



Guide de terrain pour L'interprétation humanitaire & la médiation culturelle



TRANSLATORS
WITHOUT BORDERS

REMERCIEMENTS

Ce guide a été élaboré dans le cadre du projet « Words of Relief » de Translators without Borders, en partenariat avec Save the Children.

Cette publication a été financée par l'Union européenne, au travers de la Direction générale pour la protection civile et les opérations d'aide humanitaire européennes de la Commission européenne (ECHO).

L'Union européenne et ses États membres sont les principaux donateurs mondiaux d'aide humanitaire. Par l'intermédiaire de la Direction générale pour la protection civile et les opérations d'aide humanitaire européennes de la Commission européenne (ECHO), l'UE aide chaque année plus de 120 millions de victimes de conflits et de catastrophes. Avec son siège social à Bruxelles et un réseau mondial de bureaux de terrain, ECHO fournit une assistance aux personnes les plus vulnérables uniquement sur la base des besoins humanitaires, sans discrimination de race, de groupe ethnique, de religion, de sexe, d'âge, de nationalité ou d'affiliation politique.

Les opinions exprimées dans ce document ne doivent en aucun cas être considérées comme reflétant l'opinion officielle de l'Union européenne. La Commission européenne ne peut être tenue pour responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues ici.

Ce guide a été traduit et localisé dans les langues de la RDC, notamment le français, le lingala, le swahili congolais et le nande, grâce au financement de l'UNICEF, du Fonds des Nations unies pour l'enfance, de UK Aid du gouvernement britannique et de la Paul G. Allen Family Foundation. Les opinions exprimées dans cette publication ne doivent en aucun cas être considérées comme reflétant l'opinion officielle de l'UNICEF, du gouvernement britannique ou de la Paul G. Allen Family Foundation. L'UNICEF, le gouvernement du Royaume-Uni et la Fondation de la famille Paul G. Allen ne sont pas responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.



À PROPOS DE CE GUIDE

Ce guide a été développé par Translators without Borders (TWB) pour aider les gestionnaires des projets humanitaires sur le terrain, les interprètes et les médiateurs culturels dans leurs interactions et responsabilités au quotidien.

Translators without Borders est une organisation à but non lucratif unique en son genre, spécialisée dans les langues. Nous soutenons les ONG et les organisations d'aide dans leur coeur du métier en leur fournissant notre coeur du métier : les langues, le contenu et la traduction. Nous sommes régis par notre objectif d'accroître l'accès aux informations essentielles dans les langues locales. En 2013, TWB a créé le tout premier service de traduction de secours en cas de crise, Mots de soulagement « Words of Relief », qui a répondu chaque année aux crises, depuis lors.

La nécessité de ce document est apparue pour la première fois en Grèce, dans le cadre de la réponse européenne face à la crise des réfugiés. Il s'appuie sur une initiative prise par le sous-groupe de travail "Communiquer avec les communautés" pour fournir aux interprètes, médiateurs culturels et aux acteurs humanitaires les éléments d'un code de conduite.

Les interprètes et médiateurs culturels sont les alliés essentiels pour les acteurs humanitaires sensibles aux besoins des personnes touchées par une catastrophe, afin de recevoir et partager des informations dans leur propre langue. La communication est une aide et les mots créent la confiance. Reconnaissant ces principes essentiels d'une intervention humanitaire centrée sur la personne, il est essentiel d'établir des ponts linguistiques efficaces entre les personnes dans le besoin et celles qui fournissent de l'aide et des services. Chaque fois que les intervenants humanitaires ne parlent pas ou ne comprennent pas la langue maternelle de la personne qu'ils servent, le risque de mauvaise communication, de perte d'informations essentielles ou de désinformation est élevé, ce qui peut entraîner des souffrances inutiles ou des pertes de vie.

Travailler avec des interprètes et des médiateurs culturels contribue à combler cet écart. Nous espérons que ce guide sera utile tant aux linguistes eux-mêmes qu'à leurs responsables humanitaires. Il couvre les sujets suivants :

- Interprètes et médiateurs culturels ; principales responsabilités, différences et similitudes
- L'interprétation humanitaire et la médiation culturelle : ce qu'il faut faire et ne pas faire
- Travailler avec les meilleures pratiques des interprètes et des médiateurs culturels
- Les principes humanitaires en pratique
- Foires aux questions
- Ressources

INTERPRÈTES ET MÉDIATEURS CULTURELS : PRINCIPALES RESPONSABILITÉS, DIFFÉRENCES ET SIMILARITÉS

L'interprète et médiateur culturel sont des métiers différents avec des compétences différentes. Tous les interprètes ne seront pas en mesure d'assurer une médiation culturelle, et tous les médiateurs culturels n'auront pas de compétences professionnelles en matière d'interprétation. Lorsqu'on envisage de faire appel à l'un ou à l'autre, le professionnel de l'humanitaire doit savoir clairement de quel soutien il a besoin.

Interprète

Un interprète traduit verbalement le matériel parlé d'une langue (langue source) à une autre langue (langue cible). Il est présent physiquement ou interprète à distance, au téléphone par exemple. Cela peut prendre trois formes principales : l'interprétation simultanée, généralement effectuée à partir d'une cabine d'interprétation dans un environnement de conférence ; l'interprétation consécutive, où l'orateur laisse des pauses à l'interprète pour relayer le discours une section à la fois ; et l'interprétation bilatérale, la plus courante dans les opérations humanitaires sur le terrain, où l'interprète relaie les deux côtés (ou tous les côtés) d'une conversation entre des locuteurs de langues différentes, travaillant dans et hors de langue.

Médiateur culturel

Un médiateur culturel est une personne qui facilite la compréhension mutuelle entre une personne ou un groupe de personnes, la population migrante / réfugiée par exemple, et un soignant, un médecin par exemple, en interprétant, en tenant compte des éléments culturels. Il / elle peut conseiller les deux parties sur les comportements culturels appropriés.

INTERPRÈTES ET MÉDIATEURS CULTURELS : DIFFÉRENCES ET SIMILARITÉS

	I	MC
Bidirectionnel entre la langue source et la langue cible	✓	✓ Peut être un peu moins fluide
Transmettre les informations le plus précisément possible, tout en étant fidèle à la source	✓	✓
Ne transmettre que le message principal	✗	✓
Agir comme un relais entre les cultures	✓	✓
Apporter des conseils culturels et un contexte si et quand on lui demande	Sauf si absolument ✗ nécessaire à la compréhension	✓
Assurer la liaison avec les communautés, collecter des informations et les transmettre aux parties concernées	✗	Dépend de la description du poste
Utilisation de glossaires et d'autres ressources	✓	✓

INTERPRÈTES ET MÉDIATEURS CULTURELS : DIFFÉRENCES ET SIMILARITÉS - SUITE

	I	MC
Traduire verbalement des informations écrites	✗	✗
Traduire verbalement les informations verbales	✓	✓
Faciliter la communication entre deux parties	✓	✓
Compétence culturelle dans la culture source et cible	✓	✓
Fournir un support supplémentaire en plus de la transmission d'informations	✗	✓
Rester impartial et neutre dans toutes les situations	✓	✓
Adapter le langage au public cible	✓	✓
Rester sensible & conscient de la situation du groupe cible	✓	✓

INTERPRÉTATION HUMANITAIRE À FAIRE ET À NE PAS FAIRE

Un interprète traduit la communication verbale entre deux langues. Un interprète peut fournir la traduction orale d'un document écrit, c'est-à-dire une traduction à vue, en des circonstances exceptionnelles, mais il ne fournit pas de traduction écrite (c'est le travail d'un traducteur).



Compétence bidirectionnelle: Assurez-vous de maîtriser les langues cibles et sources.



Compétence culturelle: Développez votre connaissance des cultures entre lesquelles vous interprétez. Ceci est essentiel pour relayer l'information avec exactitude.



Exactitude: Transmettez les informations aussi précisément que possible. Relayer les messages entre les parties sans omission ni distorsion.



Neutralité: Rester neutre en matière de genre, de religion, d'ethnie, de statut socio-économique, etc. Si, à un moment donné, vous estimez ne pas pouvoir le faire, vous devez vous retirer de la mission.



Confidentialité: Respecter la confidentialité des parties, ainsi que leurs échanges à tout moment.



Utilisation des ressources: Utiliser les ressources qui vous auront été fournies, y compris les glossaires et le matériel de référence.



Ne pas chercher à tirer profit des informations acquises pendant ou issues de votre travail.



Ne pas accepter de missions qui exigent des connaissances, l'utilisation d'une langue ou autres aptitudes dépassant vos compétences.



Ne donner ni opinions ni conseils personnels.



Utiliser les ressources qui vous auront été fournies, y compris les glossaires et le matériel de référence.



Ne pas divulguer les informations obtenues au cours de vos missions.



Ne pas utiliser votre position dans le but d'obtenir la faveur des clients.



N'acceptez pas une mission si vos relations familiales ou personnelles nuisent à votre impartialité.



N'interférez pas avec le flux de communication entre les parties.

INTERPRÉTATION HUMANITAIRE À FAIRE ET À NE PAS FAIRE

Un **médiateur culturel facilite la compréhension mutuelle** entre une personne ou un groupe de personnes (par ex. la population migrante / réfugiée) et un soignant (par ex. un médecin) en fournissant une traduction verbale bidirectionnelle (l'interprétation) et en les aidant à surmonter les barrières culturelles.



Interprétez tout ce qui est dit avec précision et sans omission. « Je vous dis cela, mais ne traduisez pas » n'est pas acceptable.



Interprétez les mots et les attitudes dans chaque langue et expliquez les différences ou pratiques culturelles au besoin.



Apportez une aide supplémentaire, au delà de la transmission des informations, si nécessaire. Par exemple, vous pouvez aider à remplir des formulaires.



Corrigez-vous si vous faites une erreur et demandez des éclaircissements s'il y a quelque chose que vous ne comprenez pas.



Répondez à un langage raciste ou injurieux en soulignant son caractère offensant avec le locuteur et en vérifiant ce qu'il veut dire avant de l'interpréter. Signalez ensuite ce comportement à leur superviseur.



Utilisez toutes les ressources disponibles, comme les glossaires ou les documents de référence, pour améliorer votre compréhension et vos connaissances.



Assurez-vous que votre apparence est appropriée et adaptée au contexte (décente et neutre).



N'acceptez pas de missions pour lesquelles vous savez que vous n'êtes pas qualifié ou que vous n'êtes pas préparé.



N'acceptez pas de missions si vous risquez d'être partial ou en cas de conflit d'intérêts (par exemple, un membre de la famille ou un ami proche est impliqué).



Ne répétez pas ce que vous avez entendu à des amis, des proches, ou tout autre personne.



N'utilisez pas votre position pour exercer un pouvoir ou une pression sur un orateur ou un auditeur.



N'utilisez pas votre position pour obtenir des faveurs, y compris financières, de la part d'un orateur ou d'un auditeur.



Ne commentez pas ce que vous interprétez et ne répondez pas à une question au nom d'un des orateurs.



Ne montrez pas vos sentiments et n'exprimez pas votre opinion. Il est important de rester neutre.



Ne pas avoir une conversation séparée avec un orateur sans interpréter pour les autres.

TRAVAILLER AVEC DES INTERPRÈTES & DES MÉDIATEURS CULTURELS DANS UN CADRE HUMANITAIRE - MEILLEUR PRATIQUE -

Interprète et médiateur culturel sont des emplois différents avec des compétences différentes.

Pas tous les interprètes (I) seront en mesure de fournir une médiation culturelle, et tous les médiateurs culturels (CM) n'auront pas des compétences professionnelles en interprétation.

Devoir de précaution et préparation appropriée : problèmes clés à résoudre avant de commencer à travailler avec un I / CM

Les I/MC peuvent encourir des risques en travaillant pour vous. Que vous soyez ou non responsable contractuellement, protégez-les.

Sachez que si vous trouvez quelque chose de psychologiquement difficile à gérer, votre I / CM le trouve probablement aussi. Demandez si elle ou il veut du soutien et si oui, apportez en.

Sachez que l'interprétation nécessite un effort de concentration difficile à soutenir dans un environnement inconnu ou dangereux. Les I/MC ont besoin de pauses régulières pour s'assurer qu'ils peuvent rester concentrés.

Assurez-vous que l'I/MC comprenne et respecte le code déontologique de votre organisation ainsi que les principes humanitaires.

Fournissez à votre I/CM l'infrastructure et le confort appropriés. Soyez conscient de leurs besoins et de leurs préoccupations.

Veillez à ce que le I / CM ait une description de poste claire et informez-le aussi précisément que possible sur la session à venir.

Remettez à l'I/MC la documentation de base nécessaire (terminologie, glossaires, etc.) à l'avance.

Mise en place appropriée, communication et contrôle clairs: les meilleures pratiques pendant et après une session avec un I / CM.

Faites attention à la position des sièges / places afin que toutes les personnes sachent que l'interlocuteur c'est vous et non l'I/CM.

L'interprétation et la médiation culturelle prennent du temps. Prévoir le temps supplémentaire pour toutes les réunions afin de permettre la répétition des informations.

Parlez directement aux participants à la session (pas au I / CM) : maintenez le contact visuel. Permettez à l' I / CM de terminer l'interprétation avant de parler.

Parlez sans précipitation, clairement et faites des pauses. Prononcez seulement une ou deux phrases à la fois.

Minimisez votre utilisation de jargon, de termes techniques et d'abréviations. Expliquez des mots ou des concepts à la demande de l'I/ CM.

Soyez conscient des différences culturelles. Demandez au CM des éclaircissements sur les différences culturelles si nécessaire. Les interprètes peuvent ne pas être en mesure de fournir de telles nuances.

Vous êtes responsable d'assurer la compréhension entre toutes les parties. Si vous pensez qu'il y a un malentendu, vérifiez avec l'I/CM.

Demandez l'interprétation de toutes les conversations parallèles.

N'autorisez pas l'I/CM à répondre aux questions au nom des participants. Renseignez-vous si l'interprétation est plus longue ou plus courte que prévu.

Faites un debriefing avec l' I / CM à la fin pour aborder les problèmes ou les préoccupations et obtenir des suggestions sur la façon dont vous pouvez mieux travailler avec les I / CM.

PRINCIPES HUMANITAIRES EN PRATIQUE

Le Code de conduite du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et des ONG pour les secours en cas de catastrophe a été élaboré et approuvé par huit des plus grandes agences de réponses aux catastrophes en 1994.

Le code déontologique, comme la plupart des codes professionnels, est volontaire. Il énonce dix principes, auxquels tous les acteurs humanitaires doivent adhérer dans leur travail de réponses aux catastrophes. Le code s'auto-régule. Translators without Borders est signataire et respecte le Code de déontologie.

- 1 L'impératif humanitaire vient en premier.
- 2 L'aide est accordée sans aucune considération de race, de croyance ou de nationalité du bénéficiaire, et sans discrimination d'aucune sorte. Les priorités de l'aide sont calculées sur la base des seuls besoins.
- 3 L'aide ne saurait être utilisée pour promouvoir des convictions politiques ou religieuses.
- 4 Nous nous efforcerons de ne pas servir d'instrument à la politique étrangère des gouvernements.
- 5 Nous respecterons la culture et la coutume.
- 6 Nous tenterons de fonder une réponse aux catastrophes sur les capacités locales.
- 7 Il faudra trouver des moyens d'impliquer les bénéficiaires du programme dans la gestion des secours.
- 8 Les secours doivent s'efforcer de réduire les vulnérabilités futures aux catastrophes et de répondre aux besoins.
- 9 Nous nous tenons responsables à la fois de ceux que nous cherchons à aider et de ceux dont nous acceptons des ressources.
- 10 Dans nos activités d'information, de publicité et de promotion, nous devons reconnaître les victimes de catastrophes comme des êtres humains dignes et non comme des objets sans espoir.

Pour le code de déontologie complet, voir: <http://www.ifrc.org/Docs/idrl/I259EN.pdf>

RESSOURCES

Guide de terrain de la zone de conflit Red T à l'intention des traducteurs/interprètes civils (T/Is) et des utilisateurs de leurs Services - 2012

Un document de deux pages décrivant les droits et les responsabilités des T/Is ainsi que ceux des utilisateurs de leurs services. Destiné à tous les contextes de conflit, y compris pour les T/Is employés par les armées. Disponible en 17 langues.

<https://red-t.org/our-work/safety-guidelines/>

Symposium Monash sur l'interprétation humanitaire - Avril 2016

<https://vimeopro.com/monasharts/humanitarian-interpreting>

Travailler avec la vidéo d'interprètes

<https://www.youtube.com/watch?t=1&v=pVm27HLLiQ>

Vidéos de formation d'interprète de base - par Clarity Interpreting

Partie 1 (positionnement du corps, locution à la première personne du singulier, pas d'addition, d'omission ou de substitution, gestion des conversations parallèles)

<https://www.youtube.com/watch?v=3wg-qZjMhU4>

2ème Partie (clarifier, gérer la session, le ton, le registre et le style)

https://www.youtube.com/watch?v=9e_nIDJV-Lk&feature=relmfu

Principes éthiques de traduction et d'interprétation - High line Public Schools - 2008

Un cours d'auto-apprentissage de 30 minutes sur les principes clés de l'interprétation et de la traduction. Non adapté aux contextes humanitaires

<http://www.speakyourlanguages.com/courses/selfstudy3/index.htm>

Compétences de base pour l'interprétation - High line Public Schools - 2008

Cours d'auto-apprentissage de 30 minutes pour les interprètes débutants. Peut s'avérer très utile pour les médiateurs culturels ou la formation bilingue. Non adapté aux contextes humanitaires.

<http://www.speakyourlanguages.com/courses/selfstudy1/index.htm>

HCR, interprétation dans un contexte de réfugiés - module 3 d'auto-apprentissage

<http://www.unhcr.org/4d947e2c9.pdf>

Des opportunités d'apprentissage

InZone - Interprétation humanitaire de CAS - Date limite d'inscription septembre 2017

<https://www.unige.ch/formcont/cours/cas-hi>