

TABLE RONDE

3

LA PAROLE AUX INTERPRÈTES ET AUX MÉDIATEURS

JOURNÉE PLAIDOYER
30/01/26

**INTERPRÉTARIAT ET MÉDIATION :
MIEUX ACCOMPAGNER LES
PERSONNES ALLOPHONES AU
QUOTIDIEN**



Kolone

INTERPRÉTARIAT ET MÉDIATION : MIEUX ACCOMPAGNER LES PERSONNES ALLOPHONES AU QUOTIDIEN

Dans la majorité des échanges avec la société d'accueil, la parole des personnes en exil n'est pas audible, en premier lieu parce qu'elle n'est pas comprise.

En France l'interprétariat n'est pas un droit opposable, il est absent de la plupart des services publics et le milieu médico-social n'y fait pas assez recours, alors que son usage garantit l'accès aux droits fondamentaux et permet aux professionnels le plein exercice de leurs missions.

Au-delà des incompréhensions linguistiques, la médiation interculturelle a la capacité de lever les malentendus qui favorisent à la fois les discriminations envers les usagers et le sentiment d'impuissance des professionnels.

Trop peu de considération est apportée à ce qui est pourtant un rouage essentiel de l'accueil des personnes exilées et cela a des conséquences sur la professionnalisation des interprètes et médiateurs. Pourtant, depuis quelques années, des diplômes universitaires en médiation interculturelle se sont créés, les langues étrangères sont de moins en moins invisibles, dans le domaine médical les patients sont de plus en plus considérés dans leur globalité, avec leurs fragilités sociales, dont l'allophonie fait partie.

Quelles initiatives peut-on identifier aujourd'hui en matière de formation des interprètes et des médiateurs et médiatrices ? Quel rôle jouent les outils de traduction automatiques et l'intelligence artificielle en plein essor ? Qu'est-ce que les interprètes et médiateurs ou médiatrices ont à nous dire depuis leur terrain d'exercice quotidien ? Quelles sont ses avancées, les obstacles, les bonnes pratiques qu'ils et elles identifient ? Enfin dans le champ de la santé, quelle est la place donnée à l'interprète, quelles sont les résistances du côté des soignants, que faudrait-il faire pour systématiser le recours à l'interprétariat professionnel ?

Afin d'apporter quelques réponses et éclairages sur cette problématique, Kolone, le Comede, la délégation Île-de-France de Médecins du monde, la Fédération des acteurs de la solidarité Île-de-France et le Samusocial de Paris ont organisé une journée d'échange, sous format de tables rondes, le vendredi 30 janvier 2026, de 14h à 21h à la Maison des réfugiés dans le 19ème arrondissement de Paris.

Kolone



samusocial
Paris



LA PAROLE AUX INTERPRÈTES ET AUX MÉDIATEURS

Intervenantes

Anamiga Joseph

Interprète assermentée et médiatrice
Consultante et formatrice en
médiation interculturelle

Victor Galarraga-Oropeza

Interprète à ISM Interprétariat
Médiateur en santé communautaire au
sein de l'association ENVIE

Saud Osmani

Médiateur à la Maison des réfugiés,
Emmaüs Solidarité

Animation par la FAS Île-de-France : Yasmine Amedeo, chargée de lutte
contre les discriminations

Présentation des parcours des intervenants

Yasmine Amedeo : Je me permets de débiter en rappelant que l'interprétariat, ce n'est pas juste une question de traduction. C'était important pour nous d'avoir ce temps-là, de donner la parole aux interprètes et aux médiateurs, parce qu'on sait très bien que ce sont des métiers pivots dans l'action sociale et qui sont à valoriser. Qui de mieux pour en parler que les premières et premiers concernés. Est-ce que vous pouvez revenir un peu sur votre parcours, et sur les raisons qui vous ont amenés à exercer ces métiers ?

Saud Osmani : Je travaille à la Maison des réfugiés, mais avant j'étais médiateur à la maraude de France Terre d'Asile. Je suis venu en France fin 2018 en tant que demandeur d'asile. À ce moment-là, je suis rentré à l'université Paris 8 pour apprendre la langue française et j'ai travaillé dans le commerce. Après la chute de Kaboul en 2021, j'ai commencé à travailler chez France Terre d'Asile en tant qu'interprète, puis j'ai pu occuper le poste de médiateur en maraude à Paris durant 3 ans et demi. Je travaillais donc auprès des personnes qui étaient dans la rue, dans une situation précaire, et qui vivaient dans des tentes. Ce qui m'a motivé à choisir ce domaine-là, c'est que j'avais envie d'être un passeur d'information pour les personnes qui arrivent en France et qui ont des difficultés administratives, financières, d'hébergement... J'imaginai toujours dans ma tête une rivière qu'on a envie de traverser, mais malheureusement on n'arrive pas à nager.

Donc, le médiateur agit comme un pont, il passe avec les personnes plusieurs fois, et leur transmet toutes les informations nécessaires. Et finalement, elles deviennent autonomes et peuvent comprendre les difficultés et chaque procédure.

Victor Galarraga-Oropeza : Je suis interprète à ISM Interprétariat et je suis aussi médiateur en santé communautaire dans une petite association dans le sud de la France qui s'appelle ENVIE. C'est une association qui accompagne les personnes vivant avec le VIH et d'autres maladies chroniques. Je partage donc mon temps à 50% entre ces deux métiers : la moitié du temps je suis chez ENVIE, et l'autre moitié de la semaine j'interprète par téléphone et en visio (après avoir passé 12 ans uniquement comme interprète en physique à Paris).

J'ai moi aussi un parcours migratoire, mais pas de demandeur d'asile. Je suis né au Venezuela et ça fait aujourd'hui presque 20 ans que je vis en France. Je viens d'un parcours académique, puisque j'ai fait des études de linguistique appliquées à l'acquisition des langues, à l'interprétation et à la traduction. J'ai fait plus tard un doctorat en littérature et j'ai été professeur à l'université pendant quelques années. Mon parcours est aussi militant, depuis 30 ans dans la lutte contre le sida. Je suis passé par une série d'associations assez connues dans ce domaine, comme Act-Up Chicago, Act-Up Paris, AIDES.

Au moment où j'ai décidé de quitter l'académie, la recherche et l'enseignement, j'ai dû trouver une nouvelle manière de donner forme à ce travail autour de la langue et à ce qui traverse mon parcours : la migration, l'intérêt pour les langues et pour la rencontre avec l'autre, l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité accrue, souvent confrontées à des difficultés d'accès aux dispositifs de prise en charge en raison – notamment – de barrières linguistiques. J'ai donc décidé de retourner à l'université pour faire des études d'anthropologie de la santé et de médiation, et c'est comme ça que je me suis composé un parcours d'interprète et de médiateur en santé.

Anamiga Joseph : Je pense que si je suis là devant vous, c'est parce qu'il y a une quête d'identité qui a commencé quand j'ai posé mes valises à l'INALCO pour apprendre le tamoul et le singhalais. J'ai eu l'impression que mes deux mondes se sont rencontrés pour la première fois. Je suis une enfant de migrants, mes parents srilankais font partie de la première vague de migration arrivée dans les années 80. J'ai toujours été entre et en train de faire quelque chose avec les deux, tout en sachant qu'il y avait une quête d'identité. J'étais obligée de mettre un masque là où j'étais, même au niveau social. Je pouvais prendre le RER B au Bourget, arriver à Luxembourg et ne pas être du tout être la même étudiante, la même jeune. C'est un vrai moment de vulnérabilité en tant qu'enfant de migrants. Je me sentais également étrangère dans ma propre communauté, qui ne collait plus à l'image que mes parents m'avaient dépeinte. C'est la position d'interprète et d'observatrice, venue par hasard, qui m'a permis d'initier la rencontre entre mes deux mondes.

Ce voyage a commencé en tant qu'interprète et je suis maintenant dans une position de transmission, puisque je suis enseignante à l'INALCO, dans deux formations, le DU H2M et le Master Médiation et interprétation.

Un de mes étudiants de master m'a dit récemment, lorsque j'ai demandé de mettre des mots sur ces métiers d'interprète et de médiateur : « l'interprète c'est un peu l'oubliable ». Moi, j'ai utilisé toutes ces années les termes « machine à traduire », « invisible », mais il a dit « oubliable »... Il est en train de se former à l'interprétariat, et c'est ce mot-là auquel il pense... Je me suis dit « wow, ce métier n'est vraiment pas perçu comme un métier professionnel » ! C'était la même chose dans ma vie personnelle : dire aux parents d'un enfant de migrants qu'il est devenu interprète, ce n'est pas facile. On ne devient pas interprète, parce qu'on a en réalité toujours été interprète. J'ai toujours traduit pour mes parents, donc pour eux ce n'était absolument pas un métier à faire, c'est comme si j'avais raté ma vie.

Et malgré ça, je me suis dit que j'avais quelque chose à aller chercher dans ce métier-là, parce que je me rendais compte que mes deux mondes ne se rencontraient pas et qu'on faisait appel à moi en pensant que la barrière de la langue était le problème tandis que je voyais bien que même avec une personne pour faciliter la langue, finalement, la rencontre ne se faisait pas. Le sens que la personne mettait derrière un mot n'allait pas réellement comme il se doit jusqu'à l'autre personne, parce qu'en tant qu'interprète, on est vraiment utilisé comme des machines à traduire. On nous met dans cette position sans le savoir, parce que je pense que les professionnels ne savent pas encore comment travailler avec l'interprète comme un partenaire.

J'ai donc commencé à prendre un peu la place de médiatrice sans vraiment le savoir parce que je pense qu'en tant qu'enfant issu de la migration, on est aussi un facilitateur tout le temps. On fait toujours le pont entre notre monde de la maison et le monde extérieur. J'ai ainsi commencé à apporter le contexte et j'ai vu que les choses changeaient, que la rencontre se faisait, mais là aussi, comme tu le disais Victor, de façon asymétrique. C'est-à-dire que j'avais des professionnels qui me disaient « wouah madame Joseph, vous avez éclairé sur tellement de sujets culturels », et de l'autre côté je voyais les familles partir avec la tête baissée. Ça me faisait mal au cœur. Je me suis dit : « ils ne sont toujours pas autonomes. Il y a quelque chose qui se passe ».

Au fur et à mesure, cette frustration dans mes métiers a commencé à me faire agir; j'ai mis en place des solutions, testé expérimenté, parce qu'à chaque fois que je parlais aux professionnels, j'entendais : « on a un manque de moyens », « on n'a pas les budgets pour ». Aujourd'hui j'arrive à comprendre les problématiques et pourquoi les professionnels n'arrivent pas à faire marcher leur dispositif, alors qu'en France, il y en a énormément. C'était en effet une de mes questions : « pourquoi mes parents arrivés dans les années 80 avec peu de dispositifs, pas d'interprètes sur le terrain, ont réussi quand même à s'autonomiser, à marcher comme ils pouvaient, et pourquoi aujourd'hui, dans la même communauté Tamoul, une femme qui comme ma mère arrivait à écrire des livres en France – même si c'était dans sa langue maternelle et même si c'était pour le publier dans la communauté – se retrouve à la maison en perte d'identité, en ne sachant pas comment redevenir femme, et de penser qu'elle est juste femme, migrante, épouse et mère ? ».

Ces questionnements sont liés au fait que je fais toujours un aller-retour entre ce que j'ai vécu moi-même sur le terrain, et ce que je recherche. J'ai l'impression d'avoir fait des recherches pendant 12 ans, mais de manière incarnée. Et aujourd'hui j'essaie de transmettre ce que j'ai vu, les différentes problématiques, pour pouvoir outiller les interprètes et les médiateurs. Nous avons besoin d'être outillés parce que nous sommes traversés, nous avons un métier difficile avec une lourde charge mentale. J'essaie d'outiller aussi les professionnels, car ils interviennent sur plusieurs territoires avec différents acteurs et publics. Et au niveau d'une communauté, c'est facile de dire « les Tamouls sont comme ça, les Bangladais sont comme ça ». Mais non, il y a plusieurs vagues de migration. Les Tamouls ne sont pas arrivés hier, ça fait 50 ans qu'ils sont là. Ils n'ont donc nécessairement pas les mêmes problématiques. Comment les rendre autonomes ?

Médiation et interprétariat : quels rôles et missions ?

Yasmine Amedeo : Pour revenir un peu plus précisément sur tes missions Saud, est-ce que tu veux bien nous partager le rôle que tu as eu à FTDA, et quelle était ta vision de la médiation lors des maraudes ?

Saud Osmani : Pour les personnes que je voyais durant les maraudes et qui vivaient dans les campements, comme à La Chapelle, c'était vraiment difficile. C'est extrêmement compliqué quand on ne comprend pas la langue, qu'on est face à une nouvelle culture, un nouvel endroit et de nombreuses différences. Les personnes sont perdues, elles ont beaucoup de mal à s'exprimer et à parler. Mais à ce moment-là, quand je commençais à parler la même langue qu'elles, ça créait tout de suite un lien de confiance. J'étais le premier contact avec les personnes, je leur expliquais les situations et surtout toutes les procédures : comment ça se passe en France et à Paris pour faire la demande d'asile, quels sont les délais, par où commencer. C'est très important que les personnes soient informées des démarches à faire.

Yasmine Amedeo : Est-ce que tu as noté des différences avec ton poste ici à la Maison des réfugiés ?

Saud Osmani : Une grande différence est qu'ici, à la Maison des réfugiés, je suis à l'accueil et à l'orientation. Ce sont les gens qui viennent vers nous, mais à la maraude, c'est nous qui allons vers les gens. Il faut donc avoir la capacité d'aller vers les personnes et de leur poser des questions. Je pense que, de temps en temps, ce n'est pas facile – ou alors ça va être facile pour certaines personnes – car il faut comprendre comment poser les questions et par où commencer avec des gens qui sont dans des situations précaires. Il faut être vigilant lors de la communication pour mieux comprendre leur situation. Mais à la Maison des réfugiés, c'est très différent : comme les gens viennent vers nous, ils nous expliquent directement leur situation et on les oriente.

Yasmine Amedeo : Ce que tu dis permet de souligner le cœur du travail social, qui est d'être au plus près des besoins des personnes et de toujours les accompagner selon leurs envies, de ne pas imposer une manière de faire ou d'agir.

C'est se dire : la personne vient avec sa demande et moi je vais aller soutenir, donner ce que je peux donner. Et de ton côté Victor, quelles sont les différences au niveau de tes missions en tant qu'interprète et en tant que médiateur en santé ?

Victor Galarraga-Oropeza : L'interprète et le médiateur sont des métiers du lien. Ils ont la fonction de créer des liens ou de réparer des liens qui ont été rompus à un moment donné. On peut résumer l'interprète à une fonction d'interface, et ses missions en service public sont très variées. On peut par exemple le matin interpréter par téléphone pour des services sociaux ou les pompiers, et juste après pour un centre de rétention administrative, une consultation de santé mentale ou une PMI. C'est littéralement une espèce de montagne russe pratique et émotionnelle. Du côté de la médiation en santé, c'est créer des liens, évidemment, mais aussi essayer autant que possible de débloquer et relever les obstacles qui séparent et éloignent les gens du système de santé et des dispositifs de prise en charge médico-social. Ces obstacles et blocages sont très différents. Ils peuvent être linguistiques - et c'est là que les missions de l'interprète et du médiateur vont se chevaucher un peu - mais parfois pas du tout.

Ils peuvent être liés à un éloignement physique - au sens géographique -, des situations de précarité, parfois des mauvaises expériences avec le système de santé - notamment des violences vécues. Dans cette médiation, il y a aussi un travail avec la langue, mais pas entre deux langues : c'est plutôt une question de compétence, de littératie. Ainsi, dans l'accompagnement des personnes avec le VIH, se pose la question de comment construire un parcours de soins coordonné, global et efficace. Il s'agit de faire en sorte, avec la médiation, que la santé soit effective d'un point de vue social, strictement physique ou encore psychologique.

Yasmine Amedeo : On voit bien dans vos deux retours que le lien de confiance est possible parce qu'il peut y avoir une projection identitaire de l'autre sur vous, et c'est ça qui va rassembler, qui va permettre à la parole de circuler. Je pense aux équipes pluridisciplinaires où chacune et chacun aura sa plus-value sur ces questions d'accompagnement. Je trouverais intéressant de revenir, de façon approfondie, sur la distinction qu'on peut faire entre l'interprétariat et la médiation.

Victor Galarraga-Oropeza : Il y a bien sûr des points communs. Ce sont deux métiers de la rencontre, qui s'exercent auprès d'un public ayant parfois des vulnérabilités accrues pour différentes raisons. Ce sont deux métiers des liens, de façons différentes sans doute, et qui cherchent à réparer une rupture, à créer une réciprocité, une égalité, qu'elle soit linguistique, sociale... Mais ce sont aussi deux métiers très différents, notamment dans la pratique. Je me suis pleinement rendu compte de la différence lorsque je suis parti dans le sud après avoir exercé en Île-de-France en tant qu'interprète. Dans le cas du travail contre l'épidémie de VIH par exemple, il y avait forcément une composante d'interprétation, de traduction, parce que l'épidémie est concentrée aujourd'hui parmi les populations nées à l'étranger. L'exercice de la médiation dans ce cadre se faisait pour moi, en Île-de-France, à 95 % auprès des publics allophones. C'était donc plus compliqué de voir la différence entre le rôle de l'interprète comme pont, comme passeur, comme interface, et celui de médiateur.

Je ne l'ai saisie que lorsque j'ai pris un poste de médiateur dans le sud pour une association d'accompagnement à la personne vivant avec le VIH, où uniquement 25 % de la file active était des personnes migrantes, les autres étant complètement francophones. L'exercice de la médiation est alors devenu quelque chose de différent, il ne passait pas forcément par deux langues qu'il fallait se faire retrouver.

Il y avait toujours ce rôle d'interface, de pont, de rapprocher les gens qui, pour une raison ou une autre, avaient décroché du système de santé, mais non pas pour des raisons strictement linguistiques, d'absence de titre de séjour ou d'absence de carte vitale. C'est pour moi une différence extrêmement importante. Le métier de l'interprète ne peut se faire qu'à partir de deux langues différentes. Ce n'est pas le cas de la médiation, notamment en santé. En général quand on sort des zones géographiques où il y a beaucoup moins de concentration de population migrante, la fonction du médiateur se rapproche de l'autre aspect de la médiation: celui de la résolution des conflits et de la réparation d'un lien qu'il faut reconstruire autrement que par la question linguistique.

La question de l'identité et la lutte contre les discriminations

Yasmine Amedeo : Nous n'avons pas encore prononcé le mot discrimination, mais il y a bien des enjeux de discriminations croisées et intersectionnelles dans tout ce que vous dites. En tant que chargée de mission lutte contre les discriminations à la FAS Île-de-France – plus spécifiquement sur l'accompagnement des personnes LGBT – je vois bien que dans le cadre de l'accès à la santé et dans le cadre des refus de soins discriminatoires, le rôle des médiateurs et médiatrices en santé est essentiel.

Lorsqu'ils ne sont pas là pour accompagner les personnes, elles vont plus difficilement aller aux rendez-vous ou ne vont pas oser poser des questions aux professionnels. Et ces problématiques sont exacerbées lorsqu'on est dans un parcours migratoire, qu'on est une personne trans, qu'on vit des violences systématiques et structurelles. Ces métiers permettent aux personnes d'avoir le soutien nécessaire pour pouvoir se positionner face à ces discriminations-là. Et justement, comment voyez-vous votre place, votre rôle face à ces discriminations ?

Victor Galarraga-Oropeza : Bien évidemment, les missions d'un médiateur et d'un interprète, dont l'une des fonctions est d'essayer de créer de la réciprocité dans un espace d'inégalités constitutives, contribuent à la lutte contre les discriminations. Et je pense que ça ouvre la discussion vers un point très complexe, qui est la question de l'identité. Ce qu'on voudrait imposer aux interprètes – et parfois aussi aux médiateurs – c'est une espèce d'effacement, que l'on devienne une machine à traduire. Mais en tant qu'interprète et médiateur, j'interprète avec mes souvenirs, mon enfance, mon parcours migratoire, les discriminations que j'ai subies. Tout ça fait partie de mon sac à outils, et on ne peut pas me demander de l'effacer, car sinon je ne pourrais pas interpréter. Je pense pourtant que la beauté du travail de l'interprète vient du fait qu'il traduit, mais aussi qu'il est un musicien, un comédien, un psychanalyste...

La polysémie du mot interprète est extrêmement importante et il ne faut jamais l'oublier. Précisément parce que la fonction de l'interprète, comment je la conçois et je la vis, c'est au moins de façon temporaire, ne pas être moi-même. Prêter ma voix, y compris mon corps, à quelqu'un d'autre qui ne peut pas avoir un droit dans un moment déterminé.

Dans la lutte contre les discriminations c'est un élément central, parce que dans mon travail d'interprète mais aussi de médiateur, j'ai cet objectif que l'autre puisse aussi dépasser les contraintes identitaires qui l'exposent à certaines discriminations systémiques. Les exilés, les réfugiés, les migrants peuvent vivre leur identité comme quelque chose d'extrêmement lourd. Et comment faire pour se dépasser dans cette expérience migratoire ? Évidemment, ça peut aussi devenir une force pour se battre contre les discriminations. La question de l'identité est importante pour moi car elle permet de créer certains liens extrêmement intimes même s'ils sont très temporaires.

C'est aussi une autre différence entre le métier d'interprète et de médiateur : très peu d'interprètes peuvent travailler avec une même équipe qui fait régulièrement appel à eux, et dans certains contextes c'est stipulé que l'interprète n'a pas pour vocation d'interpréter pour la même personne. Ici, nous n'avons pas en principe vocation à revoir la personne pour qui on interprète. C'est le cas dans la procédure d'asile, où la CNDA fait ce qu'elle peut – il y a certaines langues où c'est très difficile à faire – pour ne pas convoquer le même interprète qu'à l'OFPPA, pour des raisons de conflits d'intérêt. En tant que médiateur au contraire on est amené à accompagner la personne dans la durée, donc la relation est différente, y compris la relation identitaire et la façon d'agir dans la lutte contre les discriminations.

Yasmine Amedeo : Pour continuer sur cette dimension de l'identité, j'aimerais que l'on aborde la question de la compétence de la médiation interculturelle ou transculturelle, mais aussi du fait de savoir se mettre en retrait, de se mettre à l'écoute de l'autre pour ensuite pouvoir échanger avec l'autre.

Anamiga Joseph : C'est un des éléments que j'essaie de transmettre aux étudiants : « qu'est-ce que c'est interculturel, transculturel ? ». Même dans notre propre famille, mon frère et ma sœur, nous n'avons pas les mêmes cultures. Nous venons exactement des mêmes parents, mais nous n'avons pas eu les mêmes parents, car nous ne les avons pas eus dans les mêmes contextes. Nous sommes donc tous différents. Pour moi, la médiation transculturelle ou interculturelle, c'est déjà travailler avec l'équipe des professionnels. Souvent je dis « alors attendez, d'abord je vais faire une médiation avec votre équipe, parce que je suis sûre que vous n'êtes même pas accordés entre vous ». Nous sommes des musiciens, le médiateur c'est aussi celui qui va essayer de trouver les problématiques avant d'aller chercher à faire de la musique : « avant de dire que c'est la famille la problématique, quelles sont déjà les problématiques que vous avez entre professionnels ? Est-ce que la direction est d'accord avec ce que vous voulez faire ? Avez-vous pu communiquer de la bonne manière avec la direction et les collègues avec qui vous travaillez ? ». C'est donc déjà essayer d'apprendre la culture de l'un et de l'autre.

Je pense par exemple au dispositif OEPRE (Ouvrir l'école aux parents pour la réussite des enfants) qui existe normalement dans les écoles. Je vais parfois former des enseignants de français qui donnent des cours aux parents immigrés, et quand je leur parle de l'OEPRE, ils me disent qu'ils mettent des flyers, qu'ils proposent pleins d'activités, mais que personne ne vient dans le dispositif. Parfois on se rend compte que le collègue n'est même pas au courant qu'il y a des dispositifs dans le collège! Il y a un travail à faire avec les professionnels et c'est déjà de la médiation, pour après essayer de dire « tu vas maintenant apprendre à te décentrer ». La médiation le permet, c'est ce que tu disais quand tu parlais de discrimination.

Quand tu es interprète en revanche, tu observes les discriminations, mais tu ne peux que les observer. Je suis née ici, je n'ai pas d'accent, et quand je parle avec les professionnels, la première question qu'ils me posent – même à la CNDA à la fin d'une audience – c'est : « c'est bizarre madame vous n'avez pas d'accent ». Et après je me rends compte, en parlant avec les professionnels, qu'ils peuvent évoquer ma propre communauté avec des biais racistes, en oubliant que je suis moi-même issue de cette communauté, parce que ma culture professionnelle va venir effacer l'image qu'on a de la personne migrante. Et je ne peux être qu'observatrice de ça !

Alors que quand je suis médiatrice, là je peux en jouer. J'aide même le professionnel à poser sa casquette professionnelle en lui disant : « tu es humain avant tout, toi aussi tu es traversé par des histoires, on peut finalement parler le même langage humain. Et tu vas voir que même si tu es franco-français, tu es maman, tu as une culture en tant que maman, tu peux te connecter avec cette maman-là même si elle vient d'ailleurs, même si tu ne parles pas la même langue ». Pour moi, c'est ça aujourd'hui la compétence de la médiation interculturelle et la médiation. C'est vraiment jouer avec ce qu'on est, ce qu'on a déjà vécu, ce qu'on a appris, ce qu'on voit.

Victor Galarraga-Oropeza : Dans mes accompagnements en tant que médiateur, peut-être que la question de l'identité me sert à activer certaines compétences ou connaissances pour pouvoir raccrocher la personne à ce dont elle est éloignée, cela crée un lien essentiel à la médiation. Mais parfois, cet aspect d'identité est assez imprévisible, ou du moins n'est pas ce à quoi on s'attendait. C'est déjà arrivé dans l'association où je suis, dans le cadre d'un partenariat avec l'équipe médicale de l'OFII de Montpellier. De façon générale, une fois la consultation médicale à l'OFII réalisée, les personnes partent avec une enveloppe d'adressage et doivent se rendre à l'hôpital ou autre pour toute autre consultation, car l'OFII n'a pas pour vocation de revoir les personnes. Sauf qu'aujourd'hui, on ne sait pas exactement combien de gens se perdent dans la nature entre le passage à l'OFII et l'arrivée à l'hôpital ou dans une consultation de santé mentale par exemple.

C'est nécessaire dans ce cadre d'avoir une structure pouvant faire le lien et accompagner aux rendez-vous, afin de garantir la cohérence des parcours. Mon association a donc une convention avec l'OFII pour recevoir les personnes qu'ils ont dépistées comme séropositives et qu'ils doivent orienter vers le service des maladies infectieuses.

On nous a un jour appelés pour une femme anglophone qui avait découvert après un parcours très difficile qu'elle était à la fois séropositive et enceinte. Comme on a une équipe pluridisciplinaire, la première personne à laquelle on a pensé pour faire la médiation est notre spécialiste en violences sexistes et sexuelles et d'accompagnement des femmes migrantes. Elle ne parle pas anglais mais on a l'accès à l'interprétariat. Dans notre tête, cela faisait un passage naturel, mais en réalité non. La femme a tout de suite fait part de sa préférence liée à une partie de son identité, puisqu'elle nous a dit : « non, je ne veux pas forcément être accompagnée par une femme, même s'il est question des violences faites aux femmes. Moi, je suis plus à l'aise avec quelqu'un qui est un migrant, même si c'est un migrant d'un autre pays avec lequel je ne partage ni le même genre, ni la même langue ». On pourrait automatiquement se dire qu'elle allait dire « ah oui, je préfère une femme », mais ce n'était pas le cas.

Ce qui a ici permis de raccrocher, de créer les liens, c'était plus l'expérience de migration. Bien sûr, c'est un cas spécifique, il peut y avoir d'autres cas où la personne va plutôt vouloir un accompagnement avec une femme, ou une personne LGBT. De même que la connexion identitaire ne se fait pas toujours automatiquement : ce n'est pas parce que le médiateur est une personne LGBT pour une autre personne LGBT que ça va forcément être plus facile. Il faut retenir que la question de l'identité est parfois surprenante par rapport à ce qu'on pense, et qu'il est nécessaire d'écouter les besoins de la personne accompagnée.

La passion et l'engagement des médiateurs/interprètes

Yasmine Amedeo : Est-ce que vous pouvez me dire un élément chacune, chacun, qui vous plaît particulièrement dans votre profession ?

Saud Osmani : Ce qui me plaît dans ma profession, c'est d'abord d'être en contact avec les personnes. J'ai moi-même un parcours migratoire donc je connais les difficultés, je connais les peurs, je connais le stress de chaque personne. Dans mon métier, c'est ça qui me permet d'aller voir les gens, de leur parler, de les rassurer. Je les comprends et je me mets à leur place. Chacun est différent, il faut qu'on s'adapte dans chaque situation, qu'on explique le maximum de choses. C'est ça qui me plaît vraiment, c'est la relation humaine.

Anamiga Joseph : Pour moi c'est l'humain. A un moment quand j'étais intervenue dans une association pour faire des ateliers sociolinguistiques, j'avais eu cette femme, cette grand-mère du Sénégal, qui m'avait regardé et qui m'avait dit « mais qu'est-ce que tu fais avec nous ici, sérieusement. Tu as tellement de compétences, tu devrais faire tellement de choses, mais pourquoi tu es là à nous aider ? ». Et je lui ai répondu : « mais tu ne te rends pas compte de tout ce que toi tu vas m'apprendre. J'ai tellement envie d'apprendre de vous, j'ai tellement envie – comme tu disais – d'être votre voix. C'est passionnant ». On arrive dans une époque et un monde tellement particulier – avec l'IA notamment –, que je me dis que je suis tellement heureuse de faire un métier humain, de reconnecter les personnes et même les professionnels.

C'est pour ça que malgré la précarité du métier d'interprétariat, malgré le fait que même mes proches et ma famille ne m'ont pas soutenue pendant quelques années parce qu'ils ne comprenaient pas pourquoi je prenais cette place qui leur signifiait leur échec en tant que parents, j'ai continué. Il y a cette idée de responsabilité, que j'ai quelque chose à faire et que je peux peut-être apporter quelque chose, parce que je suis un peu ce que ce monde a fait de moi. Et peut-être qu'on peut me dire « oui mais tu rêves trop », mais moi j'y crois, parce que je l'ai vu à ma petite échelle. J'ai toujours continué à avancer à mon niveau, là où tout le monde m'avait dit que ça n'allait pas marcher, les budgets, la politique... J'en ai marre de parler de tout ça parce que je vois à petite échelle les gens qui veulent marcher, qui veulent avancer. C'est ça qui me motive à me dire que je crois encore à l'humain et à ce qu'on peut réaliser encore en France malgré tout ce qui se passe.

Victor Galarraga-Oropeza : Je pense que si on ne trouve pas une certaine façon de vivre, une forme de plaisir, de passion, je pense qu'on se lasse assez facilement du métier d'interprète. On décroche. De mon côté, je suis absolument passionné par les langues, je sais que c'est plutôt moi qui appartient à ma langue, et non ma langue qui m'appartient. Après un long parcours migratoire, je vis toujours aujourd'hui ma langue maternelle comme la seule petite patrie que j'ai et c'est une vraie forme de plaisir.

Dans la pratique, je suis passionné par les consultations en santé mentale, pour deux raisons particulières. Je suis persuadé que c'est un des moments de l'interprétariat les plus complexes, émotionnellement, affectivement, et bien évidemment humainement. On va être confronté à la maladie, à la santé – ou au manque de santé – mentale, donc on va être confronté à ce que l'on est, humain, et qu'on ne veut généralement pas voir.

Mais c'est aussi complexe d'un point de vue technique. On dit souvent que les interprètes travaillent surtout avec des idées, des messages, des contenus culturels, qu'on ne traduit pas mot à mot... Mais ce n'est pas tout à fait vrai. Les métiers comme l'accompagnement en santé mentale doivent pouvoir avoir accès à des mécanismes internes de la langue, car ils reposent notamment sur une compréhension et sur une attention extrêmement fine de la façon dont la langue se construit. Et c'est extrêmement difficile en tant qu'interprète. J'essaie dans mon interprétation de rendre du mieux que je peux les silences, les répétitions – par exemple si un adjectif revient régulièrement – parce que c'est extrêmement important que le psychologue, le psychiatre, puisse faire une lecture particulière. Tout a un sens, et il est extrêmement important d'avoir la technique pour pouvoir le rendre. Ça demande une rigueur en tant qu'interprète, et pas uniquement une question de passion.

Pour revenir à l'IA, je trouve ça absolument impressionnant ce que les outils des traductions automatiques peuvent faire aujourd'hui, plutôt en termes de traduction qu'en termes d'interprétation. Mais ce qui me dérange le plus dans ces outils, c'est que le résultat est trop parfait. Alors que la langue humaine est rugueuse, maladroite. On se trompe, on avance, on se détourne. L'intelligence artificielle ne peut pas faire ça. Elle rend des textes trop parfaits, presque inhumains. Mais moi c'est la rugosité, la maladresse, l'irrégularité du langage humain qui m'intéresse.

Questions et remarques de la salle

Question/remarque : J'avais une question pour Osmani. Je voulais savoir, quand tu as commencé à travailler avec la maraude de France Terre d'Asile, comment as-tu vécu ce moment où tu passes de l'autre côté ? Où tu as commencé à aller vers les autres, comme les gens de ta communauté par exemple. Ils ont dû te voir avec un autre regard. Je sais que ce n'est pas toujours facile ce passage-là, surtout de voir et d'entendre des personnes dans une situation que tu as connue. C'est toute la question du travail pair.

Saud Osmani : C'est vrai que ce n'est pas facile de voir les personnes qui sont dans une situation précaire, c'est un peu compliqué. J'entendais parfois des personnes me dire, quand je faisais une maraude, « désolé, c'est la merde », en parlant de leurs tentes. Mais en fait, dans cette tente-là, peut-être qu'il va y avoir quelque chose de sale, mais c'est aussi une vie qu'il y a dedans. Il y a un espoir, elles attendent quelque chose, elles n'ont pas choisi. Donc c'est vraiment difficile mais en même temps c'est une joie aussi de parler la même langue avec ces personnes. Ça les rassure, ça crée directement un lien de confiance. Ça leur fait plaisir aussi d'avoir enfin accès à une information et qu'on leur explique tout ce qu'on peut.

Le plus compliqué dans ce travail c'était pour moi de voir tous les jours des personnes dans une situation qui n'est pas normale et de progressivement m'y habituer jusqu'à presque finir par trouver ça normal. J'ai encore aujourd'hui des souvenirs de moments difficiles, par exemple quand je travaillais avec les familles devant l'Hôtel de Ville. Je voyais les enfants qui jouaient avec tout l'espoir de leur âge mais au milieu de tout le monde, au milieu des touristes qui passaient à côté, et surtout dans le froid. Et quand je rentrais chez moi, je prenais une douche chaude, peut-être un thé ou un café, quelque chose qui me réchauffait... Et cette situation me dérangeait de plus en plus. Finalement, j'ai décidé de ne pas continuer car j'allais finir par dire que certaines choses sont normales parce que j'y suis tellement habitué, alors que ce n'est vraiment pas normal. C'est une façon de se protéger.

Question/remarque : Est-ce que dans la médiation il y a forcément la notion d'un savoir expérientiel ? Et ma deuxième question, c'était comment faire quand on est face à une personne pour qui on va être interprète ou médiateur et qui a de la défiance vis-à-vis de nous ? Soit parce qu'on représente une émanation du gouvernement, d'une association ou autre, soit parce qu'il y a une défiance vis-à-vis de la communauté d'origine ?

Victor Galarraga-Oropeza : Bien sûr qu'il y a une méfiance. Et justement la question de la pair-aidance est centrale pour construire un lien. Mais comme je l'avais expliqué, c'est imprévisible, ce lien ne se fait pas automatiquement. Les interprètes le vivent quand une personne demande plutôt à être entendue dans sa deuxième langue parce qu'elle ne veut pas s'exprimer dans la première langue qui lui évoque sa communauté par exemple. Mais ici, le rôle des associations de la santé communautaire est essentiel parce qu'elles s'articulent comme une alternative à l'institution, à l'État qui généralement génère des méfiances ou parfois des expériences difficiles.

Donc de la même façon qu'il faut défendre le métier d'interprète, il faut défendre les associations de santé, il faut défendre tous ces modèles qui sont nés des mobilisations citoyennes.

Question/remarque : Je suis ukrainienne et étudiante au DU H2M. J'ai une question Anamiga, sur les difficultés que vous avez rencontrées au début de votre parcours et comment vous les avez surmonté, parce que je me pose tous les jours les mêmes deux questions. La première, c'est est-ce qu'on oublie des mots et on n'arrive pas à traduire même dans notre langue maternelle ? Et la deuxième c'est qu'est-ce qu'on peut faire, comment on peut intervenir quand on se lève le matin et qu'on n'est pas bien, qu'on n'arrive même pas à s'occuper de nous-même ?

Question/remarque : Je suis un ancien demandeur d'asile reconnu réfugié et je fais du bénévolat au Secours Catholique (Le Cèdre). J'ai un contrat de médiateur-interprète linguistique. Ma question pour les médiateurs c'est comment ne pas être trop attaché quand vous accompagnez une personne pour des démarches administratives ou chez un psychiatre par exemple ? Comment sortir de cet état ? Comment laisser toute cette charge, tous ces fardeaux sur le dos ? Comment vivre notre vie personnelle quand tout ça nous touche et qu'on est dans cet état émotionnel très lourd ?

Anamiga Joseph : Justement, au DU H2M on travaille énormément sur cette histoire-là. Comme je vous avais dit, je n'avais pas choisi d'être interprète. Au départ j'avais l'impression de subir : « mais qu'est-ce que je fais là, ça me ramène à mes histoires ». Je me voyais moi, je voyais mes parents, c'était très compliqué. En plus, en tant qu'interprète, on se retrouve dans une position de frustration, parce qu'on se dit « mais moi je vois qu'il y a un problème, mais je n'arrive pas à intervenir, je ne sais pas comment le faire parce que j'ai un cadre, j'ai une déontologie, comment je fais ? ». Ça a été compliqué parce que j'ai porté ce rôle-là pendant 5 ans, et je suis une personne qui, quand elle en a marre, doit passer à autre chose, sinon je ne peux pas. Et de toute façon ce que je dis à mes étudiants, c'est que la vie est un voyage. Peu importe la profession qu'on fait, à un moment donné, si on voit qu'on est arrivé au bout de quelque chose, il va falloir réfléchir, innover, créer, même si ça n'existe pas encore. Sinon, on finit par tous être des machines.

Par rapport à des termes qu'on n'arrive pas à traduire, le mot d'ordre que je donne à mes collègues et à mes étudiants, c'est l'humilité. Nous ne sommes pas des encyclopédies, personne ne l'est. Par contre, l'humilité est la compétence clé pour aller questionner. Je m'exprime dans mes deux langues maternelles, le tamoul et le français et j'ai besoin des deux. Mais parfois il y a des mots que je ne comprends pas, donc je vais prendre le temps de demander « qu'est-ce que vous voulez dire par là ? ». En tant qu'interprète, on est souvent passif, même si on parle beaucoup. On n'arrive pas à être acteur, et c'est pour ça qu'on sent de la frustration.

Donc il faut travailler déjà sur son histoire à soi. De mon côté, j'ai pu me poser et écrire mon histoire dans le cadre du DU transculturel, où même si on a voulu m'imposer de faire un mémoire sur un sujet spécifique à la communauté tamoul, j'ai préféré travailler sur moi, sur pourquoi j'en suis arrivée là, pourquoi je veux changer, pourquoi je n'arrive plus à être cette interprète-là.

J'ai vu trop d'interprètes qui sont frustrés, en burn-out, en dépression... Donc j'ai voulu travailler sur moi. C'est pour ça que dans le cadre du DU H2M, je propose que l'on fasse ce travail ensemble. Il est nécessaire de faire ce travail sur soi, de décentrage, de travail sur ses propres traumatismes – peu importe que je sois migrante ou enfant de migrants. Il faut d'abord travailler sur nous pour que ça devienne un outil et qu'on puisse aider l'autre, et pas pleurer quand on rentre tous les soirs chez soi parce que ça nous touche. J'ai par exemple eu des appels téléphoniques des pompiers la nuit qui me mettent en lien avec un monsieur âgé qui m'explique que son fils l'a mis à la rue et qu'il est dans le métro avec sa femme à 3h du matin. Ils raccrochent au bout de 15 minutes. Comment je fais pour dormir ?

Saud Osmani : Je pense que malheureusement parfois il n'y a pas de solution. Il y a des choses qui nous touchent et qui restent toujours gravées en nous. Parfois tu vois une situation grave et tu vas te dire « ah oui c'est très grave », et puis après tu vois une situation bien pire donc tu finis par te dire « ah bon bah ce n'était pas si grave ». La seule solution que je vois, à un moment, c'est de changer de travail. C'est ce que j'ai fait parce que c'était devenu trop compliqué, et je n'arrivais plus à rien.

Victor Galarraga-Oropeza : Comment vivre notre vie ? En tant qu'interprète et médiateur, j'ai la chance d'avoir un psychiatre que je vois une fois par semaine. Si vous avez la possibilité de le faire, faites-le, faites-vous accompagner, parce que c'est absolument nécessaire de protéger sa santé mentale. Il y a aussi d'autres façons de se protéger : échangez avec vos pairs ou d'autres personnes, prenez du temps pour vous, réfléchissez à votre métier, et surtout ne restez pas seul, parce que ce métier peut être solitaire.



Kolone est une association parisienne fondée en 2011, qui a pour mission d'offrir des cours de français aux nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes en France, tout en créant un espace d'accueil et de soutien pour les personnes exilées.

Elle propose une formation linguistique à visée professionnelle inédite, le programme *Français Langues et Médiation (F.L.A.M)*. Ce programme est ouvert aux personnes exilées souhaitant améliorer leur français, tout en s'orientant vers des métiers de la médiation interculturelle, de l'interprétariat ou du travail social. Elle permet de découvrir les associations et les acteurs de terrain, la réalité du travail d'interprète et de médiateur en effectuant des missions d'observation auprès des structures partenaires.

L'association ouvre également ses portes dans *le quartier Algérie* du 19^e arrondissement. Ses valeurs fondatrices sont l'hospitalité, la solidarité, l'attention aux personnes accueillies et à la langue de chacun.

Kolone