



Vlaanderen
is divers

ANNEXES RAPPORT FINAL

PROJET AIDES LINGUISTIQUES
30 DECEMBRE 2020

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| ANNEXES PARTIE 1 | 3 |
| 1 Annexe 1 : Prospectus recrutement aides linguistiques (Traduction du texte en dessous) | 4 |
| 2 Annexe 2 : Phrases tests ordinateur-traducteur Vasco | 6 |
| Courtes phrases | 6 |
| Entretien court : demande à la commune | 6 |
| Entretien long : réunion de parents | 7 |
| 3 Annexe 3 : Directives destinées aux prestataires de services : travailler avec des aides linguistiques | 1 |
| Utilisez un néerlandais simple et un langage clair | 1 |
| Organisez et limitez les informations | 1 |
| Contrôlez que le client vous ait bien compris et que vous ayez bien compris le client | 2 |
| Sources | 3 |
| 4 Annexe 4 : Interview ethnographique postes d'observation | 4 |
| Déroulement | 4 |
| 5 Annexe 5 : Liste descriptive : entretiens d'interprétariat pour aides linguistiques | 7 |
| Service État civil et population | 7 |
| Groep Intro | 7 |
| Initiative d'Accueil Local Zwevegem | 7 |
| Okan Menin | 8 |
| Open School 12 | 8 |
| Het Oranjehuis | 8 |
| De Woonclub | 9 |
| 6 Annexe 6 : Exemple fiche d'observation anonymisée | 10 |
| 7 Annexe 7 : Formulaire de consentement entretiens d'observation | 12 |
| Lettre informative destinée aux participants | 12 |
| Formulaire de consentement (consentement éclairé) | 13 |
| ANNEXES PARTIE 2 | 14 |
| 1 Annexe 1 : Tableau récapitulatif anonymisé | 15 |
| 2 Annexe 2 : Protocole de transcription | 16 |
| 3 Annexe 3 : Aperçu schématique annotations (<i>tiers</i> et valeurs d'annotations via le vocabulaire contrôlé) | 18 |
| 4 Annexe 4 : Chevauchements, interruptions et style de discours des interlocuteurs | 20 |

ANNEXES PARTIE 1

1 Annexe 1 : Prospectus recrutement aides linguistiques

(Traduction ci-dessous)

Gezocht: taalhulpen!

Taalhulpen zijn vrijwilligers die nieuwkomers helpen communiceren met sociaal assistenten, leerkrachten, dokters en andere dienstverleners. Het Agentschap Integratie en Inburgering doet samen met stad Kortrijk en de provincie West-Vlaanderen een onderzoek naar werken met taalhulpen.

Wie zoeken we?

- Je hebt interesse om taalhulp te worden in de sociale sector.
- Je hebt niveau B2 in Nederlands.
- Je wil een opleiding van 4 dagen volgen.
- Je hebt als moedertaal een andere taal dan het Nederlands. We zijn vooral op zoek naar kandidaten die deze talen spreken, maar iedereen is welkom:

-  Arabisch
-  Dari
-  Pasjtoe
-  Tigrinya
-  Somali



11 maart van 18 tot 21 uur

**> Stadhuis Kortrijk, dakcafé via ingang Papestraat
(4de verdieping)**

Tijdens de infosessie ontdek je wat de training tot taalhulp inhoudt. We geven informatie over het onderzoek met taalhulpen en over hoe je verdere opleiding kan volgen om sociaal tolk te worden. Daarna kan je beslissen of dit iets voor jou is!

Inschrijven is gratis.

E-mail: thomas.schorreel@integratie-inburgering.be

T 0483 34 70 93

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING



Recherchées : aides linguistiques !

Les aides linguistiques sont des bénévoles qui assistent les primo-arrivants dans leur communication avec des assistants sociaux, enseignants, médecins et autres prestataires de services. En collaboration avec la ville de Courtrai et la province de la Flandre occidentale, l'Agence de l'Intégration et l'Insertion civique mène une étude sur la coopération avec les aides linguistiques.

Qui cherchons nous ?

- Vous aimeriez devenir aide linguistique dans le secteur social.
- Vous maîtrisez le néerlandais à un niveau B2.
- Vous êtes disposé(e) à suivre une formation de quatre jours.
- Votre langue maternelle n'est pas le néerlandais. Nous sommes principalement à la recherche de candidats qui parlent les langues citées plus bas, mais tout le monde est la bienvenue :
 - L'arabe
 - Le dari
 - Le pachto
 - Le tigrigna
 - Le somalien

Session info

Le 11 mars de 18h00 à 21h00

Hôtel de ville Courtrai, Dakcafé par l'entrée du Papenstraat (4e étage)

Pendant la session info, vous découvrirez les grandes lignes du contenu de la formation aides linguistiques. Nous donnerons des renseignements sur l'étude avec les aides linguistiques et la manière dont vous pouvez suivre une formation continue afin de devenir interprète en milieu social. Après quoi, il ne vous restera plus qu'à décider si ça vous tente !

L'inscription est gratuite.

E-mail : thomasschorreel@integratie-inburgering.be

T 0483 34 70 93

2 Annexe 2 : Phrases tests ordinateur-traducteur Vasco

Courtes phrases

Langue X -> néerlandais

- Où puis-je m'inscrire ?
- Bonjour madame, puis-je m'adresser à vous pour des informations concernant ma demande ?
- J'ai un rendez-vous avec monsieur Jansens à dix heures et demie.
- Merci pour l'aide.
- Bonjour monsieur, pourriez-vous m'aider ? J'attends déjà depuis un bon bout de temps.

Néerlandais -> langue X

- Parlez-vous l'anglais ou le français ?
- Vous pouvez attendre là, dans la salle d'attente.
- Puis-je vous aider, madame ?
- Tout va bien, monsieur ?

Entretien court : demande à la commune

| |
|--|
| |
| Prestataire de services : Bonjour monsieur, asseyez-vous. |
| Client : Merci. |
| Prestataire de services : Dites-moi, en quoi puis-je vous aider ? |
| Client : Et bien, je viens pour introduire un document de voyage. |
| Prestataire de services : D'accord, quel est votre nom ? |

Client : Je m'appelle X Y

Prestataire de services : Ok, bien noté. Alors, j'ai besoin de votre titre de séjour, ainsi que de votre photo d'identité pour compléter la demande. Avez-vous apporté ces documents ?

Client : Oui, j'ai ça. Voici.

Prestataire de services : Ok, merci. Je vais d'abord introduire ça.

Prestataire de services : Oui, tout est en ordre.

Client : Et maintenant ? Dois-je venir retirer le document ?

Prestataire de services : Nous l'enverrons à votre domicile. Ça peut durer deux à trois semaines.

Client : Ok, merci.

Prestataire de services : Avez-vous d'autres questions ?

Client : Non, tout est clair. Merci.

Prestataire de services : Ok, parfait. Bonne journée.

Client : À vous aussi, bonne journée.

Entretien long : réunion de parents

Enseignant : Bonsoir, je suis l'enseignante d'Omar. Vous êtes bien la mère / le père ?

Client : Oui, c'est exact.

Prestataire de services : Bon, aujourd'hui nous parlerons de la façon dont Omar se débrouille à l'école. Est-ce qu'à la maison, Omar parle de ce qu'il éprouve à l'école ?

Client : Parfois, il est très silencieux et ne parle pas beaucoup.

Prestataire de services : Ah, à la maison aussi ?

Client : En effet, depuis que nous sommes arrivés ici, il parle moins qu'avant en Espagne / en Russie / au Pakistan.

Prestataire de services : Il est aussi très silencieux à l'école. Il fait du très bon travail en classe, aussi dans le cours de néerlandais, mais il parle seulement quand on le lui demande.

Client : Ok

Prestataire des services : Pendant la pause, il préfère lire un livre ou il dessine, tout seul, dans le couloir. Il joue rarement avec les autres enfants. Comment ça se passe à la maison ?

Client : Il est très silencieux aussi à la maison. Il parle plus avec sa sœur jumelle, ils s'amuse bien ensemble. Mais à part ce contact-là, il est silencieux depuis que nous sommes arrivés.

Prestataire des services : Savez-vous d'où ça vient ? Nous ne savons pas trop quoi faire.

Client : Pas trop. Il est parfois assis en silence dans son coin et dessine plein de scènes tristes. Et des larmes, nous remarquons toujours beaucoup de larmes dans ses dessins.

Prestataire de services : Nous n'avons pas encore aperçu ça à l'école. Serait-ce une idée de l'envoyer chez un psychologue du PMS ? Vous connaissez le PMS ?

Client : Oui, c'est l'endroit où ils aident les enfants et leurs parents. Oui, j'en ai entendu parler.

Prestataire de services : Si vous le souhaitez, je peux vous donner les coordonnées du Centre Psycho-Médico-Social. Vous et Omar pourriez les contacter pour un entretien préliminaire.

Client : D'accord, ça semble être une bonne idée. Merci.

Prestataire de services : Comme je l'ai dit auparavant, Omar obtient d'excellents résultats pour toutes les matières. Il est, à un cours près, le meilleur du groupe dans toutes les matières

Client : Ça, c'est une excellente nouvelle !

Prestataire de services : Oui, il fait vraiment du beau travail. Il coopère, même s'il garde le silence. Il fait ses devoirs et adopte une bonne attitude d'étude. En plus, il n'arrive jamais en retard.

Prestataire de services : Pour les cours de néerlandais, français et anglais, il a des très bonnes notes, vous voyez ça ici. Pour le cours de maths, ainsi que pour philosophie et citoyenneté, il est bien au-dessus de la moitié.

Client : C'est chouette d'entendre ça.

Prestataire de services : Ces résultats pour les cours de rédaction, musique et éducation physique sont plus que satisfaisants. En fait, nous n'avons rien à redire sur les notes d'Omar. Nous sommes étonnés de la vitesse à laquelle il s'est adapté à l'école. Le seul bémol... c'est ce silence. Nous sommes encore à la recherche de son origine.

Client : En [PAYS], il aimait aller à l'école. L'année passée, dans son ancienne école, il a été sérieusement harcelé. Nous pensons qu'il en a gardé un traumatisme.

Prestataire de services : Je vous conseille de contacter le PMS au plus vite, pour un entretien préliminaire.

Client : D'accord.

Prestataire de service : À l'école aussi nous aurons une discussion avec Omar, à travers l'auxiliaire d'éducation. Nous souhaitons savoir comment il se sent à l'école, à la maison et en Belgique. Vous êtes d'accord ?

Client : Bien sûr !

.....

Prestataire de services : Avez-vous d'autres questions pour nous, par rapport à Omar ou autres sujets relatifs à l'école ?

.....

Client : Non, tout est clair. Merci !

.....

Prestataire de services : Dans ce cas, nous avons terminé. Merci pour votre visite !

.....

Client : Avec plaisir !

3 Annexe 3 : Directives destinées aux prestataires de services : travailler avec des aides linguistiques

Les aides linguistiques sont des auxiliaires à la communication, brièvement formées et susceptibles de prêter main-forte dans la communication avec les clients allophones. Les aides linguistiques ne sont pas des interprètes certifiés. Nous avons élaboré les conseils suivants en vue de travailler de manière optimale avec ces aides et de leur permettre le meilleure interprétariat du message qu'il soit.

Utilisez un néerlandais simple et un langage clair

- Parlez clairement et lentement, mais restez spontané.
- Expliquez les mots difficiles et utilisez des mots ordinaires.
Utilisez des mots courants et transparents. S'il s'agit de choses complexes, vous ne parviendrez pas forcément à les exprimer de manière simple. Vous aurez besoin de mots difficiles, parce qu'un synonyme simple fait défaut, par exemple ou parce que les mots sont complètement nouveaux. Lorsque vous utilisez de tels mots pour la première fois, n'hésitez pas à les définir ou à les expliquer.
« Avant que vous ne déménagiez vers un logement social, un spécialiste doit établir un état des lieux. Pendant l'état des lieux, nous vérifions l'état du logement. Nous vérifions s'il y a des dommages, par exemple. »
- Soyez prudent lorsque vous avez recours au langage formel, aux abréviations et aux dialectes.
- Construisez des phrases courtes et actives composées de mots simples et transparents.
 - ✗ *« En raison du démarrage tardif du projet et des délais serrés, nous n'avons pas été en mesure de comparer les résultats des tests intermédiaires à ceux du projet d'étude. »*
 - ✓ *« Nous n'avons pas pu comparer les résultats des tests intermédiaires à ceux du projet d'étude. La raison est que le projet a commencé plus tard et que les délais étaient serrés. »*
- Répétez et reformulez.
- Utilisez éventuellement des photos, gestes, pictogrammes, ... à l'appui de vos explications.

Organisez et limitez les informations

- Essayez de parcourir les différents sujets de discussion au départ de l'entretien. Annoncez clairement le coup d'envoi d'un nouveau sujet de discussion et indiquez tout aussi clairement la conclusion d'un sujet.
 - ✓ *Par exemple : Dans cet entretien d'admission, nous allons d'abord vérifier vos données personnelles. Ensuite, nous allons parcourir les informations générales sur le parcours d'insertion. Finalement, nous allons nous pencher sur le contrat d'insertion.*
- Limitez-vous à l'essentiel et abstenez-vous de donner des informations superflues.

- ✘ « *Ok, nous allons voir comment faire au mieux pour vous inscrire. Je vais vérifier ça. Le programme est encore en train de charger. Un instant, d'accord ? Pouvez-vous me donner votre adresse e-mail ?* »
- ✓ « *Nous allons vous inscrire. Quelle est votre adresse e-mail ?* »
- Transmettez un seul message par tour de prise de parole et arrêtez-vous régulièrement pour permettre à l'aide linguistique de procéder à l'interprétariat.
 - ✘ « *Vous m'avez demandé si vous pouviez travailler. Vous êtes autorisé à travailler en Belgique. Vous pouvez gagner de l'argent, mais deux difficultés s'imposent. Vous êtes au CPAS et si vous gagnez de l'argent, certains CPAS diront qu'ils vous donneront moins, car vous gagnez déjà de l'argent. Suite à quoi, votre maman recevra moins d'argent. Certains CPAS diront : « Pas de problèmes, en tant qu'étudiant, vous pouvez travailler, gagner de l'argent et nous continuerons à vous octroyer des vivres. » Nous sommes en train d'examiner ça avec monsieur Van de Velde. Si vous allez travailler, vous aurez besoin d'un numéro de compte en banque. »* »
 - ✓ « *Vous m'avez demandé si vous pouviez travailler. Vous êtes autorisé à travailler en Belgique et à gagner de l'argent, mais il y a deux problèmes* » (donnez le temps à l'aide linguistique d'interpréter).
 - ✓ « *Le premier problème est que vous êtes au CPAS et si vous travaillez, certains CPAS pourraient dire qu'ils vous donneront moins d'argent* » (donnez le temps à l'aide linguistique d'interpréter).
 - ✓ « *Certains CPAS diront : « Pas de problème, vous pouvez travailler et gagner des sous en tant qu'étudiant et vous recevrez toujours de l'argent de notre part »* (donnez le temps à l'aide linguistique d'interpréter).
 - ✓ « *C'est ce que nous sommes en train d'examiner avec monsieur Van De Velde* » (donnez le temps à l'aide linguistique d'interpréter).
 - ✓ « *Le deuxième problème est le suivant : si vous allez travailler, vous aurez besoin d'un numéro de compte en banque* » (donnez le temps à l'aide linguistique d'interpréter).

Contrôlez que le client vous ait bien compris et que vous ayez bien compris le client

- Vérifiez et testez de temps en temps que les messages aient été clairement communiqués au client.
 - ✘ « *Vous avez compris ?* »
 - ✓ « *Quand devez-vous commencer demain ?* » (donnez le temps à l'aide linguistique d'interpréter).
 - ✓ « *Où trouverez-vous le badge ?* » (donnez le temps à l'aide linguistique d'interpréter).
 - ✓ « *Comment faire une demande de congé ?* » (donnez le temps à l'aide linguistique d'interpréter).
- Demandez de répéter lorsque vous suspecter un interprétariat non précis.
- Si vous observez un aparté entre le client et l'interprète, n'hésitez pas à vérifier ce qui s'est dit.

Sources

<https://www.integratie-inburgering.be/10tips>

https://www.taaltelefoon.be/sites/default/files/In_duidelijk_Nederlands_139.pdf

https://www.integratie-inburgering.be/sites/default/files/atoms/files/communicatiewaaijer_20200214.pdf

http://www.klaretalrendeert.be/op_het_werk/spreken2

http://www.klaretalrendeert.be/op_het_werk/hulpmiddelen

http://www.antwerpen.be/docs/Stad/Bedrijven/Sociale_zaken/SZ_Emanc/brochure_communicatie_voor_iedereen.pdf

<https://www.kortom.be/download.ashx?id=6642>

<https://www.klasse.be/1431/zo-communiceer-je-met-anderstalige-ouders-op-het-oudercontact/>

4 Annexe 4 : Interview ethnographique postes d'observation

Déroulement

1 Remerciements et explications but de l'entretien

- a Objectif : comprendre les prestations de services et entretiens au sein de l'organisation
- b Informations relatives aux connaissances et au savoir-faire des aides linguistiques
- c Informations relatives aux entretiens recherchés, des entretiens qui se basent sur les recommandations de l'étude antérieure
- d Vérifier les entretiens que les aides linguistiques sont en mesure d'interpréter
- e Alignement pratique
- f Résultat : quels entretiens sont faisables + fiche info de ces entretiens pour permettre aux aides linguistiques de se préparer de manière optimale

2 Cadrer les connaissances et le savoir-faire des aides linguistiques

- a Les aides linguistiques ont bénéficié d'une brève formation lors de laquelle le contenu de travail de l'interprétariat en milieu social a été largement élaboré, ainsi que la déontologie sur laquelle s'appuyer.
- b Les aides linguistiques maîtrisent le néerlandais à un niveau B2 minimum.
- c Les aides linguistiques ont appris qu'elles doivent rester neutres, ne sont pas autorisées à participer à l'entretien et que, par conséquent, elles ne peuvent émettre leur avis. Par ailleurs, elles ne sont pas autorisées à avoir des apartés avec le client ou le prestataire de services.
- d Les aides linguistiques interprètent tout sans rajouts et omissions.
- e Les aides linguistiques interprètent à la première personne du singulier.
- f Les aides linguistiques ont le devoir de discrétion.

3 Questions relatives au type de prestations de services

- a Quel type de services votre organisation offre-t-elle ?
- b Pouvez-vous en dire davantage sur chaque type d'entretien ?

4 Cadrer les entretiens recherchés

Les aides linguistiques ne sont pas des interprètes certifiés et c'est pourquoi nous invitons les prestataires de services à uniquement faire appel à elles dans certains types d'entretiens, des entretiens fortement délimités. En effet, l'année dernière, nous avons mené une étude où nous avons également formé et observé des aides linguistiques. Au cours de cette étude, nous avons constaté que souvent, lorsque les entretiens devenaient trop complexes ou lorsque la quantité des informations était trop importante, les choses tournaient mal. Dans ce projet, le but est donc de tester si les aides linguistiques sont capables de mieux s'en sortir lorsqu'elles sont amenées à interpréter des entretiens délimités et préstructurés, de nature prévisible et s'inscrivant dans une structure simple.

5 D'après vous, y a-t-il des entretiens « simples / routiniers » qualifiables ? Quels entretiens dans votre organisation sont en grande partie préstructurés ? (parcourir le type d'entretiens par type)

- a D'après vous, qu'est-ce qui rend un tel entretien facile ?

- b** Suivez-vous un fil conducteur, p. ex. un document écrit ? Comment le prestataire de services structure-t-il un entretien type ? Comment le prestataire des services introduit-il l'entretien ?
- c** Quel est le but de l'entretien ?
- d** Qui sont les interlocuteurs ?
- e** Y a-t-il des prestataires fixes pour mener ces entretiens ?
- f** À quelle fréquence ces entretiens ont lieu ?
- g** Quels sont les thèmes ou les phases constituant typiquement une partie d'un entretien de services ? Comment l'entretien se déroule-t-il, phase par phase ?
- h** Quels sont les sujets abordés ?
- i** Quelles sont les réactions escomptées par étape / action nommée ?
- j** Quelle est la quantité et quel est le type de contribution du client que le prestataire de services prévoit dans des entretiens types ou lors d'une phase spécifique ?
- k** Quels mots clés et quelle terminologie apparaissent typiquement au cours de certaines phases ou de certains thèmes ?
- l** Quels sont les points d'attention escomptés dans ce type d'entretien ?
- m** Y a-t-il une terminologie spécifique que l'aide linguistique doit impérativement connaître ?
- n** Êtes-vous disposé à offrir un aperçu de ces pratiques à l'aide linguistique en mettant préalablement des documents à sa disposition ou en lui permettant d'observer des entretiens afin d'avoir une image concrète de l'entretien avant la mission d'interprétariat ?

6 Cadrer davantage en vue de clarifier quels entretiens spécifiques nous recherchons :

- a** Parcourir un document écrit (p. ex. un règlement, un protocole, un questionnaire) lors duquel le prestataire de services survole des informations.
- b** Des entretiens à sens unique, visant à fournir des informations pratiques générales (p. ex. sociales, médicales, juridiques) avec peu de contribution de la part du client. Une admission, par exemple.

7 Général : type d'entretiens

- a** Quels sont les différents types d'entretiens qui ont lieu dans votre prestation de service ? Si dans la catégorie ci-dessus, plusieurs types de prestations de services ont été mentionnés, cette question se pose par type de prestation de service.
- b** Utilisez-vous un langage formel ou plutôt informel ?

8 Autres

- a** D'après vous, que devons-nous encore savoir concernant votre organisation ?
- b** Souhaiteriez-vous que l'aide linguistique soit au courant de certaines choses avant le moment d'observation ? Si tel est le cas, comment lui faire parvenir ces informations ?

9 Général

- a** Adresse
- b** Un campus ?

10 Directives destinées aux prestataires de services

- a** Renvoyer au document sur les directives destinées aux prestataires de services
 - ▶ Un langage simple et clair.
 - ▶ Des informations limitées par tour de prise de parole. Message par message.
 - ▶ Vérification de la compréhension mutuelle.

- b Demander de partager ces informations avec les collègues. Chaque prestataire de services doit les avoir parcourues avant l'entretien
- c Prendre encore une fois contact avec chaque prestataire de services, préalablement à chaque entretien
- d Renvoyer à l'accord de coopération
- e Parcourir la concordance
 - ▶ Au moins quatre jours à l'avance
 - ▶ Contacter Lies
 - ▶ Langue, sujet, type d'entretien, locuteurs, heure, lieu, préparation éventuelle pour l'aide linguistique
 - ▶ ICF et infos traduites pour le client
 - ▶ Observateur et caméra disponibles

11 Remerciements et clôture

5 Annexe 5 : Liste descriptive : entretiens d'interprétariat pour aides linguistiques

Dans l'aperçu ci-dessous, vous trouverez les entretiens des postes d'observation participants au cours desquels les aides linguistiques sont susceptibles d'être déployées. Ces entretiens ont été distillés après une interview ethnographique approfondie lors de laquelle nous avons vérifié, à l'aide de plusieurs critères, si les aides linguistiques étaient en mesure d'interpréter ces entretiens.

Ces entretiens se caractérisent par le fait que les messages :

- sont énoncés dans une prestation de service dont le déroulement est fortement préétabli et est, dès lors, prévisible ;
- sont majoritairement et préalablement fixés dans un script ou un texte ;
- pourvoient essentiellement des informations factuelles ou des questions ;
- se dirigent surtout du prestataire de services en direction du client.

Service État civil et population

- **Demande de permis de séjour pour travailleurs migrants** : Toute personne ne bénéficiant pas de la nationalité belge et souhaitant travailler en Belgique doit être en possession d'un permis de séjour en tant que travailleur migrant. Le travailleur migrant doit s'inscrire auprès de la commune dans les trois mois qui suivent son arrivée en Belgique. Cette déposition se fait au Service État Civil et Population de la commune. Le travailleur migrant doit donc prendre rendez-vous avec le prestataire de services. Dans un entretien informel, le prestataire de services explique le déroulement de la procédure, les étapes à suivre par la personne en question et les documents qui doivent être complétés en vue d'effectuer cette demande.
- **Entretien d'admission regroupement familial** : Grâce au regroupement familial, les personnes qui se sont vues octroyer un permis de séjour en Belgique sont autorisées, sous certaines conditions, à se réunir avec leur(s) enfant(s) mineur(s) et / ou partenaire à l'étranger. Pour introduire cette demande, le client prend rendez-vous avec le Service État Civil et Population. Lors du premier entretien, le prestataire de services identifie la situation du demandeur au moyen de courtes questions relatives au type de regroupement familial. Ces informations qui ont trait au passé du client permettront au prestataire de services de cerner le type de regroupement familial dont il s'agit. Par la suite, il donnera de plus amples informations au client.

Groep Intro

- **Entretien d'admission dans le but d'un accompagnement au jeune** : Lors d'un entretien d'admission, le prestataire de services parcourt le passé du jeune, ses données personnelles, sa durée de séjour en Belgique, ses études, ses souhaits en matière d'emploi, etc. En vue de recueillir ces informations, le prestataire de services s'appuie sur un formulaire d'admission spécifique.

Initiative d'Accueil Local Zwevegem

- **Parcourir le règlement d'ordre intérieur de l'ILA** : Lors de cet entretien informel, le prestataire de services parcourt les règles de l'ILA, ainsi que les attentes vis-à-vis de la famille. Le règlement d'ordre intérieur constitue le fil conducteur. Des sanctions suivront dans le cas du non-respect de ces règles. À titre indicatif, une famille n'est pas autorisée à quitter le logement pour une durée supérieure à trois jours, sous peine de perdre son logement.

- **Entretien informatif concernant la procédure de reconnaissance** : Le prestataire de l'ILA informe les familles au sujet de la procédure de reconnaissance : quelles sont les étapes de la procédure de protection internationale, comment se préparer à l'audition avec le Commissariat Général aux Réfugiés et Apatrides (CGRA), que se passe-t-il pendant et après l'audition ?
- **Recherche d'un logement** : Une fois que le demandeur de protection internationale a été gratifié de la reconnaissance, il ou elle se doit de rechercher un logement. Il est autorisé à rester quatre mois maximum dans un logement ILA. Dans cet entretien informatif, le prestataire de services explique la manière dont la personne peut entamer une telle recherche et les points qui demandent une attention accrue.

Okan Menin

- **Entretien d'admission** : Les parents inscrivent leur enfant lors de l'entretien d'admission. Cet entretien se déroule souvent selon le même schéma. Le prestataire de services pose systématiquement les mêmes questions dans le but de recueillir des informations au sujet de l'enfant et ses parents. Parallèlement, le prestataire de service informe les parents des us et coutumes de l'école. À cette fin, le prestataire se base sur un formulaire spécifique. Ces documents sont mis à la disposition des aides linguistiques à titre de préparation.
- **Entretien pour parcourir le règlement d'école** : Lors de cet entretien, les parents et le prestataire de services prennent le temps de parcourir les conventions et les règles propres à l'école. Aucun ordre fixe n'est maintenu. Par contre, il existe un document écrit qui reprend toutes les conventions et règles. Ce dernier est transféré aux aides linguistiques à titre de préparation.
- **Entretien avec les parents au sujet de la procédure à suivre dans le cas de retard** : Lorsque l'enfant est arrivé cinq fois en retard, l'école se doit d'inviter les parents pour un entretien. Lors de cet entretien, les parents et le prestataire des services prennent le temps de parcourir les sanctions suite à ces retards répétés. Le prestataire de services tente de découvrir pourquoi l'enfant arrive en retard. Par la suite, le prestataire et les parents examinent ce qu'ils peuvent mettre en place pour éviter ce retard à l'avenir. Le prestataire de services se base sur des documents de procédure fixe, documents qui sont mis à la disposition des aides linguistiques à titre de préparation.

Open School 12

- **Entretien d'admission** : L'Agence pour l'Intégration et l'Insertion civique invite les primo-arrivants à suivre des cours de néerlandais au sein du Open School 12. Ces derniers sont autorisés à visiter l'école à des moments fixes pour présenter une courte épreuve lors de laquelle leurs compétences à l'écrit et à la lecture sont testées. Par la suite, les candidats ont la possibilité de s'inscrire pour un cours qui leur correspond. Un collaborateur parcourt une proposition de cours et vérifie si cette dernière est faisable pour l'élève.
- **Parcourir la chartre de l'école** : La chartre de l'école est examinée au départ des cours. Cet entretien se déroule selon un même schéma. La chartre même constitue la base de cet entretien informatif.

Het Oranjehuis

- **Entretien d'admission** : Lors de l'entretien d'admission, un accompagnateur parcourt les règles et conventions en vigueur pour un accompagnement au jeune, ainsi que les attentes vis-à-vis du jeune. Il ou elle explique également à quoi ressemblera son parcours.

De Woonclub

- **Entretien d'admission** : Lors de l'entretien d'admission, le prestataire de services essaie de découvrir les souhaits immobiliers du client. Le prestataire invite le client à lui donner des informations générales, telles que ses données d'identité, la composition de son ménage, la raison du déménagement, ... Les entretiens d'admission se déroulent systématiquement selon un même schéma. Le prestataire de services pose donc systématiquement les mêmes questions. Ces informations sont consignées dans une fiche de visiteur. Cette fiche vierge est mise à la disposition des aides linguistiques à titre de préparation.

6 Annexe 6 : Exemple fiche d'observation anonymisée

| Fiche info poste d'observation : De Woonclub (W13) | |
|--|---|
| Informations générales | |
| Adresse | |
| Personnes de contact | [ces données sont rendues anonymes] |
| Numéro de téléphone | |
| E-mail | |
| Prestation de services | |
| Général | <p>Le Woonclub assiste les personnes dans leur recherche d'un logement. Au total, onze collaborateurs dans la région accompagnent les personnes et donnent un avis lors de la recherche d'un logement. Concrètement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistance lors d'une recherche de logement en ligne ; • Assistance lors des prises de rendez-vous pour visiter un logement ; • Assistance lors de la complétion des candidatures pour un logement ; • Gestion de la demande pour une garantie locative ; • Accompagnement vers un service de logement social et assistance lors de l'inscription ; • |
| Entretien pour aides linguistiques : entretien d'admission | |
| Général | <p>Lors de l'entretien d'admission, le prestataire de services identifie le type de logement recherché par le client. Le prestataire de services invite le client à lui fournir des informations générales, telles que données d'identité, composition du ménage, raison du déménagement, ...</p> <p>Les entretiens d'admission se déroulent systématiquement selon un même schéma. Le prestataire de services pose donc systématiquement les mêmes questions. Ces informations sont consignées dans une fiche de visiteur. Cette fiche vierge est mise à la disposition des aides linguistiques à titre de préparation.</p> |
| But de l'entretien | <p>L'objectif est d'obtenir une image claire concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le problème de logement du client ; • ce que le client recherche ; • ce dont il ou elle a précisément besoin (p. ex. nombre de chambres, région, prix, ...). |
| Interlocuteurs | Systématiquement un prestataire de services. |

| | |
|----------------------------|---|
| | Il s'agit souvent d'entretiens un à un. |
| Déroulement de l'entretien | <p>L'entretien se compose toujours des phases suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demande de la carte d'identité 2. Domicile actuelle 3. Service d'orientation : quel service à redirigé le client vers le Woonclub ? 4. Nom de l'assistant social 5. Situation immobilière actuelle du client 6. Raison du déménagement 7. Composition du ménage 8. Prix de loyer du logement actuel (s'il s'agit d'une location) 9. Revenu familial net : le prestataire de services estimera si, sur base de ce revenu familial net, un logement social est ou non à recommander. Si le client n'est pas encore inscrit, le prestataire vérifie la manière de procéder 10. Les souhaits immobiliers du client : par exemple, le nombre de chambres à coucher qu'il ou elle souhaite. |
| Contribution du client | Généralement des réponses courtes aux questions. |
| Durée de l'entretien | Approximativement 30 minutes. |
| Difficultés | En général, les moments sensibles sont peu nombreux. Une exception par contre est l'instant où le prestataire de services interroge le client sur son revenu, ce qui peut parfois constituer un sujet sensible pour le client. |
| Terminologie | <p>En règle générale, pas de vocabulaire complexe.</p> <p>Quelques mots plus difficiles qui pourraient surgir sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion budgétaire • Règlement collectif de dettes |
| Comment se préparer ? | <p>Lisez bien cette fiche info.</p> <p>Parcourez la liste de visiteur (= le questionnaire) et vérifiez la terminologie : la connaissez-vous dans l'autre langue ?</p> |

7 Annexe 7 : Formulaire de consentement entretiens d'observation

Lettre informative destinée aux participants

Titre de l'étude: Observation des entretiens d'interprétariat, médiés par les aides interprètes dans les services sociaux – Projet Aides Linguistiques Flandre occidentale

Collaborateurs de recherche :

Service Certification Traduction et Interprétation en Milieu Social, Agence pour l'Intégration & l'Insertion civique :

- ✦ Lies van Poucke, lies.vanpoucke@integratie-inburgering.be
- ✦ Thomas Schorreel, thomas.schorreel@integratie-inburgering.be
- ✦ Pascal Rilof, pascal.rilof@integratie-inburgering.be

Département Interprétariat, Traduction et Communication, Université de Gand :

- ✦ July De Wilde, july.dewilde@ugent.be
-

Che(è)r(e) participant(e),

Vous avez été invité(e) à prendre part à une étude sur la mobilisation des aides linguistiques non certifiées dans le secteur social. Cette étude s'inscrit dans le Projet Aides Linguistiques, une collaboration entre l'Agence pour l'Intégration et l'Insertion civique, la province de la Flandre occidentale et la Ville de Courtrai.

Dans cette étude, nous souhaitons vérifier comment les aides linguistiques, non certifiées comme interprète en milieu social, opèrent au cours d'entretiens d'interprétariat qui s'inscrivent dans le secteur social. Nous étudions trois aspects :

- Est-il possible à l'avenir de proposer, parallèlement aux interprètes certifiés en milieu social, une offre d'aides linguistiques non certifiées dans des entretiens d'interprétariat ?
- Les aides linguistiques non certifiées peuvent-elles être mobilisées comme interprète de façon sûre et sans compromettre la qualité de la prestation ?
- Si oui, quelles sont les conditions-cadres pour réaliser cela ?

Au cours des entretiens d'interprétariat expérimentaux où nous simulons des entretiens de prestations de services réels avec un client allophone, les aides linguistiques sont observées dans le cadre de leur parcours de formation. Cette observation permet d'accompagner davantage les aides linguistiques et leur permet, à elles, d'apprendre davantage. Nous étudions également si les aides linguistiques peuvent opérer d'une manière sûre, sans compromettre la qualité de la prestation dans les contextes des services sociaux. Dans ce projet, nous travaillons donc simultanément à la recherche, la formation et l'accompagnement des aides linguistiques.

Toutes les données de recherche sont traitées de manière **confidentielle**. Elles sont enregistrées dans un lieu digital sécurisé, uniquement accessible aux collaborateurs de recherche. Les données de recherche sont traitées de manière **anonyme**. Seuls les chercheurs connaissent les données à caractère personnelle des participants. Par la suite, ces données resteront **secrètes**.

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à vous adresser à Lies Van Poucke (lies.vanpoucke@integratie-inburgering.be).

Très cordialement,

L'équipe de recherche

Formulaire de consentement (consentement éclairé)

Titre de l'étude: Observation des entretiens d'interprétariat, médiés par les aides interprètes dans les services sociaux – Projet Aides Linguistiques Flandre occidentale

À compléter par le participant

Je, soussigné(e) (*prénom et nom*), déclare par la présente :

- avoir pris connaissance de l'étude et de son objectif, ainsi que de ce qu'on attend spécifiquement de moi ;
- participer à cette étude à titre volontaire ;
- donner mon autorisation aux chercheurs pour faire des enregistrements vidéo et audio au cours de cet entretien ;
- avoir pris connaissance du fait que les résultats des enregistrements vidéo et audio seront traités et sauvegardés de manière anonyme ;
- donner mon autorisation aux chercheurs de sauvegarder et communiquer de manière confidentielle les résultats de l'étude à des tierces personnes ;
- comprendre que les enregistrements vidéo et audio au cours de l'étude seront uniquement utilisés à des fins d'analyse. Les données seront sauvegardées dans un environnement sécurisé, uniquement accessible aux chercheurs concernés ;
- avoir pris connaissance d'être autorisé(e), à tout moment, de demander auprès de l'équipe de recherche à avoir des informations supplémentaires relatives à cette étude.

Nom participant :

Date :

Signature participant :

ANNEXES PARTIE 2

1 Annexe 1 : Tableau récapitulatif anonymisé

| Code entretien | Code aide linguistique | Contexte d'observation | Langue | But de l'entretien | Durée de l'entretien |
|----------------|------------------------|-------------------------------------|--------|--|----------------------|
| E1 | A1 | Logement | arabe | Admission | 00:33:51 |
| E2 | A2 | Logement | arabe | Admission | 00:46:30 |
| E3 | A3 | Asile : initiative locale d'accueil | farsi | Parcourir le règlement d'ordre intérieur | 00:36:48 |

2 Annexe 2 : Protocole de transcription

Version adaptée, basée sur ten Have, P. (2007) *Doing conversation analysis, a practical guide*.
Londres : Sage.

Langue :

Le contenu énoncé est retranscrit mot pour mot :

- Aucune modification n'est apportée à ce qui est dit, ceci est également d'application lorsqu'un locuteur utilise une syntaxe incorrecte ou fait des erreurs grammaticales.
- Le transcription est basée sur le néerlandais standard, cependant, les formes et mots n'appartenant pas au néerlandais standard sont également retranscrits. Les prochaines règles sont prises en considération :
 - o Les alternances (morpho)syntaxes apparaissent telles quelles (*ge, gij, boekske, ...*)
 - o Les formes réduites sont retranscrites de manière réduite (*'k, 't, da's, ie, ...*)
 - o Les sonorités non prononcées par les locuteurs, ne sont pas non plus retranscrites : *da, ma* au lieu de *dat, maar, etc.*
- Les nombres sont toujours écrits en toutes lettres, tels qu'ils sont prononcés.
- Pour les hésitations, nous utilisons euh ; pour les confirmations, nous utilisons aha, uhu ou hm.

Organisation de l'entretien

| | |
|---|--|
| (2.5) | Durée approximative des pauses |
| [locuteur1 [locuteur2 | Deux interlocuteurs prennent simultanément la parole |
| locu[teur1 [locuteur2 | Un deuxième locuteur prend la parole pendant que le locuteur actuel parle et exactement là où se situe le crochet. |
| locu[eke]r1 [oui:] | Le deuxième crochet] indique le point où l'énonciation du deuxième locuteur chevauche les dires du premier locuteur. Autrement dit, locuteur 2 dit « oui » et cette énonciation se situe exactement au moment où locuteur 1 prononce la partie de mots « eke ». |
| Remarque importante : feed-back court / prolongations (oui, aha, uhu) non pertinent sur le fond est annoté dans la prise de parole de l'autre interlocutoire, au moyen de crochets [] | |

Prosodie et volume

La ponctuation traditionnelle de la langue écrite (point, virgule, point d'interrogation et point d'exclamation) n'est pas utilisée en tant que ponctuation conventionnelle.

| | |
|---------------|--|
| . | le point indique une intonation décroissante à la fin de la partie exprimée concernée. Autrement dit, il n'est donc pas nécessaire que cela corresponde à la fin d'une phrase comme nous l'écrivons conventionnellement pour une phrase traditionnelle, grammaticalement correcte. |
| , | la virgule indique une intonation légèrement ascendante |
| ? | le point d'interrogation indique une intonation fortement ascendante à la fin de la partie énoncée concernée (parfois, cela correspond à une question, mais tel n'est pas forcément le cas - il s'agit de l'intonation de l'orateur). |
| ! | le point d'exclamation indique que l'orateur utilise une prosodie exclamatoire lors d'une certaine énonciation (partie de la phrase, mot, etc.) |
| ACCent | Le texte en majuscules (des mots, un mot, une partie de mot, etc.) est souligné, l'orateur insiste clairement sur ce texte en majuscule lorsqu'il le prononce. |
| é::tirer | La voyelle ou consonante concernée est clairement plus longue qu'en temps « ordinaire » pour ce locuteur. Ce signe est uniquement utilisé lorsque cette prolongation est très frappante et clairement différente par rapport aux autres parties de l'expression. |

Problèmes de transcription et transcription des parties allophones

| | |
|-----------------|---|
| (X) | incompréhensible, impossible de comprendre |
| (quelque chose) | estimation approximative, le texte mentionné entre parenthèses est probablement la restitution correcte |

Conventions de transcription relatives à la production sonore notable ou aux actes non verbales

| | |
|--|--|
| //acquiesce en signe d'accord, hoche la tête// //s'adresse à un autre locuteur qui n'est pas présent dans la pièce// //renvoie au PS// //parcourt le questionnaire// //téléphone sonne// | afficher des informations visuelles supplémentaires et frappantes ou des informations contextuelles qui clarifient certaines manifestations dans l'interaction |
| ((rit fort)) | caractérisation d'une action non verbale ou autre phénomène frappant ((tousse, toussote, ironique)) |

3 Annexe 3 : Aperçu schématique annotations (*tiers* et valeurs d'annotations via le vocabulaire contrôlé)

Remarque : à la demande du donneur d'ordre et afin de faciliter les comparaisons, cette étude utilise exactement le même schéma analytique que dans De Wilde et van Hest (2020). Les « *tiers* » ou niveaux indiqués ci-dessous en gras n'ont pas été observés dans l'ensemble des données de cette recherche.

1. TIER déroulement de l'action

2. TIER notes

3. TIER déontologie (vocabulaire contrôlé)

1. principes déontologiques (5) mentionnées en intégralité
2. principes déontologiques (5) mentionnées partiellement
3. Renvoi principe code déontologique par le biais de la communication verbale
4. Renvoi principe code déontologique par la biais de la communication non verbale (CNV)
5. Non-renvoi

4. TIER chevauchement (vocabulaire contrôlé)

1. chevauchement I/PS
2. chevauchement A/PS
3. chevauchement A/I
4. chevauchement I/PS/A

5. TIER interruptions (vocabulaire contrôlé)

- 1. PS interrompt I**
2. PS interrompt A
3. I interrompt PS
4. I interrompt A
5. A interrompt I - demande une pause
6. A interrompt I - demande de répéter
- 7. A interrompt I - demande de clarifier / des informations supplémentaires**
8. A interrompt I - uniquement par le biais de CNV
9. A interrompt PS - demande une pause
- 10. A interrompt PS - demande de répéter**
- 11. A interrompt PS - demande de clarifier / des informations supplémentaires**
12. A interrompt PS - uniquement par le biais de CNV

6. TIER style du discours (vocabulaire contrôlé)

1. direct PS

2. direct A
3. direct I
4. indirect PS
5. indirect A
6. indirect I
7. rapporté PS
8. rapporté A
- 9. rapporté I**
10. mélangé A

7. TIER restitution de l'interprète (vocabulaire contrôlé)

1. Rajout
2. Omission
3. Réduction
4. Généralisation
5. Nuance / glissement
6. Synthèse
7. Zéro
8. Restitution erronée
- 9. Non-restitution avis**
- 10. Non-restitution instructions**
11. Non-restitution réponse
12. Non-restitution informations supplémentaires
13. Non-restitution informations non verbales
- 14. Non-restitution déictique**

8. Maîtrise du néerlandais interprète (vocabulaire contrôlé)

1. recherche ses mots / mots béquilles, hésitations
2. grammaire - erreurs inadmissibles
3. utilisation réduite de la connexion
- 4. prononciation dérangeante / entrave la compréhension**
- 5. interférence d'autres langues**
6. éléments lexiques
7. terminologie : insatisfaisante et inadaptée en fonction du contexte d'interprétariat
- 8. autocorrection**

9. TIER défi potentiel

4 Annexe 4 : Chevauchements, interruptions et style de discours des interlocuteurs

CHEVAUCHEMENTS

| Explication CODES | |
|-------------------|--|
| I/PS | Chevauchement interlocuteur (client) et prestataire de services |
| A/PS | Chevauchement aide linguistique et prestataire de services |
| A/I | Chevauchement aide linguistique et interlocuteur (client) |
| I/PS/A | Chevauchement interlocuteur (client), prestataire de services et aide linguistique |

| E1 | | E2 | | E3 | |
|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|
| Type | Nombre | Type | Nombre | Type | Nombre |
| I/PS | 0 | I/PS | 0 | I/PS | 2 |
| A/PS | 29 | A/PS | 23 | A/PS | 15 |
| A/I | 11 | A/I | 8 | A/I | 12 |
| I/PS/A | 1 | I/PS/A | 0 | I/PS/A | 1 |
| Total | 41 | Total | 31 | Total | 30 |

INTERRUPTIONS

Remarque : à la demande du donneur d'ordre et afin de faciliter les comparaisons, cette étude utilise exactement le même schéma analytique que dans De Wilde et van Hest (2020). Les « tiers » ou niveaux indiqués ci-dessous en gras n'ont pas été observés dans l'ensemble des données de cette recherche.

| Explication CODES | |
|---------------------------------|--|
| PS / I | Prestataire de services interrompt interlocuteur (client) |
| PS / A | Prestataire de services interrompt aide linguistique |
| I / PS | Interlocuteur (client) interrompt prestataire de services |
| I / A | Interlocuteur (client) interrompt aide linguistique |
| A / PS répéter | Aide linguistique interrompt prestataire de services / Raison : demande de répéter |
| A / PS pause | Aide linguistique interrompt prestataire de services / Raison : demande une pause |
| A / PS clarifier + infos | Aide linguistique interrompt prestataire de services / Raison : demande de clarifier ou de donner des infos supplémentaires |
| A / PS via CNV | Aide linguistique interrompt prestataire de services via communication non verbale |
| A / I répéter | Aide linguistique interrompt interlocuteur (client) / Raison : demande de répéter |
| A / I pause | Aide linguistique interrompt interlocuteur (client) / Raison : demande une pause |
| A / I clarifier + infos | Aide linguistique interrompt interlocuteur (client) / Raison : demande de clarifier ou de donner des infos supplémentaires |
| A / I via CNV | Aide linguistique interrompt interlocuteur (client) via communication non verbale |

| E1 | | E2 | | E3 | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Type | Nombre | Type | Nombre | Type | Nombre |
| PS / A | 6 | PS / A | 0 | PS / A | 0 |

| | | | | | |
|----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|----------|
| I / PS | 0 | I / PS | 0 | I / PS | 1 |
| I / A | 0 | I / A | 1 | I / A | 0 |
| A / PS pause | 1 | A / PS pause | 2 | A / PS pause | 1 |
| A / PS via CNV | 4 | A / PS via CNV | 3 | A / PS via CNV | 1 |
| A / I répéter | 0 | A / I répéter | 1 | A / I répéter | 0 |
| A / I pause | 0 | A / I pause | 2 | A / I pause | 0 |
| A / I via CNV | 1 | A / I via CNV | 1 | A / I via CNV | 0 |
| Total | 12 | Total | 10 | Total | 3 |

STYLE DE DISCOURS

| Explication CODES | |
|-------------------|--|
| DIR | <p>Interpellations directes : les interlocuteurs s'adressent directement et utilisent le discours direct (= la situation par défaut dans un entretien médié par un interprète).</p> <p>Le code additionnel (PS/I/A) indique le locuteur (respectivement le prestataire de services / l'interlocuteur (client) / l'aide linguistique).</p> |
| IND | <p>Interpellations indirectes : les interlocuteurs ne s'adressent pas directement et utilisent le discours indirect (emploi de la 3e personne du singulier).</p> <p>Le code additionnel (PS/I/A) indique le locuteur (respectivement le prestataire de services / l'interlocuteur (client) / l'aide linguistique).</p> |
| REP PS | <p>Rapporté : les interlocuteurs ne s'adressent pas directement (comme c'est le cas pour la catégorie IND) et de surcroît, ils ont recours à un <i>verbum declarandi</i> / <i>verbum dicendi</i>.</p> <p>Le code additionnel (PS/I/A) indique le locuteur (respectivement le prestataire de services / l'interlocuteur (client) / l'aide linguistique).</p> |
| MIX A | Mélange du discours direct et indirect par l'aide linguistique. |

| E1 | | E2 | | E3 | |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| Type | Nombre | Type | Nombre | Type | Nombre |
| DIR PS | 65 | DIR PS | 59 | DIR PS | 66 |
| DIR I | 21 | DIR I | 37 | DIR I | 11 |
| DIR A | 106 | DIR A | 90 | DIR A | 78 |
| IND PS | 31 | IND PS | 3 | IND PS | 4 |
| IND I | 4 | IND I | 5 | IND I | 3 |
| IND A | 1 | IND A | 0 | IND A | 1 |
| MIX A | 1 | MIX A | 5 | MIX A | 2 |
| REP PS | 0 | REP PS | 0 | REP PS | 1 |
| REP I | 0 | REP I | 0 | REP I | 0 |
| REP A | 4 | REP A | 4 | REP A | 3 |
| Total | 233 | Total | 203 | Total | 169 |