



Intervention de l'interprète et du médiateur interculturel en situation de crise : quelles particularités pour quelles conséquences ?

Anne Delizée

Séminaire de Master et de recherche « Approches linguistiques et géopolitique
des mondes modernes »

Université Paris Cité

Faculté Sociétés et Humanités

Unité de Formation et de Recherche

d'Etudes Interculturelles de Langues Appliquées

1^{er} avril 2022

Au menu

interprétation
humanitaire

situation de
crise COVID

réfugiés
d'Ukraine

zones
frontières

**crise
urgence**

agentivité

empathie

pouvoir-savoir

éthique

santé mentale

formation

Prisme d'analyse et de discussion

Interprétation / Médiation interculturelle considérée comme une activité socialement située, façonnée par les spécificités du contexte (e.g. Inghilleri, 2003 ; de Boe et coll., 2021)

Situation de crise Situation d'urgence

Crise : attentes violées, menace, réaction nécessaire (Cadwell, 2021)

Urgence : réaction aussi immédiate que possible (Idem).

Bref état de la question : intervention en situation de crise

Attention de plus en plus ciblée (e.g. Federici, 2016 ; Schuster et Baixauli-Olmos, 2018 ; Todorova et Ruiz Rosendo, 2021)

Aspects interculturels fondamentaux - nomenclature hybride oscillant entre interprète et médiateur mais incluant très souvent l'adjectif « (inter)culturel » (Federici et Declercq, 2019; Radicioni, 2021).

Activisme : collaboration active, confiance et empathie, autonomisation des parties (Todorova, 2019)

Gestion des **risques** et des conflits (Todorova, 2021b)

Rapidité des décisions (Idem)

Nombre important **d'interactions dyadiques** (Radicioni, 2021 ; Todorova, 2021a)

Objectif primordial : **maximiser l'assistance**

Bref état de la question : agentivité dans le secteur médical hors situation de crise

Agentivité (Baraldi, 2019 ; Tyulenev, 2016) :

parmi de nombreuses possibilités, choix d'un plan d'action qui entraîne un changement social dans l'interaction et/ou la société

choix qui non seulement modifient le cours de l'interaction et ont des conséquences positives ou négatives sur l'échange communicatif, mais qui font aussi la différence en termes d'effets dans la société

Ex. :

- restitutions amplifiées et non-restitutions => co-construire les problèmes de la personne allophone et le soutien institutionnel (Baraldi, 2018)
- manifestations d'empathie => faciliter l'adhésion thérapeutique (Merlini et Gatti, 2015)
- médiation relationnelle => co-construire l'alliance thérapeutique (Delizée et Michaux, sous presse)
- interactions dyadiques avec le patient => favoriser l'intégration (Leanza, 2005)

Crise COVID-19 : questions de recherche

Lors d'une mission d'aide humanitaire médicale urgente déclenchée par une crise sanitaire

- quelles activités (non) discursives sont déployées par le MI ?
- par quels facteurs sont-elles déclenchées ?
- quels effets entraînent-elles sur la situation sociale ?

Situation sociale étudiée

(Delizée, 2022)

Centre d'hébergement COVID-19

ONG humanitaire MSF

Créé *ex nihilo* à Bruxelles (mai 2020-avril 2021)

Acteurs :

Patients : Hommes Migrants/Sans-abri. Albanais, amharique, anglais, arabe (différentes variantes), bulgare, espagnol, français, géorgien, grec, italien, lingala, lituanien, néerlandais, peul, polonais, roumain, russe, serbe, tigrina et turc

Equipe (24h/24) français, néerlandais et/ou anglais :

Personnel Médical (Médecins, Infirmiers, Psychologue)

Médiateurs interculturels

Hygiénistes

Logisticiens

Responsables

Profil des médiateurs linguistiques

Recrutés parmi la population locale (sur dossier + entretien d'embauche)

Critères :

- compétences linguistiques et culturelles
- formation liée aux langues et/ou expérience de la médiation linguistique et culturelle et/ou leur expérience de la migration
- capacité à gérer le stress et les tensions relationnelles, à agir dans l'urgence, à prendre des décisions rapidement et à travailler en équipe
- connaissance du rôle de MI et de ses limites

= personnes qui sont en cours de spécialisation dans la MI dans le champ humanitaire

Profil des médiateurs linguistiques

Identifi-cation	Homme ou Femme	Langues de communication	Formation supérieure	Expérience antérieure en tant que MI en situation de crise ou ISP (interprète de services publics) dans les secteurs traditionnels
A	H	Français-arabe-anglais	/	MI
B	F	Français-arabe-anglais	Langues appliquées, étrangères interculturelle Médiation	MI
C	H	Français-arabe-espagnol-italien	Philologie	MI et ISP
D	H	Néerlandais-arabe-anglais-russe	Pharmacie, Philologie	MI et ISP
E	H	Néerlandais-anglais-tigrina-amharique	/	ISP
F	H	Néerlandais-anglais-amharique-arabe	/	ISP
G	F	Anglais-polonais-espagnol-	Philologie	MI
H	F	Français-russe-anglais	Traductologie, Philologie	ISP

Méthodologie

Approche inductive et qualitative

Enquête de terrain

Perspective ethnographique : décrire la convergence des activités, des acteurs et d'un lieu qui fondent une situation sociale particulière (Asare 2016, Diaz 2005)

= PARTICIPATION OBSERVANTE (Soulé 2007)

MI = membre à part entière de l'Equipe, 3 mois, mi-temps (nov. 2020-janv. 2021)

Insider : données observationnelles + artefacts + expérientielles (Lalonde 2013, Pfadenhauer 2005, Soulé 2007)

= décrire l'objet + en comprendre les facettes et les mécanismes aussi profondément que possible

-mise à distance objectivée de l'objet VS (inter)subjectivité comme partie intégrante du processus de production de la connaissance

-PO ouverte VS procédures d'autosurveillance

-Conceptualisation par la Théorie du positionnement (Harré & Van Langhenove 1999)

Principaux résultats tirés de l'analyse des données observationnelles et expérientielles

2 FACTEURS INSTITUTIONNELS	5 ACTIVITES (NON) DISCURSIVES du MI Théorie du positionnement (Harré et van Langhenove 1999)	FORMAT INTERACTIONNEL
Code de déontologie et de conduite (MSF s.d.)	Convoyeur de sens	Triade
Mandat institutionnel (Degratet 2020)	Médiateur interculturel	Triade
	Promoteur de la santé	Dyade MI-P
	Porte-parole de P	Dyade MI-P Dyade MI-PersMed
	Collaborateur du PersMed: -améliorations du système -participation aux passations médicales	Dyade MI-PersMed

4 FACTEURS SITUATIONNELS

1/ Crise, Urgence (Cadwell 2021) :

= prise en charge rapide et efficace

2/ SARS-CoV-2 : ! contamination

= configuration particulière des lieux + EPI

= centre fermé / personnes autorisées

⇒ Equipe : cohésion, adaptation

⇒ communication efficace

⇒ collaboration accrue, perméabilité des limites des rôles

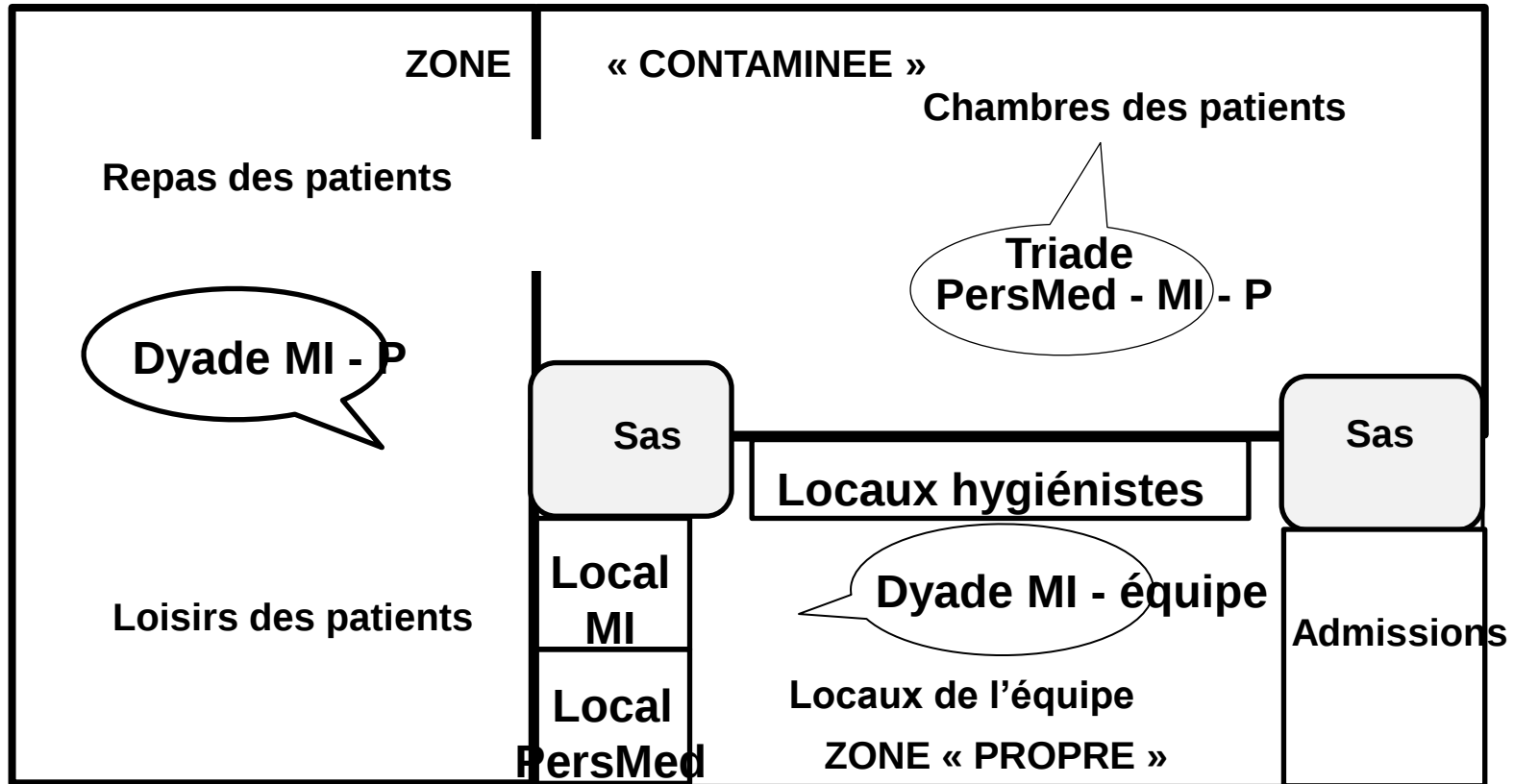
⇒ interactions dyadiques très nombreuses

⇒ Initiatives



Centre COVID-19 :

configuration particulière des lieux et formats interactionnels



4 FACTEURS SITUATIONNELS

3/ Public spécifique : 5 vulnérabilités

- sans-abrisme
 - COVID-19
 - comorbidités somatiques
 - vécu lourdement lesté
 - santé mentale (addictions et/ou troubles psychiques)
- ⇒ Etat généralisé de faiblesse somatique + anxiété

4/ Centre : 3 objectifs institutionnels

- soins somatiques
- soutien psychologique
- projet social

⇒ **Activités** à l'intersection de la santé somatique, de la santé mentale et de l'insertion sociale

Facteurs situationnels

=> Dilation du champ d'action du MI

2 FACTEURS SITUATIONNELS	5 ACTIVITES (NON) DISCURSIVES
4 FACTEURS SITUATIONNELS	14 ACTIVITES SUPPLÉMENTAIRES (NON) DISCURSIVES

Facteurs d'influence	Activités (non) discursives du MI		Principaux effets
	Conceptualisation en positions subjectives	Déploiement interactionnel	
Facteurs institutionnels : 1/ Code de déontologie et de conduite 2/ Mandat	Convoyeur de sens	Triadique PersMed-MI-P	Compréhension mutuelle Communication efficace et apaisée
	Médiateur interculturel	Triadique PersMed-MI-P	
	Promoteur de la santé	Dyadique MI-P	Soutien aux missions du PersMed Ajustements des besoins et des objectifs des IP
	Porte-parole de P	Dyadique MI-P et MI-PersMed	
	Collaborateur de PersMed	Dyadique MI-PersMed	

Facteurs situationnels :	Assistant de la communication médicale	Triadique PersMed-MI-P	Soutien aux missions du PersMed	
	1/ Crise, urgence	Observateur de P	Dyadique MI-P et MI-PersMed	Soutien aux missions du PersMed
	2/ Sars-CoV-2	Partenaire de réflexion de PersMed		Soutien à l'autonomisation du patient
	3/ Vulnérabilités du public	Messenger de P/PersMed		
	4/ Objectifs institutionnels	Aide-mémoire de P/PersMed		Communication efficace
		Intervenant social		
		Traducteur		
		Assistant administratif		
		Aide-soignant	Triadique Equipe-MI-P	Soutien aux missions de l'équipe
		Médiateur relationnel	Dyadique MI-P et MI-PersMed	Soutien aux missions du PersMed
	Co-gestionnaire des émotions	Dyadique MI-P	Soutien à l'autonomisation du patient	
	Animateur			
	Médiateur de conflit			
	Surveillant		Attention aux besoins de l'autre	
			Communication apaisée	

Discussion : activisme et visibilité - agentivité

Activisme et visibilité du MI : actes + non-restitutions

Agentivité du MI (cf. Baraldi 2019, Tyulenev 2016) :

Parmi tous les plans d'action possibles [dont l'un aurait pu être de se cantonner aux seules cinq positions subjectives demandées par l'institution], le MI fait le choix d'activer 14 positions supplémentaires sous la pression des facteurs situationnels.

Moyens : restitutions amplifiées et non-restitutions, nombreuses interactions dyadiques.

=> Influence les interactions :

Compréhension mutuelle efficace et apaisée

Ex. : Convoyeur de sens, Médiateur interculturel, Messenger

Climat de sérénité et d'attention aux besoins de l'autre

Ex. : Médiateur relationnel

Discussion : activisme et visibilité - agentivité

=> favorisent la finalité sociale désirée :

Soutien aux missions du PersMed

Ex. : Promoteur de la santé, Collaborateur de persMed, Aide-soignant

Soutien à l'autonomisation du patient et à sa réceptibilité aux soins

Ex. : Intervenant social, Assistant administratif, Aide-mémoire; Médiateur de conflits

Ajustements de leurs besoins et objectifs

Ex. : Porte-parole de P, Observateur de P, Partenaire de réflexion de PersMed

= le MI fait avancer les 3 objectifs institutionnels du Centre :

Soins somatiques

Soutien psychologie

Projet social

Discussion : conscientisation de l'agentivité

Catapultage par les facteurs situationnels

« Curseur de l'agentivité »

Gouvernail : autonomisation des parties + limites personnelles

Trop grande proximité => détresse

Trop d'activisme => perte d'autonomisation des parties, tensions

Trop de retrait => obstacle à la finalité sociale

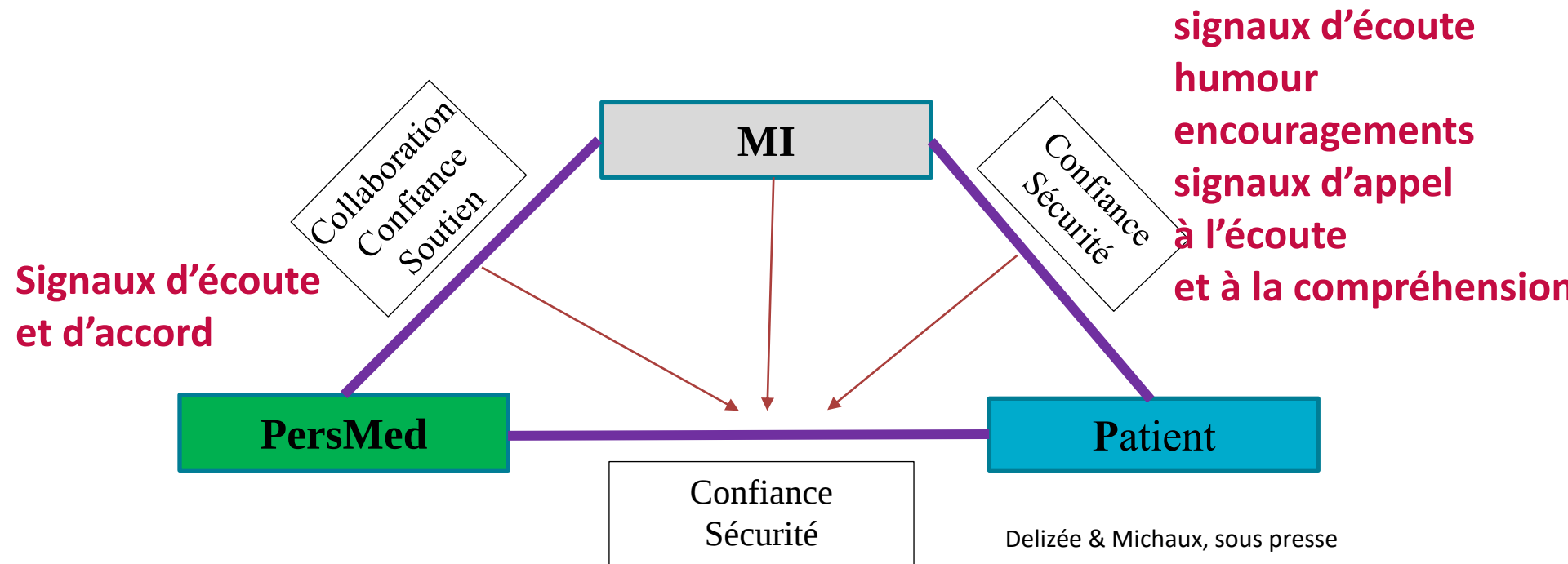
Discussion : capacité sous-jacente – l'empathie

« [...] capacité cognitive de l'interprète
à percevoir le point de vue de l'autre
et à montrer sa compréhension de la situation de l'autre
par des manifestations comportementales d'ordre affectif
soigneusement sélectionnées. » (Merlini & Gatti 2015 : 154)

= activité conjointe

Discussion : capacité sous-jacente – l'empathie

(Delizée & Michaux, 2022)



Discussion : pouvoir-savoir de I/MI

(Delizée, 2022)

(Foucault 2015 : 36 et 52)

savoir = procédures et effets de connaissance acceptables à un moment donné et dans un domaine défini

pouvoir = mécanismes particuliers (stratégies, tactiques, manœuvres, procédures, etc.) susceptibles d'induire des comportements ou des discours

Pouvoir circulant dans les relations. Pas le monopole d'un individu.

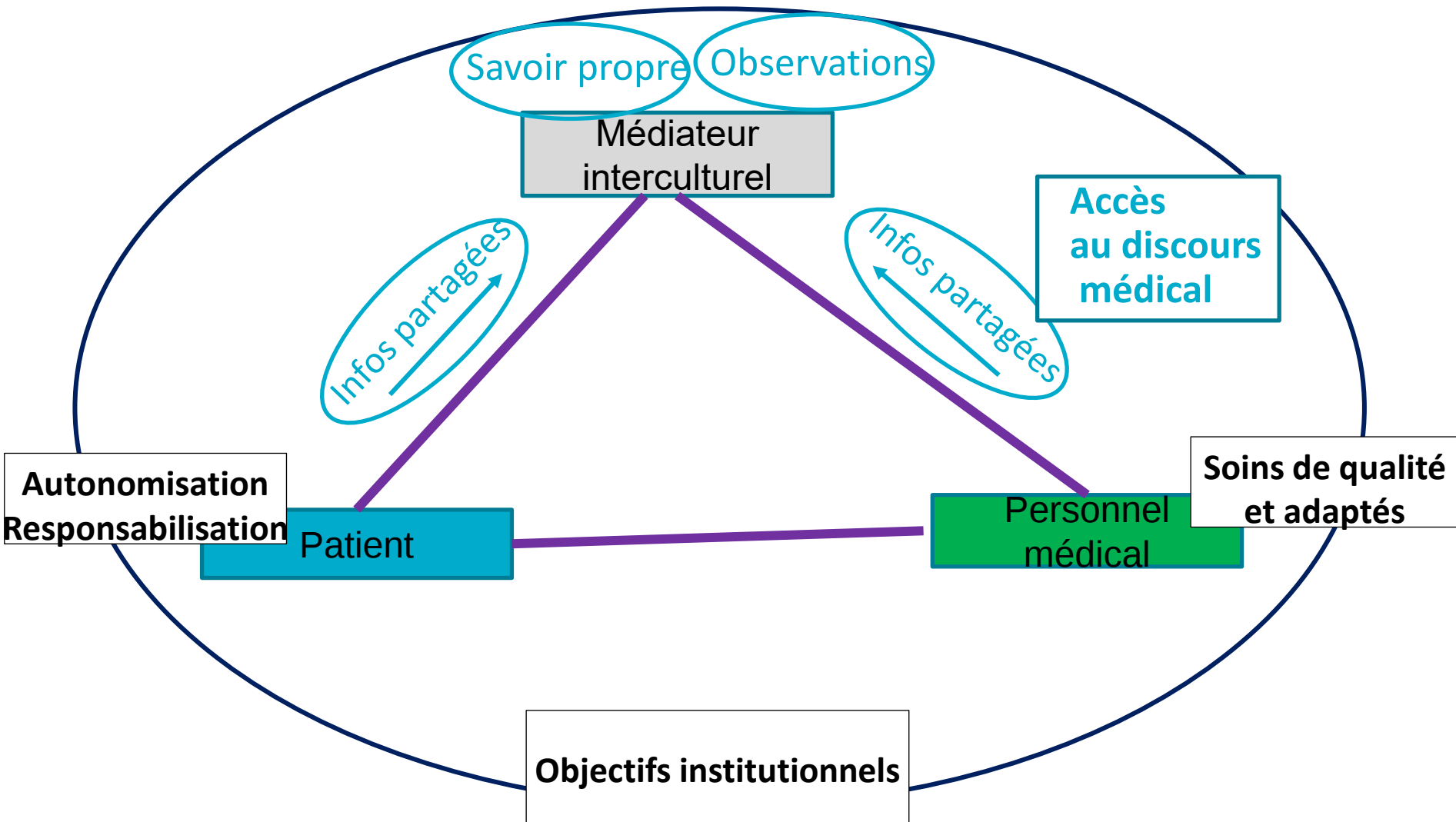
Pouvoir consubstantiel du savoir

Nexus *pouvoir-savoir* de I/MI en interaction triadique :

Travail sur l'intonation, rythme de parole, registre, ton de la voix, ajouts, omissions

=> « contrôle du pouvoir », rééquilibre des relations de pouvoir (Cho 2021, Mason & Rent 2012, Merlini & Favaron 2013).

Discussion : pouvoir-savoir de MI dans l'étude COVID-19



	STRATEGIES & TACTIQUES	SAVOIRS	EFFETS
Facteurs institutionnels :	Convoyeur de sens	Linguistique, culture, interactionnel	Communication efficace
Code de déontologie et de conduite	Médiateur interculturel		
Mandat	Promoteur de la santé	Disciplinaire, linguistique, culturel	Circulation d'éléments de savoir
	Porte-parole de P	Relationnel, disciplinaire, linguistique, culturel	Circulation d'éléments de savoir, relations soutenantes, autonomisation
	Collaborateur de PersMed		
Facteurs situationnels :	Assistant de la communication médicale	Linguistique, culture, disciplinaire, interactionnel	Communication efficace, autonomisation, relations soutenantes
Crise et urgence	Observateur de P	Disciplinaire, relationnel, expérientiel, linguistique, culturel	Circulation d'éléments de savoir, communication efficace, autonomisation, relations soutenantes
Sars-CoV-2	Partenaire de réflexion de PersMed		
Vulnérabilités du public	Messenger de P / PersMed		
	Aide-mémoire de P / PersMed		
	Intervenant social		
Objectifs institutionnels	Traducteur		
	Assistant administratif		
	Aide-soignant	Expérientiel, relationnel linguistique, disciplinaire	Autonomisation, relations soutenantes
	Médiateur relationnel	Relationnel, expérientiel, linguistique, culturel, disciplinaire	Relations soutenantes, autonomisation
	Co-gestionnaire des émotions		
	Animateur		
	Médiateur de conflit		
	Surveillant		

Discussion : pouvoir-savoir de MI dans l'étude COVID-19

pouvoir-savoir transparaît dans son agentivité

= élément d'un ordre renégocié – collaboration (Leanza 2008)

= compétence pour un environnement communicatif efficace (Merlini & Favaron 2003)

MI = acteur social, figure d'*empowerment* (Mason & Rent 2012)

Risques :

-savoir *sur* le patient plutôt que *pour* lui

-faire *à la place* des IP plutôt que *pour* eux

-ne pas faire circuler les éléments de savoir => MI = interlocuteur-monopoleur, unique détenteur des ressources

Discussion : positionnement éthique de I/MI

Neutralité en situation de crise ? (Tryuk 2021)

≠ capacité à ne pas donner d'avis et ne pas persuader le patient (Duman 2021)

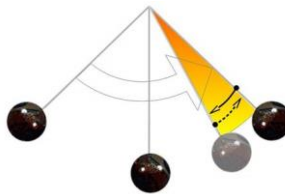
≠ l'absence d'initiative et l'invisibilité (Angelelli 2004)

≠ retrait, détachement, impassibilité (Delizée 2018)

≠ non-alignement avec l'une des parties (Mason & Rent 2012)

≠ détachement émotionnel (Merlini & Gatti 2015)

Agentivité du MI mise en œuvre par sa multipartialité (Code Interpret)



Discussion : effets sur la santé mentale de I/MI

Usure de la compassion (Ex. : Frontières - Transmigration)

Stress vicariant (Ex. : santé mentale)

Burnout

Causes principales :

Sentiment d'impuissance

Exposition et transmission des récits traumatiques

Résonnances

Conflit de rôle

Conditions de travail

Solutions :

Formatives

De délestage

Institutionnelles

Discussion : spécificités de l'intervention en situation de crise / d'urgence

< Littérature scientifique + Centre COVID-19 pour sans-abri + réfugiés d'Ukraine + zones frontalières

Climat de travail :

Anxiété, tensions, conflits

Violence subie et perpétrée

Détresse

Conditions de travail hors norme (bruits, va-et-vient, peu/pas de pause, équipement « étrangéissant », etc.)

...

Vulnérabilités multiples des bénéficiaires :

Effondrement physique et psychique

Traumatologie somatique et mentale de la migration / des zones frontières

Addictions

Troubles / maladies psychiques

Mort

Automutilations

Invisibilité (non) voulue

Violences sexuelles

Traite et trafic des êtres humains

...

=> intense mobilisation physique, psychique, émotionnelle et sensorielle du
I/MI

Positionnement :

Collaboration accrue avec les prestataires de service

Déstructuration des prestataires de service

Positionnement du prestataire de service : peu de lâcher-prise dans le dialogue VS demandes inconsidérées

Triple champ d'action : santé somatique, santé mentale, socio-administratif

Mosaïque linguistique

Migralecte [migralect.org – Liminal - Inalco] ex. : maladi, normal, négatif

Positionnalité du I/MI et composante relationnelle par rapport au bénéficiaire: attentes disproportionnées VS agressivité en raison des appartenances partagées, identification VS méfiance

=> Intense mobilisation identitaire du I/MI

Syndrome du « helper » VS Autonomisation

Discussion :

formation à l'intervention en situation de crise

Conscientisation des activités potentielles, palette de choix

Conscientisation du pouvoir-savoir

=> Positionnement souple

=> Responsabilité des choix (Baker & Maier 2011)

Connaissances disciplinaires de base perméables : somatique + mental + social + administratif + droits fondamentaux

Connaissances médicales spécifiques : première aide psychologique, addictions, traumatismes physiques et psychiques de la migration, violences sexuelles lors de la migration, etc.

Gestion de l'interculturalité

Connaissances contextuelles : composantes du conflit, *modus operandi* en zone frontière, traite et trafic des êtres humains, situation sanitaire, etc.

Discussion :

formation à l'intervention en situation de crise

Connaissances multilinguistiques

Modules collaboratifs avec prestataires de service : spécificités et besoins, écoute et observation, repérage des infos pertinentes

Capacité au travail en équipe et à la gestion des conflits

Résistance au stress et auto-protection émotionnelle, capacité à conscientiser et poser ses limites

Médiation de conflits

En guise de conclusion : vers la catégorie conceptuelle de l'interprétation/la médiation humanitaire ?

L'interprétation humanitaire se déroule dans le cadre du droit humanitaire international et du droit international des réfugiés, et a pour objectif de permettre aux organisations humanitaires de communiquer avec les autorités publiques et les bénéficiaires de l'aide afin que ces derniers puissent exercer leurs droits ; les interprètes, membres du champ humanitaire, œuvrent dans un contexte de souffrances, de vulnérabilité et de grande asymétrie de pouvoir (Delgado Luchner et Kherbiche 2018 , p. 424)

Autres éléments définitoires ?

- Delizée, A. (2022a). Intervenir en situation de crise covid-19: Pouvoir-savoir du médiateur interculturel. In V. Lagae, N. Rentel, & S. Schwerter (Eds.), *La traduction en contexte migratoire. Aspects sociétaux, juridiques et linguistiques* (Vol. 130, pp. 27–45). Frank & Timme.
- Delizée, A. (2022b). Mission humanitaire en situation de crise covid-19: L'agentivité du médiateur interculturel. *Special Issue "Public Service Interpreting and Translation (PSIT) in the Time of COVID-19: The Impact of the Pandemic on PSIT and Its Future Developments" FITISPos International Journal*, 9(1), 146–166. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2023.1.9.315>
- Delizée, A., & Michaux, C. (2022). The mental health interpreter's relational agency and therapeutic alliance. *The Translator*. <https://doi.org/10.1080/13556509.2022.2133395>

**Merci pour votre attention,
vos questions,
vos remarques et
suggestions**

