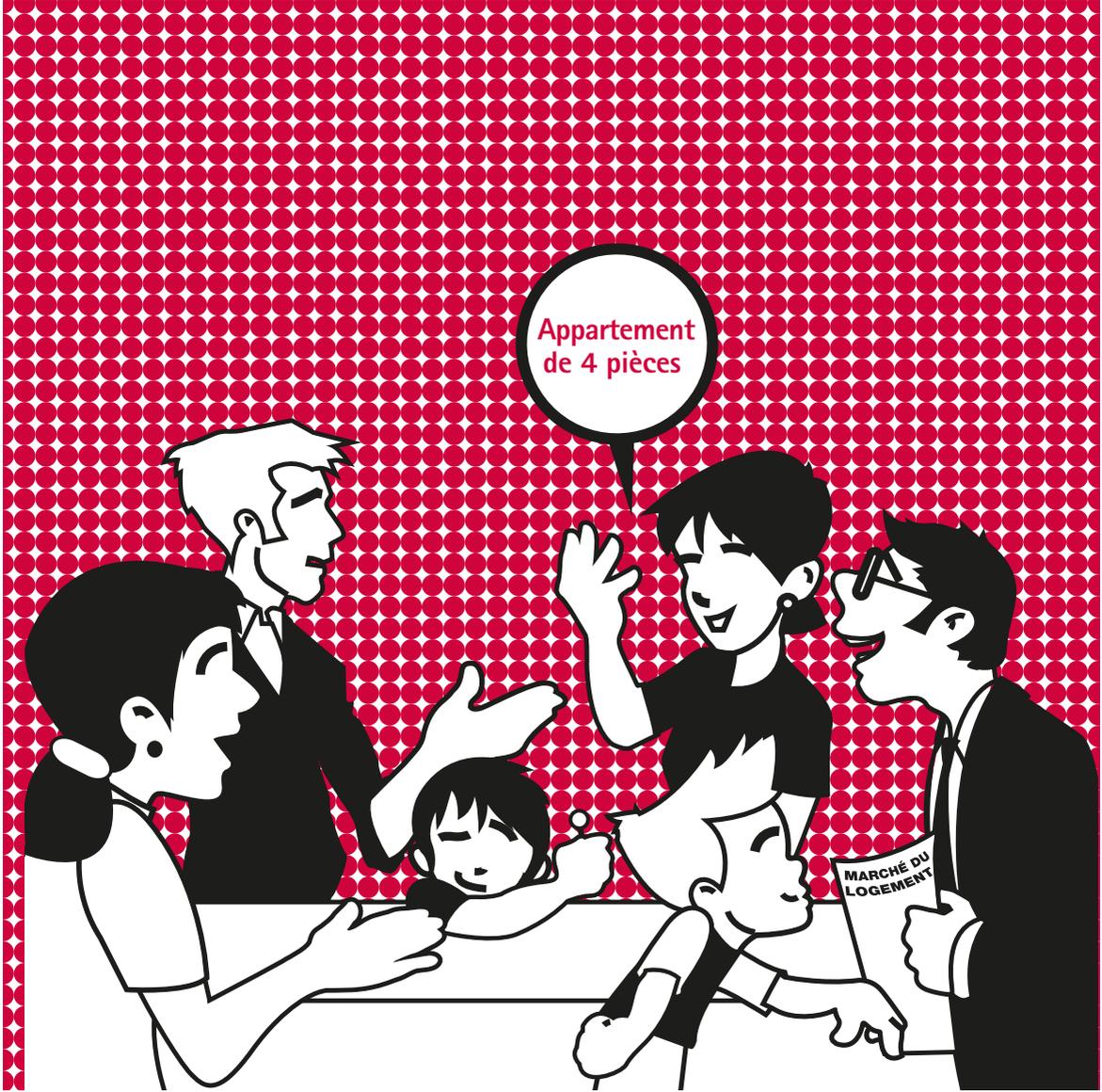


www.inter-pret.ch

INTERPRET

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



Le TRIALOGUE social

Guide pour une collaboration efficace avec des interprètes
communautaires dans le domaine social

Informations complémentaires

Le site Internet d'INTERPRET www.inter-pret.ch met à votre disposition des informations diverses et des conseils pratiques concernant la collaboration avec les interprètes communautaires. De plus, vous y trouverez une étude d'INTERPRET sur l'interprétariat communautaire dans le domaine social (Barbara von Glutz, 2010), ainsi que d'autres rapports et publications sur ce thème.

Sur la plate-forme de formation pour les interprètes communautaires <http://dialog.inter-pret.ch>, vous trouverez les informations de ce guide sous forme de film et révisées avec une orientation didactique. Les scènes de triologue (« Exemples réussis » et « Exemples de communication non aboutie ») montrent des situations d'entretien du quotidien. Des entretiens avec des professionnels et des interprètes communautaires ainsi que deux petits reportages sur la formation et le perfectionnement des interprètes communautaires offrent un aperçu supplémentaire de la pratique. Dans « l'atelier », des séquences de films triées par thèmes et des explications y relatives présentent des exemples illustrant quelles formes peut prendre la collaboration en triologue. De plus, un ensemble de documents et de matériel pour une réflexion didactique sur les différents aspects de l'interprétariat communautaire y est mis à votre disposition.

Vous trouverez des informations sur l'interprétariat téléphonique sur le site Internet du Service téléphonique national www.0842-442-442.ch.

Vous trouverez des indications sur les programmes d'intégration cantonaux sur le site Internet de l'ODM (> Intégration > Encouragement de l'intégration) ou sur les pages Internet correspondantes des cantons.

Impressum

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

Illustrations et mise en page
Francisco Rojas et Manuela Bonetti
www.tatort.be

Traduction
Feyrouz Ounaies et Nicole Weiss
www.weiss-traductions.ch

Impression
Bubenberg Druck und Verlag

©INTERPRET, 2014

Le TRIALOGUE social

Guide pour une collaboration efficace avec des interprètes
communautaires dans le domaine social

Sommaire

Préface	3
Avant-propos	4
Définition des termes employés	6/7
L'interprétariat communautaire dans le domaine social	8/9
Ancrage et institutionnalisation renforcés	
Thèmes et situations	
L'interprétariat communautaire : collaboration en triologue	10-16
Principes fondamentaux relatifs aux rôles	
Guide pour un déroulement efficace des différentes phases du triologue	
Les services d'interprétariat régionaux : des partenaires importants	18
Options autres que la collaboration avec des interprètes communautaires professionnel-le-s	20/21
Auxiliaires à la traduction issu-e-s de l'environnement privé de vos interlocuteurs/trices	
Les interprètes ad-hoc: collaborateurs/trices de votre institution ayant des connaissances linguistiques	
Médiation interculturelle	22
Formation et qualification des interprètes communautaires	24
Le rôle et les tâches d'INTERPRET	25

Préface

Imaginez que vous vous trouviez dans un pays étranger et que vous meniez un entretien extrêmement important avec quelqu'un. Vos connaissances de la langue du pays sont rudimentaires et votre interlocuteur/trice et vous n'avez aucune langue en commun. En outre, vos connaissances des coutumes, des usages ainsi que du système politique et social du pays d'accueil sont limitées. N'aimeriez-vous pas que quelqu'un soit là pour faciliter l'échange ? Une personne qui ne traduirait pas simplement vos propos mais qui expliquerait également les informations transmises de manière implicite vous permettant ainsi de vous faire clairement comprendre par votre interlocuteur/trice ?

C'est la situation dans laquelle se retrouvent de nombreuses migrantes et de nombreux migrants récemment arrivé-e-s en Suisse. L'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle permettent de dissiper les malentendus, d'établir des liens et d'instaurer une communication efficace. Il ne s'agit pas d'une simple traduction mais bien de faciliter la compréhension des systèmes, des normes et des usages.

Pour s'intégrer dans un pays, il faut en acquérir la langue. Or, l'apprentissage d'une langue étrangère prend du temps. Pour toutes les parties prenantes, il est important d'appréhender au mieux cette phase pendant laquelle la communication ne se fait pas encore automatiquement ou de manière autonome. Dans le domaine social, il est essentiel de bien saisir les nuances. Des informations relatives aux droits et aux obligations, aux attentes et aux prestations, aux motivations et aux décisions prises sont communiquées et ont des conséquences directes sur la situation

de vie des personnes concernées. Les autorités aussi doivent pouvoir comprendre au mieux leurs client-e-s. Ce n'est qu'une fois les barrières linguistiques supprimées que l'on peut identifier les besoins individuels en matière d'assistance et que l'on peut éviter les malentendus.

Le présent guide constitue une aide pour les professionnel-le-s du domaine social régulièrement en contact avec des personnes issues d'une autre culture et qui ne connaissent ni notre langue ni notre mode de vie. Il fournit des informations importantes sur le déroulement et l'organisation des entretiens de conseil. Il contribue à la sensibilisation et à la formation continue des professionnel-le-s. En bref, il comble une lacune importante.

Pour promouvoir l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle, la CDAS a adopté trois recommandations destinées aux professionnel-le-s du domaine social :

- définir des procédures de recours à des interprètes communautaires et médiateur/trices interculturels dans le domaine du social ;
- développer les compétences interculturelles du personnel des services sociaux ;
- pour garantir la qualité, recourir, dans la mesure du possible, aux services professionnels d'interprétariat communautaire.

Le présent guide vise à aider les professionnel-le-s des cantons, des communes et des villes à mettre en œuvre ces trois recommandations.

Margrit Hanselmann
secrétaire générale CDAS



L'interprétariat communautaire apporte une aide linguistique ciblée qui soutient les professionnel-le-s dans leur activité.

Avant-propos

« L'avantage de recourir à un interprète communautaire est évidemment que le client et moi pouvons nous comprendre, et que nous savons tous deux ce que l'autre attend de la discussion. Les interprètes communautaires nous permettent de construire une relation de confiance et de travailler de manière ciblée, malgré l'obstacle de la langue. » (Mischa Berger, assistant social de la commune d'Ittigen)

Chère lectrice, cher lecteur,

Le travail social se caractérise par des thèmes complexes et émotionnels, qu'il s'agisse de la protection des enfants ou des adultes, de la recherche d'emploi, de l'aide sociale, de la pédagogie sociale ou de l'aide aux victimes. Si des difficultés linguistiques et culturelles viennent s'ajouter aux contenus exigeants, les professionnel-le-s du domaine arrivent aux limites de leurs capacités. La collaboration avec des interprètes communautaires est alors un facteur déterminant pour la réussite d'un entretien. Elle assure que les migrant-e-s, qui occupent une place centrale pendant l'entretien, puissent jouer leur rôle dans les processus en cours et les décisions à prendre, en étant informé-e-s et en assumant leur part de responsabilité. En même temps, le fait de pouvoir dépasser les barrières linguistiques

et/ou culturelles est une condition fondamentale pour que le/la professionnel-le puisse accomplir son mandat d'information et de conseil avec compétence et sa prestation de service avec efficacité et sans discrimination.

Comment a lieu exactement cette collaboration ? A quoi faut-il veiller pour qu'une tentative de communication insatisfaisante sous forme de dialogue se transforme en une communication constructive et réussie pour toutes les personnes y participant sous forme de dialogue ?

Ce guide répond à ces questions. Il s'adresse aux différents métiers du domaine social et représente le résultat d'un travail et d'une réflexion communs entre des interprètes communautaires, des professionnel-le-s du domaine social et de l'intégration ainsi que des personnes actives dans la formation et l'accompagnement des interprètes communautaires. Il se fonde également sur les expériences de la Commission qualité d'INTERPRET. Nous remercions de tout cœur toutes les personnes qui ont contribué sous quelque forme que ce soit, directement ou indirectement, à la création de cette brochure.

Contrôle des habitants

Monsieur Bikila a déménagé. Pour l'inscription au contrôle des habitants, il voulait emmener son ami, qui l'a déjà souvent soutenu linguistiquement pour des questions de compréhension. Malheureusement, son ami est malade ce jour-là. Monsieur Bikila décide de se rendre seul au contrôle des habitants. Au guichet, il se rend compte que ses connaissances de français ne sont pas suffisantes. L'employée travaillant au guichet contacte alors le Service national d'interprétariat téléphonique qui offre de l'interprétariat communautaire professionnel en 12 langues, 365 jours par an et 24 heures sur 24. Après quelques minutes, un interprète communautaire pour français-tigrinya est au bout du fil pour une conférence téléphonique, et l'employée peut terminer l'inscription de manière ciblée, rapide et sans complication.



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

Définition des termes employés

INTERPRET définit l'activité des interprètes communautaires comme suit :

L'**interprétariat communautaire** est la transmission orale (en règle général : interprétariat consécutif) des contenus d'un entretien d'une langue dans une autre, en tenant compte des contextes sociaux et culturels des interlocuteurs/trices. Il est utilisé surtout en situation de triologue, « un dialogue à trois ». L'interprète communautaire peut être soit présent-e sur place, soit connecté-e par téléphone.

Les **interprètes communautaires** interviennent essentiellement dans les domaines de la santé, du social et de la formation et garantissent la communication entre les personnes migrantes et les professionnel-le-s. Les interprètes communautaires ont des connaissances suffisantes de la langue officielle et de la langue vers laquelle ils/elles interprètent pour permettre une traduction complète et appropriée dans les deux langues. Ils/Elles connaissent les secteurs suisses de la santé, du social et de la formation. De plus, ils/elles ont en général eux-mêmes/elles-mêmes une

expérience de la migration et disposent donc également de connaissances fondées des réalités de vie existant dans le pays d'origine. 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, telles que le secret professionnel, l'impartialité ou la transparence.

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, 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 et doit être explicitement considéré-e comme participant-e 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-e participant-e 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.

En règle générale, les interprètes communautaires qualifié-e-s exercent leur travail sur place. Dans certaines situations, ils/elles peuvent être connecté-e-s à un entretien par téléphone. L'**interprétariat téléphonique** est indiqué lorsqu'une communication rapide est nécessaire, en particulier en cas d'entretiens brefs et/ou ne pouvant pas être planifiés, en cas d'urgence ou pour les situations dans lesquelles l'anonymat doit être garanti. Pour les situations complexes et émotionnelles du domaine social, l'interprétariat communautaire sur place avec la présence physique de l'interprète est souvent préférable. Le Service d'interprétariat téléphonique national 0842 442 442 est en fonction dans les langues locales allemand, français et italien, sept jours sur sept, 24 heures sur 24 et offre une interprétation immédiate dans 12 langues d'interprétariat.



Dans les situations complexes, souvent émotionnelles du domaine social, la collaboration avec des interprètes communautaires professionnel-le-s constitue un outil de travail essentiel.

L'interprétariat communautaire dans le domaine social

L'interprétariat communautaire, en tant qu'offre professionnelle standardisée au service de la compréhension interculturelle, a derrière lui plus de dix ans de développement qui peuvent aujourd'hui être qualifiés de succès.

Entre autres, les chiffres suivants en attestent (état : printemps 2014) :

- près de 900 interprètes communautaires, avec env. 70 langues au total, ont obtenu le certificat INTERPRET ;
- 87 personnes ont obtenu le brevet fédéral ;
- 9 institutions de formation offrent des modules de formation d'interprète communautaire, reconnus par INTERPRET ;
- 19 services d'interprétariat régionaux assument les tâches de la gestion des interventions. Ils représentent un élément de liaison important entre les institutions et les professionnel-le-s des domaines d'intervention (les client-e-s) d'une part, et les interprètes communautaires d'autre part ;
- en 2013, près de 187 000 heures d'intervention ont été effectuées (seules les interventions ayant été gérées par un service d'interprétariat officiel ont été saisies). 12% de ces heures ont eu

lieu dans le domaine de l'école et de la formation, 26% dans le domaine social et 59% dans le domaine de la santé.

Les autres interventions (3%) ont eu lieu dans les domaines justice, autorités, asile et police (qui ne font pas partie des domaines d'intervention centraux). Les statistiques des dernières années ont toutes montré une augmentation constante, parfois considérable, des heures d'intervention.

Ancrage et institutionnalisation renforcés

Dans tous les domaines d'intervention, mais dans le domaine social tout particulièrement, un ancrage et une institutionnalisation renforcés de la collaboration avec les interprètes communautaires se dessine. Cela est certainement dû d'un côté aux expériences positives faites au cours des dernières années : les professionnel-le-s qui ont collaboré une fois avec un-e interprète communautaire, n'ont plus envie de se passer de cette prestation de service. D'autre part, la thématique est de plus en plus souvent ancrée dans des concepts, des directives et des recommandations. Dans ce contexte, les « Recommandations relatives

à la promotion de l'interprétariat communautaire et de la médiation culturelle » des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales CDAS du 2 juillet 2010 représentent un jalon important. La mention explicite des prestations professionnelles d'interprétariat communautaire et de leur financement dans le « Manuel de l'aide sociale » du canton de Berne est un autre exemple que nous pouvons citer. Mais l'interprétariat communautaire fait aussi partie intégrante des programmes d'intégration cantonaux PIC, négociés entre la Confédération et les cantons et qui représentent un cadre commun contraignant pour l'encouragement à l'intégration depuis 2014.

Thèmes et situations

Le « domaine social », comme nous l'entendons dans ce guide, comprend des contextes et des institutions nombreux et très différents, à des niveaux politiques divers : ainsi, les offices régionaux de placement ORP, l'assurance-invalidité AI, les autorités de protection de l'enfant et de l'adulte APEA ou l'aide aux victimes sont réglés au niveau cantonal. Par contre, les services sociaux et tout le domaine du contrôle des habitants et donc les premières informations, les entretiens d'accueil pour les nouveaux arrivants ainsi que les ordonnances sur l'intégration sont du ressort des communes. S'y ajoutent d'autres centres de consultation privés et/ou de droit public. Les caractéristiques centrales de ce domaine social au sens large du terme sont la nécessité d'une collaboration dépassant le cadre des institutions et des disciplines, ainsi que les interfaces avec d'autres domaines d'intervention, comme le domaine de la formation pour le travail social scolaire, ou le système de la santé dans le domaine de la détermination du droit aux prestations (p. ex. expertises). Il n'est donc pas étonnant que la collaboration interins-

titutionnelle CII se retrouve de plus en plus dans le point de mire de l'intérêt public. Il s'agit donc, comme mentionné plus haut, de situations et de défis extrêmement complexes, qui sont encore compliqués par des difficultés de communication d'ordre culturel et/ou linguistique. Le recours ciblé et rapide à des interprètes communautaires formé-e-s revêt donc une importance d'autant plus grande.

Une aide à la décision, élaborée en commun par INTERPRET et le service d'interprétariat de Suisse orientale verdi, établit la liste suivante de contenus et d'objectifs d'entretiens, qui rendent nécessaires le recours à un-e interprète communautaire professionnel-le :

- informations qui peuvent être émotionnellement **lourdes** à porter ;
- informations officielles ou particulièrement **complexes** ;
- communications pour lesquelles le **droit d'être entendu** doit être garanti ;
- faits ayant des **conséquences** financières ou des **suites** pour la vie ou la carrière professionnelle des personnes concernées ;
- instructions et **décisions** qui devront être respectées ;
- communication de **droits et d'obligations** ;
- sujets sur lesquels des **aspects religieux et/ou culturels** pourraient entrer en jeu ;
- thèmes et communications en lien avec lesquels des **réactions émotionnelles** doivent être attendues.

De manière plus générale, lorsque le/la professionnel-le doit supposer que déjà la communication de l'objectif de l'entretien est remise en question, alors la collaboration avec un-e interprète communautaire est de mise.



Pour la réussite du triadique, une véritable collaboration entre les professionnel-le-s et les interprètes communautaires est décisive.

L'interprétariat communautaire : collaboration en triadique

Principes fondamentaux relatifs aux rôles

Afin que la collaboration en triadique puisse être efficace, la clarté des rôles des personnes participantes a une importance décisive. Les principes suivants doivent être respectés :

En votre qualité de professionnel-le, vous êtes responsable du déroulement global de l'entretien. Vous connaissez l'objectif à atteindre et, en règle générale, vous décidez des contenus et les transmettez, ainsi que les questions pour lesquelles vous souhaitez obtenir des réponses. Vous portez donc la responsabilité 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/ives. 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 social, tels que l'aide sociale, l'indemnité de chômage, la rente AI, 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.



Au service social

Madame Marinho élève seule son enfant. Elle travaille pour une entreprise de nettoyage, mais le salaire perçu pour son poste à temps partiel ne lui suffit pas pour vivre. Elle s'est donc adressée au service social. Avec le soutien d'une amie qui parle un peu mieux le français qu'elle, Madame Marinho a pu remplir tous les formulaires et compléter tous les documents. Lors de l'inscription et du bref premier entretien, son amie était présente également et elle a pu traduire les points les plus importants. Mais pour le deuxième entretien, plus détaillé et au contenu plus complexe, l'assistant social a organisé une interprète communautaire. Avec son aide, il souhaite informer Madame Marinho sur ses droits et ses obligations concernant la perception de l'aide sociale et discuter des moyens de récupérer son entière autonomie économique. L'attestation de précarité et le principe de la subsidiarité seront également abordés lors de cet entretien. L'interprète communautaire professionnelle dispose non seulement de capacités linguistiques et de communication attestées, mais aussi des connaissances et du vocabulaire de base nécessaires dans le domaine de l'aide sociale. Sa présence permet d'aborder ces thèmes complexes et déterminants pour l'avenir proche de Madame Marinho de manière ciblée et constructive.



Guide pour un déroulement efficace des différentes phases du dialogue

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.

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 dialogue 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 dérangés, 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 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 aussi éventuellement 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 avec l'interprète communautaire un entretien préalable qui n'est en général pas long, 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. Mieux l'interprète est informé-e des thèmes et des contenus ainsi que notamment de l'objectif de l'entretien, mieux il/elle pourra contribuer à l'atteinte de cet objectif. 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. La collaboration en dialogue n'est pas toujours identique. Elle doit donc être clarifiée, entre le/la professionnel-le et l'interprète communautaire. Tandis que certain-e-s professionnel-le-s ne permettent aucune intervention de la part de l'interprète communautaire, d'autres construisent la conduite de leur entretien sur le fait

que l'interprète leur livre des indications, des explications, des informations supplémentaires, etc. activement, après accord et en toute transparence ;

- clarifiez avec l'interprète quel **type de traduction** vous attendez de lui/d'elle : 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 votre interlocuteur/trice 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/elle-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-e, 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 votre interlocuteur/trice 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 : « Avez-vous des questions ? » plutôt que « A-t-il des questions ? ». 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. Veillez à donner l'occasion à l'interprète communautaire de traduire vos paroles toutes les deux ou trois phrases. 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. Si l'interprète communautaire remarque que votre interlocuteur/trice 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 dialogue 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.



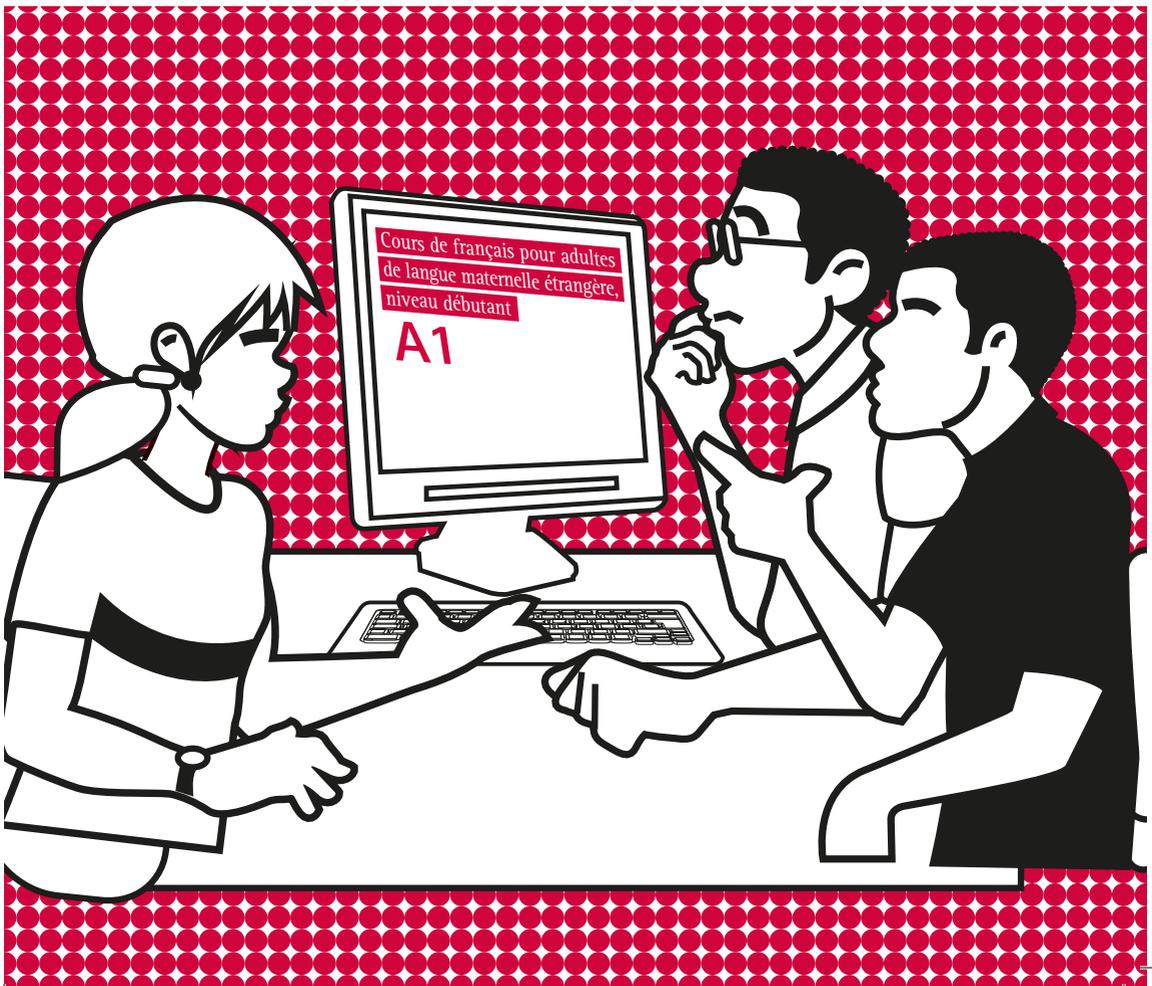
- **Le feed-back réciproque.** Comment s'est passé l'entretien ? Qu'attendiez-vous ? Qu'attendait l'interprète communautaire ? Ces attentes ont-elles été satisfaites ? Les deux parties ont-elles assumé leur rôle comme souhaité ? Quelles possibilités d'amélioration faudra-t-il prendre en considération 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/elles-mêmes vécu des expériences semblables. Donnez-leur l'occasion de vous parler de leurs sentiments, de leurs émotions, juste après l'intervention en triadique.

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.



Premier entretien à l'ORP

Monsieur Rocha s'est inscrit auprès de l'office régional de placement (ORP). Lors de l'inscription, la conseillère constate que Monsieur Rocha parle un peu français, mais qu'il ne semble pas comprendre les contenus et les faits plus complexes. Elle organise donc un interprète communautaire pour le premier entretien, qui est important. Durant cet entretien, la conseillère comme Monsieur Rocha se rendent compte qu'il valait la peine de solliciter un interprète communautaire : la conseillère peut informer Monsieur Rocha de manière détaillée sur le droit aux prestations de l'assurance-chômage, sur les droits et les obligations ainsi que sur la suite du déroulement du conseil. Les nombreuses informations aident Monsieur Rocha à saisir sa situation de manière précise. Les rares questions qui lui restent sont éclaircies rapidement et simplement, par le biais de l'interprète communautaire. Le fait d'avoir mentionné que la conseillère tout comme l'interprète communautaire sont soumis-es au secret professionnel a permis à Monsieur Rocha de faire confiance à la conseillère. Ils décident ensemble qu'en plus de la recherche d'emploi, Monsieur Rocha suive un cours de français afin d'améliorer ses connaissances linguistiques et d'augmenter ainsi ses chances sur le marché du travail. Monsieur Rocha quitte l'ORP motivé et confiant.



Le service d'interprétariat régional se charge non seulement des tâches administratives pour l'organisation et le déroulement de l'intervention, mais aussi de tâches importantes d'assurance qualité.

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. Le service d'interprétariat assume également la tâche importante de trouver l'interprète communautaire adéquat-e 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 tou-te-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 et risquent d'encourager le travail au noir. Malgré les coûts parfois plus élevés qui en découlent pour vous, INTERPRET recommande d'avoir recours aux prestations des services d'interprétariat.



Recherche d'appartement

Madame et Monsieur Ayan ont fui leur pays et sont venus en Suisse avec leurs deux enfants. En tant que réfugiés, ils sont soutenus par un assistant social qui les aide à organiser leur nouvelle vie. Une connaissance leur a parlé des annonces immobilières locales et d'une adresse Internet pour la recherche dans l'immobilier. Grâce au cours de français qu'elle a suivi lorsqu'elle était dans le centre de réfugiés, la famille Ayan est déjà en mesure de communiquer un petit peu. Mais que signifient exactement les abréviations « excl. », « incl. » ou le mot « charges » ? Et comment faut-il procéder lorsqu'on trouve un appartement auquel on s'intéresse ? De plus, les prix de la plupart des appartements sont largement au-dessus de leur budget. Où trouver des appartements moins chers et à quoi faut-il faire attention concernant l'équipement et la qualité de l'appartement ? Monsieur et Madame Ayan sont contents que l'assistant social ait fait venir une interprète communautaire pour l'entretien. Cela lui permet de régler ensemble les nombreuses questions et incertitudes relatives à la recherche d'appartement, au déménagement, aux relations avec les voisin-e-s, etc. Ces connaissances acquises et la confiance en soi renforcée offre à la famille Ayan un soutien déterminant pour son « arrivée » en Suisse.



Des proches ou des interprètes ad-hoc ne sont pas les personnes les plus appropriées pour l'activité exigeante de l'interprétariat communautaire.

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-le 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.

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 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'interprétariat indispensables à une traduction complète et correcte et ils/elles ne connaissent pas les caractéristiques essentielles 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 ad-hoc: collaborateurs/trices de votre 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. 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 initiale et continue ainsi que l'assurance-qualité persistent, et il s'agit d'en tenir compte et d'être prudent-e.



Les médiateurs/trices interculturel-le-s disposent de compétences supplémentaires dans le conseil, l'accompagnement, la formation et le travail de projet.

Médiation interculturelle

Contrairement à l'interprétariat communautaire, la médiation interculturelle n'a pas forcément lieu en situation de triologie. Ici aussi, la communication malgré les obstacles linguistiques et culturels est centrale, mais la médiation interculturelle comprend des aspects et des tâches supplémentaires.

Les médiateurs/trices interculturel-le-s agissent en général sur mandat de professionnel-le-s et d'institutions des structures ordinaires ou dans le cadre de projets (d'intégration). Jusqu'à un certain degré, ils/elles sont en partie responsables des contenus, des processus et des déroulements. Ainsi, ils/elles peuvent effectuer une visite à domicile ou organiser des parties de séances d'information de manière autonome, ou prendre en charge des travaux concrets au sein de projets ou encore animer des groupes d'échange ou d'apprentissage pour allophones dans leur langue maternelle. A cette fin, les médiateurs/trices interculturel-le-s profession-

nel-le-s disposent, en plus de qualifications linguistiques et de connaissances fondées dans les domaines de la formation, de la santé et du social, de compétences attestées dans le conseil et l'accompagnement de personnes migrantes, ainsi que dans la transmission d'informations, la formation d'adultes et le travail de projet.

Les exigences relatives au contenu et à la méthode auxquelles doivent satisfaire les médiateurs/trices interculturel-le-s dépassent celles de l'interprétariat communautaire. En d'autres mots, cela signifie que les interprètes communautaires ne sont pas préparé-e-s pour ces tâches, en l'absence de formations et de qualifications complémentaires spécifiques pour la médiation interculturelle. INTERPRET place les divers aspects de la médiation interculturelle au niveau du brevet fédéral (voir chapitre suivant).



Rendez-vous auprès des autorités de la protection de l'enfant et de l'adulte

Les parents de Boris Kusmin ont été invités à un entretien par les autorités de protection de l'enfant et de l'adulte. Celles-ci ont agi après que l'enseignant de Boris a eu procédé à un signalement auprès de l'APEA. Les connaissances en français des parents de Boris suffisent pour les tâches quotidiennes, mais la communication est un grand défi lorsqu'il s'agit d'entretiens complexes ou de situations émotionnellement lourdes à porter. Par expérience, l'assistant social de l'APEA sait que pour les situations d'entretien émotionnelles et difficiles, le recours à des interprètes communautaires peut être décisif pour une communication réussie. L'enseignant a fourni à l'assistant social le nom de l'interprète communautaire avec lequel il avait déjà collaboré dans le cadre d'un entretien avec les parents. Grâce à cette indication, l'assistant social a pu demander au service régional d'interprétariat de mandater la même interprète communautaire pour l'entretien prévu. En arrivant à l'entretien, Monsieur et Madame Kusmin sont agréablement surpris d'y trouver l'interprète communautaire qu'ils connaissent déjà, ce qui les met en confiance pour l'entretien.



Des interprètes communautaires certifié-e-s sont en mesure d'assurer la communication en respectant des standards déontologiques fondamentaux.

Formation et qualification des interprètes communautaires

Le système de formation et de qualification pour les interprètes communautaires englobe deux niveaux : le certificat INTERPRET et le brevet fédéral.

La création du **certificat INTERPRET** en 2004 a permis d'obtenir une qualification pour l'aspect central de l'activité professionnelle : l'interprétariat communautaire en situation de dialogue. Les détenteurs/trices du certificat INTERPRET sont en mesure de se mouvoir avec confiance en investissant le rôle de l'interprète communautaire dans le cadre du dialogue et de traduire de manière fidèle entre les professionnel-le-s des domaines de la formation, de la santé et du social d'une part, et les migrant-e-s d'autre part. Pour ce faire, ils/elles doivent maîtriser les techniques de l'interprétariat consécutif, utilisent de manière compétente des aides telles que des dictionnaires et des glossaires personnels et disposent de connaissances qui leur permettent de s'orienter dans les principaux domaines concernés.

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

Le **brevet fédéral pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle**

est délivré par le Secrétariat d'Etat à la formation, la recherche et l'innovation SEFRI et distingue des personnes qui sont capables de se mouvoir dans un large environnement spécialisé et dans différents contextes, tout en ayant conscience des différents rôles qui peuvent être les leurs. Ainsi, elles maîtrisent de manière compétente les interventions d'interprétariat téléphonique, gèrent des situations exigeantes dans lesquelles elles doivent passer du rôle d'interprète à une médiation active. Elles sont aussi en mesure d'intervenir dans des situations difficiles et lourdes émotionnellement, p. ex. en psychothérapie ou dans le domaine de la justice. En plus de l'interprétariat consécutif « classique », elles utilisent aussi les techniques du chuchotage ou du résumé en interprétariat. En outre, elles savent utiliser leurs compétences transculturelles et leurs connaissances des différentes réalités de vie pour le travail d'information et de formation ou dans le cadre de la collaboration à des projets dans un contexte interculturel.

La qualification par le brevet fédéral est fondée sur le certificat INTERPRET et passe par une formation continue ciblée. De plus, un examen professionnel doit être effectué ; il consiste en un travail d'examen écrit, une présentation avec un entretien ainsi qu'un examen final pratique (simulation d'interprétariat en dialogue).

INTERPRET réunit et représente tous les acteurs importants de l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle.

Le rôle et les tâches d'INTERPRET

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

Avec le soutien financier de la Confédération, INTERPRET assume les tâches suivantes :

- assurance et développement de la qualité de l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle ;
- mise en place et surveillance de normes et de directives pour la formation et la certification des interprètes communautaires et des médiateurs/trices interculturel-le-s ;
- augmentation de la notoriété de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle par un travail de relations publiques et de 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 (ODM, OFSP et SEFRI, mais aussi les représentant-e-s 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** est responsable de la procédure de certification et de l'organisation des examens professionnels. Il dirige le secrétariat de la Commission qualité, qui définit et surveille les standards de la formation et de la certification des interprètes communautaires, et qui est responsable de l'accréditation des modules de formation, de l'évaluation des demandes de validation des acquis ainsi que de l'organisation des examens professionnels.

