

Guide de la collaboration avec les interprètes communautaires

En quoi cela vaut-il la peine de travailler avec des interprètes communautaires ? A qui s'adresser pour faire appel à leurs services ? Et qu'entend-on exactement par interprétariat communautaire ? Le guide pratique que vous avez sous les yeux répond aux diverses questions que vous pouvez vous poser sur le recours aux interprètes communautaires. Destiné à aider les autorités et les acteurs publics à définir et à développer, en fonction des besoins, la collaboration avec les interprètes communautaires, il a été élaboré dans le cadre de l'étude consacrée à l'importance de l'interprétariat communautaire dans les institutions de la collaboration interinstitutionnelle (CII)¹.

Utilité de l'interprétariat communautaire

Dans quelles situations l'intervention d'un interprète communautaire se justifie-t-elle ?

Très variable d'une institution à l'autre, le recours aux interprètes communautaires se justifie tout particulièrement dans les situations suivantes :

- premier entretien et entretiens de clarification (pour communiquer au client ses droits et obligations, par ex.) ;
- entretiens exigeants ;
- entretiens au contenu complexe (très spécialisé, très technique) ;
- entretiens sur des questions personnelles ou de santé et entretiens à forte charge émotionnelle ;
- entretiens réunissant plus de deux parties (professionnel, client, professionnels d'autres institutions impliquées, famille et amis) ;
- entretiens avec un adolescent et ses parents allophones ;
- entretiens à teneur contraignante (droit d'être entendu) ;
- entretiens d'orientation.

En quoi cela vaut-il la peine de faire appel aux interprètes communautaires ?

De nombreux arguments, techniques comme économiques, plaident en faveur d'un recours ciblé et adéquat aux services d'interprètes communautaires, par comparaison notamment à la prestation d'un auxiliaire à la traduction (parent ou ami du client, par ex.), solution souvent utilisée en pratique :

- Les professionnels qui travaillent avec des interprètes communautaires remplissent leurs missions de conseil et d'information plus efficacement et de manière plus ciblée (communication plus claire et plus simple, même lorsqu'il y a plus de deux interlocuteurs ; instauration d'une relation de confiance ; réduction du potentiel de frustration ; réelle coopération).

¹ INTERPRET, Lena Emch-Fassnacht (2016) : L'importance de l'interprétariat communautaire dans les institutions de la collaboration interinstitutionnelle (CII) : pratique actuelle et recommandations formulées à partir de treize cas étudiés. Étude réalisée sur mandat du Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) à l'intention des comités nationaux CII. Berne : INTERPRET

- Ciblée et adaptée aux besoins, l'intervention d'un interprète communautaire professionnel permet d'accroître l'efficacité du travail de conseil (elle évite d'avoir à multiplier les entretiens et les appels téléphoniques sur un même sujet et réduit le risque de malentendus et les passages à vides).
- Les professionnels qui font appel aux interprètes communautaires peuvent avoir confiance en la qualité de l'interprétariat (traduction fidèle à la fois au sens et à la lettre, dans les deux sens et in extenso des propos échangés, distance professionnelle, garantie de la protection des données et secret professionnel).

Faire appel à un interprète communautaire : informations pratiques

A qui dois-je m'adresser si j'ai besoin d'un interprète communautaire ?

Vous pouvez vous adresser au service d'interprétariat de votre région. Les services d'interprétariat régionaux (listés sur http://www.inter-pret.ch/fr/interkulturell-dolmetschende-finden_0/interkulturell-dolmetschende-finden-5.html) mettent à votre disposition des interprètes communautaires professionnels dans pas moins de 70 langues.

Comment choisir entre interprétariat par téléphone et interprétariat sur place ?

La présence physique de l'interprète communautaire est utile pour les entretiens planifiables et substantiels au contenu complexe et susceptible d'avoir des incidences sur le plan émotionnel, voire « culturel ».

Des interprètes communautaires professionnels sont également disponibles par téléphone pour des interventions imprévues et non planifiables. L'interprétariat par téléphone se prête particulièrement bien aux cas d'urgence et aux entretiens simples et brefs.

Comment préparer un entretien impliquant un interprète communautaire ?

Les services d'interprétariat régionaux et INTERPRET se tiennent à votre disposition pour tout renseignement.

Lorsqu'une intervention est prévue, le professionnel doit la planifier en tirant au clair les points suivants (avant de prendre contact avec le service d'interprétariat de sa région) :

- Quels langues ou dialectes les participants à l'entretien (ou leurs parents) parlent-ils et d'où ces personnes viennent-elles exactement ?
- Combien de temps durera l'entretien, compte tenu du fait qu'avec l'interprétariat la discussion peut prendre plus de temps ?
- Où l'entretien aura-t-il lieu, sachant que l'idéal est un endroit calme, suffisamment vaste et permettant à chacun de trouver sa place ?
- Y a-t-il des informations importantes qui peuvent être communiquées à l'interprète communautaire (sur le contenu de l'entretien, sur son cadre, sur les participants) ?

La planification de la collaboration avec l'interprète communautaire doit être la plus simple possible et faire gagner un maximum de temps au professionnel, ce qui nécessite une bonne coordination de la procédure de commande et des processus internes.

A quoi le professionnel que je suis doit-il veiller pendant l'entretien ?

Les professionnels peuvent contribuer de façon déterminante à la réussite de la collaboration avec les interprètes communautaires, par exemple en leur transmettant préalablement les informations décisives, en discutant brièvement avec eux avant ou après l'entretien, en dirigeant l'entretien en connaissance de cause, en utilisant un langage facile à comprendre et en faisant suffisamment de pauses.

Les services d'interprétariat régionaux et INTERPRET tiennent en outre divers documents d'information et supports de formation à leur disposition.

Comment l'interprétariat communautaire est-il financé ?

Les autorités trouvent diverses solutions. L'étude citée plus haut a montré que la loi prévoyait en principe des possibilités de financement.

Une question de qualité

L'offre professionnelle d'interprétariat communautaire

Dans quels domaines les interprètes communautaires sont-ils sollicités ?

- Ecole : écoles primaires, écoles spéciales, instituts psychosociaux
- Santé : hôpitaux, établissements psychiatriques, services médicaux régionaux, instituts d'expertise privés, centres de rééducation et de thérapie
- Sécurité sociale et formation/travail : services sociaux (aide sociale, autorités de protection de l'enfant, autorités de protection de l'adulte, consultations parents-enfants, aide aux victimes, etc.), services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (gestion de cas « formation professionnelle »), offices régionaux de placement, offices AI cantonaux, Suva
- Autres : justice et tribunaux, autorités compétentes en matière d'asile, police, offices d'état civil

Qu'est-ce que l'interprétariat communautaire ?

L'interprétariat communautaire désigne la traduction orale (en règle générale consécutive) de ce qui se dit dans une langue vers une autre, compte tenu de l'origine sociale et culturelle des interlocuteurs. Il en résulte une situation de dialogue, c'est-à-dire une discussion entre trois parties (quel que soit le nombre de participants). L'interprète communautaire peut intervenir sur place ou par téléphone.

Qui sont les interprètes communautaires et quelles sont leurs qualifications ?

Les interprètes communautaires sont généralement issus de la migration. Ils possèdent des connaissances attestées d'au moins une langue officielle et d'au moins une langue d'interprétariat. Maîtrisant les techniques de base de l'interprétariat consécutif, ils connaissent aussi la terminologie de base dans les domaines de la formation, de la santé et du social et sont en mesure d'exposer des faits et des contextes de manière compréhensible et adaptée aux destinataires. Leur travail repose sur un code professionnel qui définit tant les principaux aspects de leur attitude fondamentale et de leurs droits et devoirs que leurs compétences professionnelles.

Les interprètes communautaires professionnels peuvent atteindre les niveaux de qualification suivants :

- le certificat INTERPRET d'interprète communautaire ;

- le brevet fédéral de spécialiste en interprétariat communautaire et médiation interculturelle.

Les offres non professionnelles (sans assurance-qualité)

Qui sont les auxiliaires à la traduction ?

Ce sont le plus souvent des membres de la famille ou des amis du client, qui maîtrisent plus ou moins la langue de leur pays de provenance et la langue officielle concernée. Ils ne possèdent toutefois aucune qualification en matière d'interprétariat. Aucune garantie ne peut donc être donnée sur la qualité de la traduction (ni sur le plan linguistique ni sur le plan technique ; rien ne permet non plus d'être sûr que la traduction est complète et adaptée).

Qui sont les interprètes ad hoc ?

Ce sont des employés d'une institution qui disposent les connaissances linguistiques requises. Ils ne possèdent toutefois aucune qualification en matière d'interprétariat. Aucune garantie ne peut donc être donnée sur la qualité de la traduction. En revanche, ils sont en principe formés dans le domaine concerné, c'est-à-dire qu'ils en connaissent les spécificités techniques et opérationnelles.

Pourquoi les enfants et les adolescents ne peuvent-ils pas jouer le rôle d'auxiliaire à la traduction ?

D'une part, parce que les enfants et les adolescents ne sont généralement préparés ni à la tâche délicate et exigeante à accomplir, ni à la responsabilité qui va de pair ; d'autre part, parce qu'une situation de dialogue implique un changement de rôles, susceptible de perturber la dynamique familiale et sociale. On ne peut dès lors que déconseiller cette pratique.

Vous avez besoin d'aide ou souhaitez en savoir plus ?

- INTERPRET (Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle) : www.inter-pret.ch, tél. : 031 351 38 28
- Services d'interprétariat régionaux (listés par région) : http://www.inter-pret.ch/fr/interkulturell-dolmetschende-finden_0/interkulturell-dolmetschende-finden-5.html
- TRIALOG (plate-forme de formation pour l'interprétariat communautaire) : <http://trialog.inter-pret.ch>