

Interprétariat par téléphone

Module 3 du système modulaire

« Interprétariat communautaire et médiation interculturelle »

Le présent descriptif de module a été adopté par la Commission qualité en date du 22 juin 2016. Il entre en vigueur le 1^{er} août 2016 et remplace la version du 18 février 2014.

Compétence opérationnelle

Les personnes ayant suivi ce module avec succès assurent la compréhension, notamment dans le domaine de la santé, entre des professionnels et des personnes migrantes, lors de brèves interventions sans préparation.

Vérification des compétences

Etude de cas écrite et glossaire dans le même domaine

Compétences

- Se préparer à une intervention d'interprétariat dans un bref délai
- Structurer la conversation téléphonique de manière transparente pour toutes les personnes impliquées
- Tenir compte, dans l'interprétation, des réalités et des limites du moyen de communication
- Lors de conditions cadres difficiles, trouver la meilleure solution possible pour interpréter
- Utiliser efficacement les ressources disponibles pour le développement de son propre vocabulaire spécialisé
- Constituer des glossaires appropriés pour des domaines d'intervention significatifs
- Réfléchir à une intervention, l'évaluer et la clore.

Positionnement du module

Le module « Interprétariat par téléphone » est l'un des modules à option pour l'admission à l'examen professionnel en vue de l'obtention du brevet fédéral de spécialiste en interprétariat communautaire et médiation interculturelle. Les compétences attestées par le certificat INTERPRET en constituent les bases.

Prérequis	<p>Les prérequis suivants sont vérifiés par l'institution de formation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificat INTERPRET ou compétences et expériences équivalentes en interprétariat en face-à-face ▪ Compétences en français équivalentes au moins au niveau C1 du Cadre européen commun de référence. ▪ Compétences attestées dans la/les langue/s d'interprétariat
Contenu	<p>Les contenus mentionnés doivent être considérés comme lignes directrices par les institutions de formation. Celles-ci peuvent les compléter en prolongeant la durée du module en conséquence.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Différences et points communs avec l'interprétariat communautaire en face-à-face – Techniques de focalisation et de concentration – Conditions-cadre et protection de la personnalité – Contrôle et pilotage de l'entretien – Entraînement de la prononciation – Techniques d'interprétariat consécutif, notamment les moyens mnémotechniques – Vérification de la compréhension – Sources et moyens auxiliaires pour la clarification et le développement du vocabulaire spécialisé (dictionnaires, glossaires en ligne, etc.) – Constitution et mise à jour de glossaires spécialisés – Evaluation de situations d'interprétariat – Possibilités et stratégies de travail sur l'émotionnel suite à des interventions difficiles sur ce plan (« auto-débriefing »).
Durée du module	<p>Durée minimum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 26h de cours ▪ 34h de travail autonome (y compris l'élaboration de l'étude de cas et du glossaire pour la vérification des compétences) <p>Total min. 60h de formation.</p>
Institutions de formation	<p>Les institutions de formation sont soumises à une procédure de reconnaissance par la Commission qualité.</p> <p>La liste des institutions de formation reconnues est publiée sur le site Internet d'INTERPRET.</p>
Directives pour la vérification	<p>Les directives formelles suivantes s'appliquent pour l'<u>étude de cas</u> :</p>

des compétences

- Le cas documenté porte sur une intervention personnelle d'interprétariat par téléphone, effectuée au cours des six derniers mois.
- L'étude de cas comprend 3-4 pages, c.-à.-d. de 5'000 à 8'000 caractères (espaces compris).
- L'étude de cas aborde les points suivants: situation de départ, prise en charge de l'intervention, mise en place pour le début de l'entretien, déroulement de l'entretien et interventions de pilotage, conclusion, évaluation.
- Pour des raisons de protection des données, les noms des personnes impliquées ne doivent pas être indiqués.

Les directives formelles suivantes s'appliquent pour le glossaire :

- Le glossaire comprend au moins 15 items. Ceux-ci sont indiqués en français et dans la langue d'interprétariat et ils sont expliqués dans les deux langues dans un langage courant, accessible à tous.
- Les items figurant dans le glossaire se rapportent au domaine choisi pour l'étude de cas.
- Les sources utilisées sont mentionnées.
- Les définitions sont rédigées personnellement par l'interprète.
- Le glossaire est structuré (par ex. par ordre alphabétique, sous forme de fichier).

Eléments de l'évaluation

Les éléments suivants sont pris en considération dans l'évaluation de l'étude de cas :

- Respect des directives formelles
- Capacité de perception et d'analyse (y c. la perception de soi)
- Structure et contrôle de l'entretien
- Réaction face à des difficultés de communication
- Evaluation de l'intervention.

Les éléments suivants sont pris en considération dans l'évaluation du glossaire :

- Respect des directives formelles
- Choix des items
- Structure du glossaire
- Exactitude des définitions
- Gestion des sources
- Compréhensibilité des définitions.

La vérification des compétences aboutit à l'appréciation « acquis » ou « non acquis » de la formatrice ou du formateur de module. L'évaluation

est rédigée sur la base des éléments susmentionnés ; elle est claire et transparente pour de tierces personnes.

Voies de recours et répétition

La vérification des compétences peut être répétée deux fois au maximum. L'institution de formation définit les délais et les modalités de la répétition. Les directives et les critères d'évaluation seront les mêmes que pour la première vérification.

Il est possible de faire opposition à l'appréciation « non acquis » auprès de l'institution de formation dans un délai de 30 jours. L'opposition doit être présentée par écrit et motivée.

L'institution peut prendre les décisions suivantes:

- a) Approbation du bien-fondé du recours (par conséquent appréciation « acquis » pour la vérification des compétences)
- b) Répétition de la vérification
- c) Rejet du recours.

Contre la décision de l'institution, il est possible de présenter un recours écrit et motivé auprès de la Commission qualité dans les 30 jours. Celle-ci vérifie que la procédure s'est déroulée correctement d'un point de vue formel. La procédure de recours est gratuite.

Attestation de module

Pour l'obtention de l'attestation de module, les conditions suivantes doivent être remplies:

1. Participation active aux séminaires (min. 90%)
2. Réflexion sur le processus d'apprentissage personnel
3. Vérification des compétences aboutissant à l'appréciation « acquis »
4. Attestation d'au moins 5 interventions d'interprétariat par téléphone.

L'attestation de module est délivrée par les institutions de formation reconnues par la Commission qualité d'INTERPRET. Elle est valable pendant 6 ans pour l'admission à l'examen professionnel en interprétariat communautaire et médiation interculturelle. La date de référence pour la durée de la validité est celle du dernier jour de formation.

Attestations équivalentes

La Commission qualité décide sur la reconnaissance d'autres titres de formation pour l'admission à l'examen professionnel de spécialiste en interprétariat communautaire et médiation interculturelle. Une liste des titres jugés équivalents pour ce module peut être consultée sur le site Internet d'INTERPRET.

La Commission qualité décide sur la mise en place éventuelle d'une procédure pour l'obtention d'une attestation de compétences équivalentes.

Dispositions complémentaires

Des dispositions complémentaires concernant la réalisation du module sont définies dans les lignes directrices destinées aux institutions de formation.