



Le triadique Santé

Guide de collaboration avec les interprètes communautaires

Impressum

INTERPRET

Association suisse pour l'interprétariat
communautaire et la médiation interculturelle
Monbijoustrasse 61, 3007 Berne
Téléphone : 031 351 38 28, fax: 031 351 38 27
coordination@inter-pret.ch
www.inter-pret.ch

Illustrations et mise en page

Francisco Rojas et Diobe Wyss, www.tatort.be

Impression

Bubenberg Druck und Verlag

©INTERPRET, 2011

Le triologue Santé

Guide de collaboration avec les interprètes communautaires

Sommaire

Préface	3
Avant-propos	4/5
Définition des termes employés	6
L'interprétariat communautaire	8
Voilà pourquoi le recours à des interprètes communautaires est avantageux	9/10
Du dialogue au trialogue	12/13
Déroulement du trialogue	14-17
Avant l'entretien	
Début de l'entretien	
Pendant l'entretien	
Après l'entretien	
Aspects essentiels de la collaboration	19-21
L'interprétariat téléphonique	22/25
Les solutions d'urgence	26/27
L'interprétariat ad-hoc	
Les solutions internes des hôpitaux	
Le recours aux proches du/de la patient-e comme interprètes ad-hoc	
Formation et assurance qualité	28/39
Bibliographie	31
Adresses et liens	32/33
INTERPRET	
OFSP	
ODM	
Service national d'interprétariat téléphonique / AOZ Medios	

Comprendre et se faire comprendre est important pour la santé et est une condition élémentaire pour une bonne collaboration dans les soins de santé.

Préface

Des études scientifiques le montrent : comprendre et se faire comprendre est important pour la santé. Celui ou celle qui ne parle aucune langue nationale a une santé moins bonne et un psychisme moins équilibré que la population locale. Une proportion de migrant-e-s vivant en Suisse est confrontée à des problèmes de compréhension, à des difficultés d'intégration et présentent un mauvais état de santé, et ceci dans une dynamique de réciprocité.

Le programme national « Migration et santé » vient en réponse à cette réalité et est mis en œuvre de 2002 à 2013 par l'Office fédéral de la santé publique avec la participation de plusieurs partenaires. L'un des axes de ce programme est la compréhension interculturelle pour permettre aux personnes allophones et défavorisées au niveau socio-économique l'accès à des prestations de qualité de façon équitable. Aujourd'hui, la Suisse compte environ 200 000 personnes qui ne comprennent ni une langue nationale ni l'anglais. S'y cela S'y ajoute une proportion non négligeable de personnes qui ont la maîtrise de la langue pour les discussions courantes du quotidien mais qui ont besoin d'un soutien linguistique dès qu'il s'agit d'explications complexes du domaine de la santé. Les barrières linguistiques peuvent en effet constituer un obstacle à la prévention et au traitement de maladies et d'accidents ou dans le pire des cas, empêcher le succès d'un traitement.

Les professionnel-le-s de notre système de santé sont confronté-e-s à ces défis dans leur quotidien professionnel. Ils ont souvent à faire aux migrant-e-s et doivent répondre aux besoins de personnes d'origines diverses, ce qui nécessite parfois le recours à un-e interprète pour garantir une compréhension adéquate.

Le présent guide résume les connaissances essentielles sur le thème de la compréhension interculturelle, explique les notions fondamentales et montre comment organiser de façon optimale les entretiens impliquant un-e interprète communautaire.

J'espère que la lecture de ce guide contribuera à l'allègement de votre travail. Je vous remercie pour votre engagement et vous souhaite beaucoup de succès.

Thomas Spang
Office fédéral de la santé publique
Responsable du programme national
« Migration et santé » ■

Différentes langues et modes de vie se côtoient au quotidien, ce qui présente un défi pour la pratique professionnelle.

Avant-propos

En 1998 est parue aux hôpitaux universitaires de Genève, la brochure *A mots ouverts*. Elle avait été conçue pour faciliter les premiers contacts entre les médecins et leurs patient-e-s ne parlant que peu ou pas du tout le français. Deux ans plus tard, une version révisée et écrite en allemand est parue sous le titre *Mit andern Worten*. Le guide que vous tenez entre vos mains est en quelque sorte une nouvelle version de ce premier outil d'orientation qui fut très apprécié et beaucoup employé. Son contenu s'appuie pour l'essentiel sur les deux premières publications mentionnées plus haut; toutefois, des changements essentiels ont été adoptés pendant l'élaboration. Ainsi, cette nouvelle version s'adresse explicitement à vous, professionnel-le-s du domaine de la santé, qui êtes aussi les mandant-e-s et utilisateurs/trices de l'interprétariat communautaire. Une édition analogue sera publiée parallèlement à celle-ci et s'adressera, cette fois, explicitement aux interprètes communautaires. Ainsi la pensée de base de *A mots ouverts* comme outil d'orientation au quotidien sera appliquée de manière encore plus efficace et plus ciblée.

La rencontre de différentes langues dans un même espace n'est pas un phénomène nouveau.

La nouveauté, ce sont les changements rapides de la composition des différentes langues, le nombre et la variété des modes de vie qui se côtoient dans ce même espace, au même moment.

Le quotidien des professionnel-le-s de la santé est lui aussi fait de rencontres. Et l'essentiel de leurs prestations consiste en effet à saisir et à comprendre les explications des patient-e-s afin de choisir – en collaboration avec ces derniers – les mesures adaptées à leurs situations. Il est cependant difficile, lorsque la communication directe est à peine possible, de mener à bien les entretiens dans les services de soins, les urgences ou pendant les thérapies.

C'est pour répondre aux besoins des secteurs du social, de la formation et de la santé que le métier d'interprète communautaire s'est développé au cours des 15 dernières années. Sous la conduite de l'association INTERPRET, des standards de qualité et de formation ont été définis et le certificat suisse INTERPRET a ainsi vu le jour en 2004. Jusqu'en 2010, plus de 600 interprètes communautaires ont obtenu ce certificat après une formation en cours d'emploi de deux modules, ou suite à une procédure de validation des acquis.

Il existe depuis 2009 un brevet fédéral, qui se fonde sur le certificat et s'obtient après un examen professionnel. Le certificat et le brevet fédéral sont non seulement des index d'assurance qualité et de professionnalisation du métier, mais également une reconnaissance de la compétence et du professionnalisme des interprètes communautaires.

D'importantes avancées ont été réalisées ces dernières années, dans le but d'améliorer l'égalité des chances au sein du système de santé. Pour ne citer que quelques exemples : le projet Migrant-Friendly Hospitals MFH dans le cadre de la stratégie fédérale en matière de migration et de santé (2002-2007 et 2008-2013) ; l'intégration d'une option de compétence transculturelle à la formation de base ou à la formation continue des professionnel-le-s de la santé ; la collaboration institutionnalisée entre certains hôpitaux et services d'interprétariat pour réglementer les coûts, les prestations et les contrats de prestations.

A l'échelle communale et cantonale, des ordonnances et des concepts d'intégration ont été développés pour une concrétisation de la promotion de l'intégration, mais aussi pour apporter une contribution à l'égalité des chances.

La politique d'intégration se compose à la base d'offres et de services, mais aussi d'exigences. Les migrant-e-s sont tenu-e-s pour leur part d'apprendre une des langues officielles, ce qui est sans nul doute judicieux. Seulement, c'est un processus qui peut, en certaines circonstances, prendre du temps. C'est ainsi que vous vivrez souvent dans votre quotidien professionnel des situations dans lesquelles vous ne pourriez effectuer votre travail soigneusement et avec la qualité requise sans l'intervention d'un-e interprète communautaire.

Toutes ces évolutions et ces expériences recueillies sur le terrain ont trouvé écho dans ce guide, qui est le résultat d'un travail de collaboration et de réflexion mené par des interprètes communautaires, des professionnel-le-s de la santé et des formateurs/trices. Elle se base notamment sur les expériences recensées dans la pratique par la Commission qualité INTERPRET.

Un grand merci à toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont contribué à l'élaboration de ce nouveau guide. Il s'agit, comme mentionné, des membres de la Commission qualité INTERPRET, tout particulièrement Mme Nicole Weiss, ainsi que des professionnel-le-s de la santé et des interprètes communautaires. Merci également à l'Office fédéral de la santé publique, notamment à Mme Michèle Baehler et à M. Thomas Spang, pour leur soutien et leurs critiques tout au long du processus de rédaction. La plus haute gratitude va à l'endroit des auteurs de *A mots ouverts / Mit andern Worten*, MM. Alexander Bischoff et Louis Loutan, qui ont apporté la contribution la plus importante à ce nouveau guide. Leur œuvre, mais surtout leur disponibilité et leur ouverture d'esprit face à la modification complète faite à « leur » brochure méritent une énorme reconnaissance.



Les interprètes communautaires sont des spécialistes de l'interprétariat en situation de trialogue.

Définition des termes employés

Population allophone : un cinquième de la population vivant en Suisse est d'origine étrangère. On désigne par population allophone l'ensemble des personnes dont la langue maternelle n'est pas une langue officielle locale et qui ne parlent pas une langue officielle locale ou l'anglais ni à la maison, ni sur leur lieu de travail ou à l'école.

Professionnel-le-s : c'est vous, en tant qu'acteur professionnel ou actrice professionnelle du secteur sanitaire : médecin, psychologue, personnel soignant, thérapeute, assistant-e social-e et toute autre personne qui encadre des patient-e-s allophones, que ce soit dans un cadre hospitalier ou ambulatoire.

Interprètes communautaires : ce sont des spécialistes de l'interprétariat en situation de trialogue. L'interprétariat peut avoir lieu de façon « directe », dans une situation de trialogue en face-à-face, dans laquelle l'interprète communautaire est physiquement présent-e, mais il peut aussi se faire sous la forme d'un interprétariat téléphonique.

Patient-e-s : ce terme désignera en première ligne les personnes malades issues de la migration.

Trialogue : c'est un entretien entre le professionnel (vous) et le/la patient-e, avec implication d'un-e interprète communautaire. Ce concept ne tient pas compte du nombre d'interlocuteurs/trices (p. ex. plusieurs professionnel-le-s). Le mot entretien est employé ici comme hyperonyme de toutes les situations du quotidien professionnel médical telles qu'une anamnèse, un examen, une consultation, un traitement, une thérapie, etc.

En règle générale, les trois parties sont toutes physiquement présentes dans un trialogue, donc y compris l'interprète communautaire. Il est dans ce cas aussi question d'interprétariat communautaire en face-à-face. Depuis le 1^{er} avril 2011, il existe, en complément à cette offre, le service national d'interprétariat téléphonique. Ce service implique pour les interprètes les mêmes règles professionnelles, en dehors du fait qu'ils/elles travaillent essentiellement par téléphone.

Les caractéristiques, les avantages et les inconvénients ainsi que les critères d'intervention des deux formes de trialogue seront présentés plus en détails plus tard dans ce guide.





L'interprétariat communautaire contribue au succès du traitement.

Le terme « interprétariat communautaire » marque une différence avec l'interprétariat de conférence et souligne les aspects interculturels du métier.

L'interprétariat communautaire

Les interprètes communautaires sont des spécialistes de la traduction orale en situation de dialogue. Ils/elles assurent la compréhension réciproque entre des interlocuteurs de langues différentes. Ils/elles interprètent en tenant compte du contexte culturel, ethnique, régional (ville/campagne) et social des participant-e-s à l'entretien. Un interprétariat peut aller bien au-delà de la simple traduction d'un mot, bien que la fidélité à l'information en demeure le maître-mot. Les interprètes communautaires, en effet, gardent à l'esprit le contexte socioculturel des parties. Les interlocuteurs/trices pourront de ce fait se comprendre en dépit de leurs différences linguistique, sociale et culturelle et cela même dans des situations complexes. L'assurance ainsi acquise va offrir de meilleures perspectives aux interlocuteurs/trices pour le déroulement de leur entretien.

Les interprètes communautaires peuvent, avec votre accord préalable en tant que responsable de l'entretien, intervenir pour éclaircir des malentendus ou apporter des compléments d'informations nécessaires à la compréhension réciproque.

En effet, ils/elles détiennent non seulement des connaissances linguistiques adéquates dans la langue officielle locale et dans celle d'interprétariat, mais bénéficient également de connaissances dans leurs domaines d'intervention (santé, formation et social) et de compétences en médiation culturelle.



Les barrières linguistiques peuvent conduire à un excès, un déficit voire une erreur dans les soins apportés aux patient-e-s allophones.

Voilà pourquoi le recours à des interprètes communautaires est avantageux

En transférant le contenu d'un message d'une langue vers une autre, l'interprète communautaire est un passeur entre les rives de deux mondes (linguistiques), un passeur de sens. La prestation de l'interprète permet le déchiffrement de non-dits culturels. Ces derniers peuvent en effet être pertinents dans l'univers de la santé, par exemple dans la conception de la maladie et de la santé, ou dans la perception des rôles et aussi pour les chances de réussite d'une consultation ou d'un traitement. Dans son rôle de passeur, l'interprète communautaire assure la compréhension réciproque, une condition fondamentale pour une confiance réelle.

En 2009, une étude sur les coûts et le rôle des interprètes communautaires au sein du système de santé avait mené aux conclusions suivantes : les prestations d'interprètes généraient à court terme des coûts supplémentaires. Ces coûts cependant étaient compensés à long terme par une réduction des dépenses du système sanitaire, de l'économie et de la société. Cette étude a en effet permis de constater que les barrières linguistiques pouvaient conduire à un excès, un déficit voire une erreur dans les soins apportés aux patient-e-s allophones.



La conséquence de ce phénomène est la génération de surcoûts pour le secteur de la santé publique car,

- les patient-e-s allophones s'orientent plutôt vers les hôpitaux que vers les cabinets médicaux ;
- la rapidité des prestations médicales est ralentie par la difficulté de compréhension, ce qui prolonge la durée des consultations ;
- un-e professionnel-le de la santé n'est plus sûr-e de lui lorsqu'il/elle se retrouve avec un-e patient-e qui ne le comprend pas, ce qui l'induit souvent à prescrire des séjours hospitaliers inutiles, des hospitalisations trop longues ou des consultations répétées ;
- malgré les entretiens d'anamnèse, il reste toujours difficile de déterminer quels diagnostics il convient de poser de sorte que bien trop d'exams techniques sont effectués, tels que la radiologie ;
- à cause des barrières linguistiques, les traitements médicaux antérieurs ne sont pas clairement expliqués de sorte que les mêmes analyses médicales ou interventions sont répétées plusieurs fois dans certains cas ;
- les patient-e-s allophones ne peuvent décrire de façon adéquate les symptômes de leur maladie et la probabilité d'un diagnostic inapproprié et donc d'un traitement inutile est alors élevée ;
- les consultations et le traitement inadéquat suivent leur cours et la relation médecin-patient-e en souffre, avec pour résultat un changement répété de médecin.

L'investissement dans les prestations d'interprètes communautaires se rentabilise dans la dispensation des soins médicaux. En plus de cela,

- le recours à des interprètes communautaires assure aux patient-e-s issu-e-s de la migration un accès non-discriminatoire aux soins de santé et garantit un consentement éclairé ;
- vous obtenez une meilleure participation des patient-e-s aux traitements (observance) et une plus grande satisfaction des patient-e-s ;
- vous profitez en tant que professionnelle du savoir de l'interprète communautaire et recueillez ainsi des informations supplémentaires essentielles.





L'interprétariat communautaire instaure un climat de confiance.

Selon le contexte, les objectifs et le sujet de l'entretien, le rôle de l'interprète communautaire peut revêtir une importance différente.

Du dialogue au triologue

Si des différences linguistiques peuvent compromettre la compréhension directe entre les parties, le recours à un-e interprète communautaire s'impose. Alors qu'un-e interprète de conférence reste presque invisible et a pour mission de traduire les discours prononcés le plus précisément possible, l'interprète communautaire participe à une communication triangulaire, à un triologue. Il/elle a sa place en tant qu'interlocuteur/trice et il s'installe et se développe un partenariat professionnel entre vous et l'interprète.

Selon le contexte, les objectifs et le sujet de l'entretien, le rôle de l'interprète communautaire peut revêtir une importance différente. Ils/elles peuvent endosser différents

rôles de communication dans le triologue et délivrer différents types d'interprétariat :

- **la traduction mot-à-mot (ou littérale)** met au centre le discours prononcé : le rôle de l'interprète communautaire est dans ce cas proche de celui de l'interprète de conférence ;
- **la traduction axée sur la médiation interculturelle** éclaire, avec votre accord et en complément de la traduction mot-à-mot, le discours de son contexte socioculturel. L'interprète communautaire fait donc, à un degré moindre ou élevé, une médiation interculturelle ;

- **la traduction de porte-parole** met l'accent sur les sollicitations des patient-e-s et leur assure un soutien : l'interprète communautaire devient dans une certaine mesure l'avocat-e des patient-e-s. Cette fonction s'ajoute, avec votre accord, à la fonction de traduction en tant que telle.
- **la co-thérapie** : l'interprète communautaire porte une co-responsabilité dans l'entretien, car au-delà de l'interprétariat, il/elle intervient, avec votre accord, sous une forme active en tant que co-thérapeute.

Dans la plupart des cas, les deux premiers types d'interprétariat se prêtent le mieux aux objectifs visés par le trialogue. Ils correspondent le plus à la conception générale de la fonction d'interprétariat communautaire et se conforment le plus facilement à la déontologie des interprètes communautaires, qui met un accent particulier sur l'impartialité et la transparence. Mais cela n'empêche pas que les autres formes conduisent au succès dans des cas spécifiques : ces formes exigent cependant des compétences correspondantes de la part de l'interprète concerné-e et leur application ne sera possible qu'après une discussion préalable et en présence d'une confiance réciproque.

Vous avez, en tant que professionnel-le, la direction de l'entretien. C'est à vous de décider en accord avec l'interprète communautaire du rôle voire du type d'interprétariat qui convient au mieux à la situation. Ce rôle peut évoluer pendant l'entretien suivant la situation.

Il est alors primordial que ce changement soit voulu par et compréhensible pour toute-s les interlocuteurs/trices.

Les différents types d'interprétariat permettent une communication variée et adaptée aux besoins. Toutefois, le choix et l'utilisation en toute transparence du type d'interprétariat qui s'accorde le mieux aux exigences de la situation et tient compte des dispositions et des besoins des participant-e-s vont nécessiter, de votre part et de la part de l'interprète, beaucoup d'expérience et de professionnalisme. C'est sur ces aspects notamment que s'appuient la formation et le perfectionnement des interprètes communautaires. Vous pouvez, vous aussi, vous perfectionner en vue de votre collaboration avec des interprètes, de sorte que tout le potentiel du trialogue soit exploité de façon optimale.



Dans un trialogue, l'entretien est élargi à une troisième personne. Cela a une influence sur l'organisation (définition et planification du mandat d'interprétariat) et sur le déroulement même de l'entretien.

Déroulement du trialogue

Les conseils pratiques qui suivent servent d'orientation pour une organisation et une collaboration réussies avec l'interprète communautaire, et représentent en quelque sorte la partie centrale de ce guide.

Avant l'entretien

Vous avez décidé de faire intervenir un-e interprète communautaire. Ceci impose quelques questions d'organisation :

- *Quelles sont les langues parlées par les participant-e-s et quelle est la paire de langues demandée ?*

Cette question apparemment banale nécessite souvent une vérification minutieuse. Car solliciter une interprète parlant arabe pour une patiente de nationalité irakienne peut s'avérer incorrect malgré la juste association Irakienne = parlant l'arabe. Cette interprète ne pourra pas communiquer avec une patiente kurde de nationalité irakienne (= qui parle le kurde) si celle-ci ne maîtrise pas l'arabe.

- *Quelle importance ont l'âge, le genre ou l'origine régionale pour le/la patient-e et l'interprète qui vont se côtoyer ?*

Ce qui paraît normal dans notre usage social peut dans certaines situations mettre en difficulté le/la patient-e et/ou l'interprète.

- *Quand et pendant combien de temps l'entretien aura-t-il lieu ?*

Un entretien en trialogue demande plus de temps qu'un entretien à deux. Il faut en plus de cela prévoir un entretien préalable et un entretien de fin d'intervention avec l'interprète.

- *Où aura lieu l'entretien ?*

Est-ce que le cadre usuel pour ce type d'entretien convient pour cet entretien concret en trialogue ? Ou bien le sujet de l'entretien annonce-t-il difficile et va probablement exiger un environnement spécial voire une pause ou des éléments pour détendre l'atmosphère (verre d'eau, ouverture des fenêtres, etc.) ?

- *Où est-ce que je trouve 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 institution.

Le service professionnel d'interprétariat de votre région saura vous assurer les services d'un-e interprète professionnel-le expérimenté-e. Vous pouvez aussi chercher sur Internet l'adresse d'un-e interprète certifié-e.

Vous trouverez la liste des services professionnels ainsi que la banque de données sur les interprètes communautaires certifié-e-s sur le site d'INTERPRET: www.inter-pret.ch

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

Informez-vous sur le règlement interne, les possibilités de financement et les procédures. Vous recevrez de plus amples informations auprès du service professionnel d'interprétariat de votre région.

La réussite du triologue dépend en grande partie d'une préparation soignée et commune. Veuillez prévoir un **entretien préalable** avec l'interprète communautaire pour discuter **ensemble des points suivants** :

- 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 ;
- expliquez à l'interprète comment vous envisagez la collaboration et la répartition des rôles ;
- précisez avec l'interprète le type d'interprétariat (voir plus haut) qui convient et priez-le/la dans tous les cas de relever la tonalité émotionnelle des mots qui seront employés ;

- informez-vous auprès de l'interprète pour savoir s'il existe des habitudes culturelles particulières qui doivent être prises en compte pendant l'entretien ;
- prévoyez assez de temps. L'interprète doit en outre être informé-e sur la durée prévue pour l'entretien ;
- réglez les questions administratives si nécessaire.

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 placement en triangle contribue à définir les rapports entre les parties : vous pourrez garder le contact visuel direct avec le/la patient-e et l'interprète communautaire pourra quand même être pleinement associé-e à l'entretien malgré son rôle « neutre ».
- **Les présentations.** Présentez-vous, présentez l'interprète et adressez-vous toujours directement au patient. Définissez les rôles et soulignez que vous et l'interprète êtes tenu-e-s par le secret professionnel.



Par exemple : « Nous avons avec nous Mme X, elle est interprète communautaire. Elle parle votre langue et va interpréter tout ce qui va se dire. Elle va nous aider à mieux nous comprendre. Tout ce qui sera dit dans cette pièce restera entre nous. Mme X et moi sommes tenus au secret professionnel. »

- **Le consentement.** Il est important de s'assurer le consentement du/de la patient-e pour le choix de l'interprète, compte tenu du risque potentiel de conflits d'intérêts et des conditions de base requises pour une bonne collaboration (appartenance à différents groupements, différences sociales ou ethniques, genre, âge, hiérarchie, etc.). Si le/la patient-e est contre la présence à l'entretien d'un-e interprète donné-e, il/elle doit avoir la possibilité de dire non. L'interprète communautaire a aussi le droit de refuser sa participation à un entretien donné.

Pendant l'entretien

- **La direction de l'entretien.** Vous êtes responsable du déroulement de l'entretien. L'entretien risque de dévier et de ne se dérouler plus qu'entre l'interprète et le/la patient-e ou entre vous et l'interprète. Veillez à ne pas perdre de vue les objectifs de l'entretien ou à vous décharger de la direction de l'entretien.
- **L'emploi de la forme directe et le contact visuel.** Adressez-vous au/à la patient-e à la forme directe. Quand vous lui parlez, regardez-le lui et pas l'interprète. Demandez par exemple : « Vous avez mal où ? » au lieu de « Il a mal où ? » L'interprète va pour sa part employer la première personne du singulier, pour transmettre les propos du/de la patient-e : « Je fais des cauchemars toutes les nuits » et non « Il dit

qu'il a des cauchemars toutes les nuits ».

- **La compréhension.** Assurez-vous régulièrement que le/la patient-e comprend tout et que vous aussi, vous le/la comprenez bien. N'hésitez pas à répéter la réponse d'un-e patient-e pour vous assurer que vous l'avez bien saisie (« Si j'ai bien compris, vous ... »), ou à demander au/à la patient-e de reformuler ce que vous avez déjà dit. Si vous faites preuve de compréhension dans une situation complexe ou confuse, vous aurez alors de bonnes chances d'éliminer l'embarras qui pouvait régner dans la pièce.
 - **La motivation.** Encouragez le/la patient-e à prendre la parole et à poser des questions et évitez un comportement paternaliste. Il se peut que le/la patient-e ne soit pas habitué-e à s'entretenir sur pied d'égalité avec un-e professionnel-le et qu'il/elle ose à peine à poser des questions. Exprimez clairement que les questions sont bienvenues et que vous êtes prêt-e à apporter des explications supplémentaires.
 - **La patience.** Faites preuve de patience, car l'interprétation demande du temps. Une traduction correcte exige de l'interprète parfois de longues explications. Il/elle interprète littéralement aussi longtemps que des mots équivalents dans l'autre langue le lui permettent.
- Souvent cependant, il/elle est 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.** Formulez des questions claires et concises ! Faites des commentaires courts ! Arrêtez-vous toutes les deux-trois phrases pour laisser le temps à

l'interprète de traduire ce que vous venez de dire.

Évitez le jargon médical et les abréviations ! L'interprète vous informera s'il/elle constate que le/la patient-e ne comprend pas bien vos paroles ou qu'un terme médical lui échappe. Avec votre accord, l'interprète donnera des explications complémentaires.

- **Les éléments non-verbaux.** Pendant le dialogue – lorsque le/la patient-e ou l'interprète a la parole – profitez-en pour observer le non-verbal. Puisque la communication directe n'est pas possible, l'observation de l'autre gagne en importance. Le ton de la voix, l'expression du visage, l'attitude corporelle et les mouvements : ce sont là autant d'expressions qui ne demandent qu'à être décelées, interprétées et comprises.

Après l'entretien

L'idéal est de non seulement vous préparer ensemble avec l'interprète communautaire lors de l'entretien préalable, mais aussi de prendre quelques instants pour un entretien de fin d'intervention. Celui-ci permet de traiter des questions encore ouvertes, d'échanger et se donner un feed-back réciproque.

- **Le résumé et la vérification.** Passez l'entretien en revue, ensemble avec l'interprète. C'est le moment de clarifier toute ambiguïté et de poser des questions sur le comportement du/de la patient-e et de chercher à donner un sens aux observations faites. Ce devrait être aussi le lieu pour discuter des considérations culturelles et des présuppositions.

- **Le feed-back.** Comment s'est passé l'entretien ? Qu'est-ce que vous ou l'interprète avez constaté ? Quels aspects méritent d'être améliorés ?
- **Le débriefing.** Une des particularités de l'entretien est qu'il expose l'interprète à une situation à risque. En effet, des sujets difficiles tels qu'un décès, une histoire traumatisante, une fuite périlleuse, etc. peuvent considérablement affecter l'interprète, surtout si il/elle a elle-même vécu des expériences semblables. Donnez-lui pour cela l'occasion de partager avec vous ses sentiments, ses émotions juste après l'intervention en dialogue.
- **Les annotations.** Inscrivez dans le dossier médical du/de la patient-e que vous avez eu recours à un-e interprète, inscrivez-y son nom, ses coordonnées (numéro de téléphone, service professionnel d'interprétariat). Ainsi vous pouvez vous assurer que le/la même interprète sera sollicité-e pour votre prochain entretien avec le/la même patient-e.

Le temps que vous accorderez à l'entretien préalable et à celui en fin d'intervention reflétera la qualité de votre collaboration. Vous aurez en la personne de l'interprète communautaire un-e partenaire de qui peut dépendre le succès du traitement apporté à votre patient-e !





L'interprétariat communautaire permet de surmonter les barrières culturelles.

Un bon dialogue dépend fortement de la collaboration avec l'interprète communautaire.

Aspects essentiels de la collaboration

Les aspects qui suivent sont un approfondissement de certains points du chapitre « Déroulement du dialogue ». Ils montrent de quelle manière l'interprète peut vous être utile dans votre travail et de quelle façon vous pouvez à votre tour le/la soutenir dans son rôle pendant le dialogue.

- Vous pouvez déjà au stade de l'entretien préalable aborder la question du **contexte socioculturel** et collecter des informations utiles. Un-e interprète communautaire est un-e expert-e de la

communication interculturelle et peut vous apporter une aide précieuse pour comprendre l'environnement culturel d'où le/la patient-e est originaire. Il/elle peut attirer votre attention sur les usages culturels qui devraient être respectés dans le cadre de l'entretien, sur des comportements spécifiques qu'il faudrait prendre en compte et sur certaines conceptions spécifiques de la maladie et de la santé.



- Une langue révèle beaucoup sur les **conceptions** et les **mentalités**, mais aussi sur les **pratiques** d'usage et les **règles de politesse** en vigueur dans une région linguistique donnée. Ces aspects ont d'une part une influence sur la compréhension des rôles, sur les attentes et sur les formes de collaboration, mais aussi d'autre part sur les aspects pratiques de la communication même. En effet, les pratiques et règles de politesse peuvent considérablement varier d'une région à l'autre. Aussi des précisions reçues avant l'entretien sur les pratiques de salutations adaptées aux origines de votre patient-e peuvent vous être très bénéfiques.

L'interprète peut aider à éviter une situation délicate ou embarrassante en expliquant comment une attitude de respect peut s'exprimer différemment pour un-e patient-e que pour vous.

- Certaines maladies sont dans certaines cultures stigmatisées ou perçues comme incurables et sont **taboues**. Le mot « tuberculose » par exemple peut susciter de grandes émotions chez un patient parce que ce dernier l'associe à un sentiment de honte. Sa conception à lui de la maladie sera peut-être que celui qui en est atteint doit le garder secret et le cacher à son entourage de même que ses consultations chez le médecin.
L'interprète peut vous informer sur d'autres tabous (chaque culture, religion ou classe sociale a ses propres tabous).
- Informez-vous auprès de l'interprète sur la **relation homme-femme** et comment le rapport entre professionnel-le et patient-e de sexe opposé est culturellement perçu. Cela peut revêtir une certaine importance lorsqu'un examen clinique doit avoir lieu.

- Expliquez à l'interprète votre idée de la **collaboration**. Faites-lui par exemple comprendre que vous souhaitez construire avec le/la patient-e une relation de confiance et que celle-ci devrait d'abord exister entre vous et lui/elle. Cela passe par une reconnaissance réciproque du rôle et de la compétence professionnelle de chacun-e. L'interprète a comme vous le souci de bien faire son travail. Il/elle est tenu-e par des droits et des devoirs consignés dans son code professionnel. Une bonne collaboration doit d'abord s'établir et la mise en place d'un climat de confiance demande du temps.

- Vous faciliterez le travail de l'interprète si vous l'informez du **contenu et de l'objectif** de l'entretien et du contexte dans lequel les questions seront posées. Il/elle pourra ainsi observer certaines remarques, explications ou manifestations du/de la patient-e qui pourraient particulièrement vous intéresser. Cela peut être capital lorsque les sujets abordés sont délicats ou douloureux et requièrent une sensibilité toute particulière.

- Discutez avec l'interprète de la **façon de traduire** que vous souhaitez avoir. Il s'agira en général de convenir des éléments suivants :

- **interprétation aussi fidèle que possible**. Une mission difficile ! Cela exige de l'interprète une transmission mot-à-mot de ce qui va être dit tout en conservant le sens global des pensées. Demandez pour cela que toutes les déclarations du/de la patient-e, y compris les propos imagés et les proverbes, vous soient retransmises de la façon la plus exacte possible. L'important en effet est de comprendre la façon dont le/la patient-e construit ses questions et ses réponses. En cas

d'expressions imagées, proverbes, analogies dépendant du contexte, etc. qui sont difficiles à traduire, il reviendra à l'interprète de trouver une formule qui permette de saisir au mieux le sens de ce qu'exprime le/la patient-e.

De même, vous avez le droit d'attendre que vos propos soient fidèlement transmis au/à la patient-e.

Si l'interprète remarque que le/la patient-e n'a pas tout compris, il/elle pourra toujours, avec votre accord, compléter par des explications supplémentaires ;

- **traduction des propos confus ou ambigus.** L'interprète peut être tenté-e d'embellir les propos du/de la patient-e. Il est important de noter les difficultés de compréhension et les incohérences. Il peut en effet y avoir une raison à une façon incohérente et contradictoire de s'exprimer. Un discours confus (empreint de balbutiements, d'incohérences ou d'interruptions) peut être tout autant révélateur qu'un discours clair et structuré ;
- **indication des éléments intraduisibles.** Le fait que des contenus ne puissent être traduits ne dépend pas forcément de la compétence de l'interprète. Au contraire. Un-e bon-ne interprète a le mérite de discerner lorsque deux langues se distancient l'une de l'autre et de le souligner. Montrez à l'interprète que vous reconnaissez cette compétence et que vous l'appréciez ;
- **traduction des remarques agressives.** Les propos provocateurs ne doivent pas être atténués, car la censure des déclarations du/de la patient-e peut compromettre l'entretien thérapeutique.

- Vous êtes responsable du déroulement et de la **direction de l'entretien**. Vous pouvez cependant, et devriez, accorder une certaine liberté tant au/à la patient-e qu'à l'interprète tout en veillant à conserver la direction de l'entretien et à ce qu'aucun-e interlocuteur/trice ne soit exclu-e.

Essayez de conduire l'entretien dans une atmosphère détendue. De l'humour pourrait éventuellement aider à briser la glace et à détendre la situation.

Adressez-vous directement au/à la patient-e et laissez-le/la ressentir que vous le/la prenez au sérieux.





L'interprétariat communautaire permet de clarifier les malentendus.

L'interprétariat téléphonique complète l'offre en interprétariat communautaire en face-à-face.

L'interprétariat téléphonique

Le dialogue avec l'intervention d'un-e interprète communautaire certifié-e est dans beaucoup de cas la forme idéale lorsque le/la patient-e ne dispose pas d'assez de connaissances de la langue officielle locale. Mais il n'est parfois pas possible que l'interprète soit présent-e physiquement à un entretien, pour diverses raisons. C'est dans ces cas-là que l'interprétariat téléphonique vient compléter l'interprétariat communautaire en face-à-face. Dans l'interprétariat téléphonique, l'interprète n'est pas physiquement présent-e, mais il/elle est connecté-e par téléphone avec les interlocuteurs/trices de langues différentes. Depuis le 1^{er} avril 2011, un service national d'interprétariat téléphonique est disponible en Suisse. L'utilité et le bien-

fondé de l'interprétariat téléphonique dans certaines situations ont été démontrés par de longues expériences dans d'autres pays et par différentes études.

L'interprétariat téléphonique est justifié lorsque vous avez besoin dans des délais très brefs d'une courte traduction (par exemple pour arranger un rendez-vous ou transmettre des informations simples).

Dans un cas d'urgence, il est en général difficile d'organiser dans les délais nécessaires un-e interprète en face-à-face.

L'interprétariat téléphonique se prête donc à toutes les situations qui avaient été jusqu'ici comblées par l'intervention d'interprètes ad-hoc (voir page suivante).

Plusieurs facteurs doivent être pris en compte lorsque vous avez recours à un-e interprète par téléphone. L'interprète est dans un tel cas confronté-e à de plus grandes difficultés d'ordre linguistique. Il vous faut donc veiller davantage à faire des phrases courtes et concises (maximum deux phrases à la fois au téléphone), à parler lentement et clairement, à utiliser un langage simple avec le moins de jargon possible. Une autre difficulté qui s'impose à l'interprète est la perte de tout l'aspect non-verbal de la communication ; un fait qui ne doit pas être sous-estimé, justement dans un contexte interculturel.

C'est pourquoi il vous reviendra en tant que professionnel-le d'observer plus que jamais les signaux non-verbaux du/de la patient-e et de les communiquer au besoin à l'interprète.

Le tableau suivant peut vous aider dans votre choix. Il indique à l'aide de plusieurs paramètres les situations dans lesquelles il peut être judicieux d'avoir faire recours à un-e interprète par téléphone et celles où cette forme d'interprétariat n'est pas indiquée.

Critères de décision	L'interprétariat en face-à-face : dans quelle situation ?	L'interprétariat téléphonique : dans quelle situation ?
degré d'urgence	faible	élevé
prévisibilité de l'entretien	bonne	mauvaise
durée de l'entretien	longue	courte
disponibilité de l'interprète en cas d'urgence	à moyen terme	à court terme
degré de complexité, portée/ conséquence pour le/la patient-e, degré d'émotion	plutôt important	plutôt faible
aspects culturels et religieux	nombreux	peu nombreux
anonymat absolu	impossible	possible
rendez-vous de suivi	prévu	pas prévu
	↓	↓
	Interprétariat en face-à-face	Interprétariat téléphonique



L'interprétariat communautaire apporte de la clarté.

En règle générale, les proches et les interprètes ad-hoc ne sont pas en mesure d'endosser le rôle complexe d'interprète communautaire.

Les solutions d'urgence

L'interprétariat ad-hoc

La compréhension dans une situation d'urgence est en général difficile. Si des problèmes de langues viennent s'y ajouter, la difficulté se fait encore plus grande. Dans des cas d'urgences et dans des situations dans lesquelles une traduction non planifiée se fait nécessaire, l'on a en général recours pour des raisons pratiques à des personnes disponibles sur le moment et qui possèdent certaines connaissances linguistiques.

Il s'agit dans la plupart des cas de parents ou d'employé-e-s de l'institution en question ou d'autres personnes là par hasard parlant la langue du/de la patient-e. Les **interprètes profanes** ou **interprètes ad-hoc** offrent une aide précieuse dans ces situations d'urgence. Toutefois, ils/elles ne sont généralement pas formé-e-s pour ce travail et ne peuvent jouer leur rôle avec tout le professionnalisme que la situation exige.

Les solutions internes des hôpitaux

Certains grands hôpitaux et institutions disposent d'une liste d'interprètes ad-hoc internes. De telles listes sont utiles lorsque les collaborateurs/trices ont été formé-e-s en conséquence et que l'institution leur offre un cadre clair et structuré pour l'exercice de cet interprétariat. Mais même dans ce cas, des questions demeurent, telles celles du professionnalisme, de la formation et du perfectionnement. La clarté des rôles, l'assurance qualité et le secret professionnel sont d'autres éléments qui méritent réflexion.

Le recours aux proches du/de la patient-e comme interprètes ad-hoc

Il est, dans certaines cultures, inconcevable qu'un-e patient-e se rende seul-e à une consultation médicale. C'est beaucoup plus dans leurs mœurs que ce dernier se laisse accompagner par ses proches. Et si une personne parmi les accompagnant-e-s parle la langue officielle locale, elle se transforme très vite en interprète. Vous devez en tant que professionnel-le être conscient-e des avantages, mais aussi des limites d'une telle constellation. Lorsqu'un proche fait office d'interprète, il se retrouve souvent à parler à la place du/de la patient-e. Ce qui peut avoir pour conséquence de véritables malentendus et des appréciations complètement fausses. Pendant les consultations, des questions délicates sont souvent posées et auxquelles il est difficile de répondre ouvertement en présence d'un-e enfant, de parents, de proches ou d'ami-e-s. Une telle situation est également embarrass-

sante pour l'interprète ad-hoc. Les proches qui traduisent peuvent difficilement être à la hauteur de la tâche au regard de toutes les difficultés élémentaires qu'impliquent dans ces situations le rôle, la clarté de la fonction, le respect du secret, l'intimité des sujets. Sans oublier le fait qu'ils/elles n'ont pas les capacités professionnelles ni (en général) le niveau de langue requis pour une interprétation de qualité satisfaisante pour des entretiens complexes.

Ce sont autant de raisons pour conclure que l'on devrait autant que possible renoncer à employer des proches comme interprètes ad-hoc !



Le succès ou l'échec d'un dialogue dépend du professionnalisme des participant-e-s.

Formation et assurance qualité

Plusieurs conditions doivent être remplies pour garantir le succès d'un dialogue, c'est-à-dire d'un entretien avec la participation d'un-e interprète communautaire. Une partie essentielle de ces conditions, principalement des aspects organisationnels que vous pouvez influencer directement, a déjà été abordée dans ce guide. La condition fondamentale reste que tou-te-s les participant-e-s (patient-e, interprète et professionnel-le) soient d'accord de travailler ensemble. Il ne faut pas oublier que le succès ou l'échec d'un dialogue dépend du professionnalisme des participant-e-s, plus concrètement de la formation et du perfectionnement de l'interprète et de vous, en tant que responsable de l'entretien.

La formation de l'interprète communautaire, couronnée par le certificat INTERPRET, est une formation en cours d'emploi sur deux modules. Elle comprend des notions de communication interculturelle et des techniques d'interprétariat ainsi que l'analyse des rôles et des fonctions, de même qu'une réflexion sur son propre passé migratoire et de son rôle de passeur. A cela s'ajoutent l'acquisition et l'approfondissement des connaissances pratiques dans les domaines d'intervention (santé, formation et social), dont les concepts et les structures sont mis en rapport avec ceux du pays d'origine de l'interprète.

Pour obtenir le certificat INTERPRET, il faut en outre disposer de suffisamment d'expérience professionnelle. Cette condition est encore renforcée quand il s'agit du brevet fédéral. Le certificat et le brevet sont tous deux des labels de qualité qui ont fait leur preuve dans le milieu professionnel. Ils sont reconnus et acceptés au niveau national. Avec des offres telles que la supervision, l'encadrement et des formations continues, les services professionnels d'interprétariat contribuent à l'assurance qualité. De plus, la révision régulière et la nouvelle accréditation des modules de formation par INTERPRET garantissent un haut niveau de qualité des formations en accord avec les exigences professionnelles des domaines d'intervention.

Vous aussi, vous pouvez vous former ou vous perfectionner en vue d'une bonne collaboration avec l'interprète communautaire. Vous pouvez obtenir auprès des services professionnels d'interprétariat de votre région ou d'INTERPRET des informations sur les possibilités et les offres.

L'exploit dans le dialogue réside dans le processus réciproque et constant d'apprentissage. Tou-te-s les participant-e-s peuvent en effet contribuer à l'amélioration de la qualité de la communication.

Vous y contribuez en tant que professionnel-le :

- en suivant des formations continues pour perfectionner vos compétences transculturelles et votre approche des patient-e-s d'autres pays d'origine ;
- en vous formant dans le domaine de la collaboration avec les interprètes ;
- en apprenant à travailler sans gêne sous le regard d'une tierce personne ;

- en réalisant que vous ne pouvez pas contrôler totalement l'entretien et que vous devez céder une partie de votre pouvoir à l'interprète sans pour autant compromettre votre responsabilité envers le/la patient-e et sans renoncer à diriger l'entretien.

Le patient allophone y contribue :

- en se familiarisant aux habitudes et au système de santé du pays d'accueil ;
- en exprimant ouvertement ses souhaits et ses attentes ;
- en adaptant ses attentes et en n'espérant pas que le/la professionnel-le ou l'interprète communautaire soient la solution à tous ses problèmes.

L'interprète communautaire y contribue :

- en perfectionnant ses connaissances linguistiques et les techniques d'interprétariat ;
- en apprenant les termes spécifiques aux domaines d'intervention dans les deux langues ;
- en connaissant son rôle et en s'adaptant de façon consciente et transparente à tout changement éventuel de rôle ;
- en connaissant ses propres limites ;
- en connaissant son code professionnel et en le respectant.





L'interprétariat communautaire permet
d'éviter les erreurs de traitement.

Bibliographie

Bischoff A., Grossmann F. : Telefondolmetschen im Spital. Basel: Institut für Pflegewissenschaft, 2005.

Calderón-Grossenbacher R. : Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich. Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial. Bern: zu Handen Bundesamt für Migration BFM, 2010.

Calderón-Grossenbacher R. : Ausbildung für interkulturelles Vermitteln. Situationsanalyse bezüglich Definition und Bedarf an Qualitätsstandards sowie Modellen der Durchlässigkeit. Bern: im Auftrag von Interpret, 2008.

Calderón-Grossenbacher R., Bischoff A., Blanchard M. : Vermitteln zwischen Sprachen und Kulturen. Ausbildungs- und Qualitätsstandards sind vorgesehen. Soziale Medizin 2002; 4: 46-47.

Dahinden J., Bischoff A. (Hrsg.) : Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten – Integration der Diversität? Zürich: Seismo, 2010.

Dahinden J. : Finanzierung von Dolmetscherleistungen in öffentlichen Spitälern: Ideen aus anderen Ländern. Neuchâtel: SFM, 2007.

Dahinden J., Chimienti M. : Professionelles Sprachmitteln und interkulturelles Vermitteln im Gesundheits-, Sozial und Bildungsbereich. Theoretische Perspektiven. Neuchâtel: SFM, 2002.

Gehrig M., Graf I. : Kosten und Nutzen des interkulturellen Übersetzens im Gesundheitswesen. Bern: Büro Bass, 2009.

2009. Guex P., Singy P. : Quand la médecine a besoin d'interprètes. Genève : Editions Médecine et Hygiène, 2003.

Lüdi G., Werlen I. : Le paysage linguistique en Suisse. Neuchâtel: Office fédéral de la statistique, 2005.

Rey L. : Des ponts linguistiques pour mieux guérir. L'interprétariat communautaire et la santé publique en Suisse. Berne : Office fédéral de la santé publique, 2011.

Tryleski P., Saban L., Houard D. et al. : Parole de l'autre. L'interprétariat dans l'entretien médical et social. Strasbourg : Migrations Santé Alsace, 2008.

Weiss R., Stuker R.: Interprétariat et médiation culturelle dans le système de soins, rapport de base. Neuchâtel : FSM, Rapport de recherche N° 11, 1998.

Wyssmüller Ch., Kaya B. : Migration und Gesundheit. Übersicht über ausgewählte Fachliteratur. Neuchâtel : SFM, 2010.

Vous trouverez d'autres publications « migration et santé » sur le site Internet de l'Office fédéral de la santé publique.
www.bag.admin.ch



Adresses et liens

INTERPRET

INTERPRET, association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle, est une association indépendante, fondée en 1999.

En sa qualité d'organisation faitière des interprètes communautaires, des services professionnels d'interprétariat et des institutions de formation, INTERPRET réunit tous les acteurs de l'interprétariat communautaire, s'engage pour la communication interculturelle en Suisse ainsi que pour la professionnalisation de l'interprétariat communautaire et de la médiation culturelle.

INTERPRET dispose d'un centre national de compétence à Berne ainsi que d'un office de qualification au Tessin dirigé par IDEA sagl sur mandat d'INTERPRET.

L'office de qualification, auquel la Commission qualité est liée, définit et surveille les standards pour la formation et la certification des interprètes communautaires. Il accrédite les modules de formation, s'occupe des procédures d'équivalence, décerne le certificat INTERPRET et organise les examens professionnels en vue de l'obtention du brevet fédéral.

Vous trouverez de plus amples informations sur la formation, la certification et l'assurance qualité sur www.inter-pret.ch.

Le centre de compétence est, en tant que service national, une plateforme pour l'information, la documentation, l'expertise, les relations publiques, la sensibilisation et la formation continue dans le domaine de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle. L'essentiel de ses activités est financé par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) et l'Office des Migrations (ODM) dans le cadre du mandat « Prestations dans le domaine de l'interprétariat communautaire ».

Vous trouverez de plus amples informations sur les tâches, les offres et les prestations d'INTERPRET en général et du centre de compétence en particulier sur www.inter-pret.ch

Vous trouverez aussi sur le site Internet d'INTERPRET les adresses des services professionnels régionaux, la liste des centres de formation accrédités ainsi qu'une banque de données avec un masque permettant l'accès direct à la liste des interprètes communautaires certifié-e-s.

OFSP

L'interprétariat communautaire (en face-à-face et par téléphone) est l'un des axes principaux du programme national Migration et santé 2008-2013, mis en œuvre par l'Office fédéral de la santé publique. L'OFSP intervient surtout dans la promotion de la formation et la certification des interprètes communautaires, dans la mise en place et le fonctionnement du service national d'interprétariat téléphonique ainsi qu'auprès du centre de compétence INTERPRET, responsable de l'assurance qualité et des relations publiques. Plusieurs études ont par ailleurs été menées sur les aspects qualitatifs, juridiques et financiers de l'interprétariat communautaire.

Office fédéral de la santé publique
Unité de direction Politique de la santé
Programme national Migration et santé
Boîte postale, 3003 Berne
www.bag.admin.ch

ODM

L'Office fédéral des migrations ODM coordonne les efforts d'intégration de la Confédération, des cantons et des communes. L'interprétariat communautaire et respectivement les prestations d'interprètes communautaires sont subventionnés par l'ODM, dans le cadre de l'encouragement de l'intégration spécifique (phase de transition jusqu'à la fin 2013).

Office fédéral des Migrations ODM
Section promotion de l'intégration
Quellenweg 6, 3003 Berne-Wabern
www.bfm.admin.ch

Service national d'interprétariat téléphonique / AOZ Medios

Le service national d'interprétariat téléphonique est un projet du Programme national Migration et santé (2008-2013) de l'Office fédéral de la santé publique OFSP. Il est un complément de l'offre déjà existante de l'interprétariat communautaire en face-à-face. L'organisation zurichoise AOZ Medios sera subventionnée jusqu'à la fin 2013 par l'OFSP pour la mise en place de ce service qui devra s'autofinancer à compter de cette période.

AOZ Medios
Service national d'interprétariat téléphonique
Zypressenstrasse 60, 8040 Zurich
Tél. : 0842 442 442, fax : 044 415 66 91
telmedios@aoz.ch
www.aoz.ch/medios



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