

Langue, pouvoir et efficacité de l'aide

Ellie Kemp, Directrice pour les interventions d'urgence, Traducteurs sans Frontières

Qu'y a-t-il dans un mot ? Beaucoup, souvent.

Les mots ont manqué à une réfugiée en Grèce pour décrire sa maladie ; il n'y avait aucun interprète dans l'hôpital où elle a été admise, elle a ainsi subi le traumatisme d'une hystérectomie dont elle ne voulait pas. Au Bangladesh, des femmes n'ont pu comprendre les instructions écrites jointes aux lots de serviettes hygiéniques envoyés dans le cadre d'une intervention d'urgence : elles ne les ont pas utilisées. Dans le nord du Nigéria, un réfugié avait besoin d'être éclairé sur ses droits ; aucun conseiller juridique ne parlant sa langue, il a dû dépendre d'un interprète donc perdre la nécessaire confidentialité.



Pour les personnes se retrouvant en situation d'urgence, un mot écrit dans la langue appropriée ou un mot dit quand l'écrit n'est pas compris, peut ouvrir les portes aux soins, à la dignité et aux droits humains.

Pourtant, dans le domaine de l'humanitaire, nous nous avons trop souvent des difficultés à communiquer avec les populations concernées, dans une langue ou par tout autre moyen qui leur soit accessible. Particulièrement lorsqu'une crise est nouvelle ou évolue rapidement, ou lorsqu'elle touche des personnes s'exprimant dans des langues ou des dialectes multiples.

Mère et enfant endormis après leur arrivée en bateau sur l'île de Lesbos, Grèce - ©Karim Ani.

Pourquoi la langue est-elle un défi dans le cadre des

interventions humanitaires

L'une des problématiques est le **manque d'information** : dans des contextes linguistiques complexes, nous ne recueillons ni ne partageons les données de base sur les langues ou sur les problèmes de communication auxquels font face les populations concernées, comme nous le ferions pour celles concernant les voies d'accès ou les emplacements des points de contrôle par exemple. En l'absence de données spécifiques, nous supposons que les personnes qui parlent différents dialectes se comprennent, ou que l'information est transmise aux femmes comme aux hommes.

Le **besoin d'agir rapidement** peut compromettre l'efficacité de la communication, surtout lors de situations d'urgence soudaines. Les spécialistes en extraction de données, tels que Ushahidi et QCRI, peuvent capter et relayer, presque en temps réel, des messages géolocalisés de personnes bloquées par une catastrophe naturelle et ainsi aider à coordonner les efforts des secours – mais si les messages ne sont pas dans une langue « internationale », ils restent souvent inexploités.

La prédominance d'une gestion verticale vers le bas de l'aide ne facilite pas les choses. Une intervention humanitaire est généralement coordonnée par des experts internationaux ou nationaux et dans les langues nationales ou internationales. Il est facile de ne pas remarquer les barrières linguistiques susceptibles d'exclure d'autres personnes du dialogue.



Hommes en train de bavarder dans la zone de Yabo, au nord du Nigéria. © 2002 Center for Communication Programs, avec l'aimable autorisation de Photoshare.

Ces difficultés constituent un **enjeu structurel, aggravé par les barrières de la langue**: les personnes qui parlent des langues « minoritaires » tendent à être exclues également par d'autres biais. Si je ne parle pas la langue nationale officielle, je ne

suis probablement pas allé loin dans mes études. Il se peut que je ne lise pas très bien et que vos dépliants sur l'aide disponible ne soient pour moi que du papier en couleur ; je suis aussi moins enclin à vous donner mon avis ou à vous dire ce dont j'ai besoin.

Dans certains endroits, connaître ma langue maternelle vous donnera une idée assez claire du revenu de ma famille, de mon état nutritionnel et du risque que je cours d'être marié vers l'âge de 12 ans. La langue peut être un indicateur indirect de vulnérabilité - de si on peut se mettre hors de danger au début des combats, si des récoltes sont détruites par des années de sécheresse ou si une maison peut résister à un tremblement de terre.

En d'autres termes, ces mêmes travailleurs humanitaires qui veulent précisément apporter leur aide sont souvent ceux avec lesquels la communication s'avère la plus difficile.

Relever le défi : communiquer dans la langue appropriée

Traducteurs sans Frontières fournit des services linguistiques pour relever ces défis. Grâce à une subvention du ministère néerlandais des affaires étrangères via le Fonds d'Innovation Humanitaire, nous allons, pendant les deux prochaines années, augmenter notre capacité à intervenir pendant les crises humanitaires, à travers le projet «Mots qui Sauvent» afin de:

Sensibiliser le plus grand nombre aux questions de la langue et de la communication dans l'action humanitaire, afin d'améliorer la conception de services tels que, par exemple, la prestation de conseils confidentiels. Nous travaillerons avec d'autres organisations pour recenser les langues parlées, les niveaux d'alphabétisation et les circuits de communication dans des contextes d'urgence spécifiques afin de contribuer à la planification des projets d'urgence. Nous allons encourager une collecte plus systématique des données sur ces questions et accompagner les autres organisations afin d'évaluer dans quelle mesure les supports existants sont compris par les populations concernées.

Augmenter le soutien linguistique aux interventions humanitaires dans les pays touchés par les crises afin d'assurer la présence d'un interprète quand un réfugié en a besoin, par exemple. Nous ferons appel au « crowdsourcing » pour certaines traductions, formerons des traducteurs et des interprètes humanitaires et offrirons un support terminologique pour améliorer la cohérence de la communication. Nous allons créer des équipes d'intervention rapide en traduction dans les situations d'urgence et travailler avec des spécialistes d'exploitation des données afin que l'information recueillie dans les langues locales ne soit pas perdue. Nous allons

investir dans la formation, le soutien et le contrôle qualité afin de renforcer les capacités futures de prise en charge des langues pour lesquelles il y a peu de linguistes qualifiés à l'heure actuelle.

Inclure les aspects linguistiques dans les activités de préparation aux catastrophes en s'assurant que les ressources nécessaires soient traduites dans les langues des pays à risque afin de garantir qu'aucune aide ne soit rendue inutilisable par le manque de compréhension. Nous utiliserons et faciliterons le développement des technologies linguistiques telles que la traduction automatique, les mémoires de traduction et les applications mobiles pour augmenter la vitesse, la précision et la portée de la communication dans les langues desservies.

Les réfugiés, les personnes déplacées et les femmes dont les cultures ont été emportées par les eaux, ont tous à gagner d'une meilleure prise en compte des questions linguistiques dans les interventions humanitaires. Nous espérons aider à rendre ceci possible.



Femmes en train de faire la lessive dans la rivière à Kustiya, Bangladesh - © 2014 Momo Mustafa, avec l'aimable autorisation de Photoshare.



Ministry of Foreign Affairs



Humanitarian
innovation fund

| **elrha**