



## CRISE SANITAIRE ET LA RÉORGANISATION DES ACTIVITÉS DE TRADUCTION: LE CAS D'UNE AGENCE PARISIENNE



**Monika Chwalczuk**

*Université Paris Cité, France*

[monikachwalczuk@gmail.com](mailto:monikachwalczuk@gmail.com)



**Jean-Michel Beayoun**

*Université Paris Cité, France*

[jmb@eila.univ-paris-diderot.fr](mailto:jmb@eila.univ-paris-diderot.fr)

### How to cite this article? / ¿Cómo citar este artículo?

Chwalczuk, M, Beayoun, JM. (2022). Crise sanitaire et la réorganisation des activités de traduction: le cas d'une agence parisienne. *FITISPos International Journal*, 9(1), 168–286. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2023.1.9.327>

**ABSTRACT:** Dynamique mais instable, le marché de traduction et d'interprétation dans le secteur public (TISP) est inévitablement soumis à une constante fluctuation de la demande dans différentes langues, régulée par des tendances migratoires passagères. Les dernières années, ce marché tissé d'une myriade de dialectes et de contextes dissemblables, a été confronté à un défi inédit, celui de la crise sanitaire mondiale, générant de nouvelles capacités d'adaptation.

Comment délocaliser les services, coordonner les missions individuelles, faire acquérir de nouvelles compétences traductionnelles et s'adapter aux nouvelles exigences professionnelles du jour au lendemain ? Telles sont les questions qui se posent aux sociétés de services linguistiques (traduction, interprétation, rédaction) dont les missions consistent à accompagner les migrants et les personnes issues de parcours migratoire dans leur relation aux services publics en France. A partir d'un cas particulier nous nous proposons de dégager des tendances qui mettent en évidence la nécessaire reconfiguration du couple besoins/réponse dans le domaine associatif. Nous analyserons un corpus de données fourni par l'association ISM Interprétariat autour de deux perspectives, complémentaires l'une de l'autre: l'évolution de l'offre de services figurant dans les rapports d'activité 2019–2020 et les témoignages des cadres de l'association.

**MOTS-CLEFS :** traduction et interprétation dans le secteur public, interprétation à distance, formation de traducteurs et d'interprètes, pandémie de COVID-19.

**ABSTRACT :** The market for public service interpreting and translation (PSIT) is inevitably subject to constant fluctuation in demand for different languages, regulated by temporary migration trends. In recent years, this market made up of countless dialects and dissimilar contexts has been confronted with the unprecedented challenge of the global health crisis, demanding new capacities for adaptation.

How to relocate services, coordinate individual assignments, develop new translation skills and adapt to new professional requirements overnight? These are the questions facing language service companies whose mission consist of assisting migrants and people from migrant backgrounds in their relations with public services in France. Based on a specific case, we propose to identify trends that highlight the necessary reconfiguration of the needs/response pair in the associative field. We will analyse a corpus of data provided by the association *ISM Interprétariat* from two complementary perspectives : the evolution of the available service described in the 2019-2020 activity reports and the comments of the organisation's representatives.

**KEY WORDS :** Public service translation and interpreting, remote interpreting, translators' and interpreters' training, COVID-19 pandemic.

## 1. Introduction

Toute situation de crise, interne ou externe porte en elle la nécessité de procéder à des adaptations pour la surmonter. La crise sanitaire, qui frappe l'ensemble des acteurs économiques mondiaux, ne fait nullement exception à cette logique quasi-darwinienne.

Or, dans le cas spécifique de la France, ceci est à nuancer. En effet, en promouvant la stratégie dite du « quoiqu'il en coûte » avec dans son sillage, la mise en œuvre d'un ensemble de mesures visant la protection de l'économie française, et celle *de facto* des acteurs économiques, c'est l'État français qui prend en charge, de manière métaphorique mais exemplaire, ce qui est nécessaire en termes d'adaptation pour que l'économie du pays soit protégée. Au travers de cette stratégie politique et économique, de la protection des entreprises et de leurs salariés par l'État, le pouvoir politique en France devient le garant de la stabilité, à un certain niveau. Et c'est ainsi que les effets de la logique évoquée précédemment liés à la nécessité d'évoluer pour survivre ne se perçoivent pas immédiatement.

Le présent travail analyse et compare les données<sup>1</sup> émanant d'une association de services linguistiques proposés tout autant à l'État français qu'aux personnes allophones issues de parcours migratoires. InterService Migrants<sup>2</sup> est une association française créée en 1970, relevant de la loi 1901, dont la fonction première est d'offrir des services linguistiques de toute nature aux *migrants* qui sont au contact des différents services de l'État. Au reste, son rapport d'activité de 2019 indique clairement l'objectif de l'association : « InterService Migrants facilite la communication, la compréhension et l'accès aux droits ». Le rapport d'activité de 2020 apporte une nuance sur laquelle nous reviendrons en conclusion: « Communiquer pour exister. ISM Interprétariat supprime la barrière de la langue et facilite l'accès aux droits ».

<sup>1</sup> Données présentes dans les rapports d'activité de l'association InterService Migrants des années 2019 et 2020.

<sup>2</sup> Association désignée ISM à partir de maintenant.

S'il s'agit bien, dans ces deux citations, de formes certaines de stabilité et de préservation des activités linguistiques, l'apparition du terme *exister*, toutefois voulue par les rédacteurs, est à la fois symbolique et forte de sens. Elle rappelle la logique darwinienne que nous faisons nôtre dès les premiers mots de cette introduction.

## 2. Problématique et questionns de recherche.

À travers l'analyse de ce cas particulier, nous nous proposons de retracer l'évolution administrative du service à l'heure de la pandémie, ainsi que l'impact sur l'organisation et l'activité des services linguistiques proposés aux usagers-migrants. Ce *Working Paper* tâchera ainsi de répondre aux questions de recherche suivantes.

Quel a été l'impact de la pandémie sur la distribution des activités professionnelles du service, sur l'offre linguistique et sur l'offre de formation proposées aux salariés ? Quels effets a généré la pandémie et quelles sont les solutions logistiques dans cet organisme qui emploie 1000 traducteurs et interprètes en 185 langues ? Comment cette situation a-t-elle influencé les pratiques professionnelles, redistribué la gamme des compétences et recomposé les activités professionnelles des différents interprètes ? Enfin, peut-on parler de changements durables en termes de fonctionnement du service ?

Afin de traiter cette problématique de recherche, nous combinons les données statistiques fournies dans les rapports d'activité de l'association des années 2019-2020, ainsi que les commentaires individuels récoltés lors d'interviews préliminaires menées auprès de deux cadres d'ISM, organisme représentatif des tendances majeures de l'évolution du marché de TISP français. Au terme de cette étude, nous serons en mesure d'analyser les formes d'adaptation prises dans l'urgence et d'évoquer les stratégies adoptées par les acteurs du secteur.

## 3. ISM, une association de services linguistiques : évolution statistique 2019-2020

ISM intervient sur le territoire français, et plus particulièrement en Ile-de-France, et son activité s'est progressivement intensifiée et diversifiée au fil des décennies pour devenir l'acteur incontournable du secteur. Elle doit désormais lutter pour maintenir son activité et rester *compétitive* face à la forte poussée concurrentielle des plateformes d'interprétation de type 'Uber', qui se généralisent rapidement sur le marché de services linguistiques (Leclercq, 2017). L'équipe dirigeante de l'association rappelle régulièrement que les professionnels qui assurent des missions d'interprétation s'engagent à respecter les principes de la déontologie du métier (Angelelli, 2008 ; European Commission, 2011 ; Bancroft, 2015 ; Navarro & Benayoun, 2016 ; Tipton & Furmanek, 2017) : neutralité, impartialité et respect de la laïcité. Ceci renforce la position d'ISM en tant qu'acteur privilégié des services de l'État français et de ses agents.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Les ministères de la Santé et de l'Intérieur, l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII), l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) ou l'Assistance publique des hôpitaux de Paris.

« Spécialiste de l'interprétariat<sup>4</sup> en milieu social et médical, l'association répond à la fois aux besoins des migrants et de l'administration française dans sa déclinaison la plus large en termes de services. » (Rapport d'activité ISM, 2019, p. 6). Ces services englobent principalement l'interprétation par téléphone, par visioconférence et en présentiel, ainsi que les prestations de traduction écrite et *d'écrivain public*. Ce dernier propose de l'aide à la rédaction des documents officiels en langue française ou dans la langue du migrant. En outre, ISM propose un service d'informations juridiques en assurant des permanences téléphoniques à l'intention des ressortissants « étrangers » qui souhaitent avoir accès aux corpus de textes législatifs.

Pour répondre à ses objectifs, en 2019, ISM a permis à 410 205 personnes de bénéficier de ses services, soit 1100 personnes quotidiennement. Dans la rubrique intitulée « les chiffres-clés de l'année 2019 » (Rapport d'activité ISM, 2019, p. 8), le document indique que pour un budget de 24 368 840 €, 27 750 pages ont été traduites ; 8271 demandes d'information juridique ont été enregistrées ; 61 273 vacations d'interprétation ont été assurées en présentiel pour 336 275 dispensées par téléphone ; le tout mobilisant 1063 collaborateurs autour de 185 langues.

Comparativement, les données fournies en 2020 décrivent une activité sensiblement différente : 305 900 interventions par téléphone ; 400 interventions en visioconférence ; 47 600 missions en présentiel ; 1890 permanences d'écrivain public ; 21 900 pages traduites ; 6500 demandes d'informations juridiques. Le tout mobilisant ici plus de 900 collaborateurs et permettant à 400 000 personnes allophones de bénéficier des services proposés. Comme le mentionnent dans leur éditorial conjoint le Directeur général de l'association et la Présidente, les efforts de l'association se sont principalement orientés vers le maintien de son activité essentielle et vers la protection de ses employés. L'équipe dirigeante « a ainsi mobilisé toutes ses forces malgré les contraintes et les fortes incertitudes pour assurer la continuité de ses actions et répondre aux besoins du terrain » (Rapport d'activité ISM, 2020, p. 8).

Ayant dressé une ébauche des activités principales de l'association, nous analyserons à travers les sections suivantes l'impact de la crise sanitaire sur le fonctionnement des différents services de traduction et d'interprétation proposés par ISM. Nous replaçons également les données statistiques dans le contexte d'évolution constante de l'activité que présente cette association ancrée dans le marché français.

### 3.1. *Émergence de nouveaux défis de traduction*

Proposé en 70 langues de travail, tant majoritaires (anglais, russe, arabe) que rares (ex. tigrigna, tagalog, oromo), le service de traduction écrite rassemble une richesse de collaborateurs

---

<sup>4</sup> Si certains passages mentionnent le terme *interprétariat*, notamment dans le cas de citations, c'est parce que celui-ci est utilisé par l'association ISM dans sa communication, et qu'il relève donc de son identité. Les emprunts faits aux documents rédigés par ISM porteront ainsi le terme *interprétariat*. *Interprétation* est pourtant le terme que nous choisissons dans le cadre de ce *Working Paper* en respect des descripteurs scientifiques et de recherche d'une activité professionnelle. Cf. Norme Afnor-2014 et Benayoun et Navarro (2014).

freelance qui œuvrent à la fois dans les locaux de l'association et à distance. Malgré une parfaite possibilité d'assurer l'intégralité des activités sans contact physique avec des usagers, le pôle traduction constate pour la première fois depuis 2013<sup>5</sup> une baisse de nombre de demandes. Celui-ci se limite en 2020 à 21 900 pages traduites, contre 27 750 pages traduites l'année d'avant, en 2019, ce qui constitue une chute importante de 21 %. Une chute qui s'explique par la réalité du terrain : lorsque les services publics, responsables de 27 % des demandes de traduction chez ISM, sont fermés, les usagers ne se précipitent pas à commander les traductions dont ils auraient besoin pour accomplir leurs démarches administratives.

La période de la pandémie a pourtant fait émerger d'autres défis de traduction, liés notamment à la mise en disposition des documents relatifs au COVID-19 en langues minoritaires. Les traducteurs associés à ISM ont été sollicités par l'Agence Nationale Santé Public France pour prendre en charge la traduction et la réalisation d'outils d'information concernant le virus. Ainsi, au début de la pandémie, ils ont fourni la traduction des affiches destinées aux professionnels de santé, au grand public et aux personnes vulnérables en 27 langues. À la demande du ministère de l'Intérieur, ils ont également élaboré la traduction des premières attestations de déplacement dans différentes langues. Par ailleurs, dans le cadre de collaboration avec certains centres d'hébergement (ex. Coallia, Adoma) qui constituent ensemble près de 60 % des demandes de traduction chez ISM, les professionnels de traduction ont été mobilisés pour rendre accessibles certains documents présentant des mesures de précaution à prendre, des instructions et autres recommandations dans le cadre de la crise sanitaire.

Parallèlement, depuis 2018, l'association poursuit le développement d'une application mobile de tutoriel vidéo ayant pour l'objectif de faciliter l'accès aux soins des femmes migrantes non francophones dans le contexte de la grossesse et de la maternité. Celles-ci sont encore confrontées à des situations précaires à cause de la barrière linguistique (Hadziabdic et al., 2009 ; Le Neveu et al., 2020 ; Navarro, 2020). Les supports sous forme de vidéos animées (Figure 1) s'adressent aussi bien aux patientes qu'au personnel soignant qui les accueille. Ils sont disponibles hors ligne depuis 2019 sur les tablettes numériques déployées dans 6 services hospitaliers en Ile-de-France.



Figure 1 : Captures d'écran de la vidéo de tutoriel "Entendons-nous" réalisée par ISM

<sup>5</sup> Selon les données provenant du Rapport d'activité 2019, l'évolution du nombre des traductions effectuées entre 2013 et 2019 était la suivante : 2013 : 10 610 pages, 2014 : 11 100 pages, 2015 : 14 150 pages, 2016 : 14 755 pages, 2017 : 22 203 pages, 2018 : 27 351 pages. Nous ne disposons pas de données antérieures à l'année 2013.

Dans le but de promouvoir l'interprétation professionnelle en milieu médical, action encore nécessaire de nos jours (Shah, 2020 ; Colley & Guéry, 2015) les explications accompagnant la vidéo en voix off ont été traduites en 17 langues : albanais, amharique, anglais, arabe littéraire, arabe du Maghreb, arabe du Soudan, bengali, dari, français, géorgien, oromo, pashto, peulh, portugais, roumain, russe et sorani. La réalisation des tutoriels vidéo à l'initiative d'ISM s'inscrit dans une tendance moderne de plus en plus répandue en Europe : face à une demande croissante auprès des services surpeuplés accueillant les migrants, les professionnels du milieu se tournent vers des supports numériques multilingues permettant le partage des informations essentielles en langue de l'utilisateur même en absence d'interprète (Way et al., 2020 ; Cox, 2021).

Même si ces nouvelles missions ponctuelles n'ont pas été suffisantes pour rattraper les demandes perdues à cause de la pandémie, elles ont certainement contribué à combler les périodes de ralentissement d'activité et ont permis de maintenir la continuité du service.

### 3.2. *Interprétation par téléphone – continuité des activités à travers la pandémie*

L'interprétation par téléphone constitue le service linguistique le plus sollicité chez ISM, assurant plus de 300 000 missions par an. En constante croissance depuis 2012<sup>6</sup>, le service note une hausse importante de 16 % entre 2018 et 2019 (Figure 2). Fonctionnant au sein de l'association depuis 1989, il est aujourd'hui disponible 24h/24, 7j/7, en 185 langues et dialectes. Le service est assuré par une équipe de plus de 500 interprètes accompagnés par 34 coordinateurs.

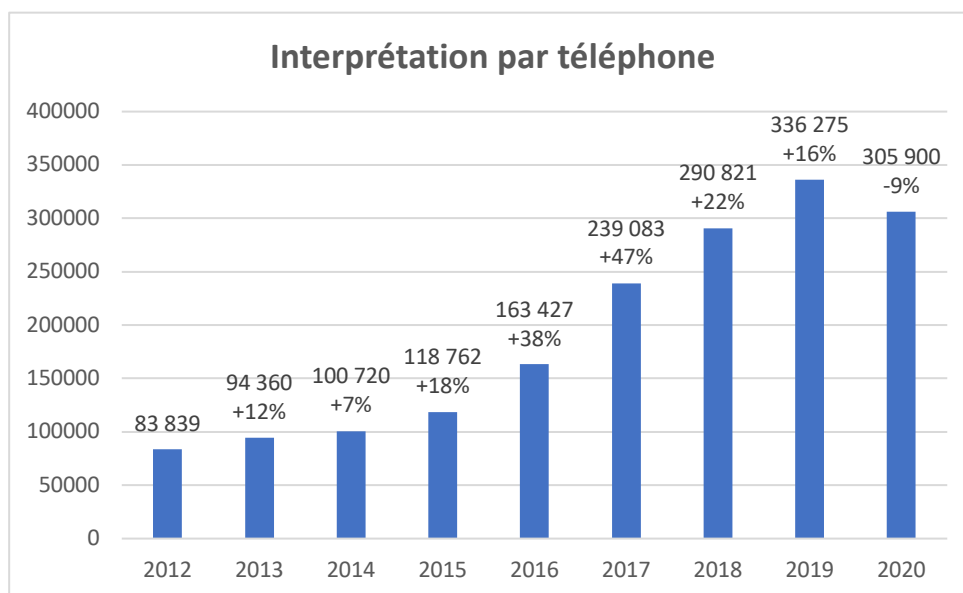


Figure 2 : Évolution de l'activité d'interprétation par téléphone dans les années 2012-2020

Une hausse d'activité en 2019 mène à des adaptations du service en termes d'effectif et des solutions techniques. Selon le rapport d'activité ISM (2019, p. 9), l'association met en place des mesures pour répondre à l'augmentation du nombre de demandes : recrutement de

<sup>6</sup> Nous ne disposons pas de données antérieures.

nouveaux coordinateurs, augmentation du nombre de lignes téléphoniques fonctionnant simultanément, renforcement des permanences et des astreintes d'interprètes dans les langues les plus sollicitées et sur les horaires décalés (nuits, week-ends, jours fériés), et le recrutement de 39 nouveaux interprètes dans les langues pour lesquelles la demande a fortement augmenté (géorgien, russe, bengali, tibétain, turc, langues afghanes). Ainsi équipé, au cours de l'année 2019 le service accompli 336 275 missions en 81 langues, parmi lesquelles les plus sollicités sont l'albanais (+ 24 % depuis 2018) et le géorgien (+ 67 %)<sup>7</sup>.

Néanmoins, malgré le mode opérationnel entièrement délocalisé et un coût relativement bas des prestations, le pôle d'interprétation par téléphone n'échappe pas aux conséquences de la crise sanitaire. La fermeture des services administratifs, qui constituent 51 % du marché desservi, implique inévitablement une baisse d'activité visible à l'échelle de l'année : 9 % entre 2019 et 2020<sup>8</sup>. Le mois d'avril 2020 est le plus impacté, situé au milieu du premier confinement introduit sur le territoire français. Si l'année 2020 présente une moyenne de 25 492 appels interprétés par mois, le mois d'avril n'en note que 8 185 (Figure 3).

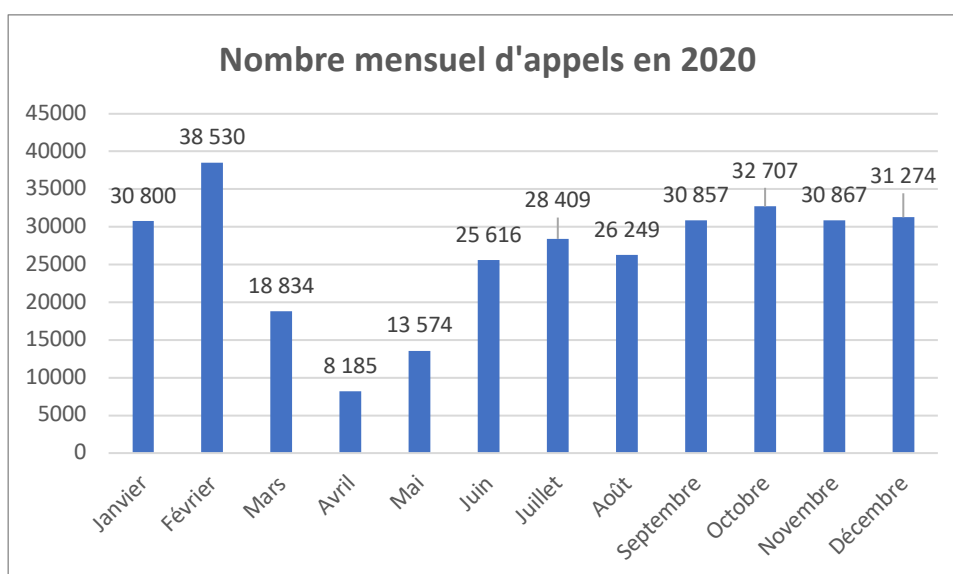


Figure 3 : Interprétations par téléphone réalisées en 2020

En outre, chaque interprète expérimenté le sait bien : la prestation linguistique par téléphone comporte un certain nombre de spécificités qui lui sont propres.

Lorsque vous faites de l'interprétation par téléphone : vous tombez, et vous ne savez pas où vous tombez. L'interprète est plongé directement dans l'appel dont le caractère il ne peut pas connaître à l'avance. Il ne sait pas si la mission va durer quelques minutes ou plusieurs heures. Et dès qu'il raccroche il peut être sollicité à nouveau.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> D'autres langues ayant connu une forte augmentation en 2019 par rapport à l'année précédente sont : peulh de Guinée (+168 %), pashto (+ 112 %), somali (+ 104,5 %), bengali (+ 28 %) et russe (+ 27 %).

<sup>8</sup> 336 275 prestations par téléphone en 2019 contre 305 900 en 2020.

<sup>9</sup> Entretien avec Samantha Dallman, Responsable Formation, Études et Qualité chez ISM, janvier 2022.

Nous ajouterons qu'il n'est pas plus en maîtrise de son contenu, et ici les interprètes par téléphone sont loin d'ignorer qu'une intervention ne s'arrête pas lorsque l'on raccroche. D'autant plus si le contenu est douloureux et perturbera l'interprète qui aura « donné » voix aux récits des victimes de violence, par exemple. Aucun interprète ne peut sereinement reprendre le fil de ses activités après ce type de prestation. L'interprétation par téléphone ne sera donc pas toujours la solution à mettre en œuvre.

Conscients de la gravité de certaines situations vécues invariablement par les migrants durant la pandémie, les interprètes d'ISM se mobilisent pour offrir un accompagnement gratuit par téléphone lors du 1<sup>er</sup> confinement aux différents organismes et associations opérant en région parisienne (Rapport d'activité ISM, 2020, p. 29).

L'association a ainsi été sollicitée par son partenaire Médecins Sans Frontières (MSF) dans le cadre des centres « covid+ » : ouvert dans plusieurs régions de France, ce dispositif a pour objet d'accueillir les personnes vivant dans des conditions particulièrement précaires ne leur permettant pas de s'isoler lorsqu'elles présentent des symptômes du COVID-19. Ces personnes vivant parfois dans la rue ou dans des centres d'hébergement collectif peuvent ainsi bénéficier d'un suivi médical rapproché, tout en réduisant le risque de contamination pour les autres. ISM Interprétariat a accompagné et soutenu ce dispositif en répondant gratuitement à toutes les demandes d'interprétariat émanant des équipes de MSF se trouvant sur le terrain à Pantin, pour faciliter la communication et permettre l'accès aux soins.

Outre l'engagement civique exceptionnel de la part des interprètes, si l'on tâchait de pointer les aspects positifs des confinements, il faudrait citer une évolution dynamisée des services d'interprétation à distance. En effet, une partie de l'héritage de cette période de pandémie se résume avec plus de confiance envers ce type de services, ce dont témoigne une progression constante des chiffres d'interprétation par téléphone chez ISM depuis 2020 (1 700 appels par jour en début de l'année 2021, contre 2 500 appels en janvier 2022).

### *3.3. Développement de l'interprétation par visioconférence*

La popularisation des services d'interprétation par visioconférence est une voie de développement naturelle dans les pays occidentaux disposant d'une infrastructure suffisante pour rapidement transférer leurs activités à distance (Moser-Mercer, 2003 ; Braun, 2015 ; Krystallidou, 2020 ; Pöchhacker, 2020). La pandémie a forcé de nombreux métiers à envisager leur fonctionnement de manière délocalisée, en permettant aux salariés de continuer leurs activités professionnelles depuis leur domicile. Des travailleurs de bureau, des professeurs et certains professionnels de santé étaient en mesure de réorienter leurs pratiques de travail en présentiel vers les rencontres virtuelles, et ceci en l'espace de quelques semaines, voire quelques jours. Il serait donc cohérent d'observer la même tendance vers le travail à distance dans le cadre des activités d'interprétation proposées en région parisienne. Or, la réalité du terrain ne confirme pas entièrement cette prévision.



Lorsque nous nous penchons sur les chiffres issus des rapports d'activité d'ISM, nous constatons une légère croissance du nombre de prestations assurées en visioconférence d'une année à l'autre depuis 2017<sup>10</sup>, moment où l'association a installé 6 nouvelles cabines d'interprétation à distance dans ses locaux. Cette tendance continue au cours de l'année 2020, impactée par la crise sanitaire, comme le commente la responsable<sup>11</sup> du service (Rapport d'activité ISM, 2020, p. 33) :

On constate une augmentation constante des demandes d'interprétariat en visioconférence depuis fin mars 2020. (...) Ce sont aussi bien des structures déjà habituées des services d'interprétariat par téléphone ou en présentiel que de nouveaux partenaires qui nous ont sollicités. Pour la première fois, nous avons mis en place des visioconférences pour l'Aide sociale à l'enfance et les services pédiatriques hospitaliers pour des entretiens avec des parents situés à l'étranger : en Angleterre, en Égypte, en Grèce ou en Inde. Les demandes de visioconférences impliquant plus de trois personnes se sont également développées, jusqu'à atteindre 6 personnes connectées, individuellement ou par petit groupe : travailleur social, psychologue, mineur, parents, interprète. La visioconférence est également plébiscitée par les avocats qui accompagnent des demandeurs d'asile afin de préparer leur recours pour la CNDA.

L'enrichissement de l'offre de prestations par visioconférence et un meilleur niveau d'équipement des services publics entraînent en 2020 une hausse exceptionnelle de l'activité à distance de l'ordre de 256 %. Bien qu'impressionnant, ce chiffre doit être replacé dans le contexte de l'ensemble des activités d'ISM. Or, en comparant les différents types d'interprétations, nous observons que les 400 séances d'interprétation en visioconférence représentent à peine 0,8 % du nombre des vacations assurées en présentiel et 0,13 % des missions réalisées par téléphone en 2020.

La transition vers l'interprétation à distance semble freinée par des obstacles invisibles de prime abord. Premièrement, même en dehors des périodes de confinement, certains interprètes sont amenés à choisir entre la visioconférence et l'intervention en présentiel lorsque les deux prestations, à distance et en présentiel, sont requises dans une même journée. Plusieurs institutions de service public étant localisées aux extrémités de la région parisienne, les interprètes assurant des missions en présentiel doivent prévoir un temps important de trajet pour les rejoindre. Un déplacement rapide dans un endroit calme pour résumer ses activités à distance au cours d'une même journée devient donc presque impossible.

De surcroît, bien que le potentiel de l'activité en termes humanitaires existe et le personnel de l'association est en mesure de travailler à distance tout en étant confiné, comme c'était le cas pour de nombreuses autres professions, il ne faut pas oublier que toute mission d'interprétation implique un échange à trois. Ainsi, sachant que les trois partenaires de l'échange linguistique doivent posséder le même niveau d'équipement, l'activité de l'association en matière de services à distance doit également tenir compte des ressources matérielles d'autres instances

<sup>10</sup> Les rapports citent 29 interprétations en 2017, 100 prestations assurées en 2018, et 156 en 2019 – ce qui constitue une hausse d'activité de 56 %.

<sup>11</sup> Commentaire de Fatima AOUAD, assistante visioconférence, chargée de la Formation et de la Qualité.

impliquées. Par ailleurs, la réorientation de certaines activités d'interprétation à distance est exigeante pour les agents du service public, d'autant plus que l'utilisation des outils de communication virtuelle n'a pas toujours fait l'objet de leur formation. Le manque d'accompagnement technique qui faciliterait la prise en main des outils numériques suscite donc une certaine réticence envers les services de vidéoconférence, ce qui freine un recours systématique à cette forme d'interprétation.

### 3.4. Le service le plus impacté – interprétation en présentiel

L'interprétation assurée dans les locaux de services publics variés constitue indéniablement la modalité de travail la plus impactée par la crise sanitaire. Organisée chez ISM autour des missions qui impliquent de fréquents déplacements en Ile-de-France, elle prévoit pour chaque interprète deux interventions par jour : le matin et l'après-midi, au sein de deux services souvent très éloignés et de différente nature. Ce mode de fonctionnement, indispensable dans certains contextes (Dubus, 2016 ; Joseph et al., 2018 ; Chwalczuk, 2019, 2021) et complexe à mettre en place même en dehors des périodes de crise, subit directement les conséquences de la pandémie limitant avant tout tous les contacts en présentiel.

Les chiffres fournis dans les rapports d'activité témoignent d'une croissance permanente du nombre des missions assurées par ISM en présentiel depuis 2011 (Figure 4).

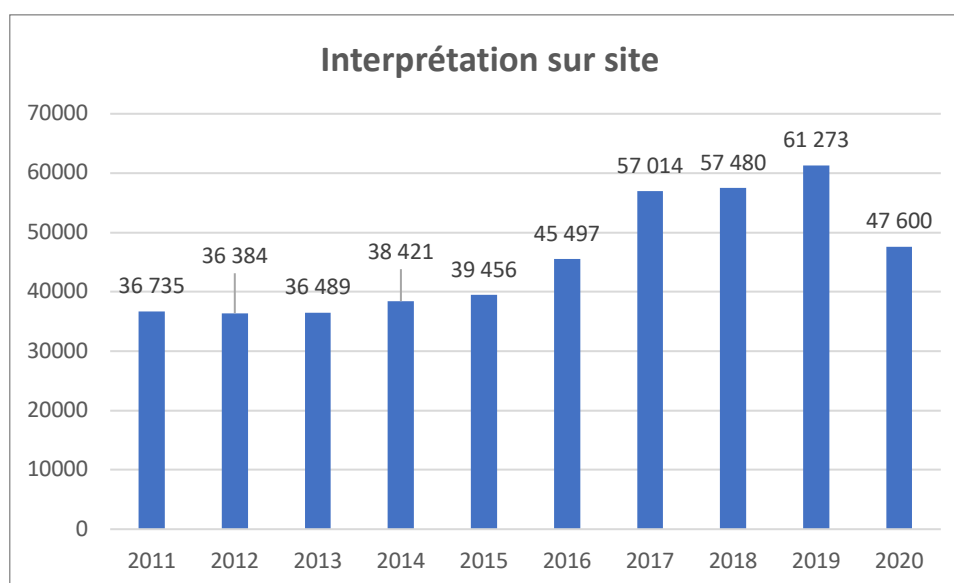


Figure 4 : Évolution du nombre d'interventions en présentiel depuis 2011

Disponibles sous forme de permanences (offrant un suivi du même usager par un interprète désigné) et sous forme d'interventions ponctuelles, les missions par déplacement exigent un travail de coordination assuré par plus de 20 personnes et régulé par l'émergence de tensions politiques et de crises humanitaires. Ainsi, lorsque la demande d'interventions en langues de petite diffusion augmente suite à une nouvelle vague d'immigration, l'association

adapte son offre linguistique en déployant les interprètes dans les services les plus impactés, tels que les zones d'attente au sein des aéroports.

Pour témoigner de ces capacités d'adaptation, nous pouvons citer le cas de la langue géorgienne qui présente une hausse de nombre de demandes de 125 % entre 2018 et 2019. Comme l'explique le rapport d'activité relatif (Rapport d'activité ISM, 2019, p. 31) :

Depuis le mois de juillet 2018, selon un accord commun avec la France, les ressortissants géorgiens n'ont plus besoin de visa pour venir en France. Pour éviter l'entrée massive et non maîtrisée des citoyens géorgiens, la France a décidé de contrôler l'arrivée des vols provenant de Tbilissi et de Koutaïssi (Géorgie). A cet effet, des permanences en langue géorgienne ont été mises en place dans les aéroports de Roissy-Charles-de-Gaulle et de Beauvais.

Pour des raisons conjoncturelles, les vacations ponctuelles, constituant 83 % de l'activité d'interprétation en présentiel chez ISM, peuvent être transformées en permanences régulières déchargeant ainsi les services de coordination. Même si le nombre des missions dites « de suivi » est en constante augmentation<sup>12</sup>, ce sont toujours les déplacements ponctuels qui occupent la majorité des activités d'interprétation en présentiel, assurées par les interprètes dans les tranches horaires classiques, mais également la nuit et le weekend en cas d'urgence (urgences médicales, missions auprès de la police).

Le seul moment de l'arrêt complet de l'activité, inédit dans l'histoire du service, est le premier confinement instauré par l'État français entre le 17 mars et le 10 mai 2020. Une fermeture stricte des services publics dans les premières semaines de cette période implique une chute drastique de 49 % d'activité au mois de mars 2020 par rapport au mois de février. Face à cette pénurie de demandes, le service d'interprétation en présentiel ferme ses portes au mois d'avril dans le but de protéger les salariés de l'association qui acquièrent désormais le droit de percevoir les allocations de chômage partiel.

---

<sup>12</sup> Augmentation de 4 % entre 2017 et 2018, ensuite augmentation de 1, 2 % pour atteindre 16,2 % des missions en présentiel en 2019.

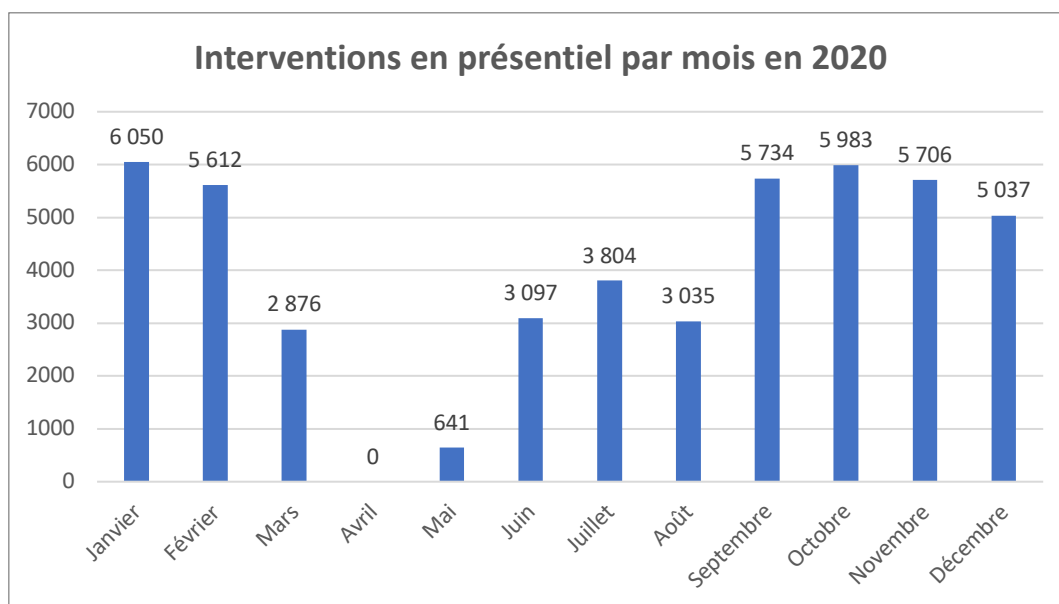


Figure 5 : Interprétations en présentiel réalisées en 2020

A l'heure du déconfinement, en mai 2020, le service se mobilise rapidement pour reprendre ses activités en présentiel, cette fois-ci dans de nouvelles conditions exigeant d'équiper les salariés en matériel de protection nécessaire comme les masques, les visières, le gel hydroalcoolique ou encore les surblouses pour les interprètes intervenant dans les milieux hospitaliers. Les services publics eux-mêmes sont pourtant moins rapides à reprendre leur fonctionnement régulier après le confinement et ISM se voit fréquemment en obligation de rappeler à ses collaborateurs que la présence d'interprètes sur place est une condition nécessaire au bon déroulement des situations mettant en contact les fonctionnaires et les personnes allophones (Le Neveu, 2020 ; Shah, 2020). Par conséquent, au vu de la crise sanitaire, le service d'interprétation, en présentiel répondant en temps normal à environ 300 demandes de prestations par jour, note une baisse d'activité de 22 % à l'échelle de l'année 2020, soit une première régression depuis près d'une décennie.

Afin de maintenir l'activité pendant cette période, à partir de mois d'avril, l'association met en place un programme extensif de formations, réalisées entièrement à distance. Au total, au cours de l'année 2020, ISM organise 99 sessions de formation sur 209 journées, rassemblant au total 945 participants (un interprète pouvant participer à plusieurs formations), comme le renseigne le rapport d'activité (2020, p. 29) :

Outre les formations spécifiques au métier et aux nombreuses thématiques d'interprétation, des accompagnements ciblés, notamment de perfectionnement en français, ainsi qu'en matière de cohésion et de bien-être au travail (décentrage, gestion du stress) ont pu être mis en place. L'année 2020 a également permis d'innover grâce à la mise en place de webinaires sur des thématiques d'actualité liées à l'environnement professionnel d'ISM Interprétariat (droit des étrangers, santé mentale, diversité, éducation), et de consolider la diffusion d'une lettre d'information destinée aux interprètes, "ISM Ressources", toujours dans l'esprit de répondre au besoin permanent d'actualisation des connaissances de nos collaborateurs.

Si la fermeture des services ne permet pas de s'exercer un métier d'interprétation en présentiel, ce temps est tout de même investi en activités de formation tout aussi nécessaires pour le développement des compétences transversales et la production des ressources consolidant les connaissances des praticiens plus expérimentés.

#### **4. ¿Les langues proposées, une image réelle du maintien de l'activité ?**

La force d'une association proposant des services linguistiques réside essentiellement dans le nombre de langues proposées, et de manière plus incidente dans l'amplitude horaire de l'offre. Les rapports fournissent alors un grand nombre d'informations utiles au traitement analytique de ce domaine de recherche. Or, ce traitement est un aspect particulier de notre problématique, l'impact de la crise sanitaire n'étant pas évident.

Les membres de l'équipe dirigeante de l'association<sup>13</sup> le confirment : le virus et les pandémies n'arrêtent ni les conflits armés ni les catastrophes naturelles, et pas non plus leurs conséquences humanitaires. Les réfugiés continuent d'affluer massivement, exerçant des pressions identiques aux frontières de l'Europe. Les crises en Afghanistan, plus récemment au Mali et au Burkina Faso, en sont autant de preuves.

L'offre d'ISM, regroupant 185 langues de travail, reste régulée principalement par les flux migratoires indépendants de la pandémie. À cet égard, rien n'indiquerait que les langues représentées « ayant connu les plus fortes progressions » ou les plus fortes baisses reflètent les effets de la crise sanitaire. Les observateurs connaissent bien ces tendances, dont ils constatent les effets année après année. Ceci confirme le rapport 2019 (ISM Rapport d'activité, 2019, p. 18) :

Les langues demandées sont le reflet des flux migratoires. Les conflits armés et les crises économiques, géopolitiques et humanitaires constituent les grandes sources de migration dans le monde.

Notons également qu'en 2018 et 2019, la langue la plus demandée est le pashto et que, parallèlement, l'arabe du Soudan enregistre une forte baisse, de l'ordre de 47 %. Cette baisse est attribuée essentiellement à la perte d'un certain nombre de langues du marché de l'OFII<sup>14</sup> où les demandes d'interprétation en arabe du Soudan étaient très nombreuses. En d'autres termes, si ISM ne fournit plus cette langue dans les mêmes proportions qu'avant, cela ne signifie pas que l'administration et les services français ne requièrent pas de services linguistiques dans cette langue. Pour obtenir une confirmation de la tendance qui se dégage chez un opérateur et pour en tirer des généralités, il faudrait être en mesure d'analyser les données enregistrées par d'autres attributaires de marchés publics. Or, si l'exercice semble nécessaire pour les chercheurs

---

<sup>13</sup> Entretien avec Samantha Dallman, Responsable Formation, Études et Qualité chez ISM, janvier 2022.

<sup>14</sup> OFII: Office français de l'immigration et de l'intégration, opérateur principal de la direction générale des étrangers en France, la DGEF.

nationaux et internationaux, de le mettre en œuvre est délicat, dans la mesure où l'ensemble des attributaires ne sont pas tenus de publier leurs rapports d'activité.

La liste des langues proposées ne nous permet donc pas de considérer qu'il s'agit d'un critère ni déterminant ni discriminant pour l'analyse des effets de la crise sanitaire sur l'activité de services proposés. Le rapport de 2020 confirme ce point : le nombre de langues offertes dans les échanges linguistiques est de plus de 180 (Rapport d'activité ISM, 2020, p. 27) :

L'association couvre actuellement plus de 180 langues et dialectes : de la langue la plus rare (comme le tagalog des Philippines) jusqu'aux langues les plus connues (anglais, allemand, russe...) en passant par les langues des communautés les plus nombreuses en France (arabe, turque, tamoule, africaines), sans oublier les dialectes locaux (peulh du Sénégal, dioula, taki-taki, zaghawa, ...).

Tout comme dans les rapports proposés dans les années antérieures, cette donnée est fidèle à la réalité de l'offre. Brute et non affinée par la publication d'un ensemble de sous-critères, cette donnée ne mentionne pas le besoin en termes de langues, seul critère à même d'être pris en compte dans une analyse fine des effets du COVID-19. Or, il convient de nuancer ce propos pour les dirigeants de l'association et de mettre en place une protection de leurs salariés. Il est clair que les langues proposées sont des langues parlées par des personnes, salariées ou non de l'association. Si besoin, les services de l'État s'adressent à ISM pour des langues quelles qu'elles soient. À l'autre bout de la chaîne professionnelle, un /une interprète, un traducteur ou une traductrice doivent être prêts à intervenir dans leurs langues de travail respectives. La problématique linguistique n'est donc pas une simple donnée statistique reflétant une réalité de l'offre en termes de nombre de langues, mais une donnée humaine reflétant des réalités personnelles diverses.

En résumé, 1) le nombre de langues (plus de 180) figurant dans le portefeuille d'ISM ne change pas entre 2019 et 2020 ; 2) en maintenant le nombre de ses langues, ISM protège *de facto* ses salariés ; 3) si certaines variations se font sentir d'une année sur l'autre, elles sont le reflet de situations de crise, locales, politiques ou géopolitiques. Celles-ci génèrent des modulations de flux migratoires dont les effets se mesurent en termes de variations des langues requises. Ainsi, du strict point de vue du portefeuille de langues offertes, une association telle qu'ISM affiche un potentiel proche voire identique en 2019 et 2020, ce qui montre que la crise sanitaire n'a pas eu d'impact évident sur ce critère d'analyse.

## 5. Conclusions

Touchant à tous les aspects de la vie quotidienne des citoyens, la crise sanitaire n'est certainement pas passée inaperçue dans l'univers des services linguistiques proposés en France aux personnes inscrites en parcours migratoires.

La période la plus marquée est le mois d'avril 2020, où le 1<sup>er</sup> confinement entraîne une fermeture inédite des services publics les plus fréquemment desservis, provoquant une baisse d'activité considérable dans l'ensemble des services. L'impact sur le fonctionnement des services linguistiques parisiens est donc tangible mais ponctuel : les services retrouvent une tendance croissante à partir de l'été 2020 et, comme le précise le personnel de direction<sup>15</sup>, ces services continuent à progresser en 2021 et en janvier 2022. La reprise progressive et non précipitée des opérations de traduction et d'interprétation vient donc d'un rythme ralenti du fonctionnement des services publics après leur fermeture, et n'est pas due à des adaptations majeures mises en place par les professionnels du marché linguistique.

Si les dirigeants de l'association reconnaissent « une baisse de ses activités » à cause de la pandémie, l'assertion est à nuancer. La direction a eu le souci de protéger l'emploi de ses salariés, en procédant à des consolidations de la structure associative, à l'élargissement et au renforcement des différentes équipes. La période a permis également de moderniser les outils techniques nécessaires à toutes les formes d'interprétation. La visibilité et la communication ont également été renforcées, dans l'objectif d'encourager les fonctionnaires de différentes institutions publiques à continuer à faire appel aux services d'interprétation d'ISM même à l'heure de la crise sanitaire.

De surcroît, les données analysées, illustrant le travail de cette association, laissent surgir l'impact de la crise sanitaire sur le plan quantitatif en termes de nombre de demandes, nombre de missions accomplies et pourcentage de baisse d'activité en comparaison avec l'année précédente. Or, cet impact n'est quasiment pas perceptible sur le plan qualitatif, celui de la diversité d'offre linguistique, de répartition des langues les plus sollicitées ou encore des services publics présentant la plus forte demande d'interprétation / traduction. Le marché des services linguistiques, dynamique et instable même en dehors des périodes exacerbées de la crise de COVID-19, reste donc inévitablement soumis à la loi de l'offre et de la demande, régulé dans ce contexte par la conjoncture politique et économique qui influence les flux migratoires.

Même si les activités assurées habituellement en présentiel n'ont pas pu être organisées à distance du jour au lendemain, comme c'était le cas de nombreuses autres professions, la souplesse des services linguistiques a permis de combler les périodes de baisse d'activité en proposant des dispositifs de formation ou d'aide ponctuelle auprès des services médicaux où l'afflux de migrants allophones est important. En outre, la période du 1<sup>er</sup> confinement marque le début d'une tendance au développement des services d'interprétation par visioconférence et par téléphone, habitude prise de *vivre à distance* imposée par les premiers mois de la pandémie.

Revenons enfin à l'exergue que nous évoquions en introduction de ce *Working Paper* : « communiquer pour exister ». Le sens en est double et la visée communicative également. Au premier niveau, il convient de penser que l'utilisateur-migrant est le destinataire de ces trois mots. C'est certain. Mais le rythme de cette phrase, sa scansion ne relèvent ni l'un ni l'autre du hasard.

---

<sup>15</sup> Entretien avec Samantha Dallman, Responsable Formation, Études et Qualité chez ISM, janvier 2022.

Tant l'expression rappelle un des principes de la logique darwinienne qui s'impose à tous en période de crise et qui encourage chacun à *évoluer pour exister*.

### **Remerciements**

Nous remercions ici chaleureusement *InterService Migrants*, son Directeur Aziz Tabouri, son équipe dirigeante, les responsables des secteurs d'activité linguistique ainsi que leurs interprètes et leurs traducteurs d'avoir accepté de collaborer à ce présent travail de recherche, dont le contenu et les conclusions sont de la responsabilité exclusive des auteurs de ce *Working Paper*.



## References

- Angelelli, C. V. (2008). *The Role of the Interpreter in the Healthcare Setting, A plea for a dialogue between research and practice*. Dans Crossing Borders in Community Interpreting, Definitions and Dilemmas (pp. 147-163). Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Bancroft, M.A. (2015). *Community interpreting: A profession rooted in social justice*. In The Routledge Handbook of Interpreting (pp. 217-235). Holly Mikkelson and Renée Jourdenais (Eds). New York: Routledge.
- Benayoun J.-M., & E. Navarro (2014). *Interprétation et médiation. Deux objets pour un concept pluriel* (pp. 17-27). Paris: Michel Houdiard Editeur.
- Braun, S. (2015). *Remote Interpreting*. In The Routledge Handbook of Interpreting (pp. 352-367). Holly Mikkelson and Renée Jourdenais (Eds.). New York: Routledge.
- Chwalczuk, M. (2019). When gestures speak louder than words: The role of gestures in community interpreting events. Dans I. Cobos López, *Estudios sobre traducción e interpretación. Especialización, didáctica y nuevas líneas de investigación* (pp. 471-490). Valencia: Tirant humanidades.
- Chwalczuk, M. (2021). *La gestualité co-verbale en interprétation dans les services publics: analyse contextualisée d'un corpus multimodal*. [Thèse de doctorat en Sciences de la Traduction]. Université de Paris.  
<https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-03509754>
- Colley, H. & Guéry, F. (2015). Understanding new hybrid professions: Bourdieu, illusio and the case of public service interpreters. Cambridge *Journal of Education*, 45(1), pp. 113-131.
- Cox, A., Iedema, R., Li, S., Sabbe, M., Salaets, H. & Dauby, N. (2021). Adding barriers to barriers during the COVID-19 pandemic: a call for interdisciplinary research on communication with migrant patients in the emergency department. *European Journal of Emergency Medicine*. 28. 5-6. DOI: 10.1097/MEJ.0000000000000777.

- Dubus, N. (2016), Interpreters' subjective experiences of interpreting for refugees in person and via telephone in health and behavior health settings in the United States. *Health & Social Care in the Community*. 24: 649–656
- European Commission (2011). *Special Interest Group on Translation and Interpreting for the Public Services: Final report*. Brussels: European Commission, Directorate-General for Interpretation.
- Hadziabdic E, Heikkilä K, Albin B, Hjelm, K. (2009). Migrants' perceptions of using interpreters in healthcare. *International Nursing Review*. 56: 461–469.
- Joseph, C., Garruba, M., Melder, A. (2018). Patient satisfaction of telephone or video interpreter services compared with in-person services: a systematic review. *Australian Health Review*. 42: 168–177.
- Krystallidou, D. (2020). Going video: *Understanding interpreter-mediated clinical communication through the video lens*. Dans H. Salaets, & G. Brône, s (pp. 181–202). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Translation Library.
- Leclercq, G. (2017). *Ubérisation de la traduction: mieux la décrypter*. s, 237, 5–7.
- DOI: <https://doi.org/10.4000/traduire.933>
- Le Neveu, M., Berger, Z., Gross, M. (2020). Lost in translation: the role of interpreters on labor and delivery, *Health Equity* 4:1, 406–409.
- Moser-Mercer, B. (2003). *Remote interpreting: assessment of human factors and performance parameters*. Communicate! Summer 2003. <http://aiic.net/page/1125/remote-interpreting-assessment-of-human-factors-and-pe/lang/1> (accessed 10/05/2021).
- Navarro, E. (2020). *Interpréter l'autre, le soi et leurs contextes. Perspectives linguistiques, traductologiques et interculturelles*. Soutenance d'Habilitation à diriger des recherches. Paris, INALCO.
- Navarro, E., & Benayoun, J.-M. (2016). *Interprétation-médiation: Une étude pragmatique de la désignation d'un nouveau métier*. Dans P. M. Phillips-Batoma, & F. Xiangyun Zhang,

Translation As Innovation. Bridging the Sciences and the Humanities (pp. 169-186). Victoria, TX: Dalkey Archive Press.

Shah, S.A., Velasquez, D.E., Song, Z. (2020). *Reconsidering Reimbursement for Medical Interpreters in the Era of covid-19*. JAMA Health Forum.1 (10): e201240.

Pöschhacker, F. (2020). "Going video": *Mediality and multimodality in interpreting*. Dans H. Salaets, & G. Brône, *Linking up with Video: Perspectives on interpreting practice and research* (pp. 13-46). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Rapport d'activité ISM. (2019). Paris. Association ISM Interprétariat.

Rapport d'activité ISM. (2020). Paris. Association ISM Interprétariat.

Tipton, R. & Furmanek, O. (2017). *Dialogue Interpreting: A Guide to Interpreting in Public Services and the community*. New York: Routledge.

Way, A., Haque, R., Xie, G., Gaspari, F., Popović, M., Poncelas, A. (2020). Rapid Development of Competitive Translation Engines for Access to Multilingual COVID-19 Information. *Informatics*. 7(2):19.