problème <u>mais nous souhaitons que les enfants aillent à l'école</u> tous les jours donc c'est possible le week-end mais en semaine c'est un peu plus difficile</p>	<p>mais un autre problème est que vous avez des en... des enfants et les enfants doivent aller à l'école. Le week-end il y a des jours libres et ça va mais pendant la semaine c'est un peu plus difficile</p>
<p>(E3, 00:01:01)</p> <p>d'accord. Soyez les bienvenus à l'initiative locale d'accueil, qui est en fait une ILA du CPAS de [nom de la ville]. Euh nous avons donc en fait un règlement d'ordre intérieur qui comprend un certain nombre de règles. Nous les passerons toutes en revue l'idée est que vous respectiez ces règles et après je vous demanderai également de signer l'ordre intérieur <u>et aussi de suivre les règles</u></p>	<p>bienvenue au camp local de [nom de la ville] nous avons un certain nombre de règles et nous ne discutons pas de ces règles avec vous vous devez suivre ces règles et après ces euh elle dit que vous devez signer l'ordre intérieur</p>

Par ailleurs, il existe d'autres types d'omissions que nous considérons comme non problématiques. Par exemple, nous avons observé un certain nombre d'exemples de petites parties d'une énumération ou de petites confirmations (« ok, c'est bon ») omises. Les omissions plus importantes ne sont

pas nécessairement problématiques non plus. En effet, il peut s'agir, par exemple, de certaines phrases que la prestataire de services ou le client utilise pour structurer la conversation. Si les aides linguistiques omettent ce type de phrases, l'autre interlocuteur principal ne manque aucune partie essentielle du contenu du message, même si l'omission d'éléments structurels peut entraîner une diminution de la puissance du message. C'est ce que nous illustrons dans l'extrait ci-dessous (E1) : le prestataire de services explique la méthode de travail et la procédure. À cette fin, il pose d'abord une question rhétorique en guise d'introduction. Celle-ci n'est toutefois pas restituée dans le message interprété.

[Extrait 5]

1 PS oui euh : **bon qu'est-ce que cela signifie pour le dossier** c'est-à-dire qu'aujourd'hui je vais poser quelques questions à madame et si tout est complet alors demain j'encoderai cela dans notre ordinateur dans notre système.
00:01:51.797 - 00:02:03.242

2 A → C euh hatehki hanihki lyoem, rah heum nes'ala shwiyyat as'ilah euhm w rah nektobhom hna wiyyaak euh w bokrah.
euh vous allez dire, nous allons dire aujourd'hui nous allons euh poser quelques questions et nous allons les euh
les noter ensemble euh et demain.
00:02:04.548 - 00:02:14.719

3 A → PS pouvez-vous répéter ?
00:02:15.725 - 00:02:17.291

Dans les entretiens en arabe (E1 et E2), on remarque que le prestataire de services s'adresse parfois de façon plus personnelle au client, ce qui est souvent omis dans les tours interprétés vers l'arabe. Le style utilisé dans ces conversations est clairement personnel : le prestataire de services semble essayer d'établir une connexion et se montre impliqué en s'adressant directement au client. On perd cet effet de par le fait que l'aide linguistique ne reproduit pas cette manière de s'adresser au client en arabe. L'A1 omet toutes ces adresses, sans aucune exception ; l'A2 en traduit quelques-unes, mais pas plus. Cette différence pourrait s'expliquer par la prise (ou non) de notes et la quantité / qualité de celles-ci. Comme nous l'avons expliqué précédemment, l'aide linguistique de l'E1 ne prend presque jamais de notes, contrairement à l'A2, ce qui explique pourquoi l'A2 rend parfois ce genre de formulations, alors que l'A1 ne le fait jamais. Il nous est impossible de commenter cet aspect dans l'E3, en effet, le prestataire de services ne s'adresse pas aussi personnellement au client.

La conversation dans son ensemble peut également être influencée par les omissions, qu'elles soient mineures ou majeures. Dans le cas des E1 et E2, un rendez-vous de suivi est prévu à la fin de l'entretien. Le prestataire de services fait part d'une proposition de rendez-vous concrète, mais dans les deux cas, des informations cruciales sont omises lors de l'interprétariat. En effet, alors que le prestataire de services mentionne une date et une heure en néerlandais (ligne 1), ces informations ne sont jamais communiquées au client. Comme les observations ont eu lieu dans un cadre expérimental et que le client comprend également le néerlandais, il n'y a pas de malentendu : la réponse du client à la ligne 5 montre clairement qu'il a relevé ces détails en néerlandais. Par contre, dans un entretien authentique où le client ne comprend pas le néerlandais, cette omission aurait très probablement conduit à une discussion supplémentaire et aurait donc prolongé inutilement la durée de l'entretien.

[Extrait 6]

- 1 PS euh je vois par exemple la semaine prochaine **vendredi matin** j'ai encore de la place, est-ce que c'est possible pour vous avec votre travail ou non ?
00:31:36.975 - 00:31:44.790
- 2 A → PS euh quand ?
00:31:44.622 - 00:31:45.396
- 3 PS la semaine prochaine vendredi 17 juillet
00:31:45.208 - 00:31:47.297
- 4 A → C euh ma ba"rif idhaa ll osboe" jaay 17/ 7, 17 hade shahr hatkoeni faadya?
euh, je veux savoir si vous êtes libre la semaine prochaine le 17 juillet de ce mois ?
00:31:47.535 - 00:31:57.626
- 5 C ana b"otla yomkin ajiha fi ssabaah
je suis en congé, je peux venir la voir le matin
00:31:57.990 - 00:32:00.253
- 6 A → PS euh, je suis en vacances donc oui je peux venir le matin
00:32:01.243 - 00:32:04.637

Les omissions peuvent également amener le prestataire de services à avoir une impression différente du client, ce qui affecte la dimension interpersonnelle. Par exemple, si l'aide linguistique omet des parties où le client insiste sur un détail important à son sujet ou exprime des exigences bien particulières, cela peut avoir un impact sur l'image que le prestataire de services se fait du client. L'inverse est tout aussi possible. Il peut, en effet, arriver que l'aide linguistique omette des choses que le prestataire de services a dites, de sorte que le client ne comprend pas l'importance d'une certaine étape d'une procédure. C'est le cas dans l'extrait suivant (E1). Le prestataire de services vient de dire au client que le personnel du Woonclub pouvait organiser une visite du logement, mais qu'il ne se rendait pas sur place et que, pour cette raison, le client doit être accompagné d'une personne qui maîtrise le néerlandais. Le fait que le prestataire de services souligne deux fois ce détail (ligne 1) montre qu'il s'agit d'une information importante. L'aide linguistique, en revanche, ne répète pas l'information et y accorde beaucoup moins d'importance.

[Extrait 7]

- 1 PS donc il est important madame que lors d'une visite par exemple que vous euh emmeniez avec vous quelqu'un qui parle bien le néerlandais et qui peut vous aider **car c'est très important**
00:29:04.404 - 00:29:15.576
- 2 A → C idhaa laqi laqina beyt w"melti maw"id euh min l ahsan taakhdhi hadaa yeqdir euh yehki holandi hnek neshaan euh ysaa"dik w ykoen da"m ilek bi llogha
si nous trouvons une maison et que vous prenez rendez-vous euh c'est mieux si vous emmenez avec vous quelqu'un qui euh parle le néerlandais pour que euh il puisse vous aider avec la langue
00:29:16.077 - 00:29:28.532

Les omissions les plus problématiques sont celles où l'aide linguistique ne parvient pas à interpréter une étape d'une procédure ou une condition particulière. Ce type particulier d'omissions a été observé dans les trois entretiens, mais demeure globalement limité. Comme explicité précédemment, au cours

de l'E3, les interlocuteurs parcourent le règlement d'ordre intérieur d'une ILA. Le respect de ces règles est fondamental. En effet, le prestataire de services explique que toute infraction conduira à des sanctions claires : « votre nom [sera] supprimé, votre inscription sera annulée et votre soutien financier sera suspendu ». En d'autres termes, si l'aide linguistique n'énonce pas clairement toutes les consignes et interdictions, cela peut avoir de graves conséquences pour le client. Dans l'extrait 8, repris ci-dessous, le client vient de demander s'il est possible d'assister à un mariage qui durera cinq jours. Il pose cette question parce que la prestataire de services avait mentionné plus tôt dans la conversation que la réglementation stipule qu'un occupant d'une ILA ne peut pas s'absenter plus de trois jours consécutifs. La réponse du prestataire de services est loin d'être claire (ligne 1), un peu comme s'il ne pouvait ou n'osait pas énoncer l'interdiction de manière explicite et claire. Il finit, cependant, par étayer sa réponse de deux arguments : (1) en soi, trois jours d'absence constituent déjà une concession car « en réalité, il faut être présent tous les jours ». (2) En outre, étant donné que l'homme a des enfants en âge scolaire, une absence de plus d'un week-end est de facto exclue. Dans l'interprétariat destiné au client (ligne 2), une partie de cette structure argumentative est omise.

[Extrait 8]

1 PS d'accord euh normalement on ne peut pas dépasser les trois jours et euh euh en réalité **il faut être présent chez soi tous les jours** euh il arrive que euh euh des personnes se marient ou ont d'autres événements familiaux. Nous examinons la situation individuellement mais cinq jours ce n'est pas rien. Sans parler du fait que monsieur a aussi des enfants qui doivent aller à l'école donc euh le week-end ne pose pas de problème mais nous souhaitons aussi que les enfants aillent à l'école tous les jours donc euh euh le week-end oui mais pendant la semaine c'est un peu difficile
00:05:29.854 - 00:06:09.129

2 A → C اممم خب نرمالشی اینست که شما باید بیشتر... نمیتونین بیشتر از سه روز اممم غایب باشید، ولی اتفاق میافته که بعضی از خانمها اممم بعضی از... آدمها، اممم حالا به عروسی دارن یا اممم جشنهای خانوادگی دارن، که این بطور شخصی باید باهشون گفتگو بشه، اممم ولی مشکل دیگه ای هم هست اینه که شما فه... بچه دارید و بچه باید برن مدرسه، توی آخر هفته که روزها تعطیله، میشه، ولی توی هفته یکم مشکلتره
d'accord. Eh bien, normalement c'est que vous ne devriez pas... vous ne pouvez pas être absent plus de trois jours mais il arrive parfois que certaines femmes euh certaines... personnes euh ont un mariage ou euh des fêtes de famille qui sont alors être discutées individuellement. Mais un autre problème est que vous avez les... des enfants et les enfants doivent aller à l'école. Le week-end il y a des jours libres et donc c'est possible mais pendant la semaine c'est un peu plus difficile
00:06:09.575 - 00:06:37.055

4.6.2 Nuances

Nous parlons de « nuances » pour désigner des unités interprétées dans lesquelles les informations ont bien été restituées, mais où un changement de modalité, de perspective ou de temps a lieu. Les changements de modalités correspondent au degré d'urgence, à l'impératif et au ton. Les changements de perspective se rapportent au point de vue narratif (« je trouve » devient « nous trouvons », par exemple)³¹ ou impliquent une perspective inversée (« beaucoup » devient « pas un peu »). Dans le cas d'un changement de temps, un passé devient un présent, par exemple, ce qui signifie que le message est davantage interprété comme atemporel plutôt que singulier.

³¹ Des changements tels que « je trouve » > « elle trouve » n'entrent évidemment pas dans cette catégorie, car ils ont trait au style de discours, que nous examinons dans la section Interaction conversationnelle.

Dans le corpus observé, les nuances sont principalement **inoffensives** ; elles n'interfèrent pas avec le transfert d'informations. Nous fournissons une liste d'exemples représentatifs sans toutefois les commenter en détail.

Prise de parole originale	Interprétariat
(E2, 00:05:31) (PS) euh madame peut choisir. Ou madame, vous pouvez choisir <u>c'est la même chose pour moi</u>	Euh vous pouvez choisir celui que vous voulez [Client : d'accord] <u>ce n'est pas un problème</u>
(E1, 00:23:10) (C) un appartement ou une maison mais si c'est un appartement alors au rez-de-chaussée pour que je puisse avoir un jardin ce sera mieux qu'une maison <u>pour qu'elle joue</u>	euh ça euh ça peut être les deux mais euh si c'est un appartement j'aimerais qu'il soit situé au premier étage au premier (étalage) étage <u>pour que ma fille puisse jouer dans le jardin</u>
(E2, 00:37:46) (PS) bon. Hum je vais <u>parcourir</u> toutes les informations une dernière fois	euh donc je vais euh je vais <u>regarder</u> à nouveau toutes les informations qui sont ici
(E1, 00:20:24) (PS) d'accord ? [A : d'accord] Maintenant je vais poser quelques questions à madame au sujet de ce nouveau logement que nous <u>allons aider à trouver</u>	maintenant je vais vous poser quelques questions sur la nouvelle maison que nous <u>allons trouver</u>
(E3, 00:25:48) (PS) d'accord. Donc euh c'est comme si c'était votre propre maison donc avant de partir vous euh oui éteignez les lumières euh euhm <u>consommation d'eau avec modération</u> . Euh quand vous euh quittez la maison vous êtes censé euh éteindre le chauffage	Uhu cela signifie que c'est comme si c'était votre maison cela veut dire que quand vous sortez euh vous éteignez les lumières euh vous utilisez <u>juste assez d'eau</u> et que euh lorsque euh vous quittez votre chambre vous éteignez le euh, chauffage
(E2, 00:26:25) (PS) d'accord. Donc euh encore une fois euh pour être claire madame donc nous allons vous <u>aider à trouver, (...)</u>	bon, pour que les choses soient claires nous allons essayer de vous <u>aider à trouver un logement, (...)</u>
(E3, 00:15:05) (PS) euh <u>en fait vous devez payer ça vous-même</u> cela veut donc dire que vous devez payer ça vous-même avec votre avec avec l'argent que	euh en fait bon euh <u>vous n'êtes pas remboursé</u> euh parce que chaque semaine un montant vous

vous recevez. Donc en fait vous recevez de l'argent de poche chaque semaine et l'idée est que vous l'utilisiez pour acheter à manger ainsi que en fait euh des produits hygiéniques comme du shampoing et ainsi de suite	sera versé pour la nourriture et les soins du corps vous devez les acheter avec ça
(E3, 00:32:16) (PS) euh <u>pour le départ</u> vous emportez tous vos bagages ne laissez rien derrière vous.	Euh <u>quand vous voulez partir</u> emportez tout avec vous la valise ne laissez rien dans le camp
(E2, 00:15:51) (PS) oui. D'accord. En effet oui j'ai besoin de ces informations madame mais <u>je vais les remplir une par une</u> afin que tout soit dans mon petit dossier. Bon (...)	c'est vrai j'ai besoin de ces informations mais <u>nous allons nous allons les organiser</u> nous les remplirons une à une (...)
(E1, 00:29:04) (PS) donc il est important madame que lors d'une visite par exemple que vous euh emmeniez avec vous quelqu'un qui parle bien le néerlandais et qui peut vous aider <u>car c'est très important</u>	si nous trouvons une maison et que vous prenez rendez-vous euh <u>c'est mieux</u> si vous emmenez avec vous quelqu'un qui euh parle le néerlandais pour que euh il puisse vous aider avec la langue
(E3, 00:05:29) d'accord euh normalement on ne peut pas plus de trois jours et euh euh en réalité <u>il faut</u> être présent chez soi tous les jours, (...)	d'accord. Eh bien normalement c'est que vous ne devriez pas... <u>vous</u> ne pouvez pas être absent plus de trois jours, (...)

Un aspect intéressant à examiner de plus près est le cas d'une nuance qui rend un propos **plus courtois ou moins menaçant**. Cela se remarque en particulier dans l'interprétation de l'E2. Dans l'extrait ci-dessous, par exemple, le client fait une demande assez explicite à la prestataire de services (« envoyez-le moi »). Cette demande pourrait constituer une menace à l'égard du prestataire de services, autrement dit, elle pourrait influencer l'image qu'il a du client. L'aide linguistique modifie la demande et l'exprime de manière un peu plus courtoise (« vous pouvez me l'envoyer »). Les chercheurs ne prennent pas explicitement position sur la question de savoir si cette forme d'interprétariat plus polie est une contribution positive ou négative. En tout état de cause, les recherches montrent que les interprètes professionnels utilisent ce type d'intervention pour permettre une communication fluide et protéger la « face » (Jacobsen, 2008 ; Pöllabauer, 2007).

Prise de parole originale	Interprétariat
(E2, 00:13:01) (C) envoyez-le moi directement	euh vous pouvez me l'envoyer euh directement

Les nuances ci-dessus ne posent pas de problème pour la restitution d'informations. Cependant, lorsque la nuance modifie le sens d'une question ou d'un message, il devient plus difficile de différencier une nuance d'une erreur d'interprétariat. Dans les exemples ci-dessous, il est tout à fait possible que l'interlocuteur aurait donné une réponse différente ou aurait eu une réaction différente si le glissement de sens n'avait pas eu lieu. En revanche, il ne nous paraissait pas justifié d'annoter cela comme une « erreur d'interprétariat » que nous discuterons en détail dans une section ultérieure (4.6.4).

Caractère obligatoire

Pour un client, il est important de savoir si quelque chose est obligatoire ou plutôt facultatif. C'est particulièrement important dans l'E3, lors duquel les interlocuteurs parcourent le règlement d'ordre intérieur. Cependant, dans l'interprétariat de la conversation, cette nuance devient parfois plus floue, comme nous l'illustrons ci-dessous au travers de deux exemples. Dans le premier exemple, la façon dont l'aide linguistique restitue un message donne l'impression au client que le caractère obligatoire du message est plus fort que ce que suggère le prestataire de service. C'est là le type de changements qui se produit le plus souvent dans l'E3. Dans le deuxième exemple, l'aide linguistique rend une interdiction un peu moins contraignante que ce qu'avait indiqué la prestataire de service.

N°	Prise de parole originale	Interprétariat
1	(E3, 00:10:02) (PS) et au niveau du logement euh <u>nous espérons</u> en fait que euh que vous teniez compte euh de la sécurité du logement mais aussi que vous l'entreteniez donc l'entretien est d'une grande importance	euh cette pièce où vous êtes euh <u>vous devez</u> veiller à sa sécurité et à bi... bien l'entretenir...
2	(E3, 00:23:42) (PS) euh il est <u>également interdit</u> de fumer dans le logement	vous <u>ne pouvez pas</u> fumer dans la chambre

Certitude

Dans les exemples ci-dessous, nous constatons également un changement de modalité. Des propos exprimés avec prudence dans la prise de parole originale sont restitués comme une certitude dans l'interprétariat, ce qui crée donc des fausses attentes de la part du client. Dans l'exemple ci-dessous (E2), le prestataire de services parle en deux mots de la recherche d'un nouveau logement. Au lieu de discuter avec certitude du nouveau logement, il parle uniquement de sa recherche. Cependant, l'aide linguistique modifie cela et parle de « votre prochaine maison » (littéralement : « la maison qui va arriver maintenant »), ce qui pourrait donner l'impression au client que le prestataire de services a déjà une maison en tête et que les prochaines étapes pourraient vite suivre.

Prise de parole originale	Interprétariat
(E2, 00:33:55) (PS) euh vous payez huit cents euros maintenant. Avez-vous une idée de la somme maximale que vous pouvez mettre pour le loyer <u>pour que nous vous trouvions un nouveau logement (...)</u>	Euh vous payez maintenant huit cents euros pour le loyer avez-vous une idée de ce que vous pouvez mettre pour <u>la maison qui va arriver maintenant ? (...)</u>

Indications de temps

Les indications de temps et les échéances contiennent également des informations importantes pour les locuteurs allophones. Dans ce corpus, de tels glissements de sens restent limités. Le glissement de sens dans l'exemple ci-dessous (E3) pourrait entraîner une certaine confusion. Le prestataire de services indique que les dommages doivent être signalés « immédiatement », mais l'aide linguistique dit que cela doit être fait « rapidement ». « Immédiatement » n'est pas un sujet qui prête à la confusion, alors que « rapidement » pourrait être interprété différemment par le client.

Prise de parole originale	Interprétariat
(E3, 00:20:58) (PS) d'accord. Euh quel que soit le problème qui se produit dans le logement euh nous aimerions que vous le signaliez <u>immédiatement (...)</u>	uhu tout problème qui survient dans le logement doit nous être signalé <u>rapidement (...)</u>

Impact du message restitué versus original

Les aides linguistiques peuvent également induire en erreur le prestataire de services ou le client d'une autre manière. Par exemple, dans l'E2, il existe un certain nombre de cas où l'aide linguistique renforce les mots du client et du prestataire de services. Ainsi, dans l'exemple donné ci-dessous et traitant des chambres du domicile du client, l'aide linguistique donne l'impression que les chambres sont encore plus étroites qu'elles ne le sont en réalité (« très petites » devient « très, très, très petites »). Après cette partie de l'entretien, de nombreux autres cas se produisent, dans les deux sens.

Prise de parole originale	Interprétariat
(E2, 00:17:08) (C) euh j'ai deux chambres maintenant mais elles sont <u>très petites</u> pour le prix que je paie	oui j'ai actuellement deux chambres mais elles sont <u>très très très petites</u> par rapport au prix que je paie actuellement

4.6.3 Ajouts

En termes de chiffres, le nombre d'ajouts dans l'entretien 1 est nettement inférieur à celui des deux autres, ajouts qui sont, par ailleurs, très similaires. Cependant, là encore, les interprétariats contenant moins d'ajouts ne sont pas nécessairement meilleures que ceux qui en contiennent davantage.

Nombreux ajouts observés dans ce corpus ne posent pas de problèmes. En général, il s'agit d'expliquer ce qui a été exprimé implicitement dans la prise de parole initiale ou d'apporter des clarifications.

Prise de parole originale	Interprétariat
(E1, 00:07:34) (PS) bon je ne sais pas madame avez-vous un assistant social au CPAS qui vous suit ou une personne en particulier ?	euh je ne sais pas mais si vous avez ou vous euh un assistant <u>social</u> du CPA du CPAS ou quelqu'un qui vous aide ?
(E3, 00:22:36) (PS) bon euh nous allons parler de la salle de bain et des toilettes l'idée est donc que la salle de bain et les toilettes restent propres	Euh maintenant je veux parler de la salle de bain et des toilettes euh et vous devez garder la salle de bain et les toilettes dans le <u>même état de propreté</u>
(E2, 00:20:45) (PS) oui. Et c'est un temps plein ? Un emploi à temps plein ?	euh est-ce que est-ce que vous travaillez disons euh des heures pleines ? <u>Ou seulement la moitié des heures ?</u>

Nous pouvons tirer un certain nombre de parallèles entre les omissions (cf. supra) et les ajouts discutés ci-dessous. La section des omissions comprend les répétitions, mais aussi, entre autres, les omissions d'éléments utilisés par l'interlocuteur principal pour introduire une structure. Toutefois, le corpus contient également un certain nombre d'exemples où l'aide linguistique ajoute de tels éléments dans son interprétariat. Dans certains cas, la répétition n'est pas problématique, mais elle peut le devenir lorsqu'une répétition de l'aide linguistique donne l'impression que le prestataire de services ajoute un poids supplémentaire à son message. Nous présentons quelques exemples ci-dessous. Le premier exemple est un ajout qui donne l'impression que le prestataire de services met davantage l'accent sur ce qui est dit. Le deuxième exemple est une répétition non problématique, alors que dans le troisième exemple, l'aide linguistique ajoute un élément en vue de structurer la conversation.

N°	Prise de parole originale	Interprétariat
1	(E3, 00:32:29)	

	(PS) si vous laissez quelque chose derrière vous c'est vraiment votre propre responsabilité euh nous vous suggérons donc de tout emporter	si vous laissez quelque chose derrière vous c'est votre propre responsabilité euh <u>et nous ne sommes en aucun cas responsables</u>
2	(E2, 00:20:25) (C) euh j'ai commencé j'ai commencé à faire ce travail comme euh intérimaire et après un certain temps ils m'ont donné le contrat	oui je suis euh j'ai commencé euh, avec un travail intérimaire et puis après un certain temps j'ai un travail permanent. [PS : oui d'accord.] <u>Ils m'ont offert un contrat</u>
3	(E2, 00:08:18) (PS) et madame euh je ne sais pas comment vous êtes arrivée au Woonclub, (...)	madame <u>je voudrais vous demander</u> euh quel service vous a renvoyé vers nous euh au Woonclub. (...)

En plus des ajouts non problématiques mentionnés ci-dessus, le corpus contient un certain nombre d'ajouts moins inoffensifs. C'est à cause de ces derniers que le client pourrait avoir une impression différente du prestataire de services ou de ce qui se passe ensuite (1). Un ajout problématique peut également faire évoluer la conversation dans le mauvais sens si le client répond à l'ouverture créée par l'ajout en question (voir par exemple 1 et 2). Dans certains cas, l'aide linguistique ajoute également un élément qui peut nuire à la « face » du client, comme l'illustrent les deux derniers exemples (3 et 4). Dans le troisième exemple, la prestataire de services souhaite en savoir davantage sur la situation familiale du client en vue de trouver un logement adapté. À la question neutre du prestataire de services « ou vous cherchez pour vous toute seule », l'aide linguistique ajoute des informations plus explicites (« ou n'avez-vous pas d'enfants »), ce que certaines personnes pourraient interpréter comme une question inappropriée, insultante, voire même vexante. Nous avons observé un ajout similaire dans le quatrième exemple. L'ajout de l'aide linguistique se rapportant à la capacité du client à monter les escaliers pourrait, en effet, vexer un client sensible.

N°	Prise de parole originale	Interprétariat
1	(E2, 00:44:58) (PS) d'accord. Eh bien peut-être que nous pourrions le faire en dernier madame (...)	alors la dernière chose que je peux faire maintenant <u>si vous voulez ?</u> (...)
2	(E1, 00:20:46) d'accord oui. Si le logement comprend un jardin pouvez-vous l'entretenir madame ?	s'il y a un jardin dans la maison pouvez-vous l'entretenir <u>et l'utiliser ?</u>
3	(E1, 00:11:17)	euh avez-vous des enfants ou avez-vous un partenaire <u>ou n'avez-vous pas d'enfants</u> et

	(PS) madame vous êtes seule avec des enfants ou vous avez un partenaire et des enfants ou vous cherchez pour vous toute seule ?	voulez-vous trouver une maison pour vous toute seule ?
4	(E2, 00:30:29) (PS) d'accord. Euh oui nous cherchons un logement. Est-ce que les escaliers à l'intérieur constituent un problème pour vous ou votre mère ?	Comme nous recherchons une maison pour vous ou un logement est-ce euh est-ce que vous avez des difficultés avec les escaliers vous et votre mère <u>pouvez-vous monter les escaliers</u> ?

4.6.4 Erreurs d'interprétariat

Si nous examinons le nombre d'erreurs d'interprétariat en chiffres absolus, nous constatons que l'A2 est celle qui obtient les meilleurs résultats. L'écart avec les deux autres aides linguistiques reste toutefois minime. Nous rappelons que les **erreurs d'interprétariat** sont toujours problématiques, en ce sens que les informations restituées sont erronées. Cela peut entraîner d'importantes conséquences sur la quantité et la nature des informations, sur les attentes mutuelles, mais également sur la durée de la conversation étant donné qu'un long travail de rectification sera nécessaire. Dans la liste ci-dessous, nous présentons d'abord quelques erreurs d'interprétariat sans contexte.

Prise de parole originale	Interprétariat
(E1, 00:05:23) (PS) voulez-vous également me la donner ? <u>Si je vois quelque chose</u> je peux toujours vous l'envoyer par e-mail.	pourriez-vous me la donner, <u>si je ne peux pas vous joindre (par téléphone)</u> alors je peux vous contacter par e-mail
(E1, 00:24:28) (PS) <u>cela me semble effectivement être la meilleure solution</u>	euh <u>je vais voir ce qui est le mieux</u>
(E2, 00:09:04) (PS) d'accord. Et est-ce que vous avez quelqu'un qui vous suit, madame ? Ou vous n'y êtes allée <u>qu'une seule fois</u> ,	euh avez-vous un assistant social qui vous suit dans ce service ? Ou est-ce que <u>c'était la première fois</u> que vous y alliez ? Du CPAS
(E2, 00:09:43) (C) euh, j'ai dit euh que euh c'était la première fois que j'allais la voir et je veux dire que <u>ce n'est pas toujours cette femme qui m'y reçoit</u>	(...) euh c'est, euh <u>je vais toujours à ce euh auprès de l'employé</u> c'est euh un employé chez qui je vais toujours c'est la première ou la deuxième fois que j'y vais

(E3, 00:21:56)	
(PS) bon euh, <u>après que vous avez préparé le repas</u> tout doit être nettoyé et maintenu propre après chaque utilisation	euh <u>vous devez vous préparer à manger</u> et ensuite vous êtes censée tout nettoyer et... comme avant... que tout soit comme avant
(E3, 00:33:19)	
(PS) ok euh et <u>les parents sont bien sûr aussi responsables</u> des dommages causés par leurs enfants	euh et pour nous, pour les dommages causés par vos enfants <u>ils sont responsables</u> (X)

Dans le paragraphe suivant, nous élaborerons une erreur d'interprétariat dans son contexte, ce qui nous permet de nous pencher sur les facteurs qui pourraient en être la cause. L'extrait démontre que l'erreur d'interprétariat est étroitement liée aux compétences linguistiques des aides linguistiques, en particulier en combinaison avec la connaissance du vocabulaire spécifique nécessaire à une conversation donnée. Ce genre d'erreurs ne se produit pas dans la même mesure pour toutes les aides linguistiques : nous n'en avons observées aucune pour l'A2, deux pour l'A3, et plusieurs pour l'A1 chez qui ces erreurs sont les plus fréquentes. Dans le cas de l'A3, la conversation requerrait un vocabulaire spécifique essentiel tel que le terme « logements ILA ». L'aide traduit ce terme par « camp », ce qui ne correspond pas au sens du terme dans la langue source, et dans cette étude, nous l'avons classé comme erreur d'interprétariat. Enfin, l'A1 a commis beaucoup d'erreurs d'interprétariat qui sont dues au fait qu'elle ne maîtrise pas encore suffisamment la terminologie. Dans l'entretien, elle traduit toujours le mot « dossier » par « questionnaire » en arabe. De plus, dans sa restitution, un « dossier qui sera enregistré » devient une « réponse qui sera prête » (E1, 00:02:38), nous permettant de déduire que c'est bien le mot néerlandais « dossier » qui lui cause des difficultés. Dans l'extrait ci-dessous, le prestataire de services évalue les besoins du client en matière de logement afin de déterminer si un appartement pourrait constituer une option. Le client indique qu'il aimerait avoir un jardin, il est donc ouvert à l'idée d'emménager dans un appartement à condition qu'il se situe au rez-de-chaussée. Cependant, l'aide linguistique restitue cela par « premier étage ». Le prestataire de services répond à son tour en demandant si une terrasse conviendrait également. Cette réponse pourrait indiquer que l'erreur d'interprétariat a des conséquences immédiates, à savoir, la prestataire de services cherchera un appartement au premier étage.

[Extrait 9]

- 1 A → C idhaa euh idaha handawwar lek "ala biyt euh ma"lish tkoen shaqqah walla laazim tkoen biyt?
si euh nous cherchons une maison pour vous euh peut-il s'agir d'un appartement ou vous voulez impérativement une maison ?
00:23:02.683 - 00:23:10.360
- 2 C ya shaqqah aw bayth laakin idhaa kaanet shaqqah fi taabiq as-soefli hatta tkoen "andi hadiqa yemkin ahsan min biyt hatta til"ab.
un appartement ou une maison mais si c'est un appartement alors au rez-de-chaussée pour que je puisse avoir un jardin ce sera mieux qu'une maison pour qu'elle [la fille de la cliente] joue.
00:23:10.795 - 00:23:18.051
- 3 AL → PS euh ça euh ça peut être les deux mais euh si c'est un appartement je le veux **au premier étage**

au premier (étalage) étage [...]

00:23:18.547 - 00:23:33.108

4 PS oui. Et si le logement dispose d'une terrasse madame est-ce que cela vous conviendrait aussi ?

00:23:33.200 - 00:23:37.538

Les annotateurs ont également considéré la restitution erronée de chiffres comme erreur d'interprétariat. La raison est que même des changements minimes dans la restitution des chiffres peuvent parfois avoir des conséquences importantes. Dans ce corpus, cependant, de telles erreurs d'interprétariat de chiffres n'entraînent pas, dans la quasi-totalité des cas, de graves conséquences. Nous en donnons quelques exemples ci-dessous. Nous insistons sur le fait que le dernier exemple en particulier peut avoir un impact sur les prestations de services ultérieures. En effet, le prestataire de services demande au client combien il serait prête à payer pour une nouvelle maison ou un nouvel appartement, ce à quoi le client répond « maximum 600 (euros) », ce qui est interprété par l'aide linguistique comme « minimum 600 (euros) ». Une prestataire de services attentive identifiera sans doute rapidement cette erreur en s'appuyant sur des séquences de conversation précédentes et du contexte du service ; le but du Woonclub est précisément d'assister les personnes dont les ressources financières sont limitées à trouver un logement adapté. Dans ce contexte, répondre en donnant un prix indicatif minimum est clairement contre-intuitif. Toutefois, en cas d'inattention ou de fatigue, ce type d'erreur peut amener le prestataire de service à ajouter des informations erronées au dossier avec un impact négatif sur toute prestation de services ultérieure : la recherche du futur logement est réalisée sur la base d'un prix indicatif bien supérieur au budget du client.

Prise de parole originale	Interprétariat
(E1, 00:15:53) (C) environ cent quatre-vingts euros	euh près de euh, près de cent quatre-vingts euros
(E2, 00:07:13) (C) H:m maintenant je veux quitter cet endroit pour ainsi dire je loue une maison pour moi et ma mère, mais je trouve que c'est un peu cher <u>je paie environ huit cents euros, euh, par mois (...)</u>	euh c'est ça euh donc je loue une maison avec ma mère je paie euh <u>huit cents euros (...)</u>
(E3, 00:16:59) (PS) en fait le règlement dit bien que c'est jusqu'à 22 heures. [A : uhu] mais euh par expérience nous préférons dire que les visites sont autorisées <u>jusqu'à sept heures environ (...)</u>	uhu euh en fait, le règlement dit que vous pouvez le faire jusqu'à dix heures du soir mais par expérience nous préférons dire que normalement les visites sont autorisées <u>jusqu'à sept heures du soir au plus tard (...)</u>
(E1, 00:24:46) six cents maximum	euh minimum euh six cents euros

En se trompant dans son interprétariat, l'aide linguistique peut, par ailleurs, induire le client en erreur sur une étape particulière de la procédure ou sur son fonctionnement. Ces erreurs d'interprétariat n'ont pas nécessairement des conséquences immédiates au cours de l'entretien même, mais elles peuvent causer des problèmes sur le long terme. En effet, elles peuvent créer une confusion quant aux étapes ultérieures du processus entamé par le prestataire de services et le client. Dans ce corpus, tous les exemples de ce type d'erreurs d'interprétariat sont similaires : elles se produisent à chaque fois que le prestataire de services explique la manière de procéder et donne des rendez-vous. Dans l'E2, le prestataire de services mentionne qu'il appellera le propriétaire d'un logement une fois qu'il en aura trouvé un qui convient. Cependant, l'aide linguistique commet une erreur d'interprétariat et dit que le prestataire contactera le client (ligne 3), donnant au client une fausse impression des responsabilités de chacune des parties : en effet, il reçoit implicitement le message qu'il doit ou peut contacter le propriétaire et que le rôle du prestataire de services est de faciliter le contact. De plus, les informations qui lui sont communiquées plus tard dans l'entretien peuvent renforcer cette impression : le prestataire de services y mentionne qu'aucun employé du Woonclub ne peut l'accompagner lors de la visite d'un logement.

[Extrait 10]

1 A → PS euh vous allez me rappeler ou me contacter ?
00:27:48.381 - 00:27:51.912

2 PS oui. En fait, vous êtes censée revenir nous voir de temps en temps. Euh pourquoi ? Parce que nous allons maintenant clôturer ce dossier nous allons fixer une date à laquelle vous pourrez revenir et quand vous reviendrez je pourrai vous montrer ceci et cela et ce que j'ai trouvé. C'est à ce moment que nous pourrons voir ce qui vous intéresse et **appeler pour éventuellement prendre un rendez-vous**. C'est donc pour cette raison qu'il faut que vous reveniez nous voir de temps en temps.
00:27:52.594 - 00:28:18.600

3 A → C طيب. أوه مزيان. إذا أوه واحنا كنخدمو بهاد الطريقة، خاصك مرة مرة ترجعي لعندنا، الآن غادي نصاوبليك ال أوه الدوسي دياك يعني الملف دياك و غادي نتافقو على واحد الموعد غادي ترجعي عندنا، وديك الساعة. الا لقينا لك شي حاجة احنا غادي نتاصلو بيك ف ال بالهاتف يعني المقصود أنك تبقي ترجعي، مرة مرة.
bon. Euh bien. Donc euh nous travaillons de cette façon vous devez être de retour chez nous de temps en temps maintenant nous allons vous créer le euh votre dossier ça veut dire votre dossier et nous allons prendre rendez-vous pour que vous reveniez chez nous et puis si nous trouvons quelque chose **nous vous contacterons par téléphone**. Cela veut dire que vous êtes censé revenir nous voir de temps en temps.
00:28:21.602 - 00:28:45.877

4.6.5 Restitutions zéro

Le nombre de restitutions zéro, c'est-à-dire le fait de ne pas interpréter un tour de prise de parole, reste relativement restreint dans ce corpus. En moyenne, nous en comptons dix-sept par entretien. L'A3 omet les tours les moins complets, plus précisément plus d'une fois toutes les cinq minutes. Les deux autres aides linguistiques omettent entre 2,5 et 3 tours par tranche de cinq minutes. Ici aussi, tout comme pour les autres types de restitutions, un nombre important de restitutions zéro ne signifie pas forcément, à l'exception bien sûr des erreurs d'interprétariat, que l'interprétariat en question est mauvaise.

Au cours de chaque entretien, par exemple, une restitution zéro se produit au début de la conversation. Notez, cependant, que celle-ci est tout à fait justifiée : après tout, l'aide linguistique

interrompt le prestataire de services pour présenter son positionnement. Ces restitutions zéro spécifiques sont tout sauf problématiques, puisque dans un tour ultérieur, l'aide linguistique demande au prestataire de services de reprendre et interprète ensuite les informations pour l'interlocuteur allophone. D'autres références aux principes déontologiques peuvent également aboutir à une restitution zéro justifiée. Cela se produit, par exemple, lorsque l'aide linguistique indique au client qu'il peut s'adresser directement au prestataire de services (E2, 00:27:02). Ce qui a également été identifié, surtout au cours de l'E2 et une fois au cours de l'E3, sont les restitutions zéro des tours de prise de parole adressés directement à l'aide linguistique par le prestataire de services ou le client. Ces restitutions zéro n'engendrent pas non plus un problème, bien que dans une situation idéale, l'aide linguistique devrait tout restituer aux interlocuteurs principaux. Les restitutions zéro se produisent également lorsque le client n'attend pas d'avoir été interprété avant de répondre à une question posée par le prestataire de services (E1, 00:03:25).

Un autre type de restitution zéro justifiée est composé de l'instant où l'aide linguistique demande à un interlocuteur principal de répéter ou de préciser quelque chose. Après la clarification ou la répétition, l'interlocuteur principal reprend la parole et les informations des deux tours sont restituées à l'autre interlocuteur. Ce type de restitution zéro a uniquement fait surface au cours l'E1 et l'E2. Nous l'illustrons par un exemple :

[Extrait 11]

1 PS oui ? [A : oui] et euh supposons ensuite que nous en fassions la demande pour madame et qu'elle soit approuvée ce n'est pas certain qu'elle sera approuvée
00:19:16.742 - 00:19:24.620

2 A → PS pardon ?
00:19:24.349 - 00:19:25.087

3 PS donc si nous faisons une demande [A : oui] nous devons envoyer cette [A : oui], mais il n'est pas sûr qu'elle sera approuvée. hé,
00:19:25.123 - 00:19:32.916

4 A → C idhaa sajjalnaaki wa b"atna lom b"atna lom euh b"atna lom euhm maannoe shi akid annoe rah ywaafqoe "alayh si nous vous inscrivons et que nous leur envoyons euh leur envoyons euh ce n'est pas sûr qu'ils seront d'accord
00:19:32.607 - 00:19:40.646

De temps à autre, tout entretien confondu, les prises de parole courtes avec des affirmations brèves telles que « ok » ne sont pas interprétés. Idéalement, l'aide linguistique devrait reproduire ces affirmations dans la langue cible, mais comme il s'agit souvent de mots transparents, que l'interlocuteur dans l'autre langue peut être capable de comprendre sans interprétariat, ce type de restitution zéro n'engendre aucun problème.

Au cours des trois entretiens, seule une petite partie des restitutions zéro ne peut être expliquée par le contexte immédiat ou les références déontologiques. Ces cas sont donc problématiques. On constate tout d'abord que ces restitutions zéro problématiques se produisent toujours à la fin de l'entretien, ce qui peut indiquer une fatigue ou une baisse de concentration de la part des aides linguistiques. Dans l'E3, cela se produit à la toute fin de la conversation : le client et le prestataire de services se remercient mutuellement, mais aucun de ces remerciements n'est interprété. Dans l'E2, les restitutions zéro problématiques commencent à apparaître à hauteur des deux tiers de la

conversation. Il convient toutefois de noter que cet entretien a duré plus longtemps que les deux autres. L'un des exemples pertinents de restitution zéro par la deuxième aide linguistique a déjà été évoqué dans la section sur les absences de retour d'informations (extrait 2) ; l'aide linguistique assume le rôle du client et répond à la question du prestataire de services. Nous présentons ci-dessous une autre restitution zéro non justifiée survenant au cours de l'E2. Le client remercie le prestataire de services pour un service, mais l'aide linguistique n'interprète pas les remerciements. Rien ne change au niveau du contenu ou de la sémantique, mais cela a potentiellement un impact sur le côté interpersonnel : si l'aide linguistique avait interprété ces remerciements, l'image que le prestataire de services se fait du client pourrait s'en voir modifiée.

[Extrait 12]

- 1 PS oui d'accord. Je vais mettre ça alors
00:33:34.170
- 2 A → C مزيان، غادي نقيد هاد الشي بهاد الطريقة
d'accord je vais le noter de cette façon
00:33:38.275 - 00:33:40.935
- 3 C واه شكرا
oui merci
00:33:41.500 - 00:33:42.310
- 4 PS bon j'ai quelques dernières questions euh pour vous madame
00:33:44.304 - 00:33:47.751

4.7 Maîtrise du néerlandais

Pour ce qui est de la maîtrise de la langue, ou des compétences linguistiques, nous distinguons les compétences réceptives et les compétences productives. Les compétences réceptives font référence à la capacité de reconstruire correctement les informations et les idées à partir des prises de parole originales. Ces compétences ne peuvent donc pas être observées directement, mais seulement indirectement en analysant des différences entre les tours de prises de parole originales et les interprétariats (cf. supra). Les compétences productives font référence à la capacité d'exprimer les informations des tours originaux de manière claire, ce qui, dans cette étude, n'a été observé que pour les prises de parole en néerlandais. Il va de soi que la maîtrise du néerlandais des aides linguistiques peut influencer la qualité de la conversation interprétée. Il est également évident qu'un bon interprétariat ne se limite pas à la maîtrise de (au moins) deux langues, mais inversement, il est vrai qu'une bonne maîtrise de la langue est une condition de base pour un interprétariat de qualité. Les compétences linguistiques ont une incidence directe sur la mesure dans laquelle l'interprète peut faciliter la compréhension mutuelle entre les interlocuteurs. En plus de faciliter cette compréhension, les compétences linguistiques jouent également un rôle dans le maintien de la « face ». En effet, les interlocuteurs peuvent perdre confiance en l'interprète s'il commet trop d'erreurs linguistiques, s'il cherche trop souvent ses mots, s'il demande trop souvent des précisions ou s'il se corrige

trop souvent. Outre la correction grammaticale et la fluidité, la prononciation est un facteur important qui peut pousser les interlocuteurs à douter des qualités de l'interprète.³²

Aux fins de l'analyse, nous partons du principe que les prestataires de services avec lesquels les aides linguistiques travaillent ne sont pas trop exigeants au niveau des compétences productives en néerlandais des interprètes / aides linguistiques. Cela s'explique par le fait qu'ils sont habitués à travailler avec des interprètes en milieu social, mais aussi par le fait qu'ils travaillent dans des contextes où la diversité linguistique³³ est très marquée. Concrètement, cela signifie que nous n'avons pas annoté et évalué les prestations de manière strictement puriste, mais que nous avons mis les erreurs et autres glissements en rapport avec leur importance pour les objectifs immédiats de la communication avant de les évaluer.

Comme mentionné ci-dessus, toutes les aides linguistiques qui ont participé à la nouvelle formation avaient au moins le niveau B2 en néerlandais. Cela implique que leur utilisation de la langue ne devrait pas réellement poser de problèmes. Nous tenons, par ailleurs, à rappeler que la contribution des clients lors des trois entretiens observés était plutôt limitée, ce qui signifie que le nombre de tours pouvant être évalués en termes de compétences productives en néerlandais est également très dérisoire. Autrement dit, les risques qu'un aide linguistique commette des erreurs à ce niveau sont plutôt petits, car le nombre de tours de prises de parole à interpréter en néerlandais est restreint.

Cette étude a mis en évidence plusieurs lacunes dans les aspects suivants des compétences linguistiques productives³⁴ :

- 1 **Erreurs grammaticales gênantes (GRAM)** : omission ou mauvaise transposition des pronoms personnels, mauvaises références aux pronoms, erreurs d'inversion (sujet et verbe), mauvais ordre des mots au niveau de la phrase, morphologie des verbes, mauvaise utilisation ou omission d'articles, mauvaise utilisation des prépositions, etc.
- 2 **Lexique (LEX)** : choix incorrect des mots, vocabulaire inadéquat, collocations et expressions idiomatiques mal utilisées, etc.
- 3 **Terminologie** : maîtrise insuffisante ou inappropriée de la terminologie selon le contexte d'interprétariat spécifique dans lequel l'aide linguistique exerce.
- 4 **Recherche de mots / mots béquilles / hésitations** : l'aide linguistique semble mettre du temps avant de trouver certains mots, elle hésite beaucoup
- 5 **Connecteurs** : utilisation incorrecte ou absence d'utilisation des conjonctions

³² À notre connaissance, aucune recherche n'a été menée en matière de la perception qu'ont les prestataires de services néerlandophones à l'égard des interprètes, clairement identifiables comme « non-natifs du néerlandais » sur la base de leur grammaire et phonétique.

³³ Les deux prestataires de services participants utilisent beaucoup de langage intermédiaire et ne font pas toujours un usage correct de la langue. Nous ne nous étendons pas sur ce point dans le présent rapport, mais cela renforce l'impression que ce qui est considéré comme un usage acceptable des langues dans ce cadre institutionnel s'écarte des normes linguistiques en vigueur telles qu'imposées par les autorités linguistiques (l'Académie française, p. ex.), une tendance qui est également décrite dans la littérature scientifique (entre autres, Ghyselen, 2016 ; Grondelaers, van Hout & van Gent, 2016). Ceci dit en passant, le discours sur les variations linguistiques a récemment connu un assouplissement notable. En néerlandais, par exemple, la langue dans laquelle cette étude a été réalisée, la Taalunie (l'Union de la langue néerlandaise) conseille de ne plus critiquer la variation linguistique (c'est-à-dire la langue intermédiaire), mais de l'accepter comme un phénomène linguistique naturel. Le Comité préconise une « approche moins prescriptive et plus dynamique et inclusive de la langue et des variations linguistiques » (Comité consultatif sur les variations linguistiques, 2019, p. 24).

³⁴ Sur ce point, la dissemblance avec le rapport précédent (De Wilde & van Hest, 2020) est frappante : les aides linguistiques de cette première étude ne maîtrisaient pas toutes la langue néerlandaise au même niveau que les aides linguistiques du présent corpus. C'est pour cette raison que toutes les catégories de De Wilde & van Hest n'apparaissent pas dans cette étude : (i) la prononciation parasite et (ii) l'interférence de d'autres langues n'ont pas été relevées une seule fois au cours de ce corpus.

Tout d'abord, on remarque dans les entretiens observés que les aides linguistiques ne commettent qu'un nombre limité d'erreurs de langage. Le type de lacunes qui est annoté le plus souvent dans l'ensemble du corpus est la recherche de mots / mots béquilles / hésitations. Cela implique que l'interprétariat est beaucoup moins fluide et pousse, éventuellement, les interlocuteurs à douter de l'interprète. Nous ne pouvons toutefois pas faire de commentaire sur ce dernier point étant donné que les prestataires de services n'ont pas été consultés. Au niveau de la maîtrise de la langue, la seconde catégorie de lacunes observées chez chaque aide linguistique est celle des erreurs lexicales. Les erreurs de terminologie ne sont relevées que dans les entretiens 1 et 3, alors que les problèmes de connecteurs et de grammaire n'ont été identifiés que dans l'E1. Comme mentionné précédemment, toutes les aides linguistiques ont au moins un niveau B2 en néerlandais, il s'agissait, en effet, d'une condition requise pour participer à la formation. Cela se reflète clairement dans les résultats, car la quantité d'erreurs ou de problèmes linguistiques est relativement faible.

Lors de l'examen des erreurs de néerlandais commises par chaque aide linguistique de façon individuelle (partie droite du tableau 10), on constate que l'A1 en fait nettement plus que les deux autres. L'A3 affiche le nombre le plus dérisoire : seulement quatre. Néanmoins, il convient de préciser qu'au sein de l'E3, le client n'interagit quasi pas : l'A3 doit donc moins interpréter de contenu vers le néerlandais (voir la section Contexte de l'entretien et la contribution de chaque client).

▼ *Nombre d'annotations liées à la maîtrise de la langue par type d'erreur*

Type d'erreur	Nombre d'annotations maîtrise de la langue / corpus complet	Aide linguistique	Nombre total d'erreurs	Annotations maîtrise de la langue / 5 min
Grammaire	9	A1	24	3,55
Recherche	14	A2	6	0,65
Lexicale	8	A3	4	0,54
Connecteurs	1			
Terminologie	2			

Pour terminer, nous citons quelques exemples d'erreurs dans leur contexte et expliquons le type d'erreur dans la colonne de gauche. Pour plus de transparence, nous détaillons le raisonnement qui sous-tend le classement d'une erreur dans une certaine catégorie (en particulier la catégorie grammaire). Cela signifie que dans la liste ci-dessous, plusieurs sous-éléments de la même catégorie sont énumérés (par exemple GRAM / inversion). Lors de nos annotations, nous n'avons annoté qu'une seule fois les différents sous-éléments d'un même tour de prise de parole.

1	Gram / mauvais modèle de verbe (E1, 00:17:51)	non j'ai euh pas encore entendu de. [= Je n'ai jamais rien entendu à ce sujet.]
---	--	--

2	Gramm / inversion Gram / pronom (E1, 00:21:05)	j'ai besoin d'un jardin pour ma euh pour ma fille afin qu' elle jouer puisse donc je vais certainement entretenir et prendre soin de ça de lui
3	Gramm / inversion Lexique / confusion premier étage - rez-de-chaussée (E1, 00:23:18)	euh ça euh ça peut être les deux mais euh si c'est un appartement je le veux au premier étage au premier (étalage) étage
4	Gram / conjugaison des verbes (E1, 00:27:34)	vu vous peux parler directement
5	Lexique / limité (E3, 00:23:14)	euh... euh il y a une salle euh où se trouve une télévision, (...)
6	Terminologie (E1, 00:01:36)	(...) c'est la première fois euh que nous vous recevons ici. Je vais donc modifier les données de votre questionnaire
7	Recherche Lexique / utilisation incorrecte des mots (E1, 00:00:10)	euh , bonjour. Je dois d'abord présenter mon euh oui euh la déontologie d'abord euh en néerlandais et aussi euh en arabe Euh je euh je suis interprète néerlandais - arabe euh je euh je suis neutre, je ne donne euh pas d'opinions, euh je euh je euh parle à la première personne pour que euh vous puissiez vous parler directement euh tout (ce qui) est dit euh , reste entre nous et euh je vais traduire euh oui, tout traduire sans euh sans euh modifications ou euh autorisations
8	Recherche (E1, 00:04:19)	cinq euh nonante nonante-cinq
9	Recherche (E2, 00:15:10)	(...) euh je travaille euh je travaille euh je travaille et j'ai un revenu d'environ mille cinq cents euros par mois (...)
10	Recherche (E2, 00:17:39)	euh oui je dis environ oui quatre quatre ans et demi

5 Conclusions et recommandations

À partir de trois entretiens, chacun impliquant un prestataire de services et un client, nous avons analysé la qualité des conversations interprétées par trois aides linguistiques différentes. L'objectif de ce projet de recherche était de déterminer si le recours à des aides linguistiques pour le soutien linguistique lors d'entretiens entre prestataires de services et clients allophones nuisait à la qualité de la communication et/ou des services fournis. À cette fin, nous avons procédé à une analyse approfondie des entretiens interprétés, dans laquelle une approche qualitative ciblée a été combinée à un matériel quantitatif descriptif.

Cette étude s'appuie sur un premier projet de recherche sur le sujet (De Wilde et van Hest, 2020). Ce projet Aides Linguistiques I (Rillof, Fernando et Van Poucke, 2020), a permis de tirer des conclusions et des recommandations qui ont été mises en pratique dans le cadre de la formation suivie par les aides linguistiques observées dans la présente étude. Lors du projet antérieur, les facteurs de risque identifiés se situaient, simultanément, à plusieurs niveaux et se résument à quatre groupes : (1) la maîtrise de la langue, (2) les compétences en interprétariat, (3) la gestion des conflits déontologiques et (4) les facteurs environnementaux. Grâce à un niveau requis plus strict en matière des connaissances en néerlandais des candidats et une formation plus ciblée au printemps 2020, nous avons tenté de réduire un certain nombre de ces facteurs de risque.

Pour pouvoir comparer les résultats avec ceux de la première étude, nous avons procédé exactement de la même manière lors de l'analyse de l'ensemble des données de ce projet. Néanmoins, la collecte des données a été légèrement différente : contrairement à l'étude précédente, les observations / enregistrements n'ont pas été faits dans un environnement complètement naturel, mais au moyen d'une approche quasi-expérimentale. En effet, nous sommes intervenus (1) au niveau du contexte d'observation (contextes similaires), (2) auprès des participants (pas de scénario où plus de trois participants sont impliqués, les clients jouent un rôle) et (3) dans le degré de complexité de la conversation (faible complexité). Dans la section Ensemble de données et contextes observés, nous avons mis l'accent sur la justification scientifique de cette décision : l'observation d'entretiens similaires et routiniers, s'appuyant sur une structure prédéfinie, étant plutôt prévisibles, non sensibles et dans des contextes de services similaires. Ces différents critères permettent d'accroître les points de comparaison interne et, en même temps, de vérifier l'hypothèse selon laquelle il vaut mieux (initialement) avoir recours aux aides linguistiques dans des situations moins complexes si l'on a le souci de cantonner les risques pour la prestation de services.

Étant donné que les aides linguistiques observées interprètent dans des contextes très similaires, que la complexité est assez restreinte et que tous les entretiens ont une structure similaire, nous nous sommes concentrés sur la technique d'interprétariat, la déontologie et la maîtrise de la langue lors de l'évaluation de leurs performances d'interprétariat, plutôt que de nous focaliser sur des particularités thématiques et spécifiques au contexte. Nous avons donc essayé de répondre à la question de savoir si le recours à de ces aides linguistiques, dans *ces contextes d'entretiens spécifiques*, comporte des risques pour la qualité du service. La réponse à cette question est non. Les trois aides linguistiques fournissent un niveau d'interprétariat qui répond bien aux exigences minimales de qualité. En d'autres termes, dans l'ensemble, les informations interprétées sont suffisamment complètes et précises et les principes déontologiques sont convenablement respectés.

Si l'on compare les résultats de la présente étude avec ceux du rapport précédent (De Wilde et van Hest, 2020), il est frappant de constater à quel point la composition interne et les performances des deux groupes d'aides linguistiques sont différentes. Nous entendons par là qu'il existait d'importants écarts entre les aides linguistiques du groupe précédent et ce, en termes de qualité des performances d'interprétariat. Les trois aides linguistiques que nous avons observées dans cette étude-ci font, elles, preuve de performances globalement similaires. Est-ce le résultat de la sélection plus stricte et des changements apportés à la formation dispensée à ces aides linguistiques ? Les résultats de la présente étude semblent certainement aller dans ce sens.

Tout d'abord, le **rôle** incarné par les aides linguistiques est très « stable » et correspond largement aux attentes en matière de neutralité et de transparence qui sont intégrées dans le code déontologique des interprètes en milieu social. Dans cette étude, cela se traduit tout d'abord par le nombre de non-restitutions, qui, en moyenne, est nettement plus inférieur chez ces aides linguistiques par rapport aux nombres observés lors du projet précédent. Alors que dans De Wilde et van Hest (2020) une moyenne de 32,3 non-restitutions par entretien a été constatée³⁵, elle n'était que de 9 pour le présent corpus. Nous n'avons, à aucun moment, observé des digressions ou apartés plus longs entre l'aide linguistique et l'un des interlocuteurs, contrairement à l'étude de De Wilde & van Hest (2020). Dans cette étude, certaines aides linguistiques donnaient des conseils ou des instructions au client de leur propre initiative, répondaient aux questions adressées à un client ou à un prestataire de services, ou initiaient des apartés plus longs. Dans le corpus actuel, la plupart des non-restitutions sont pleinement justifiables au niveau du travail interactif et des demandes de répéter, clarifier ou raccourcir une prise de parole. Le fait que ces éléments ont été mis en avant lors de la formation au printemps 2020 semble avoir porté ses fruits. Les formateurs ont clairement expliqué aux candidats que la réalisation d'un interprétariat intégral et correct doit impérativement primer sur la crainte de « perdre la face » en tant qu'aide linguistique. Autrement dit, demander à l'un des interlocuteurs de répéter ou raccourcir ses propos témoigne d'un certain professionnalisme. Les aides linguistiques que nous avons vues à l'œuvre dans le cadre de cette étude, semblent faire preuve de cet esprit professionnel.

En outre, la proportion moins élevée en matière de restitutions zéro, le fait de ne pas interpréter un tour complet, indique la stabilité du rôle vers laquelle tendent les candidats interprètes dans cette étude. Dans l'étude de De Wilde & van Hest (2020), les restitutions zéros étaient assez fréquentes (en moyenne 48 fois par entretien) et également réparties de façon très inégale. En effet, jusqu'à 170 restitutions zéro ont été identifiées dans l'un des entretiens, alors que dans un autre, ce chiffre ne s'élevait qu'à 5. Dans le corpus actuel, le nombre moyen de restitutions zéro est bien plus faible, environ 17. En d'autres termes, le nombre de tours non traduits est nettement inférieur. De plus, la plupart des restitutions zéro sont justifiables, car plutôt que d'interpréter, l'aide linguistique est intervenu pour rappeler l'un ou l'autre principe déontologique.

Outre le rôle plus stable adopté par les aides linguistiques, nous avons également remarqué que leur **maîtrise du néerlandais** était suffisante pour offrir la qualité d'interprétariat requise. Là encore, il existe des différences entre les trois aides linguistiques et celles qui ont participé au projet précédent : dans l'ensemble, le groupe actuel obtient de bien meilleurs résultats. Si l'on examine en détail les performances individuelles, on constate que tant l'A2 que l'A3 font moins d'erreurs que l'aide linguistique la mieux cotée au sein du projet précédent. Les performances de l'A1 ne sont pas aussi

³⁵ Les chiffres reflètent à la fois les non-restitutions injustifiées et justifiées (ces dernières ont souvent pour objectif de permettre un travail interactif).

bonnes que celles de ses deux homologues et elle doit encore faire preuve de progrès au niveau de ses compétences productives en néerlandais et de la fluidité de son interprétariat, mais globalement, elle se classe tout de même en haut de la liste si l'on compare ses performances à celles des aides linguistiques du groupe précédent. Dès lors, il semble avoir été judicieux d'exiger des candidats un niveau B2 minimum en néerlandais. Rappelons toutefois que le nombre de prises de parole à interpréter en néerlandais, et donc pouvant être réellement évalués par les chercheurs, est resté dérisoire. En effet, la contribution du client par entretien était limitée pour les biens de l'étude. Cette étude ne permet donc pas d'estimer les performances des aides linguistiques dans une situation où le client participe davantage à la conversation et où chaque aide linguistique doit donc *travailler davantage* et faire preuve de *davantage de rapidité* dans le deux sens (de et vers l'autre langue).

Les chiffres qui soutiennent l'analyse de la **restitution du contenu** par les interprètes montrent également des dissemblances entre les deux groupes d'aides linguistiques. Lorsque l'on analyse les omissions, on constate qu'il y en a au total 243, avec une moyenne de 81 par entretien et sans trop de différences entre les trois aides linguistiques. Comparé à l'étude de De Wilde & van Hest (2020), le nombre moyen d'omissions par entretien ne montre pas de grand écart. Bien entendu, l'étude antérieure présentait des cas extrêmes : 130 omissions ou plus dans les pires scénarios. Certaines aides linguistiques omettaient toutefois moins de 50 unités d'informations pendant leur interprétariat. Une fois encore, les aides linguistiques observées dans le cadre de la présente étude ont démontré des performances beaucoup plus constantes, puisque le nombre d'omissions pour chacune d'entre elles se situe autour des 80. Et si l'on compare les chiffres relatifs, c'est-à-dire exprimés par conversation de cinq minutes, on constate que les trois aides linguistiques qui ont suivi la nouvelle formation omettent en moyenne moins d'éléments que les aides observées dans De Wilde & van Hest (2020). Cette différence pourrait être le résultat des changements apportés à la formation. En effet, nous avons particulièrement accentué l'importance d'un interprétariat complet et précis.

En moyenne, les ajouts dans ce corpus se produisent près de 29 fois par entretien, une proportion nettement inférieure à celle de l'étude de De Wilde & van Hest (2020), où les aides linguistiques ajoutaient en moyenne près de 55 éléments par entretien. Nous tenons à rappeler que les performances qui se caractérisent par un nombre plus restreint d'ajouts ne sont pas nécessairement meilleures. Comme nous l'avons vu plus haut, un certain nombre d'ajouts peut tout à fait être justifiable sur le plan culturel ou contextuel. Par ailleurs, la nette différence entre les deux groupes suggère que les aides linguistiques observées au sein de ce projet ont remué ciel et terre pour livrer un interprétariat aussi précis que possible. Lorsqu'on examine la prestation individuelle de chaque aide, on constate que le nombre d'ajouts dans l'entretien 1 est inférieur à celui des deux autres entretiens. Les chiffres sont relativement similaires pour ces deux derniers. Encore une fois, nous n'avons relevé aucune valeur extrême de l'ordre de celles de De Wilde & van Hest (2020) dans ce corpus. Lors de leurs prestations, deux aides linguistiques avaient ajouté près de 15 éléments par tranche de 5 minutes. Dans le corpus présent, le nombre maximum vacille autour des cinq éléments par tranche de cinq minutes.

Enfin, en ce qui concerne les erreurs d'interprétariat, nous constatons que l'A2 commet les erreurs les moins explicites. La différence avec les deux autres aides linguistiques reste toutefois relativement minime. De même, il n'y a pas de grande différence par rapport aux aides linguistiques observées dans l'étude de De Wilde & van Hest (2020) où la moyenne d'erreurs commises par entretien se situait au nombre de 14. Dans la présente étude, la moyenne se situait au nombre de 19. Lorsque nous examinons les résultats en termes relatifs, donc par tranche de cinq minutes, la différence est

négligeable : une moyenne de 2,47 erreurs par tranche de cinq minutes pour la présente étude, contre 2,15 pour celle de De Wilde & van Hest (2020). Lorsque nous prenons distance des chiffres et considérons les rapports qualitatifs, nous constatons qu'aucune erreur d'interprétariat identifiée ici entraîne des conséquences importantes. Dans De Wilde et van Hest (2020), cependant, il s'agissait parfois d'erreurs d'interprétariat induisant les clients en erreur et où les conséquences étaient majeures : informations erronées sur la manière de s'inscrire à une colonie de vacances, informations erronées destinée à un parent et portant sur le jour de fermeture de la garderie, orientation vers un service inadéquat d'assistance dans la recherche d'un emploi, mauvaise présentation du point de vue quant à l'utilisation de la ceinture de sécurité dans les garderies spécialisées, etc. Dans un grand nombre de cas, il s'agissait d'erreurs d'organisation pratique et de suivi, des erreurs pouvant être corrigées relativement rapidement.

À partir de ces conclusions et sur la base des différences entre les performances de ce groupe d'aides linguistiques et celles du groupe précédent, nous déduisons que la formation davantage ciblée et un contrôle linguistique plus strict portent vraiment leurs fruits. Nous tenons cependant à souligner que ce genre de conclusions doit être pris avec des pincettes, car le groupe d'aides linguistiques observé ici est de petite taille. Selon toute vraisemblance, le fait que les trois aides linguistiques offrent des performances assez similaires pourrait découler des avantages de critères d'accès plus stricts et d'une formation ciblée, mais nous ne pouvons totalement exclure une coïncidence. C'est précisément pour cette raison que nous recommandons la mise en œuvre d'observations ou d'évaluations similaires auprès de **plus vastes groupes d'aides linguistiques** et lorsque les facteurs de sélection jouent un moindre rôle. La participation à ces observations et séances pratiques était volontaire, ce qui peut affecter la représentativité de l'échantillon des participants.

En plus de groupes plus vastes, nous recommandons fortement d'observer des scénarios supplémentaires dans d'autres secteurs des services. L'approche quasi-expérimentale utilisée pour cette étude a représenté une occasion supplémentaire de tester l'hypothèse selon laquelle le recours aux aides linguistiques est plus efficace lorsqu'elles exercent dans des contextes de prestations de services à complexité limitée. Les résultats de cette étude démontrent que dans ces contextes, la qualité du service est assurée. Les facteurs qui ont permis de réduire sensiblement la complexité des entretiens étaient liés à la fois au fond et à la forme. Au niveau du contenu, les sujets étaient relativement simples et concernaient généralement les premières démarches liées à la présentation d'une organisation d'accueil. En outre, les entretiens contenaient principalement des informations factuelles, telles que la situation familiale, l'origine, l'explication d'une procédure simple, les détails sur le logement actuel, la mention des règles à respecter dans un nouveau logement. Comme les entretiens étaient principalement à but informatif, la plupart des interprétariats se sont uniquement effectués dans un sens, c'est-à-dire du prestataire de services vers le client allophone, autrement dit, du néerlandais vers l'autre langue, en l'occurrence l'arabe ou le farsi. Cet aspect a également contribué à la faible complexité de la situation ; en effet, l'effort intellectuel requis par l'aide linguistique se voit lui aussi réduit lorsque l'aide interprète principalement dans un sens. Au niveau de la forme, si les prises de parole sont limitées dans le temps et si les objectifs et les étapes de l'entretien sont prédéfinis, il est plus facile de maintenir une conversation fluide et structurée. Nous rappelons que les aides linguistiques participantes ont préalablement reçu une brève description du fonctionnement d'un entretien d'admission typique au Woonclub ou ont été informées au préalable de ce qui est habituellement abordé dans un entretien portant sur le règlement d'ordre intérieur d'un logement ILA. Cela leur a sans doute donné un fil conducteur auquel se raccrocher et a ainsi amélioré leurs performances. Nous recommandons donc de maintenir la création de ce genre de situations

(d'apprentissage ou de pratique) à complexité limitée pour les aides linguistiques. À présent, il convient de procéder à des observations similaires dans d'autres secteurs de services publics et dans des circonstances similaires : complexité des entretiens, sens de l'interprétariat et opportunités de préparation.

6 Bibliographie

- Comité consultatif sur les variations linguistiques (2019). *Visie op taalvariatie en taalvariatiebeleid*. Document consulté sur : <http://taalunieversum.org/sites/tuv/files/downloads/Visietekst taalvariatie - februari 2019.pdf>
- Amato, A., Spinolo, N & González Rodríguez, M. J. (2018). *The SHIFT Handbook of Remote Interpreting*. AMSActa, the Institutional Research Repository of the University of Bologna. <http://amsacta.unibo.it/5955>
- Angelelli, C. (2004). *Revisiting the interpreter's role: A study of conference, court, and medical interpreters in Canada, Mexico, and the United States*. Amsterdam / Philadelphie : John Benjamins.
- Angermeyer, P. S. (2009). Translation style and participant roles in court interpreting. *Journal of Sociolinguistics*, 13(1), 3–28.
- Apfelbaum, B. (2004). *Gesprächsdynamik in Dolmetsch-Interaktionen: Eine empirische Untersuchung von Situationen internationaler Fachkommunikation unter besonderer Berücksichtigung der Arbeitssprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Spanisch*. Radolfzell am Bodensee: Verlag für Gesprächsforschung.
- Baker, M. (2018). *In other words: a coursebook on translation*. (3rd ed.). London/New York: Routledge.
- Böser, U., & La Rooy, D. (2018). Interpreter-mediated investigative interviews with minors: Setting the ground rules. *Translation and Interpreting Studies*, 13(2), 208–229. <https://doi.org/10.1075/tis.00012.bos>
- Bot, H. (2005). Dialogue interpreting as a specific case of reported speech. *Interpreting*, 7(2), 237–261.
- Braun, S. (2013). Keep your distance? Remote interpreting in legal proceedings: A critical assessment of a growing practice. *Interpreting*, 15(2), 200–228.
- Braun, S. (2015). Remote interpreting. In H. Mikkelsen & R. Jourdenais (Eds.) *Routledge Handbook of Interpreting* (pp. 352–367). New York: Routledge.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge/New York: Cambridge University Press.
- Dam, H. V. (2007). What makes interpreters' notes efficient? Features of (non-)efficiency in interpreters' notes for consecutive. In Y. Gambier, M. Shlesinger, & R. Stolze (Red.), *Benjamins Translation Library* (Vol. 72, pp. 183–198). <https://doi.org/10.1075/btl.72.19dam>

- Davidson, B. (2000). The interpreter as institutional gatekeeper: The social-linguistic role of interpreters in Spanish-English medical discourse. *Journal of Sociolinguistics*, 4(3), 379–405.
- Denzin, N. K. (1978). *Sociological methods: A sourcebook* (2d ed). New York: McGraw-Hill.
- De Wilde, J., & van Hest, E. (2020). Taalhulpen inschakelen in de publieke dienstverlening. Onderzoeksrapport in opdracht van het Agentschap Integratie en Inburgering. <https://biblio.ugent.be/publication/8647408/file/8647420.pdf>
- Flores, G., Abreu, M., Barone, C. P., Bachur, R., & Lin, H. (2012). Errors of Medical Interpretation and Their Potential Clinical Consequences: A Comparison of Professional Versus Ad Hoc Versus No Interpreters. *Annals of Emergency Medicine*, 60(5), 545–553. <https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2012.01.025>
- Gavioli, L. (2015). On the distribution of responsibilities in treating critical issues in interpreter-mediated medical consultations: The case of “le spieghi(amo)”. *Journal of Pragmatics*, 76, 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.12.001>
- Ghyselen, A.-S. (2016). *Verticale structuur en dynamiek van het gesproken Nederlands in Vlaanderen: Een empirische studie in Ieper, Gent en Antwerpen* (Mémoire). Université de Gand, Gand.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays in Face-to-face Behavior*. Chicago : Aldine Publishing Company.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Philadelphie : University of Pennsylvania Press.
- Grondelaers, S., van Hout, R., & van Gent, P. (2016). Destandardization is not destandardization: Revising standardness criteria in order to revisit standard language typologies in the Low Countries. *Taal & Tongval*, 68(2), 119–149. <https://doi.org/10.5117>
- Hokkanen, S. (2017). Experiencing the interpreter’s role: Emotions of involvement and detachment in simultaneous church interpreting. *Translation Spaces*, 6(1), 62–78. <https://doi.org/10.1075/ts.6.1.04hok>
- Inghilleri, M. (2012). *Interpreting justice: Ethics, politics and language*. New York : Routledge.
- Jacobsen, B. (2008). Interactional pragmatics and court interpreting. *Interpreting*, 10(1), 128–158. <https://doi.org/10.1075/intp.10.1.08jac>
- Kaufert, J. M., & Putsch, R. W. (1997). Communication Through Interpreters in Healthcare: Ethical Dilemmas Arising From Differences in Class, Culture, Language, and Power. *Journal of Clinical Ethics*, 8(1), 71–87.

- Krystallidou, D. (2016). Investigating the interpreter's role(s): The A.R.T. framework. *Interpreting*, 18(2), 172–197. <https://doi.org/10.1075/intp.18.2.02kry>
- Liu, M (2011). Methodology in interpreting studies: A methodological review of evidence-based research'. In Nicodemus N & L. Swabey. *Advances in Interpreting Research* (pp. 85-119). Amsterdam: John Benjamins.
- Mason, I., & Ren, W. (2012). Power in face-to-face interpreting events. *Translation and Interpreting Studies*, 7(2), 234–253. <https://doi.org/10.1075/tis.7.2.08mas>
- Mason, I., & Stewart, M. (2001). Interactional Pragmatics, Face and the Dialogue Interpreter. In *Triadic exchanges: Studies in dialogue interpreting* (pp. 51–70). Manchester, Angleterre ; Northampton, MA : St. Jerome Pub.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum : Coutinho.
- Metzger, M. (1999). *Sign language interpreting: Deconstructing the myth of neutrality*. Washington, D.C: Gallaudet University Press.
- Moser-Mercer, Barbara (2005): Remote interpreting: issues of multi-sensory integration in a multilingual task, *Meta*, 50 (2), 727-738.
- Nápoles, A. M., Santoyo-Olsson, J., Karliner, L. S., Gregorich, S. E., & Pérez-Stable, E. J. (2015). Inaccurate Language Interpretation and Its Clinical Significance in the Medical Encounters of Spanish-speaking Latinos: *Medical Care*, 53(11), 940–947. <https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000000422>
- Pöllabauer, S. (2007). Interpreting in asylum hearings: Issues of saving face. In C. Wadensjö, B. Englund Dimitrova, & A.-L. Nilsson (Red.), *The Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community: Selected papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004* (pp. 39–52). Amsterdam ; Philadelphia: John Benjamins.
- Rillof, P., Fernando, N. & Van Poucke, L. (2020). Project aanvullend tolken. Eindrapport. Bruxelles : Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique. https://www.agii.be/sites/default/files/eindrapport_project_aanvullend_aanbod_sociaal_tolken_20200304_.pdf
- Rudvin, M., & Tomassini, E. (2011). *Interpreting in the community and workplace: A practical teaching guide*. New York : Palgrave Macmillan.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge : Cambridge University Press.

Toury, G. (1995). *Descriptive Translation Studies and Beyond*. Amsterdam / Philadelphie : John Benjamins.

Van De Mierop, D., & Mazeland, H. (2009). Modificaties van vraag-antwoordsequenties in getolkte arts-patiëntgesprekken. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 31(2), 124–141.

Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. Londres : Longman.

PARTIE 3 : CONSIDÉRATIONS SUCCINCTES

1 Introduction

La qualité des services publics et sociaux est-elle assurée lorsqu'on a recours à des aides linguistiques en tant que soutien à la communication ? Quelles sont les conditions-cadres à cet effet ? Dans cette dernière partie, nous apporterons une réponse aux questions de recherche et synthétiserons l'intégralité des résultats. Nous tirerons, par ailleurs, des conclusions quant à l'hypothèse de recherche centrale du projet. À cette fin, nous comparerons, au chapitre 2, les constatations issues de la phase test et formation aux constatations issues de la phase d'observation et de la phase d'analyse.

Nous donnerons, au chapitre 3, un aperçu des conditions à remplir avant de faire appel à une aide linguistique. Nous y décrirons le profil requis de l'aide linguistique, les conditions auxquelles les entretiens et contextes doivent répondre et la façon dont les prestataires de services sont en mesure de collaborer au mieux avec les aides linguistiques.

Au chapitre 4, nous décrirons la manière dont une offre différenciée en soutien à la communication, au sein de laquelle les aides linguistiques bénéficient, elles aussi, d'une place, peut être organisée.

Au chapitre 5 qui traite de la collaboration interrégionale, nous décrirons la manière dont les connaissances et l'expertise propres aux aides linguistiques peuvent être mises en commun au-delà des frontières (linguistiques).

Finalement, au chapitre 6, nous tirerons les conclusions et formulerons les recommandations à l'issue de ce projet d'étude.

2 Comparaison résultats phase test et formation, phase d'observation et phase d'analyse

2.1 Introduction

Dans ce chapitre, nous apporterons une réponse à l'hypothèse de recherche centrale. Plus particulièrement, la question de savoir si les aides linguistiques constituent un type de soutien à la communication dans les services, pour autant qu'elles aient bénéficié d'une formation ciblée, aient le niveau B2 en néerlandais et soient déployées dans des entretiens simples, routiniers et délimités dans lesquels les messages :

- sont énoncés dans une prestation de service dont le déroulement est fortement préétabli et est, dès lors, prévisible ;
- sont majoritairement et préalablement fixés dans un script ou un texte ;
- pourvoient essentiellement des informations factuelles ou des questions ;
- se dirigent surtout du prestataire de services en direction du client.

À cette fin, nous comparerons les constatations issues de la phase test et formation (partie 1 du présent rapport) à l'analyse des performances d'interprétariat des aides linguistiques au cours de la phase d'observation (partie 2 du présent rapport).

Au cours de la phase test et formation, nous avons, entre autres, organisé un examen d'entrée de néerlandais, ainsi qu'une formation destinée aux aides linguistiques. Un volet important de cette formation était constitué de jeux de rôles dans lesquels les participants simulaient des entretiens avec une aide linguistique. Ces jeux de rôles ont été méticuleusement observés par deux collaborateurs de projet. Nous nous sommes basés sur la définition et le code de déontologie de l'interprète en milieu social pour évaluer, dans un deuxième temps, les performances des aides linguistiques.

L'analyse des performances d'interprétariat par les aides linguistiques au cours de la phase d'observation a été effectuée par des chercheurs de l'Université de Gand. À l'issue de la formation, trois aides linguistiques ont pris part aux entretiens d'observation. Les entretiens ont été organisés dans un cadre quasi-expérimental. Autrement dit, nous avons simulé des entretiens de services. À cette fin, nous avons collaboré avec des réels prestataires de services du terrain, dont la mission consistait à mener l'entretien comme ils le feraient d'ordinaire, ainsi qu'avec des acteurs dans le rôle de client allophone. Ces entretiens ont été transcrits et les parties en langue étrangère ont été traduites vers le néerlandais, permettant aux chercheurs d'analyser en détail tout ce qui a été énoncé.

Tant les collaborateurs de projet que les chercheurs de l'Université de Gand ont analysé les performances d'interprétariat à l'aide d'un certain nombre de critères. Bien que l'Université de Gand a parfois recours à une autre terminologie, nous renvoyons aux mêmes paramètres. Lors de l'évaluation générale de ces performances, nous avons plus particulièrement prêté attention à :

- **L'introduction déontologique** : dans ce contexte, nous examinons si l'aide linguistique présente l'introduction au départ de l'entretien et si celle-ci est intégrale dans les deux langues. L'analyse de l'Université de Gand y réfère dans les termes de « positionnement » ;

- **Interpréter à la première personne du singulier** : nous évaluons si l'aide linguistique interprète à la première personne du singulier, autrement dit, si elle utilise le discours direct. Dans l'analyse de l'Université de Gand, cet aspect a été analysé sous le titre d' « Interaction conversationnelle » ;
- **Interpréter fidèlement et intégralement** : la question fondamentale ici est de savoir si l'aide linguistique interprète l'intégralité de manière précise, sans ajouts, omissions et modifications ;
- **La transparence** : nous examinons si l'aide linguistique qui a mené un aparté avec l'un des interlocuteurs le rapporte à l'autre interlocuteur. La transparence doit avoir lieu lorsque l'aide linguistique s'écarte de ce que les parties disent ; pour réagir à une question directe, renvoyer à la déontologie ou demander de clarifier, par exemple. Dans leur analyse, les chercheurs de l'Université de Gand parlent d' « absence de retour d'informations » ;
- **La neutralité** : la neutralité signifie que l'aide linguistique adopte une attitude impartiale et neutre. Elle n'entretient pas d'aparté avec l'une des parties et n'émet pas son avis. Par ailleurs, elle ne donne pas d'informations à sa propre initiative. L'Université de Gand parle de « prise de rôle » pour renvoyer au rôle neutre de l'aide linguistique et a, par ailleurs, utilisé un critère d'évaluation individuel, à savoir les non-restitutions. Il s'agit d'énoncés à la propre initiative de l'aide linguistique. Dans ce contexte, nous avons évalué si les aides linguistiques répondaient à leur propre initiative aux questions ou si elles donnaient elles-mêmes des informations supplémentaires au lieu de céder la place à l'interlocuteur ;
- **La gestion des conflits déontologiques** : c'est dans ce contexte que nous vérifions si les aides linguistiques sont en mesure d'identifier les conflits déontologiques et si elles réagissent de manière appropriée en les évitant et en se référant à la déontologie. Dans le rapport de recherche à la partie 2, cet aspect peut être retrouvé sous le titre de « Référence aux principes du code déontologique » ;
- **La maîtrise du néerlandais** : finalement, nous avons également pris en considération la maîtrise du néerlandais. Nous n'avons pas spécifiquement évalué la maîtrise linguistique au cours de la formation. Le niveau B2 a toutefois été évalué à l'aide d'un examen d'entrée individuel visant à tester la maîtrise du néerlandais.

Dans les sections ci-dessous, nous élaborerons plus en profondeur les résultats majeurs par critère, les mettrons en corrélation avec ceux du projet de recherche antérieur (Projet Aides Linguistiques I) et finalement, clarifierons s'il y a, ou non, lieu de parler d'un facteur de risque. Pour terminer, nous nous baserons sur ces constatations pour tirer nos conclusions.

2.2 Introduction déontologique / positionnement

Au départ d'un entretien interprété, l'aide linguistique est supposée, tout comme l'interprète certifié en milieu social, d'informer les interlocuteurs de son rôle et de sa responsabilité. C'est par le biais de cette introduction déontologique que l'aide linguistique élucide son rôle, son mode de travail et les attentes que le client et le prestataire de services peuvent avoir, ou non, à son égard.

Le code déontologique de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique (2017) fixe les éléments que le positionnement doit comprendre :

« L'interprète (...) se présente aux parties au début de la conversation et leur explique brièvement les principes déontologiques fondamentaux :

- 1 Je suis interprète néerlandais – langue X ;
- 2 J'ai le devoir d'interpréter tout ce qui est dit ici, sans ajouts, omissions ou modifications ;
- 3 Je suis tenu(e) au devoir de discrétion ;
- 4 Je suis impartial(e) ;
- 5 J'interprète à la première personne du singulier pour que vous puissiez vous adresser directement l'un à l'autre. »

2.2.1 Constatations phase de formation

Au cours de la phase de formation, nous avons observé que tous les participants présentaient l'introduction déontologique au départ des jeux de rôles destinés à pratiquer. De temps à autre, ils devaient tricher ou passaient un principe sous silence, mais en général, et à un participant près, ils ont prouvé avoir acquis cette introduction. La manifestation de cette introduction manquait d'aisance chez deux participants, ce qui démontre que davantage de pratique est nécessaire à l'acquisition. Autrement dit, nommer les principes déontologiques se déroula généralement bien, même si, parfois, l'introduction aurait pu être prononcée de manière un tant soit peu plus fluide.

2.2.2 Constatations phase d'observation et phase d'analyse

Les trois aides linguistiques observées ont présenté l'introduction déontologique au départ de l'entretien et ce, de manière intégrale. Chaque aide linguistique ne l'a toutefois pas prononcée de manière aussi aisée. La durée totale, les accros et les pauses démontrent que les trois aides linguistiques se positionnent un peu plus aisément en langue étrangère. Deuxièmement, l'aisance avec laquelle ce positionnement se faisait, montre également des écarts entre aides linguistiques mêmes. Une aide linguistique est visiblement plus à l'aise, alors que les deux autres hésitent un peu plus lorsqu'elles présentent cette introduction.

2.2.3 Conclusion introduction déontologique

Les résultats de l'étude actuelle démontrent que l'attention accrue prêtée à l'introduction déontologique au sein même de la formation a porté ses fruits. Nous avons enregistré de nettes améliorations par rapport au précédent projet : les aides linguistiques observées à l'époque oubliaient régulièrement de se présenter ou ne présentaient pas l'introduction dans son intégralité. Au cours de ce projet, nous avons constaté que les aides linguistiques s'introduisaient au départ de l'entretien, même si l'aisance faisait parfois défaut.

Nous nous appuyons sur ces constatations pour conclure que *l'introduction déontologique ne représente pas un facteur de risque* lors du recours à une aide linguistique, même si nous remarquons qu'il est crucial que le prestataire de services accorde le temps nécessaire à l'aide linguistique afin qu'elle puisse se présenter.

2.3 Interpréter à la première personne du singulier ou dans le discours direct

Interpréter à la première personne du singulier, comme la bouche de la personne à interpréter, est également appelé « interpréter à la forme je ». Ce faisant, l'aide linguistique parle « comme-ci elle était l'autre personne ». Un exemple : l'allophone dit « Mon nom est Layla ». L'aide linguistique interprète dans l'autre langue : « Mon nom est Layla », même si en réalité, l'aide est un homme.

Ne pas interpréter à la première personne du singulier est considéré comme une infraction déontologique. En effet, le non-respect de ce principe met différents principes déontologiques en péril. Lorsque l'aide linguistique interprète à la troisième personne du singulier, les interlocuteurs s'adresseront davantage à elle au lieu de s'adresser l'un à l'autre, pour ne citer qu'un exemple. Inconsciemment, ils cesseront de se parler et parleront *de* l'un l'autre. Dans une telle situation, l'aide linguistique devient le pivot de l'entretien et sa neutralité est remise en cause. Dernièrement, ce non-respect a souvent un effet boule de neige et d'autres situations déontologiquement indésirables, telles que des apartés, pourraient facilement faire surface.

2.3.1 Constatations phase de formation

Pour les participants à la phase de formation, interpréter dans un discours direct ne sembla pas constituer un grand défi. Les aides linguistiques ont presque immédiatement appliqué l'interprétariat à la première personne du singulier. Elles ont d'ailleurs confirmé que cela facilite l'impartialité d'une part et l'interprétariat du message même d'autre part ; l'aide linguistique reprend le message tel qu'il est, la phrase ne doit pas être grammaticalement adaptée en la faisant précéder d'un « Monsieur dit », par exemple. À l'exception d'une aide linguistique qui appliquait de temps à autre le discours indirect, toutes les autres ont interprété à la première personne du singulier.

2.3.2 Constatations phase d'observation et phase d'analyse

Dans les entretiens analysés par l'Université de Gand, nous avons également constaté que les aides linguistiques s'en tenaient pratiquement toujours à la première personne du singulier. À certaines occasions, deux aides linguistiques ont utilisé la troisième personne du singulier pour relier les informations à l'autre interlocuteur, lorsqu'elles ont demandé des informations supplémentaires, par exemple.

2.3.3 Conclusion interpréter à la première personne du singulier

Les aides linguistiques observées maîtrisaient relativement bien l'application de la *première personne du singulier*, ce qui n'était pas le cas au cours du précédent projet. Dans le projet actuel, Aides Linguistiques II, cet aspect ne constitue donc *pas un facteur de risque*.

2.4 Interpréter fidèlement et intégralement

Interpréter fidèlement et intégralement signifie que l'aide linguistique transmet correctement et précisément le message dans l'autre langue et sans pour autant ajouter, omettre ou modifier certaines choses.

2.4.1 Constatations phase de formation

En règle générale, nous avons pu observer que les aides linguistiques interprétaient aisément et sans ajouts, omissions ou modifications des courtes prises de parole. Nous entendons ici des tours d'une à deux phrases. Elles avaient toutefois plus de difficultés lorsque ces tours devenaient plus longs. Le cas échéant, nous observions bien plus d'ajouts, d'omissions et de modifications. Les aides linguistiques ont néanmoins appris des stratégies pour faire face à cette embûche : demander de répéter, demander au prestataire de services ou au client de fractionner le message en plus petites parties, demander d'expliquer un certain terme, pour ne citer que quelques exemples. Lorsqu'elles s'appuyaient sur ces stratégies, nous avons pu, à l'issue de la formation, constater que cinq des six aides linguistiques observées parvenaient à effectuer un interprétariat intégral et fidèle. Pour une aide linguistique ce principe constituait toutefois un point d'amélioration.

Tout au long de la formation, nous avons fortement insisté sur l'importance d'un interprétariat fidèle et intégral. Au cours des jeux de rôles, nous avons remarqué que les participants faisaient preuve d'une certaine prise de conscience. Ils préféraient demander de répéter ou de parler moins longtemps plutôt que de perdre une partie du message.

2.4.2 Constatations phase d'observation et phase d'analyse

Grâce aux transcriptions et traductions, les chercheurs de l'université de Gand ont été en mesure d'effectuer une analyse très détaillée de l'intégralité et de la précision de l'interprétariat. Ce qui se démarqua en premier lieu est le fait qu'au cours de ces observations, les aides linguistiques ont régulièrement appliqué des stratégies leur permettant d'effectuer un interprétariat intégral et précis : oser demander de répéter ou de parler moins longtemps et la prise fréquente de notes. Les aides linguistiques appréciaient donc clairement l'importance d'un interprétariat intégral et précis et menaient des actions pour garantir au mieux ce principe déontologique.

Plus bas, nous expliciterons les catégories de modifications les plus notables à l'égard du message dans la langue source, à savoir les erreurs d'interprétariat, ajouts, omissions, restitutions zéro (= le fait de ne pas interpréter un message), et finalement, les différences de nuance.

▼ *Tableau 1 : annotations intégralité et précision*

Entretien	Nombre de restitutions annotées					Durée de l'entretien
	Erreur d'interprétariat	Ajout	Omission	Restitution zéro	Nuance	
E1	19	8	73	20	47	00:33:51
E2	15	40	88	24	85	00:46:30
E3	22	38	82	8	75	00:36:48
TOTAL	56	86	243	52	207	
Moyenne	18,67	28,67	81	17,33	69	00:38:55

Tout ajout, omission, réduction, restitution zéro ou différence de nuance n'est pas, de facto, négatif. Certaines modifications peuvent même avoir une incidence positive sur le déroulement de l'entretien. P. ex., lorsqu'un concept abstrait est explicité à l'aide d'un exemple dans la traduction orale ou lorsqu'une répétition non essentielle est éliminée. Les remarques formulées à l'instant ne sont

toutefois pas valables pour la catégorie « erreurs d'interprétariat ». En effet, cette catégorie regroupe systématiquement ce que l'on qualifie, selon une évaluation normative, d'erreur inacceptable.

Lorsque nous analysons les erreurs d'interprétariat, nous constatons que les aides linguistiques commettent, en moyenne, 2,5 erreurs toutes les cinq minutes. Au long de tous les entretiens dans le précédent projet, il s'agissait, en moyenne de 2,2 erreurs toutes les cinq minutes. Si nous prenons distance de ces chiffres et examinons la nature de ces erreurs, nous sommes en droit de formuler une remarque notable à cet égard. En effet, les erreurs d'interprétariat identifiées au sein de l'actuel projet, Aides Linguistiques II, n'ont pas entraîné de lourdes conséquences dans les entretiens. Il s'agissait essentiellement d'erreurs concernant l'organisation pratique et le suivi, des erreurs susceptibles d'être rectifiées à la suite d'une brève réparation. Ce n'était pas le cas dans le projet Aides Linguistiques I, lors duquel les erreurs d'interprétariat ont bel et bien entraîné une information complètement erronée et, dès lors, entraîné de lourdes conséquences.

Bien que de manière générale, les erreurs commises n'entraînaient pas de conséquences considérables, elles demeurent des erreurs, des instants où le prestataire de services ou le client ne reçoit pas une information correcte. Une vigilance accrue est donc nécessaire à cet égard.

Un deuxième sous-critère a trait aux ajouts. La majeure partie des ajouts au sein des interprétariats n'était pas de nature problématique, constituant plutôt des justifications culturelles ou contextuelles. Pour ce qui est des ajouts, nous avons pu observer des grandes différences par rapport au précédent projet. Nous apercevons, par ailleurs, une nette amélioration en chiffres absolus par rapport au projet Aides Linguistiques I. Au sein de l'actuel projet, nous avons identifié une moyenne de près de 3,5 ajouts toutes les cinq minutes de l'entretien, alors que dans le précédent projet cette moyenne était deux fois plus élevée, à savoir, 7,6 ajouts toutes les cinq minutes.

En troisième lieu, nous avons observé les omissions. De manière globale, le nombre d'omissions reste dérisoire. Bien que la plupart des omissions n'affectaient pas le reste de la conversation, quelques-unes d'entre elles étaient un peu moins inoffensives. Les omissions les plus problématiques sont celles où l'aide linguistique ne parvient pas à interpréter une étape dans une procédure ou une condition particulière. Cependant, nous parlons, ici encore, d'une évolution positive par rapport au projet antérieur où, en moyenne, 13,4 omissions ont pu être constatées toutes les cinq minutes, alors qu'ici nous parlons de 10,5 omissions.

Quatrièmement, nous avons discuté des différences au niveau des nuances dans les prestations d'interprétariat. Elles sont, pour la plupart, anodines, dans le sens où elles ne mettent pas en péril le transfert d'informations.

Finalement, nous avons incorporé à cette comparaison, le nombre de restitutions zéro, autrement dit, les tours de prises de parole qui ne sont pas interprétés. Dans presque tous les cas, les restitutions zéro observées ne posaient pas de problèmes : l'aide linguistique interrompt le prestataire de services en vue de se positionner ou de réparer en demandant de répéter. Ces restitutions zéro sont tout sauf problématiques, étant donné que l'aide linguistique demande au prestataire de services de reprendre le fil de la conversation dans une prochaine prise de parole et transmet les informations à l'interlocuteur par la suite.

2.4.3 Conclusion interpréter fidèlement et intégralement

Bien que nous ayons constaté un certain nombre d'ajouts, omissions et autres modifications, nous pouvons, en règle générale, parler de *prestations d'interprétariat relativement précises et complètes* de la part des aides linguistiques du projet Aides Linguistiques II. Avant toute chose, les ajouts, omissions, restitutions zéro et différences de nuance constatés dans les prestations d'interprétariat, n'entraînent pas la compréhension générale. La formation actualisée, le plus strict screening linguistique et le recours aux aides linguistiques dans certains types d'entretiens et contextes au sein desquels elles appliquent des stratégies en vue d'interpréter de la manière la plus complète et précise que possible (p. ex., en exigeant des tours plus courts) ont probablement eu un impact positif sur l'interprétariat fidèle et complet, même si une certaine prudence reste requise.

Les aides linguistiques ont également fait preuve d'une application cohérente des stratégies destinées à réaliser un interprétariat complet et précis ; elles osaient demander de répéter ou de parler moins longtemps. En d'autres termes, les aides linguistiques semblaient conscientes de l'importance d'un interprétariat complet et précis et ont appliqué les stratégies dans la pratique à cet effet.

En ce qui concerne les *erreurs d'interprétariat* (c'est-à-dire, l'interprétariat erroné d'un message), nous avons encore constaté un nombre relativement élevé. Bien que nous ne puissions parler d'erreurs entraînant des lourdes conséquences sur l'entretien, ces erreurs sont toujours problématiques et inadmissibles, les informations transmises sont erronées, ayant potentiellement un impact sur la quantité et la nature des informations, sur les attentes mutuelles, mais tout aussi bien sur la durée de l'entretien dans les cas où une sérieuse réparation s'impose.

En d'autres termes, une certaine prudence reste de mise. *De tous les critères, l'interprétariat fidèle et intégrale constitue indubitablement le plus grand facteur de risque*, bien que nous puissions parler d'un *risque calculé*. Les prestataires de services ayant recours à une aide linguistique doivent garder à l'esprit que ces dernières n'effectuent pas une prestation d'interprétariat parfaite. Comme l'analyse des risques de l'Université de Gand a démontré, les trois prestations observées offrent, sans nul doute, suffisamment de garantie sur une prestation de service de qualité. Lors de l'évaluation des jeux de rôles destinés à pratiquer, nous avons également jugé que la qualité était concluante. Ce qui ne veut toutefois pas dire que le prestataire de services et le client peuvent pleinement s'attendre à un interprétariat absolument correct et précis. *À cet égard, nous recommandons au prestataire de services d'en avoir pleine conscience, et de procéder à des vérifications en ce qui concerne les informations importantes données ou demandées, ou bien de les répéter à plusieurs reprises.*

Par ailleurs, nous recommandons aux aides linguistiques de suivre des *formations continues* en vue d'obtenir une intégralité et une précision plus grande (encore) lors du transfert de messages entre deux langues.

2.5 Transparence

Par transparence nous entendons que l'aide linguistique, lorsqu'elle mène une conversation avec l'un des interlocuteurs (une action à laquelle nous renvoyons par le biais du terme « aparté »), clarifie les informations à l'interlocuteur qui n'a pas été en mesure de comprendre cette interaction. Il peut s'agir de situations dans lesquelles l'aide linguistique demande de répéter, par exemple. Le cas échéant, l'aide a le devoir d'expliquer qu'elle en a fait autant à l'autre interlocuteur.

2.5.1 Constatations phase de formation

À l'issue de la formation, la transparence constituait un point d'amélioration chez la plupart des aides linguistiques observées. Lorsqu'un aparté surgissait, nous avons remarqué que les participants négligeaient souvent de relier les informations à l'autre interlocuteur. Nous avons toutefois constaté une amélioration à l'issue des modules pratiques, et ce, pour les conflits récurrents. Lorsqu'une aide linguistique demandait de répéter ou de parler moins longtemps, par exemple, elle avait souvent le réflexe d'offrir un retour d'informations à l'autre partie. Ce retour était plus souvent négligé dans le cas de conflits déontologiques moins fréquents, lorsque le prestataire de services a demandé de traduire un document, par exemple.

2.5.2 Constatations phase d'observation et phase d'analyse

Les entretiens au cours de la phase d'observation n'étaient pas non plus démunis de nombreuses situations dans lesquelles les aides linguistiques omettaient de retourner les informations, ce qui s'est également avéré vrai pour des interventions plus fréquentes, comme lorsque les aides linguistiques demandaient de répéter ou de parler moins longtemps. Bien que dans la grande majorité des cas, il ne s'agisse pas d'oublis extrêmement problématiques, il y a lieu de parler d'une infraction au principe de la transparence.

2.5.3 Conclusion transparence

Nous concluons que le *retour d'informations* suite à un aparté, demeure un *point d'amélioration* pour les aides linguistiques. Les aides linguistiques observées ne négligeaient pas systématiquement de relier les informations à l'autre interlocuteur et nous en déduisons donc qu'elles sont conscientes des implications de ce principe déontologique. Cela dit, nous concluons que la clarification de manière cohérente et transparente, après chaque aparté, demande *davantage de pratique*. La devise est une fois de plus, et sans être le fruit du hasard, qu'une *formation continue* ou un perfectionnement est à recommander.

2.6 Neutralité

Dans les services publics et sociaux, l'aide linguistique adopte un rôle neutre, facilitant, limité au transfert d'un message ; l'aide linguistique constitue le pont linguistique entre les locuteurs. L'aide linguistique ne participe pas, à titre personnel ou sur le fond à l'entretien et s'engage à adopter une attitude neutre / impartiale, professionnelle et discrète lorsqu'elle exerce son travail.

2.6.1 Constatations phase de formation

Au cours de la formation destinée aux aides linguistiques, nous n'avons généralement pas observé de problèmes quant à l'application du principe de neutralité. Aucune aide linguistique n'a pris part à l'entretien à titre personnel, en donnant son avis, par exemple ou en pourvoyant des informations à sa propre initiative. À cet égard, nous devons mentionner que la formation s'est entièrement déroulée en ligne. La distance qui se crée par les écrans interposés peut être à l'origine du fait que l'aide linguistique se comporte, automatiquement, de manière plus impartiale.

2.6.2 Constatations phase d'observation et phase d'analyse

Lors des entretiens d'observation aussi, les trois aides linguistiques participantes ont adopté un rôle effleurant de très près l'image idéale de l'aide linguistique comme intermédiaire neutre. De temps à autre, les aides n'arrivaient pas à conserver pleinement leur neutralité, mais ces cas demeurent plutôt rares et nous pouvons les réduire à des entités relativement inoffensives.

Dans l'analyse de l'Université de Gand, les manifestations à la propre initiative de l'aide linguistique (= non-restitutions) ont été examinées en détail comme élément intégral au principe de neutralité. En moyenne, leur nombre était bien moins élevé que chez les aides linguistiques observées dans le cadre du projet antérieur : 1,2 toutes les cinq minutes contre 5,4 dans le projet précédent.

Aucun aparté injustifié entre l'aide linguistique et un interlocuteur n'a pu être constaté, alors qu'au cours des observations du projet Aides Linguistiques I, les aides linguistiques donnaient, à leur propre initiative, un avis ou des instructions au client, répondaient elles-mêmes aux questions destinées au client ou prestataire ou entamaient des entretiens partiels de leur propre chef. Dans le corpus actuel, ce type de non-restitutions s'est présenté de manière exceptionnelle et dans la plupart des cas, il s'agissait de situations dans lesquelles l'aide linguistique demandait de répéter, de parler moins longtemps ou de clarifier.

La proportion moins élevée de restitutions zéro, autrement dit, le fait de ne pas interpréter l'entièreté d'un tour, pointe dans la direction d'une prise de rôle stable. Dans le projet de recherche antérieur, les restitutions zéro étaient plutôt récurrentes (en moyenne 8,4 toutes les cinq minutes). Dans le projet actuel, cette moyenne est bien moins élevée, plus particulièrement, 2,2 restitutions zéro toutes les cinq minutes. Autrement dit, le nombre de tours qui n'a pas été traduit est nettement inférieur. De plus, la plupart des restitutions zéro sont justifiables, car plutôt que d'interpréter, l'aide linguistique est intervenue pour rappeler l'un ou l'autre principe déontologique.

2.6.3 Conclusion neutralité

Les aides linguistiques que nous avons pu observer au cours de la formation et des moments d'observation adoptaient une attitude *très neutre ou impartiale*. Elles se sont systématiquement limitées au transfert du message et ne prenaient part à l'entretien, ni à titre personnel ni sur le fond. Nous constatons ici des écarts importants avec les aides linguistiques observées au cours du projet antérieur (Aides Linguistiques I) où les aides linguistiques se comportaient plus fréquemment comme un deuxième prestataire de services ou défenseur du client allophone.

Nous concluons *avec précaution* que l'attention explicite portée à l'importance et la technique d'une prise de rôle neutre tout au long de la formation actualisée a porté ses fruits.

2.7 Conflits déontologiques

Les conflits déontologiques sont des situations susceptibles d'enfreindre les principes fondamentaux de la déontologie, à savoir, la neutralité, l'interprétariat intégral et fidèle, la transparence ou encore le devoir de discrétion. À titre indicatif, le prestataire de services quitte la pièce et abandonne l'aide linguistique au client, le client pose des questions directes à l'aide linguistique, les personnes que l'aide linguistique interprète, parlent maintes fois à la troisième personne du singulier, l'une à côté de l'autre et non pas l'une avec l'autre.

Ces actions doivent être repoussées par l'aide linguistique. Idéalement, une aide linguistique réagit à un défi déontologique en faisant référence au code de déontologie. Autrement dit, elle précise pourquoi cette action n'est pas autorisée selon le code déontologique, et retourne le message de manière transparente à l'autre partie en vue d'exposer ce conflit.

2.7.1 Constatations phase de formation

Au cours de la formation, nous avons observé que là où un conflit surgissait, les aides linguistiques étaient souvent informées de ce qui est et n'est pas permis selon le code déontologique. Identifier les conflits déontologiques ne posait donc pas de problèmes. Le fait de repousser de manière assertive constituait toutefois un point d'amélioration. Nous avons, par exemple, pu constater qu'un conflit était évité, sans que l'aide linguistique n'explique pour autant pourquoi telle ou telle action n'est pas autorisée ou nous avons pu constater que l'aide linguistique négligeait le retour d'informations (voir 2.6). Interrompre de manière assertive et courtoise, au départ de l'entretien et en vue de présenter l'introduction déontologique, ne sembla pas non plus chose évidente.

Réagir de manière correcte et assertive aux conflits déontologiques demeurait, à l'issue de la formation, un *point d'amélioration* pour les aides linguistiques. Nous constatons toutefois que les aides linguistiques identifiaient aisément les conflits et qu'elles possédaient donc une bonne connaissance de la déontologie.

2.7.2 Constatations phase d'observation et phase d'analyse

Au cours de la phase d'observation, les aides linguistiques observées ont réagi de manière appropriée aux dénommés « grands » défis déontologiques susceptibles de mettre leur rôle neutre en danger ; lorsqu'elles étaient directement adressées par le client qui leur posait une question directe ou lorsque le prestataire de services souhaitait quitter la pièce et laisser l'aide linguistique seule avec le client. Chacune des aides linguistiques répondait correctement à de telles situations, mais il reste toutefois une certaine marge d'apprentissage au niveau de la rapidité et de la fermeté avec lesquelles les aides rappellent leur neutralité.

Dans les entretiens d'observation, nous avons constaté à plusieurs reprises comment les prestataires de services parlaient *du* client à l'aide linguistique au lieu de s'adresser directement *au* client. Nous entendons par là que le prestataire de services disait : « Est-ce que monsieur sait ce qu'il doit faire par la suite ? » au lieu de dire : « Savez-vous ce que vous devez faire par la suite, monsieur ? ». En parlant de la sorte, les prestataires de services s'adressent davantage à l'aide linguistique, comme-ci cette dernière constituait l'interlocuteur, mettant en danger sa neutralité. L'aide linguistique doit également signaler ce conflit en clarifiant que les interlocuteurs peuvent s'adresser directement.

L'analyse des entretiens d'observation mit en évidence que les aides linguistiques ne détectaient pas immédiatement ce type de conflit. Deux aides linguistiques l'ont signalé, mais seulement après plusieurs prises de parole à la troisième personne du singulier par le prestataire de services et/ou le client. La troisième aide linguistique n'a pas signalé ce conflit. Les aides linguistiques ont toutefois continué à interpréter à la première personne du singulier.

2.7.3 Conclusion réaction aux conflits déontologiques

Nous concluons que *l'identification de et la réaction aux conflits déontologiques* se sont relativement bien déroulées. Les aides linguistiques ont clairement des bonnes connaissances en ce qui concerne

les actes qui sont et ne sont pas compatibles au code déontologique. Tant au cours des jeux de rôles qu'au cours des entretiens observés, des conflits se sont présentés sous la forme de questions directes à l'aide linguistique et en provenance du client, un prestataire de services qui quitte la pièce et abandonne l'aide linguistique au client, un prestataire de services qui demande de traduire un document depuis un texte écrit et des interlocuteurs qui ne s'adressent pas directement.

Dans la plupart des cas, les aides linguistiques étaient en mesure d'identifier le conflit et de référer au code déontologique. Il est arrivé qu'un conflit n'était pas détecté (lorsque les interlocuteurs ne s'adressaient pas directement) ou que les aides linguistiques réagissaient de manière hésitante. Nous n'affirmons donc *pas que l'aspect « réagir aux conflits déontologiques » constitue un facteur de risque, mais appelons cependant à la prudence*. Le prestataire de services peut également jouer un rôle majeur à cet égard. Il lève une partie de la difficulté en se conformant au code en adressant directement le client, p. ex. ou en évitant de demander à l'aide linguistique d'effectuer des tâches qu'elle n'est pas supposée effectuer d'après sa déontologie (p. ex. traduire un document).

2.8 Maîtrise du néerlandais

Parce qu'une maîtrise insatisfaisante de la langue a un effet négatif sur la précision et l'intégralité de l'interprétariat, celle-ci comporte un risque majeur à l'égard de la qualité de la mission. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi, contrairement au précédent projet Aides Linguistiques I, d'introduire le niveau B2 en néerlandais comme prérequis à la participation à la formation.

2.8.1 Constatations phase test et formation

Nous n'avons pas évalué individuellement la maîtrise du néerlandais des aides linguistiques au cours de la formation. Effectivement, c'est à cette fin que l'examen d'entrée a été établi. Toutes les aides linguistiques avaient au minimum le niveau B2 en néerlandais, signifiant qu'elles étaient capables de rendre compte d'un récit, qu'elles possédaient suffisamment de vocabulaire et qu'elles ne commettaient pas d'erreurs répétées ou systématiques à l'égard de la grammaire.

2.8.2 Constatations phase d'observation et phase d'analyse

Dans l'analyse menée par l'Université de Gand, l'évaluation de la maîtrise du néerlandais a par contre eu droit à une place d'honneur. Le nombre d'erreurs ou de problèmes linguistiques était relativement faible. Les hésitations, les mots béquilles et instants où l'aide linguistique était à la recherche de ses mots, étaient toutefois plus fréquents.

Nous avons, par ailleurs, constaté un nombre restreint d'erreurs lexicales (p. ex., choix de mots erroné ou vocabulaire inadéquat), d'imprécisions liées à la terminologie du contexte spécifique et d'erreurs grammaticales. La grande majorité des problèmes linguistiques constatés n'a cependant pas perturbé la communication.

À certains moments, les problèmes lexicaux entraînaient une erreur d'interprétariat, par exemple, lorsque « initiative locale d'accueil » en néerlandais a été traduit comme « camp » dans la langue étrangère. Il n'est pas clair si l'aide linguistique commettait cette erreur parce qu'elle ne connaissait pas le mot ou parce qu'elle pensait que ces deux mots signifient la même chose. Ces erreurs nous rappellent toutefois que la maîtrise de la langue est inextricablement lié au principe d'intégralité et de précision.

2.8.3 Conclusion maîtrise du néerlandais

En général, nous avons constaté bien *moins d'erreurs linguistiques* qu'au cours des entretiens interprétés par les aides linguistiques observées dans le projet Aides Linguistiques I. La condition préalable d'avoir le niveau B2 en néerlandais faisait défaut au sein de ce projet, justifiant par là les écarts en matière de problèmes linguistiques.

Bien que nous ayons encore constaté un certain nombre de problèmes et erreurs linguistiques dans les prestations d'interprétariat effectuées par les aides linguistiques, nous pouvons affirmer que les aides linguistiques avec le niveau B2 en néerlandais comprennent, analysent et sont capables de reproduire les messages oraux dans l'autre langue de manière concluante. Au sein de ce projet, *la maîtrise du néerlandais, à condition que les aides linguistiques aient le niveau B2, ne peut donc être identifiée comme un facteur de risque.*

2.9 Conclusion

Nous nous basons sur les constatations issues des formations et entretiens observés pour conclure que les aides linguistiques observées fournissent des prestations qui satisfont aux exigences minimales de qualité d'un entretien interprété : *les informations interprétées étaient suffisamment complètes et précises et les principes déontologiques ont été décemment respectés.* Pour l'intégralité des critères, nous avons pu remarquer que les aides linguistiques observées obtenaient conséquemment des meilleurs scores que les aides linguistiques du précédent projet. Moyennant une certaine prudence, nous osons donc conclure que les modifications apportées au projet Aides Linguistiques II par rapport au projet Aides Linguistiques I et en termes du profil de l'aide linguistique, de la formation, ainsi que des entretiens et contextes dans lesquels une aide linguistique peut être mobilisée, ont eu une incidence positive sur la qualité des prestations des aides linguistiques.

Plus en détail nous concluons que *l'introduction déontologique, l'interprétariat à la première personne du singulier, la neutralité, l'identification des conflits déontologiques et la maîtrise du néerlandais ne représentent pas des facteurs de risque.* Nous avons aperçu peu d'infractions ou erreurs problématiques perturbant la communication ou ayant une incidence négative sur l'entretien.

Les principes de transparence et de réaction aux conflits déontologiques requièrent une vigilance accrue. Les aides linguistiques savent ce qui est et n'est pas permis selon le code déontologique, y réfèrent et offrent des retours d'informations à l'autre interlocuteur, prouvant ainsi d'une conscience déontologique suffisamment développée. Cependant, ces interventions sont occasionnellement négligées. Un prestataire de services perspicace peut apporter un certain réconfort, de par ses connaissances du code déontologique, il ou elle est plus susceptible d'éviter de tels conflits déontologiques. S'appuyant là-dessus, le prestataire de services s'adressera directement au client, n'exigera pas de l'aide linguistique qu'elle effectue des opérations qui ne sont pas en ligne avec celles qui lui sont autorisées (p. ex., traduire un document depuis un texte écrit) ou informera le client de son propre chef lorsqu'un aparté a quand même lieu et que l'aide linguistique ne clarifie pas ces informations pour ne citer que quelques exemples.

Finalement, *le principe d'un interprétariat fidèle et intégrale exige également une vigilance accrue.* Bien que les ajouts, omissions et autres modifications constatés étaient bien plus dérisoires et avaient des conséquences bien moins lourdes qu'au sein du précédent projet, nous soulignons l'importance d'une attitude prudente. Les aides linguistiques ne bénéficient pas du même niveau que les interprètes certifiés en milieu social. Dans tous les entretiens observés, la qualité de la communication pouvait

être garantie, même si des erreurs d'interprétariat surgissaient occasionnellement. *Les prestataires de services faisant appel à une aide linguistique doivent garder à l'esprit que celles-ci n'effectuent pas des prestations d'interprétariat absolument infaillibles. Dès lors, nous leur conseillons d'en être conscients et de vérifier ou de répéter les informations importantes pourvues ou demandées.*

3 Conditions mobilisation aides linguistiques

Dans ce chapitre, nous éclaircirons les conditions auxquelles répondre en vue de mobiliser une aide linguistique au sein des services. En règle générale, trois facteurs majeurs déterminent l'utilisation d'une aide linguistique: le profil de l'aide linguistique, la façon dont les prestataires de services collaborent avec les aides linguistiques et finalement, les catégories ou types d'entretiens et contextes au sein desquels les aides linguistiques sont appelées à effectuer une prestation d'interprétariat.

3.1 Profil de compétences de l'aide linguistique

Un des objectifs de ce rapport final consiste à examiner les compétences, connaissances et facultés dont un aide linguistique doit disposer pour être en mesure d'interpréter dans des contextes de services sociaux. Nous distinguons cinq facteurs essentiels :

- 1 Connaissances linguistiques ;
- 2 Connaissances déontologiques ;
- 3 Facultés d'interprétariat ;
- 4 Perception de ses propres capacités et application des stratégies de réparation ;
- 5 Connaissances des domaines d'activités et des entretiens.

Dans le projet actuel, Aides Linguistiques II, nous avons choisi d'organiser la phase d'observation au sein d'entretiens sociaux simulés dans lesquels les aides linguistiques effectuaient leur mission. Par la suite, elles ont reçu un feed-back détaillé. Nous avons longuement évalué les performances des aides linguistiques. Lors du déploiement de l'offre fixe ou structurelle des formations destinées aux aides linguistiques, nous recommandons de procéder à un screening à l'issue du parcours de formation, et ce, en vue de déterminer si une aide linguistique peut ou non être mobilisée.

En 2017, Atlas, l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique à Anvers, a organisé un parcours de formation pour les interprètes non certifiés qui seraient, par la suite, sollicités dans le cours de philosophie et citoyenneté. À la suite du parcours de formation, l'agence a formulé un avis / une recommandation par participant et portant sur les possibilités d'avoir recours à tel ou tel participant pour des missions d'interprétariat. Cet avis / cette recommandation se basait, entre autres, sur l'évaluation des prestations en cours, effectuée par le collaborateur du service interprétariat en milieu social, une autoévaluation, une évaluation de la part de l'enseignant, ainsi que les résultats de l'épreuve de langue. Afin de pouvoir juger, par aide linguistique si elle est ou non apte à être sollicitée et si elle correspond ou non au profil de compétences établi, un système similaire pourrait être introduit dans l'offre structurelle d'aides linguistiques.

3.1.1 Connaissances linguistiques

Une première connaissance requise se situe au niveau de la langue. Une aide linguistique doit maîtriser les deux langues de l'entretien de service, le néerlandais et la langue étrangère, à un bon niveau. Le projet Aides Linguistiques I a démontré la nécessité d'avoir le niveau linguistique B2, issu du Cadre de référence européen afin de pouvoir correctement transmettre des messages entre les langues. La qualité de la prestation de service, ou du moins la communication à l'appui de cette prestation de service est, en effet, seulement garantie lorsque l'aide linguistique est capable de bien comprendre, mais également de bien analyser et bien reproduire les messages oraux dans les deux

langues. Avoir recours à des aides linguistiques qui n'ont pas (encore) le niveau B2 pourrait entraîner de très gros malentendus. Une aide linguistique dont le niveau linguistique est inférieur au niveau B2 n'est pas encore suffisamment avancée dans ses compétences à l'écoute, sa compréhension et ses compétences à l'orale pour être consciente du fait qu'elle n'a pas, ou pas bien, compris une partie ou l'intégralité du message. Elle pourrait également être dans l'incapacité d'utiliser la langue de manière suffisamment aisée ou rapide (travail de secondes lors de l'interprétariat) pour combler cette lacune en appliquant des stratégies de correction et de paraphrase. En outre, les exigences mentales et le stress, propres à l'interprétariat, renforcent davantage la fragilité de la maîtrise linguistique réceptive et productive. Autrement dit, interpréter est une action qui engendre beaucoup de stress et qui est exigeante au niveau cognitif, provoquant ainsi le risque que la personne commette davantage d'erreurs que lorsqu'elle mène une conversation ordinaire, par exemple.

Dans le projet Aides Linguistiques II actuel, nous avons uniquement permis aux candidats dont le niveau linguistique en néerlandais équivalait à un B2 de participer à la formation. Nous avons testé ce niveau à l'aide d'un examen d'entrée. Compte tenu de la complexité logistique, nous n'avons pas été en mesure, dans le cadre de ce projet, de tester le niveau de la langue étrangère.

3.1.2 Connaissances déontologiques

Le deuxième prérequis se situe au niveau du code déontologique et de la faculté à l'appliquer lors d'un entretien d'interprétariat. Le code déontologique constituait le fil rouge au cours de la phase de formation destinée aux aides linguistiques. Nous expliquons ce choix par l'absence d'un cadre au sein duquel les aides linguistiques travaillent. Par ailleurs, le point de départ se constituait également du fait que tous les soutiens à la communication, interprètes et aides linguistiques confondus, sont dans l'obligation de respecter un certain nombre de principes fondamentaux, et ce, afin de garantir la qualité minimum de la communication lors de la restitution de messages oraux d'une langue à une autre, entre le prestataire de services et le client dans un contexte de services sociaux. Les principes du code de déontologie des interprètes en milieu social (Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique, 2017)³⁶, sont transposés dans la **déontologie de l'aide linguistique** comme suit :

- 1 **Le transfert fidèle et intégral du message** : « L'aide linguistique a le devoir de restituer intégralement et fidèlement tout ce qui est énoncé par les parties, et ce, sans ajouts, omissions ou modifications » ;
- 2 **La neutralité ou l'impartialité** : « L'aide linguistique adopte systématiquement une attitude pleinement neutre (impartiale), tant avant, pendant, qu'après la mission. » À cet égard, il est également important que l'aide linguistique parle à la première personne du singulier en vue de faciliter la communication directe ;
- 3 **Le devoir de discrétion** : « L'aide linguistique traite toutes les informations recueillies au cours de l'entretien ou dans le cadre de sa mission avec discrétion » ;
- 4 **La transparence** : « L'aide linguistique a le devoir d'informer les parties de tout ce qu'elle dit ou fait. Lorsqu'elle s'écarte du contenu énoncé par les parties, dans le but de réagir à une question

³⁶ L'intégralité du code de déontologie peut être retrouvée sur https://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/deontologische_code_sociaal_tolken.pdf.

directe, de se référer à la déontologie ou de demander de clarifier, elle le signalera systématiquement » ;

- 5 **L'attitude professionnelle** : « L'aide linguistique se comporte toujours de manière professionnelle et traite les parties avec respect. L'aide linguistique informe les parties de son rôle d'aide linguistique et est responsable de la qualité de la prestation ».

Dans la déontologie de l'aide linguistique, chaque élément constitutif nommé ci-dessous pèse. Une aide linguistique qui transmet parfaitement l'intégralité du contenu à l'autre interlocuteur, mais ne le traite pas avec discrétion par la suite et en parle à autrui, porte également préjudice à la qualité de la prestation de service. Il ne s'agit pas seulement de connaître ces principes, mais aussi de les appliquer correctement tout au long de l'entretien. C'est dans ce contexte qu'une aide linguistique se doit de réagir correctement lorsqu'un interlocuteur lui pose une question directe au lieu de la poser au prestataire de services pour ne nommer qu'un exemple. Un conflit déontologique fait surface, car, en effet, un aparté a lieu. Dans ce cas, l'aide linguistique n'est pas autorisée à répondre à la question, mais doit expliquer pourquoi cette action est incompatible avec le principe déontologique de neutralité ou d'impartialité. Par la suite, elle doit également clarifier de manière transparente tout aparté à l'autre partie et expliquer ce qui a eu lieu.

En vue d'acquérir la théorie et d'apprendre à l'appliquer dans la pratique, les aides linguistiques ont besoin, au cours de leur formation, d'un mélange varié formé de connaissances de base, connaissances appliquées, sessions de questions - réponses et jeux de rôles didactiquement soutenus. L'application cohérente de la déontologie n'est acquise qu'au moyen de nombreux exercices aux scénarios réalistes et s'inscrivant dans un cadre sûr. Parallèlement au module de théorie caractérisé par des sessions théoriques approfondies, nous avons organisé des sessions pratiques qui laissaient amplement le temps, à l'issue de la prestation, de donner du feedback et de réfléchir. Nous avons, par ailleurs, fait usage de matériel pédagogique se rapprochant au mieux de la réalité, comme une vidéo anonymisée rendant compte d'un entretien interprété par une aide linguistique. De par le changement de perspective provoqué par la vidéo, s'appuyer de la sorte sur ce type de matériel didactique assure une stratégie très efficace pour stimuler la réflexion et combler le fossé entre la théorie et la pratique. Parallèlement à cela, nous avons pratiqué à l'aide de jeux de rôles s'inscrivant dans un contexte particulier et basés sur des entretiens de services réels.

3.1.3 Facultés de transfert

Nous entendons par facultés de transfert, les compétences requises de la part de l'aide linguistique pour pouvoir transmettre des messages dans une autre langue. Ces compétences sont étroitement liées aux connaissances linguistiques et déontologiques. Les facultés de transfert demandent une mémoire à court terme fortement développée. Pour pouvoir interpréter un message, il ne faut pas seulement le comprendre, le saisir et être capable de le restituer ou de le convertir correctement, il faut également être en mesure de le retenir. Compte tenu de la courte durée du parcours de formation pour aides linguistiques, il nous a été impossible d'enseigner les techniques élaborées de la prise de notes, soutenant la mémoire et telle qu'est le cas pour les interprètes certifiés en milieu social. Il est, dès lors, primordial que la mémoire de travail d'une aide linguistique est suffisamment développée. Comme décrit dans l'étude, les aides linguistiques effectuent des prestations au sein d'entretiens où les informations fournies par tour de prise de parole demeurent restreintes : le prestataire de services ou le client a donc tout intérêt à ne pas transmettre plus d'une à deux phrases par prise

de parole. Bien que ces prises de parole soient relativement courtes, il demeure indispensable de disposer d'une bonne mémoire en vue de transmettre l'intégralité des éléments constituant le message. Transférer des messages (tours) plus longs d'une langue à une autre peut venir s'ajouter au palmarès des aides linguistiques par le biais d'une formation continue, en assimilant les techniques spécifiques de la prise de notes qui soutient la mémoire, pour ne nommer qu'un exemple.

Parallèlement à cela, l'aide linguistique doit pouvoir s'appuyer sur des compétences de coordination, étroitement liées à l'application du code déontologique. L'aide linguistique est responsable du respect des principes déontologiques. Effectivement, elle doit exiger la parole lorsqu'un tour devient trop long, veiller à ce que les interlocuteurs n'interrompent pas, continuer à transmettre les informations manquantes suite à une interruption. Par conséquent, une aide linguistique doit être suffisamment assertive pour incarner ce rôle de coordination au cours de l'entretien.

Ces compétences ont été largement élaborées au cours de la formation destinée aux aides linguistiques.

3.1.4 Perception de ses propres capacités et application des stratégies de réparation

Avoir conscience de ses propres connaissances et compétences est un aspect d'importance majeure. Une aide linguistique doit être en mesure de bien jauger la quantité d'informations par tour qu'elle est capable d'assumer. Par ailleurs, elle doit procéder à un autocontrôle lorsqu'elle n'a pas ou pas entièrement compris le message.

Être capable de distinguer les instants où l'on atteint les limites de sa mémoire ou les instants dans lesquels une partie du message demeure incomprise, permet d'appliquer des stratégies de réparation visant à combler les lacunes. Au cours des formations, nous nous sommes amplement attardés sur le sujet. Nous avons insisté sur l'importance d'un interprétariat intégral et précis et avons transmis bon nombre d'astuces utiles pour y arriver : demander de répéter, demander au prestataire de services ou au client de fractionner un message en plus petites parties ou demander d'expliquer un terme lorsqu'il n'a pas été bien saisi.

En effet, une aide linguistique ne peut être appelée à interpréter dans les mêmes entretiens et contextes qu'un interprète certifié en milieu social. Les entretiens interprétés par les aides linguistiques doivent être moins complexes d'une part et les tours de prises de parole plus courts d'autre part. L'aide linguistique doit également veiller à ce que les exigences de base d'un entretien « simple » soient respectées et s'assurer de pouvoir effectuer une prestation d'interprétariat de qualité.

3.1.5 Connaissances des domaines d'activités et des entretiens

Finalement, il est indispensable que l'aide linguistique soit suffisamment familiarisée au domaine d'activités de la prestation de service au sein de laquelle elle effectuera une performance d'interprétariat. Cela lui permettra de situer ce qui se passe dans un entretien, de saisir la raison de telle ou telle action, de comprendre et de restituer dans l'autre langue les termes spécifiques propres à la prestation de service. Au cours de la formation, nous avons brièvement introduit tous les domaines d'activités et nous avons également pratiqué au moyen de jeux de rôles qui se basaient sur des entretiens de services réels. Dans ces jeux de rôles, la terminologie propre au contexte était souvent de mise, ce qui donna aux aides linguistiques l'opportunité de l'appréhender. Ces connaissances doivent toutefois être davantage affinées à l'issue de la formation. Effectivement, il n'est pas faisable dans le délai d'une

courte formation et d'un point de vue pratique, de s'attarder longuement sur tous les contextes et entretiens de prestations de services possibles, ainsi que sur leur terminologie spécifique. Ici aussi, une formation continue est avisée.

3.2 Entretiens et contextes

Les aides linguistiques peuvent être déployées dans des entretiens de routine, simples, fortement pré-établis et prévisibles, qui abordent des sujets non délicats. À titre indicatif, il peut s'agir d'un entretien lors duquel le prestataire de services s'appuie sur un document écrit (un règlement, protocole, questionnaire, p. ex.) pour organiser le déroulement de l'entretien. De par leur nature prévisible et leur structure simple, ce sont principalement les entretiens à sens unique visant à octroyer des informations pratiques et générales et lors desquels la contribution escomptée du client demeure limitée, qui constituent des environnements de travail sûrs.

Au cours du projet nous avons adopté plusieurs critères en vue de déterminer si les entretiens au sein des organisations répondaient à ces conditions :

- 1 Une structure d'entretien simple ;
- 2 Un entretien à but informatif ;
- 3 Des sujets de conversation simples et non délicats ;
- 4 Une contribution restreinte de la part du client ;
- 5 Peu de terminologie spécifique et technique.

Ces critères seront plus amplement élaborés dans les volets ci-dessous.

L'annexe 5 à la partie 1 : « Liste descriptive : entretiens d'interprétariat pour aides linguistiques » offre un aperçu des entretiens qui remplissaient ces critères dans l'actuel projet.

3.2.1 Structure de l'entretien

Le premier prérequis est que l'entretien fasse preuve d'une structure établie. Nous entendons par là qu'un entretien de service particulier doit systématiquement se dérouler de la même manière ou de manière similaire et qu'il doit plus ou moins se dérouler dans le même ordre (ligne d'action), indépendamment du client avec lequel le prestataire de services mène l'entretien. L'entretien se caractérise par un fil conducteur établi qui est étroitement suivi par le prestataire de services. Nous faisons allusion aux entretiens qui s'appuient sur des documents, tels un questionnaire, un règlement, une feuille de route pour une demande auprès de la commune, une fiche d'inscription ou une brochure informative.

Cette structure établie permet à l'aide linguistique de ne pas se heurter à des surprises et de se préparer de manière optimale à l'entretien. Les documents fils conducteurs d'un entretien particulier peuvent également être mis à la disposition de l'aide linguistique.

3.2.2 But de l'entretien

Le but de l'entretien est un deuxième prérequis. Afin de limiter la complexité de l'entretien, nous misons sur des entretiens dont le but est d'informer. D'une part, il peut s'agir d'un prestataire de services

ayant à cœur de fournir des renseignements au client. Nous entendons par là, des renseignements pratiques et d'ordre général, tels une procédure, un règlement d'école ou un règlement d'ordre intérieur, un aperçu des services offerts par l'organisation. D'autre part, il peut également s'agir d'un prestataire de services ayant à cœur de recueillir des renseignements pratiques auprès du client. Nous entendons par là, des entretiens lors desquels le prestataire de services parcourt un questionnaire pour débiter un accompagnement ou une procédure de demande pour laquelle le prestataire de services a besoin de renseignements pour pouvoir compléter le questionnaire, par exemple.

3.2.3 Sujet(s) de l'entretien

Un troisième prérequis a trait au sujet de l'entretien. Il est important que les thèmes de conversation abordés au cours de l'entretien ne soient pas complexes, techniques, délicats ou chargés d'émotions. Il coule de source que le sujet et le but de l'entretien sont étroitement liés. Comme mentionné ci-dessus, nous entendons principalement des entretiens à but informatif.

3.2.4 Contribution des interlocuteurs

Un entretien simple se caractérise tout autant par la contribution des interlocuteurs. Nous entendons par là, principalement des entretiens à sens unique, se dirigeant du prestataire de services en direction du client. C'est donc le prestataire de services qui conduit l'entretien et en détermine le déroulement. Ce dernier a essentiellement la parole afin de fournir ou demander des renseignements. En règle générale, nous parlons donc d'entretiens impliquant peu de contribution de la part du client.

3.2.5 Terminologie

Finalement, la terminologie constitue également un point d'attention. Au plus le vocabulaire propre à la situation ou les termes techniques sont nombreux, au plus la tâche devient lourde pour l'aide linguistique qui, au long de sa courte période de formation, n'a pas acquis un vaste vocabulaire, tel qu'est le cas pour un interprète certifié en milieu social.

3.3 Prestataires de services

Les aides linguistiques ne peuvent être menées à effectuer des interprétariats dans les mêmes entretiens et contextes que les interprètes certifiés en milieu social. Cependant, le fait qu'un entretien est délimité, structuré et peu complexe, tel qu'explicité plus haut, dépend aussi du prestataire de services qui mène l'entretien. C'est pourquoi il est important de lui transmettre quelques lignes directrices relatives à l'usage de la langue et l'organisation de l'entretien. Sur le plan déontologique, le prestataire de services a également un rôle à jouer. Le brouillage du rôle de l'aide linguistique suite à des actes déontologiques inadéquats (p. ex., ne pas agir de manière neutre, mener un aparté) constitue une responsabilité partagée. Les prestataires de services, aussi, ont besoin d'être sensibilisés au sujet de la conduite déontologique adoptée par l'interprète et l'aide linguistique.

Dans le cadre du projet, le besoin en matière de sensibilisation ou d'accompagnement a été assuré par l'introduction de directives spécifiques relatives à la langue et l'organisation de l'entretien. Par ailleurs, le prestataire de services a été amplement informé des connaissances et du savoir-faire des aides linguistiques et de leur cadre déontologique au cours d'un entretien téléphonique. Dans un déploiement futur du moyen de communication Aides Linguistiques, nous recommandons d'incorporer ces

directives et cette séance d'informations dans une formation plus vaste portant sur la manière dont les prestataires de services sont au mieux de gérer le multilinguisme.

En outre, il ne semble pas anodin d'incorporer aux actions de la politique linguistique le questionnaire de l'interview ethnographique menée auprès des prestataires de services. Dans le cadre de ce projet, cette interview précédait les exercices de pratique effectués par les aides linguistiques dans les prestations de services (la phase d'observation) et c'est grâce à ces interviews que nous avons pu cartographier les prestations de services des organisations et leurs types d'entretiens. Il n'est pas inutile non plus de s'appuyer là-dessus pour identifier les entretiens de services qualifiables à un interprétariat par une aide linguistique.

3.3.1 Directives en termes de l'utilisation de la langue et de l'organisation de l'entretien

Parallèlement à l'appréciation des connaissances (déontologiques) de l'aide linguistique, le prestataire de services peut veiller à ce que la communication s'inscrive dans un environnement sûr et au sein duquel le niveau de difficulté demeure limité pour l'aide linguistique. Nous distinguons trois piliers fondamentaux en termes d'usage de la langue et d'organisation de l'entretien :

- 1 Un néerlandais simple et un langage clair ;
- 2 Des prises de parole limitées et structurées ;
- 3 Le contrôle de la compréhension.

Ces directives ont été transmises aux prestataires de services durant la phase d'observation. Les directives détaillées, assorties de quelques exemples peuvent être retrouvées à l'annexe 3 de la partie 1 : « Directives destinées aux prestataires de services ».

Un néerlandais simple et un langage clair

Il est d'abord et avant tout important que le prestataire de services parle clairement et suffisamment lentement, tout en gardant une certaine spontanéité. Le prestataire de services ne doit pas hésiter à expliquer les mots difficiles et il est dans son intérêt de se servir de mots courants et transparents. Si le message traite de sujets particuliers, il ou elle prendra d'abord le temps d'élucider les mots y ayant trait.

Des phrases actives, formées de mots simples et transparents peuvent être d'une grande utilité. D'autre part, il est important de ne pas exagérer dans l'emploi d'un langage formel, d'abréviations et de dialectes. C'est en respectant ces consignes que le prestataire de services peut garantir une compréhension certaine de la part de l'aide linguistique.

Finalement, rien n'empêche le prestataire de services de répéter des informations d'importance capitale ou d'éventuellement les reformuler. Là où le prestataire de services en a la possibilité, il ou elle peut également s'appuyer sur des photos, gestes ou pictogrammes. Il peut être dans le meilleur intérêt du client qui reçoit des renseignements au sujet d'une grille d'horaires de cours, par exemple, d'également visualiser cette grille (Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique, non daté).³⁷

³⁷ Pour plus de conseils au sujet de la communication avec des allophones, voir poster sur <https://www.integratie-inburgering.be/10tips>

Des prises de parole limitées et structurées

Le prestataire de services doit s'assurer que l'entretien se déroule de manière structurée. C'est dans ce contexte, qu'il ou elle peut parcourir les différents sujets de conversation au départ de l'entretien. Il est dans l'intérêt du prestataire de services d'indiquer l'instant où un nouveau sujet de conversation débute ou prend fin.

Il n'est pas dans l'avantage du prestataire de services de prendre des prises de parole trop longues. Nous entendons par courte prise de parole, des messages n'excédant pas une à deux phrases par tour. Dans tous les cas, il doit s'agir d'unités de pensées ou de sections orales *de courte durée*. Autrement dit, le prestataire de services doit régulièrement donner le temps à l'aide linguistique d'interpréter, lui permettant ainsi de retenir et de restituer tous les éléments constituant le message. En outre, il vaut mieux que le prestataire de services se limite à la quintessence du message. Il ou elle n'a aucun intérêt à transmettre des renseignements qui ne sont d'aucune utilité au client.

Le contrôle de la compréhension

Une dernière directive fondamentale aux prestataires de services constitue à vérifier si le client a, ou non, compris le message. Lorsque le prestataire de services suspecte un interprétariat non intégral, il est bénéfique de demander au client s'il a compris toutes les informations ou de les vérifier concrètement en demandant au client d'expliquer avec ses propres mots. À l'issue de l'entretien, il peut être utile de répéter les informations les plus capitales. Il peut s'agir des étapes qu'un client doit entreprendre en vue de compléter une certaine procédure ou des détails relatifs à un éventuel suivi.

Parallèlement à ces directives destinées aux prestataires de services qui collaborent avec des aides linguistiques, nous recommandons les formations ayant trait à l'utilisation d'un langage clair ou d'un néerlandais précis et qui font déjà partie de l'offre actuelle.

3.3.2 Directives en termes de la déontologie

Au niveau de la déontologie, le prestataire des services peut également apporter un certain soutien. Avoir conscience de ce qui est et n'est pas permis de la part de l'aide linguistique permet de limiter le nombre de conflits déontologiques, ce qui lui facilitera grandement la tâche. En effet, réagir de manière correcte et assertive à un conflit déontologique, informer l'autre interlocuteur en toute transparence et continuer à interpréter ce qui a été dit avant, pendant et après le conflit semblait régulièrement former un défi pour les aides linguistiques. Dans le cadre d'une formation, Atlas, l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique à Anvers a rédigé quelques conseils destinés aux enseignants en philosophie et citoyenneté qui font appel à des interprètes (Atlas, 2017). Nous nous sommes basés sur ces conseils pour établir les directives ci-dessous, destinées aux prestataires de service et se rapportant à la déontologie :

- 1 Au départ de chaque entretien, accordez à l'aide linguistique le temps nécessaire à la présentation de son introduction en 2 langues ;
- 2 Ne donnez pas de renseignements personnels sur l'aide linguistique aux clients ;
- 3 Ne laissez jamais l'aide linguistique seule avec le client. Évitez également qu'elle doive attendre avec les clients dans le couloir ou le locale et préférez lui faire prendre place dans la salle d'attente ;

- 4 Parlez au client et non à l'aide linguistique. Le client aura souvent tendance à s'adresser à l'aide linguistique. Rappelez-lui qu'il peut vous adresser directement ;
- 5 Ne laissez pas l'aide linguistique prendre part à l'entretien ;
- 6 Ne dites rien qui ne doit ou ne peut être interprété ;
- 7 Ne laissez pas l'aide linguistique effectuer d'autres tâches que celle qui consiste à interpréter (apporter le café, accompagner le client jusqu'à un certain point, traduire un texte écrit, ...).

Hormis ces directives destinées aux prestataires de services qui collaborent avec des aides linguistiques, nous recommandons également les formations concernant la collaboration avec les interprètes en milieu social, formations qui existent déjà à ce jour. Nous recommandons également que ces directives spécifiques se voient attribuer une place au sein de ces formations existantes ou au sein de formations similaires.

4 Organisation offre différenciée

4.1 Les aides linguistiques au sein d'un plus large éventail de fonctions de liaison

Dorénavant, nous raisonnons à partir d'une politique linguistique globale, au sein de laquelle les outils soutenant la communication et appelés « fonctions de liaison » sont utilisés dans la communication avec des clients allophones durant des prestations de services où les chances de pratique du néerlandais demeurent.

Plus haut, nous avons déjà mentionné l'exemple de l'éventail de communication. Cet outil de sélection des différentes fonctions de liaison prête main-forte aux prestataires de services lorsqu'ils doivent identifier la fonction à laquelle avoir recours dans tel ou tel type de communication et en vue d'obtenir le meilleur résultat possible. L'éventail de communication ne constitue d'ailleurs pas uniquement un outil de sélection, il s'agit également d'une formation destinée aux prestataires de services. En effet, l'éventail de communication décrit les différentes fonctions de liaison et illustre la manière dont elles peuvent être utilisées au mieux. En outre, l'éventail se voit systématiquement élargi de nouvelles fonctions de liaison fraîchement « extraites ».

Dorénavant, « Aides Linguistiques » s'inscrira également dans cet éventail. Non pas une seule, mais un éventail de fonctions de liaison jouera un rôle de plus en plus conséquent dans le soutien communicatif des prestations de services. Au sein de cette plus vaste politique linguistique et plus particulièrement au sein de l'éventail de communication, on proposera, parallèlement aux interprètes certifiés en milieu social, une offre d'aides linguistiques, faisant état des profils spécifiques et du parcours personnel test et formation au sujet duquel nous avons longuement écrit plus en amont dans ce rapport final.

4.2 Recrutement des aides linguistiques

Le projet Aides Linguistiques I a déjà abouti à un format réutilisable en vue de recruter des aspirants interprètes en milieu social et aides linguistiques habitant dans ou à proximité relative des villes ou de la région concernée, et ce, en collaboration avec l'Agence et les administrations locales. Ce recrutement à proximité augmente les chances de disposer d'interprètes et aides linguistiques disponibles « dans la propre région », c'est-à-dire, à proximité.³⁸

Pour le recrutement des candidats, le projet Aides Linguistiques I a exploité les réseaux locaux des administrations locales concernées, étant elles-mêmes chargées du recrutement des candidats. Offrant une grande plus-value, nous avons décidé d'appliquer la même approche de recrutement au sein du projet Aides Linguistiques II Flandre occidentale, plus particulièrement par le biais d'une collaboration avec la ville de Courtrai et le département régional Flandre occidentale de l'Agence. Une fois encore, nous avons été en mesure de recruter des candidats potentiels originaires de la région et disposant principalement de connaissances en matière des langues rares, les langues pour lesquelles les interprètes en milieu social et aides linguistiques sont indispensables dans les services.

Ce recrutement local a permis au projet Aides Linguistiques I de disposer d'aides linguistiques dont 70 % parlaient des langues rares. À d'autres périodes de recrutement, ce chiffre ne s'élevait qu'à 10 ou 30 %. Le recrutement local prête main-forte à la recherche de candidats maîtrisant des langues rares,

³⁸ À son tour, la proximité des interprètes en milieu social et des aides linguistiques est susceptible d'engendrer une problématique qui lui est propre, à savoir des interprètes et aides linguistiques qui habitent trop près (et font donc partie des réseaux locaux) pour être en mesure d'adopter une attitude neutre ou impartiale. Même lorsque les interprètes et aides linguistiques se situent « à proximité », impliquant une certaine commodité pratique, il peut être opportun d'opter, dans certains cas, pour des interprètes ou aides linguistiques ne vivant pas / ne se situant pas « à proximité ».

sans toutefois être infaillible. Certaines langues se font tout simplement très rares étant donné que ses locuteurs sont des immigrants récents dont une minorité d'entre eux seulement maîtrise déjà bien le néerlandais.

Toutes les communes ne disposent pas d'une échelle appropriée pour recruter un nombre de candidats suffisant aux séances infos, examens d'entrée et formations. Les villes centrales et leur voisinage sont, en termes du nombre d'habitants et de la diversité linguistique, des lieux de recrutement intéressants pour les aspirants interprètes en milieu social et aides linguistiques.

Les villes ou communes de plus petite taille s'y prêtent moins bien, à moins qu'elles ne se rattachent les unes aux autres jusqu'à l'obtention d'une échelle similaire à celle des villes centrales, ou qu'elles ne se collent à la ville centrale la plus proche.

4.3 Reconnaissance des aides linguistiques

Tout au long du rapport, nous avons suggéré à plusieurs reprises de déployer les aides linguistiques brièvement formées au sein de contextes d'entretien fortement délimités. Par ailleurs, nous recommandons fortement le suivi de contrôle de leurs prestations en pratique, ainsi qu'une formation continue de la part des aides linguistiques.

La formation continue des aides linguistiques peut être organisée au moyen de moments de rappel des connaissances, des demi-journées de formation lors desquelles les connaissances et compétences sont davantage pratiquées, approfondies ou élargies.

En outre, il est fortement conseillé aux aides linguistiques, tout comme aux interprètes en milieu social, de prendre part à des interventions et coachings supervisés lors desquels ils pourront échanger en compagnie de leurs pairs et réfléchir à leurs expériences de travail, discuter des difficultés et seront, par ailleurs, soutenus dans la gestion des tensions et éventuelles expériences traumatisantes (*coping*) auxquelles ils font face lors de la réalisation de leur mission.

La formation continue est également rendue possible en permettant aux aides linguistiques de s'inscrire au parcours de formation et de certification interprétariat en milieu social. À condition de suivre la formation supplémentaire et de réussir, ultérieurement, l'épreuve de certification, elles peuvent donc devenir des interprètes certifiés en milieu social.

À l'issue de la formation Aides Linguistiques, les candidats sont reconnus au moyen d'une *attestation aide linguistique*. Comme mentionné ci-dessous, ils peuvent également s'inscrire au parcours de formation et de certification interprétariat en milieu social et donc également obtenir le *certificat d'interprète en milieu social*.

4.4 Une offre différenciée d'interprètes certifiés en milieu social et d'aides linguistiques en vue d'obtenir une offre de soutien satisfaisant davantage les besoins

C'est ainsi que naît une offre différenciée d'aides linguistiques qui vient s'ajouter à l'offre existante d'interprètes en milieu social. C'est, en soi, une consolidation de l'offre, car si les aides linguistiques sont déployées au sein d'entretiens de services fortement délimités, la possibilité d'avoir recours aux interprètes en milieu social dans d'autres entretiens se voit augmentée. Par conséquent, l'offre en soutien à la communication augmente de manière globale.

Étant donné que le recrutement se fait localement / dans la région, les chances que davantage d'aides linguistiques se situent à proximité des utilisateurs, les organisations de prestations de services et les administrations locales, augmentent pareillement. Lorsque les aides linguistiques évoluent vers des interprètes en milieu social, cette constatation est également valable pour les interprètes en milieu social. Cet ensemble entraîne une diminution probable des frais de déplacement. Ce raisonnement repose sur l'hypothèse que le coût de la formation et de l'offre en matière d'aides linguistiques ne se répercutera pas sur les budgets alloués aux interprètes en milieu social. Cela conduirait, effectivement, à une moindre satisfaction de la demande globale en soutien à la communication dans les prestations de services.³⁹

4.5 Les jalons d'une offre différenciée

Nous décrivons les grandes lignes au long desquelles une éventuelle offre d'aides linguistiques peut être organisée à l'avenir :

- 1 **Offre au sein d'une politique linguistique globale** : La manière dont les fonctions de liaison se voient utilisées doit s'inscrire au sein d'une politique linguistique globale dans l'esprit de la section 5 de l'article 43 de l'arrêté relatif à la politique flamande de l'intégration du 7 juin 2013 : « La politique linguistique [...] comprend un ensemble cohérent et structurel de mesures organisationnelles visant, d'une part, à éliminer le seuil linguistique pour les allophones et, d'autre part, à créer un maximum d'opportunités d'apprentissage du néerlandais pour les allophones. »⁴⁰ ;
- 2 **Alignement de l'offre des interprètes certifiés en milieu social sur l'offre des aides linguistiques** : Le recours à des interprètes certifiés en milieu social et aides linguistiques doit se faire de manière coordonnée. Dans le cas contraire, une fragmentation dans l'utilisation des deux fonctions de liaison se ferait ressentir, entraînant une diminution du soutien au prestataire de services au lieu d'une augmentation.
- 3 **Alignement sur la demande des administrations locales** : La formation et l'offre (« *matching* ») des aides linguistiques doit se greffer sur la demande diversifiée en soutien linguistique qui existe au sein des administrations locales et des organisations prestataires de services.

4.6 Mise en œuvre des projets Aides Linguistiques I et II

Nous entrons dans une phase qui nous permet d'incorporer l'offre des aides linguistiques de l'Agence en tant que produit à part entière dans un projet de mise en œuvre qui se déroulera du 1 janvier au 31 décembre 2021. Les volets suivants s'inscrivent au sein de ce projet de mise en œuvre :

- 1 L'organisation de séances infos pour les promoteurs (p. ex. administrations locales) au sujet du contenu de la fonction « Aides Linguistiques » ;
- 2 Inscription des aides linguistiques au sein d'une plus vaste politique linguistique (en les incorporant, entre autres, à l'Éventail de Communication et en élaborant un modèle décisionnel relatif aux aides linguistiques) ;

³⁹ Dans le champ d'application de ce projet d'étude, il a été supposé que les aides linguistiques travaillent, par définition, sous un statut de bénévole. Les bénévoles ne demeurent pas éternellement disponibles et une importante rotation peut avoir lieu. Qui plus est, les indemnités aux bénévoles sont soumises à un plafond annuel. Ces deux réalités ont un effet débilisant sur la poursuite d'une offre qui satisfait (davantage) les besoins en soutien à la communication.

⁴⁰ Voir <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023121.html#H1061543>

- 3 Le recrutement des aspirants aides linguistiques en collaboration avec les administrations locales et au moyen de matériel promotionnel ;
- 4 L'organisation d'un parcours de formation pour aides linguistiques, composé d'une séance info, d'un examen d'entrée et de journées de rappel des connaissances tel qu'est le cas dans l'actuel projet d'étude ;
- 5 Davantage de soutien et d'accompagnement aux aides linguistiques par le biais d'intervisions ou sessions de coaching ;
- 6 Soutien des administrations locales dans, entre autres, le *matching* de l'offre en aides linguistiques à la demande (harmonisation de la demande et de l'offre) et la délimitation d'entretiens et contextes réalisables.

Nous recommandons de faire suivre le projet de recherche d'une étude sur la manière dont un tel cadre commun d'accords et de lignes directrices, ainsi qu'une forme d'organisation basée sur ceux-ci, peuvent être mis en place. Le projet de mise en œuvre mentionné plus haut entrera en vigueur en janvier 2021.

5 Collaboration interrégionale

Comme explicité dans l'introduction de ce rapport, le projet Aides Linguistiques II s'inscrit dans le plus vaste projet Interreg AB Réfugiés - Social. Au sein de ce projet, des acteurs issus de la Flandre occidentale, de la Wallonie et du nord de la France prennent des mesures pour renforcer les soins et l'accompagnement social aux migrants. L'objectif est de mettre en place une meilleure prestation des services des infrastructures, un accompagnement complémentaire et des expériences novatrices et généralisables

Le projet Aides Linguistiques II a abouti à une expertise diversifiée concernant le profil et l'utilisation des aides linguistiques. Nous clôturons ce projet avec un format établi pour le parcours de formation destiné à ces aides à la communication, brièvement formées, ainsi qu'avec un aperçu des conditions à remplir à plusieurs niveaux afin de pouvoir faire appel aux aides linguistiques.

En vue de concrétiser une utilisation transfrontalière des aides linguistiques en Flandre occidentale, en Wallonie et dans le nord de la France, il est d'abord et avant tout indispensable de mettre en commun les éléments suivants dans les trois régions :

- 1 Le concept, le profil et la définition d'un aide linguistique (voir chapitre 3.1, p. 160) ;
- 2 L'opération de recrutement des aspirants aides linguistiques (voir chapitre 4.1.2, p. 169) ;
- 3 La sélection, formation initiale et formation continue de ces aides linguistiques selon un certain format, en vue d'atteindre des objectifs d'apprentissage spécifiques (voir chapitre 4 de la partie 1, p. 51) ;
- 4 Le système de mobilisation de ces aides linguistiques dans les prestations de services de ces trois régions où la demande est harmonisée à l'offre (« *matching* »).

Les différentes phases de mise en œuvre du projet ont été amplement décrites dans les différents rapports intermédiaires du projet Aides Linguistiques II. L'intégralité de cette construction est réalisée dans ce rapport final au moyen de reportages intermédiaires que l'équipe de projet a systématiquement présentés aux et discuté avec le coordinateur de la Flandre occidentale et les partenaires de la Wallonie et du nord de la France de ce projet (partiel) (de Interreg AB Réfugiés – Social), à l'occasion d'un comité de concertation fondée à cette fin.

Les rapports intermédiaires et ce rapport final ont été intégralement traduits vers le français et transmis aux partenaires, si bien que tous les éléments constitutifs à l'obtention des résultats du projet dans les différentes régions limitrophes sont à leur disposition pour un déploiement dans la pratique.

Nous avons, par ailleurs, envisagé la possibilité de déployer les aides linguistiques de manière transfrontalière dans les prestations de services de la Flandre occidentale, de la Wallonie et du nord de la France. Mobiliser les aides linguistiques de la Flandre occidentale sur l'autre versant de la frontière (linguistique), ne sembla toutefois pas réalisable au sein du projet Aides Linguistiques. Une telle mobilisation transfrontalière exige une solide maîtrise de la langue au niveau des connaissances réceptives et productives, et ce, en français, en néerlandais et en langue étrangère. Étudier ces connaissances linguistiques au sein du projet Aides Linguistiques ne sembla pas possible, et pas seulement parce que les aides linguistiques ont indiqué ne pas du tout ou pas suffisamment maîtriser le français, mais également parce qu'un deuxième examen d'entrée pour tester les connaissances linguistiques en français (à côté du néerlandais) était logiquement irréalisable et difficile à programmer chez les aides linguistiques qui ont déjà dû libérer beaucoup de temps pour le reste du parcours de formation. Une autre option qui nous permettrait de mobiliser des aides linguistiques de part et d'autre de la frontière

consiste à ce que le prestataire de services en question maîtrise suffisamment le néerlandais ou le français pour travailler avec les aides linguistiques flamands ou français, ce qui demande, une fois de plus, des mécanismes de contrôle de langue supplémentaires en vue de garantir un soutien communicatif de qualité.

L'utilisation des aides linguistiques « au-delà des frontières » requiert de la part des aspirants aides linguistiques, des connaissances linguistiques et des connaissances relatives aux domaines d'activités et le langage spécifique des services publics et sociaux dans les différentes régions, ce qui, dans le champ d'application de ce projet, à savoir les possibilités limitées d'une courte formation et les contours du travail de bénévole, sont hors de portée.

Grâce à la transmission du savoir-faire qui a eu lieu au cours des consultations à l'occasion de l'organe de concertation interrégional susmentionné et grâce aux traductions en français du rapportage intermédiaire et de ce rapport final, nous pouvons conclure que les éléments constitutifs ont été fournis sur une base transfrontalière à tous les partenaires impliqués en vue de concrétiser, dans la pratique, l'éventuel recrutement, sélection et formation des aides linguistiques.

Le cas échéant, ces éléments constitutifs méritent d'être intégrés dans la nature spécifique des services de chaque région. Les services publics et sociaux sont comparables dans les régions concernées, mais il existe néanmoins des différences en matière de leur structure et du fonctionnement des différentes infrastructures sociales. Chaque intégration, y compris celle des aides linguistiques, devra considérer ces idiosyncrasies régionales.

Il est désormais possible, par le biais du projet Aides Linguistiques, de recruter, sélectionner et former (brièvement) les aides linguistiques dans chaque région, de manière très pratique et relativement rapide. La « machinerie » (le parcours aides linguistiques) est là, les « conducteurs » (formateurs et institut(s) de formation) sont présents et le savoir-faire nécessaire à l'intégration idiosyncrasique de la « machinerie » dans chacune des régions est disponible.

Le service de certification interprétation en milieu social de l'Agence reste également disponible pour la coordination avec les partenaires du projet, et ce, en matière de la mise en œuvre ultérieure des résultats du projet et donc du parcours des aides linguistiques (plus spécifiquement : les formations Aides Linguistiques) dans les régions concernées.

Toute mise en œuvre des résultats du projet en Wallonie et dans le nord de la France devra se faire en collaboration avec les organisations et services respectifs, porteurs du même savoir-faire et des mêmes missions dans chacune des régions.

6 Conclusion et recommandations

Ce dernier chapitre rend compte des conclusions et recommandations du projet Aides Linguistiques II. Notre conclusion générale est que les aides linguistiques observées au cours du projet effectuent des prestations qui répondent aux exigences minimales de qualité en matière d'un entretien interprété. Cette prestation est le résultat :

- d'un screening linguistique plus strict grâce à l'introduction de l'examen d'entrée néerlandais (B2) ;
- d'une formation laissant suffisamment d'espace à la théorie et la pratique et au sein de laquelle :
 - l'attention particulière portée aux principes déontologiques, à l'importance du code déontologique et aux dangers de son non-respect est de mise ;
 - les aides linguistiques ont l'opportunité de pratiquer dans des contextes se rapprochant au mieux de la réalité, au moyen de jeux de rôles basés sur des entretiens qui ont recours à des aides linguistiques ;
 - des stratégies en vue d'interpréter aussi intégralement et précisément que possible sont inculquées.
- d'une mobilisation sélective des aides linguistiques au sein d'entretiens simples, abordant des sujets peu complexes et peu sensibles, qui sont délimités et préstructurés et lors desquels la contribution escomptée du client demeure limitée ;
- des directives spécifiques destinées aux prestataires de services.

Nous appelons toutefois à la prudence lors de l'interprétation de ces résultats. Le groupe observé demeure relativement restreint. Nous recommandons donc de procéder à des observations et évaluations similaires auprès de plus vastes groupes d'aides linguistiques.

Dans ce qui suit, nous rédigerons plus en détail les conclusions et recommandations par volet de ce rapport de recherche.

6.1 Partie 1 : De l'analyse environnementale à la phase d'observation

Dans le projet Aides Linguistiques II, mené à Courtrai et dans ses communes avoisinantes, nous avons examiné si nous pouvions également mobiliser des aides linguistiques dans certains entretiens et contextes, parallèlement aux interprètes certifiés en milieu social. À cet effet, nous nous sommes appuyés sur les constatations et recommandations issues du projet Aides Linguistiques I.

Analyse environnementale

Avant de procéder au recrutement des candidats pour la phase test et formation, nous avons brossé la place du projet au sein d'un plus large éventail de fonctions de liaison. Dans l'analyse environnementale, nous avons donc vérifié la manière dont les prestataires de services communiquent avec leurs clients allophones. Les organisations de prestations de services situées dans le sud de la Flandre occidentale indiquent clairement avoir recours à une multitude de fonctions de liaison favorisant la communication. Le soutien à la communication sur laquelle ces organisations s'appuie est essentiellement choisi en fonction de la prestation de service spécifique, le type d'entretien, la nécessité qui se fait ressentir, les besoins et possibilités des clients, ainsi que la nature de la situation. Nous retenons que les prestataires de services ont essentiellement recours à un néerlandais simple ou une langue de contact commune pour faciliter la communication. Les interprètes occasionnels issus du

réseau du client ou de l'organisation se hissent également dans le top 5 des fonctions de liaison les plus employées. Par la suite, nous avons pu constater que dans la grande majorité des organisations où les personnes interrogées travaillent, aucune politique relative au soutien à la communication n'est en vigueur. Finalement, nous avons constaté que dans un monde idéal sans aucun obstacle, les prestataires de services auraient davantage recours à des interprètes certifiés en milieu social du service d'interprétariat.

Nous nous basons sur l'analyse environnementale pour formuler ces recommandations pour le fonctionnement de l'Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique :

- » Promouvez la sensibilisation quant à la diversité des fonctions de liaison, aides à la communication disponibles, les avantages et désavantages de chacune de ces fonctions, les situations dans lesquelles elles sont / ne sont pas appropriées et comment composer avec de manière optimale ;
- » Promouvez la formation disponible « Éventail de Communication » qui permet aux prestataires de services de communiquer de manière optimale avec les allophones ;
- » Organisez des formations de courte durée lors desquelles les prestataires de services se mettent en rapport avec les aides linguistiques et interprètes en milieu social afin d'encourager une plus grande connaissance au sujet de cette collaboration ;
- » Regroupez les mécanismes de vérification et de correction que les prestataires de services mobilisent dans leur communication avec des allophones, encadrez-les de conseils et d'outils et publiez ces informations comme un soutien aux prestataires de services lors de la communication avec des clients allophones ;
- » Consolidez davantage l'offre des interprètes certifiés en milieu social.

Pour les organisations et infrastructures qui traitent régulièrement avec des clients allophones, nous émettons les recommandations suivantes :

- » Prévoyez un cadre pour le choix des fonctions de liaison afin de soutenir la communication au moyen d'une politique linguistique concrète. Bien que la liberté de choix individuelle dans l'utilisation des fonctions de liaison n'est, en soi, pas une mauvaise chose, il peut être dans le meilleur intérêt des prestataires de services de bénéficier d'une politique ordonnée provenant de l'organisation.

6.1.1 Applications et outils de traduction

Dans le cadre de l'espace occupé par les fonctions de liaison dans un plus large éventail, nous avons également cartographié quelques outils et applications de traduction, susceptibles d'être utilisés ou déjà utilisés dans les prestations de services. Nous avons testé un outil en détail, le Vasco Translator et avons pu constater que cet ordinateur-traducteur offre de nombreuses possibilités et dispose d'un large éventail de langues, mais ne fournit pas toujours des traductions de qualité. Le dispositif traduit de manière très littérale, ce qui n'est pas toujours idiomatique ou compréhensible et parfois, il commet des erreurs de compréhension ou de traduction inexplicables. L'ordinateur-traducteur Vasco n'est pas en mesure, comme le serait un interprète « humain », de prendre en considération le contexte ou de faire preuve d'une certaine oreille linguistique. Il peut toutefois s'avérer utile lors de la traduction de mots courts dans des situations d'urgence et lorsqu'aucune autre fonction de liaison n'est disponible.

Nous émettons les recommandations suivantes aux prestataires de services qui ont recours aux applications et outils de traduction :

- » Gardez à l'esprit que les applications et outils de traduction livrent souvent des traductions peu précises ;
- » Il est préférable d'uniquement avoir recours à ces applis et outils dans une situation d'urgence, lorsqu'aucune autre fonction de liaison, telle qu'un interprète certifié en milieu social, n'est disponible ;
- » Utilisez uniquement ces applis et outils pour transmettre des informations très succinctes et purement factuelles.

6.1.2 Phase test et formation

Avant d'entamer la phase test et formation, il était important de recruter des aspirants aides linguistiques, recrutement qui a été effectué par la ville de Courtrai, en collaboration avec l'Agence. Ce recrutement local par l'administration locale même présentait deux avantages majeurs : les candidats adressés habitaient en relative proximité de la ville, augmentant ainsi la chance d'obtenir des aides linguistiques disponibles dans la propre région. Et deuxièmement, la ville de Courtrai pouvait puiser dans son propre réseau local étendu. Étant donné que l'Agence ne dispose pas toujours et partout de ces réseaux ou de ces mêmes réseaux locaux, cette démarche offre une plus-value non négligeable.

Par la suite, nous avons procédé au parcours effectif destiné aux aspirants aides linguistiques et formé :

- 1 d'une séance info ;
- 2 d'un examen d'entrée néerlandais ;
- 3 d'une formation pour aides linguistiques ;
- 4 d'une session de rappel des connaissances (facultatif).

Après le parcours de formation, les aides linguistiques ont reçu une attestation faisant preuve de leur participation au parcours. Par ailleurs, elles ont reçu tous les renseignements nécessaires en vue d'une éventuelle inscription à la formation de base pour interprètes en milieu social. En effet, la séance info présentée et l'examen d'entrée soumis sont les mêmes qu'au sein du parcours de certification régulier, garantissant ainsi une transition aisée du projet Aides Linguistiques II vers le parcours de certification interprète en milieu social.

Dans le précédent projet d'étude Aides Linguistiques I, nous avons constaté que les prestations d'interprétariat des aides linguistiques observées ne satisfaisaient pas aux exigences minimales de qualité. C'est la raison pour laquelle nous avons procédé aux modifications suivantes dans la phase test et formation :

- Chaque aide linguistique a au moins le niveau B2 en néerlandais. En d'autres termes, tous les candidats devaient réussir l'examen d'entrée ;
- La formation de l'actuel projet s'est déroulée dans un laps de temps plus étendu que celui du projet antérieur. Une différence notable est que nous étions en mesure de mieux répartir le

temps par le biais de modules en ligne. Nous avons établi un module théorique qui permettait aux participants de le parcourir à leur propre rythme. La proportion globale de la théorie a augmenté par rapport au précédent projet. Les sessions pratiques offrant la possibilité aux candidats de pratiquer la théorie au moyen de jeux de rôles et études de cas, ont succédé au module théorique. Nous avons permis aux candidats de pratiquer davantage au cours des après-midis de rappel des connaissances facultatifs ;

- Au cours de la formation, nous avons davantage insisté sur les aspects qui s'étaient moins bien déroulés dans le projet antérieur :
 - Nous nous sommes amplement attardés sur le rôle neutre ou impartial de l'aide linguistique et la distinction entre les positions / rôles qu'une aide linguistique pourrait (involontairement) incarner et qui sont susceptibles d'enfreindre les principes de base déontologiques de la neutralité ou de l'impartialité ;
 - Nous avons pris davantage le temps pour l'appropriation et la pratique de l'introduction déontologique ;
 - Nous avons insisté sur l'importance d'un interprétariat complet et précis, tout en enseignant aux participants des stratégies en vue d'interpréter l'intégralité du message. Au cours des sessions pratiques, nous avons eu recours à des scénarios basés sur des réelles prestations de services.

- Ces scénarios se caractérisaient par des entretiens délimités, préstructurés et peu complexes. Par ailleurs, ils nécessitaient peu de contribution de la part du client. Il s'agissait, à titre indicatif, d'un entretien d'admission parcourant un questionnaire, d'un règlement d'ordre intérieur, ...

Tout au long de la phase test et formation, nous avons pu observer un schéma à base duquel les aides linguistiques semblaient techniquement plus aptes à incarner leur rôle que lors du projet Aides Linguistiques I. Ce schéma est le fruit d'une association entre plusieurs modifications apportées à la formation (davantage d'attention sur la théorie, des sessions de pratique en ligne flexibles, des exercices ciblés s'inscrivant dans des contextes spécifiques, des stratégies pour interpréter de manière intégrale et précise), le profil des aides linguistiques (niveau B2 minimum), le type d'entretiens et le mode de travail des prestataires de services.

Nous nous basons sur cette conclusion pour émettre les recommandations suivantes :

- » Recrutez les aides linguistiques en étroite collaboration avec les administrations locales qui disposent de vastes réseaux intéressants. Mettez sur différents canaux afin d'atteindre un large public (publipostage, prospectus, réseaux sociaux, magazine de la ville, contacts au sein des organisations de services qui travaillent régulièrement avec des interprètes occasionnels, ...) ;
- » Lors du recrutement, focalisez-vous sur les aspirants aides linguistiques potentiels qui parlent les langues rares ;
- » Formez les aides linguistiques en vous appuyant sur un parcours établi, composé d'une séance info, d'un examen d'entrée contraignant, d'une formation et des sessions de rappel des connaissances ;
- » Maintenez un examen d'entrée contraignant qui devra attester du niveau B2 en néerlandais ;

- » Maintenez les mêmes examens d'entrée que ceux du parcours régulier de certification pour interprète en milieu social, permettant ainsi une transition aisée et « directe » vers la formation de base pour interprètes en milieu social ;
- » Examinez davantage si un examen d'entrée pour les langues étrangères est réalisable d'un point de vue logistique et finances pour les formations de courte durée aux aides linguistiques. Ceci permettrait d'également tester la langue étrangère au départ du parcours d'apprentissage pour aides linguistiques ;
- » Organisez une formation comprenant un module théorique d'au moins trois heures et un module pratique d'au moins trois après-midis, permettant aux aides linguistiques d'avoir le temps et l'espace d'acquérir la théorie à leur propre rythme et de bénéficier de suffisamment de pratique ;
- » Faites pratiquer les aides linguistiques dans des situations se rapprochant le plus possible de la réalité. Nous recommandons ici des jeux de rôles qui se basent sur les entretiens au sein desquels les aides linguistiques sont déployées ;
- » Au cours de la formation, sensibilisez les aides linguistiques à l'importance du code déontologique et les possibles dangers en cas de non-respect ;
- » Organisez des moments de pratique supplémentaires au moyen de sessions de rappel des connaissances. Ces sessions sont autant d'opportunités pour les aides linguistiques de partager leurs expériences et de discuter d'éventuelles difficultés (dans le cas où les aides linguistiques ont déjà été sollicitées dans des entretiens).

6.1.3 Phase d'observation

Dans la phase d'observation, nous avons simulé les entretiens de prestations de services en vue d'observer les aides linguistiques à la suite de leur parcours de formation. Les conclusions des entretiens d'observation peuvent être retrouvées à la Partie 2. En vue de préparer cette phase, nous avons été à la recherche de postes d'observation, établi des directives destinées aux prestataires de services et cartographié, à l'aide des interviews ethnographiques, les prestations de services et entretiens réalisables au sein d'un poste d'observation. Nous concluons ici que les interviews constituent une étape très pratique, mais surtout essentielle dans la délimitation des entretiens et contextes au sein desquels les aides linguistiques peuvent être appelées à exercer. Plusieurs critères doivent être pris en considération et il est dans l'intérêt des prestataires de services de recevoir suffisamment de renseignements au sujet du profil, des connaissances et des compétences de l'aide linguistique en vue d'estimer, conjointement, la faisabilité d'un entretien.

Cette conclusion mène aux recommandations suivantes :

- » Munissez-vous des interviews avec les prestataires de services pour cartographier les entretiens et contextes au sein desquels les aides linguistiques pourront être appelées à interpréter (voir plus loin au point 6.3.2) ;
- » Renseignez bien les prestataires de services au sujet du profil, des connaissances et des compétences des aides linguistiques.

6.2 Partie 2 : Phase d'analyse

Les chercheurs de l'Université de Gand ont effectué une analyse méticuleuse des trois entretiens observés au sein desquels une aide linguistique assurait la communication entre les prestataires de services et les clients. Les différents critères ont mené les chercheurs à conclure que les trois aides linguistiques ont effectué une prestation qui répond aux exigences minimales de qualité : les informations interprétées étaient suffisamment complètes et précises et dans la plupart des cas, les principes déontologiques ont également été respectés.

Les chercheurs de l'Université de Gand se sont basés sur cette analyse pour formuler les recommandations suivantes :

- » Continuez à miser sur des moments d'apprentissage et de pratique accessibles et sûrs ;
- » Continuez à procéder à des observations et évaluations similaires auprès de plus larges groupes d'aides linguistiques afin de vérifier si la tendance positive par rapport au précédent projet Aides Linguistiques I se perpétue ;
- » Procédez à des observations similaires dans d'autres secteurs des services publics et dans des conditions similaires quant à la complexité de l'entretien, la direction de l'interprétariat et l'opportunité de préparation.

6.3 Partie 3 : Considérations succinctes

6.3.1 Comparaison résultats phase test et formation, phase d'observation et phase d'analyse

Suite à l'analyse de la formation destinée aux aides linguistiques et les entretiens d'observation, nous concluons que les aides linguistiques observées interprétaient de manière suffisamment complète et précise et respectaient suffisamment les principes déontologiques, ce qui nous permet, du moins pour ce groupe, de parler d'une forme qualitative de soutien à la communication. Pour l'intégralité des critères, nous avons pu remarquer que les aides linguistiques observées obtenaient conséquemment des meilleurs scores que les aides linguistiques du précédent projet.

Avant tout, nous avons observé que les aides linguistiques maîtrisaient bien l'introduction déontologique, l'interprétariat à la première personne du singulier, la neutralité et l'identification des conflits déontologiques. Le principe de transparence et la réaction aux conflits déontologiques exigent davantage de pratique afin d'être en mesure d'appliquer systématiquement et aisément ces principes, bien que nous ne parlions pas ici d'un facteur de risque. Finalement, nous concluons que les aides linguistiques interprétaient également de manière plus complète et plus précise que les aides linguistiques du projet de recherche antérieur, bien que nous appelions à la prudence puisque nous avons tout de même constaté plusieurs erreurs d'interprétariat dans leurs prestations.

Les recommandations de ce volet se situent à hauteur de la partie « conditions utilisation aides linguistiques » et seront, par conséquent, discutées dans la partie ci-dessous.

6.3.2 Conditions mobilisation aides linguistiques

Trois facteurs majeurs peuvent entraîner l'utilisation d'une aide linguistique: le profil de l'aide linguistique, les formes ou types d'entretiens et contextes au sein desquels l'aide linguistique est

appelée à effectuer une prestation d'interprétariat et finalement, la façon dont les prestataires de services collaborent avec les aides linguistiques (les détails de ces conditions peuvent être retrouvés au chapitre 3 de cette partie).

Pour ce qui est du profil de l'aide linguistique, nous distinguons les impératifs suivants :

- 1 Connaissances linguistiques au niveau B2 ;
- 2 Connaissances déontologiques ;
- 3 Facultés d'interprétariat ;
- 4 Perception de ses propres capacités et application des stratégies de réparation ;
- 5 Connaissances des domaines d'activités et des entretiens.

Deuxièmement, nous fixons les conditions qui permettent de vérifier si les entretiens dans les organisations sont réalisables ou non par les aides linguistiques :

- 1 Une structure d'entretien simple ;
- 2 Un entretien à but informatif ;
- 3 Des sujets de conversation simples et non délicats ;
- 4 Une contribution restreinte de la part du client ;
- 5 Peu de terminologie spécifique et technique.

Finalement, nous définissons les directives destinées aux prestataires de services dans le cas où ils font appel aux aides linguistiques :

- 1 Directives relatives à l'utilisation de la langue et l'organisation de l'entretien ;
 - a Utilisez un néerlandais simple et un langage clair ;
 - b Limitez et structurez vos prises de paroles ;
 - c Contrôlez que vous et/ou le client ayez bien saisi l'intégralité du message.
- 2 Directives relatives à la déontologie :
 - a Donnez à l'aide linguistique l'opportunité de présenter son introduction dans les 2 langues et au départ de chaque entretien ;
 - b Ne donnez pas de renseignements personnels au sujet de l'aide linguistique au client ;
 - c Ne laissez jamais l'aide linguistique seule avec le client ;
 - d Adressez-vous au client et non à l'aide linguistique ;
 - e Ne laissez pas l'aide linguistique prendre part à l'entretien ;
 - f Ne dites rien qui ne doit ou ne peut être interprété ;
 - g Ne laissez pas l'aide linguistique effectuer d'autres tâches que celle qui consiste à interpréter.

Nous nous basons sur ces conditions de mobilisation pour formuler les recommandations suivantes :

- » Sélectionnez les aides linguistiques à base de leur niveau linguistique et travaillez avec un niveau B2 minimum en néerlandais ;
- » Continuez à miser sur la formation pour aides linguistiques dans laquelle les connaissances déontologiques, les facultés d'interprétariat, la perception de ses propres capacités, l'application des

stratégies de réparation et les connaissances des domaines d'activité et des entretiens bénéficient d'une place d'honneur (voir recommandations phase de formation) ;

- » Continuez à miser sur le suivi et l'accompagnement, ainsi que sur la formation continue des aides linguistiques en organisant des sessions de rappel des connaissances supplémentaires et des interventions ;
- » Insistez sur le fait que les aides linguistiques peuvent suivre une formation continue et se perfectionner en bifurquant vers la formation de base pour interprètes en milieu social dans le parcours régulier de formation et de certification de l'Agence ;
- » Examinez, par organisation qui a à cœur de faire appel aux aides linguistiques quels entretiens sont réalisables et répondent aux conditions prédéfinies. Chose réalisable au moyen d'interviews ethnographiques ;
- » Organisez des formations ou exposés approfondis pour les prestataires de services qui collaborent avec des aides linguistiques, leur permettant d'être informés de la manière selon laquelle un entretien peut être mené au mieux et des principes déontologiques à suivre ;
- » Continuez à miser sur les formations au sujet de l'utilisation d'un langage clair ou d'un néerlandais simple pour les prestataires de services ;
- » Faites connaître aux organisations qui font appel aux aides linguistiques les connaissances et compétences des aides linguistiques, mais également les éventuels risques concernant l'intégralité et la précision d'un interprétariat.

6.3.3 Organisation offre différenciée

Un projet de mise en œuvre des résultats issus du projet Aides Linguistiques II débutera en janvier 2021. C'est en son sein que « Aides Linguistiques » sera concrétisé comme une nouvelle offre établie. Dans ce contexte, « Aides Linguistiques » sera intégré dans l'éventail de communication, c'est-à-dire au sein d'une plus vaste politique linguistique ou d'une « offre différenciée de fonctions de liaison ». Dans ce projet de l'Agence, les éléments suivants seront concrétisés. Parallèlement à l'incorporation de « Aides Linguistiques » au sein d'une plus vaste politique linguistique, les éléments suivants sont prévus :

- L'organisation de séances infos pour les promoteurs (p. ex. administrations locales) au sujet du contenu de la fonction « Aides Linguistiques » ;
- Le recrutement des aspirants aides linguistiques en collaboration avec les administrations locales et au moyen de matériel promotionnel ;
- L'organisation d'un parcours de formation pour aides linguistiques, composé d'une séance info, d'un examen d'entrée et de journées de rappel des connaissances tel qu'est le cas dans l'actuel projet d'étude ;
- Davantage de soutien et d'accompagnement aux aides linguistiques par le biais d'interventions ou sessions de coaching ;
- Soutien des administrations locales dans, entre autres, le *matching* de l'offre en aides linguistiques à la demande (harmonisation de la demande et de l'offre) et la délimitation d'entretiens et contextes réalisables.

6.3.4 Collaboration interrégionale

Le projet Aides Linguistiques II a abouti à un profil, une approche de recrutement, un parcours de sélection et de formation et un concept pour faire correspondre l'offre à la demande (« *matching* ») en matière des aides linguistiques. Nous les avons partagés, au moyen d'un alignement (organe de concertation interrégionale) et d'une traduction des rapports détaillés, avec tous les partenaires interrégionaux concernés. En outre, la possibilité existe d'offrir en pratique la formation Aides Linguistiques qui a fait ses preuves.

Déployer les aides linguistiques mêmes au-delà de la frontière, sauf si les aides linguistiques maîtrisent suffisamment le français et le néerlandais ou si les prestataires de services maîtrisent suffisamment le français et le néerlandais n'a pas paru réaliste.

Nous émettons les recommandations suivantes en matière d'une collaboration interrégionale :

- » Continuez à examiner si le programme de formation peut être introduit au-delà de la frontière (linguistique) ;
- » Continuez à miser sur la mise en commun des connaissances avec les partenaires interrégionaux.

7 Bibliographie

Atlas. (2017). Tips & Tricks Werken met tolken voor MO-leerkrachten. Anvers : Atlas

Atlas (2017). Vaardigheidstraject Atlas tolken. Anvers : Atlas

Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique (non daté). Tips om te communiceren in het Nederlands met anderstaligen. Document accessible sur : <https://www.integratie-inburgering.be/10tips>

Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique (2017). Deontologische Code van de Sociaal Tolken. Document accessible sur : https://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/deontologische_code_sociaal_tolken.pdf

Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique (2020) Communicatiewaaijer: tools in dienstverlening aan anderstaligen. Document accessible sur : <https://integratie-inburgering.be/communicatiewaaijer>

Agence de l'Intégration et de l'Insertion civique (2020). Projet Aides Linguistiques I. Document consulté sur : https://www.agii.be/sites/default/files/eindrapport_project_aanvullend_aanbod_sociaal_tolken_20200304.pdf

Van Praet, E. & De Wilde, J. & Rillof, P. (2014). Communicatiematrix voor Kind & Gezin. Peut être consulté sur : http://agii.be/sites/default/files/bestanden/documenten/documenten/rapport_communicatiematrix_def_20150513.pdf

Communauté flamande (2013). Arrêté relatif à la politique d'intégration et d'insertion civique flamande. Document accessible sur : <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023121.html#H1061543>



Vlaanderen
is divers

MENTIONS LÉGALES

Lies Van Poucke

Cheffe de projet, projet Aides Linguistiques

+32 (0)484 60 03 79

lies.vanpoucke@integratie-inburgering.be

**AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING**