

## Centre de compétence

Monbijoustrasse 61  
3007 Berne

Tél. 031 351 38 28

Fax 031 351 38 27

coordination@inter-pret.ch

www.inter-pret.ch

# INTERPRET

Schweizerische Interessengemeinschaft für  
interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln

Association suisse pour l'interprétariat  
communautaire et la médiation interculturelle

Associazione svizzera per l'interpretariato  
e la mediazione interculturale

# Structures tarifaires de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle : réflexions et recommandations d'INTERPRET

## Remarques préalables

Les coûts d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle en vigueur actuellement se présentent de manière très hétérogène. Des différences de taille existent entre les diverses offres régionales. Et ce non seulement au niveau des tarifs facturés aux clients mais également au niveau des salaires payés aux interprètes communautaires. Les tarifs dépendent de nombreux critères, ces derniers ne pouvant être modifiés qu'à moindre mesure. Les structures d'interprétariat dépendent tout particulièrement du cadre « historique » et régional, ce qui se ressent directement sur la définition des prix et des salaires. Les services d'interprétariat doivent donc être considérés comme des unités d'organisation plus ou moins indépendantes, intégrées dans de grandes institutions telles que l'EPER, Caritas, l'OSEO mais également les administrations communales. Ils sont ainsi soumis aux règlements des salaires et indemnités correspondants. Les tarifs et salaires payés sont également calculés en fonction du niveau de prix régional et surtout selon le type et l'étendue du financement par des tiers. Il est donc compréhensible que peu d'efforts aient été jusqu'à présent réalisés pour uniformiser le tout.

Dans le cadre de la nouvelle orientation de la promotion de l'intégration et en particulier dans les travaux préparatoires pour les programmes d'intégration cantonaux (PIC) qui posent l'interprétariat communautaire (dans le pilier 3) sur de nouvelles bases, INTERPRET est de plus en plus sollicitée pour émettre des recommandations sur les structures tarifaires et de frais en matière d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle. La présente feuille de travail a pour but de répondre au moins en partie à cette attente. Ceci dit, il convient de préciser qu'INTERPRET n'émet que des recommandations dont l'application se réalisera en fonction des réalités du terrain, à moyen et long terme. Lors de l'établissement de la structure tarifaire, les services d'interprétariat régionaux devront toujours considérer divers facteurs, sources par la suite de différences justifiées entre les régions. Toutefois, dans l'intérêt des client-e-s mais aussi des interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s, en vue d'une meilleure reproductibilité des structures et procédures ainsi que dans un but de transparence et d'assurance qualité globale, une plus grande harmonisation des structures tarifaires et de frais serait réellement la bienvenue.

La présente recommandation s'appuie sur différentes analyses réalisées en interne et en externe, sur des déclarations des services d'interprétariat, de client-e-s et de bailleurs de fonds, et tente d'aborder les différentes réalités. De plus, la structure des frais présentée dans ce document se fonde sur diverses réflexions de base sur le professionnalisme et la rétribution des interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s, sur la qualité et l'assurance qualité au sein des services d'interprétariat ; sans oublier la perspective de l'établissement durable de structures claires, fiables et professionnelles.

## **Eléments d'une structure des frais transparente**

Sur la base de ces réflexions, INTERPRET souhaite avant tout promouvoir plus de transparence dans les tâches et activités des services d'interprétariat et améliorer ainsi les structures de frais de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle. INTERPRET se réfère pour ce faire aux « Critères de qualité pour les services d'interprétariat » publiés en juin 2012<sup>1</sup>. Sur cette base, les éléments suivants, dont il faut tenir compte dans la discussion des frais et tarifs, peuvent ainsi être définis :

### **Coûts complets**

Les coûts complets correspondent aux frais (par heure d'intervention) à la charge du service d'interprétariat, comprenant tous les points mentionnés ci-dessous. Cette présentation n'inclut pas les frais de déplacement des interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s puisque ceux-ci varient considérablement d'un cas à l'autre et qu'ils sont la plupart du temps facturés aux client-e-s.

### **Salaires**

Le salaire correspond à la rémunération de l'interprète communautaire ou médiateur/trice interculturel-le ; il est généralement calculé par heure d'intervention. Dans cette présentation, il s'agit du salaire brut, comprenant les indemnités de vacances, etc. mais hors frais de déplacement (cf. ci-dessus).

D'après les données des services d'interprétariat, les salaires bruts actuels pour interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s se situent entre CHF 44.50 et CHF 65.- par heure d'intervention. Certains services d'interprétariat travaillent avec des honoraires différenciés, fixés selon le niveau de qualification de la personne. Le remboursement des frais de déplacement est également géré différemment selon les services.

### **Coordination / administration / organisation de l'intervention**

Ces frais correspondent aux frais réels engendrés par l'organisation de l'intervention (placement). En règle générale, il s'agit en premier lieu des frais de personnel à la charge du service d'interprétariat, aussi bien au niveau de la direction / coordination qu'au niveau administratif. Toute prestation de conseil au/à la client-e, fournie dans le cadre d'une clarification du mandat, ainsi que les frais d'exploitation et d'infrastructure du service d'interprétariat doivent figurer à ce poste.

### **Assurance qualité**

En font partie les frais engendrés par la mise au courant d'un-e nouvel-le interprète communautaire ou médiateur/trice culturel-le. Quasiment tous les services d'interprétariat prennent soin d'initier correctement les nouveaux/velles collaborateurs/trices, ce qui génère des coûts relativement élevés.

Dans ses « Critères de qualité pour les services d'interprétariat », INTERPRET recommande que l'encadrement des interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s soit assuré et que des supervisions soient menées régulièrement. Des offres de formation continue doivent également être proposées en nombre suffisant. Ces mesures font aussi partie des tâches des services d'interprétariat visant à garantir la qualité.

<sup>1</sup>[http://www.inter-pret.ch/uploads/media/Qualit%C3%A4tskriterien\\_f%C3%BCr\\_Vermittlungsstellen\\_Empfehlungen\\_INTERPRET\\_fr.pdf](http://www.inter-pret.ch/uploads/media/Qualit%C3%A4tskriterien_f%C3%BCr_Vermittlungsstellen_Empfehlungen_INTERPRET_fr.pdf)

Pour une meilleure vue d'ensemble, cet élément sera divisé en deux parties dans le modèle de tarif ci-après. D'un côté **la formation de base et continue et la supervision**, et de l'autre **le conseil et l'accompagnement** (des interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s).

Ces deux domaines se distinguent nettement : en effet, les mesures de formation de base et continue tout comme les rencontres de supervision demandent une structure claire avec des délais, des acteurs et des frais fixes tandis que le conseil et l'accompagnement des interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s ne se font que sporadiquement, selon les besoins personnels et en quelque sorte « en passant », sans qu'il soit véritablement possible de les chiffrer avec précision.

A l'heure actuelle, le financement de la formation de base standardisée et de la qualification professionnelle des interprètes communautaires et des médiateurs/trices interculturel-le-s dans le cadre des modules reconnus par INTERPRET est soutenu par des contributions ciblées de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) ainsi que par des subventions cantonales et d'autres contributions. A l'avenir également, il n'est pas réaliste de tenir compte de ces coûts dans une structure tarifaire et donc de vouloir les répercuter sur les client-e-s. Les frais pour la formation de base ne sont donc pas pris en considération dans le module ci-dessous ni dans les réflexions de fonds.

## **Relations publiques**

Pour poursuivre le développement et l'acceptance de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle, de même que pour améliorer la qualité de la collaboration entre les professionnel-le-s et les interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s, des efforts en matière de relations publiques et de sensibilisation sont indispensables. Au niveau régional/local, seuls les services d'interprétariat peuvent y travailler efficacement et dans le contact direct avec les client-e-s (potentiel-le-s).

## **Tarif**

Le tarif correspond au montant horaire facturé au client. Il s'agit là d'un « tarif normal » moyen, pour une intervention aux heures de travail normales. La plupart des services d'interprétariat appliquent (outre ce tarif normal) des honoraires majorés pour les interventions de nuit ou le week-end ainsi que pour les interventions devant être effectuées dans un délai inférieur à 24 heures. Ne sont inclus dans cette présentation ni les frais de déplacement ni les temps de transport et éventuellement d'attente pour l'interprète communautaire ou le/la médiateur/trice interculturel-le.

## **Effets d'échelle**

Il faut partir du fait que certaines tâches des services d'interprétariat (telle que l'administration) subissent ce qu'on appelle des effets d'échelle. Cela signifie que plus le volume de mise à disposition du service sera élevé moins ces travaux seront coûteux.

On constate cependant que ces effets n'ont peu d'influence dans le contexte global des éléments présentés ici et ne se sont pas imposés dans les structures actuelles de coûts et de tarifs. Les recommandations ci-après ne les prennent donc pas en considération.

## Réflexions sur le fonds et recommandations concrètes

### **Salaires**

En tant que fédération professionnelle des interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s, INTERPRET est d'avis que la professionnalisation mise en place et développée ces dernières années devrait se ressentir également au niveau des salaires des personnes qualifiées. Cela signifie donc que la rémunération doit se faire selon des paliers plus nets de degrés de qualification des interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s. Le salaire représente donc logiquement une grande part des coûts complets.

Selon le degré de qualification, les **catégories** suivantes peuvent être définies :

#### Interprètes et médiateurs/trices **sans qualification** :

A l'avenir, les services d'interprétariat continueront de devoir, en cas de besoin urgent en nouveaux/velles interprètes ou médiateurs/trices (par exemple en cas de demande croissante dans une combinaison de langue précise), employer des personnes sans qualification. La plupart des services d'interprétariat proposent dans ces cas des cours d'introduction minimaux, permettant de garantir ici un minimum de qualité.

#### Interprètes et médiateurs/trices **en partie qualifié-e-s** / en formation :

La qualification des interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s dans les modules de formation a lieu en cours d'emploi. L'obtention du certificat INTERPRET requiert une expérience pratique d'au moins 50 heures. Cela implique que les personnes doivent déjà être intervenues avant d'être formellement qualifiées pour le faire. Il convient de signaler ici que bien souvent les personnes en formation font preuve d'une grande motivation et d'une réflexion poussée sur la pratique. Malgré le fait que la formation n'est pas encore terminée et la qualification formellement attestée, il semble légitime d'attribuer à ces personnes un salaire horaire légèrement plus élevé.

#### Interprètes communautaires **avec certificat INTERPRET** :

Le certificat INTERPRET constitue la qualification de base standardisée et reconnue au niveau national pour les interprètes communautaires. Il certifie que ses titulaires peuvent assurer, en situation de dialogue dans les domaines de la santé, du social et de la formation, une bonne compréhension entre les professionnel-le-s et la population migrante ; ceci dans le respect des standards de qualité de base ainsi que des principes d'éthique professionnelle.

#### Titulaires du brevet fédéral ou d'autres qualifications complémentaires :

Le brevet fédéral remis par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI (anciennement OFFT) certifie que ses titulaires répondent aux exigences de hauts standards professionnels et savent gérer des interventions complexes. L'examen professionnel fédéral est actuellement en cours de révision. Il définira à l'avenir de plus hautes exigences en matière d'aptitudes linguistiques, de compréhension des rôles et de compétences spécialisées et confèrera une qualification standardisée et formalisée au champ d'activité pour l'heure encore très hétérogène de la médiation interculturelle. INTERPRET juge comme « également qualifiées pour des interventions particulièrement complexes » les personnes disposant d'une formation professionnelle complétant le certificat INTERPRET (dans les champs professionnels du domaine d'intervention ou dans le domaine de l'interprétariat) de même que les personnes qui ont achevé une formation continue complète en médiation interculturelle.

INTERPRET recommande donc, sur la base des catégories ci-dessus, de respecter le schéma de structure de salaire suivant :

### Degré de professionnalisation

	Salaire brut par heure d'intervention en CHF
Aucune qualification	30.- à 40.-
Qualification partielle (y. c. formation partielle / formation en cours)	35.- à 45.-
Titulaire du certificat INTERPRET	50.- à 65.-
Titulaire du brevet fédéral / personnes également qualifiées pour des interventions particulièrement complexes	55.- à 70.-

### Structure tarifaire

Conformément aux connaissances de la situation actuelle et aux réflexions présentées plus haut, INTERPRET propose une structure tarifaire selon le schéma ci-dessous. Il convient toutefois de rappeler qu'il ne s'agit là que d'un modèle ou plus précisément d'un exemple de calcul. En raison de grandes disparités régionales et institutionnelles, il ne pourra être réalisé que dans peu de cas sous cette forme exacte et dans les conditions actuelles. Nonobstant cela, INTERPRET est convaincue qu'une telle répartition des frais tient compte des intérêts des interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s (qualifié-e-s), des exigences de l'assurance qualité et des attentes des client-e-s.

### Modèle de tarif par heure d'intervention (tarif normal)

Elément :	Part des coûts en %	Exemple de facturation en CHF
Coûts complets	100	120.-
Salaire brut*	58	70.00
Coordination / administration / organisation de l'intervention	20	24.00
Formation de base et continue / supervision	10	12.00
Conseil et accompagnement	8	9.50
Relations publiques	4	4.50

\* Evaluation moyenne, cotisations patronales (15%) incluses, supposant que 75% des interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s disposent du certificat INTERPRET, mais qu'en même temps un nombre croissant des interventions (complexes) sont prises en charge par des personnes titulaires d'un brevet fédéral ou d'une qualification allant au-delà du certificat INTERPRET.

## Coûts supplémentaires

S'ajoutent au « modèle de base » de structure tarifaire, d'autres coûts qui ne peuvent être intégrés dans l'exemple de calcul ci-dessus en raison de leur caractère variable. Ces derniers doivent toutefois être traités clairement et en toute transparence.

### Frais de déplacement :

En règle générale, les frais de déplacement des interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s sont portés dans leur intégralité à la charge du client. La plupart des services d'interprétariat travaillent aujourd'hui avec des modèles de zones, définissant le montant des frais selon les différentes régions d'intervention.

Selon l'évaluation d'INTERPRET, le calcul de ces indemnités de frais standards devrait reposer sur les frais de transport réels à partir du lieu de résidence de l'interprète communautaire ou médiateur/trice jusqu'au lieu d'intervention en transports publics (demi-tarif).

### Temps de transport :

L'indemnisation des temps de transport devrait être, elle aussi, soumise à une réglementation homogène. Une indemnisation complète sur la base de calcul (tarif horaire) de l'intervention d'interprétariat ne semble pas appropriée mais le temps de transport, parfois considérable, jusqu'au lieu d'intervention ne doit pas non plus être entièrement à la charge de l'interprète communautaire ou du/de la médiateur/trice interculturel-le.

INTERPRET conseille donc d'appliquer pour le temps de transport (défini d'après un « modèle de zones » comme pour les frais de déplacement) la moitié du tarif horaire.

### Temps d'attente :

Certaines interventions (en particulier dans le domaine de la santé) impliquent souvent un temps d'attente en raison du report à court terme de l'intervention effective. Le temps supplémentaire en résultant ne peut pas non plus être supporté par l'interprète communautaire ou médiateur/trice interculturel-le.

INTERPRET recommande donc de facturer pour le temps d'attente le tarif plein (horaire selon le modèle ci-dessus) au client.

## Financement

L'expérience montre qu'il est difficile de couvrir l'intégralité des coûts complets, y compris l'assurance qualité et les relations publiques, par les tarifs appliqués aux client-e-s. Ce qui signifie qu'un financement par des tiers restera nécessaire à l'avenir, comme il est actuellement assuré par tous les services d'interprétariat, sous une forme ou sous une autre. Pour une transparence des coûts, il conviendra de déterminer clairement quel élément de frais sera financé par qui et comment. L'objectif concernant l'interprétariat communautaire dans les bases élaborées par la Confédération et les cantons pour les programmes d'intégration cantonaux (PIC) propose dans sa formulation une participation des cantons dans les domaines coordination / administration / organisation de l'intervention (par exemple sous forme d'une contribution structurelle) ainsi que dans le domaine de l'assurance qualité (formation de base et continue / supervision, conseil et accompagnement). Reste pour les différents partenaires à négocier comment assurer véritablement le financement dans chaque région. INTERPRET se tient volontiers à disposition pour tout soutien et conseil ciblé mais se voit dans l'incapacité d'émettre des recommandations générales, compte-tenu des grandes différences régionales.

INTERPRET

Berne, mars 2013