

DE LA SPÉCIFICITÉ DE L'INTERPRÉTATION PAR TÉLÉPHONE (FRANÇAIS-ARABE) ÉTUDE DE TERRAIN

Mohannad ALHALAKI

Université Panthéon-Assas Paris II – France

Résumé

La présente étude de terrain est réalisée auprès de 10 interprètes (français-arabe) de service public (ISP) par téléphone en France dans le but de mettre en lumière les aspects considérés par les praticiens comme source de contraintes spécifiques aux deux langues. Dans cette étude, trois questions principales étaient abordées avec les participants : (1) les difficultés inhérentes à la variété des dialectes parlés par les usagers arabophones et (2) les enjeux des différences culturelles entre interprète et usagers. L'analyse thématique des données recueillies a mis en exergue des contraintes de compréhension et de production dues à la grande diversité dialectale dans le monde arabophone, ce qui explique en partie l'effort déployé par l'interprète pour adapter son discours au dialecte propre à son usager. La redondance dans le discours du locuteur arabophone est également considérée par l'ISP comme contrainte, car de nombreux usagers s'en servent comme outil de persuasion. L'ISP déploie ainsi un effort supplémentaire pour s'en débarrasser en interprétant vers le français.

Mots-clés : interprétation de service public, téléphone, contraintes, redondance, dialectes arabes

Abstract

This field study was carried out with 10 public service interpreters by telephone in France with the aim of highlighting the aspects considered by practitioners as a source of constraints specific to the French-Arabic language pair. Three main questions were addressed with the participants: (1) the difficulties inherent to the variety of dialects spoken by Arabic-speaking users and (2) the issues of cultural differences between interpreter and users. The thematic analysis of data collected highlighted production and comprehension constraints due to the large dialectal diversity in the Arabic-speaking world, which partly explains the effort made by interpreters to adapt their speech to the dialect specific to the user. Redundancy in Arabic speech is also considered by ISPs as constraint because many users use it as a tool of persuasion. ISP should make an extra effort to get rid of it when interpreting into French.

Keywords: public service interpreting, telephone, difficulties, redundancy, Arabic dialects

1. INTRODUCTION

De nos jours, le recours à l'interprétation de service public¹, et notamment à l'interprétation par téléphone (IT) ne cesse d'augmenter (Xu, *et al.*, 2020). En France, par exemple, ce mode d'interprétation est devenu incontournable pour beaucoup d'administrations publiques telles que les préfetures de police, les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA), la Cour nationale du droit d'asile (CNDA), etc.

L'IT est un mode complexe (AUSIT², 2020) et les contraintes qui en résultent et que subit le praticien sont abordées par beaucoup de chercheurs. Les plus communément signalées sont la fatigue, le stress et la concentration intense, notamment à cause de l'absence d'interaction visuelle (Ko, 2006 : 328 ; Kurz, 1999 : 116). En outre, vu que l'interprète du service public par téléphone est un touche-à-tout, intervenant dans des domaines très variés (juridique, médical, etc.), sa non-spécialisation thématique risque de rendre les contraintes subies plus importantes. En effet, la variété terminologique découlant de cette polyvalence est loin d'être négligeable. L'interprète par téléphone peut basculer d'un appel ayant pour objet une traduction médicale dans un domaine pointu à une intervention dans le domaine de l'asile. Si la préparation dans le domaine médical est possible en déplacement (Pointurier, 2016 : 107), l'interprète par téléphone ne connaît le thème de son intervention qu'une fois qu'il est en situation d'interprétation. Il lui arrive ainsi de se retrouver dépourvu des connaissances nécessaires au bon déroulement de son intervention. Ne pouvant se préparer qu'approximativement, l'interprète serait privé d'une partie des informations qui peuvent l'aider à comprendre un message dans son contexte (*Ibid.* : 23). Par ailleurs, l'avantage de l'IT réside dans son accessibilité, car l'entretien peut se faire à n'importe quel moment et n'importe où, ce qui fait gagner un temps précieux au client/usager. D'autre part, la confidentialité, l'impartialité et l'anonymat de l'interprète facilitent l'échange dans des situations embarrassantes (Haute Autorité de santé, 2017 : 13-14). L'IT offre en effet un service nécessaire surtout dans des situations où la présence physique des interlocuteurs dans le même espace n'est pas possible (interpréter pour deux interlocuteurs qui ne sont pas dans le même espace, chacun étant à son combiné).

¹ On entend utiliser aussi les termes « interprétation communautaire », « interprétariat » ou « dialogue interpreting » (voir Cirillo et Niemants 2017). Dans la charte de l'*interprétariat* médical et social en France (Strasbourg, le 14 novembre, 2012), nous trouvons : interprétariat, interprétation consécutive, interprétation de liaison, et traduction orale. Le débat est ancien mais toujours d'actualité (sur cette confusion terminologique voir Tipton et Furmanek, 2016 : 2-3 et Hale, 2007 : 27-30).

² Australian Institute of Interpreters and Translators. Voir <https://urlz.fr/nadC>, consulté le 08 mars 2023.

2. PROBLÉMATIQUE

À travers des discussions menées avec des collègues interprètes (français-arabe), nous avons remarqué que ceux-ci abordent souvent des aspects récurrents de cet exercice. Le fait d'interpréter, par exemple, pour deux (ou plusieurs) interlocuteurs que nous ne pouvons pas voir, peut être considéré comme une source de difficultés qui influe sur la qualité du produit de l'interprète ou au contraire comme un avantage, selon la situation. Le manque de contexte lors d'une interprétation par téléphone est également un aspect de contrainte qui est assez évoqué par beaucoup d'interprètes. Nous pensons que ces aspects méritent un approfondissement.

Dans ce contexte, nous avons voulu savoir quelles sont les contraintes linguistiques et extralinguistiques spécifiques au discours des usagers arabophones en France, et par la suite, étudier l'attitude professionnelle de l'interprète arabophone face à ses interlocuteurs. En effet, l'interprète dont le rôle devrait se limiter à être un passeur entre les deux parties se voit souvent engagé culturellement et émotionnellement à cause de la proximité culturelle et linguistique avec le requérant arabophone.

L'image de l'interprète en milieu social n'est jamais neutre, car, de part et d'autre de la barrière linguistique, on l'assimile tantôt au groupe sociolinguistique minoritaire, tantôt au groupe majoritaire. (Fiola, 2004 : 123).

Par ailleurs, si l'interprète de conférence arabophone doit généralement utiliser le registre de l'arabe standard ou l'arabe littéraire moderne (ALM), l'ISP ne devrait guère avoir besoin de recourir à ce registre soutenu quand il intervient auprès des requérants arabophones. Pour mieux expliquer ce point, il faudrait préciser brièvement la notion de pluriglossie en arabe (Alhalaki, 2019). Le terme *diglossie* désigne « une situation linguistique où coexistent deux variétés apparentées dont les statuts et les usages sont fortement contrastés : une variété haute, prestigieuse, et une variété basse, réservée aux échanges ordinaires. » (Charaudeau et Maingueneau, 2002 : 184). Or, dans le cas de l'arabe, ce terme est restrictif (Dichy, 2003 : 81) et ne correspond pas exactement à la réalité, car il s'agit de plus de deux variétés. L'arabe se divise principalement en quatre variétés distinctes : l'arabe littéraire classique, l'ALM, l'arabe moyen (MO) qui est un mélange du littéraire moderne avec le parler régional, et l'arabe parlé ou local. Aussi, il vaudrait mieux parler d'une pluriglossie pour refléter un système complexe qui correspond à une seule et même langue constituée d'un ensemble de variétés incluses dans la compétence communicative du locuteur.

3. MÉTHODE DE RECHERCHE

Bien que le début de la recherche dans le domaine de l'interprétation à distance remonte aux années 1980 et que les études se soient multipliées

depuis les années 90 (Tipton et Furmanek, 2016 : 3), cette activité reste encore insuffisamment étudiée et les conclusions de la recherche existante ne reflètent pas fidèlement la situation réelle des praticiens (Ko, 2006 : 325; Ozolins, 2011 : 37-38; Iglesias Fernández & Ouellet, 2018 : 20). En outre, malgré la place importante qu'occupe ce mode particulier d'interprétation sur le marché d'aujourd'hui, il existe peu d'études empiriques qui décrivent ses caractéristiques (Rosenberg, 2007 ; Kelly & Pöchhacker 2015). Ainsi, nous avons voulu examiner les contraintes spécifiques que subit le praticien en interprétation par téléphone (français-arabe) en ayant recours à une démarche qualitative proche du terrain. Pour traiter de cette thématique, une enquête par entretiens a été réalisée pour recueillir des données qualitatives authentiques. Nous avons posé des questions ouvertes (*semi-structured interviews*) à dix participants pour discuter avec eux deux points principaux :

1. Les difficultés inhérentes à la variété des dialectes parlés par les interlocuteurs arabophones.
2. Les difficultés extralinguistiques inhérentes aux différences culturelles des interlocuteurs.

4. PROFIL DES PARTICIPANTS

Sept femmes et trois hommes de cinq nationalités (algérienne, libanaise, égyptienne, irakienne et syrienne) ont répondu à nos questions. Ils ont tous l'arabe comme langue «A-maternelle» et le français en «B», sauf l'ISP5 qui a les deux langues en «A». Cinq interprètes sur dix ont une troisième langue dans leur combinaison linguistique. Par ailleurs, un seul participant a suivi une formation en interprétation et quatre interprètes sur dix ont un diplôme en traduction écrite. Ainsi, 9 participants sur dix ont acquis une expérience sur le terrain (variant entre un an et cinq ans). Enfin, quatre interprètes sur dix font également de l'interprétation par déplacement.

5. RÉSULTATS

Les participants, en répondant à nos questions de façon détaillée, nous ont fourni un ensemble de données que nous avons analysées thématiquement. Nous avons divisé ces données en deux grandes catégories : la première comprend toutes les contraintes inhérentes à l'aspect linguistique de leur pratique et la seconde traite de l'aspect extralinguistique en situation d'interprétation. Avant de les présenter (voir plus loin), il est à noter que les participants ont évoqué quelques contraintes communes à toutes les paires de langues en IT. Citons à cet égard les difficultés à interpréter sans échanges visuels, les problèmes techniques liés à l'utilisation du téléphone, la charge cognitive et les effets psychologiques qui en découlent (Alhalaki, 2023), ainsi que la bidirectionnalité, c'est-à-dire le fait d'interpréter dans les deux sens. À ce propos sept participants sur dix estiment que l'interprète risque de ne pas savoir s'il commet une erreur en langue «B» ou pas. Quand il est fatigué,

l'ISP7 souligne qu'il confond parfois les deux langues, notamment quand il interprète vers le français, sa langue « B ». Quant aux contraintes soulignées comme spécifiques à l'activité de l'ISP par téléphone avec la communauté arabophone, nous les exposons comme suit.

5.1. Contraintes linguistiques

5.1.1. Contraintes liées à la compréhension

À la question : « auriez-vous des difficultés à comprendre certains dialectes arabes en interprétation par téléphone ? », sept participants sur dix affirment avoir des difficultés de compréhension, notamment des dialectes des interlocuteurs du Darfour et du Maghreb, que ce soit par téléphone ou en déplacement. De plus, l'accent du professionnel français peut parfois être incompréhensible par téléphone. L'ISP3 précise :

La majorité de ceux qui viennent du Darfour ne sont pas Arabes, mais parle un peu le dialecte soudanais. Appartenant à des ethnies différentes, ils ont leurs propres langues maternelles.

Selon cet interprète, la difficulté de comprendre certains dialectes arabes est incontournable, car « il est difficile d'apprendre à parler et à comprendre toutes les subtilités de tous les dialectes ». Comme tactique, il demande parfois à son interlocuteur de répéter et, si un doute persiste, il répète ce qu'il entend à haute voix pour vérifier s'il a compris auprès de son usager. L'ISP7 ajoute que la difficulté provient de la différence terminologique régionale : « En soudanais, on dit /zūwl/ pour "homme" qui se dit /shakhṣ/ ou/ rajul/ au Moyen-Orient. Il faut donc s'y adapter. » L'ISP2 refuse d'interpréter pour les interlocuteurs maghrébins, car il ne comprend pas leurs dialectes, mais l'ISP5 affirme qu'« on ne peut pas éviter ces dialectes au travail. Il y a beaucoup d'appels et il faut y répondre. » Certains participants (ISP8 et ISP10) affirment être censés travailler uniquement avec les interlocuteurs du Moyen-Orient, mais qu'il leur arrive d'interpréter pour des requérants dont le dialecte est moins bien maîtrisé.

À cela s'ajoute le mélange de plusieurs langues en langue source : certains requérants parlent tantôt en français tantôt en arabe dialectal, ce qui augmente la difficulté par téléphone. Par ailleurs, le locuteur (client/usager) risque d'être une source de difficulté : certains usagers de l'administration publique s'adressent directement au requérant en anglais alors que l'interprète est en ligne. En outre, certains professionnels d'origine maghrébine pensent comprendre l'arabe du Moyen-Orient; ils s'adressent directement à leur requérant sans que ce dernier puisse les comprendre.

5.1.2. Contraintes liées à la production

Nous avons cherché à savoir quelle variété utilisent les praticiens quand ils interprètent. Cinq participants sur dix affirment s'adresser souvent à l'interlocuteur en ALM *très simplifié* pour faciliter la compréhension. Cela

ne se passe pas sans un effort de production, car cette variété n'est pas habituellement utilisée à l'oral (ISP9). Les cinq autres participants emploient le dialecte de leurs interlocuteurs. L'ISP4, l'un de ces interprètes, s'explique : « *Si je ne sais pas comment un mot se dit en dialecte régional, je me réfère à l'ALM. Le dialecte en soi n'est pas une référence.* » L'ISP7 estime que le choix de la variété dépend du niveau culturel de l'interlocuteur ; si celui-ci est illettré, il lui parle en dialecte. Inversement, le requérant risque aussi de ne pas comprendre le dialecte de son interprète. L'ISP3 se permet d'adapter son discours, avec des ajouts, à celui du requérant sans *trahir* le sens du message. Toutefois, si en déplacement le requérant peut comprendre plus facilement l'ALM, « *par téléphone, la situation est plus compliquée, car, ne le voyant pas, je ne sais pas s'il comprend tout.* » L'ISP5 ajoute que parfois même avec l'ALM simplifié, il n'arrive pas à se faire comprendre. À ce propos, tous les participants soulignent qu'une bonne partie de requérants ont un niveau culturel faible. Selon L'ISP3, plus de 50 % n'ont pas été scolarisés, ce qui risque de rendre l'échange difficile. L'ISP5 évoque une autre difficulté :

Les requérants arabophones parlent en dialecte, mais je ne peux prendre mes notes qu'en ALM. Je devrais jongler entre deux variétés linguistiques en même temps et ensuite parler en français une fois que je termine la prise de notes.

Comme tactique, il demande parfois au requérant de répéter pour réfléchir aux mots qu'il peut noter.

5.1.3. Contraintes liées à la diversité culturelle

Au-delà de la diversité linguistique, six participants sur dix estiment que la différence culturelle parmi les requérants arabophones est une source de difficultés. Le praticien s'adresse à des interlocuteurs provenant de différentes régions et ethnies dont la langue est empreinte de ses propres traits culturels. Les participants ont évoqué deux types de différences :

- Une différence de nationalités : l'interprète a affaire à des requérants venant de 22 pays arabes dont notamment la Libye, le Koweït (requérants apatrides), l'Érythrée, le Soudan (en particulier le Darfour), le Yémen, l'Égypte, l'Irak et la Syrie ; ainsi qu'à des arabophones provenant d'autres pays comme l'Iran, l'Éthiopie, le Tchad, le Niger ou le Mali.
- Une différence d'ethnies : Arabes, Kurdes et différentes ethnies du Darfour (Zaghawa, Fours, Massalites, etc.).

La part du culturel que véhiculent ces éléments joue un rôle important dans les difficultés du travail en IT, car, même quand le dialecte local d'un interlocuteur est compris, des subtilités culturelles peuvent échapper à la compréhension du praticien (ISP1 et ISP9). En voici quelques exemples :

Les expressions : l'ISP8 souligne qu'à chaque fois qu'il adressait la parole à un requérant soudanais, celui-ci disait automatiquement *مرحب* /

marḥab/ [bienvenu]. C'est une manière locale pour dire : *je vous écoute*. De prime abord, l'interprète ne comprenant pas pourquoi le requérant répétait ce mot, il dit s'être senti déstabilisé. C'est également le cas avec une professionnelle s'adressant à une requérante lui demandant si elle aurait besoin de quelque chose avant qu'elle ne parte en vacances. La dernière lui répond : « *revenez-nous mariée!* » (Elle lui souhaite de se marier prochainement). L'interprète est obligé de traduire cette réponse, mais cette expression paraîtrait incongrue dans la culture française.

La transmission du sens : l'ISP5 évoque la difficulté à transmettre précisément le sens d'un certain nombre de termes étant donné que certaines tournures manquent d'équivalents en français. Par exemple, le verbe *هجرني/hajarūwnīy/*, en dialecte algérien, veut dire : « *on m'a mal traité et frappé injustement.* » D'après l'ISP5, il faudrait paraphraser en français pour donner le sens exact de ce verbe.

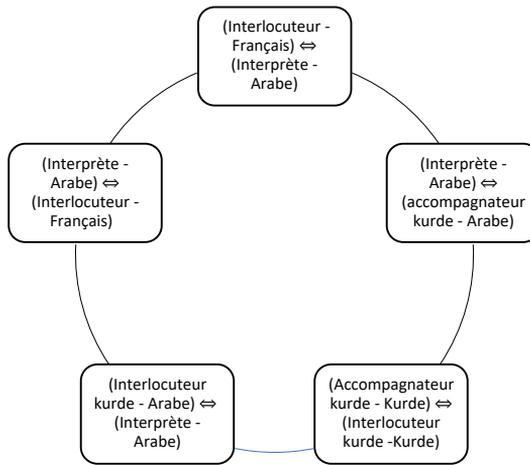
Dans beaucoup de cas, l'interprète est amené, contre son gré, à utiliser les termes propres à son requérant malgré la quantité importante de fautes morphosyntaxiques et sémantiques qui y figurent. Par exemple, l'ISP1 était obligé de dire *كم أيام/kam 'ayām/* au lieu de dire : *كم يوم /kam yawm/[combien de jours]*, et de dire *الحروبات/alḥurūwbāt/* au lieu de *الحروب/alḥurūwb/* [les guerres] pour faciliter l'échange avec son usager de Darfour. Un autre exemple, encore plus parlant, est celui d'un requérant qui utilise le terme *شذوذ جنسي/shudhūwdh jinsī/* [anomalie sexuelle]. Ce terme est inadéquat du point de vue scientifique et considéré discriminatoire (homophobe) du point de vue social. Le participant qui évoque cet exemple était obligé d'utiliser ce terme avec son interlocuteur arabe, car, s'il utilise le terme conventionnel *مثلي/mithlī/* [homosexuel], il risque de dérouter son interlocuteur.

Les aspects liés à la question du genre. Le témoignage de l'ISP5 (interprète femme) nous explique cette question :

En tant que femme, il y a une pression que certains requérants exercent sur moi à travers un discours assez autoritaire : "Toi, dis-lui ceci ou cela". Les interprètes hommes ne subissent pas cette pression. J'ai même eu une demande de mariage au téléphone devant un médecin! J'étais obligée de tout interpréter à ce dernier parce que j'en ai ri. Heureusement, j'étais au téléphone, car c'est très embarrassant. Cela risque peu d'arriver à un homme.

Dans certaines situations, il arrive à l'interprète d'intervenir auprès d'une personne ne parlant pas l'arabe (souvent en langue kurde pour les interprètes au Moyen-Orient), mais accompagnée d'une autre personne qui parle mal cette langue. Les étapes de l'interprétation se font ainsi

selon ce schéma :



Cette situation est assez récurrente en interprétation par téléphone si un interprète kurde-français n'est pas disponible.

5.2. Contraintes extralinguistiques

Les participants évoquent un ensemble de difficultés extralinguistiques qu'ils rencontrent pendant leurs différentes interventions. Nous les présentons ci-dessous :

- Le lien que l'utilisateur veut créer avec son interprète : sept interprètes sur dix soulignent que l'interprète est toujours amené à mettre de la distance avec ses usagers dont certains leur confient des propos qu'ils demandent de ne pas traduire aux professionnels. À entendre l'interprète parler sa langue maternelle, l'utilisateur se sent à l'aise : « Une fois, un requérant m'a confié une phrase qu'il m'a demandé de ne pas traduire au professionnel. Moi, je l'ai interprétée. Il s'est énervé contre moi » (ISP3). En revanche, certains usagers (réfugiés) sont parfois réticents à s'exprimer librement devant un interprète ayant la même nationalité que lui et préfèrent s'adresser à un interprète d'une autre nationalité (SP4). Selon l'ISP5, les interprètes subissent une pression liée à la culture qu'ils ont en commun avec les personnes interprétées. En effet, culturellement, ces derniers seraient censés se montrer solidaires avec les requérants, et refuser une demande d'aide dans une situation (souvent précaire) serait malvenu.
- Les sujets sensibles : dans des situations embarrassantes (rapports sexuels, gynécologie, etc.), il est parfois difficile de formuler le discours cible. La difficulté réside dans la sensibilité potentielle de l'interlocuteur, notamment les femmes, de s'exprimer aisément devant un interprète. Parfois certaines femmes sont en présence de leur mari et cela est d'autant plus gênant pour elles.

- Les différences culturelles entre le professionnel et le requérant : le professionnel n'hésite pas, de manière générale, à dire frontalement ce qu'il pense (notamment en cas de mécontentement) au requérant. Or, celui-ci n'est souvent pas habitué à ce qu'on lui dise les choses de la sorte. Interpréter le mécontentement du professionnel en arabe serait une tâche ardue, car *« le requérant se sentirait obligé de se justifier de manière très redondante »* (ISP8 et ISP10).
- La redondance du discours de l'utilisateur : tous les participants affirment que beaucoup d'interlocuteurs arabophones ont un discours redondant. Afin de recadrer l'échange et couper court à la paraphrase et aux digressions qui ne font que prolonger la durée de l'appel et épuiser les cordes vocales de l'interprète, les participants affirment qu'ils interrompent leurs interlocuteurs pour leur rappeler de répondre à la question de manière précise.
- Les discours mensongers : selon les dix participants à notre enquête, nombreuses sont les situations où l'interprète est confronté à des interlocuteurs énonçant des récits factuellement incorrects dans le cadre du processus de demande d'asile (à titre d'exemple, affirmer avoir quitté le Liban pour arriver en France en passant par Jérusalem). L'attitude des participants à cet égard est variée. Six sur dix n'acceptent pas de mentir sur la nationalité de l'interlocuteur. L'ISP2 affirme qu'il dit au professionnel que le requérant est en train de mentir. L'ISP3, quand il est persuadé d'entendre des mensonges, essaie de passer ce message indirectement : *« Si le professionnel demande mon avis, je dis : "n'est-il pas interdit que je dise mon point de vue ?" Le professionnel comprend alors ma réponse. Je ne dois pas aider à mentir. »* L'ISP4 considère que les mensonges sont monnaie courante dans ce domaine d'échange, mais il ne les divulgue pas pour des raisons déontologiques. Toutefois, *« si le professionnel me pose la question, je donnerai mon avis. »* L'ISP5 précise, en revanche, qu'il est difficile de vérifier la véracité d'un énoncé. Par exemple, si un Marocain se fait passer pour un Libyen, il se peut qu'il ait vécu dans les deux pays et ait les deux cultures. Il ajoute qu'éthiquement, il est interdit d'intervenir là-dessus.
- Les situations tendues : beaucoup d'interlocuteurs se montrent exigeants, notamment les requérants d'asile, à cause de la situation stressante dans laquelle ils se trouvent et vu le parcours ardu qu'ils ont traversé avant d'arriver en France. Ne sachant pas parler le français et ignorant les détails de la procédure de leur demande d'asile, ils vivent une tension importante et attendent qu'on leur fasse des faveurs. L'ISP5 souligne : *« C'est souvent moi qui subis la réaction de l'échange tendu entre mes interlocuteurs »*. L'ISP3 confirme avoir été insulté par des interlocuteurs : *« Je l'écoute, je prends sur moi. Je demande gentiment au requérant de se calmer. Parfois, on insulte le professionnel. Je suis obligé de lui dire qu'on l'insulte. Mais je n'interprète pas l'insulte »*. L'ISP2 précise

également que l'insulte n'est pas quelque chose de nouveau ou de personnel dans ce métier, car l'interlocuteur ne connaît pas l'interprète ni ne le voit.

- L'absence de contact visuel et le stress que ressent parfois l'interlocuteur donnent lieu à des malentendus. Par exemple, le professionnel demande à son interlocuteur s'il a des enfants, puis s'il est marié. Si la réponse à la première question est positive, le requérant se sent insulté et humilié à l'écoute de la deuxième question. Pour le requérant d'origine arabe, il est en effet impensable qu'il ait des enfants hors mariage :

J'interviens auprès du professionnel pour lui dire que cette question va quelque peu provoquer son interlocuteur. Je fais la médiation avant même de demander l'autorisation ! Je sais que cela n'est pas permis. J'ajoute un peu de ma part pour atténuer le message. (ISP5).

6. DISCUSSION ET PRECONISATIONS

Les résultats de cette enquête mettent l'accent sur un ensemble de contraintes qui peuvent potentiellement influencer sur la qualité du produit des praticiens, et par la suite, sur le déroulement ainsi que sur les conséquences de l'échange entre les usagers. Dans cette section, nous allons en discuter.

La part de l'aspect linguistique est très importante dans les témoignages recueillis. Pour pouvoir exercer ce métier, l'interprète arabophone par téléphone en France n'a pas le privilège de sélectionner ses usagers ni en fonction du thème en question ni en fonction des dialectes qu'il maîtrise étant donné le nombre important d'appels d'une part, et la variété des profils provenant d'une vingtaine de pays d'origine d'autre part.

La compréhension des différents dialectes et accents des interlocuteurs ayant l'arabe en langue seconde, comme les Kurdes et les habitants du Darfour, est une condition *sine qua non* pour pouvoir exercer ce métier. Les participants en sont conscients. C'est pourquoi ils ont recours à des tactiques précises pour faire face à ce problème. À titre d'exemple, l'interprète peut demander à son interlocuteur des éclaircissements ou lui demander de répéter ou même de reformuler son idée, mais ces tactiques ne sont pas toujours possibles quand le client dispose de peu de temps (comme c'est le cas avec les médecins et les pompiers), car cela peut ralentir l'échange et mettre sa compétence en question. En outre, refuser d'interpréter les personnes dont on ne comprend pas le dialecte n'est pas toujours possible parce que la précision de l'origine de l'interlocuteur, en amont de l'appel, n'est pas tout le temps fiable. La stratégie que l'interprète peut adopter reste à notre avis de s'intéresser davantage aux dialectes mal maîtrisés. Autrement dit, l'interprète devrait se documenter assidûment et méthodiquement en consultant des vidéos où l'on entend des locuteurs du dialecte concerné que ce soit en ligne ou

en regardant des films, etc. Les structures formant de nouveaux interprètes devraient, dans ses différents programmes pédagogiques, prendre en considération cet aspect linguistique pour certaines zones où les dialectes d'une langue sont nombreux et dont la maîtrise risque d'être problématique tels que les dialectes de l'arabe, l'anglais (le pidgin nigérian), ou autre. Par ailleurs, en phase de production, l'ALM n'est pas toujours la variété *ad hoc* en situation d'interprétation. L'ISP doit déployer un effort important pour adapter sa production lexico-syntaxique avec chaque interlocuteur et parler en arabe simplifié (mélange de littéraire et régional) pour qu'il soit facilement compris. Les participants évoquent le recours à l'adaptation du registre dialectal selon le pays d'origine. Le registre de la production de l'interprète n'est pas déterminé de manière fiable à l'avance. Il doit ainsi adapter sa production en fonction du champ lexical (médical, politique, aide financière, etc.) et du niveau culturel de chaque interlocuteur arabophone. Cette adaptation nécessite parfois des ressources attentionnelles importantes à cause de l'écart non négligeable entre les différents dialectes. Afin d'interpréter des termes médicaux pour un requérant nigérian parlant un arabe dialectal moyen, l'un des participants était obligé de demander à un Soudanais présent avec lui de lui faire passer le message en son dialecte, mais sans pouvoir vérifier la qualité de son aide linguistique. Le sens du message a passé, mais de manière très simplifiée. Nous pensons que traduire pour des interlocuteurs ayant un bagage linguistique très limité est une difficulté que rencontre l'interprète, notamment dans le domaine médical. Il est possible, lors d'une séance de dépistage de VIH, que le requérant ne comprenne pas l'équivalent arabe des termes tels que *tuberculose*, *radiographie*, *vaccin*, *préservatif*, *SIDA* ou *AIDS*. Pire encore, certains ne comprennent pas des termes usuels comme *e-mail* ou *ressources financières*. Comment expliquer avec des mots simples ces termes par téléphone alors que l'on est privé du langage gestuel? Adapter le discours, le simplifier, ne risque-t-il pas de toucher à la fidélité au contenu en langue source? Alors, pour rester neutre, l'on se demande quelle est la limite de cette adaptation/simplification? En pratique, il existe une obligation d'adaptation du registre ou du choix lexical au détriment de la précision terminologique, sachant que l'interprète est astreint à la fidélité au discours du locuteur (Gile, 1995 : 119).

Par ailleurs, toujours en ce qui concerne la compréhension du discours de l'utilisateur, les participants ont évoqué la question de la redondance en tant que contrainte dans leur travail. Comment faire face à un discours redondant en IT? Serait-il légitime de se permettre de couper la parole de l'utilisateur dont le discours est redondant? Ou faut-il le laisser finir et puis ne transmettre qu'une version abrégée du discours source? Il semble que l'interprète soit parfois obligé de résumer la parole du requérant. Il s'agit d'un effort important que l'interprète déploie pour extraire le sens du discours source.

Concernant les contraintes qui découlent des fautes morphosyntaxiques et des choix sémantiques inappropriés qu'évoquent un certain nombre de

participant à notre enquête, nous voudrions préciser que cette question se pose également quand un demandeur d'asile fait part de son récit de voyage en ALM, un récit qu'il a préparé en avance, mais qui comprend souvent beaucoup de fautes linguistiques. L'interprète devrait-il intervenir pour corriger ce qu'il entend (le texte source) ou laisser passer ces fautes, sachant que cette situation est vécue très régulièrement ? Là aussi, se pose la question de la neutralité de l'interprète.

Enfin, parmi les contraintes évoquées par les participants, il nous paraît important de s'arrêter sur la prise de position de certains praticiens à l'égard des discours mensongers qu'ils risquent d'interpréter. Savoir que six participants sur dix refusent de rester neutres face au soi-disant discours mensonger de l'usager est quelque peu alarmant. Il va sans dire que la neutralité est un principe de base en interprétation comme en traduction. Les participants, ainsi que l'ensemble des praticiens le savent. À regarder le profil des participants à cette étude, l'on se rend compte que le manque de formation au métier d'interprète fait probablement que certains parmi eux sous-estiment l'importance du code de déontologie du métier et que ce n'est pas à l'interprète de juger si le discours source est vrai ou mensonger. Il a tant été dit que la tâche de l'interprète consiste à transmettre fidèlement un sens. De même, il est important que le praticien soit formé avant de travailler comme interprète afin de le sensibiliser au rôle qu'il est censé jouer en situation d'interprétation. Il semblerait ainsi difficile d'avancer à ce stade si le législateur ne propose pas des lois qui abonde dans ce sens-là. Le marché du travail actuel nécessite en effet un nombre important d'ISP. Or, un grand nombre des praticiens embauchés ne sont pas initialement formés ; car, d'une part, le besoin du marché ne cesse de grandir, et d'autre part, le nombre de structures académiques et professionnelles d'interprétation de service publics est insuffisant. Ce vide institutionnel s'accompagne avec le fait que le législateur français n'exige pas encore que l'ISP soit diplômé en matière d'interprétation de service public (Alhalaki 2023) comme c'est le cas d'autres métiers.

7. CONCLUSION

Cette étude de terrain tente de voir de plus près les difficultés linguistiques et extralinguistiques liées à l'IT chez des praticiens travaillant pour la communauté arabophone en France. Les résultats obtenus via l'enquête par entretiens réalisée auprès de dix praticiens mettent en exergue quelques aspects spécifiques des contraintes que rencontrent les participants. Elles sont d'abord linguistiques, car la compréhension du discours source en arabe dialectal pose problème vu la diversité de profil des usagers (plus d'une vingtaine de pays d'origine). La production de l'interprète se trouve également sous une contrainte d'adaptation parce que le requérant arabophone risque de ne pas comprendre le dialecte ou l'accent de son interprète.

Il importe de préciser, enfin, que cette étude ne prétend aucunement aborder toutes les contraintes que rencontre les praticiens, ni être représentative de l'ensemble des praticiens arabophones en France. Les éléments authentiques que nous avons réussi à recueillir grâce à notre échantillon donnent tout simplement une idée des conditions de travail dans le domaine de l'interprétation de service public. Il est ainsi important que d'autres études avec des échantillons plus larges soient faites ultérieurement afin que le paysage de ce métier soit clairement dessiné et que des solutions tangibles soient proposées à moyen et à long termes.

RÉFÉRENCES

Alhalaki, M. (2019). *Les difficultés linguistico-culturelles chez les praticiens et les étudiants en interprétation de conférence (français/anglais-arabe)*, thèse de doctorat, Université Sorbonne Paris.

Alhalaki, M. (2023) « Le bien-être de l'interprète par téléphone, une étude de terrain ». *Traduire*, 247, 42-51.

AUSIT. (2020). <https://urlz.fr/nadC>. Retrieved February 13, 2020. Consulté le 13 mars 2023.

Charaudeau, P. / Maingueneau D. (2002) *Dictionnaire d'analyse du discours*, Seuil.

Cirillo, L. et Niemants, N. (eds.). (2017) *Teaching Dialogue Interpreting: Research-based proposals for higher education*, John Benjamins Publishing.

Dichy, J. (2003) « La variation linguistique comme fait culturel : le cas de l'arabe et de son enseignement en France ». *Les contenus culturels dans l'enseignement des langues vivantes*, Ministère de l'éducation nationale, Académie de Versailles, 79-101.

Fiola, M. (2004). « Le "gain et le dommage" de l'interprétation en milieu social ». *TTR*, 17 (2), 115-130.

Gile, D. (1995). *Regards sur la recherche en interprétation de conférence*, Presses Universitaires de Lille.

Hale, S. B. (2007). *Community interpreting*, Palgrave Macmillan.

Haute Autorité de santé (2017) *Interprétariat linguistique dans le domaine de la santé, référentiel de compétences, formation et bonnes pratiques*, consulté le 22 juin 2022.

Iglesias Fernández, E. & Ouellet, M. (2018). "From the phone to the classroom: Categories of problems for telephone interpreting training". *The Interpreters' Newsletter*, 23, 19-44.

Kelly N. Pöchhacker F. (2015) "Telephone interpreting", F. Pöchhacker (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*, Routledge, 412-416.

Ko, L. (2006). "The need for long-term empirical studies in remote interpreting research: a case study of telephone interpreting". *Linguistica Antverpiensia, New Series—Themes in Translation Studies*, 5, 325-338.

Kurz, I. (1999). "Remote conference interpreting: Assessing the technology". In Lugris A.A., Ocampo A.F. (eds) *Quality issues in remote interpreting. Anovar/ anosar estudios de traducción e interpretación*, vol. I, Servicio de Publicacion da Universidade de Vigo, 114-116.

La charte de l'interprétariat médical et social professionnel en France (Strasbourg, 2012), consulté le 20 septembre 2022.

Ozolins, U. (2011). "Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs". *Translation & Interpreting*, 3 (2), 33-47.

Pointurier, S. (2016). *Théories et pratiques de l'interprétation de service public*, Presse Sorbonne Nouvelle.

Rosenberg B. A. (2007). "A data driven analysis of telephone interpreting", In Wadensjö C., Dimitrova B. E., Nilsson A. L. (eds) *The Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community*, John Benjamins Publishing, 65-76.

Tipton R., Furmanek O. (2016). *Dialogue interpreting: a guide to interpreting in public services and the community*, Routledge.

Xu H., Hale S. & Stern L. (2020). "Telephone interpreting in lawyer-client interviews: An observational study". *Translation & Interpreting*, 12 (1), 18-36.