

Guide de «bonnes pratiques» à l'usage d'interprètes de liaison en présence d'une personne ayant un handicap sensoriel ou cognitif - deuxième volet

Hildegard Vermeiren

Traduction, Interprétation, Communication
Université de Gand- Belgique
hildegard.vermeiren@ugent.be

Résumé

Cet article présente quelques résultats spécifiques du projet Erasmus Plus «Enhanced Communication. Research to improve communication for people with special needs and development of ICT resources and tools» (<https://ecplusproject.uma.es/node/1>). Dans ce cadre, l'Université de Gand a développé un cours en ligne qui aborde une série de situations où un interprète en milieu social travaille inopinément pour un client allophone souffrant d'un handicap sensoriel ou cognitif. Le cours existe aussi sous forme de manuel (Vermeiren 2018a). Un premier article a déjà repris les «bonnes pratiques» lorsqu'il s'agit de faire connaissance et du positionnement de l'interprète (Vermeiren 2018b). Le deuxième volet reprend d'autres «bonnes pratiques», notamment au moment du choix de la technique d'interprétation, de l'interaction et ses défis déontologiques, du suivi et de la prise de congé.

1 Introduction

La Convention ONU relative aux droits des personnes handicapées (2008), la Charte Européenne des Droits Fondamentaux (2009) et la Stratégie Européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées insistent toutes sur les droits des personnes handicapées à l'accessibilité et à la participation. Une personne handicapée allophone a donc le même droit qu'une personne non-handicapée à l'assistance d'un interprète lors d'un entretien avec un professionnel. Pour le groupe-cible des sourds, il existe des interprètes spécifiques en langage des signes pour ceux qui connaissent ce langage. Mais il y a de nombreux autres handicaps, qu'ils soient sensoriels ou autres.

Malheureusement, aucune formation d'interprètes pour les services publics ne prévoit de travailler pour des clients handicapés. Il manque donc un manuel de «bonnes pratiques» destiné aux clients allophones en situation d'handicap sensoriel ou cognitif mais capables d'user le langage verbal. Un tel manuel permettrait de surmonter les doutes, de transcender les stéréotypes et de travailler de façon professionnelle avec ce groupe-cible.

Le cadre théorique habituel pour expliquer et analyser les pratiques en matière d'interprétation de liaison est celui de l'interaction (Goffman 1981; Giles, Coupland & Coupland 1991; Fischer 2016). Ces auteurs étudient en détail le statut des interlocuteurs, leur mode de participation, l'agencement des tours de parole (voir Sacks, Schlegoff et Jefferson 1974) ainsi que l'accommodation communicative entre des interlocuteurs (voir aussi Pöchhacker 2012 pour une vision d'ensemble). Dans le contexte des services publics, les interlocuteurs ne sont plus en phase socialement. Cette asymétrie ne fait que croître lorsque le client est allophone. S'il y a discordance linguistique, les services publics font appel à un interprète pour combler le fossé. En créant un «pas de trois» (Wadensjö, 1998) l'interprète leur permet de communiquer, mais sa présence rend l'interaction à la fois plus complexe. En plus, le rôle de l'interprète n'est pas fixé d'avance mais peut varier selon le type de rencontre. Le contexte qui nous intéresse ici, cependant, est celui où l'interprète est surpris de se trouver face à un client handicapé, et n'est donc peut-être pas familiarisé avec les conditions de vie du client, ou, par exemple sa perception de la douleur, la surdité ou l'épilepsie. Si le client allophone est handicapé, l'interprète devra au moins s'orienter sur le devoir de diligence du professionnel et se montrer «sensible» vis-à-vis du client (Hewett 2012). Dans ce cas, le rôle de l'interprète revient

en grande mesure à traduire en adoptant différentes stratégies d'adaptation afin que le client handicapé puisse participer de la meilleure manière possible. Cela peut mener le cas échéant à une adaptation extrême. L'un des grands défis dans ce contexte est pourtant que le client handicapé n'ait pas le sentiment d'être paternalisé.

La complexité d'une communication entravée par des déficits sensoriels ou cognitifs nous oblige cependant à chercher plus loin que les théories habituelles de l'interaction et de la participation. Ce cadre plus large nous est fourni par la sémiotique, qui englobe toutes les ressources dont nous disposons pour communiquer. La multiplicité de canaux sensoriels, tactiles et autres nous mène à la multi-modalité. Il s'agit de tous les moyens dont dispose l'homme pour communiquer, soit ceux du corps comme le langage verbal, l'écriture, le langage corporel, pointer, le regard, le langage des signes, toucher le bras ou la main de quelqu'un, ou les moyens technologiques tels que les pictogrammes, applications ou dispositifs de suivi oculaire etc. (Kress 2010). Ce sont les interlocuteurs qui déterminent ensemble quelle est pour eux la meilleure façon de transmettre un message sémiotiquement parlant (Kress, 2010). Il peut s'agir du choix en faveur d'une seule modalité, ou, au contraire, une combinaison, ce qui nous amène à la communication augmentée (Kress et Van Leeuwen 2001; Pinar Sanz 2005).

«A first set of guidelines» (Vermeiren 2018b) a exposé les deux stratégies de base pour communiquer de façon augmentée avec une personne allophone ayant un handicap sensoriel ou cognitif: le langage (verbal) simplifié (Blum-Kulka et Levenston 1983) et les gestes (McNeill 1992; Capone Singleton et Shulman 2014). Le langage (verbal) simplifié est le résultat de stratégies notamment lexicales, grammaticales ou pragmatiques basées sur le niveau linguistique attribué au client. Les gestes par contre appartiennent au langage non-verbal, notamment au code visuel. Il ne s'agit pas des gestes du langage des signes mais plutôt les gestes typiques partagés par tous dans une certaine culture ou des gestes qui ne visent qu'à appuyer ce qu'on dit.

Après avoir esquissé les repères théoriques, «A first set of guidelines» (Vermeiren, 2018b) aborde pas à pas le déroulement d'un entretien

entre un professionnel et un client handicapé allophone en présence d'un interprète verbal. Les phases en sont les suivantes: faire connaissance, le positionnement de l'interprète, le choix de la technique, l'interaction et la participation pendant l'entretien et les défis déontologiques qui se posent, le suivi et la prise de congé. Dans «A first set of guidelines» (2018b) nous avons commenté les deux premières phases: faire connaissance et le positionnement de l'interprète.

Dans ce deuxième volet nous approfondissons les phases suivantes de la rencontre, c'est-à-dire le choix de la technique, l'interaction triadique avec ses défis déontologiques, le suivi et la prise de congé. Comme notre facteur clé est celui de la rencontre inopinée, nous ne nous étendons pas sur les moments du *briefing* et du *debriefing*.

2 Choix de la technique

Dans le cas d'un client handicapé, le choix de la bonne technique est un facteur déterminant pour créer un climat de confiance. Les «bonnes pratiques» sont les suivantes:

- La technique doit être choisie en fonction des capacités du client. Si le client amène un outil ou matériel pour faciliter la communication, le professionnel et l'interprète doivent se plier aux possibilités de cet outil.
- Si l'interprète choisit une certaine façon de travailler, il doit laisser au client le temps de s'y habituer, quitte à l'abandonner et en choisir une autre.
- Il est important de garder le calme et de montrer par sa technique qu'on contrôle la situation.
- Une technique à éviter est le chuchotage. La superposition de deux voix crée une sorte de brouhaha dans lequel une personne malentendante ou malvoyante ne peut pas distinguer clairement les voix.
- L'interprétation consécutive courte, au besoin même sans prise de notes, permet de travailler par bouts appréhensibles:
- L'interprète doit toujours veiller à garder un bon contact visuel avec le client.
- Si le langage verbal du client se révèle faible ou insuffisant, le professionnel et l'interprète peuvent avoir recours à des supports visuels tels que des dessins, des pictogrammes ou des photos. S'il s'agit d'une personne sourde (mais

pas malvoyante) qui ne connaît pas la langue des signes, il est préférable de passer à la vélotypie (écrire sur un écran d'ordinateur). L'usage de certains gestes pour montrer, insister, etc. peut être utile, mais il faut faire attention à ne pas surcharger la communication.

3 Interaction, participation et défis déontologiques

Le handicap du client augmente la complexité de la rencontre triadique puisqu'il peut empêcher une bonne interaction et participation. Les «bonnes pratiques» sont les suivantes:

- Les rôles des participants (professionnels, famille ou ami, client, interprète) doivent être clairs.
- Les non-handicapés ont l'obligation de faire de leur mieux pour que le client handicapé puisse s'exprimer dans la mesure de ses possibilités.
- Le client allophone handicapé doit absolument entendre et voir clairement l'interprète. Le positionnement triangulaire est moins important que le confort du client. Au besoin l'interprète s'assied face à lui (meilleure visibilité) ou à côté de lui (meilleure audition, meilleure lecture) afin qu'il puisse mieux suivre les tours de parole.
- Le client doit comprendre le jeu spécifique des tours de parole dans un entretien avec un interprète.
- L'interaction doit se faire «sur mesure». La bonne mesure doit être cherchée conjointement par le professionnel et l'interprète.
- Chaque intervention de l'interprète à l'adresse du client doit débiter par un appellatif, une expression ou un geste qui attire l'attention du client handicapé mais qui ne transmet pas encore de message proprement dit. De cette façon le client handicapé ne risque de perdre aucune partie du message.
- Le professionnel et l'interprète doivent éviter les apartés, ceux-ci rendant l'entretien confus et donnant au client l'impression qu'il ne peut pas participer. Par contre, le client a le droit d'interrompre l'interprète lorsqu'il n'a pas compris.
- L'interprète doit laisser au client le temps de suivre et notamment de signaler que quelque chose n'est pas clair.

- Lorsque le client handicapé a la parole, on doit lui laisser le temps de formuler ses pensées, sans l'interrompre pour gagner du temps.

- La prosodie de l'interprète doit être claire, surtout lorsqu'il s'adresse au client. Celui-ci doit pouvoir comprendre les éventuels actes de langage comme des salutations, des félicitations, des excuses, etc. et pouvoir réagir de façon adéquate.

- L'interprète doit faire un usage stratégique du regard et des mouvements du corps (se tourner vers le client pour lui adresser la parole ou pour l'écouter, faire des gestes) pour souligner les tours de parole.

- L'interprète doit s'aligner sur la façon de s'exprimer du client. En lui adressant la parole il doit tenter de réutiliser les mots utilisés par le client lui-même.

- Pour neutraliser son identité, l'interprète peut préférer sembler un membre de l'équipe pédagogique, médico-sociale etc. et ne pas traduire sous la forme «Je» mais parler plutôt de «Nous». Il peut au contraire préférer se positionner du côté du client et utiliser les formes «Lui», «Elle» ou «Eux» en parlant du professionnel.

- La gestion des apartés est différente par rapport à d'autres contextes. Il faut éviter tout commentaire méta-communicatif visant à signaler qu'il y a eu un aparté. Le client pourrait avoir du mal à comprendre les apartés qui se déroulent entre le professionnel et l'interprète et se sentir exclu.

- Une stratégie de participation assez spécifique consiste à faire répéter au client ce qu'on vient de lui expliquer.

4 Le suivi

L'effort de stimuler la participation du client et de garder sa confiance doit se poursuivre durant la phase du suivi. Lors de cette étape, les «bonnes pratiques» sont les suivantes:

- Jusqu'au dernier moment, le client handicapé doit avoir l'occasion de dire ou de demander ce qui le tracasse.

- Le professionnel et l'interprète doivent marquer très clairement qu'on passe au suivi en tant que dernière partie de l'entretien proprement dit.

- Il faut toujours expliquer le suivi au client, même si le client est accompagné d'un parent ou un ami.

- On demande éventuellement au client de répéter les arrangements ou engagements qui ont été pris.

- L'interprète doit accepter de noter quelques instructions (arrangements /engagements) pour le client ou de les enregistrer pour lui au moyen d'un dispositif digital.

- Si on a fait usage de ressources visuelles, par exemple des photos ou des pictogrammes, il faut en donner une copie au client.

5 Prendre congé

Les «bonnes pratiques» de la phase finale sont les suivantes:

- Il faut veiller à conclure l'entretien d'une façon polie et amicale, pour que le client continue à avoir confiance.

- Le professionnel et l'interprète saluent le client allophone handicapé et son accompagnateur.

- En sortant de chez le professionnel, le client handicapé doit être accompagné par une personne en qui il ait confiance. S'il n'y a pas d'accompagnateur, c'est au professionnel ou à l'interprète de s'en charger.

- Un bref debriefing entre le professionnel et l'interprète est utile pour préparer de futurs entretiens avec des clients handicapés.

6 Conclusion

Nos «bonnes pratiques» se veulent générales, donc utiles pour des situations variées.

Le droit des personnes handicapées à l'accessibilité et à la participation implique en premier lieu que des prestataires de services se sentent à l'aise avec eux. Pour sa part, le client handicapé doit vite avoir l'impression qu'il peut avoir confiance en son interlocuteur.

L'objectif de ces pages est que l'interprète verbal réagisse avec professionnalisme et fasse un travail calme et efficace face à un client handicapé sensoriel ou cognitif, même si leur rencontre a un caractère inopiné.

Ces «bonnes pratiques» peuvent parfois sembler un défi au code déontologique de l'interprète, notamment en matière de neutralité.

Mais en réalité, les codes déontologiques existent pour que les clients puissent avoir confiance en leur interprète.

Un interlocuteur handicapé sensoriel ou cognitif – a fortiori s'il est allophone – ne s'exposera pas face à des professionnels s'il n'a pas confiance en eux. Le climat de confiance constitue donc la première priorité.

Remerciements

L'auteur tient à remercier Madame Joëlle Feijen pour ses remarques précieuses sur l'interprétation telle qu'elle est perçue par les personnes aveugles.

Références

- Blum-Kulka, Shoshana et Edward Levenston. 1983. Universals of lexical simplification. Dans Færch, Klaus et Gabriele Kasper (Eds.), *Strategies in Interlanguage Communication*. 119-139. London: Longman.
- Capone Singleton, Nina et Brian Shulman. 2014. *Language Development. Foundations, Processes and Clinical Applications*. Burlington MA: Jones and Bartlett Learning.
- Fischer, Kerstin. 2016. *Designing speech for a recipient*. Amsterdam: John Benjamins.
- Giles, Howard, Justine Coupland et Nikolas Coupland (Eds.). 1991. *Contexts of accommodation. Developments in applied linguistics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Goffman, Erving. 1981. *Forms of talk*. Oxford: Basil Blackwell.
- Hewett, Dave. 2014. *Intensive interaction. Theoretical Perspectives*. London: Sage.
- Kress, Günther. 2010. *Multimodality. A social semiotic approach to contemporary communication*. London: Routledge.
- Kress, Günther, et Theo Van Leeuwen. 2001. *Multimodal Discourse: the Modes and Media of contemporary Communication*. London: Edward Arnold.
- McNeill, David. 1992. *Hand and Mind. What Gestures reveal about Thought*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Pinar Sanz, María Jesús. 2015. *Multimodality and Cognitive Linguistics*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Pöhhacker, Franz. 2012. *Interpreting participation: conceptual analysis and illustration of the interpreter's role in action*. Dans: Baraldi,

- Claudio et Laura Gavioli. *Coordinating participation in Dialogue Interpreting*. 45-70. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Sacks, Harvey, Emmanuel Schlegoff et Gail Jefferson (Eds.). 1974. A simplest Systematics for the organization of Turn-taking for Conversation. *Language*, 50 (4/1), 696-735.
- Vermeiren, Hildegard. 2018a. *Handboek Tolken en Multimodaliteit. Tolken voor bijzondere doelgroepen: personen met sensoriele beperkingen of personen die moeilijk begrijpen*. Gent: Universiteit Gent.
- Vermeiren, Hildegard. 2018b. A first set of guidelines for public service interpreters who unexpectedly have a client with a disability. Dans *Current Trends in Translation Teaching and Learning*. (à paraître).
- Wadensjö, Cecilia. 1998. *Interpreting as Interaction*. London: Longman.