

INTERPRET !

Stiefel  
Täschli  
Znüni



# Le TRIALOGUE à l'école

Guide pour la collaboration avec des interprètes communautaires  
dans le domaine de l'éducation et de la formation

## Informations complémentaires

Le site Internet d'INTERPRET, est une plateforme centrale qui permet d'obtenir des informations supplémentaires.

[www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch),

En plus des adresses des services d'interprétariat, ce site vous livrera un aperçu de la formation et de la qualification des interprètes communautaires. Il contient des notices informatives pour la collaboration, des explications terminologiques et d'autres documents méthodiques, ainsi que des informations sur des activités et des publications d'actualité. L'infobibliothèque met par ailleurs à votre disposition une vaste collection de documents de base et de travaux scientifiques sur les champs thématiques de la migration, de l'intégration ainsi que de la communication interculturelle.

### Impressum

#### INTERPRET

Association suisse pour l'interprétariat  
communautaire et la médiation culturelle

Monbijoustrasse 61, 3007 Bern

Téléphone : 031 351 38 28

[coordination@inter-pret.ch](mailto:coordination@inter-pret.ch)

[www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

#### Illustrations et mise en page

Francisco Rojas et Diobe Wyss

[www.tatort.be](http://www.tatort.be)

#### Impression

Bubenberg Druck und Verlag

©INTERPRET, 2013

# Le TRIALOGUE à l'école

Guide pour la collaboration avec des interprètes communautaires  
dans le domaine de l'éducation et de la formation

# Sommaire

<b>Préface</b>	<b>3</b>
<b>Avant-propos</b>	<b>4/5</b>
<b>Définitions des termes employés</b>	<b>6/7</b>
<b>L'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation</b>	<b>8</b>
Situations et thèmes typiques	9-11
<b>L'interprétariat communautaire : collaboration en triologue</b>	<b>12-16</b>
Principes fondamentaux concernant les rôles	
Guide pour un déroulement efficace des différentes phases du triologue	
Préparation de l'entretien	
Entretien préalable avec l'interprète communautaire	
Début de l'entretien	
Pendant l'entretien	
Après l'entretien	
<b>Les services d'interprétariat régionaux : des partenaires importants</b>	<b>18</b>
<b>Options autres que la collaboration avec des interprètes communautaires professionnel-le-s</b>	<b>20/21</b>
Auxiliaires à la traduction issu-e-s de l'environnement privé de vos interlocuteurs/trices	
Les interprètes de fortune : collaborateurs/trices de votre école ou institution ayant des connaissances linguistiques	
<b>Médiation interculturelle</b>	<b>22</b>
<b>Formation et qualification des interprètes communautaires</b>	<b>24</b>
<b>Le rôle et les tâches d'INTERPRET</b>	<b>25</b>

# Préface

La population des écoliers/ières suisses présente une diversité linguistique importante : à l'école obligatoire, un enfant sur quatre parle en famille une langue différente de la langue d'enseignement, selon une statistique de la Confédération de l'année 2010. En cas de besoin, ces enfants bénéficient d'un cours d'appui dans la langue locale, offert par l'école publique. En même temps, ils ont la possibilité de développer leur langue familiale dans le cadre de cours de langue et de culture d'origine (LCO).

Et qu'en est-il de leurs parents ? Des cours de langue locale pour adultes leur sont offerts, aujourd'hui souvent soutenus par la promotion de l'intégration de la Confédération et des cantons. Ces offres sont très sollicitées, mais, comme nous le savons tous, le chemin menant à de bonnes connaissances d'une langue étrangère est long. Et la compréhension du vocabulaire spécialisé et du jargon est encore une autre paire de manches.

L'objectif de l'école publique est de permettre à tous les enfants d'avoir les mêmes chances d'accès à une formation qui les prépare à leur parcours personnel et professionnel. Cette tâche n'est pas simple. En Suisse, on mise naturellement sur la participation des parents.

En plus des obstacles linguistiques à une bonne compréhension, des différences au niveau des connaissances structurelles et/ou culturelles du système que les interlocuteurs/trices n'auraient pas identifiées peuvent mener à des malentendus. Mais pour que les parents puissent collaborer avec l'école, il faut qu'ils comprennent ce que l'on attend d'eux.

## Le TRIALOGUE à l'école, un soutien concret

Les interprètes communautaires soutiennent les enseignant-e-s, par exemple lorsque des décisions importantes pour le parcours scolaire ou des problèmes scolaires doivent être discutés avec des personnes investies de l'autorité parentale qui ne parlent pas ou peu la langue enseignée et/ou qui ne connaissent pas le système scolaire suisse.

Les contextes culturels différents que les familles migrantes apportent avec elles contiennent aussi des représentations différentes relatives à la formation et à l'école. Deux exemples possibles : dans le pays d'origine, l'école est une institution étatique « intouchable » et les parents n'ont pas à s'en mêler. Ainsi, ils préfèrent ne pas se rendre aux réunions de parents d'élèves, où ils n'arriveraient de toute façon pas à suivre sans traduction. Ou encore, le pays d'origine n'offre pas de formation professionnelle comme celle que nous connaissons en Suisse, qui permet aux bénéficiaires d'acquérir des qualifications et des perspectives professionnelles. Les parents considèrent donc qu'une formation de base professionnelle est une catastrophe pour le parcours professionnel de leur enfant.

Le guide présente encore d'autres exemples de la pratiques, résume les faits principaux concernant l'interprétariat communautaire, explique les termes techniques et met l'accent sur la manière optimale de mener des entretiens auxquels participent des interprètes communautaires.

Je vous souhaite une agréable lecture !

**Bernard Wicht**

*Chef de l'Unité de coordination Culture & société, Organisations internationales. Secrétaire général de la Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP)*

Das interkulturelle Übersetzen ist eine professionelle Hilfestellung, welche die Fachpersonen in der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit unterstützt.

## Avant-propos

Chère lectrice, cher lecteur,

Lorsque la compréhension est entravée par des différences d'ordre linguistique et/ou culturel, l'interprétariat communautaire ou la collaboration avec un-e interprète communautaire peut jouer un rôle déterminant. Mais comment fonctionne exactement cette collaboration ? De quoi faut-il tenir compte afin de transformer une tentative de communication insatisfaisante pendant un dialogue en une communication réussie, axée sur les objectifs et satisfaisante pour toutes les parties, en dialogue ?

Vous trouverez des réponses à ces questions dans ce guide. Il s'adresse à différent-e-s professionnel-le-s du domaine de la formation : aux enseignant-e-s d'écoles enfantines, primaires et secondaires, aux assistant-e-s sociaux/ales, aux représentant-e-s des directions d'écoles, autorités scolaires et organes politiques (de formation). Il s'adresse donc à vous, en votre qualité de professionnel-le du domaine de la formation.

Ce guide est le résultat d'un travail et d'une réflexion menés en commun par des interprètes communautaires, des professionnel-le-s du domaine de l'éducation, de la formation et de l'intégration ainsi que des personnes actives dans la formation et l'accompagnement des interprètes communautaires. Il s'appuie sur les expériences de la Commission qualité d'INTERPRET. Nous remercions toutes les personnes qui ont participé dans une forme ou autre, directement ou indirectement, à la création de ce livret



**6 = super !**

Les parents d'Amina sont invités par l'école pour un entretien. Ils sont très tendus et anxieux, étant donné qu'ils ne se sont jamais rendus à un tel entretien. Dans l'ancien gymnase d'Amina, dans leur pays, de telles réunions n'existaient pas. Amina leur dit toujours qu'elle va très bien et que l'école n'est pas difficile. Mais est-ce vrai ? Le bulletin semestriel qu'Amina a apporté à la maison peu avant l'entretien ne leur fournit pas beaucoup de réponses : les nombreux 5 et 6 représentent-ils de bonnes notes ou serait-ce mieux d'être le numéro « 1 » ? Quelle signification ces notes ont-elles pour l'avenir scolaire d'Amina ? Ses parents ne connaissent ni le système scolaire suisse ni les diverses possibilités de formation future. Ils sont contents que l'enseignante ait engagé une interprète communautaire, qui sera présente à l'entretien. Grâce à elle, ils comprennent maintenant que les prestations d'Amina sont excellentes et qu'un 6 signifie « très bien ». Les parents ont également pu obtenir des réponses aux questions qu'ils se posaient quant au parcours scolaire d'Amina et à son avenir professionnel. Ils sont rassurés et fiers que leur fille s'en sorte si bien..



XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX  
 XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX  
 XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX

## Définitions des termes employés

INTERPRET définit l'activité des interprètes communautaires comme suit :

- Les interprètes communautaires sont des spécialistes de l'interprétariat (consécutif) en situation de dialogue. Leur activité est localisée essentiellement dans les domaines de la santé, du social et de la formation, où ils assurent la communication entre migrant-e-s et professionnel-le-s, la plupart du temps sur mandat des institutions de ces domaines. Les interprètes communautaires ont des connaissances suffisantes de la langue officielle et de la langue vers laquelle ils/elles interprètent pour permettre une interprétation complète et appropriée dans les deux langues.
- Les interprètes communautaires connaissent les secteurs suisses de la santé, du social et de la formation. Ils/elles savent mettre ce savoir en rapport avec leur propre expérience de migrant-e, avec celle d'autres migrant-e-s et avec les structures des pays d'origine des migrant-e-s. Ce savoir, ainsi que le renforcement de la sensibilité aux difficultés et malentendus potentiels qui en découle, fait partie intégrante de leur profil professionnel. De plus, leur travail est basé sur le code professionnel des interprètes communautaires. Ce code décrit entre autres les caractéristiques centrales du rôle, tel que le secret professionnel, l'impartialité ou la transparence.

Le choix du terme « **interprétariat communautaire** » a permis de prendre en compte diverses réflexions. Ainsi, on a choisi le terme d'interprétariat, plutôt que de traduction, qui se rapporte plutôt au travail écrit. L'adjectif « communautaire » permet de différencier le profil de l'interprète communautaire de celui de l'interprète de conférence, qui est nettement distinct, notamment en raison des combinaisons de langues employées, des personnes exerçant cette profession, du niveau linguistique et de formation de ces dernières, mais aussi du cadre, du contexte, des contenus et des attentes.

Un autre aspect essentiel se reflète dans le terme « **dialogue** » : il exprime le fait que l'interprète communautaire veut ou doit être explicitement considéré comme participant à l'entretien. Cela peut sembler contradictoire au premier abord, puisque l'attente principale à l'égard de l'interprète communautaire est la traduction correcte et complète de ce qui est dit, et non pas son avis, ses appréciations ou ses expériences personnelles. Néanmoins, pour apporter une solution aux difficultés de compréhension pouvant être complexes dans le contexte de la migration et de l'intégration, il est souvent nécessaire que les performances d'interprétariat soient étendues, par exemple concernant les façons de faire ou de se comporter, les rôles et les attentes, les représentations sociales et de société, etc.

Si l'interprète est considéré-e et respecté-e comme un participant de l'entretien, disposant de telles compétences allant plus loin que la maîtrise de deux langues, ces ressources pourront être activées plus facilement et de manière plus ciblée.



Die Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden ermöglicht fremdsprachigen Eltern ihre Kinder angemessen zu unterstützen.

## L'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation

L'interprétariat communautaire, en tant qu'offre professionnelle standardisée au service de la compréhension interculturelle, est en développement constant depuis environ dix ans. Les chiffres suivants montrent le succès de cette évolution (état à l'été 2012) :

- près de 800 interprètes communautaires totalisant 70 langues ont obtenu le certificat INTERPRET ;
- 65 personnes ont obtenu le brevet fédéral pour interprètes communautaires ;
- 8 institutions de formation offrent des modules de formation pour interprètes communautaires, reconnus par INTERPRET ;
- 20 services d'interprétariat régionaux assument des tâches de placement individuel, 15 d'entre eux sont soutenus directement par l'Office fédéral de la migration OFM. Ils ont une importante fonction de lien entre les institutions et les professionnels des domaines d'intervention (les client-e-s) d'une part, et les interprètes communautaires d'autre part ;

- en 2011, les interprètes communautaires ont fourni près de 150 000 heures d'intervention (seules les interventions qui se sont faites par le biais d'un service d'interprétariat sont saisies). 13% des heures d'intervention ont eu lieu dans le domaine de l'école et de la formation, 27% dans le domaine social et 57% dans le domaine de la santé. Le reste des heures a été fourni dans les domaines justice, autorités, asile politique et police (qui ne font pas partie des domaines d'intervention principaux). Les statistiques des années passées ont toutes montré une augmentation constante et parfois considérable des heures d'intervention

La situation actuelle relative à la collaboration avec des interprètes communautaires dans le domaine de l'école est extrêmement hétérogène sur l'ensemble de la Suisse. Dans certaines écoles et communes, le travail avec des interprètes communautaires fait partie intégrante de la collaboration avec les enfants et les parents allophones ; les responsabilités et les déroulements y sont réglés de manière claire et le financement y est assuré. Dans d'autres, on ne travaille pratiquement pas avec des

interprètes communautaires professionnels. L'analyse des chiffres concernant les interventions montre que si l'interprétariat communautaire professionnel gagne constamment en importance dans le domaine de l'école et de la formation, le recours à des auxiliaires à la traduction issu-e-s de l'environnement privé de la famille ou de l'école reste très répandu.

## Situations et thèmes typiques

Selon une étude relative à l'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation, de Lena Emch-Fassnacht (INTERPRET), publiée au printemps 2012, les thèmes des entretiens pour lesquels les enseignant-e-s ont régulièrement recours à des interprètes communautaires se caractérisent par un degré élevé de complexité et sont souvent chargés émotionnellement, par l'importante portée qu'ils ont et souvent par un lien avec des questions juridiques. Il s'agit de thèmes et de situations qui sont souvent pénibles, également pour les parents suisses ou dont la langue maternelle est la même que la langue locale. De plus, le recours à des interprètes communautaires est toujours recommandé lorsque des thèmes « culturels » viennent s'ajouter aux difficultés de communication.

Concrètement, il s'agit d'entretiens tournant autour des sujets suivants

- **Entrée à l'école**

Le système scolaire suisse mise fortement sur la participation des parents, ce qui présuppose de nombreuses attentes et tâches implicites (participer aux réunions de parents, contrôler les devoirs et aider à les faire, participer à des activités extra-scolaires, etc.). Ces dernières doivent au préalable être expliquées aux parents (suisses aussi).

A ce niveau, les interprètes communautaires peuvent fournir une aide importante. Une présentation minutieuse du système suisse n'est souvent possible que grâce à leur prestation d'interprète. De plus, en raison de leur propre expérience migratoire, ils/elles saisissent plus facilement les différences dans les attentes, les stéréotypes et les responsabilités qui peuvent être difficiles à saisir pour des parents qui ne sont pas ici depuis longtemps

- **Passages/décisions importantes pour le parcours scolaire**

Autant les passages d'un niveau scolaire à un autre que les décisions concernant la formation postsecondaire ou la carrière professionnelle sont des situations-clés du parcours de formation. Un soutien adéquat, fourni aux enfants par leurs parents, peut avoir une grande importance. Les parents ne peuvent jouer un rôle actif que s'ils connaissent le système de formation et de formation professionnelle, s'ils sont informés des possibilités qui s'offrent à eux, des droits et des obligations qu'ils ont et s'ils comprennent les différentes tâches et les attentes nourries à leur égard. Ceci peut être considérablement simplifié et encouragé par une collaboration précoce avec des interprètes communautaires ; non seulement parce qu'ils/elles assurent la compréhension linguistique, mais aussi parce qu'ils/elles fournissent des informations supplémentaires et interviennent en cas de besoin. Ainsi, les interprètes communautaires peuvent par exemple faire le lien entre, d'un côté, le système de formation suisse, les différentes options professionnelles qui se présentent et les offres concrètes de la région, et de l'autre, les concepts, les structures et les possibilités du pays d'origine.



Les malentendus basés sur des idées fausses, par exemple sur la valeur donnée par une société à une formation de base professionnelle, peuvent ainsi être évités assez tôt.

- **Bilan/évaluations des compétences scolaires**

La performance et son évaluation font partie du quotidien scolaire et les bilans sont une condition importante pour un encouragement adéquat et individuel. Afin que les parents puissent jouer un rôle actif dans l'accompagnement et dans le soutien de leur enfant, une compréhension des objectifs et des contenus, mais aussi du concept scolaire général, sont indispensables. Lors d'un entretien de bilan les interprètes communautaires peuvent garantir que non seulement la communication fonctionne au niveau linguistique, mais aussi que les concepts, les positions, les rôles et les attentes qui se cachent derrière puissent être compris et acceptés

- **Cours de soutien/mesures d'encouragement**

Les mesures spécifiques d'encouragement, les interventions thérapeutiques, les cours de soutien, etc., visent tous à offrir à l'enfant la meilleure formation possible. Cependant, ce principe n'est pas automatiquement interprété correctement. Dans ce cadre, les offres peuvent provoquer de sérieuses attitudes de rejet, par incompréhension ou par peur d'être stigmatisé-e, peur de préjudices supplémentaires, de mise sous tutelle, etc. Ici aussi, la collaboration avec des interprètes communautaires représente une aide précieuse à la communication, qui peut dépasser la simple traduction linguistique.

- **Difficultés à se comprendre, concernant des thèmes spécifiques**

Le quotidien scolaire est truffé « d'évidences » plus ou moins importantes, qu'il s'agit de comprendre et de respecter : le plan d'étude présuppose d'être ponctuel et d'apporter le matériel nécessaire ; les devoirs font partie du programme d'apprentissage ordinaire ; le petit-déjeuner doit être pris à la maison ; le sport est obligatoire pour tou-te-s, comme les autres matières, etc. Grâce à leur propre expérience, les interprètes communautaires savent lesquels de ces aspects ne sont pas forcément aussi évidents pour les personnes de leur communauté et peuvent mettre cette connaissance au service de la communication entre les interlocuteurs/trices, en cas de besoin.

- **Problèmes sociaux/prévention de conflits**

Lorsqu'il s'agit d'aborder des problèmes sociaux ou des comportements indésirables, les enjeux sont souvent considérables pour toutes les parties. En cas de conflit, il faut faire intervenir d'autres professionnel-le-s ou utiliser des outils supplémentaires pour le gérer. En effet, les tâches de gestion de conflit ou de médiation ne sont pas compatibles avec le rôle des interprètes communautaires dans le dialogue. De plus, ils/elles ne sont généralement pas formés dans ce domaine. Une collaboration à un stade précoce avec un-e interprète communautaire est d'autant plus payante, puisqu'elle peut, dans la plupart des cas, assurer une compréhension réciproque avant que les conflits potentiels ne surviennent.

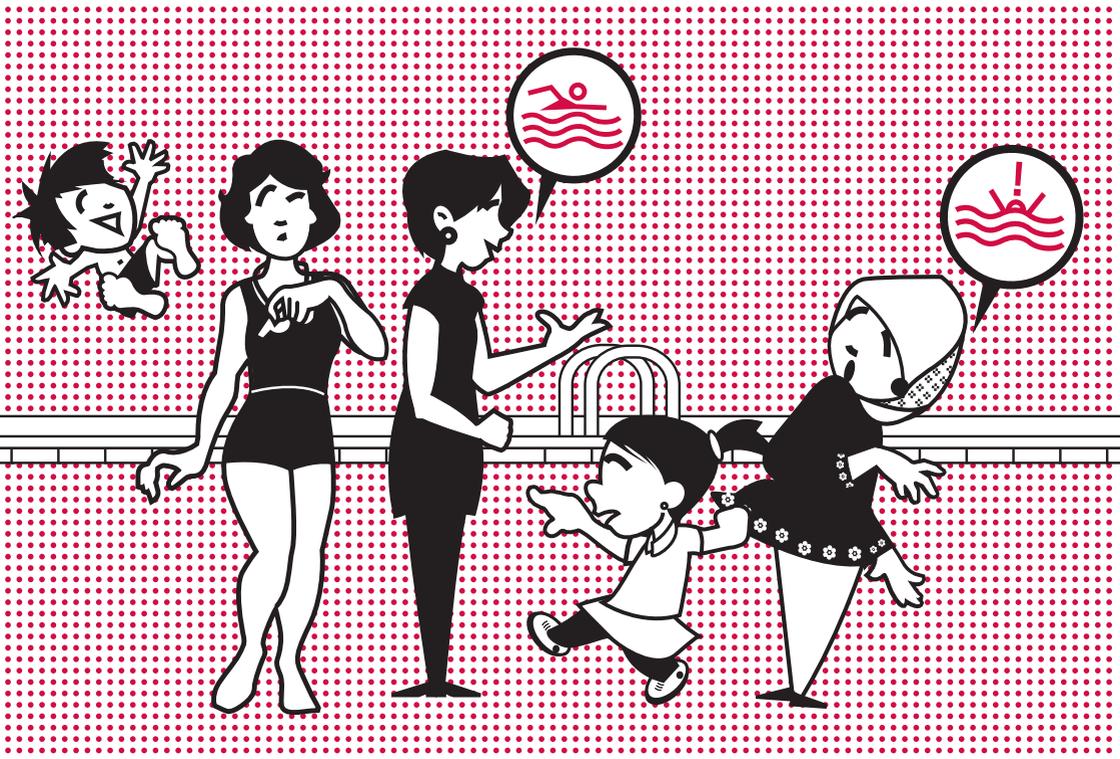
### Le cours de natation

Halima et sa famille vivent en Suisse depuis deux ans. Dans l'école de son quartier, un cours de natation est donné à partir de la 4e année. Ce cours est obligatoire. L'école a traité minutieusement un grand nombre de questions tout autour du thème de la natation et dispose d'une notice informative en plusieurs langues.

La mère de Halima refuse d'envoyer sa fille au cours de natation. Un premier entretien entre l'enseignante et la mère de Halima échoue : la mère de Halima n'accepte pas les arguments de l'enseignante et reste sur sa position. Halima, qui a fait office de traductrice pour cet entretien, n'arrive pas non plus à faire avancer les choses.

Heureusement, l'enseignante de natation prend l'affaire en main et organise un entretien avec la mère et en présence d'une interprète communautaire. Cet entretien permet d'éclaircir la situation: contrairement à ce que pensait l'enseignante, le refus de la mère n'est pas dû à des motifs religieux, culturels ou traditionnels, mais à la peur de la mère que sa fille puisse se noyer. La cousine de la mère est morte noyée à l'âge de 10 ans. La mère, qui a assisté à sa noyade, est encore traumatisée par cet événement. Halima, qui aimerait beaucoup suivre le cours de natation, ne savait pas ce qui était arrivé.

Grâce aux explications détaillées que donne l'enseignante de natation sur le déroulement du cours, sur la manière dont elle peut surveiller à tout instant chacune des écolières grâce à la formation de petits groupes et parce qu'il devient clair à quel point Halima souhaite participer au cours, la mère accepte finalement que sa fille apprenne à nager.



Für das Gelingen des Trialogs ist eine echte Zusammenarbeit mit der/dem interkulturell Übersetzenden entscheidend.

# L'interprétariat communautaire : collaboration en trialogue

## Principes fondamentaux concernant les rôles

Afin que la collaboration en trialogue puisse fonctionner, la clarté des rôles des différents acteurs impliqués revêt une importance décisive. Il s'agit notamment de respecter les principes expliqués ci-dessous.

**En votre qualité de professionnel-le du domaine concerné**, vous êtes responsable du déroulement global de l'entretien. Vous connaissez l'objectif à atteindre et, en règle générale, vous définissez les éléments que vous voulez communiquer et les questions pour lesquelles vous souhaitez obtenir une réponse. C'est donc également à vous qu'il revient de mener l'entretien. L'interprétariat communautaire est un soutien professionnel, qui vous aide à mener à bien vos tâches professionnelles.

**Les interprètes communautaires** doivent, en premier lieu, traduire d'une langue à l'autre ce qui est dit, avec précision, de manière complète et correcte. Ils/elles disposent pour cela des techniques d'interprétariat nécessaires, des compétences linguistiques

correspondantes ainsi que des connaissances de base concernant les domaines spécifiques dans lesquels ils/elles sont actifs/tives. En raison de leur propre expérience de migration, ainsi que de leur connaissance des contextes culturels pertinents, les interprètes communautaires savent aussi reconnaître à quel moment des interventions allant au-delà du pur outil linguistique sont requises. Il va de soi que ces interventions complémentaires (informations sur le système scolaire, explications concernant des attentes et des représentations des rôles contradictoires, interprétation de valeurs et de comportements culturels, religieux ou traditionnels) ne doivent se faire qu'après concertation avec vous et de manière transparente pour tou-te-s les participant-e-s.

## Guide pour un déroulement efficace des différentes phases du trialogue

Les indications pratiques suivantes représentent une aide à la préparation et à l'orientation pour une collaboration efficace avec des interprètes communautaires dans votre quotidien professionnel.

Il s'agit de la partie centrale de cette brochure. das Herzstück der Broschüre dar.

## Préparation de l'entretien

Vous avez décidé de faire intervenir un-e interprète communautaire. Quelques **questions d'organisation** se posent :

- Quelles sont les langues que parlent les personnes présentes à l'entretien ou quelle combinaison de langues l'interprète communautaire doit-il/elle maîtriser ?

Cette question apparemment banale nécessite souvent une vérification minutieuse. Ainsi, le recours à un interprète communautaire parlant arabe pourrait s'avérer erroné pour une famille irakienne, même si l'association irakien = langue arabe n'est pas fautive en soi. Mais si ces parents irakiens sont kurdes, l'interprète ne pourra peut-être pas communiquer avec eux.

- Quels rôles peuvent jouer l'âge, le sexe, la religion et l'origine sociale ou régionale, lorsque vos interlocuteurs/trices et l'interprète communautaire se rencontrent ?

Dans des situations d'entretien complexes, émotionnelles et personnelles, ces aspects peuvent avoir une influence déterminante sur le déroulement de l'entretien. Si votre interlocuteur/trice est à l'aise et fait confiance à toutes les personnes présentes, et notamment à l'interprète communautaire, vous augmentez considérablement les chances de réussite de l'entretien.

- Combien de temps doit durer l'entretien et quand doit-il avoir lieu ?

Un entretien en triadique demande plus de temps qu'un entretien sans traduction. De plus, il s'agit de planifier de brefs entretiens préalable et de fin d'intervention avec l'interprète communautaire

- Où aura lieu l'entretien ?

Autant que possible, l'entretien doit avoir lieu dans un endroit calme et où vous ne risquez pas d'être dérangé-e-s, qui offre suffisamment de place et la possibilité d'une disposition adéquate des interlocuteurs (voir aussi « Début de l'entretien »).

- Où est-ce que je peux trouver l'interprète communautaire qui convient ? Comment dois-je procéder pour que tout soit réglé pour le rendez-vous ?

Informez-vous d'abord sur les directives internes, les procédures et règlements en vigueur dans votre école ou institution. Le service d'interprétariat régional met à votre disposition un-e interprète communautaire professionnel-le expérimenté-e (voir chapitre « Services d'interprétariat régionaux : des partenaires importants », page 18).

- Qui paie l'intervention de l'interprète communautaire ?

Informez-vous sur le règlement interne, les possibilités de financement et les procédures. Vous trouverez éventuellement également des indications auprès du service d'interprétariat de votre région.



## Entretien préalable avec l'interprète communautaire

La réussite du dialogue dépend entre autres d'une préparation commune minutieuse. Arrangez un entretien préalable, qui n'est en général pas long, avec l'interprète communautaire, et qui porte sur les éléments suivants :

- communiquez à l'interprète communautaire **pour qui** il/elle devra traduire. Des indications sur l'origine, l'âge et éventuellement sur la profession ou l'environnement social de la personne migrante aident l'interprète à se préparer à l'entretien ;
- informez l'interprète sur les **objectifs** ainsi que sur les sujets que vous pensez développer lors de l'entretien et sur lesquels vous souhaitez en savoir plus ; assurez-vous que l'interprète communautaire comprend et peut traduire les termes techniques qui seront importants pour l'entretien ou discutez avec lui/elle de la manière de les paraphraser ;
- expliquez à l'interprète comment vous envisagez la collaboration et la répartition des rôles, dites que vous tenez à mener l'entretien du début à la fin et que vous souhaitez que tout soit traduit, aussi les choses désagréables. Toutefois, encouragez l'interprète communautaire à intervenir si vous faites des phrases trop longues ou trop compliquées ou si vous fournissez trop d'informations dans une séquence ;
- clarifiez avec l'interprète quel **type de traduction** vous attendez de lui : souhaitez-vous exclusivement une traduction exacte et complète ou aussi des informations complémentaires explicites et

des remarques explicatives ? Souhaitez-vous par exemple que la connotation émotionnelle des mots employés par la personne migrante soit soulignée ou que des tournures soient expliquées ?

- renseignez-vous auprès de l'interprète pour savoir s'il faut éventuellement tenir compte de certaines **particularités culturelles** durant l'entretien.

## Début de l'entretien

- **La géographie de l'entretien.** Placez-vous de sorte que le contact visuel et direct soit possible entre toutes les personnes présentes. Le positionnement en triangle aide à clarifier les relations entre les interlocuteurs/trices : toutes les personnes peuvent ainsi être en contact visuel et l'interprète est intégré-e dans l'entretien, malgré sa position « neutre ».
- **Les présentations.** Présentez-vous et présentez l'interprète communautaire ou donnez-lui la possibilité de le faire lui-même. Définissez les rôles et soulignez le fait que vous et l'interprète êtes tenu-e-s par le secret professionnel.
- **Le consentement.** Au vu de conflits d'intérêts potentiels et d'éventuels obstacles à une collaboration satisfaisante (par exemple en raison de l'appartenance à un groupe social, religieux ou ethnique donné, de l'âge, du sexe, etc.), il est très important de demander l'accord des personnes migrantes pour le choix de l'interprète communautaire. Si elles n'acceptent pas la présence de l'interprète que vous avez choisi, leur refus doit être pris en compte. L'interprète communautaire a également le droit de refuser un mandat de traduction.

## Pendant l'entretien

- **La direction de l'entretien.** Vous êtes responsable du déroulement de l'entretien. Assurez-vous que vous êtes en mesure d'assumer ce rôle durant tout l'entretien. Il peut y avoir un risque de déplacement de l'entretien, et que la communication n'ait lieu plus qu'entre la personne migrante et l'interprète communautaire, ou entre l'interprète communautaire et vous. Veillez à ne pas perdre de vue les objectifs de l'entretien et à ne pas vous décharger de la direction de l'entretien.
- **L'emploi du discours direct et le contact visuel.** Adressez-vous à votre interlocuteur/trice de manière directe et tournez-vous bien vers lui, et non pas vers l'interprète communautaire. Posez des questions directes, par exemple : « Souhaitez-vous ajouter quelque chose sur cette manière de procéder ? » plutôt que « Souhaite-t-il ajouter quelque chose ? ». L'interprète communautaire traduit généralement aussi bien votre question que la réponse de votre interlocuteur/trice à la première personne : « Non, je n'ai rien à ajouter et je suis d'accord », plutôt que « Il dit qu'il n'a rien à ajouter et qu'il est d'accord ».
- **La compréhension.** Assurez-vous régulièrement que vous et vos interlocuteurs/trices vous êtes bien compris. N'hésitez pas à reprendre les réponses que vous recevez pour clarifier (« Si j'ai bien compris,... ») ou à demander à la personne migrante de reformuler ce qui a déjà été dit. En montrant que vous avez conscience de la complexité d'une situation embrouillée, la gêne et les ambiguïtés pourront plus facilement être dépassées.
- **La motivation.** Encouragez vos interlocuteurs/trices à prendre la parole ou à poser des questions et évitez une attitude autoritaire ou paternaliste. Peut-être la personne migrante n'est-elle pas habituée à parler d'égal à égal avec un-e professionnel-le et ose-t-elle à peine poser des questions. Dites alors clairement que les questions sont les bienvenues et que vous donnez volontiers des explications supplémentaires.
- **La patience.** Faites preuve de patience, car la traduction demande du temps. Afin qu'elle soit exacte, l'interprète doit parfois donner des explications plus longues. Il/elle traduit mot à mot pour autant qu'une traduction exacte de ce qui est dit soit possible dans la langue correspondante. Cependant, il/elle est souvent forcé-e d'expliquer un seul mot par des concepts entiers, pour la bonne compréhension. L'interprète vous en informera, laissez-lui le temps nécessaire.
- **Un langage simple et facile à comprendre.** Employez un langage simple et facile à comprendre. Posez des questions brèves et faites des commentaires courts. N'utilisez ni jargon professionnel incompréhensible pour les non-initié-e-s ni abréviations. Veillez à donner l'occasion à l'interprète communautaire de traduire vos paroles toutes les deux ou trois phrases. Si l'interprète communautaire remarque que la personne migrante ne saisit pas le sens ou ne comprend pas un terme spécifique, il/elle ajoutera des explications, après avoir demandé votre accord.
- **Les éléments non-verbaux** Saisissez cette occasion d'observer les signaux non-verbaux (tels que le son de la voix, l'expression du visage, la position corporelle ou les mouvements).



Le trialogue offre beaucoup plus d'espace pour cela qu'un entretien sans traduction. Lorsqu'une communication directe, au moyen du langage, n'est pas possible ou qu'elle est fortement entravée, de telles informations complémentaires peuvent livrer des informations précieuses ou même décisives pour la réussite de l'entretien. Si l'interprétation des signaux non verbaux, qui sont souvent très liés à la culture, vous semble difficile, l'interprète communautaire vous aidera aussi pour cet aspect

- **Transparence durant le déroulement de l'entretien.** Veillez à ce que tout le monde sache toujours ce qui est en train de se dire. Cela s'applique également aux éventuels dialogues entre vous et l'interprète. L'interprète traduit toujours tout, même les apartés, afin de garantir la transparence. Si des séquences entre vous et l'interprète communautaire ou entre vous et un-e autre professionnel-le en présence de la personne migrante devaient ne pas être traduites, cela altérerait considérablement la relation de confiance.

## Après l'entretien

L'idéal est non seulement de vous préparer ensemble avec l'interprète communautaire lors de l'entretien préalable, mais aussi d'investir un peu de temps dans un entretien de fin d'intervention. Celui-ci permet de traiter des questions encore ouvertes, d'échanger et de donner/recevoir un feedback.

- **Le résumé et la vérification.** Revoir le déroulement de l'ensemble de l'entretien avec l'interprète communautaire fournit une occasion d'éliminer les éventuelles incertitudes, de poser des questions concernant le comportement de votre interlocuteur/trice ou

de mieux comprendre des éléments que vous avez pu remarquer. C'est aussi le moment pour évoquer les spécificités culturelles et d'autres suppositions.

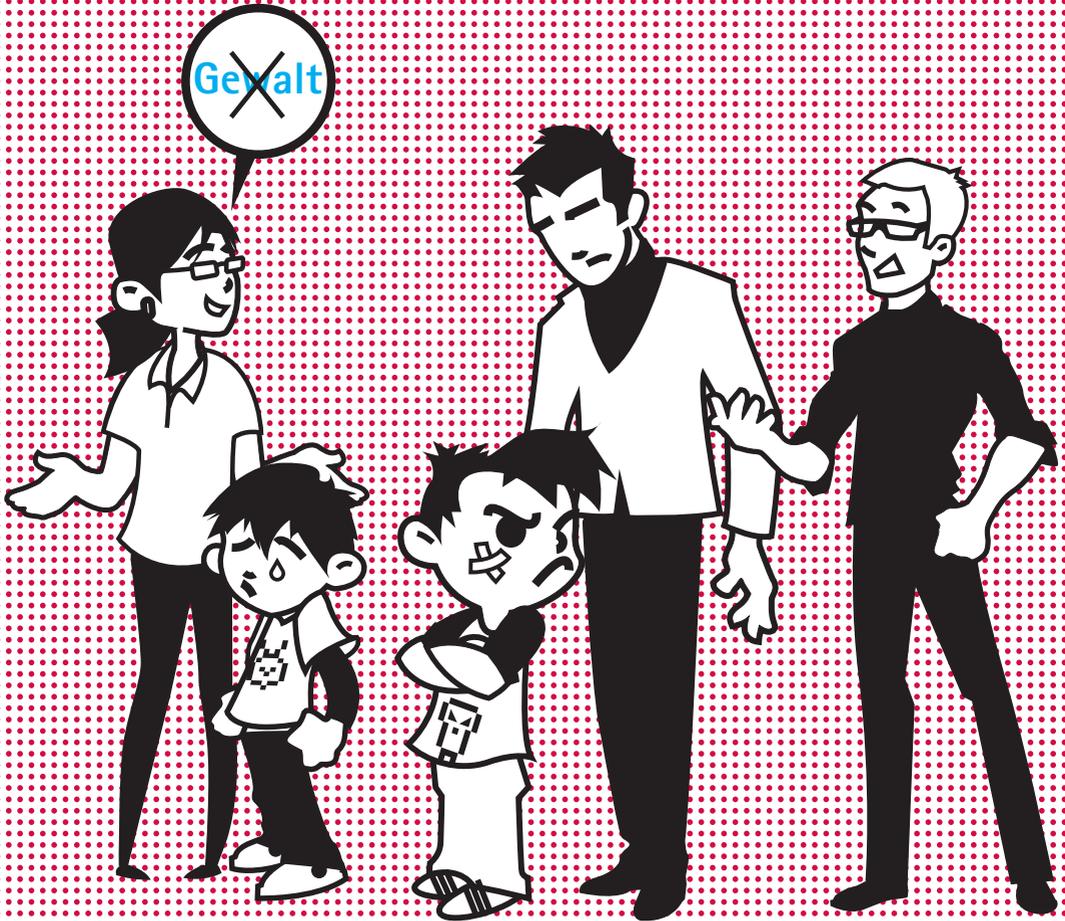
- **Le feed-back réciproque.** Comment s'est passé l'entretien ? Qu'attendiez-vous ? Qu'attendait l'interprète communautaire ? Ces attentes ont-elles été satisfaites ? Les deux parties ont-elles assumé leur rôle comme souhaité ? Quelles possibilités d'amélioration faudra-t-il prendre en considération lors d'une prochaine collaboration ?
- **Le débriefing.** Une des particularités de l'entretien est qu'il expose l'interprète à une situation émotionnellement lourde. Des thèmes d'entretien difficiles (un décès, une histoire traumatisante, une fuite difficile, etc.) peuvent fortement toucher les interprètes communautaires, surtout lorsqu'ils/elles ont eux-mêmes vécu des expériences semblables. Donnez-leur l'occasion de vous parler de leurs sentiments, de leurs émotions, juste après l'intervention en trialogue.

Le temps que vous consacrez aux entretiens préalable et de fin d'intervention aura un effet positif sur la qualité du travail en commun. Vous ferez ainsi de l'interprète communautaire un-e partenaire dont la collaboration peut être déterminante pour un accomplissement de vos tâches réussi et exempt de discrimination.



*Un peu de fairplay, s'il-vous-plaît...*

Entre adolescent-e-s, il est normal qu'il y ait des altercations. Sofiène et Pedro ne font pas exception à la règle et se disputent assez régulièrement. Mais l'enseignante a dû déjà souvent intervenir parce que Sofiène, qui est le plus grand et le plus fort des deux, ne connaît pas de limites. Elle souhaite discuter de cela avec les parents de Sofiène. Son expérience lui a appris que de tels entretiens peuvent s'avérer délicats. Afin d'éviter tout malentendu, elle a engagé un interprète communautaire. Comme c'était à prévoir, le père n'est pas très content d'être convoqué à l'école afin de discuter d'un comportement qu'il estime normal : celui d'un jeune garçon éveillé, en bonne santé et dynamique. De plus, il dit très clairement qu'il est déçu de voir son fils traité comme certains de ses compatriotes qui ont une nette tendance à l'agressivité. Grâce à l'interprète communautaire, l'enseignante réussit à convaincre le père de Sofiène que ce n'est pas du tout le cas, mais que certaines limites et règles de fairplay doivent être respectées dans le cadre de l'école



Die regionale Vermittlungsstelle übernimmt nicht nur die administrativen Aufgaben bei der Organisation und Abwicklung eines Einsatzes, sondern auch wichtige Aufgaben der Qualitätssicherung.

## Les services d'interprétariat régionaux : des partenaires importants

Le service d'interprétariat de votre région est un partenaire important pour la **planification et le déroulement** de votre collaboration avec des interprètes communautaires. Il se charge de tout l'aspect administratif de l'intervention (facturation, paiement de l'interprète communautaire, indemnisation des frais, assurances et prestations sociales, etc.) et vous garantit que la collaboration se fasse sans accroc. En parallèle, il assure aux interprètes communautaires qui lui sont lié-e-s par un contrat que leur indemnisation correspondra aux tarifs en vigueur et que toutes les prestations complémentaires seront allouées. Le service d'interprétariat assume également la tâche importante de trouver l'interprète communautaire adéquat pour une intervention donnée. Plus vous serez précis-e dans vos indications relatives aux objectifs et aux contenus de l'entretien qu'il s'agira de traduire, aux difficultés potentielles y relatives et au contexte culturel ou social de vos interlocuteurs/trices, plus la recherche de la personne adéquate par le service d'interprétariat pourra être ciblée. Informez aussi le service d'interprétariat si vous avez déjà eu une collaboration efficace avec un-e interprète communautaire spécifique avec qui vous souhaiteriez travailler de nouveau. Il va de soi que votre souhait sera pris en considération.

En plus des tâches administratives, les services d'interprétariat prennent en charge d'importantes activités **d'assurance-qualité**. Ils ont un contact direct avec vous, qui êtes les client-e-s des interprètes communautaires, et demandent régulièrement des **feed-back** relatifs aux interventions. Des formations continues ainsi que des occasions d'échange, de conseil, d'intervision et de supervision sont régulièrement proposées aux interprètes communautaires.

Vous trouverez les **adresses des services d'interprétariat régionaux** sur le site Internet d'INTERPRET. La banque de données regroupant toute-s les interprètes communautaires certifié-e-s y est également disponible.

Vous avez donc aussi la possibilité de collaborer directement avec les interprètes, mais vous renoncez alors aux prestations du service d'interprétariat qui permettent de garantir certains aspects de la qualité de l'intervention. Malgré les coûts parfois plus élevés qui en découlent pour vous, INTERPRET recommande d'avoir recours aux prestations des services d'interprétariat.



### Nouveau au jardin d'enfants

Depuis trois semaines, Lian est entré au jardin d'enfants. Bien qu'il ne parlait pas du tout le français au début, il s'est déjà très bien intégré au groupe. Les enfants communiquent parfaitement par toutes sortes de gestes et Lian commence déjà à utiliser quelques mots de français. Par contre, la communication avec les parents est plus ardue. La maîtresse a déjà plusieurs fois essayé, à l'oral comme à l'écrit, de leur expliquer ce que Lian devait apporter de la maison et ce qui était mis à disposition par le jardin d'enfants. Mais elle n'a apparemment pas réussi à se faire comprendre. En effet, Lian apporte rarement des habits et des chaussures adaptés pour jouer dans le bac à sable ou dans la forêt. Par contre, il continue à apporter chaque jour des repas complets, alors que le jardin d'enfants propose un repas pour tous les enfants. Ce n'est qu'avec l'intervention d'un interprète communautaire que la maîtresse réussit à montrer comment fonctionne le jardin d'enfants en Suisse. La mère est contente d'avoir enfin l'occasion de demander ce que les enfants apprennent et pourquoi son fils n'apporte jamais de devoirs à la maison. Les feuillets informatifs que Lian a apportés à la maison ne lui avaient été d'aucune utilité.



Verwandte und Ad-hoc-Dolmetschende sind für die herausfordernde Tätigkeit des interkulturellen Übersetzens in der Regel nicht geeignet.

## Options autres que la collaboration avec des interprètes communautaires professionnel-le-s

Dans votre quotidien professionnel, vous vivez certainement des situations dans lesquelles une collaboration avec un-e interprète communautaire professionnel n'est pas forcément indispensable ou n'est pas possible, que ce soit pour des raisons de temps et/ou financières. Lorsqu'une traduction imprévue et à court terme est nécessaire, il n'y a souvent pas de solution professionnelle à disposition. S'il s'agit de transmettre des informations courtes, peu complexes et ne portant pas à conséquence, la collaboration avec des auxiliaires à la traduction non professionnel-le-s, pour des raisons financières, peut être tout à fait justifiée. De telles alternatives sont brièvement évoquées dans ce qui suit.

Le recours à des enfants ou à des jeunes adultes comme auxiliaires à la traduction ne représente pas une alternative acceptable, même si en raison de leurs compétences linguistiques ils paraissent souvent adéquats. Ils ne sont généralement pas en mesure d'accomplir correctement cette tâche complexe et exigeante et d'assumer la responsabilité qui y est liée. Si l'on considère le changement de rôle et de position dans la structure familiale et scolaire que représente le fait d'assumer la tâche d'interprétariat, il apparaît de manière évidente que cette solution doit impérativement être évitée.

## Auxiliaires à la traduction issu-e-s de l'environnement privé de vos interlocuteurs/trices

Pour des raisons pratiques, il est souvent fait recours à des personnes ayant des connaissances en langues et qui se trouvent justement disponibles, en cas d'urgence ou de situations pour lesquelles une traduction devient nécessaire, de manière imprévue. Il s'agit souvent de proches qui parlent la langue d'origine de vos interlocuteurs/trices et la langue locale, plus ou moins bien. Ces auxiliaires fournissent éventuellement des services précieux en situation d'urgence, mais ne sont pas formé-e-s et ne sont donc pas en mesure d'assumer leur rôle avec le professionnalisme nécessaire. En d'autres termes : ils/elles ne disposent pas des techniques d'interprétiariat indispensables à une traduction complète et correcte et ils/elles ne connaissent pas les caractéristiques essentielle du rôle endossé (telles que la confidentialité ou la neutralité).

En votre qualité de professionnel-le, vous ne pouvez pas être certain-e que vos informations seront transmises complètement et correctement. Vous ne pouvez pas non plus exclure la possibilité que tout à coup l'interprète décide du déroulement et du contenu de l'entretien. Si la personne qui traduit est un-e proche, elle parlera presque toujours à la place de votre interlocuteur/trice. Les conséquences peuvent être des malentendus et des erreurs graves.

## Les interprètes de fortune : collaborateurs/trices de votre école ou institution ayant des connaissances linguistiques

De plus en plus de collaborateurs/trices des institutions publiques sont eux-mêmes issu-e-s de la migration et disposent des connaissances linguistiques correspondantes. Dans les écoles, il s'agit souvent des enseignant-e-s LCO. En partie pour des motifs financiers, il paraît évident que ces compétences peuvent être sollicitées pour des prestations de traduction. Tant que les entretiens sont simples, porteurs de peu d'émotions ou de thèmes culturels, une telle solution peut être appropriée. Mais cela uniquement si ces collaborateurs/trices ont été formé-e-s et que l'institution offre un cadre structurel clair.

Mais même si c'est le cas, les doutes relatifs à la confidentialité, la partialité, la clarté du rôle, le professionnalisme, la formation et la formation continue ainsi que l'assurance-qualité persistent, et il s'agit d'en tenir compte et d'être prudent-e.



Interkulturell Vermittelnde verfügen neben den sprachlichen Qualifikationen über Kompetenzen in Beratung, Begleitung und Erwachsenenbildung.

## Médiation interculturelle

La **médiation interculturelle** La médiation interculturelle est la transmission de savoirs et d'informations entre différentes formes et réalités de vie dans le contexte migratoire. Comme l'interprétariat communautaire, la médiation interculturelle est une activité à base linguistique, mais elle comprend aussi d'autres aspects. Mises à part des qualifications linguistiques et des connaissances dans le domaine de la santé, de la formation et du social, les médiateurs/trices interculturel-le-s doivent posséder des compétences dans la consultation, la formation et l'accompagnement de personnes migrantes (la plupart d'âge adulte), ainsi que dans la transmission d'information et la formation d'adultes.

Contrairement à l'interprétariat communautaire, la médiation interculturelle n'a pas forcément lieu en situation de dialogue. De manière générale, les médiateurs/trices interculturel-le-s agissent sur mandat de professionnel-le-s et d'institutions des structures ordinaires. Ce faisant, ils/elles endossent à un certain degré la responsabilité des contenus, des processus et des déroulements. Ainsi, ils/elles dirigent certaines séquences des réunions de parents d'élèves de manière indépendante, font des visites à domicile, prennent en charge certains travaux dans des

projets ou animent des groupes d'échange et d'apprentissage pour allophones dans leur langue maternelle.

Différentes communes et écoles proposent des **réunions pour parents migrants**. Ces réunions sont souvent organisées de sorte qu'après une partie informative générale présentée dans la langue locale, les informations transmises soient ensuite discutées par petits groupes de langues (dans la langue maternelle des parents). L'animation de ces groupes de langues est effectuée par des interprètes communautaires. Il leur revient de traduire ce qui a été dit en plénière puis aider à répondre aux questions posées par les parents.

Ce sont souvent les enseignant-e-s LCO ou les interprètes communautaires qui assument cette tâche. En principe, cela ne pose pas de problème, toutefois, il est important que ces personnes disposent des compétences complémentaires nécessaires.

Contrairement à l'interprétariat communautaire, il n'existe pas de système de qualification unitaire pour la médiation interculturelle. INTERPRET est en train d'élaborer les standards de formation et de qualité nécessaires et de créer dans les meilleurs délais une qualification réglée au niveau national. ■

### *Votre fils a du talent !*

*La fin de l'école obligatoire approche à grands pas et le choix de l'orientation professionnelle de Danilo prend de plus en plus d'importance. Cependant, ce n'est pas un sujet facile. En effet, l'enseignant de Danilo est très satisfait des prestations de ce dernier. Il lui répète souvent qu'il faudrait vraiment qu'il essaye de passer l'examen d'admission au gymnase. Ainsi, toutes les voies lui seraient ensuite accessibles. Mais le père de Danilo, lui, a insisté sur le fait qu'il attend de son fils qu'il intègre rapidement l'entreprise familiale. L'enseignant a donc organisé un entretien en présence d'une interprète communautaire, afin de discuter des perspectives d'avenir de Danilo. Avec l'aide de cette dernière, l'enseignant réussit à faire comprendre au père de Danilo que son fils est très doué pour le dessin et les mathématiques et que ces talents le serviraient le mieux s'il faisait des études d'architecture. Pour le père, de telles études signifieraient devoir se passer encore longtemps de l'aide de son fils. Toutefois, il se rend bien compte qu'elles amélioreraient les perspectives d'avenir de Danilo et donc finalement aussi celles de l'entreprise familiale. Il promet de réfléchir à cette possibilité.*



Zertifizierte interkulturell Übersetzende sind in der Lage, die Verständigung sicherzustellen und dabei grundlegende Qualitätsstandards zu beachten.

## Formation et qualification des interprètes communautaires

Le système de formation et de qualification pour les interprètes communautaires englobe deux niveaux :

- certificat suisse INTERPRET ;
- brevet fédéral pour interprètes communautaires.

Le **certificat INTERPRET** est un certificat de capacité pour interprètes communautaires. Il atteste que son détenteur est en mesure d'assurer la communication entre les professionnel-le-s et la population migrante dans les domaines de la santé, du social et de la formation, en tenant compte de standards de qualité fondamentaux et de principes d'éthique professionnelle.

Le certificat est généralement délivré après la réussite de deux modules de formation, de l'attestation des compétences linguistiques ainsi que d'une expérience pratique d'au moins 50 heures.

Le **brevet fédéral** pour interprètes communautaires est délivré par l'Office fédéral pour la formation professionnelle et la technologie OFFT. Il atteste que les détenteurs/trices satisfont à des standards professionnels

élevés et sont également en mesure d'assumer des interventions exigeantes. Une autre condition posée, en plus des modules de formation et de l'attestation des compétences linguistiques, est une pratique professionnelle de longue durée accompagnée d'une supervision continue, afin d'assurer que cette pratique soit réfléchie. Pour obtenir le brevet fédéral, il faut réussir un examen professionnel, composé d'un travail d'examen écrit et d'un examen final.

L'attestation du module 1 (« Interprétariat communautaire en situation de dialogue ») et l'attestation du module 2 (« S'orienter dans les domaines de la santé, du social et de la formation ») sont exigées pour les deux niveaux de reconnaissance. En règle générale, ces attestations sont acquises en suivant les modules de formation correspondants. Toutefois, les personnes qui disposent d'une formation à peu près équivalente à celle des modules ou qui ont acquis une expérience pratique importante peuvent obtenir les attestations des modules (module 1 ou module 2 ou les deux) par le biais d'une procédure de validation des acquis. ■

INTERPRET vereinigt und vertritt alle relevanten Akteure des interkulturellen Übersetzens.

## Le rôle et les tâches d'INTERPRET

En sa qualité d'organisation faitière nationale pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle, INTERPRET réunit et représente tous les acteurs significatifs de ces domaines : les interprètes communautaires certifié-e-s, les services d'interprétariat régionaux ainsi que les institutions de formation.

Sur mandat de la Confédération, INTERPRET assume les tâches suivantes :

- assurance et développement de la qualité de l'interprétariat communautaire ;
- mise en place et surveillance de normes et de directives pour la formation et la certification d'interprètes communautaires ;
- augmentation de la notoriété de l'interprétariat communautaire par un travail de relations publiques et la sensibilisation ;
- services d'information et de documentation ;
- lobbying.

Afin de pouvoir accomplir ces tâches, INTERPRET entretient un centre de compétence ainsi qu'un office de qualification.

En sa qualité de service national d'information, de documentation et d'expertise, le **centre de compétence** est le point de contact central pour toute question relative à l'interprétariat communautaire et à la médiation interculturelle.

Il s'engage essentiellement dans les relations publiques et la sensibilisation. De plus, il fait le lien entre la politique (offices fédéraux OFM, OFSP et OFFT, mais aussi les représentants des cantons et les associations) d'une part et la pratique professionnelle d'autre part (services d'interprétariat, clientèle, interprètes communautaires) et assume d'importantes tâches de coordination.

L'**office de qualification** définit et surveille les standards de la formation et de la certification des interprètes communautaires et organise les examens professionnels. Il dirige le secrétariat de la commission qualité, qui est responsable de l'accréditation des modules de formation, de l'évaluation des demandes de validation des acquis ainsi que de l'attribution du brevet fédéral.



[www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

# INTERPRET

Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln  
Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle  
Associazione svizzera per l'interpretariato e la mediazione interculturale